

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องผลการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การพัฒนาทักษะการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา สำหรับข้าราชการครู โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.1 ความหมายของชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.2 ความสำคัญของชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.3 หลักการของชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.4 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.5 ประเภทของชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.6 ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.7 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.8 การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.9 วิธีการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.10 การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักสำหรับชุดฝึกอบรมทางไกล
  - 1.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.1 ความหมายของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.2 แนวคิดทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.3 แนวคิดทางทฤษฎีที่สำคัญในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.4 วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.5 ประเภทของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.6 กระบวนการของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.7 ทักษะในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.8 คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา
  - 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาของครูผู้สอน

## 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดฝึกอบรมทางไกล

การฝึกอบรมทางไกลเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ประยุกต์วิธีการสอนทางไกลมาใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ โดยผู้ให้การอบรมและผู้รับการอบรมไม่จำเป็นต้องพบกันหรือพบกันน้อยที่สุด ในปัจจุบันมีรูปแบบการฝึกอบรมทางไกลที่ประมวลได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ การฝึกอบรมทางไกลที่ใช้วิธีการฝึกอบรมด้วยตนเองทั้งหลักสูตร การฝึกอบรมทางไกลที่ผสมผสานการศึกษาด้วยตนเองกับการฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า และการฝึกอบรมทางไกลที่เป็นส่วนของหลักสูตรการศึกษาทั่วไป ส่วนวิธีการฝึกอบรมทางไกลขึ้นอยู่กับโครงสร้างสื่อฝึกอบรมซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ วิธีการฝึกอบรมทางไกลที่ติดสื่อสิ่งพิมพ์ วิธีการฝึกอบรมทางไกลที่ใช้รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ หรือเทปเสียง เทปบันทึกภาพ และวิธีการฝึกอบรมทางไกลที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2555 : 12-33)

นอกจากนี้ มีนักวิชาการต่างประเทศที่กล่าวถึงการศึกษาทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับการฝึกอบรมทางไกล ดังนี้

บอร์ก โฮล์มเบิร์ก (Borje Holmberg, 1989: 127) กล่าวว่า การศึกษาทางไกล เป็นวิธีการสอนอันเนื่องมาจากการอยู่ห่างกันของผู้เรียนและผู้สอน โดยการใช้สื่อบริการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

เทอรี่ เพจ และ เจ.บี. โทมัส (Terry Page and J.B. Thomas, 1977: 107) กล่าวว่า การศึกษาทางไกล เป็นการศึกษาที่ครูและการสอนมิได้กระทำกันโดยการเผชิญหน้า และใช้การติดต่อระหว่างกันด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เอกสารการสอนที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมทางไกล เป็นการศึกษาเรียนรู้ ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามความสะดวก ความสามารถ และความสนใจ โดยมีสื่อประสมเป็นองค์ประกอบหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ และมีวิธีการฝึกอบรม 3 ประเภท คือ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก การใช้สื่อวิทยุ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ หรือเทปเสียงเป็นหลัก และการใช้คอมพิวเตอร์เป็นหลัก

#### 1.1 ความหมายของชุดฝึกอบรมทางไกล

นักวิชาการและนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของชุดฝึกอบรมทางไกลไว้ ดังนี้ ศิริพรรณ สายหงส์ และสมประสงค์ วิทยเกียรติ (2534 : 637) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมเป็นสื่อการศึกษาประเภทหนึ่ง ที่ได้พัฒนาขึ้นตามจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นสื่อใน

การฝึกอบรม หรือเป็นสื่อสำหรับการศึกษาด้วยตนเองของผู้รับการอบรม สามารถใช้กับผู้รับการอบรมจำนวนมาก โดยอาจจัดทำในรูปของเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ ชุดฝึกอบรมระยะสั้น ชุดฝึกอบรมแบบบทเรียนสำเร็จรูป ชุดฝึกอบรมโมดูล เป็นต้น

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างใน จิตรา วงศ์จรสุข, 2544: 20) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลเป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ใช้สื่อประสมเพื่อให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเอง โดยพบกับผู้สอนน้อยที่สุด

สมคิด พรหมจ้อย, สุพัตร์ พิบูลย์ (2551: 15) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล หมายถึง ชุดของบทเรียนที่สร้างขึ้นอย่างมีระบบ สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมากได้ศึกษาด้วยตนเองตามเนื้อหาที่กำหนดทีละขั้น โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่

กอบกาญจน์ สุทธิสม (2550: 13) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นเครื่องมือที่ผู้เรียนใช้ศึกษาด้วยตนเองตามความสะดวก มีการใช้สื่อประสมเป็นหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ มีแบบฝึกปฏิบัติ คู่มือการใช้ และเครื่องมือประเมินความรู้ด้วยตนเองก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียนที่ตรวจสอบได้

สรุปได้ว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นรูปแบบการอบรมหรือการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจวิธีหนึ่ง โดยใช้สื่อประสมเป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ มีคู่มือการใช้ มีแบบฝึกปฏิบัติรวมถึงมีการประเมินผลการเรียนรู้จากชุดฝึกอบรม โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถศึกษาเรียนรู้ ทำแบบฝึกปฏิบัติ ทำแบบทดสอบเพื่อประเมินผลและตรวจสอบคำตอบด้วยตนเองได้ ทั้งนี้ การศึกษาเรียนรู้ดังกล่าวเป็นไปตามความสะดวกของแต่ละบุคคล โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ และมีการพบปะกับผู้ให้การอบรมน้อยที่สุด

## 1.2 ความสำคัญของชุดฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างใน จิตรา วงศ์จรสุข, 2544: 21) สรุปความสำคัญของชุดฝึกอบรมทางไกลเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ชุดฝึกอบรมทางไกลมีระบบที่ช่วยให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ และพึ่งพาผู้สอนน้อยที่สุด
2. ชุดฝึกอบรมทางไกลบรรจุเนื้อหาสาระที่วิเคราะห์ไว้ดีแล้ว ช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ตามที่หลักสูตรกำหนดไว้
3. ชุดฝึกอบรมทางไกลมีสื่อการสอนที่หลากหลาย และแต่ละสื่อทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี

4. ชุดฝึกอบบรมทางไกลมีระบบการประเมินที่จะประกันคุณภาพของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาหรือสำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบบรมในภาพรวม

### 1.3 หลักการของชุดฝึกอบบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างใน วาสนา ทวีกุลทรัพย์ และวาณี บุญยะไวโรจน์, 2552: 7) ได้สรุปหลักการของชุดฝึกอบบรมทางไกล ดังนี้

1. มุ่งสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความสามารถ ความสนใจ ความสะดวก และพึงพาผู้สอนน้อยที่สุด
2. ผู้เรียนสามารถจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างกระฉับกระเฉง ให้ผู้เรียนได้รับผลย้อนกลับทันทีในการตรวจคำตอบด้วยตนเอง ผู้เรียนได้รับการเสริมแรงด้วยการรับประสบการณ์ที่เป็นความภาคภูมิใจในความสำเร็จ และผู้เรียนได้เรียนรู้ไปตามลำดับขั้น
3. มีระบบการผลิตชุดฝึกอบบรมที่ได้ผ่านการพิสูจน์ด้วยการวิจัยมาแล้ว
4. มีเนื้อหาสาระที่ปรุงแต่งและได้จำแนกไว้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของวัยและระดับผู้เรียน
5. มีแหล่งวิทยาการที่สนับสนุนการศึกษาด้วยตนเองทั้งโดยตรงหรือผ่านระบบตามสาย
6. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการศึกษด้วยตนเองที่บ้านหรือที่ทำงาน
7. มีองค์ประกอบเชิงรูปธรรมและนามธรรมเหมือนกัน
8. มีระบบการประเมินตนเองก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน ที่ผู้รับการอบบรมสามารถตรวจสอบด้วยตนเอง

### 1.4 องค์ประกอบของชุดฝึกอบบรมทางไกล

ชุดฝึกอบบรมทางไกลมีองค์ประกอบดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ อ้างใน กอบกาญจน์ สุทธิสม, 2550: 13)

1. องค์ประกอบเชิงรูปธรรม ได้แก่ แผนชุดฝึกอบบรมทางไกล เนื้อหาสาระ สื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือประเมินผล แบบฝึกปฏิบัติและคู่มือการใช้ชุดฝึกอบบรม

2. องค์ประกอบเชิงนามธรรม ได้แก่ ความต้องการ จุดมุ่งหมาย แรงจูงใจ กิจกรรม ในชุดฝึกอบรม ตัวจัดแนวความคิดการจัดการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพและสังคม การเสริมแรง รวมถึงวินัยในตนเองของผู้รับการฝึกอบรม

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล เพิ่มเติม เช่น ชารทิพย์ แก้วเหลียม ([www.gotoknow.org](http://www.gotoknow.org) ค้นคืน 12 สิงหาคม 2555) กล่าวว่า องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เป็นการกำหนดว่า เมื่อผู้รับการฝึกอบรมผ่านการฝึกอบรมแล้ว ควรมีพฤติกรรมเช่นใด พฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกจะเป็นผลจากการเรียนรู้ โดยกำหนดในลักษณะวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม คือ สามารถวัดได้ สังเกตได้ เป็นต้น

2. เนื้อหาของการฝึกอบรม เป็นเรื่องราวหรือกิจกรรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะต้องกระทำเพื่อให้เกิดการเรียนรู้

3. วิธีการฝึกอบรม เป็นวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิด การเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีการดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

3.1 การศึกษาด้วยตนเอง เป็นการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ ศึกษาด้วยตนเอง โดยทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเองตามที่ระบุไว้ในคู่มือ

3.2 การบรรยาย เป็นการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฟังการบรรยายจาก วิทยากรที่จัดให้ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม

3.3 ใช้ทั้งสองวิธีประกอบกัน ซึ่งมีทั้งการบรรยายจากวิทยากร และให้ผู้เข้ารับการ อบรมศึกษาเองบางส่วน

โดยสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมจะประกอบด้วย คู่มือ แบบฝึกหัด เอกสารที่เกี่ยวข้อง วิดีทัศน์ สไลด์ แผ่นภาพโปรงใส และอุปกรณ์ที่มีตามความเหมาะสม

จะเห็นว่าแนวคิดข้างต้นใกล้เคียงกับ คมรัช รัตนช และ ดนุพล กลอ วุฒินันท์ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน [www.home.dsd.go.th](http://www.home.dsd.go.th) ค้นคืน 12 สิงหาคม 2555) ที่อธิบายว่า ชุด ฝึกอบรมมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม เป็นคู่มือที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ฝึกอบรมและผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมศึกษา และปฏิบัติตาม ภายในคู่มือจะมีคำอธิบายชี้แจงถึงขั้นตอน วิธีการใช้ชุดฝึกอบรม อย่างละเอียด

2. ใบงานหรือบัตรงาน เป็นส่วนที่จะบอกให้ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติกิจกรรม ต่างๆ ที่ได้ระบุไว้แต่ละอย่างตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้

3. สื่อสำหรับการฝึกอบรม เป็นสื่อที่ผู้รับการฝึกอบรมใช้ศึกษา ประกอบด้วยสื่อหลายชนิด เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ เทปบันทึกเสียง วีดิทัศน์ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน แผ่นโปร่งใส เป็นต้น

4. แบบทดสอบวัดความก้าวหน้าของผู้รับการฝึกอบรม เพื่อใช้ในการ ประเมินความรู้ของผู้รับการฝึกอบรม

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล แบ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรม คือ ตัวชุดฝึกอบรมทางไกล ได้แก่ คู่มือชุดฝึกอบรม วิธีการใช้ชุดฝึกอบรม เนื้อหาสาระ แบบประเมินผลการฝึกอบรมทางไกลด้วยตนเอง และองค์ประกอบที่เป็นนามธรรม คือ จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมทางไกล ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติ รวมถึงความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะตามวัตถุประสงค์ที่เพิ่มขึ้นหลังจากการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล

### 1.5 ประเภทของชุดฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ อ้างใน จิตรา วงศ์จรสุข (2544 : 22-23) ได้กล่าวถึงประเภทของชุดฝึกอบรมทางไกล พร้อมอธิบายรายละเอียดไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมที่บรรจุเนื้อหาสาระส่วนใหญ่ไว้ในสื่อหลัก คือสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบของตำราทางไกล หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีสื่อเสริมในรูปแบบของเทปบันทึกเสียง สื่อโสตทัศน์ ชุดฝึกอบรมเสริม บทเรียนคอมพิวเตอร์ และการประชุมทางไกล (Teleconferencing) ทั้งทางภาพและเสียง และการใช้แหล่งทรัพยากรในชุมชนสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในรูปแบบของการร่วมมือแบบทวิภาค (Cooperative Education)

2. ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อแพร่ภาพและเสียงเป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อวิทยุกระจายเสียงและหรือวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อหลัก โดยเสนอเนื้อหาส่วนใหญ่ในรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์ มีสื่อเสริมประกอบด้วยตำราทางไกล เทปบันทึกเสียง สื่อโสตทัศน์ ชุดฝึกอบรมเสริม/ชุดฝึกอบรมทบทวน (Tutorial) บทเรียนคอมพิวเตอร์ (Computer-Assisted Instruction) การประชุมทางไกล (Teleconferencing) และการใช้แหล่งทรัพยากรในชุมชนสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในรูปแบบของการร่วมมือแบบทวิภาค (Cooperative Education)

3. ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่เสนอเนื้อหาสาระผ่านคอมพิวเตอร์ โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก ในรูปแบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ การประชุมทางไกลและการติดต่อผ่านระบบ Internet มีสื่อเสริมประกอบด้วย รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ เทปบันทึกเสียง สื่อโสตทัศน์ ชุดฝึกอบรมเสริม/ชุดฝึกอบรมทบทวน และการใช้แหล่ง



ทรัพยากรในชุมชนสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในรูปแบบของการร่วมมือแบบทวิภาค (Cooperative Education)

กล่าวโดยสรุป ประเภทของชุดฝึกอบรมทางไกลแบ่งเป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อแพร่ภาพและเสียงเป็นสื่อหลัก และชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก และยังมีสื่อเสริมประกอบสื่อหลัก ได้แก่ เทปบันทึกเสียง สื่อโสตทัศน ชุดฝึกอบรมเสริม บทเรียนคอมพิวเตอร์ และการประชุมทางไกล ทั้งทางภาพและเสียง

### 1.6 ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล

การพัฒนาชุดฝึกอบรม หรือบทเรียนโปรแกรมต่างๆ โดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะแรก การดำเนินงานในการสร้างเครื่องมือหรือบทเรียนโปรแกรมการฝึกอบรม ระยะที่สอง การนำชุดการฝึกอบรม หรือบทเรียนโปรแกรมการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้เพื่อหาข้อปรับปรุงแก้ไข และระยะที่สาม การนำไปใช้งานจริง คมรัช รัตนคช และ ดนุพล คลอวุฒินันท์ (www.home.dsd.go.th ค้นคืน 12 สิงหาคม 2555 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน) สอดคล้องกับ นิพนธ์ ไทยพานิช (2535: 226) ที่กล่าวว่า การสร้างชุดฝึกอบรม หรือบทเรียนโปรแกรมต่างๆ แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ การดำเนินการสร้างเครื่องมือหรือชุดฝึกอบรม การนำเครื่องมือหรือชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข และการใช้ผลผลิต คือนำชุดฝึกอบรมไปใช้จริง

และเป็นไปตามข้อสรุปของนิธิพัฒน์ เมฆขจร และ ลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2552: 6) ที่ได้สรุปว่า การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เริ่มตั้งแต่ขั้นการวางแผน ขั้นเตรียมการ ขั้นลงมือผลิต และขั้นประเมินผล จึงจะนำไปใช้จริง

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผนการฝึกอบรม การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพชุดฝึกอบรมทางไกล การทดลองและวิเคราะห์ผลการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล และการปรับปรุงชุดฝึกอบรมทางไกล

### 1.7 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล

ศิริพรรณ สายหงษ์ และ สมประสงค์ วิทย์เกียรติ (2534: 678-681) ได้กำหนดขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งที่กำหนดเนื้อหา กิจกรรม สื่อและการประเมินวัตถุประสงค์จะมาจากพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดขึ้น มีขึ้น ดังนั้น ในการฝึกอบรมต้องกำหนดว่าต้องการให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดพฤติกรรมใด

2. การกำหนดเนื้อหาสาระ หรือประมวลความรู้และประสบการณ์ที่ถ่ายทอดให้ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยเนื้อหาที่กำหนดจะเป็นขอบเขตของการจัดกิจกรรมหรือการจัดทำสื่อในการผลิตชุดฝึกอบรม

3. การกำหนดสื่อ เป็นการกำหนดว่าในชุดฝึกอบรมจะประกอบด้วยสื่อใดบ้างที่เหมาะสมและทำให้ชุดฝึกอบรมมีคุณภาพ เกิดประโยชน์แก่ผู้รับการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ (1) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (2) ผู้รับการฝึกอบรม (3) สภาพแวดล้อมของสังคมที่จะนำไปใช้ และ (4) ความเป็นไปได้ของการนำสื่อมาใช้ ทั้งในเรื่องงบประมาณ และเวลา รวมถึงผู้ชำนาญการที่จะช่วยผลิตสื่ออื่นๆ

4. การกำหนดผู้ผลิตชุดฝึกอบรม หลังจากที่ได้กำหนดหลักสูตรของชุดฝึกอบรมแล้ว จะต้องเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่ชำนาญการในแต่ละสื่อมาช่วยผลิตสื่อตามความถนัดของแต่ละท่าน หรือ ในการผลิตชุดฝึกอบรมจะต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิที่ชำนาญการ ก่อนนำไปใช้ในภาคสนาม

5. การดำเนินการผลิตชุดฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการผลิตชุดฝึกอบรม เพราะจะนำมาซึ่งสื่อชุดฝึกอบรมที่จะนำไปใช้

6. การทดสอบคุณภาพชุดฝึกอบรม ชุดฝึกอบรมที่ผลิตขึ้นมาจะต้องมีการทดสอบหรือทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพที่ดีพอที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เรียนรู้จนบรรลุวัตถุประสงค์

7. การปรับปรุงชุดฝึกอบรม หลังจากมีการทดลอง ทดสอบการใช้ชุดฝึกอบรม หากพบว่ามีส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ให้ดำเนินการปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำชุดฝึกอบรมไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกล ประกอบด้วย การกำหนด วัตถุประสงค์ การกำหนดเนื้อหา การกำหนดสื่อ การกำหนดผู้ผลิต การดำเนินการผลิต การทดสอบชุดฝึกอบรม และการปรับปรุงชุดฝึกอบรมก่อนนำไปใช้งานจริง

## 1.8 การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2540) อ้างใน สิริวรรณ ศรีพล (2551: 42-44) ได้อธิบายถึง ความหมายของการทดสอบประสิทธิภาพ ความจำเป็นที่ต้องมีการทดสอบประสิทธิภาพ และวิธีการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล ดังนี้

### 1.8.1 ความหมายของการทดสอบประสิทธิภาพ

การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล เพื่อให้ทราบว่าชุดฝึกอบรมทางไกลมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยการนำชุดฝึกอบรมทางไกลไปทดลองใช้เบื้องต้น (Tryout) เพื่อปรับปรุงและนำไปใช้



จริง (Trial Run หรือ Pilot Testing) จนแน่ใจว่าในแต่ละหน่วยของชุดฝึกอบรมทางไกลมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ โดยการประเมินผลจากพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง (กระบวนการ) และการประเมินพฤติกรรมขั้นสุดท้าย (ผลลัพธ์) โดยกำหนดค่าประสิทธิภาพเป็น E1 คือประสิทธิภาพของกระบวนการ และ E2 คือประสิทธิภาพของผลลัพธ์

ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) คือการประเมินผลพฤติกรรมต่อเนื่องของผู้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การปฏิบัติกิจกรรมรายบุคคล รายกลุ่ม รวมทั้งงานที่มอบหมายและงานอื่นๆ ที่กำหนดไว้ กระทำโดยนำคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบอัตราส่วนเป็นร้อยละ

ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) คือการประเมินผลพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของผู้รับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากการทดสอบหลังเรียน กระทำโดยนำคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบอัตราส่วนเป็นร้อยละ

ทั้งนี้ ในการกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ E1/E2 ให้มีค่าเท่าใด ขึ้นอยู่กับผู้ผลิตเป็นผู้พิจารณา ซึ่งโดยปกติเนื้อหาที่เป็นความรู้ ความจำ จะกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพไว้ 80/80, 85/85 หรือ 90/90 ส่วนเนื้อหาที่เป็นทักษะหรือเจตคติ อาจตั้งไว้ต่ำกว่า คือ 75/75 เป็นต้น (ชัยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ, 2520: 137)

### 1.8.2 ความจำเป็นที่ต้องมีการทดสอบประสิทธิภาพ

ความจำเป็นที่ต้องมีการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลมี 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อเป็นการรับรองคุณภาพชุดฝึกอบรมทางไกลว่ามีความเหมาะสมที่จะลงทุนผลิตเป็นจำนวนมาก หากผลิตออกมาก่อนที่จะทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลแล้วใช้ประโยชน์ไม่ได้ก็จะเป็นการสิ้นเปลืองทั้งเงินและเวลา
- 2) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับการฝึกอบรมสามารถศึกษาเรียนรู้จากสื่อที่มีคุณภาพ ผู้รับการอบรมในระบบการฝึกอบรมทางไกลมีสิทธิที่จะได้รับประมวลสาระ แนวการศึกษา และสื่อประกอบต่างๆ ที่มีคุณภาพสูงเพื่อให้สามารถเล่าเรียนได้ด้วยตนเอง หากมิได้ทดสอบประสิทธิภาพ สถาบันการฝึกอบรมทางไกลจะไม่มี ความมั่นใจว่าชุดฝึกอบรมทางไกลจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่
- 3) เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงชุดฝึกอบรมทางไกลได้อย่างตรงจุด โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มทำใหม่ทุกครั้ง ทำให้ประหยัดเงินและเวลา

### 1.8.3 วิธีการทดสอบประสิทธิภาพ

วิธีการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1) ระดับทดลองใช้เบื้องต้น เป็นการทดสอบประสิทธิภาพก่อนการทดลองใช้จริง โดยการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่ผู้ทดลองสามารถนำผลการทดลองใช้เบื้องต้นไปปรับปรุงชุดฝึกอบรมทางไกลก่อนนำไปใช้จริง การทดลองใช้เบื้องต้นมีขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การทดลองแบบเดี่ยว เป็นการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลกับผู้รับการฝึกอบรม 1 คน โดยเริ่มทดลองกับผู้รับการฝึกอบรมระดับเก่ง ปานกลาง และอ่อน โดยต้องคอยสังเกตพฤติกรรมอย่างใกล้ชิด แล้วนำผลไปปรับปรุงให้ถึงเกณฑ์

ขั้นที่ 2 การทดลองแบบกลุ่ม เป็นการทดสอบชุดฝึกอบรมทางไกลที่ปรับปรุงแล้วกับผู้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 6-10 คน โดยการสังเกตพฤติกรรมอย่างใกล้ชิด แล้วปรับปรุงชุดฝึกอบรมทางไกลให้ถึงเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน

ขั้นที่ 3 การทดลองแบบสนาม เป็นการทดสอบชุดฝึกอบรมทางไกลที่ปรับปรุงจากแบบกลุ่มแล้วไปทดสอบกับผู้รับการฝึกอบรม ประมาณ 40-100 คน เพื่อนำผลมาปรับปรุงขั้นสุดท้ายก่อนการผลิตเป็นจำนวนมาก เพื่อนำไปทดลองใช้จริงในขั้น “Trial Runs” หรือ “Pilot Testing”

2) การทดลองใช้จริง เป็นการทดสอบประสิทธิภาพ ขั้นที่ 2 โดยการนำชุดฝึกอบรมทางไกลที่ผลิตขึ้นไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษาขึ้นไป แล้วรวบรวมข้อมูล เพื่อการปรับปรุงก่อนที่จะผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลจำนวนมาก

เกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล มี 3 ประเภท คือ

(1) เกณฑ์ความก้าวหน้าในการเรียน ได้จากผลต่างระหว่างคะแนนการทดสอบหลังเรียนและการทดสอบก่อนเรียน โดยหาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ พัฒนาการของผู้รับการฝึกอบรมเพิ่มโดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 25 หรือเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 หรือ .05 แล้วแต่ความยากง่ายของเนื้อหา

(2) เกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการกับผลลัพธ์ เป็นการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนในแง่ของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือกระบวนการ (Evaluation of Process – E1) คือพิจารณาจากผลของกิจกรรมระหว่างเรียนจากประมวลสาระ โดยให้นำผลของการตอบมาให้คะแนนเปรียบเทียบกับประเมินผลลัพธ์ (Evaluation of Products – E2) คือ พิจารณาจากผลการทดสอบหลังเรียน เกณฑ์ตั้งไว้ คือ  $E1/E2 = 80/80$  หรือ  $75/75$  สำหรับเนื้อหาที่เป็นจิตพิสัยหรือ

ทักษะพิสัย การยอมรับประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลไม่ควรต่ำหรือสูงกว่า  $\pm 2.5\%$  การยอมรับประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลกำหนดไว้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่เกิน  $2.5\%$  ต้องปรับปรุงกระบวนการและแบบทดสอบแล้วทดลองใหม่ หากค่ายังสูงกว่า  $2.5\%$  ต้องปรับเกณฑ์ให้สูงขึ้น

ระดับที่เท่ากับเกณฑ์ คือเมื่อประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลเท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่เกิน  $\pm 2.5\%$

ระดับที่ต่ำกว่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ต่ำกว่า  $25\%$

(3) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประเมินได้จากความพึงพอใจของวิทยากรหรือผู้รับการอบรมที่ผ่านการศึกษาเรียนรู้ด้วยชุดฝึกอบรมทางไกล ได้แก่ พัฒนาการในทางที่ดีของคุณลักษณะของผู้รับการฝึกอบรม เช่น การหาความรู้ด้วยตนเอง การควบคุมตนเอง การควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ ผู้รับการฝึกอบรมที่เรียนด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลได้รับความถูกต้องในด้านเนื้อหาสาระและเหมาะสมกับผู้รับการฝึกอบรม ความมั่นใจของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกล และคุณภาพด้านเทคนิค เกณฑ์ที่ตั้งไว้ควรอยู่ในระดับดีถึงดีมาก หรือเกณฑ์ในรูปแบบอื่นที่สามารถตรวจสอบคุณภาพได้

กล่าวโดยสรุป การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรมว่ามีคุณภาพหรือประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยการนำชุดฝึกอบรมทางไกลไปทดลองใช้เบื้องต้น ปรับปรุงและนำไปใช้จริง ส่วนความจำเป็นที่ต้องมีการทดสอบประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการรับรองคุณภาพของชุดฝึกอบรมและเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถใช้ประโยชน์จากชุดฝึกอบรมทางไกลได้ และวิธีการทดสอบประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ ระดับการทดลองใช้เบื้องต้นเพื่อหาข้อปรับปรุง และระดับการทดลองใช้จริง สำหรับเกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล กำหนดไว้ 3 ประเภท คือ เกณฑ์ความก้าวหน้าในการเรียน ได้จากผลต่างระหว่างคะแนน การทดสอบหลังเรียนและการทดสอบก่อนเรียน เกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการกับผลลัพธ์ เป็นการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียนในแง่ของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือกระบวนการ เปรียบเทียบกับการประเมินผลลัพธ์ จากผลการทดสอบหลังเรียน และ เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประเมินได้จากความพึงพอใจของวิทยากรหรือผู้รับการอบรมที่ผ่านการศึกษาเรียนรู้ด้วยชุดฝึกอบรมทางไกล

### 1.9 วิธีการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555: 12-31-32) กล่าวว่า การศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปแบบของตำราทางไกล เอกสารการสอน ประมวลสาระ แบบฝึกปฏิบัติ และแนวการศึกษา มีวิธีการที่เสนอแนะคือ ให้ผู้ศึกษาหรือผู้รับการฝึกอบรมจัดตารางการศึกษา เพื่อให้มีการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ สัปดาห์ละ 1 หน่วย โดยได้นำเสนอขั้นตอนการศึกษาไว้ 8 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ทำแบบประเมินตนเองก่อนเรียนประจำหน่วย

ขั้นที่ 2 ศึกษาแผนหน่วยและแผนตอน

ขั้นที่ 3 ศึกษาเนื้อหาของแต่ละหัวเรื่อง และบันทึกสาระสำคัญในสมุดบันทึก หรือที่เตรียมพื้นที่ไว้ในแบบฝึกปฏิบัติ

ขั้นที่ 4 ปฏิบัติกิจกรรมที่กำหนดไว้ บางเรื่องมีหนึ่งกิจกรรม บางเรื่องมีมากกว่าหนึ่งกิจกรรม การให้กิจกรรมแก่ผู้รับการอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีส่วนร่วมในการศึกษาอย่างกระตือรือร้น (Active Participation) ที่เป็นเงื่อนไขความสำเร็จที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบคำตอบจากผลย้อนกลับ (Feedback) หรือแนวคำตอบที่อยู่ในรูปแบบของการเฉลยคำตอบ การตอบให้ดูเป็นตัวอย่าง การเสนอแนะวิธีการตอบ การให้แนวทางการตอบ และการชี้แหล่งคำตอบ เมื่อตรวจสอบแล้วผู้รับการอบรมจะได้ผลย้อนกลับทันที (Immediate Feedback) หากตอบถูกต้องก็จะมีความรู้สึกดี ภาคภูมิใจ เรียกว่า ประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จ (Success Experience)

ขั้นที่ 6 เมื่อได้ศึกษาครบทุกตอน ทุกหัวเรื่อง ก็ทำแบบประเมินตนเองหลังเรียน ตรวจสอบคำตอบจากเฉลยทั้งก่อนและหลังเรียน เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความก้าวหน้าในการเรียนหรือไม่

ขั้นที่ 7 วิเคราะห์การเรียนของตนเองจากผลการสอบหลังเรียน หากมีข้อใดสงสัยหรือตอบผิดให้กลับไปตรวจสอบจากตำราหรือเอกสารหรือคู่มือ หากผู้เรียนพบว่าการเฉลยผิดก็อาจกลับไปแก้ไขคะแนนซึ่งขั้นตอนนี้จะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระมากขึ้น

ขั้นที่ 8 ทบทวนเนื้อหาสาระด้วยการลงเขียนโครงร่างเนื้อหาเฉพาะสาระสำคัญ โดยเขียนในรูปแบบจำลองก็ได้

ขั้นตอนการเรียนจากสื่อสิ่งพิมพ์ทั้ง 8 ขั้นตอน เป็นขั้นตอนหลักที่สำคัญมาก หากขาดขั้นตอนใดก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการเรียนด้อยลง อย่างไรก็ตามใน 100 คน จะมีผู้เรียนสำเร็จโดยไม่ทำตามขั้นตอนดังกล่าวเพียง 2-14 คน เท่านั้น ดังนั้น เพื่อความสำเร็จในการศึกษา ผู้เรียนจึงควรปฏิบัติตามขั้นตอนทั้ง 8 ขั้นตอนอย่างเคร่งครัด (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2555: 12-32)

โดยสรุปแล้ว วิธีการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมี 8 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ทำแบบประเมินก่อนเรียน (2) อ่านแผนหน่วยและแผนตอน (3) ศึกษาเนื้อหาพร้อมจดบันทึกสาระสำคัญ (4) ทำกิจกรรมประจำหน่วย หรือประจำตอน (5) ตรวจสอบคำตอบจากผลย้อนกลับ (6) ทำแบบประเมินหลังเรียนหลังจากศึกษาครบทุกหน่วยแล้ว (7) วิเคราะห์การเรียนรู้ของตนเองจากผลการทดสอบหลังเรียน และ (8) ทบทวนเนื้อหาสาระด้วยการเขียนโครงร่างเนื้อหา

### 1.10 การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักสำหรับชุดฝึกอบรมทางไกล

ยงยุทธ รักษาศรี (2534: 467-475) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของสื่อสิ่งพิมพ์ ประโยชน์ของสื่อสิ่งพิมพ์ และการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ตามวัตถุประสงค์การพัฒนา ดังนี้

#### 1.10.1 ลักษณะเฉพาะของสื่อสิ่งพิมพ์โดยทั่วไป

สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มการสื่อสาร ซึ่งรับรู้ได้ด้วย การมองเห็น และมีลักษณะเฉพาะ โดยทั่วไป ดังนี้

- 1) การส่งสารสามารถส่งไปยังผู้รับได้เป็นจำนวนมาก โดยใช้สัญลักษณ์ แทนคำพูด คือ การใช้ภาษาเขียน ใช้ภาพวาด หรือภาพถ่าย
- 2) การหมุนเวียนของสารมีความคล่องตัว คือ มีความสะดวกในการใช้ต่อ ผู้รับ และสามารถรับสารได้ทันทีที่ต้องการ ราคาไม่สูง และสามารถเปิดรับหรืออ่านซ้ำได้ตามความต้องการ
- 3) เก็บรักษาง่าย ไม่มีเงื่อนไขยุ่งยากเหมือนสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ
- 4) กระบวนการผลิตไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 5) ทุกคนมีศักยภาพที่จะเป็นผู้ส่งสารโดยผ่านสิ่งพิมพ์ตามอัตภาพแห่งตน
- 6) สื่อสิ่งพิมพ์มีความยืดหยุ่นในการเสนอเนื้อหาได้ตามความจำเป็น

#### 1.10.2 ประโยชน์ของสื่อสิ่งพิมพ์

สื่อสิ่งพิมพ์มีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

- 1) สื่อสิ่งพิมพ์ช่วยให้ผู้เรียนสามารถศึกษาด้วยตนเอง คือ สามารถศึกษาได้เมื่อมีเวลาว่าง และสามารถเลือกศึกษาได้ตามระดับความสามารถหรือความสนใจของตนเอง
- 2) สื่อสิ่งพิมพ์มีความประหยัดและคุ้มค่า คือ เมื่อศึกษาแล้วสามารถนำมาใช้ได้อีก
- 3) สื่อสิ่งพิมพ์ช่วยสร้างประสบการณ์พื้นฐานการศึกษา กล่าวคือ การอ่าน เป็นการสร้างประสบการณ์ร่วมให้กับผู้เรียน

4) สื่อสิ่งพิมพ์ช่วยสนับสนุนเพิ่มพูนความสามารถ กล่าวคือ ผู้เรียนที่ศึกษาด้วยการอ่านมากๆ ย่อมได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย อันจะเป็นแนวทางให้ผู้เรียนมีแนวทางในการคิดและแก้ปัญหาได้ดี

5) สื่อสิ่งพิมพ์ช่วยปรับปรุงและสนับสนุนการเรียนรู้ การศึกษาให้ดีขึ้น เนื่องจากหนังสือ ตำราหรือเอกสาร จะเป็นตัวชี้ให้เห็นภาพกว้างหรือโครงสร้างของหน่วยการเรียนรู้ทั้งหมด

### 1.10.3 การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ตามวัตถุประสงค์การพัฒนา

การใช้สื่อสิ่งพิมพ์โดยอาศัยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาตน การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาคน และการใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนางาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาตน การพัฒนาตนมีสาระที่สำคัญ เช่น การรู้จักตน การรู้จักผู้อื่น ความรอบคอบ การสื่อความหมาย และการพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น ดังนั้น ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาตน จะต้องสอดคล้องกับเนื้อหาของสาระในการพัฒนาตน ดังกล่าว สื่อที่ใช้เป็นสื่อประเภทเอกสาร ชุดฝึกอบรม และจุลสารแจกผู้เข้ารับการอบรม นอกจากนั้น จะเป็น โปสเตอร์หรือแผ่นพับ รวมทั้งแผนภาพ แผนภูมิ ภาพวาด หรือภาพถ่าย

2) การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนาคน การพัฒนาคนมีสาระสำคัญ เช่น กระบวนการแก้ปัญหาด้วยการตัดสินใจของตนเอง หรือการตัดสินใจด้วยมติของผู้ร่วมงาน ซึ่งทั้งสองกรณีมีกระบวนการที่แตกต่างกัน กิจกรรมดังกล่าวอาจใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นเอกสาร ชุดฝึกอบรม โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

3) การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อพัฒนางาน การพัฒนางานมีสาระสำคัญ เช่น การวางแผนสั่งงาน การปฏิบัติตามแผน ซึ่งอาจใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นโปสเตอร์ เอกสารคำอธิบาย บทบาทหน้าที่ หรือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### 1.10.4 ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์

ในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทั้ง 3 ลักษณะ ดังกล่าว มีปัจจัยที่ต้องพิจารณา ดังนี้

1) มีเนื้อหาสาระตรงตามปรัชญาการพัฒนาทั้ง 3 ประการ คือ พัฒนาตน พัฒนาคน และพัฒนางาน

2) มีความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

3) มีความน่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ



4) สร้างความสนุกสนานน่าติดตาม และให้สาระประโยชน์ในเวลาเดียวกัน

- 5) มีความหลากหลายของกิจกรรม แต่สรุปเป็นประเด็นที่คล้ายคลึงกัน
- 6) สามารถวัดหรือประเมินผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 7) มีรูปแบบที่ทันสมัย น่าอ่าน
- 8) มีความคงทน และสะดวกต่อการเคลื่อนย้าย รวมทั้งไม่มีข้อจำกัดในการใช้

การใช้

- 9) ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และศีลธรรมอันดีงามของชาติและท้องถิ่น

สรุปได้ว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก จะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมและครบถ้วน เนื่องจากสื่อสิ่งพิมพ์มีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นการส่งสารไปยังผู้รับได้เป็นจำนวนมาก มีความคล่องตัวในการใช้งาน การเก็บรักษาง่ายและสะดวก การผลิตไม่ซับซ้อน และมีความยืดหยุ่นในการเสนอเนื้อหา สำหรับประโยชน์ของสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ช่วยให้ผู้เรียนหรือผู้รับการอบรมสามารถศึกษาด้วยตนเอง ช่วยสร้างพื้นฐานการศึกษาด้วยการอ่าน ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ช่วยสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้ให้ดีขึ้น และช่วยให้ประหยัด นอกจากนี้ การใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลักต้องพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ คือ สามารถใช้สื่อสิ่งพิมพ์ได้ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา คือ การพัฒนานคน การพัฒนานคน และการพัฒนางาน มีความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีความน่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ สร้างความสนุกสนานน่าติดตาม และให้สาระประโยชน์ในเวลาเดียวกัน มีความหลากหลายของกิจกรรม แต่สรุปเป็นประเด็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถวัดหรือประเมินผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีรูปแบบที่ทันสมัย น่าอ่าน มีความคงทน และสะดวกต่อการเคลื่อนย้าย ไม่มีข้อจำกัดในการใช้ และต้องไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงศีลธรรมอันดีงามของชาติและท้องถิ่น

#### 1.10.5 การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก

สิริวรรณ ศรีพหล (2551: 40-41) กล่าวถึง การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลักว่า ประกอบด้วย ประมวลสาระ และ แนวการศึกษา

1. ประมวลสาระ จัดเป็นสื่อหลักของการฝึกอบรมทางไกล เนื่องจากเนื้อหาสาระที่ผู้ให้การอบรมต้องการจะนำเสนอ จะนำมาบรรจุไว้ในประมวลสาระอย่างสมบูรณ์ ประมวลสาระมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 รายละเอียดและวิธีใช้ชุดฝึกอบรม ได้แก่ หน้าปก คำนำ สารบัญ รายละเอียดชุดฝึกอบรม และวิธีการศึกษา

1.2 แผนการฝึกอบรม ประกอบด้วย แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย ได้แก่ ชื่อหน่วย ชื่อตอน แนวคิด วัตถุประสงค์ และแผนการฝึกอบรมประจำตอน ได้แก่ ชื่อตอน ชื่อหัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์

1.3 การนำเสนอเนื้อหาสาระในแต่ละเรื่อง

1.4 เชิงอรรถและบรรณานุกรม คือ การลงรายการเอกสารอ้างอิงทุกฉบับที่ใช้ในการเขียนงานวิชาการ

2. แนวการศึกษา จัดเป็นคู่มือการเรียนการสอนประจำชุดฝึกอบรม มีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

2.1 รายละเอียดและวิธีการศึกษา ได้แก่ หน้าที่ปก คำนำ สารบัญ รายละเอียดชุดฝึกอบรม และวิธีการศึกษา

2.2 แผนการฝึกอบรม ประกอบด้วย แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย และแผนการฝึกอบรมประจำตอนที่ปรากฏในประมวลสาระ

2.3 สารสังเขป คือ ส่วนที่ผู้ถ่ายทอดเนื้อหาเขียนสรุปความสำคัญจากเนื้อหาสาระที่นำเสนอไว้ในประมวลสาระชุดฝึกอบรมแต่ละเรื่องหรือแต่ละตอน

2.4 กิจกรรมและแนวคำตอบ เป็นการกำหนดกิจกรรมหรือภารกิจให้ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติหลังจากการเรียนรู้เนื้อหาในประมวลสาระแต่ละเรื่อง แต่ละตอน โดยกิจกรรมท้ายเรื่องหรือท้ายตอนจะเน้นให้ผู้รับการอบรมนำความรู้ที่ได้ศึกษาไปแล้วมาตอบ

ส่วนสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เมื่อผู้รับการอบรมปฏิบัติกิจกรรม หรือ ทำแบบประเมิน เขาต้องทราบผลว่าตนตอบถูกหรือไม่ จึงจำเป็นต้องให้ผลย้อนกลับ (Feedback) หรือให้แนวคำตอบใน 5 ลักษณะ ดังนี้ (1) เฉลยคำตอบ ในกรณีที่เป็นการทดสอบแบบปรนัย (2) ตอบเป็นตัวอย่าง โดยใช้สถานการณ์ใกล้เคียงกับกิจกรรมที่กำหนดให้ทำ เช่น การสรุป หรืออธิบายประเด็นที่กำหนด (3) ชี้แนะวิธีตอบ โดยกำหนด “คำหลัก” ที่ต้องการไว้ในคำตอบ (4) ชี้แหล่งที่จะให้ผู้รับการอบรมตรวจสอบคำตอบ โดยกำหนดหน้า และย่อหน้าให้ชัดเจน และ (5) อธิบายลงเทพบันทึกลีขึงหรือซีดีเรื่อง เพื่อทำความเข้าใจให้ผู้รับการอบรมได้ตรวจสอบว่าตนเองตอบถูกหรือผิด

สรุปได้ว่า การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก ประกอบด้วย ประมวลสาระ และ แนวการศึกษา ที่สำคัญ ต้องมีการให้ผลย้อนกลับเมื่อผู้รับการอบรมปฏิบัติกิจกรรม หรือ ทำแบบประเมินด้วยวิธีการเฉลยคำตอบ การตอบเป็นตัวอย่าง การชี้แนะวิธีตอบ โดยการกำหนด “คำหลัก” การชี้แหล่งที่จะให้ผู้รับการอบรมตรวจสอบคำตอบ และการอธิบายลงเทพบันทึกลีขึงหรือซีดี

### 1.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรรา วงศ์จรสุข (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานขับรถยนต์โดยสารปรับอากาศของบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 39 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก และแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 90/90 และคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนทดสอบหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

ผการัตน์ พุกกลิ่น (2549) ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมวิชานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรม วิชา นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 20 คน ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อใช้สอบถามผู้เชี่ยวชาญ ชุดฝึกอบรมวิชา นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม E1/E2 ค่าสถิติพื้นฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า (1) แนวทางการพัฒนาชุดฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญต้องการให้พัฒนาชุดฝึกอบรมวิชา นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา รูปแบบการนำเสนอควรเป็นสื่อประสมที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีกิจกรรมหลากหลาย สามารถศึกษาได้ทุกสถานที่ ใช้งบประมาณจำนวนน้อย ใช้ได้กับผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมาก (2) ชุดฝึกอบรมวิชา นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา มีประสิทธิภาพ 81.50/82.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ (3) ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมหลังจากการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการ

ฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นว่าชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี

สิริวรรณ ศรีพหล (2551) วิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาลักษณะความเป็นพลโลกของนักเรียนสำหรับครูสังคมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูสังคมศึกษาที่สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 53 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาลักษณะความเป็นพลโลกของนักเรียน สำหรับครูสังคมศึกษา แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมทางไกล และแบบศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางไกล การวิเคราะห์ข้อมูล การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลแบบตามเกณฑ์ จากสูตร  $E1/E2$  การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการทดสอบค่าที (t-test) และศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางไกล โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่อง การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาลักษณะความเป็นพลโลกของนักเรียน สำหรับครูสังคมศึกษา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ตามที่กำหนดไว้ และมีผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลมีความเห็นว่าชุดฝึกอบรมทางไกลมีความเหมาะสม

กอบกาญจน์ สุทธิสม (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 123 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจความต้องการการฝึกอบรมทางไกล ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางไกล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลด้วย  $E1/E2$  การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกล โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ความต้องการการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการในระดับมากที่สุด (2) ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 (3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจหลังจากการใช้ชุดฝึกอบรมสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (4) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมทางไกลในระดับมาก และการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อ ซีดีรอมในระดับมากที่สุด

จรัสกษณ์ รัตนพันธ์ (2552) วิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องการ จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาช่วงระยะความสนใจของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย ได้แก่ ครูและผู้ปกครองของนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษซึ่งมีอากรสมาธิสั้นจำนวน 30 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยชุดฝึกอบรมทางไกล แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาช่วงระยะความสนใจ แบบวัดเจตคติที่ มีต่อการจัดการศึกษาแก่เด็กที่มีความต้องการพิเศษ และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเอกสาร ชุดฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูล การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลแบบตามเกณฑ์จาก สูตร  $E1/E2$  การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาช่วงระยะความ สนใจของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ การเปรียบเทียบเจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัด การศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาช่วงระยะ ความสนใจของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ มีประสิทธิภาพ 83.50/81.18 มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนของผลการใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า หลังการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความ เข้าใจในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาช่วงระยะความสนใจของเด็กที่มีความต้องการพิเศษสูงกว่าก่อน ใช้ชุดฝึกอบรม และหลังการใช้ชุดฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างมีเจตคติต่อการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มี ความต้องการพิเศษสูงกว่าก่อนใช้ชุดฝึกอบรม

กิลรอย (Gilroy, 1990) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาและการประเมินชุดฝึกอบรม ทางไกลสำหรับเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคลของบริษัทเงินทุนข้ามชาติ (The Development and Evaluation of Distance Learning Materials for Administrative Personnel in Multinational Company) พบว่า ผลการเปรียบเทียบการให้ความแบบการศึกษาทางไกลกับการเรียนแบบปกติ ธรรมชาติของเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคลในบริษัทเงินทุนข้ามชาติหลายแห่ง ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม โดยใช้การเรียนทางไกล มีคะแนนสูงกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแบบปกติ

สโตร์ และอาร์มสตรอง (Store and Armstrong, 1981) ได้ทำการศึกษา คุณลักษณะที่ส่งผลกระทบระหว่างครูและนักเรียนในเนื้อหา รูปแบบความสัมพันธ์ของการสอนทางไกล



สรุปได้ว่า ลักษณะของอาจารย์ในระบบการสอนทางไกลต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษา การติดต่อสื่อสาร มีทักษะในการแปลความหมายและมีความสามารถในการใช้สื่อ มีความสามารถ ปรับสภาพต่างๆ และมีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการสอนโดยการใช้นวัตกรรมทางไกลให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จึงควรมีองค์ประกอบ คือ (1) โครงสร้างของหลักสูตรจะต้อง กำหนดแนวความคิดและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน (2) มีการบริหารเกี่ยวกับสื่ออย่างเป็นระบบ (3) มีเกณฑ์ในการสร้างสื่อการสอน (4) มีการลำดับความสำคัญของการเรียนรู้อย่างชัดเจน (5) มีการจัด กิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับเวลา (6) มีแบบทดสอบประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (7) จัด ให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบปะผู้สอนบ้าง (8) จัดแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และ (9) เปิด โอกาสให้ผู้เรียนมีอิสระทางการศึกษา

โรเบิร์ต และคณะ (Roberts and Other, 1996) ได้ศึกษาเรื่องห้องเรียนต้นแบบ ของการศึกษาทางไกลที่สร้างสรรค์การเรียนรู้ที่มหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปีสเตต (MTSU) ได้ ศึกษาวิธีใหม่ที่น่าสนใจไปสู่การสอนและการเรียนรู้ในห้องเรียนที่เป็นต้นแบบ ซึ่งห้องเรียนนี้ได้ถูกบรรจุ เครื่องมือ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ สื่อเครื่องฉาย การสื่อสารที่มีคุณสมบัติพิเศษในการกำหนดระยะ ความไกลของสัญญาณในการควบคุมเชื่อมโยงในรูปแบบวิทยาเขตของห้องเรียนต้นแบบ โดยใช้ ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เพียง 1 เครื่องที่ผู้สอนใช้พัฒนาการเรียนและนำเสนอรายงานของนักศึกษา ที่ สามารถเชื่อมโยงถึงกัน มีสื่อประสมช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และสิ่งสำคัญ คือ การวางแผนใน ห้องเรียน และ พบว่า การใช้เครือข่ายในรูปแบบวิทยาเขตของห้องเรียนต้นแบบการศึกษาทางไกลนี้ ทำให้ช่วยเสริมการสอนได้เป็นอย่างดี

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

### 2.1 ความหมายของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

มีผู้ให้ความหมายของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไว้ ดังนี้

แฮนเซน โรสเบิร์ก และคราเมอร์ (Hansen, Rossberg & Cramer, 1994 อ้างถึงใน วัลภา สบายยิ่ง, 2554: 1-30) กล่าวว่า การปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้คนที่ มี ปัญหาทางจิตใจ หรือปัญหาทางกาย ซึ่งมีผลกระทบเนื่องมาจากสภาวะทางจิตใจ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับ ตัวของตน สิ่งแวดล้อมของตน วิธีที่ตนจะแสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสมและเรียนรู้วิธีการในการมี ความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น กระบวนการดังกล่าวช่วยให้บุคคลสามารถตั้งเป้าหมาย เพื่อตัดสินใจ และแก้ปัญหาของตนที่เกี่ยวกับการศึกษา อาชีพ และส่วนตัวสังคมได้



กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 43) ได้ให้ความหมายการให้การปรึกษาไว้ดังนี้ การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา ด้วยการสื่อสารสองทางจนเกิดความร่วมมือ โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา และทักษะต่างๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการสำรวจตัวเองเพื่อทำความเข้าใจ สามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริง สาเหตุของปัญหา และความต้องการ ตลอดจนสามารถหาวิธีการแก้ปัญหา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จนปรับตัวให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง

ริชาร์ด เนลสัน โจนส์ (นวลศิริ เปาโรหิตย์ และ เมธินันท์ ภิญญชน แปล (2552:15) กล่าวว่า สถาบันทางจิตบำบัดและการให้การปรึกษาแห่งประเทศออสเตรเลีย (Psychotherapy and Counseling Federation of Australia) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของการให้การปรึกษาและการบำบัดทางจิตรวมกันเป็นประโยคเดียวว่า ทั้งการให้การปรึกษาและการบำบัดทางจิต จัดเป็นกระบวนการที่ใช้รูปแบบทางทฤษฎีร่วมกัน เน้นการให้คุณค่าของผู้มารับการปรึกษา เน้นการฟังอย่างเข้าใจ และพยายามช่วยให้ผู้มารับการปรึกษาได้มีความสามารถในการช่วยตนเอง รับผิดชอบในชีวิตของตน

วัลภา สบายยิ่ง (2554: 2-13) ได้ให้ความหมายของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไว้ว่า การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาซึ่งเป็ นักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมกับผู้รับบริการ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจและทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำใหตนเองพัฒนาขึ้น

จินตนา ณ สงขลา (2555: 182) ได้ให้ความหมายของการให้การปรึกษาว่า การให้การปรึกษาประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือฝ่ายให้การปรึกษา (Counselor) และ ฝ่ายผู้รับการปรึกษา (Counselee หรือ Client) ผู้ให้การปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ผ่านการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหา และมีความสุขกว่าก่อนได้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เทคนิคต่างๆ ตามความเหมาะสมบนพื้นฐานของสัมพันธภาพที่ดี มีการยอมรับและเคารพในความเป็นมนุษย์ของกันและกันอย่างจริงจัง

จากความหมายของการให้การปรึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาด้วยการสนทนา และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการให้การปรึกษาที่ถูกต้อง เหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง สามารถตัดสินใจวางแผนการดำเนินชีวิตหรือแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสมตามศักยภาพของตนเอง

## 2.2 แนวคิดทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

นิธิพัฒน์ เมฆขจร (2554: 3-22) ได้สังเคราะห์เนื้อหาสาระจากแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ ที่เป็นพื้นฐานของศาสตร์ทางจิตวิทยา และมีความเกี่ยวข้องโดยตรงหรือสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไว้ 5 กลุ่มทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ 1) กลุ่มจิตวิเคราะห์ 2) กลุ่มการรู้คิด 3) กลุ่มมนุษยนิยม 4) กลุ่มพฤติกรรมนิยม และ 5) กลุ่มเกสตัลท์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.2.1 จิตวิทยากลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

ผู้นำจิตวิทยากลุ่มจิตวิเคราะห์ คือ ซิกมุนด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) โดยฟรอยด์เน้นความสำคัญของจิตไร้สำนึก (Unconscious) จิตไร้สำนึกนี้จะรวบรวมความคิด ความต้องการ และประสบการณ์ที่บุคคลไม่ต้องการที่จะจดจำ จึงเก็บกดความรู้สึกนึกคิดต่างๆ เหล่านี้ไว้ให้อยู่ภายในวงของจิตส่วนนี้ แต่หากมีสิ่งใดมากระตุ้นจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่รู้สึกตัว เช่น การพูดในสิ่งที่ไม่น่าพูด นอกจากนี้ นักจิตวิทยากลุ่มนี้ยังเชื่อว่าพฤติกรรมทั้งหลายมีสาเหตุเกิดจากพลังผลักดันจากสัญชาตญาณ 2 ส่วน คือ สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Eros or Life) และสัญชาตญาณแห่งความตาย (Thanatos or Death Instinct) ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ในแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มจิตวิเคราะห์มี ดังนี้

- 1) บุคคลได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ สังคม และวัฒนธรรมอย่างไร
- 2) ประสบการณ์ในอดีตมีผลต่อพฤติกรรมปัจจุบันและอนาคตอย่างไร โดยเน้นว่าประสบการณ์วัยเด็กมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างๆ ในวัยผู้ใหญ่ทั้งทางบวกและทางลบ ยกที่จะเปลี่ยนแปลงได้
- 3) ประสบการณ์จิตใต้สำนึก ควบคุมและบงการพฤติกรรมของบุคคลอย่างไรในรูปแบบใด
- 4) การพัฒนาการของมนุษย์มีขั้นตอนการพัฒนา ไม่มีการข้ามขั้น ทุกขั้นตอนมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อพัฒนาการขั้นต่อไป หากพัฒนาการบางลักษณะไม่เกิดขึ้นในระยะที่ควรพัฒนา (Critical Period) จะส่งผลในแง่ลบ มากบ้างน้อยบ้างต่อพัฒนาการและบุคลิกภาพในช่วงวัยนั้น และในขั้นตอนถัดไป
- 5) ให้คำอธิบายพฤติกรรมที่ไร้เหตุผล และเบี่ยงเบนจากปกติได้ค่อนข้างชัดเจน
- 6) ได้ข้อมูลส่วนใหญ่จากการศึกษาบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ ทางความคิด และบุคลิกภาพ แต่ก็มีคำยั้งต่อการฉายภาพพฤติกรรมปกติให้เห็นชัดเจนขึ้น

สาระหลักของจิตวิทยากลุ่มจิตวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเชิงจิตวิทยาได้ให้ความสำคัญกับโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ อิด อีโก้ และ ซุปเปอร์อีโก้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) อิด (Id) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ยังไม่ได้ผ่านการขัดเกลา ซึ่งทำให้มนุษย์ทำทุกอย่างเพื่อความพึงพอใจของตน หรือทำงานตามหลักของความพอใจ (Law of Pleasure) โดยไม่คำนึงถึงสิ่งใด เปรียบเสมือนสันดานดิบของมนุษย์ ซึ่งแบ่งเป็น สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตหรือการมีชีวิตอยู่ (Life Instinct) เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย และสัญชาตญาณแห่งความตาย (Death Instinct) เช่น ความต้องการก้าวร้าว หรือการทำอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เป็นต้น

2) อีโก้ (Ego) หมายถึง ส่วนที่ควบคุมพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการของอิดเป็นตัวประสานระหว่างอิด และซุปเปอร์อีโก้ โดยอาศัยกฎเกณฑ์ทางสังคม และหลักแห่งความจริง (Reality Principle) มาช่วยในการตัดสินใจไม่ใช่แสดงออกตามความพอใจของตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ต้องแสดงออกอย่างมีเหตุผลด้วย

3) ซุปเปอร์อีโก้ (Super Ego) หมายถึง มโนธรรมหรือจิตส่วนที่ได้รับการขัดเกลาจากประสบการณ์ การอบรมสั่งสอน หรือกระบวนการทางสังคมประกิด โดยอาศัยหลักการศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่างๆ ในสังคมนั้น Super Ego จะเป็นตัวบังคับและควบคุมความคิดให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงสร้างของจิต 3 ส่วนนี้ จะมีความสัมพันธ์กัน ถ้าทำงานสัมพันธ์กันดี การแสดงออกหรือบุคลิกภาพก็เหมาะสมกับตน แต่ถ้าโครงสร้างทั้ง 3 ระบบ ทำหน้าที่ขัดแย้งกันบุคคลก็จะมีพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพที่ผิดปกติหรือไม่เหมาะสม แนวความคิดกลุ่มนี้เชื่อในเรื่อง จิตไร้สำนึก (Unconscious Mind) จิตไร้สำนึกนี้จะเป็นส่วนรวบรวมความคิด ความต้องการ หรือประสบการณ์ที่ผู้เป็นเจ้าของจิตอาจจะลืม หรือไม่ปรารถนาจะจดจำ จึงเก็บกดความรู้สึกต่างๆ เหล่านี้ไว้ให้อยู่ในจิตส่วนนี้ และหากความคิด ความต้องการ หรือความรู้สึกต่างๆ ที่บุคคลเก็บกดไว้อยู่มีพลังอยู่ เมื่อมีสิ่งใดมากระตุ้น พลังที่ถูกเก็บไว้จะแสดงอิทธิพลให้บุคคลเกิดพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่รู้สึกตัว อนึ่ง ประสบการณ์ชีวิตในวัยเด็ก โดยเฉพาะพัฒนาการในช่วงแรกเกิดถึง 6 ปี ที่เกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูที่เด็กได้รับจะฝังแน่นอยู่ในจิตไร้สำนึก และอาจจะแสดงออกเมื่อถูกกระตุ้น โดยเฉพาะในวัยผู้ใหญ่

ในกระบวนการศึกษาเชิงจิตวิทยา ผู้ให้การศึกษาสามารถศึกษาและวิเคราะห์ภูมิหลังที่อาจเป็นต้นเหตุแห่งปัญหาหรือความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้ด้วยทฤษฎีจิตวิเคราะห์นี้ ทั้งนี้ การศึกษาภูมิหลังของผู้รับการปรึกษาเป็นเรื่องที่ต้องทำอย่างระมัดระวัง และเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้รับการปรึกษาให้มากที่สุด

### 2.2.2 จิตวิทยากลุ่มการรู้คิด (Cognitive Psychology)

ผู้นำจิตวิทยากลุ่มการรู้คิด คือ วูล์ฟกัง โคห์เลอร์ (Wolfgang Kohler) เอ็ดเวิร์ด ซี. ทอลมัน (Edward C. Tolman) และฌอง เพียเจต์ (Jean Piaget) ซึ่งจิตวิทยากลุ่มนี้ได้นำหลักการของจิตวิทยาเกสตัลท์มาใช้ กล่าวคือ การรู้คิดของบุคคลไม่ได้มุ่งที่การรับรู้ส่วนย่อย หากมุ่งที่การค้นหาคความหมายรวมของสิ่งที่เขาเรียนรู้ ทั้งการรู้คิดนี้ จะเป็นตัวกำหนดสำคัญของบุคลิกภาพของบุคคลนั้นต่อไป นักจิตวิทยากลุ่มนี้ มีความเห็นขัดแย้งกับนักคิดในกลุ่มพฤติกรรมนิยม โดยมีความเห็นว่ากระบวนการทางจิตของมนุษย์มีความซับซ้อนยิ่งกว่าการสังเกตเห็นได้ชัด หรือมีแต่ด้านที่สามารถสัมผัสได้โดยง่าย ซึ่งเป็นการสรุปที่ง่ายเกินไปที่จะอธิบายพฤติกรรมมนุษย์โดยจำกัดเฉพาะสิ่งเร้าและการตอบสนอง เพราะกระบวนการทำงานของจิตและระบบประสาทของมนุษย์มีความซับซ้อนและมีการโยงใยสัมพันธ์กันหลายลำดับขั้น

คำว่า รู้คิด (Cognition) ในวงการจิตวิทยามีความหมายโดยรวม คือ กระบวนการทางจิตด้านความรู้ ความจำ การประมวลข้อมูลข่าวสาร การศึกษาหาความรู้ การแก้ไขปัญหา และการวางแผนในอนาคต จิตวิทยารู้คิด หมายถึง การศึกษากระบวนการทางจิตเหล่านั้นด้วยระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ ดังนั้น นักจิตวิทยากลุ่มการรู้คิดจึงเน้นความจำเป็นในการสอนให้บุคคลรู้จักคิดใช้เหตุผลตั้งแต่วัยเด็ก เพราะจะได้เป็นรากฐานให้เด็กเกิดการเตรียมตัวที่ถูกต้องเพื่อการพัฒนาต่อไปทุกด้าน

สาระหลักของจิตวิทยากลุ่มการรู้คิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเชิงจิตวิทยาดังกล่าว เป็นการอธิบายทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจต์ (Intellectual Development Theory) โดยเพียเจต์ได้ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการทางด้านการคิดของเด็กว่ามีขั้นตอนหรือกระบวนการอย่างไร เขาอธิบายว่าการเรียนรู้ของเด็กเป็นไปตามพัฒนาการทางสติปัญญา ซึ่งจะมีพัฒนาการไปตามวัยต่างๆ เป็นลำดับขั้น แต่การจัดประสบการณ์ส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในช่วงที่เด็กกำลังพัฒนาไปสู่ขั้นที่สูงกว่า สามารถช่วยให้เด็กพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม เพียเจต์เน้นความสำคัญของการเข้าใจธรรมชาติ และพัฒนาการของเด็กมากกว่าการกระตุ้นเด็กให้มีพัฒนาการเร็วขึ้น ซึ่งทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจต์ สรุปได้ ดังนี้

- 1) พัฒนาการทางสติปัญญาของบุคคลเป็นไปตามวัยต่างๆ เป็นลำดับขั้น
- 2) กระบวนการทางสติปัญญา มีลักษณะ ดังนี้

(1) การซึมซับหรือการดูดซึม (Assimilation) เป็นกระบวนการทางสมองในการรับประสบการณ์เรื่องราวและข้อมูลต่างๆ เข้ามาสะสมเก็บไว้ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อไป

(2) การปรับและจัดระบบ (Accommodation) คือ กระบวนการทางสมองในการปรับประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่ให้เข้ากันเป็นระบบหรือเครือข่ายทางปัญญาที่คนสามารถเข้าใจได้ เกิดเป็นโครงสร้างทางปัญญาใหม่ขึ้น

(3) การเกิดความสมดุล (Equilibration) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากขึ้นของการปรับ หากการปรับเป็นไปอย่างผสมผสานกลมกลืนก็จะก่อให้เกิดสภาพที่มีความสมดุลขึ้น หากบุคคลไม่สามารถปรับประสบการณ์ใหม่และประสบการณ์เดิมให้เข้ากันได้ ก็จะเกิดภาวะความไม่สมดุลขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญารึ้นในตัวบุคคล

โดยสรุปแล้ว จิตวิทยากลุ่มการรู้คิด ได้ให้ความสนใจและมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการคิด การพัฒนาด้านสติปัญญาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสังเกตได้ แต่จะใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการศึกษา เป็นการให้ความสำคัญในการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายใน ซึ่งได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ กระบวนการรู้-คิด หรือ กระบวนการคิด (Cognitive Process) ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคคลหรือผู้รับการปรึกษา

### 2.2.3 จิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม (Humanism)

บุคคลสำคัญในกลุ่มแนวคิดมนุษยนิยม ได้แก่ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) และ คาร์ล อาร์ โรเจอร์ (Carl R. Rogers) พื้นฐานของแนวคิดกลุ่มนี้มาจากปรัชญาตะวันตก โดยเฉพาะปรัชญากลุ่มเอกซีเทนเชิวลลิซึม (Existentialism) นักจิตวิทยากลุ่มนี้มองมนุษย์ในแง่เอกลักษณ์เฉพาะตัวบุคคลมากกว่าภาพรวมของบุคคล และได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษามนุษย์ในฐานะที่เป็นอินทรีย์ทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของตนและถูกเร้าให้พยายามตอบสนองศักยภาพที่มีอยู่ในตนเพื่อการสร้างสรรค์ การมีศักดิ์ศรี และการมีคุณค่าในตนเอง การพยายามตอบสนองศักยภาพเช่นนี้ก็เพื่อบุคคลจะได้เป็นมนุษย์ที่สามารถใช้ปัญญาความสามารถตลอดจนศักยภาพของตนเป็นอย่างดี

สาระหลักของจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีดังนี้

1) เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่มีจิตใจ มีความต้องการความรัก มีความต้องการความอบอุ่น มีความเข้าใจ มีความสามารถเฉพาะตัว มีขีดจำกัด และมนุษย์มีความดีความงามติดตัวมาแต่กำเนิด ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มนี้มีแนวคิดแตกต่างจากกลุ่มพฤติกรรมนิยมที่เห็นว่าเราสามารถกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยกันได้

2) เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็พยายามที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) และสามารถยอมรับในสมรรถวิสัยของตนเอง



3) เชื่อว่าเมื่อมนุษย์ทุกคนต่างก็เข้าใจตนเองและผู้อื่น และยอมรับตนเองอยู่แล้ว ต่างคนก็มุ่งสร้างความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้แก่ตนเอง

4) เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนต่างพยายามปรับปรุงตนเอง ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ดังนั้นควรจะให้คนมีอิสระที่จะเลือกทำ หรือเลือกประสบการณ์ของตนเอง สามารถกำหนดความต้องการของตนเอง ตัดสินใจใดๆ ด้วยตนเองได้

5) มีความเห็นว่า วิธีการค้นคว้า เสาะแสวงหาความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ เพราะ โลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์ความรู้ต่างๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่แล้ว ดังนั้นสิ่งที่ประโชยน์ต่ออนาคตของผู้รับการศึกษามากที่สุดก็คือกลวิธีในการเเสาะแสวงหาความรู้

โดยภาพรวมของจิตวิทยากลุ่มนี้มีมุมมองมนุษย์ในลักษณะที่ว่า มนุษย์ทุกคนเมื่อเกิดมาเป็นผู้ที่มีความบริสุทธิ์ เปรียบเสมือนผ้าขาว มองมนุษย์ว่าทุกคนมีความใฝ่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีในตน ดังนั้น แนวคิดมนุษยนิยมได้ถูกนำไปเป็นฐานคิดของการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับการศึกษารู้จักเเสาะแสวงหาแนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตนได้ด้วยตนเอง ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรมแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยเน้นผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้การปรึกษาเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกและประสานงาน แนวคิดของกลุ่มมนุษยนิยมเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดบทบาทท่าที และบุคลิภาพของผู้ให้การปรึกษาให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา

#### 2.2.4 จิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

ผู้นำแนวคิดจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม คือ จอห์น บี. วัตสัน (John B. Watson) ซึ่งมองว่าการศึกษาทางจิตในรูปแบบที่เคยใช้กันอยู่เป็นการศึกษาที่ยังไม่เป็นวิทยาศาสตร์ ไม่สามารถพิสูจน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม วัตสันจึงเป็นผู้เสนอให้มีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในด้านที่อาจสังเกตและมองเห็นได้ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในแนวใหม่ของวัตสันจึงจัดได้ว่าเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมในลักษณะที่เป็นวิทยาศาสตร์ ทำให้ จอห์น บี. วัตสัน ได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งจิตวิทยาสมัยใหม่ ซึ่งแนวคิดจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมเชื่อว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ สักยภาพแห่งการเรียนรู้ของมนุษย์เป็นศักยภาพที่ติดตัวมาแต่กำเนิด การเรียนรู้เป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ความหมายของการเรียนรู้ คือการที่บุคคลสามารถทำสิ่งใดๆ โดยเพิ่มปริมาณขึ้น การเรียนรู้อย่างหนึ่งจะเป็นตัวเชื่อมโยงไปสู่การเรียนรู้อื่นๆ ต่อไปไม่จบสิ้น นักทฤษฎีกลุ่มนี้ให้ความสนใจทางชีวภาพของบุคคลรองจากสิ่งแวดล้อม อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ที่วัดได้แน่นอน มีระบบระเบียบในการศึกษาชัดเจน นอกจากนั้น แนวคิดของพฤติกรรมนิยมยังเน้นว่า



พฤติกรรมทุกอย่างต้องมีสาเหตุ และสาเหตุนั้นเกิดจากสิ่งเร้า (Stimulus) ที่มากระทบกับอินทรีย์ (Organism) ทำให้อินทรีย์นั้นมีพฤติกรรมตอบสนอง (Response)

สาระหลักของจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเชิงจิตวิทยามี ดังนี้

1) การวางเงื่อนไข (Conditioning) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังการทดลองของพาฟลอฟ และสกินเนอร์ เชื่อว่าสามารถใช้วิธีฝึกฝนอบรมที่เหมาะสมเพื่อฝึกผู้รับการศึกษาให้มีพฤติกรรมตามที่ปรารถนาได้ โดยใช้วิธีการวางเงื่อนไขกับผู้รับการศึกษา เพื่อให้เกิดพฤติกรรมอันเป็นผลจากการเรียนรู้มากกว่าสัญชาตญาณหรือคุณสมบัติอื่นๆ ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด

2) พฤติกรรมของบุคคลที่ปรากฏขึ้นส่วนมาก เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าจะเป็นไปเองตามธรรมชาติ ดังการทดลองของวัตสัน โดยอินทรีย์ถูกวางเงื่อนไขให้แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นการตอบสนองนี้อาจเกิดจากกลไกของสรีระ คือต่อมต่างๆ ประสาทกล้ามเนื้อ และพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนของอินทรีย์นั้น เป็นผลรวมของปฏิกิริยาตอบสนองย่อยๆ ที่เชื่อมโยงกันในรูปแบบต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงมีคนเรียกว่าจิตวิทยาของสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus Response Psychology)

3) มุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่สังเกตได้หรือสามารถวัดได้ (Observable or Measurable Behavior) ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับกลไกทางสรีรวิทยา (Physiological Mechanisms) เช่น การทำงานของต่อม ระบบประสาท กล้ามเนื้อ

จิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมยังได้แบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่มีการเคลื่อนไหวภายนอก (Explicit Movement) เป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นหรือวัดได้ เช่น การเดิน การนั่ง การนอน การกิน ฯลฯ กับพฤติกรรมที่มีการเคลื่อนไหวภายใน (Implicit Movement) เป็นพฤติกรรมที่ไม่อาจมองเห็นได้ด้วยตา นอกจากวัดได้ด้วยเครื่องมือที่เหมาะสม (Sensitive Instruments) เช่น การคิด หรือการเกร็งของกล้ามเนื้อ เป็นต้น

4) ยอมรับเฉพาะระเบียบวิธีแบบปรนัย (Objective Method) ไม่ยอมรับวิธีการสังเกตตนเอง (Introspection Method) หรือลักษณะวิธีอัตนัย (Subjective Method) โดยมีความต้องการให้ระเบียบวิธีการทางจิตวิทยา (Psychology Method) เป็นลักษณะสากล

5) มุ่งเน้นการศึกษาที่พฤติกรรมโดยเฉพาะ นักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมต้องการให้วิชาจิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่เน้นในเรื่องของพฤติกรรม

6) ยอมรับเฉพาะข้อมูลที่ได้จากระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เท่านั้น นำเอาระเบียบวิธีการสังเกตพฤติกรรมมาใช้เป็นสำคัญ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ผู้สังเกตจะต้องบันทึกเฉพาะปรากฏการณ์ที่พบเห็นหรือเกิดขึ้นจริงเท่านั้น ห้ามมิให้บันทึกความรู้สึกของตนลงไปด้วย

กล่าวโดยสรุป การนำจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยมมาประยุกต์ใช้ในการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นในเรื่องของพฤติกรรมเป็นหลัก เช่น การปรับพฤติกรรม การแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยเริ่มตั้งแต่การสังเกตพฤติกรรม การปรับหรือสร้างพฤติกรรมใหม่โดยอาศัยหลักการของการวางเงื่อนไข ตลอดจนการเสริมแรงในรูปแบบต่าง ๆ

### 2.2.5 จิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt Psychology)

แนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์เกิดขึ้นในระยะใกล้เคียงกับกลุ่มแนวคิดพฤติกรรมนิยม ผู้นำกลุ่มเกสตัลท์ได้แก่ แมกซ์ เวอร์ไทเมอร์ (Max Wertheimer) ร่วมกับ เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) เคิร์ต คอฟฟ์กา (Kurt Koffka) และวูล์ฟกัง โคห์เลอร์ (Wolfgang Kohler) คำว่า เกสตัลท์ เป็นภาษาเยอรมัน หมายถึง ส่วนรวมทั้งหมด นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ พบว่าการเรียนรู้เกิดจากการนำเอาสิ่งเร้าต่างๆ มารวมกัน เริ่มต้นจากการรับรู้ในส่วนรวมก่อน (figure) แล้วจึงสามารถวิเคราะห์เพื่อการเรียนรู้ส่วนย่อยแต่ละส่วนต่อไป (Ground) ทฤษฎีเกสตัลท์นี้ได้รับการปรับปรุงต่อมา และเรียกชื่อใหม่ว่าทฤษฎีสถาน (Field Theory) ซึ่งก็ยังคงใช้หลักการเดิมนั่นเอง กล่าวคือ การเรียนรู้ของบุคคลจะเป็นไปด้วยดีและสร้างสรรค์ ถ้าเขาได้มีโอกาสเห็นภาพรวมทั้งหมดของสิ่งที่เขาจะเรียนรู้เสียก่อน เมื่อเกิดภาพรวมทั้งหมดแล้วก็เป็นการง่ายต่อการที่บุคคลจะเรียนสิ่งที่ละเอียดปลีกย่อยต่อไป

จิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ให้ความสำคัญกับเรื่องของการรับรู้และการเรียนรู้ โดยมีทฤษฎีในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- 1) มนุษย์มีแนวโน้มที่จะแสวงหาข้อยุติ หากมีสถานการณ์หรือปัญหาใดที่ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ มนุษย์จะมุ่งความสนใจกับสิ่งนั้นจนกว่าจะรับคำตอบในเรื่องนั้นอย่างสมบูรณ์
- 2) มนุษย์มุ่งสนองความต้องการในปัจจุบันให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ แต่แต่ละคนจะมีการรับรู้ต่างๆ ตามความต้องการในขณะนั้นของตน เช่น วัตถุทรงกลม สำหรับผู้ที่กำลังหิวอาหาร อาจเห็นเป็นผลส้ม ส่วนเด็กที่กำลังอยากเล่นอาจเห็นเป็นลูกฟุตบอลก็ได้
- 3) พฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นองค์รวม ที่มีความสำคัญมากกว่าพฤติกรรมย่อยหลายๆ อันมารวมกัน เช่น การฟังดนตรี เป็นกระบวนการที่เกิดจากการรวมเสียงตัวโน้ตแต่ละตัวรวมกันเป็นทำนองเพลง

4) พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นที่เข้าใจและมีความหมาย เมื่อทราบถึงที่มาของพฤติกรรมนั้น เช่น เด็กที่ถูกพ่อแม่เยียนตีเสมอ เมื่อเห็นครูเดินถือไม้บรรทัดเข้ามาก็อาจคิดว่าครูกำลังจะมาทำโทษตน

5) ประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับเป็นผลจากหลักการภาพและพื้น ถ้าเราให้ความสนใจต่อสิ่งใดในขณะนั้น สิ่งนั้นจะเป็นภาพและสิ่งอื่นจะเป็นพื้น

สาระหลักของจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้มีผู้นำเอาวิธีการของจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์มาใช้อย่างกว้างขวาง โดยยึดหลักการสำคัญของทฤษฎีนี้ 2 ประการ คือ

1) ก่อนการให้การปรึกษา จะต้องให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการรับรู้ในสิ่งที่จะเรียนรู้เสียก่อน และในการรับรู้ นั้น จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาพหรือข้อมูลที่สำคัญซึ่งต้องการเรียนรู้ (Figure) และส่วนประกอบพื้นฐานที่รองรับการรับรู้ภาพหรือข้อมูลนั้น (Ground)

2) การหยั่งรู้ (Insight) คือ การเรียนรู้หรือการแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างทันทีทันใด ผู้รับการปรึกษาสามารถมีความกระฉับในการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของตนด้วยการหยั่งรู้ อีกทั้งยังเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและการแก้ไขปัญหานั้น ความสามารถในการหยั่งรู้ของผู้รับการปรึกษาจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับการปรึกษาที่เคยมีมาก่อนซึ่งมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับปัญหาที่ต้องเผชิญนั้น

ในการนำหลักการของจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์มาใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น หัวใจสำคัญคือการที่ผู้ให้การปรึกษาควรจัดกระบวนการเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เกิดการตระหนักรู้ตนเอง ตระหนักรู้ปัญหาของตน ตลอดจนตระหนักรู้ในแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหของตนได้ด้วยการหยั่งรู้

### 2.3 แนวคิดทางทฤษฎีที่สำคัญในการให้การปรึกษา (Approaches to counseling and helping)

ริชาร์ด เนลสัน โจนส์ (นวลศิริ เปาโรหิตย์, เมธินันท์ ภิญญชน แปล (2552: 39-41) ได้สรุปแนวคิดทางทฤษฎีของนักทฤษฎี 6 คน โดยแยกเป็น 3 กลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปแนวคิดทางทฤษฎีของนักทฤษฎี 6 คน แยกเป็น 3 กลุ่มใหญ่

แนวคิดทางทฤษฎี	ผู้นำ	ประเด็นหลัก
<b>กลุ่มที่ 1 กลุ่มความเชื่อทางจิตวิเคราะห์ (Psychodynamic school)</b>		
1.1 จิตวิเคราะห์ในแนวคิดดั้งเดิม	ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ระหว่างปี 1956-1939)	เน้นความสำคัญของจิตใต้สำนึกมีส่วนสัมพันธ์กับความรู้สึทางเพศของบุคคลในวัยเด็ก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเกิดโรคประสาท ในการรักษานั้น ทฤษฎีนี้เน้นการถ้อยไขความรู้สึ ซึ่งผู้รับการปรึกษามีต่อผู้ให้การศึกษาเป็นหนึ่งในบิดาหรือมารดาของตนในวัยเด็ก และเน้นในเรื่องของการวิเคราะห์และแปลความหมายของความฝัน
1.2 แนวคิดวิเคราะห์จิตบำบัด (Analytical therapy)	คาร์ล จุง (Carl Jung ระหว่างปี 1875-1961)	ทฤษฎีนี้แบ่งจิตใต้สำนึกออกเป็นสองส่วน คือ จิตใต้สำนึกส่วนบุคคล (Personal unconscious) และ จิตใต้สำนึกสะสม (Collective unconsciousness) ในส่วนหลังนี้หมายความว่าถึงส่วนของจิตใต้สำนึกที่เก็บสะสมหรือรวบรวมเอาสิ่งต่างๆ ที่สัญลักษณ์ดั้งเดิมของบรรพบุรุษหรือมนุษยชาติไว้ การให้การศึกษาจะเน้นการวิเคราะห์ การถ้อยไขความรู้สึ การแปลผลความฝัน และจินตนาการของบุคคล
1.3 การให้การศึกษาที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person centered therapy)	โรเจอร์ (Carl Rogers) ระหว่างปี 1902-1987)	การให้การศึกษาแนวทางนี้เน้นศูนย์กลางการศึกษาอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา มีความเชื่อว่าการให้การศึกษาที่ถูกควรเป็นการรับรู้โลกจากสายตาของผู้รับการปรึกษา เราในฐานะผู้ให้การศึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่อบอุ่นเป็นกันเอง เคารพในตัวผู้รับการปรึกษาและข้อสำคัญจะต้องไม่ตัดสินในความนึกคิดและการกระทำของผู้รับการปรึกษา การศึกษาแนวทางนี้มีความเชื่อว่าปัญหาที่ปิดกั้นการเจริญงอกงามทางจิตใจของบุคคล มักเกิดจากการที่บุคคลไปยึดเอาคำพูดของผู้อื่นที่พูดเกี่ยวกับตัวเขา และนำมาเป็นบรรทัดฐานตัดสินตนเอง เด็กที่ถูกพ่อแม่ดูว่าบ่อยๆ จะประเมินว่าตัวเองไร้คุณค่าตามคำพูดของพ่อแม่ ส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือก็คือช่วยให้บุคคลมีภาพพจน์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับตัวเอง

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แนวคิดทางทฤษฎี	ผู้นำ	ประเด็นหลัก
1.4 การให้การปรึกษากลุ่ม เกสตัลท์ (Gestalt therapy)	เพิลส์ (Fritz Perls ระหว่าง ปี 1893-1970)	การให้การปรึกษาของกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในเรื่องของประสาทสัมผัส (Senses) กลุ่มนี้มีแนวคิด กว้างๆ ว่า โรคจิตประสาทเกิดจากการที่บุคคลขาดการ รับรู้ทางสัมผัสและสูญเสียความสัมพันธ์ของตนเองกับ สิ่งแวดล้อม ในการให้การปรึกษากลุ่มนี้จึงเน้นในการ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีสติระลึกมากขึ้นในเรื่องของ สัมผัสทั้งห้า เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ก็มักจะเกี่ยวข้องกับการ ตระหนักรู้ในสัมผัสต่างๆ รวมทั้งประสบการณ์ของ ร่างกายเมื่อเกิดความรู้สึกนั้นๆ
<b>กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่เน้นความนึกคิด และพฤติกรรม (Cognitive behavioral school)</b>		
การบำบัดแบบใช้ทฤษฎีเหตุผล และอารมณ์ (Rational emotive behavior therapy)	เอลลิส (Albert Ellis ตั้งแต่ ปี 1913)	กลุ่มนี้มองว่ามนุษย์เป็นทุกข์เพราะความคิดที่ไร้เหตุผล ของตัวเอง ความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผลมีตั้งแต่ “ฉัน ต้องมีความสุขเสมอ” “ฉันจะทำอะไรผิดพลาดไม่ได้” เป็นต้น ความเชื่อเหล่านี้ทำให้คนมีความทุกข์ และเมื่อ รู้สึกทุกข์แล้ว พฤติกรรมก็จะไปไปตามความเชื่อผิดๆ นั้น การช่วยเหลือก็คือการแก้ไขความเชื่อที่บิดเบือนนั้น และทดแทนด้วยความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล ซึ่งอาจ หมายถึงการที่บุคคลจำเป็นต้องเปลี่ยนความเชื่อและปรัชญา เกี่ยวกับการดำรงชีวิตของเขาก็เป็นได้
<b>กลุ่มที่ 3 กลุ่มการใช้ความนึก คิดและเหตุผล</b> (Cognitive therapy)	เบค (Aaron Beck ในปี 1921)	กลุ่มนี้เชื่อว่าบุคคลมีความทุกข์เพราะการค้นพบ ข้อมูลต่างๆ โดยไม่มีเหตุผล เช่น สามเณรลี้ภัยวัน ครบรอบแต่งงาน ทำให้ภรรยาคิดสรุปเอาเองว่าสามีคง หมดรักในตัวเธอ ซึ่งอาจจะตามมาด้วยพฤติกรรมอันไม่ พึงประสงค์นานัปการ การให้การปรึกษาจะเน้นในเรื่อง ของการตั้งคำถามคล้ายสอบซักให้ผู้รับการปรึกษารู้จัก วิธีการตรวจสอบข้อมูลและหาข้อเท็จจริงก่อนการสรุป ผิดๆ

ที่มา : ริชาร์ด เนลสัน โจนส์ เขียน นวลศิริ เปาโรหิตย์, เมธีนิษฐ์ ภิญญชุน แปล 2552: 39-41)

จากแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแต่ละแนวคิดหรือทฤษฎีจะให้ความสำคัญกับผู้รับการปรึกษา และมองว่าพฤติกรรมทุกพฤติกรรมมีสาเหตุและเหตุผล ดังนั้น ผู้ให้การปรึกษาดึงยอมรับในความเป็นตัวตนของผู้รับการปรึกษา และควรทำหน้าที่ในการช่วยเหลือให้ผู้รับการปรึกษาได้เลือก ตัดสินใจ และปฏิบัติในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

#### 2.4 วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 44) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการให้การปรึกษา ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และเข้าใจปัญหาของตน
  2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีทักษะในการแก้ปัญหา และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างฉลาดและเหมาะสมกับตน
  3. สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์
- วิลภา สบายยิ่ง (2554 : 1-34) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาไว้ ดังนี้
1. เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ตามความเป็นจริง
  2. เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบทักษะและความสามารถของตนและนำไปใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม
  3. เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  4. เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์
  5. เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพัฒนาศักยภาพของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมได้

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จินตนา ณ สงขลา (2555: 182) ที่ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้การปรึกษาไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจของตนเอง
2. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีความภาคภูมิใจในตนเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว



3. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย มั่นใจ จากการมีผู้รับฟังปัญหาของเขาด้วยความเข้าใจ ไม่รู้สึกว่าเขาโดดเดี่ยว ต้องเผชิญปัญหาเพียงลำพัง

กล่าวโดยสรุป การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยามีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบตนเอง เข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองและสิ่งแวดล้อมตามความเป็นจริง สามารถเผชิญและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนได้อย่างเหมาะสม และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ และมีความสุขในการดำเนินชีวิต

## 2.5 ประเภทของการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

มีการจำแนกประเภทของการปรึกษาตามมุมมองของนักวิชาการ ดังนี้

โควิทซ์และโควิทซ์ (Kowitz, Gerald & Kowitz, Norma, 1971: 161-165) ได้แบ่งประเภทของการปรึกษาเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การปรึกษาในภาวะวิกฤต (Crisis Counseling) เป็นการให้การปรึกษากับผู้มีปัญหาคับข้องใจอย่างรุนแรง ซึ่งการให้การปรึกษาจะต้องลดความคับข้องใจหรือความกดดันจากปัญหาก่อนแล้วจึงใช้วิธีการที่เหมาะสมต่อไป

2. การปรึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ (Developmental Counseling) เป็นการส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษามีพัฒนาการที่ดีในแต่ละช่วงวัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีพัฒนาการที่ดีในทุกๆ ด้านตามความเหมาะสม

3. การปรึกษาเพื่อบำบัด (Therapeutic Counseling) เป็นการปรึกษาที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต และจิตประสาทเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นงลักษณ์ ประเสริฐ และคณะ (2548 : 103-110) ที่แบ่งประเภทของการปรึกษาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การให้การปรึกษาในภาวะวิกฤต (Crisis Counseling) เป็นการให้การปรึกษาในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาอย่างรุนแรงในชีวิต เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การตกงานอย่างกะทันหัน กิจการล้มละลาย เป็นโรคร้ายแรง ฯลฯ ผู้ให้การปรึกษาควรรับฟังผู้รับการปรึกษาพูดระบายความทุกข์ โดยสอดแทรกคำถามที่เป็นเหตุเป็นผล ให้ผู้รับการปรึกษาลายความวิตกกังวล

2. การให้การปรึกษาเพื่อป้องกันปัญหา (Preventive Counseling) เป็นการให้การปรึกษาเฉพาะเรื่อง ช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้จักตนเอง วางแผน และเลือกปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม เกิดผลดีต่อไปในอนาคต เช่น การเลือกคบเพื่อน การเลือกวิธีเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนประกอบอาชีพ การใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่า การเสริมสร้างบุคลิกภาพ เป็นต้น

3. การให้การปรึกษาเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาของตน (Facilitative Counseling) เป็นการให้การปรึกษาที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจกระจ่างแจ้ง ชัดเจนในปัญหา สามารถแก้ปัญหาพฤติกรรมของตนไปในทางที่พึงปรารถนาได้ เช่น ปัญหาการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น การวางแผนการศึกษาต่อ และการประกอบอาชีพ เป็นต้น

4. การให้การปรึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ (Developmental Counseling) เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษา มีพัฒนาการที่ดี มีความรู้สึกรู้จักคิดต่อตนเองอย่างถูกต้องตามวัย เข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงตามกฎธรรมชาติ เช่น การเกิด การแก่ การเจ็บ การตาย ให้ผู้รับการปรึกษาเรียนรู้ทักษะในการตัดสินใจ เพื่อพัฒนาตนให้เต็มตามศักยภาพ แม้มีความเศร้าโศก ก็สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ โดยไม่ท้อแท้สิ้นหวัง

กล่าวโดยสรุป การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การให้การปรึกษาเพื่อป้องกัน การให้การปรึกษาเพื่อแก้ไข และการให้การปรึกษาเพื่อพัฒนาส่งเสริม คือ การป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไม่ให้เกิดขึ้น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับศักยภาพของผู้รับการปรึกษา และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่น รวมถึงสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาปรับเปลี่ยนจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีศักยภาพและมีความสุข

## 2.6 กระบวนการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 48-49) ได้อธิบายถึงกระบวนการให้การปรึกษาไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงในการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาทำความรู้จักสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาไว้วางใจและอบอุ่นใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้การปรึกษา นำไปสู่การเปิดเผยปัญหา และความรู้สึกที่แท้จริง โดยใช้ทักษะ เช่น การทักทาย (Greeting) การพูดเรื่องทั่วไป (Small talk) การใส่ใจ (Attending) และการเปิดประเด็น (Opening)

2. การสำรวจปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาต่างๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ถึงความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง เห็นปัญหาที่แท้จริง พบสาเหตุของปัญหาและรับรู้ความต้องการของตนเอง

3. การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้

ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง เพื่อประกอบในการวางแผน แก้ไขปัญหา

4. การวางแผนแก้ไขปัญหา เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้ทราบว่า ปัญหาใดเป็นปัญหาหลัก แรงจูงใจของผู้รับการปรึกษา และวางแผนแก้ไขตามลักษณะของปัญหา

5. การยุติการให้การปรึกษา เป็นการยุติการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยและ ร่วมกันหาแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงการนัดหมายต่อไป

สุขอรุณ วงษ์ทิม (2554: 19-21) ได้อธิบายขั้นตอนของการให้การปรึกษาเชิง จิตวิทยา โดยแบ่งออกเป็น 8 ระยะ ดังนี้

#### 1. ระยะที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building)

การสร้างสัมพันธภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญของการให้การปรึกษาทั้งใน ระยะแรกของการเริ่มต้นการปรึกษาและทุกระยะของการปรึกษา โดยจะเริ่มต้นด้วยการกล่าว ทักทาย แนะนำตัวเพื่อทำความรู้จัก ชักถามพูดคุยในเรื่องทั่วไป เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย สนิทสนม อบอุ่นและเป็นกันเอง สร้างบรรยากาศให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจ แสดงการยอมรับนับถือผู้รับการปรึกษาในทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข เปิดเผยตนเอง มีความจริงใจ ไม่เสแสร้ง สบตาอย่างเป็นมิตร มีความสอดคล้องกันและเป็นธรรมชาติระหว่างภาษาพูดและภาษา ท่าทาง

#### 2. ระยะที่ 2 การระบุปัญหา (Identify Problem)

ระยะการระบุปัญหาเป็นระยะของการค้นหาหรือสำรวจปัญหาของผู้รับการ ปรึกษา โดยเริ่มต้นจากการเปิดเผยเรื่องราวต่างๆ ของผู้รับการปรึกษา ประเด็นที่ต้องการรับความ ช่วยเหลือ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่พึงประสงค์ ให้แก่ผู้ให้การ ปรึกษาได้รับทราบ มีการใช้แบบวัดและแบบทดสอบทางจิตวิทยาต่างๆ ผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ร่วมกันพิจารณาข้อมูลที่มีอยู่แล้ว และร่วมกันตัดสินใจว่ามีประเด็นใดบ้างที่เป็นปัญหา ซึ่งผู้รับการ ปรึกษามีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ในระยะนี้ผู้ให้การปรึกษา ต้องใช้ความรู้ทางทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ทักษะ เทคนิคและประสบการณ์ต่างๆ ในการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก สามารถเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา และใช้ทักษะต่างๆ เพื่อ เอื้ออำนวยและกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่เพื่อสำรวจความคิด ความรู้สึก ของตน ที่มีต่อสิ่งที่ไม่พอใจและสำรวจความต้องการของตนเอง ให้เกิดการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม มีการยอมรับตนเอง มีความเข้าใจ กระจ่างชัดในปัญหา และมีความพร้อมที่จะ แก้ไขปัญหา

### 3. ระยะที่ 3 การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting)

เป็นระยะที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายหรือผลที่ต้องการสำหรับการแก้ปัญหาต่างๆ โดยควรเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติวัดหรือสังเกตได้ นอกจากนี้ควรให้ผู้รับการปรึกษาทำข้อตกลงร่วมกันหรือพันธสัญญา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรับผิดชอบในการที่จะดำเนินการตามเป้าหมายนั้น

### 4. ระยะที่ 4 การวางแผนแก้ปัญหา (Problem Planning)

เป็นระยะที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อนที่จะให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ไขปัญหามุ่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการวางแผนแก้ปัญหานั้นจะระบุถึงหลักการ ขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาที่ใช้ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะได้จากวิธีการนั้นอย่างละเอียด สำหรับการกำหนดวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหานั้น จะพิจารณาจากทางเลือกในการแก้ไขปัญหานั้นที่เป็นไปได้ที่หลากหลาย โดยพิจารณาผลดี ผลเสียของแต่ละแนวทางอย่างไตร่ตรองและรอบคอบ แล้วให้ผู้รับการปรึกษาคัดเลือกใช้แนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ไขปัญหานั้น

### 5. ระยะที่ 5 การดำเนินการแก้ไขปัญห (Problem Solving)

เป็นระยะที่ผู้รับการปรึกษานำแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นที่ได้เลือกไว้เพื่อปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม และในระยะนี้ผู้ให้การปรึกษาจะใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค ตามทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาต่างๆ เพื่อให้การปรึกษาตามความเหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและลักษณะของผู้รับการปรึกษา รวมทั้งให้การสนับสนุน กระตุ้นส่งเสริม และให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาในการพยายามกระทำตามแผนที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง และอาจมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนในแผนการนั้นได้ หากพบกับปัญหาและอุปสรรคในขณะที่ปฏิบัติอยู่นั้น

### 6. การประเมินผล (Evaluation)

เป็นระยะที่ผู้ให้การปรึกษาและรับการปรึกษาร่วมกันตรวจสอบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติตามแผนการแก้ไขปัญหานั้น ว่าบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด ตลอดจนการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น อุปสรรคและข้อบกพร่องต่างๆ ที่พบ

### 7. การยุติการให้การปรึกษา (Termination)

เป็นการสิ้นสุดของการให้การปรึกษาแต่ละครั้งหรือในครั้งสุดท้ายของการปรึกษา โดยมีการสรุปถึงสิ่งที่ได้รับจากการให้การปรึกษาในแต่ละครั้งหรือทั้งกระบวนการ การนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และมีการอำลาจากกัน ซึ่งอาจทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกสูญเสีย ไม่ต้องการที่จะลาจากผู้ให้การปรึกษา หรือมีความวิตกกังวลที่จะต้องจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนโดยลำพัง ซึ่งผู้ให้การปรึกษาควรมีความเข้าใจและมีวิธีการที่จะแก้ไขในอารมณ์

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ โดยควรมีการบอกกล่าวแก่ผู้รับการปรึกษาก่อน ในช่วงที่ใกล้จะถึงเวลาของการยุติการให้การปรึกษา หรือร่วมกันตกลงวันเวลาที่จะพบกันเป็นครั้งสุดท้ายไว้ก่อน จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้และเตรียมพร้อมที่จะยุติการปรึกษา และอาจบอกกล่าวแก่ผู้รับการปรึกษาว่า อาจนัดหมายเพื่อพบปะกันได้ อีก หากผู้รับการปรึกษามีความต้องการ

สำหรับการยุติการปรึกษาในอีกกรณีหนึ่ง จะเป็นกรณีที่ผู้ให้การปรึกษาไม่สามารถที่จะให้การปรึกษาต่อไปได้ ซึ่งอาจด้วยยังมีความเชี่ยวชาญที่ไม่มากพอ หรือเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในกรณีเช่นนี้จะต้องมีการยุติการให้การปรึกษาแล้วส่งต่อ โดยความยินยอมหรือสมัครใจของผู้รับการปรึกษา

#### 8. ระยะที่ 8 การติดตามผล (Follow up)

เป็นระยะที่ผู้ให้การปรึกษานัดหมายให้ผู้รับการปรึกษามาพบปะกันภายหลังที่ได้ยุติการให้การปรึกษาไปแล้วระยะหนึ่ง โดยเป็นความต้องการของทั้งสองฝ่าย เพื่อประเมินและติดตามผลของการนำสิ่งที่ได้รับจากการให้การปรึกษาไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตหรือนำวิธีการแก้ไขปัญหาตามที่ได้ตกลงกันไว้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาว่าประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะนั้นๆ

สรุปได้ว่า กระบวนการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา แบ่งเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนแรกคือการสร้างความสัมพันธ์ หรือการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ขั้นตอนที่สอง คือ การสร้างความเข้าใจ หมายถึง การสำรวจปัญหาเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในปัญหาที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา และ ขั้นตอนที่ 3 คือ การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การร่วมกันหาแนวทางช่วยเหลือให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความคิดหรือพฤติกรรมอันจะนำไปสู่การแก้ปัญหา หรือการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขของผู้รับการปรึกษา

### 2.7 ทักษะการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545: 3) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับทักษะในการให้การปรึกษาไว้ว่า ในการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะอย่างหลากหลาย ซึ่งจะมีทั้งการใช้คำพูด และไม่ใช้คำพูด ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในกระบวนการของการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจตนเอง เกิดความกระจ่างชัดในเรื่องราวของตนเองและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งตามทฤษฎีและหลักการแล้ว ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษานั้นมีหลายทักษะ แต่ในการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอทักษะที่เป็นพื้นฐานสำคัญของผู้ให้การปรึกษา ซึ่งหมายถึง ความรู้ ความสามารถในการใช้คำพูด และไม่ใช้คำพูดของผู้ให้การปรึกษา ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในกระบวนการให้การปรึกษา



เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจตนเอง เกิดความกระจ่างในเรื่องราวของตนเองและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งทักษะการให้การปรึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มี 8 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการถาม ทักษะการเจียบ ทักษะการทำความเข้าใจ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการให้กำลังใจ ทักษะการเผชิญหน้า และทักษะการสรุปความ โดยแต่ละทักษะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.7.1 ทักษะการฟัง (Listening)

เป็นทักษะที่ผู้ให้การปรึกษาแสดงความเอาใจใส่ต่อภาษาพูดและภาษาท่าทางของผู้รับการปรึกษาโดยการสบตา พยักหน้า หรือ การตอบรับ เช่น ครับ ค่ะ อ้อ เป็นต้น การฟังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้ให้การปรึกษาควรฝึกฝนการฟังเพื่อให้สามารถฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาควรปฏิบัติ ดังนี้

1) ตั้งใจฟัง เป็นการฟังอย่างมีสมาธิ โดยการประสานสายตาเพื่อแสดงความเอาใจใส่ต่อสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด ทั้งเนื้อหา สาระ ความรู้สึก ท่าทาง และน้ำเสียงของผู้รับการปรึกษาคด้วย

2) ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ยกเว้นผู้รับการปรึกษาพูดมากและวกวน จึงใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วงๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

3) ไม่เปลี่ยนเรื่องและติดตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

4) ให้ความสำคัญกับการฟัง ไม่แสดงอาการรีบ หรือดูนาฬิกา หรือทำงานอื่น ทั้งนี้ อาจฝึกทักษะการฟังด้วยการสำรวจตนเองในขั้นต้นว่า

1) สามารถรับฟังคนอื่นพูดได้เป็นเวลานานมากเท่าใดในแต่ละครั้ง โดยไม่มีการโต้ตอบ (1 นาที 2 นาที หรือมากกว่านั้น)

2) แสดงท่าทางตอบรับ ที่ไม่ใช่คำพูดว่าตั้งใจฟัง ด้วยการพยักหน้า หรือใช้น้ำเสียง

### 2.7.2 ทักษะการถาม (Questioning)

การถามเป็นทักษะที่จำเป็นที่จะได้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ของผู้รับการปรึกษา และยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และเรื่องราวต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในปัญหาซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่อไป โดยคำถามแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) คำถามปลายปิด เป็นคำถามที่ใช้เมื่อต้องการคำตอบเฉพาะเจาะจง มักจะได้คำตอบสั้น ๆ ที่เป็นลักษณะของการตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น คำถามปลายปิด เป็นคำถามที่ไม่ได้ข้อมูลอย่างละเอียด เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบเพียงสั้นๆ เช่น ใช่/ไม่ใช่ ดี/ไม่ดี ถูก/ผิด

เป็นต้น ตัวอย่างคำถามปลายปิด เช่น เธอชอบเรียนวิชาทศวรรษใหม่ คำตอบจะเป็นคำว่า ชอบ หรือ ไม่ชอบ เท่านั้น

2) คำถามปลายเปิด เป็นคำถามที่ถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียดของผู้รับการปรึกษา เช่น วันนี้มีเรื่องอะไรเล่าให้ฟังบ้างจะ คำตอบที่ได้จะเป็นการอธิบาย เล่าเรื่อง ซึ่งจะทำให้ผู้ให้การปรึกษาได้ข้อมูลในเชิงลึก เป็นประโยชน์ต่อการให้การปรึกษามากขึ้น

ข้อควรระวังในการใช้ทักษะการถาม คือ ไม่ขึ้นต้นคำถามด้วยคำว่า ทำไม เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาถูกบีบคั้นหรือกดดัน อาจทำให้เกิดการต่อต้าน ตัวอย่างเช่น ทำไมเธอจึงเป็นคนอย่างนี้ เป็นต้น และไม่ควรถามคำถามตลอดเวลา เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกเหมือนถูกสอบสวนมากกว่าจะได้รับการปรึกษา นอกจากนี้ การถามควรสลับด้วยการฟัง ซึ่งอาจเป็นการทวนสรุปหรือสะท้อนความรู้สึกเป็นช่วง ๆ

### 2.7.3 ทักษะการเงียบ (Silence)

เป็นทักษะที่สนับสนุนให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อไปเรื่อย ๆ ผู้ให้การปรึกษาเพียงแค่แสดงสีหน้าและกิริยาท่าทางว่ากำลังสนใจฟัง เข้าใจและรับรู้ในสิ่งที่ผู้ขอรับการปรึกษาพูดออกมา การเงียบเป็นกลวิธีที่ช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ขอรับการปรึกษามากขึ้น และในช่วงเวลาดังกล่าว ยังคงมีการสื่อสารต่อกันด้วยภาษาท่าทาง เช่น การพยักหน้า การประสานสายตา

ข้อควรระวัง คือ อย่าใช้ทักษะการเงียบติดต่อกันมากเกินไป จนผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัด และในระหว่างการใช้ทักษะการเงียบ ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้ทักษะการสังเกต เพื่อดูท่าทางของผู้รับการปรึกษาควบคู่ไปด้วย หรืออาจใช้กิริยาท่าทางของผู้ให้การปรึกษาเพื่อสื่อว่า กำลังรับฟังอยู่ด้วยความสนใจและเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากำลังพูดอยู่ในขณะนั้น ข้อควรระวังอีกกรณีหนึ่งคือเมื่อผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะพูดก็ไม่ควรพูดทำลายความเงียบเสียเอง เพราะอาจขัดขวางความรู้สึกต่างๆ ที่กำลังพรั่งพรูให้หยุดชะงักลงได้ แต่ถ้าผู้รับการปรึกษาเงียบนานเกินไป ก็ควรใช้คำพูดกระตุ้น เช่น มีอะไรบอกครูมั๊ยคะ หรือ หนูกำลังคิดอะไรอยู่คะ

### 2.7.4 ทักษะการทำความเข้าใจ (Clarifying)

การทำความเข้าใจเป็นทักษะที่ผู้ให้การปรึกษาใช้เมื่อผู้รับการปรึกษาพูดจาสับสนหรือวกวน สลับซับซ้อนหรือใช้ภาษาแสดง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตั้งใจฟังและจับเรื่องราวให้ได้ หากผู้ให้การปรึกษาไม่เข้าใจศัพท์ที่ผู้รับการปรึกษาใช้ ผู้ให้การปรึกษาควรสอบถามเพื่อความแน่ใจว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูดได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งสรุปใจความหรือเรื่องราวเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้กระจ่างขึ้น

วัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะการทำความเข้าใจ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้แม่นยำ ถูกต้อง ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา ช่วยให้ความไม่ชัดเจน มีความชัดเจนแจ่มชัดมากขึ้น

ข้อควรระวังในการใช้ทักษะนี้ คือ ผู้ให้การปรึกษาต้องตรวจสอบประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

#### ตัวอย่างการทำความเข้าใจ

นักเรียน “ผมรู้สึกว่สิ่งที่ผมกลุ้มใจนี้ ผมไม่สามารถแก้ปัญหาได้ และผมมักจะพูดแต่เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องนี้”

คุณครู “เธอรู้สึกวิตกกังวลในการแก้ปัญหาที่ไม่ตรงประเด็น”

นักเรียน “หนูอาจจะลืมมันได้ แต่หนูต้องอยู่กับมันค่ะ”

คุณครู “หนูอยากจะลืม แต่หนูยังจำเป็นต้องอยู่กับมัน”

#### 2.7.5 ทักษะการสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

ทักษะการสะท้อนความรู้สึก เป็นการถอดความจากคำพูดของผู้รับการปรึกษาออกมาในเชิงของความรู้สึกมากกว่าสาระคำพูด เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองที่สับสนและคลุมเครือ และการสะท้อนความรู้สึกยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักและรู้สึกว่ตนเป็นเจ้าของปัญหาของตนเองอย่างชัดเจนมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ก็เพื่อส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาให้แสดงความรู้สึกของตน ให้เกิดความชัดเจนในความรู้สึกที่ครอบงำตนเองอยู่ อันจะนำไปสู่การเข้าใจตนเองชัดเจนตามความเป็นจริง และผู้รับการปรึกษาจะมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเองมากยิ่งขึ้น รู้สึกว่ตนเองเป็นเจ้าของความรู้สึกนั้นอย่างแท้จริง

ข้อควรระวัง อย่าพูดซ้ำซาก เช่น เธอรู้สึกว่..... เธอคิดว่า..... ดูเหมือนว่.... เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่ผู้ให้การปรึกษาขาดความจริงใจหรือจนด้วยคำพูดไม่สามารถที่จะใช้คำพูดอื่นได้ และอย่าสะท้อนทุกคำพูด ควรสะท้อนเพียงบางครั้งที่เห็นว่เป็นจุดสำคัญที่น่าสะท้อน และภาษาที่ใช้ต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัยของผู้รับการปรึกษา และในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงอารมณ์ของตนออกมาอย่างชัดเจนแล้ว ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก เพราะความรู้สึกที่แสดงออกมีสิ่งที่ไม่พึงเร้น คลุมเครือ หรือขาดความชัดเจนต่อการรับรู้ของผู้รับการปรึกษาอีกต่อไป

#### ตัวอย่างการสะท้อนความรู้สึก

นักเรียน “อาจารย์คะ เพื่อนของหนูบางทีเขาก็ดีกับหนู คอยช่วยเหลือทุกอย่าง อยู่ดี ๆ ก็ทำเป็นไม่สนใจ หนูไม่รู้ว่เขาโกรธหนูเรื่องอะไร”

คุณครู “การที่เพื่อนเปลี่ยนไปทำให้หนูรู้สึกกังวล”

นักเรียน “หนูเรียนภาษาอังกฤษไม่รู้เรื่องเลยคะ ไม่ชอบอาจารย์เลย สอนไม่รู้เรื่องเลยคะ”

คุณครู “หนูรู้สึกไม่ชอบอาจารย์ที่สอนภาษาอังกฤษ”

## 2.7.6 ทักษะการให้กำลังใจ (Encouraging) ที่มา : <http://www.suicidethai.com>

การให้กำลังใจ หมายถึง การใช้คำพูดและการกระทำ เพื่อลดและผ่อนคลายความทุกข์ใจ ความเดือดร้อนใจ ความรู้สึกเจ็บปวด ขอกช้าเพื่อให้ผู้รับการปรึกษา มีกำลังใจในการดำเนินชีวิต สามารถเผชิญปัญหาได้ในระดับหนึ่ง การให้กำลังใจด้วยวาจาหรือแวตาสีหน้า ท่าทางตามจังหวะอันควรจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจมองเห็นทางออกในการแก้ปัญหา การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ควรนำมาใช้ ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษามีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น เสียใจ เศร้าใจ สิ้นหวัง หดกำลังใจ คิดว่าตนเองไร้ค่า ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงการให้กำลังใจเชิงจิตวิทยา (Psychological support) ใช้ในการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นการให้กำลังใจ โดยอิงตามศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก จำเป็นต้องมีการฝึกทักษะ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ก่อนนำไปใช้ ซึ่งมีขั้นตอนของการให้กำลังใจ โดยการสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก ด้วยการใช้คำถามปลายเปิด/ การทวนความ / การสรุปความ เมื่อผู้รับการปรึกษาพูดถึงอารมณ์ ความรู้สึกของตน ผู้ให้การปรึกษาจับอารมณ์ความรู้สึกได้แล้วจึงปฏิบัติต่อไปนี้

- 1) สะท้อนความรู้สึก
- 2) ค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษา โดยใช้คำถามเปิดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงศักยภาพของตนภายใต้ความรู้สึกนั้นๆ
- 3) สนับสนุนศักยภาพหรือการให้กำลังใจ โดยเชื่อมโยงกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาผูกพัน เช่น บุคคลที่เขารัก

ข้อควรระวัง การให้กำลังใจต้องทำด้วยความจริงใจ โดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริงและสอดคล้องกับสิ่งที่มีอยู่ในตัวผู้รับการปรึกษา อีกทั้งไม่ควรให้กำลังใจเพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การละเลยปัญหา และไม่ควรใช้การให้กำลังใจเพื่อสร้างความหวังที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความจริง

### ตัวอย่างการให้กำลังใจ

ผู้รับการปรึกษา “ผมอยู่บ้านกับน้องเพียงสองคน พ่อแม่ไปค้าขายต่างจังหวัด นานๆ จะกลับมา ผมต้องดูแลตัวเองและน้องตามลำพัง”

ผู้ให้การปรึกษา “คุณมีความรับผิดชอบ เป็นพี่ที่ดีสามารถดูแลน้องได้”

นักเรียน “เทอมที่ผ่านมา ผมคิดว่าผมตั้งใจเรียน ส่งงานครบ และทำข้อสอบได้ ผมว่าน่าจะจะได้คะแนนที่ดีแน่นอน”

คุณครู “เธอทำได้ดีมาก ครูจะคอยเป็นกำลังใจให้ นะคะ”

### 2.7.7 ทักษะการเผชิญหน้า (Confrontation)

นิธิพัฒน์ เมฆขจร และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2552: 93-95) ได้กล่าวถึงความหมายของทักษะการเผชิญหน้าว่าเป็นการบรรยายความไม่สอดคล้องกันในพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาทางคำพูดกับการกระทำหรือสีหน้า เมื่อผู้รับการปรึกษาปกปิด บิดเบือน หรือเบี่ยงเบนความจริงเกี่ยวกับตนเอง หรือปกป้องตนเอง ไม่ให้เกิดความเข้าใจตนเอง และไม่ให้เปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองไปในทางที่เป็นประโยชน์ ผู้ให้การปรึกษาจะใช้ทักษะเผชิญหน้าเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาคิดถึงความเป็นจริงมากขึ้น รับรู้ความเบี่ยงเบนจากข้อเท็จจริงมากขึ้น และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสารวจสถานการณ์นั้นใหม่ ดังนั้นโอกาสที่ผู้ให้การปรึกษาควรใช้ทักษะการเผชิญหน้า คือเมื่อผู้รับการปรึกษากล่าวอย่างหนึ่งแต่แสดงออกหรือกระทำอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกัน ลักษณะของความไม่สอดคล้องกันพอจะสรุปได้ ดังนี้

- 1) ความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น พูดว่า “ตอนนี้ฉันมีความสุขดี” แต่สีหน้าเศร้าหมอง หลบตาลงต่ำ
- 2) ความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำพูดกับการกระทำ เช่น พูดว่า “ผมจะเริ่มลงมือเขียนจดหมายสมัครงานเสียที” แต่ผู้พูดมิได้ปฏิบัติ
- 3) คำพูด 2 คำพูดที่ขัดแย้งกัน หรือคำพูดไม่คงที่ เช่น “เขาไปเกี่ยวกับผู้หญิงคนอื่นอีกหลายคน ซึ่งฉันเองไม่ได้รู้สึกเดือดร้อนอะไร แต่คิดว่าเขาน่าจะทำอะไรที่มีความคิดมากกว่านี้”
- 4) พฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูด 2 อย่างที่ขัดแย้งกัน หรือไม่คงที่ เช่น ผู้รับการปรึกษามีสีหน้ากังวลและยิ้มในเวลาเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะการเผชิญหน้า คือ การช่วยเหลือให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ในความคิดที่เบี่ยงเบนสับสนของตนชัดเจนขึ้น ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถสำรวจสถานการณ์นั้นใหม่ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเองและมองเห็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองได้

ข้อควรระวังในการใช้ทักษะการเผชิญหน้า คือ การเผชิญหน้ามิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะโจมตีผู้รับการปรึกษาหรือต้อนเขาให้จมมุด หรือมิได้มุ่งให้ผู้ให้การปรึกษาระบายความอัดอั้นของตนไปยังผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องระมัดระวังท่วงทีของตนมิให้เป็นเสมือนการตำหนิผู้รับการปรึกษา หรือระวังที่จะไม่มองว่าความสับสน ความไม่สอดคล้องของผู้รับ



การศึกษานั้นเป็นตัวยุทธ ในกรณีนี้ผู้ให้การศึกษาต้องสำรวจระดับเสียง น้ำเสียง และพฤติกรรมที่ไม่ใช้คำพูดที่เป็นภาษาทางร่างกายของคนมิให้สื่อออกมาในลักษณะแข็งกร้าว หรือเป็นการวิพากษ์ผู้รับการศึกษา

การเผชิญหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะทำให้ผู้รับการศึกษาเข้าใจตนเองชัดเจนขึ้น ยอมรับตนเองมากขึ้น ลดความวิตกกังวลและลดการปกป้องตนเองลง และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนไปในทางที่เจริญงอกงาม หากผลไม่เป็นไปตามนี้ ผู้ให้การศึกษาต้องหยุดใช้ทักษะนี้และใช้ทักษะอื่นๆ เพื่อแสดงความเข้าใจและเสริมความเข้าใจในตัวผู้รับการศึกษาแทน เช่น ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการสรุปความ เป็นต้น

#### ตัวอย่างการใช้ทักษะการเผชิญหน้า

ผู้รับการศึกษา “หนูรู้สึกสบายใจ” (แสดงอาการขมวดคิ้ว)

ผู้ให้การศึกษา “หนูบอกว่าหนูรู้สึกสบายใจ แต่หนูกำลังขมวดคิ้ว”

ผู้รับการศึกษา “กลุ่มให้การศึกษามีความหมายต่อชีวิตผมมาก”

(ไม่เข้ากลุ่มในการศึกษาอีก 2 ครั้งต่อมา)

ผู้ให้การศึกษา “เมื่อหลายสัปดาห์ก่อน คุณบอกว่าการให้การศึกษามีความหมายต่อคุณมาก แต่ฉันสังเกตว่าคุณไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มถึง 2 ครั้ง”

#### 2.7.8 ทักษะการสรุปความ (Summarization)

การสรุปความ เป็นการรวบรวมข้อความ ประเด็น และสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้การศึกษา หรือใจความสำคัญทั้งหมดของความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่ผู้รับการศึกษาสื่อออกมาด้วยภาษาพูด และภาษาท่าทาง เพื่อช่วยให้ผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาได้เข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาได้อย่างถูกต้องตรงกันและได้ใจความที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น

นักเรียน “หนูรู้สึกกลัว พ่อต้องตีหนูตายแน่ถ้าพ่อรู้ว่าหนูท้อง พ่อรักหนูมาก พ่อคาดหวังในตัวหนูสูงมาก แต่หนูกับแฟนก็รักกันมากด้วย หนูคิดว่า หนูจะเรียนหนังสือจบได้แน่ แต่พ่อจะเข้าใจหนูไหม”

คุณครู “สรุปว่า ตอนนี้หนูกังวลเรื่องพ่อ หนูกลัวพ่อจะลงโทษ กลัวพ่อผิดหวังในตัวหนูและกังวลว่าท่านจะไม่เข้าใจว่าหนูจะหาหนทางเรียนให้จบได้”

นอกจากนี้ ริชาร์ด เนลสัน โจนส์ (Richard Nelson, อ้างถึงใน นวลศิริ เปาโรหิตย์, เมธินันท์ ภิณญชน, 2552 : 115-116) ได้กล่าวถึง ทักษะการสรุป (Summarizing skills) ว่า ทักษะการสรุป คือ ประโยคที่สรุปรวมเนื้อความทั้งหมดที่ได้พูดตลอดการสนทนา การสรุปจะประกอบด้วย การสะท้อนและการทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ได้พูดไปแล้วตั้งแต่ช่วงต้นถึงช่วงปลายของการสนทนา หรืออาจทำเป็นระยะ ๆ ก็ได้ ส่วนวิธีการสรุป อาจสรุปได้ทั้งเนื้อหา ความรู้สึก และ

เหตุผล เช่น “คุณรู้สึก.....เพราะ.....” และบางครั้งผู้รับการปรึกษาพูดหลายประเด็น สลับไปสลับมา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสรุปเรื่องเป็นประเด็น ๆ ไป เช่น ผู้รับการปรึกษาอาจจะเล่าให้ฟังทั้งเรื่องครอบครัว เรื่องงาน เรื่องเศรษฐกิจ เมื่อผู้ให้การปรึกษาฟังแล้วจะต้องสรุปประเด็นที่จะให้ความสนใจเป็นเรื่องๆ ไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าเขามีปัญหาในเรื่องใดบ้าง และเรื่องใดที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไขก่อนเรื่องอื่น การสรุปเป็นประเด็นที่กะทัดรัดและได้ใจความ จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นภาพปัญหาของเขาได้อย่างชัดเจน และทำให้ผู้รับการปรึกษาต้องการพูดต่อไป และที่สำคัญ การสรุปย่อจะช่วยทำให้ผู้รับการปรึกษาได้รู้ว่า ประเด็นที่ผู้ให้การปรึกษาฟังจากเขาถูกต้องหรือไม่ จัดเป็นการตรวจสอบความเข้าใจของทั้งสองฝ่ายว่าตรงกันหรือไม่เพียงใด

## 2.8 คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 19-20) ได้สรุปคุณสมบัตินี้ของผู้ให้การปรึกษาไว้ ดังนี้

1. ได้รับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว
2. มีความอดทนไม่ใจร้อน
3. มีความสุขเมื่อทำงานกับคนอื่น
4. สำนึกในคุณค่าของคน
5. ทำทางอบอุ่น เป็นมิตร จริงใจ
6. มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ
7. มีเจตคติทางบวก
8. เป็นผู้รับฟังที่ดี
9. เข้าใจความคิดของบุคคลอื่น
10. ยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข
11. ไม่ทอดทิ้งต่อปัญหา
12. รักษาความลับ

วัลภา สบายยิ่ง (2554: 38-41) สังกะระห์จาก Corey, 1996: 14-19, Hansen, Rossberg & Cramer, 1994: 361-378 กับ ประดิษฐ์ อุปรมย์ และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2553 :10-12) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้การปรึกษาไว้ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนตัวด้านความรู้ ได้แก่ คุณลักษณะต่อไปนี้

- 1.1 มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิควิธีและกระบวนการในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาอย่างเป็นระบบ

1.2 เข้าใจทฤษฎีการปรึกษาต่างๆ ทั้งในด้านหลักการ เป้าหมาย และ กระบวนการ ซึ่งรวมทั้งขั้นตอนและเทคนิค หรือทักษะในการให้การปรึกษา

1.3 มีความรู้ความเข้าใจทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวกับพัฒนาการและการแสดง พฤติกรรมของบุคคล

1.4 มีความรอบรู้ในเรื่องการศึกษาต่อและอาชีพต่างๆ ในสังคมจนสามารถให้ รายละเอียดที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการได้

1.5 มีความรอบรู้เกี่ยวกับแหล่งวิทยาการและสถานประกอบการต่างๆ ที่ สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษาได้

1.6 มีความรู้เรื่องวัฒนธรรมของบุคคลในสังคม และรู้เรื่องอิทธิพลของ วัฒนธรรมที่มีผลต่อวิถีชีวิตของบุคคล

1.7 มีความรู้เรื่องการสร้างเป้าหมายที่เป็นไปได้

1.8 มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทการเป็นผู้ให้การปรึกษาอย่างกระฉับกระฉ่ง

1.9 มีความรู้เกี่ยวกับวิธีลดความเครียดให้กับตนเอง

1.10 มีความรู้ในเรื่องการสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

1.11 มีความรู้ในเรื่องการสร้างเชื่อมั่นให้ตนเองหรือการให้รางวัลแก่

ตนเอง

1.12 มีความรู้เรื่องโครงการและการประเมิน

2. คุณลักษณะส่วนตัวด้านทักษะ ได้แก่คุณลักษณะต่อไปนี้

2.1 มีทักษะในการเลือกใช้เครื่องมือเพื่อการรวบรวมข้อมูลและแปล ความหมายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาแก่ผู้รับการปรึกษาอย่างเหมาะสม

2.2 มีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.3 มีทักษะในการให้การปรึกษาทุกขั้นตอน

2.4 มีทักษะในการจัดการกับความวิตกกังวลของตนได้

2.5 มีทักษะในการเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับที่เหมาะสม

3. คุณลักษณะส่วนตัวด้านเจตคติ ได้แก่คุณลักษณะต่อไปนี้

3.1 ตระหนักในความสำคัญของการยอมรับตนเองและการยอมรับผู้รับการ ปรึกษา

3.2 ตระหนักในความเป็นตัวตนที่แท้จริงของตน และเห็นคุณค่าของการ เปิดเผยตนเองอย่างจริงใจ

3.3 ตระหนักในความต้องการของตนเองว่าอะไรคือสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับชีวิตตน เห็นคุณค่าของการตั้งเป้าหมายชีวิตและการตรวจสอบความสำเร็จที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น

3.4 มีความนับถือและตระหนักในคุณค่าหรือความสำคัญของตน หรือที่เรียกว่า มีอัตคุณทัศนสูง

3.5 ยอมรับอำนาจในตน และยอมรับขีดจำกัดของตนเองและผู้อื่นที่มีอยู่ตามความเป็นจริง

3.6 มีวิสัยทัศน์ที่เปิดกว้างและพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลง

3.7 มีความอดทนต่อสิ่งที่ยังไม่กระจ่าง หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเชื่องช้า

3.8 พร้อมที่จะเข้าใจสถานการณ์และโลกของผู้รับการปรึกษาได้อย่างแท้จริง โดยไม่นำประสบการณ์เฉพาะของตัวหรือโลกของตัวเองเข้าไปเกี่ยวข้อง

3.9 มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อตนเองและวิชาชีพ

3.10 มีอารมณ์ขัน

3.11 สามารถรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้โดยพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข

3.12 มองชีวิตตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ยึดติดกับอดีตที่แก้ไขไม่ได้ แต่ให้อึดเป็นบทเรียนสำหรับการปรับปรุงชีวิตในปัจจุบัน ให้มีความสมบูรณ์หรือมีความสุขเพิ่มขึ้น

3.13 ยอมรับและซาบซึ้งในอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีผลต่อวิถีชีวิตของบุคคล

3.14 ตระหนักในคุณค่าของการมีสวัสดิการที่ดีของผู้อื่นอย่างแท้จริง

3.15 ใส่ใจในวิชาชีพและสามารถเลือกสรรสิ่งที่ดีงามในการประกอบวิชาชีพ มาใช้ให้เป็นประโยชน์สำหรับตน ขณะเดียวกันก็ไม่ยึดติดว่าวิชาชีพนั้นเป็นเพียงเป้าหมายเดียวที่สำคัญที่สุดของชีวิตเพราะคนเรายังมีอย่างอื่นสำหรับชีวิตที่นอกเหนือจากชีวิตการงาน

3.16 ไม่แบกรับปัญหาของผู้รับการปรึกษาไว้จนทำให้ตนเองหมดความสุข แต่ควรให้เจ้าของปัญหารับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาของเขาด้วยตัวเอง

3.17 ไม่นำค่านิยมของตนไปตัดสินค่านิยมของผู้รับการปรึกษา หรือพยายามยึดยึดค่านิยมของตนให้ผู้รับการปรึกษา แต่ควรสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นหรือเอื้อให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจความคิด ความรู้สึก การกระทำ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น แล้วใคร่ครวญว่าอะไรคือสิ่งที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตัวเอง เขาอาจเปลี่ยนค่านิยม เปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับค่านิยม หรือเปลี่ยนทั้งสองอย่างหลังการไตร่ตรองใคร่ครวญแล้ว แต่ให้เป็นการตัดสินใจด้วยตัวเอง

3.18 แม้ตัดสินใจอะไรแล้ว ถ้าพบว่ามีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าก็จะไม่ยึดติดกับการตัดสินใจเดิม เพราะถือว่าการตัดสินใจเดิมนั้นอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลเดิม การตัดสินใจใหม่ถ้ามี

ข้อมูลเปลี่ยนไปแล้วทำให้มีการตัดสินใจใหม่ ก็ควรยอมรับการตัดสินใจใหม่โดยไม่จำเป็นต้องยึดติดกับการตัดสินใจเดิม

3.19 หลีกเลี่ยงการเป็นบุคคลสมบูรณ์แบบ (Perfectionist)

3.20 ซื่อสัตย์กับข้อจำกัดของตนเอง แต่ต้องพยายามทำให้ตนเองมีข้อจำกัดให้น้อยที่สุด

3.21 ไม่กังวลมากจนเกินไปกับการที่ผู้รับการปรึกษาเรียกร้องเกินกว่าเหตุหรือไม่รักษาคำพูด

3.22 หลีกเลี่ยงจากการเข้าใจผิดว่าตนสามารถหรือไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีได้เพราะเทียบจากความคาดหวังที่มีอยู่ก่อน ควรปล่อยให้สัมพันธภาพดำเนินไปตามที่เป็นจริง โดยการพยายามสร้างบรรยากาศหรือสัมพันธภาพให้เหมาะกับผู้รับการปรึกษา

3.23 อย่ากังวลเกินเหตุจนเสียความเชื่อมั่น หรือเสียผู้รับการปรึกษาไปเพราะตนไปเพิ่มความกังวลให้ผู้รับการปรึกษามากขึ้น

3.24 แบ่งปันความรับผิดชอบร่วมกับผู้รับการปรึกษาในฐานะผู้ร่วมให้ข้อมูลหรือให้แนวทางการคิด ไม่ใช่รับผิดชอบในการตัดสินใจ

3.25 ตระหนักว่าตนเองเท่านั้นที่จะเป็นตัวแทนของชีวิตตน (active agent in your life)

3.26 เห็นคุณค่าของสิ่งที่น่าสนใจอย่างอื่นที่นอกเหนือจากงานที่ทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ทำที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการหลักได้

3.27 มีความรู้สึกและความคิดที่ดีต่อทางเลือกในการทำงานหลายๆ ทางเลือก

3.28 มีความรู้สึกและความคิดที่ดีต่อการเป็นผู้ริเริ่มโครงการใหม่ๆ ที่มีคามหมายหรือทำให้ตนเองรู้สึกพอใจ โดยไม่สนใจกับการต่อต้านจากผู้อื่นมากนัก

3.29 มีความรู้สึกและความคิดที่ดีต่อการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ร้องขอสิ่งที่ตนต้องการ แต่อย่ามุ่งหวังว่าจะต้องได้ตามที่ขอทุกครั้ง

3.30 มีความรู้สึกและความคิดที่ดีต่อการพักผ่อน การเดินทาง และประสบการณ์ต่างๆ และทำให้สิ่งเหล่านั้นมีความหมายที่ดีสำหรับตนเอง

3.31 ไม่ยอมตกเป็นแพะรับบาปในกรณีที่ตนมิได้เป็นผู้ก่อ

3.32 มีความรู้สึกและความคิดที่ดีต่อการแสวงหาความรู้ด้วยการเข้าประชุมหรือสัมมนาเพื่อวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ

3.33 ยอมรับในความไม่สมบูรณ์แบบของมนุษย์และรู้จักให้อภัยในความผิดพลาดของตนเองและผู้อื่น



3.34 ตระหนักในความสำคัญของการหาเพื่อน เพื่อสนับสนุนหรือเป็นกำลังใจให้แก่นักเรียนและกัน

3.35 เห็นความสำคัญของการเป็นคนกระตือรือร้นหรือกระตือรือร้นอยู่เสมอ กล่าวโดยสรุป ผู้ทำหน้าที่ในการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาควรมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาพื้นฐานเพื่อเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ เป็นผู้ที่มีความสุขใจดี มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอในทุก ๆ ด้าน เพื่อมีข้อมูลให้แก่ผู้รับการปรึกษาอย่างรอบด้านทั้งข้อมูลด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม เคารพศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน และต้องเป็นผู้ที่รักษาความลับได้เป็นอย่างดี

## 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทในการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาของครูผู้สอน

### 2.9.1 บทบาทหน้าที่ของครู

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545: 10-11) ได้อธิบายบทบาทหน้าที่ของครูว่า ครูมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ครูทุกคนจึงควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลของผู้เรียนเป็นรายบุคคลเพื่อรู้จักและเข้าใจผู้เรียนอย่างแท้จริง
2. ศึกษาเพิ่มเติมองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาและการแนะแนว
3. ให้การศึกษาเบื้องต้นในรายวิชาที่สอน ในด้านการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และบุคลิกภาพที่พึงประสงค์
4. ใช้ข้อมูลการรู้จักและเข้าใจผู้เรียนในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ
5. สอดส่องดูแลผู้เรียน และการประสานข้อมูลกับครูที่ปรึกษา ครูประจำชั้นและครูแนะแนว
6. มีส่วนร่วมในการดำเนินงานแนะแนวของสถานศึกษาในลักษณะเครือข่ายการแนะแนว
7. สอดแทรกและบูรณาการกิจกรรมให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามจุดหมายของหลักสูตรในรายวิชาต่างๆ

ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของครูแนะแนวที่กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545: 11-12) ได้ให้รายละเอียดไว้ ดังนี้

1. เป็นที่ปรึกษา (Supervisor) แก่ครูและผู้เกี่ยวข้องทุกคนในการให้ความรู้เทคนิคกระบวนการแนะแนวตามหลักจิตวิทยาและการแนะแนว

2. เป็นผู้ให้การศึกษา (Counselor) แก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้มาขอรับการปรึกษาทั่วไป ทั้งด้านการส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหา ให้การปรึกษาที่ครอบคลุมทั้งด้านการเรียน อาชีพ ชีวิตและสังคม รวมทั้งประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษาในการดูแลช่วยเหลือในกรณีพิเศษ

3. เป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) กับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษาเป็นระบบเครือข่ายในการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน โดยการประสานงานการจัดทำข้อมูลในการรู้จักและเข้าใจผู้เรียน ประสานความร่วมมือกับครู ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษาในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชน ในการดูแลช่วยเหลือส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนตามความถนัด ความสนใจและความสามารถ และประสานงานกับครูและผู้มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผล

นอกจากบทบาทหน้าที่ของครูข้างต้น กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545, อ้างถึงใน สุวิธดา คำพิว. 2553 : 34) ได้สรุปถึงความจำเป็นที่ครูต้องเป็นผู้ให้การศึกษาแก่ผู้เรียนไว้ ดังนี้

1. ครูเป็นบุคคลสำคัญในการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง
2. ครูที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่ผู้เรียนใกล้ชิดมากที่สุด
3. ผู้เรียนคาดหวังให้ครูเป็นที่พึ่งทางใจ ให้ความอบอุ่น และให้การปรึกษาได้
4. นอกจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ผู้เรียนคิดว่าครูจะเป็นอีกผู้หนึ่งที่พึ่งได้
5. ครูที่ปรึกษาจะช่วยให้ผู้เรียนรู้จักรักและเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น มีทักษะชีวิต และทักษะทางสังคมที่เหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บทบาทหน้าที่ของครูกับบทบาทของการเป็นผู้ให้การศึกษา มีความสำคัญและมีภารกิจที่ใกล้เคียงกัน เนื่องจากครูและผู้ให้การศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทในการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน หรือผู้รับการปรึกษา ให้มีศักยภาพในการตัดสินใจเลือกวิธีการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา หรือการปรับตัวให้ดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข

### 2.9.2 จรรยาวิชาชีพของผู้ให้การศึกษาเชิงจิตวิทยา

วัลภา สบายยิ่ง (2554: 1-65) กล่าวว่า ในการทำงานทางด้านสุขภาพจิต ผู้ให้การศึกษาเชิงจิตวิทยามักจะเผชิญกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับจรรยาวิชาชีพอยู่เสมอ ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้การศึกษาสรุปแนวปฏิบัติที่องค์กรวิชาชีพและกฎหมายกำหนดไว้ ดังนี้

1. ผู้ให้การปรึกษาต้องไม่พยายามที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา โดยที่ตนเองไม่มีความรู้ ทักษะ การฝึกฝน และการนิเทศที่เพียงพอ กล่าวคือ ต้องไม่ให้การปรึกษาด้านที่นอกเหนือจากความสามารถและคุณสมบัติที่ตนเองมีอยู่ ในกรณีพบปัญหานี้ให้ส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม
2. ผู้ให้การปรึกษาต้องเป็นอิสระจากอคติและความลำเอียงทั้งมวลที่อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นกลางและสัมพันธภาพทางบวก อคติและความลำเอียงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ อคติในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ และกลุ่มที่มีลักษณะพิเศษ
3. การมีความสัมพันธ์ทางเพศกับผู้รับการปรึกษาเป็นสิ่งต้องห้าม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องไม่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องทางเพศกับผู้รับการปรึกษาโดยเด็ดขาด ไม่มีข้อยกเว้นใดๆ ทั้งสิ้น
4. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องคุ้มครองสิทธิของผู้รับการปรึกษา จะต้องอธิบายให้กลุ่มผู้รับการปรึกษาทราบ และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้รับการปรึกษา
5. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องปกป้องความเป็นส่วนตัว และรักษาความลับของผู้รับการปรึกษาโดยตลอด เว้นเสียแต่ว่าสถานการณ์ที่เปิดเผยในชั่วโมงการให้การปรึกษาเป็นอันตรายต่อชีวิตและความผาสุก (Welfare) ของตนเองและผู้อื่น เรื่องนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องแจ้งให้ผู้รับการปรึกษาทราบตั้งแต่เริ่มต้นการสัมภาษณ์ครั้งแรก ส่วนข้อมูลอื่นๆ จะต้องรักษาเป็นความลับ จะเปิดเผยได้ก็ต่อเมื่อผู้รับการปรึกษาอนุญาตหรือกฎหมายบังคับ
6. เป้าหมายในการให้การปรึกษาก็คือการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ยกเว้นเป้าหมายนั้นเป็นเป้าหมายที่เป็นไปในทางทำลาย ทำร้ายตนเอง หรือฝ่าฝืนกฎระเบียบของสังคม
7. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องรับผิดชอบที่จะรับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายหลังจากจบการศึกษาแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากความรู้และการวิจัยในวิชาชีพการให้การปรึกษาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้การปรึกษาจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะให้ทันสมัยอยู่เสมอ
8. ผู้ให้การปรึกษามีความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่จะดำเนินการต่อผู้ร่วมงานที่ผิดจรรยาวิชาชีพ ผิดกฎหมาย และขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในฐานะนักวิชาชีพผู้ให้การปรึกษามีหน้าที่ที่จะพิทักษ์วิชาชีพ และพิทักษ์ชุมชน และพิทักษ์ความปลอดภัยของผู้รับการปรึกษา
9. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้ความสำคัญต่อความผาสุก (Welfare) โดยทั่วไปของผู้รับการปรึกษาและสังคม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพยายามป้องกันการเลือกปฏิบัติ

จะต้องช่วยบุคคลที่ด้อยโอกาส ช่วยส่งเสริมความยุติธรรมในสังคม เพื่อช่วยคนทุกคนให้สามารถใช้ศักยภาพของเขาได้อย่างเต็มที่

จินตนา ณ สงขลา (2555 : 182) สรุปถึงจรรยาบรรณของผู้ให้การปรึกษาไว้

ดังนี้

1. มีความสุจริต จริงใจต่อผู้รับการปรึกษา
2. รักษาความลับ
3. มีมารยาท รู้กาลเทศะ
4. รับฟังความคิดเห็นของผู้รับการปรึกษา
5. มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง
6. หมั่นศึกษาหาความรู้ทางวิชาชีพ
7. ยอมรับความสามารถของตัวเองว่าสามารถให้การปรึกษาได้ในด้านใด

มากน้อยเพียงใด

8. ร่วมประชุมปรึกษางานทางวิชาการที่เกี่ยวกับเรื่องการแนะแนวและการ

ให้การปรึกษาอยู่เสมอ

9. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษามีปัญหาที่นอกเหนือจากความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้การปรึกษา ให้รับส่งต่อผู้รับการปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

10. หมั่นประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

จินตนา ณ สงขลา (2555: 183) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้การปรึกษาไว้ว่า

ประกอบด้วย

1. ต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. จัดเวลาในการให้การปรึกษาที่ผู้รับการปรึกษามีความสะดวก เช่น ไม่ตรงกับเวลาเรียนของผู้รับการปรึกษา
3. ผู้รับการปรึกษาต้องมีความเต็มใจโดยไม่ถูกบังคับให้มารับการปรึกษา
4. จัดสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพูดคุยให้การปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ครูผู้สอนต้องระลึกว่าการให้การปรึกษาเป็นหน้าที่ และสามารถกระทำได้อย่างควบคู่กับการสอน

6. ผู้รับการปรึกษาต้องเป็นผู้ตัดสินใจ และรับผิดชอบในปัญหาของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาเป็นเพียงผู้ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหาเท่านั้น

7. วิเคราะห์ปัญหา/จัดส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญอื่นในกรณีที่ทำเป็นและทำการติดตามผลในทุกกรณี

### 2.9.3 คุณลักษณะของครูผู้ให้การศึกษา

มัลลิวรี ออคูลวณศิริ (2547) อ้างถึงใน สุวัสดา คำพิว (2553: 34) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของครูผู้ให้การศึกษาไว้ ดังนี้

- 1) รู้จักและยอมรับตนเอง
- 2) อุดมคติ ใจเย็น
- 3) จริงใจ และตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น
- 4) มีท่าทีเป็นมิตร และมองโลกในแง่ดี
- 5) ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น และช่างสังเกต
- 6) ใช้คำพูดได้เหมาะสม
- 7) เป็นผู้ฟังที่ดี

นิสทูล (Nystull, 1999: 10-12, อ้างถึงใน สุขอรุณ วงษ์ทิม, 2554: 25-27)

กล่าวว่า นอกจากครูผู้ให้การศึกษาจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ทางวิชาชีพแล้ว ครูผู้ให้การศึกษาควรมีคุณลักษณะ 13 ประการ ดังนี้

- 1) เป็นผู้สนับสนุน (Encouraging) ซึ่งการสนับสนุนจะช่วยให้ผู้รับการศึกษาก่อเกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนในการพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า
- 2) มีศิลปะ (Artistic) ครูผู้ให้การศึกษาที่มีความไวและตอบสนองต่อผู้รับการศึกษาก็จะแสดงถึงการมีศิลปะ จะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ชัดหยุ่น และปรับเปลี่ยนเทคนิคการให้การศึกษาตามความต้องการของผู้รับการศึกษแต่ละราย
- 3) อารมณ์มั่นคง (Emotional Stable) ในบางครั้งความไม่สมดุลทางอารมณ์ของครูผู้ให้การศึกษาอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับการปรึกษา ซึ่งมีผู้รับการปรึกษาจำนวนมากที่ต้องสูญเสียพลังงานในการปรับตัวต่ออารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปมาของครูผู้ให้การศึกษา ซึ่งความขัดแย้งในตนเองของครูผู้ให้การศึกษาไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดการสูญเสียเวลาอันมีค่าเท่านั้น แต่ยังสร้างความสับสนและความไม่มั่นคงให้แก่ผู้รับการปรึกษาด้วย
- 4) ความเข้าใจร่วมรู้สึกและความเอื้ออาทร (Empathic and Caring) ครูผู้ให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะแสดงความเอื้ออาทร และปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา มีความไวต่อสภาพทางอารมณ์ของผู้อื่น และสนับสนุน เมตตา กรุณาต่อผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความกล้าที่จะเผชิญกับความเป็นจริงในชีวิต ตลอดจนสามารถสำรวจแนวทางและโอกาสของตนเองได้



5) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) การตระหนักรู้ในตนเองจะทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถเกิดการตระหนักรู้ในข้อจำกัดของตน ช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเฝ้าระวังความต้องการของตนซึ่งจะมีผลต่อการไม่ทำพฤติกรรมที่จะส่งผลเสียต่อกระบวนการให้การปรึกษ

6) การยอมรับตนเอง (Self-acceptance) การยอมรับตนเอง หมายถึง ความพร้อมในตนเองของผู้ให้การปรึกษา โดยมีสุขภาพกายและจิตที่สมบูรณ์ มีการพัฒนาตนเอง รวมทั้งมีความวิตกกังวลในความขัดแย้งระหว่างตนที่เป็นจริง (Real Self) กับตนในอุดมคติ (Ideal Self) ที่ไม่มากจนเกินไป

7) การยอมรับนับถือตนเองในทางบวก (Positive Self Esteem) การยอมรับนับถือตนเองในทางบวก จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถจัดการกับการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพของตนเอง และดำรงไว้ซึ่งความมั่นคงทางอารมณ์ได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการให้การปรึกษา เพราะผู้ให้การปรึกษาที่ไม่ยอมรับนับถือตนเองในทางบวก อาจจะทำให้เขามีความรู้สึกในทางลบกับผู้รับการปรึกษา

8) การเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-realization) ผู้ให้การปรึกษาดึงเข้าใจว่าผู้ให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น มีการกิจ ความเสี่ยงและความยากลำบากหลายประการ ที่จะทำให้นเกิดการพัฒนาความสามารถของตนเอง มีประสบการณ์ในชีวิต มีมุมมองที่กว้างซึ่งสามารถนำไปใช้ในการช่วยผู้รับการปรึกษาได้ นอกจากนี้แล้วยังเป็นผู้มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น สามารถสร้างสรรค์พลังและความหวังให้ผู้รับการปรึกษาได้

9) การเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure) เป็นการเปิดเผยความคิดและความรู้สึกของผู้ให้การปรึกษา เป็นแบบอย่างของการเปิดเผยตนเอง จะช่วยส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษามีการเปิดเผยตนเองด้วยเช่นกัน

10) ความอดทน (Patient) การมีความอดทนจะทำให้กระบวนการให้การปรึกษามีคุณค่า การช่วยเหลือบุคคลด้วยกระบวนการที่ซับซ้อนจะต้องอาศัยความพยายามเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีความอดทน เพื่อให้การช่วยเหลือบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

11) การไม่ตัดสิน (Nonjudgmental) ผู้ให้การปรึกษาต้องระมัดระวังที่จะไม่กำหนดคุณค่าหรือความเชื่อของผู้รับการปรึกษา แม้ว่าจะต้องการแสดงความใหม่ให้แก่ผู้รับการปรึกษา การไม่ตัดสินจะแสดงถึงความเคารพผู้รับการปรึกษา และเพื่อที่ ทำให้เขาได้แสดงความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่เฉพาะตัวนั้นออกมา

12) ความทนทานต่อความคลุมเครือ (Tolerance for Ambiguity) ในบางครั้งผู้ให้การปรึกษาอาจจะไม่ทราบอย่างแน่ชัดว่าเทคนิคใดที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จที่ดีที่สุด

สำหรับผู้รับการปรึกษาในแต่ละรายในระหว่างชั่วโมงบำบัด ซึ่งในกรณีที่เกิดความคลุมเครือ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีความทนทานต่อความคลุมเครือนั้น

13) การมีจิตวิญญาณ (Spirituality) การเลื่อมใสในศาสนา ศีลธรรม และการมีจิตวิญญาณที่ดี และความสามารถที่จะปฏิบัติตามความเลื่อมใสศรัทธานั้นๆ ของผู้ให้การปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการสำนึกที่ดีในตนเอง

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้ให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น นอกจากจะมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการให้การปรึกษา ยังต้องเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับในตนเองและผู้อื่นตามความเป็นจริง ไม่ตัดสินผู้อื่นด้วยความคิดความเชื่อส่วนตัว และยังต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญ นอกจากนั้น ยังต้องเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน

## 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการให้การปรึกษา

พรรณี วิญญูกุล (2544) ศึกษาผลของการฝึกการให้การปรึกษาที่มีต่อความสามารถในการให้การปรึกษาของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ยังไม่ได้รับการอบรมการให้การปรึกษาที่มีระดับความสามารถในการให้การปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความสามารถในการให้การปรึกษา และโปรแกรมการฝึกการให้การปรึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้การปรึกษา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการให้การปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หลังจากได้รับการฝึกการให้การปรึกษา

ประภา มณีวรรณ (2547) ศึกษาการเพิ่มความร่วมรู้สึกด้วยโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ โปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และแบบประเมินสถานการณ์ที่ใช้ในการวัดระดับความร่วมรู้สึก ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยานักศึกษามีคะแนนความร่วมรู้สึกสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกทักษะเบื้องต้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปิยฉัตร เทพรัตน์ (2547) ศึกษาผลของการฝึกการให้การปรึกษาแบบจุลภาค ที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้การปรึกษาในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย จำนวน 26 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โปรแกรมฝึกอบรมการให้การปรึกษาแบบจุลภาค แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการ

ให้การปรึกษาของลาร์สัน ผลการศึกษาวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ที่เข้ารับการฝึกอบรมการให้การปรึกษาแบบจุลภาค มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเจ้าหน้าที่ที่จบการฝึกอบรมในระยะหลังการทดลอง 1 เดือน หรือระยะติดตามผลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชุลีกร พุพัง (2553) ศึกษาเรื่องผลการใช้ชุดฝึกอบรมทางการแนะแนวเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษา สำหรับครูที่ปรึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนพิชญศึกษา จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ครู โรงเรียนพิชญศึกษา จังหวัดนนทบุรี จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุดฝึกอบรมทางการแนะแนวเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษา แบบวัดสมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษา และแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางการแนะแนวเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษา สำหรับครูที่ปรึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนพิชญศึกษา จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมทางการแนะแนวเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษา สำหรับครูที่ปรึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนพิชญศึกษา จังหวัดนนทบุรี มีค่าบรรลุนิคมสอดคล้องที่ระดับ 0.93 และมีค่าบรรลุนิคมสอดคล้องของแบบวัดสมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษาที่ระดับ 0.97 สมรรถภาพการเป็นครูที่ปรึกษาหลังการใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการใช้ชุดฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความคิดเห็นของครูที่ปรึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกรายการ

สุวิธดา คำพิว (2553) ศึกษาเรื่องผลของชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการให้การปรึกษา สำหรับครูที่ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูที่ปรึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มเครือข่ายบ้านเหล่าหนองแปน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3 จำนวน 49 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 12 คน ซึ่งได้จากครูที่มีคะแนนความรู้ในการให้การปรึกษาดั้งเดิมเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการให้การปรึกษา แบบสังเกตทักษะการให้การปรึกษา และแบบวัดความรู้เกี่ยวกับการให้การปรึกษา ผลการศึกษาวิเคราะห์ว่าครูที่ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสจำนวน 49 คน มีความรู้ในการให้การปรึกษาอยู่ในระดับน้อย และครูที่ปรึกษากลุ่มทดลองมีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเพิ่มสูงขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เลปโกวสกี และคณะ (Lepkowski et al, 2009) ศึกษาการเปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ให้คำปรึกษา จำนวน 69 คน ที่เข้ารับการอบรมเพื่อจัดอันดับความสามารถจากผู้จัดอันดับที่เชี่ยวชาญใน 3 ช่วงของการอบรม กับการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับทักษะการให้คำปรึกษาก่อนและหลังเข้าอบรมทักษะต่างๆ ทั้งนี้เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงในการประเมินตนเองของผู้ให้คำปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่เข้ารับการอบรมประเมินระดับทักษะของตนเองสูงขึ้นในช่วงก่อนเข้าอบรม จากนั้นก็ประเมินต่ำเกินไปทันทีที่เข้ารับการอบรม และประเมินได้เที่ยงตรงในการประเมินช่วงสุดท้าย ซึ่งหมายถึง ผู้ให้คำปรึกษาที่เข้ารับการอบรมทักษะต่างๆ มีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นหลังจากการอบรมซึ่งเป็นการประเมินช่วงสุดท้าย

โลว และคณะ (Loe et al, 2009) ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาด้วยตนเองเพื่อสอนทักษะการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในโรงเรียนจิตวิทยา จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการให้คำปรึกษาของกลุ่มเป้าหมาย ได้รับการประเมินในระดับสูงขึ้นหลังจากการศึกษาด้วยตนเอง ซึ่งประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญจากคณะจิตวิทยา ผลที่ได้สอดคล้องกับการสำรวจ 2 ครั้งที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการสำรวจจากครูในสาขาศึกษาศาสตร์ และผู้เข้าอบรมในโรงเรียนจิตวิทยาแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในเรื่องทักษะการสร้างความสัมพันธ์ ทักษะการแก้ปัญหา และการปฏิบัติโดยรวมเกี่ยวกับการนำความรู้นอกห้องเรียนมาใช้

