

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดของการให้บริการปรึกษาและพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู
 - 1.1 แนวคิดและความหมายการให้บริการปรึกษา
 - 1.2 การให้บริการปรึกษาในโรงเรียน
 - 1.3 พฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู
2. แนวคิดทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษากับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู
 - 2.1 แนวคิดและความหมายของทัศนคติ
 - 2.2 ทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษากับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู
3. แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู
 - 3.1 แนวคิดและที่มาของความฉลาดทางอารมณ์
 - 3.2 ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู
4. แนวคิดภูมิหลังและลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู

1. แนวคิดของการให้บริการปรึกษาและพฤติกรรมกรให้บริการปรึกษาของครู

1.1 แนวคิดและความหมายของการให้บริการปรึกษา

การให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling) หรือการให้บริการปรึกษา เรียกสั้นๆ ว่าการปรึกษา เป็นกระบวนการช่วยเหลือซึ่งเกิดจากความร่วมมือกันเป็นอยู่อย่างดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการปรึกษา ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการที่ประสบปัญหาที่ต้องการพัฒนา หรือต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมตามความเป็นจริง สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาตนได้อย่างเหมาะสม และดำรงชีวิตด้วยความสุขตามอัตภาพ (เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2543) โดยมีผู้ให้ความหมายและแนวคิดการให้บริการปรึกษาต่างๆ ดังต่อไปนี้

วัฒนา พัทธราวิช (2531) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษา หมายถึงกระบวนการสำคัญ ที่ช่วยให้ผู้ประสบปัญหาสามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง รู้จักและเข้าใจตนเองเป็นอย่างดี สามารถเป็นผู้นำแห่งตนเองได้ และสามารถวางแผนทางของชีวิต ในอนาคตได้ สามารถปรับตัว เข้ากับสภาพแวดล้อมได้และมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ชูชัย สมิทธิไกร (2529) กล่าวถึงการให้บริการปรึกษาว่า เป็นกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือระหว่างผู้รับบริการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษา ให้มีความรู้ความเข้าใจทัศนคติและทักษะที่ถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาดังๆ และสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างสูงสุด

อาภา จันทรสกุล (2529) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือมาพบปะเป็นส่วนตัวกับผู้ให้บริการปรึกษา เป้าหมายโดยทั่วไปของการให้บริการปรึกษา คือการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการปรึกษาสามารถตัดสินใจ เผชิญปัญหา กับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงของตนเอง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่อบอุ่นปลอดภัย อันเกิดจากสัมพันธภาพที่ดี

Patterson (1980) กล่าวถึงการให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ อันเป็นการช่วยเหลือระหว่างบุคคลสองคน โดยมีลักษณะสำคัญว่าคนหนึ่งต้องการความช่วยเหลือ และอีกคนเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ และ เป็นผู้ที่มีความสามารถเพียงพอ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มารับบริการปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลง

George and Critiani (1995) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษา คือ สัมพันธภาพ เป็นกระบวนการที่มีแบบแผนในการให้บุคคลสามารถวางแผนและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

สรุปการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาหรือการให้บริการปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษา รู้จักและเข้าใจตนเอง สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาด้วยตนเอง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ตระหนักในศักยภาพของตนเอง

ลักษณะการให้บริการปรึกษา

สวัสดี บรรเทิงสูง (2542) ได้สรุปการจัดบริการปรึกษาไว้ 2 แบบ คือ

1. การให้บริการปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) เป็นการพบกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาและผู้รับบริการเป็นการส่วนตัว ครั้งละ 1 คน มักจะเกิดกับผู้ให้คำปรึกษาที่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้ให้การปรึกษาเป็นอย่างดี พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือตลอดกระบวนการให้บริการปรึกษา

2. การให้บริการปรึกษาเป็นรายกลุ่ม (Group Counseling) เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการพร้อมๆ กันหลายคนในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะผู้รับบริการปรึกษาที่มีลักษณะของปัญหาที่คล้ายคลึงกัน มีความประสงค์ร่วมกันที่จะพบผู้ให้บริการปรึกษาหรือบางกรณีผู้ให้การปรึกษาอาจมีข้อเสนอให้พบกันเป็นกลุ่ม เพื่อร่วมพิจารณาแก้ปัญหา หรือสถานการณ์ใดๆ เป็นครั้งคราว

สรุปได้ว่าลักษณะการให้บริการมี 2 ลักษณะคือการให้บริการปรึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาและผู้รับบริการเป็นการส่วนตัว และการให้บริการปรึกษาเป็นรายกลุ่ม เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการพร้อมๆ กันหลายคน ที่มีลักษณะของปัญหาที่คล้ายคลึงกัน ร่วมกันพิจารณาแก้ปัญหา

องค์ประกอบของการให้บริการปรึกษา

การให้บริการปรึกษาประกอบด้วย องค์ประกอบต่างๆ ซึ่ง George and Cristiani (1995) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการปรึกษา ดังต่อไปนี้

1. การคำนึงถึงอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ของผู้มารับการปรึกษา
2. การสื่อสารที่เปิดเผย ไร้วางใจ ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการปรึกษา ก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และผูกพันซึ่งกันและกัน
3. เกิดการเติบโตและปรับเปลี่ยนในทิศทางที่ดี
4. การรักษาความลับ
5. ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจผู้มารับบริการปรึกษาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
6. ให้ความจริงใจและเปิดเผย มีการสื่อสารตรงไปตรงมา

จึงสรุปได้ว่า การให้บริการปรึกษาประกอบด้วย การรับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของผู้มารับบริการปรึกษา มีการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการสนับสนุนให้กำลังใจ ผู้รับบริการปรึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ปรัชญาค่านิยมในการให้บริการปรึกษา

John M. Brewer (1955 อ้างในวัฒนา พัทธราวิช, 2531) ได้กล่าวถึงปรัชญาค่านิยมในการให้บริการปรึกษาดังนี้

1. บุคคลจะได้รับการให้บริการปรึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา การวางแผนปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิตไปสู่เป้าหมาย
2. บุคคลที่ได้รับการปรึกษาต้องเป็นบุคคลที่ต้องการรับการช่วยเหลือ
3. ผู้ให้บริการปรึกษาต้องเห็นอกเห็นใจ พยายามรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการปรึกษา
4. ผู้ให้การปรึกษามีความรู้ มีประสบการณ์ ฉลาด ไหวพริบดี
5. เสนอแนะให้ผู้รับบริการปรึกษาแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางการปรับตัว
6. ผู้ให้การปรึกษาต้องให้ผู้รับบริการปรึกษาเข้าใจและตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง
7. การให้บริการปรึกษาเป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลทุกๆ คน สามารถช่วยเหลือตนเองและเป็นผู้นำตนเอง

สรุปว่าปรัชญาค่านิยมในการให้บริการปรึกษาคือการวางแผนการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการปรึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือ ให้สามารถบรรลุเป้าหมาย โดยผู้ให้บริการปรึกษาต้องมีความฉลาดไหวพริบดี พยายามเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พยายามให้ผู้รับบริการแสวงหาแนวทางใหม่ๆ สามารถแก้ปัญหา ตัดสินใจด้วยตนเอง

จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษา

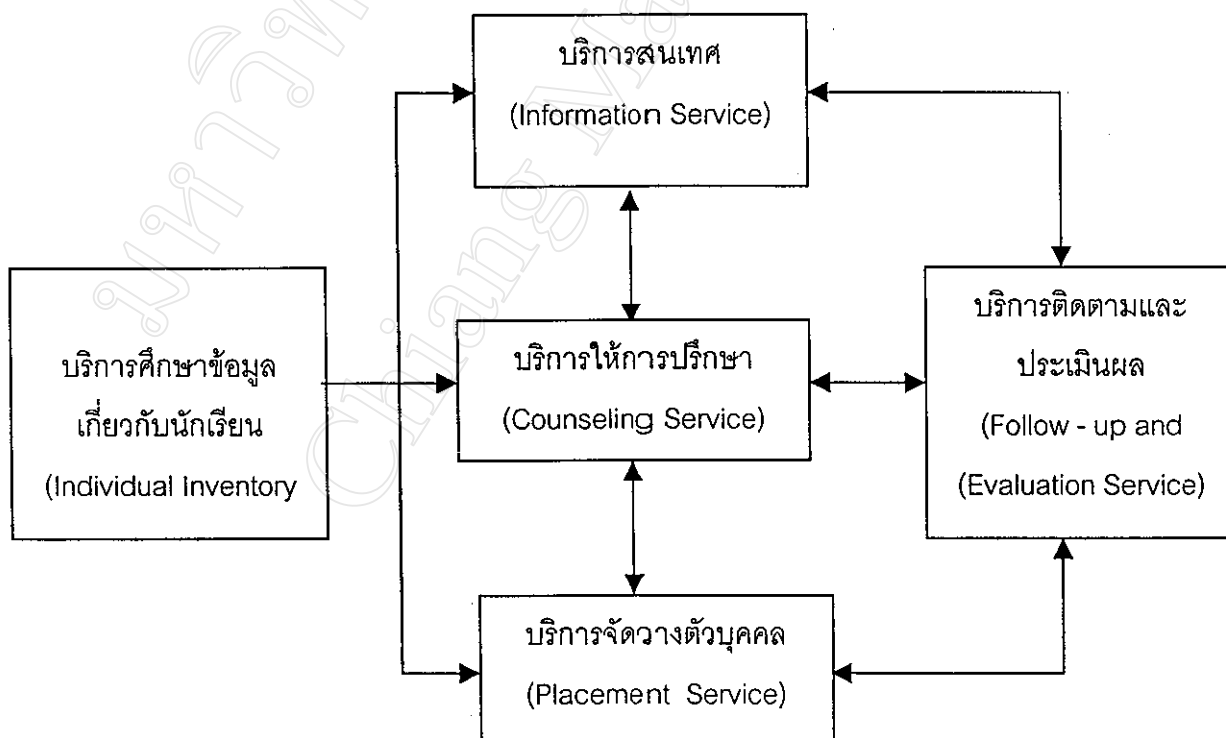
การให้บริการปรึกษามีจุดมุ่งหมายหลัก 5 ประการ (George and Cristiani, 1995) ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้มารับการปรึกษา
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการปรับตัว
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการอยู่ในสังคม
4. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจ

สรุปว่าจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษา เพื่อให้ผู้มารับการปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีความสามารถในการปรับตัว และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความเข้าใจในตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง

1.2 การให้บริการปรึกษาในโรงเรียน

การให้บริการปรึกษาในโรงเรียน ผู้รับ การปรึกษาหมายถึงนักเรียน ผู้ให้บริการปรึกษา หมายถึงครู ซึ่งเป็นการให้บริการปรึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ อาชีพ การศึกษา และ ปัญหาส่วนตัวอื่นๆ บริการให้การปรึกษา (Counseling Service) เป็นบริการหนึ่งของงานแนะแนว (Guidance) มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคำว่า "การให้บริการปรึกษา" (Counseling) เราจึงมักได้ยินคำว่า การแนะแนวและการให้บริการปรึกษา (Guidance and Counseling) ควบคู่กันบ่อยครั้ง การให้บริการปรึกษา เป็นกระบวนการหลักของบริการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นบริการหนึ่งของบริการแนะแนว การแนะแนวเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม การแนะแนวในสถานศึกษาจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยบริการหลักทั้ง 5 บริการ คือบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล (Individual Inventory Service) บริการสนเทศ (Information Service) บริการให้การปรึกษา (Counseling Service) บริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Service) บริการติดตามและประเมินผล (Follow - up and Evaluation Service) ดังแสดงความสัมพันธ์บริการทั้ง 5 บริการในแผนภาพ 1



แผนภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ของบริการหลักทั้งห้าบริการของงานแนะแนว
(ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542)

จากแผนภาพ 1 จะเห็นได้ว่าการให้บริการปรึกษาจะแทรกอยู่ทุกบริการของการแนะแนว บางครั้งจึงมีผู้สับสนว่าบริการแนะแนวก็คือบริการให้การปรึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าบริการให้การปรึกษานั้นสามารถมองเห็นได้ชัดเจนกว่าบริการอื่น และถือว่าเป็นบริการที่สำคัญที่สุดในบริการแนะแนวทั้งห้า ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการแนะแนวจึงขึ้นอยู่กับบริการปรึกษาเป็นสำคัญ จึงกล่าวได้ว่าบริการให้การปรึกษาเป็นหัวใจของงานแนะแนว

นักจิตวิทยาและนักการศึกษายังได้กล่าวถึงความสำคัญในการให้บริการปรึกษาอย่างกว้างๆ ว่ามี 4 ประเภท ดังต่อไปนี้ (ศรีวรรณ จันทวงศ์, 2543 และ เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2542)

1. การให้บริการปรึกษาในภาวะวิกฤต (Crisis Counseling) เกิดจากการพบกับความยุ่งยากใจอย่างรุนแรงในชีวิตและวุ่นวายใจอย่างหนักที่จะแก้ปัญหา นั้น เช่น การสูญเสียคนในครอบครัว
2. การให้บริการปรึกษาเพื่อการส่งเสริม (Facilitative Counseling) ช่วยให้ผู้มารับการปรึกษาเกิดความกระจ่างแจ้งในปัญหาของตน พยายามเข้าใจและยอมรับตนเอง ปรับปรุงโครงการแก้ปัญหาหรือในอนาคตเอื้ออำนวยให้แก้ปัญหาต่างๆ ได้ เช่น การเลือกโปรแกรมการเรียน การวางแผนอาชีพ การเข้ากันได้กับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมชั้น การรู้จักตนเอง ความสนใจ ความถนัด ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดหรือจะใช้วิธีการใดๆ ก็ตาม ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถช่วยเหลือบุคคลให้เกิดความเข้าใจตนเองและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขา
3. การให้บริการปรึกษาเพื่อป้องกันปัญหา (Preventive Counseling) เช่น การจัดโครงการสอนหรือให้ความรู้เรื่องต่างๆ เช่น การวางตัวในการคบเพื่อนต่างเพศ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะลดความวิตกกังวล หรือการตระหนักรู้ในตนเอง เพื่อผลดีในอนาคต ในการเลือกสาขาการเรียนหรืออาชีพ
4. การให้บริการปรึกษาเพื่อพัฒนาการ (Development Counseling) เป็นกระบวนการที่ดำเนินติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน เป็นการช่วยให้มีพัฒนาการที่ดีในแต่ละขั้นของพัฒนาการในชีวิต ช่วยให้มีความรู้สึกนึกคิดต่อตนเองอย่างถูกต้อง ให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เรียนรู้ทักษะในการตัดสินใจ สำรวจค่านิยม ความสนใจของตน เข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสภาพการณ์ต่างๆ สามารถดำเนินชีวิตได้ต่อไปโดยไม่ท้อแท้สิ้นหวัง สามารถปรับตัวได้

จุดมุ่งหมายการให้บริการปรึกษาในโรงเรียน

นักจิตวิทยาการศึกษาส่วนมากยังกล่าวถึงจุดมุ่งหมายกว้างๆ โดยทั่วไปในการให้บริการปรึกษาในโรงเรียนพอสรุปได้ดังนี้ (ศรีวรรณ จันทวงศ์, 2543)

1. ช่วยเหลือเด็กที่มีความทุกข์ใจ กลุ่มใจ ที่มีปัญหา มีความรู้สึกสับสนใจขึ้น
 2. ช่วยเหลือเด็กเกิดความเข้าใจในตนเองชัดเจนขึ้น อีกทั้งเข้าใจในปัญหาของตนดีขึ้น
 3. ช่วยเหลือเด็กได้ปรับปรุงตนให้เข้ากับสถาบันและสังคมที่เกี่ยวข้องอยู่ได้อย่างดี
 4. ช่วยเหลือเด็กรู้สึกอบอุ่น ไม่ถูกทอดทิ้งและเห็นว่าชีวิตของเขานั้นยังมีความหมาย
- เจียรนัย ทรงชัยกุล (2542) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาสำหรับ

นักเรียนในระดับมัธยมศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง
2. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถค้นพบความสนใจ ความถนัด และความสามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสมในการดำเนินชีวิต ทั้งในด้านการศึกษา อาชีพ ปัญหาส่วนตัว - สังคม
3. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนาด้วยความสำเร็จ ซึ่งจะเปิดโอกาสให้เขาดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขและมีคุณค่ามากขึ้น
4. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษามีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเองให้ได้รับความสุขสำเร็จได้
5. ช่วยเหลือผู้รับบริการปรึกษาสามารถพัฒนาตนได้ตามศักยภาพ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้เกิดประโยชน์ ด้วยตนเอง ช่วยเหลือผู้รับบริการปรึกษาเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่มุ่งหวัง

ขอบข่ายของการให้บริการปรึกษาสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการการปรึกษาด้านการศึกษา (Educational Counseling) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรและการแข่งขันในการเรียนสูงขึ้น รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคต่อการศึกษา ดังนั้นการให้บริการปรึกษาด้านการศึกษาจึงครอบคลุมถึงความช่วยเหลือในการวางแผนการเรียน การเลือกวิชาเรียน การเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมตัวสอบ โดยนักเรียนจะได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่มีความใฝ่ฝันของนักเรียนในด้านการศึกษากับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่

2. การให้บริการปรึกษาด้านอาชีพ (Vocational Counseling) การเข้าสู่อาชีพของนักเรียนมัธยมศึกษาในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อน และมีการแข่งขันสูง อีกทั้งนักเรียนเป็นจำนวนมากขาดข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ดังนั้นการให้การปรึกษาด้านอาชีพจึงครอบคลุมถึงความช่วยเหลือในการวางแผนเพื่อประกอบอาชีพ การหาแหล่งงานและการสำรวจอาชีพในท้องถิ่น การเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่งาน โดยนักเรียนจะได้รับความช่วยเหลือเพื่อช่วยให้ตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพในอนาคต การวางแผนอาชีพ และการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่งาน

3. การให้บริการปรึกษาด้านส่วนตัวและสังคม (Personal and Social Counseling) เนื่องจากนักเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในวัยรุ่น ซึ่งเป็นระยะหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญของชีวิต ประกอบกับสภาพของสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันไม่เอื้อต่อการเจริญเติบโตไปในทางที่เหมาะสมสำหรับนักเรียน การให้บริการปรึกษาด้านส่วนตัวและสังคมจึงเป็นสิ่งจำเป็น เป็นการช่วยเหลือนักเรียน ครอบคลุมด้านการรู้จักและเข้าใจตนเอง การพัฒนาแผนการดำเนินชีวิต การพัฒนาบุคลิกภาพและอุปนิสัย โดยนักเรียนจะได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้ตระหนักถึงศักยภาพของตน การเข้าใจตนเองและการยอมรับตนเองตามความเป็นจริง การเผชิญปัญหา และการแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ดี

จึงสรุปว่าการให้บริการปรึกษานักเรียนในระดับมัธยมศึกษามุ่งช่วยเหลือนักเรียนครอบคลุม 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา อาชีพ ปัญหาส่วนตัวและสังคมโดยมีจุดมุ่งหมายให้นักเรียนสามารถพัฒนาตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

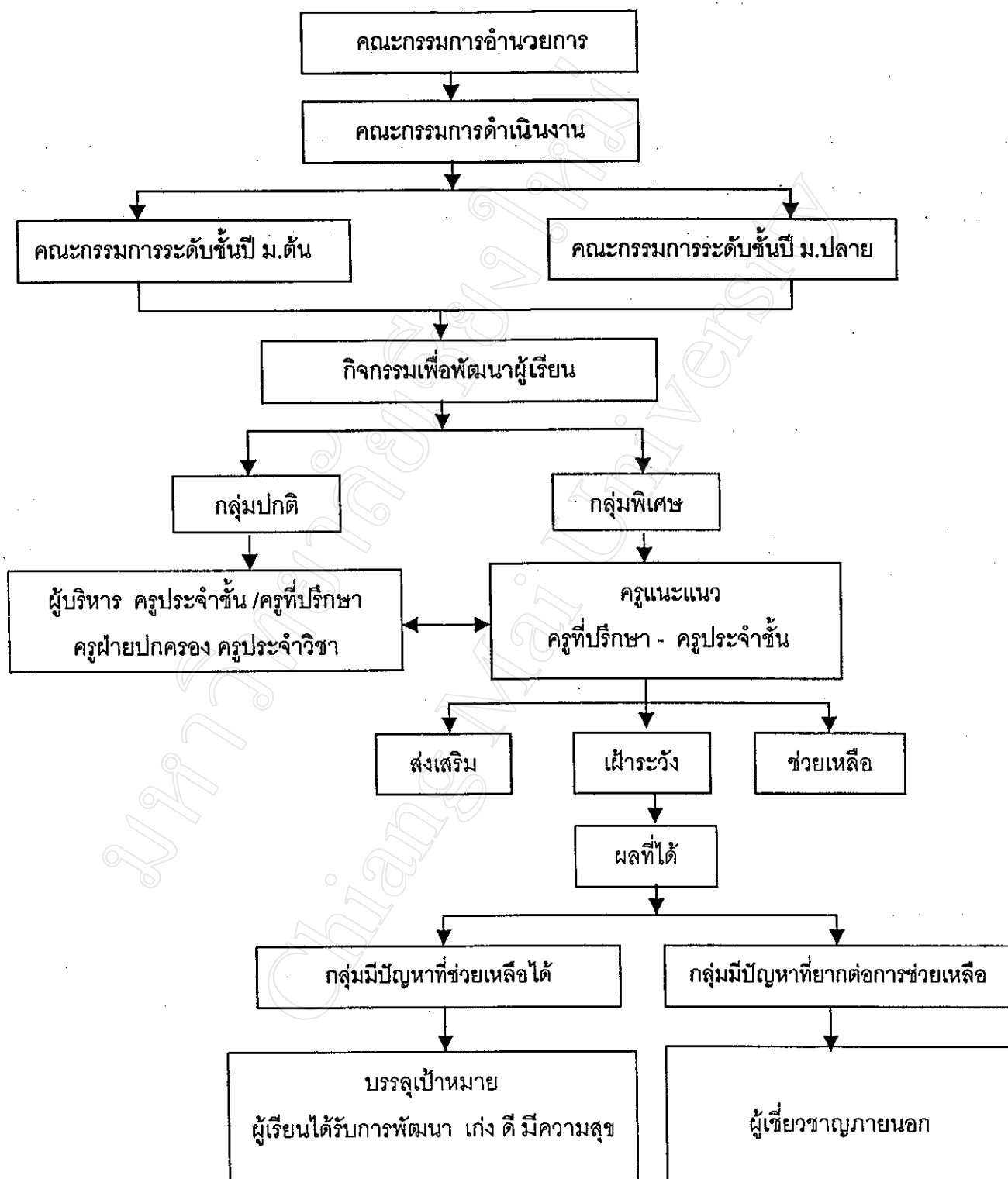
นักเรียนที่มารับบริการปรึกษามาจากแหล่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. จากการที่ผู้ให้บริการปรึกษาพบนักเรียนที่ควรได้รับการช่วยเหลือ โดยการศึกษาข้อมูลจากกระเบียนสะสม แบบสำรวจปัญหาและโดยการสังเกตพฤติกรรมของนักเรียน เป็นต้น
2. จากการที่ครูประจำชั้น ครูประจำวิชา ครูฝ่ายปกครอง ผู้บริหาร ผู้ปกครอง หรือเพื่อนแนะนำนักเรียนให้ไปพบผู้ให้บริการ
3. นักเรียนไปขอรับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการปรึกษาด้วยตนเอง

ผู้ให้บริการปรึกษาควรจะต้องมีความเข้าใจว่า ไม่ว่าผู้รับบริการจะมาจากแหล่งใด แต่ละคนต่างก็มีลักษณะความคาดหวังและความพร้อมที่แตกต่างกัน

สังคมไทยในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น ครูจะมีบทบาทให้ความรู้แก่นักเรียน อย่างเดียวไม่เพียงพอ แม้ว่าจุดมุ่งหมายหลักของการศึกษาคือการพัฒนาสติปัญญา ครูจะต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ด้านอื่นๆ และเป็นที่ปรึกษาให้กับเด็กด้วย Arbuckle (1970 อ้างในวัชร ทรัพย์มี, 2522) กล่าวว่า ครูต้องเข้าใจในศักยภาพของนักเรียน ช่วยให้เด็กมีความสามารถพัฒนา ได้อย่างมีทิศทาง ให้ความช่วยเหลือแก่เด็กที่ประสบปัญหา อันเป็นอุปสรรคต่อการเรียน ได้อย่างเหมาะสม จุดประสงค์ของการให้การปรึกษาและการศึกษานั้นคล้ายกันมาก ครูในฐานะ เป็นบุคคลสำคัญในการให้คำปรึกษากับนักเรียน จึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะเป็นผู้ช่วย แนะนำให้ความช่วยเหลือเด็กในด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ด้านวิชาการ ตระหนักถึง องค์ประกอบของเรียนรู้ทางด้านที่ไม่เกี่ยวกับสติปัญญา ให้ความสนใจแก่เด็กทุกด้านและคำนึงถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล เข้าใจจิตวิทยาเด็กและวัยรุ่น พัฒนาให้เด็กสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าการให้บริการปรึกษาในโรงเรียน เกี่ยวข้องโดยตรงกับ การแนะแนว โดยประเทศไทยได้ริเริ่มให้สถานศึกษาจัดบริการแนะแนวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 และได้ มีการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ไม่มีการวางแผนและทิศทางที่ชัดเจน จึงทำให้การปฏิบัติงาน ขาดความเป็นเอกภาพและไม่สามารถทราบประสิทธิผลได้ ดังนั้น กรมวิชาการ จึงได้ประกาศใช้ แผนพัฒนางานแนะแนวของกระทรวงศึกษาธิการระยะที่ 1 (พ.ศ. 2535 - 2539) โดยมุ่งเน้นที่จะ ให้นักเรียนสามารถเลือกและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากแผนพัฒนางานแนะแนวระยะ ที่ 1 เป็นแผนเริ่มแรกจึงขาดความพร้อมในเรื่องต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ ศูนย์การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2538) จึง มีการจัดทำแผนพัฒนาการแนะแนวระยะ ที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544) เพื่อพัฒนาปรับปรุงและ แก้ปัญหาต่างๆ มุ่งเน้นการใช้กระบวนการพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพโดยเน้นผู้เรียนเป็น ศูนย์กลาง ยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคลในการ พัฒนาผู้เรียน สนับสนุนพัฒนาครูให้มี ปริมาณ และคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ครูทุกคนสามารถแนะแนว ให้การปรึกษานักเรียนได้อย่างเหมาะสม แต่จากการติดตามผลการดำเนินงาน พบว่าการพัฒนา ศักยภาพผู้เรียนยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของครูโดยภาพรวม ต่างคนต่างทำ ครูทุกคนไม่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการให้บริการปรึกษาแนะแนวนักเรียน อย่างแท้จริง (กรมวิชาการ, 2543) ปัจจุบันได้มีการจัดทำหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2545 โดยเน้นบทบาทหน้าที่ครูทุกคนในโรงเรียนให้ทำหน้าที่ในการทำหน้าที่ให้บริการปรึกษาให้ชัดเจน ยิ่งขึ้น สามารถสรุปแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษา ดังแผนภาพ 2



แผนภาพ 2 สรุปโครงสร้างระบบการแนะแนวเพื่อการพัฒนาผู้เรียนในสถานศึกษา

(ที่มา: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2543)

จากแผนภาพ 2 สรุปบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษาของครู ดังนี้

1. ผู้ช่วยหัวหน้าสถานศึกษาที่รับผิดชอบดูแลงานแนะแนวโดยมีหัวหน้าแนะแนวทำหน้าที่ในการประสานงาน สนับสนุนให้ความช่วยเหลือ ครูที่ปรึกษา หรือครูประจำชั้น และครูผู้สอนในการพัฒนาผู้เรียน หัวหน้าระดับชั้นปีหรือหัวหน้าหมวด สนับสนุน กำกับ ดูแล ให้ความร่วมมือช่วยเหลือครูที่ปรึกษาหรือครูประจำชั้นและครูผู้สอน
2. ครูที่ปรึกษาหรือครูประจำชั้น ดำเนินการช่วยเหลือผู้เรียน ทั้งการป้องกัน แก้ไข และส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนในด้านความสามารถ การปรับตัวและการสังเคราะห์ ดำเนินตามกิจกรรมที่ต้องพัฒนาผู้เรียน
3. ครูแนะแนว ส่งเสริมสนับสนุนให้ความช่วยเหลือครูทุกคนในการพัฒนาผู้เรียน รับการส่งต่อผู้เรียนที่มีปัญหาซับซ้อนยากแก่การแก้ปัญหา จากครูที่ปรึกษาหรือครูผู้สอนทุกคน ประสานงานเพื่อส่งต่อผู้เรียนที่มีปัญหายากเกินแก้ไขให้กับผู้เชี่ยวชาญภายนอก
4. ครูประจำวิชาหรือครูอื่นๆ ให้ความร่วมมือครูที่ปรึกษาหรือครูประจำชั้น ในการดูแลช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข และส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนโดยมีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ครูต้องปฏิบัติ และทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการปรึกษาดังนี้
 - 4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลผู้เรียนที่ตนเองรับผิดชอบเป็นรายบุคคล
 - 4.2 คัดกรองนักเรียนเพื่อแยกแยะผู้เรียนตามความสามารถ ความถนัด ความสนใจ รวมทั้งผู้เรียนกลุ่มปกติและกลุ่มที่มีปัญหา
 - 4.3 ดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเบื้องต้น ด้านความสามารถ การปรับตัวและการสังเคราะห์ให้ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์และจำเป็นในการดำเนินชีวิต
 - 4.4 ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในสถานศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้เรียน และแนวทางการดูแลช่วยเหลือ ประชุมกลุ่มปรึกษารายกรณีและส่งต่อผู้เรียน
 - 4.5 ประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชน เพื่อการร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน
 - 4.6 จัดกิจกรรมทั้งในและนอกชั้นเรียนเพื่อการป้องกัน แก้ไขปัญหาและส่งเสริมผู้เรียนทุกคน รวมทั้งผู้ที่มีความสามารถพิเศษ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ ให้สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเต็มความสามารถ
 - 4.7 ร่วมจัดบริการต่างๆ เพื่อการป้องกัน แก้ไข และพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ แนะแนว จัดบริการด้านสุขภาพ จัดหาทุนและอาหารกลางวัน จัดหางาน จัดให้มีการฝึกงานและหารายได้

ระหว่างเรียน จัดศูนย์การเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเพื่อการวางแผนชีวิต จัดบริการช่วยเหลือ ผู้เรียนที่มีปัญหาหรือความต้องการพิเศษติดตามผลผู้เรียนทั้งในปัจจุบันและจบการศึกษาแล้ว และอื่นๆ

4.8 นิเทศติดตามผลและประเมินผล

สรุปได้ว่าบทบาทหน้าที่ในการให้บริการปรึกษาในโรงเรียนจึงเป็นความรับผิดชอบของครูทุกคนทั้งครูฝ่ายบริหารและโดยเฉพาะครูผู้สอนที่จะต้องร่วมมือกันดำเนินงาน สนับสนุน ปฏิบัติกิจกรรม เพื่อพัฒนาผู้เรียนจึงจะสามารถพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้

1.3 พฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู

การให้บริการปรึกษาเป็นวิทยาศาสตร์แขนงหนึ่ง ต้องใช้เหตุผล ใช้ข้อมูลประกอบ การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ มีขั้นตอนในการช่วยให้ผู้ประสบปัญหาสามารถคิดและเข้าใจปัญหาของตนเอง อันเป็นแนวทางในการปรับตนเองและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข จำเป็นที่จะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาเบื้องต้นและการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานเบื้องต้นในการให้บริการปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษาหลายท่านกล่าวว่าผู้ที่ให้บริการปรึกษาต้องเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมหรือฝึกฝนทักษะในการให้บริการปรึกษามาโดยเฉพาะ ในโรงเรียนส่วนมากผู้ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาโดยเฉพาะจึงหมายถึงครูแนะแนว แต่ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ครูแนะแนว จากหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพครู ครูทุกคนต้องเคยผ่านการศึกษารับอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านจิตวิทยาและการให้บริการปรึกษา เช่น จิตวิทยาการศึกษา จิตวิทยาพัฒนาการ เป็นต้น โดยเฉพาะลักษณะการปฏิบัติงานของครูในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ครูจะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ ต้องการให้ศิษย์ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นผู้ที่มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาวิจัยของ วิศิษฐ์ เจริญวัฒนวิญญู (2535) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพตามทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ อิริค เบิร์น ของผู้ประกอบวิชาชีพ วิศวกร แพทย์ ครู และ นักปกครอง ผลการศึกษาวิจัยพบว่าครูมีบุคลิกภาพ 3 ลักษณะ คือภาวะความเป็นพ่อเป็นแม่ ภาวะความเป็นผู้ใหญ่ และภาวะความเป็นเด็ก โดยมีลักษณะความเป็นพ่อแม่เด่นชัดที่สุด รองลงมาคือบุคลิกภาพความเป็นผู้ใหญ่ และบุคลิกภาพลักษณะแบบเด็กน้อยที่สุด การที่ครูมีลักษณะความเป็นพ่อแม่สูงเด่นชัดที่สุด นั่นคือ เมื่อครูพบว่านักเรียนมีความประพฤติที่ไม่เหมาะสมหรือพฤติกรรมที่ผิดปกติ ครูต้องคอยแนะนำแนวทางให้การปรึกษานักเรียนในการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นไปด้วยความเมตตา กรุณา มีเหตุผล รวมทั้งให้การดูแลช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ใต้อาามทุกข์สุข นอกจากนี้ครูต้องมีความรู้ความเข้าใจนักเรียน ทั้งด้านพัฒนาการ ความต้องการ ความแตกต่างระหว่างบุคคล

ให้ความสนใจที่จะฟังความคิดเห็น ยอมรับนับถือในตัวเด็ก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการเรียน เพื่อที่จะสามารถวางแผนการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับลักษณะของนักเรียน ล้วนจำเป็นต้องยึดหลักจิตวิทยาและเกี่ยวข้องกับการให้บริการปรึกษา รวมทั้งจากการอบรมการให้บริการปรึกษาหรือการใช้หลักจิตวิทยาในเรื่องต่างๆ ที่โรงเรียน จัดอบรม เช่น การดูแลสุขภาพจิตของนักเรียนในโรงเรียน การให้บริการปรึกษาเกี่ยวกับยาเสพติด เกี่ยวกับโรคเอดส์ และโดยเฉพาะการเรียน การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นเรื่องที่กำลังได้รับการสนับสนุนทางการศึกษาในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมา ถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นว่าสภาพการณ์ที่ส่งเสริมผู้เรียน ล้วนเป็นสิ่งที่ครูต้องยึดเป็นหลักในการให้บริการปรึกษาทั้งสิ้น ครูควรให้การปรึกษามกลมกลืนควบคู่ไปกับการอบรมสั่งสอนความรู้ ให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จและมีศักยภาพ โดยอาศัยหลักจิตวิทยาทำให้ครูเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของนักเรียนได้ชัดเจนง่ายขึ้น โดยทั่วไปการให้บริการปรึกษาโดยครูจึงอาศัยหลักจิตวิทยาเบื้องต้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่อบอุ่นปลอดภัย อันเกิดจากสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษาของครูครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษาของครู ตามขอบข่ายของการให้บริการปรึกษาในโรงเรียน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านปัญหาส่วนตัวและสังคม โดยอาศัยหลักจิตวิทยาเบื้องต้นและการสร้างสัมพันธภาพในการให้บริการปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายทางจิตวิทยาโดยตรงและยังสอดคล้องกับเป้าหมายของการศึกษา นั่นคือพัฒนามนุษย์ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ให้บุคคลประสบผลสำเร็จในชีวิต (อัมพร หัสศิริ, 2543)

บึงอร เอี่ยมรอด (2538) ได้รวบรวมและสรุปบทบาทของครูในการทำหน้าที่ให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระดับต้น ไว้ดังนี้

1. ครูต้องเข้าใจธรรมชาติของนักเรียน จะได้นำธรรมชาติตามวัยนี้มาจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะทำให้นักเรียนเกิดความสุขในการมาโรงเรียนและไม่ทำลายความเจริญก้าวหน้า ในเชิงพัฒนาการของนักเรียน ซึ่งเป็นเรื่องที่ครูต้องใส่ใจและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง แม้แต่การให้รางวัล การลงโทษ ก็ต้องพิจารณาธรรมชาติของเด็ก มิฉะนั้นก็จะไม่เกิดประโยชน์

2. ครูต้องยอมรับความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคน ไม่ปฏิบัติและไม่คาดหวังผลที่จะเกิดกับนักเรียนทุกคนให้ได้เหมือนกันและพร้อมกัน การรู้จักนักเรียนอย่างดีเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะย่อมเกิดผลดีทั้งครูและนักเรียน ครูทราบว่าจะใช้วิธีสอนแบบใด จะแก้ปัญหายุติกรรมของนักเรียนด้วยวิธีใด ครูย่อมจะจัดการหรือวางแผนปฏิบัติได้ง่าย อีกทั้งสุขภาพจิตของครูก็ไปด้วย

3. ครูต้องใช้หลักจิตวิทยาในการอยู่กับนักเรียน โดยเฉพาะการให้บริการปรึกษา นักเรียนจะเกิดความรู้สึกอบอุ่น รักใคร่ กล้าที่จะพูดปัญหา อยากเข้ามาหาหรือพูดคุยด้วย ปัญหาหรือข้อคิดเห็นที่จะก่อให้เกิดความรุนแรงหรือยากแก่การแก้ไขก็อาจจะไม่เกิดขึ้น หรือลดความรุนแรงลง และครูก็สามารถที่จะสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมอื่นๆ เพื่อให้นักเรียนเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดี

4. ครูต้องรู้จักและเข้าใจนักเรียนได้เป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลของนักเรียนมาเป็นประโยชน์กับการจัดการเรียนการสอนหรือส่งเสริมนักเรียนให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ครูจะต้องเข้าใจนักเรียนทุกด้านและดำเนินการให้นักเรียนได้เข้าใจตนเอง สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น สามารถเลือกและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

ในการให้บริการปรึกษาและส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา ครูที่สามารถทำงานกับวัยรุ่นได้อย่างมีความสุข คือผู้ที่สามารถเข้าใจทำความเข้าใจกับพฤติกรรมเด็กได้ รู้ว่าจะทำอย่างไรให้เด็กรู้สึกอบอุ่นและรับรู้ว่าคุณครูคือผู้ที่ช่วยเหลือแนะนำไม่ใช่ผู้ควบคุม รู้จักที่จะสร้างสัมพันธภาพอันเป็นหลักพื้นฐานเบื้องต้นและเป็นหัวใจของการให้บริการปรึกษา

สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต (2544) ได้กล่าวถึงการสร้างสัมพันธภาพที่ดีว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการให้บริการปรึกษา สิ่งที่คนทุกคนต้องการในการมีมิตรภาพ ได้แก่

1. ความใส่ใจและเอาใจซึ่งกันและกัน คือต้องการที่จะรู้ว่ามีอะไรเกิดขึ้นกับผู้รับการปรึกษาบ้าง มีความสนใจในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่น ต้องการรับรู้ในในความล้มเหลวหรือความสำเร็จของผู้อื่น

2. ความไวเนื้อเชื้อใจกัน เช่น การตรงต่อเวลา การรักษาสัญญาและเรื่องอื่นๆ

3. การยอมรับนับถือ คนทุกคนต้องรู้จักยอมรับนับถือตนเอง แต่ก่อนอื่นต้องรู้จักที่จะยอมรับนับถือผู้อื่นก่อน

4. การมีส่วนร่วมและการแบ่งปัน สัมพันธภาพที่ดีที่สุด คือการได้มีส่วนร่วมและแบ่งปันในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในประสบการณ์ ร่วมเป็นเจ้าของในวัตถุสิ่งของมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความคิด ความรู้สึก เช่น รับฟังถึงสิ่งที่เขาได้ฝัน สิ่งที่ยังหวัง และความไม่สมหวัง ตามความเป็นจริงคนส่วนมากมักลังเลที่จะมีส่วนร่วมแบ่งปัน เพราะกลัวที่จะถูกปฏิเสธ หรือถูกมองอย่างผิดๆ การมีส่วนร่วมแบ่งปันจะทำให้เป็นคนที่ไวต่อความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพิ่มความระมัดระวังตัวเองและเป็นการช่วยให้เรามีทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดีด้วย

5. การมีความยืดหยุ่น สัมพันธภาพที่ดีควรมีความยืดหยุ่นไว้สำหรับความบกพร่อง ความผิดพลาดและความแตกต่างไว้ด้วย ความยืดหยุ่นหมายถึงการที่คนเราสามารถยอมรับ และปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ คนที่มีความยืดหยุ่นจะเป็นคนที่สามารถมีความสุข แม้จะอยู่กับคนที่มี ความคิดเห็นต่างกัน หรือวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน ก็ปราศจากความกดดัน

6. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น คือความสามารถในการใส่ความรู้สึกของตนเอง ใน ขอบเขตความรู้สึกของผู้อื่น การจะเข้าใจความรู้สึกความคิดและพฤติกรรมของผู้อื่นได้นั้น ต้องมา จากการได้พิจารณาและสังเกตอย่างใกล้ชิด

ศรีวรรณ จันทรวงศ์ (2543) สรุปว่าสัมพันธภาพในการช่วยเหลือ เป็นหัวใจในการให้ บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาว่ามีบทบาทสำคัญในการให้บริการปรึกษา ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจ ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและรับการปรึกษา สัมพันธภาพที่ดีจะกระตุ้นให้ผู้มารับคำปรึกษา ได้สำรวจ ความคิด ค่านิยมและพฤติกรรมต่างๆ ของตน ซึ่งผลการปรึกษานี้จะนำไปสู่การเจริญเติบโต ในจิตใจ เกิดการพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่า

สอดคล้องกับ Fielder (อ้างในวัชร ทรัพย์มี, 2525) ได้สรุปว่าสัมพันธภาพในการให้การ ปรึกษาก็เหมือนกับลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี นั่นคือลักษณะการยอมรับผู้อื่น การเข้าใจ การรักษาความลับ การเชื่อใจ ความจริงใจ ความเปิดเผย สอดแทรกอยู่ทุกกิจกรรม ทุกหน้าที่ที่ครู ปฏิบัติ เป็นสิ่งที่จะต้องมียุ่ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งเต็มไปด้วยความอบอุ่น จริงใจ ไว้วางใจ ดังการศึกษาของ Cheng (1971 อ้างในวิไล แพงคำ, 2519) พบว่าตัวแปรที่ทำให้เกิด สายสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ได้แก่ การยอมรับการเป็นเอกลักษณ์ของผู้รับบริการ ปรึกษา ทำที่ที่แสดงถึงความเข้าใจ การแสดงความจริงใจ เป็นต้น

นอกจากนี้ Brammer (1988) กล่าวว่าสัมพันธภาพในการช่วยเหลือว่าไม่ว่าจะเป็น การให้บริการปรึกษาด้านการศึกษา อาชีพ หรือส่วนตัว ก็สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและแนวทางการดำเนินชีวิต
2. การตระหนักรู้และเข้าใจตนเองดีขึ้น
3. หลุดพ้นจากความทุกข์ทรมาน
4. เปลี่ยนแปลงแนวคิดและการรับรู้ตนเอง

จากการศึกษาจึงสรุปได้ว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาและผู้รับบริการ ปรึกษา หมายถึงบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความอบอุ่นและจริงใจ ยอมรับและให้เกียรติ เพื่อให้ผู้รับ บริการเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจและรู้สึกปลอดภัยที่จะให้ข้อมูล ตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนสิ้นสุด

กระบวนการ โดยผู้ให้บริการปรึกษาตั้งใจและสนับสนุนให้ผู้รับบริการพัฒนาศักยภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นำไปสู่ความสำเร็จในการแก้ปัญหาในที่สุด

ในการให้บริการปรึกษา สมาคมผู้ให้การศึกษาในโรงเรียนแห่งประเทศไทย Loughary (1966 อ้างในวิไล พงศ์คำ, 2519) ได้กำหนดให้ผู้ให้บริการปรึกษาปฏิบัติกับนักเรียนโดยมองนักเรียนในลักษณะดังต่อไปนี้

1. นักเรียนแต่ละคนเป็นตัวของเขาเองที่ไม่เหมือนใคร พฤติกรรมของเขามีจุดมุ่งหมายและแสดงให้เห็นถึงความพยายามของเขาที่จะพัฒนาตัวเองในสังคมตามแผนที่เขารับรู้เกี่ยวกับสังคมนั้น
2. นักเรียนแต่ละคนมีสิทธิ์ที่จะได้รับการยอมรับในความเป็นคนของเขา โดยไม่เกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรม ผลของพฤติกรรมและความเชื่อของเขา
3. นักเรียนแต่ละคนมีสิทธิ์ที่จะพัฒนาตัวเอง และสนองความต้องการของตนเอง การสนองความต้องการของตนเป็นเสรีภาพที่แท้จริงส่วนบุคคล
4. นักเรียนทุกคนมีสิทธิ์ที่จะนำตนเองพอๆ กับรับผิดชอบในการตัดสินใจและยอมรับผลที่จะตามมาจากการตัดสินใจนั้น

จึงสรุปได้ว่าครูหรือผู้ให้บริการปรึกษาต้องให้เกียรติ ยอมรับและเข้าใจความเป็นเอกกัตบุคคล หรือความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียน

Shertzer and Stone (1980) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้ให้บริการปรึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา ไว้ดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการปรึกษา ให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นมิตร ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ช่วยให้ผู้มารับบริการเข้าใจตนเองได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง
3. ช่วยให้ผู้มารับบริการสามารถวางแผนแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง
4. สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเสริมสร้างสุขภาพจิตที่ดีให้แก่ตนเองและผู้รับบริการ
5. ส่งเสริมและปรับปรุงการให้การศึกษาโดยการศึกษาค้นคว้างานวิจัยหรือข้อความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าครูจะต้องสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความอบอุ่น จริงใจ และสร้างความรู้สึกรักไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างการให้บริการปรึกษา และหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง และพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพ

เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายแผนพัฒนาต่างๆ และสนับสนุนการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษาในโรงเรียน โดยเฉพาะกรมสามัญศึกษาที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการปรึกษาว่า เป็นบริการที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการศึกษา ช่วยลดการสูญเสียทางด้านการศึกษาที่ปรากฏเป็นปัญหา ช่วยให้นักเรียนสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ และสนับสนุนให้ครูทุกคนทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษา พัฒนา นักเรียนทุกด้าน ให้เป็นคนเก่ง คนดี สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถที่จะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ

การที่จะพัฒนานักเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ดังกล่าว ในการที่ครูจะทำหน้าที่ให้บริการปรึกษาแก่นักเรียน ครูจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการปรึกษา เชื่อว่าการให้บริการปรึกษาเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ต่อนักเรียน ขอบที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการปรึกษา และพร้อมที่จะให้บริการปรึกษาเมื่อนักเรียนต้องการความช่วยเหลือ จึงน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษา แก่นักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสร้างสรรค์และมีความสุข อยากให้นักเรียนมีความสุขด้วยต้องการที่จะช่วยเหลือนักเรียนในด้านต่างๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมให้บริการปรึกษาแก่นักเรียนเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาของครูและความฉลาดทางอารมณ์สามารถที่จะพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูได้หรือไม่

2. แนวคิดทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษากับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู

2.1 แนวคิดและความหมายของทัศนคติ

ในทางจิตวิทยาถือว่าทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง จนกว่าบุคคลจะแสดงออกมาเป็นการกระทำ มีผู้นิยามและจำแนกความหมายแตกต่างกันไป ตามที่มา องค์ประกอบ ศักยภาพ หรือความสัมพันธ์กับตัวแปร ดังต่อไปนี้

Schiffman and Kanuk (1991) ให้ความหมายทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ ที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) กล่าวถึงทัศนคติว่าหมายถึงสิ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคล ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลไปในทิศทางหนึ่ง ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถเข้าใจได้ โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไรก็ทราบทัศนคติได้

Petty and Cacioppo (1981 อ้างใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึก ความเชื่อและแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และ

สถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

สรุปว่าทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางหนึ่ง ซึ่งส่วนมากจะเกิดจากการเรียนรู้และพร้อมที่จะแสดงความรู้สึกออกมา โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ลักษณะของทัศนคติ

การมองทัศนคติมองได้หลายแง่มุม แต่จากการศึกษา Shaw and Wright (1967 อ้างในเจตศักดิ์ ใมวลินธุ์, 2520) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้

1. เป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลประเมินสิ่งเร้า แล้วแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม
2. ทัศนคติแปรค่าได้ทั้งด้านความเข้มข้นและทิศทางมีค่าต่อเนื่องกัน
3. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเอง
4. ทัศนคติขึ้นอยู่กับเป้าหมายทัศนคติหรือสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม
5. ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกันอาจสัมพันธ์กัน
6. ทัศนคติเป็นความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการเตรียมนั้นจะเป็นการตระเตรียมภายในจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้
7. สภาวะของความพร้อมจะตอบสนองในลักษณะที่กล่าวไว้ในข้อ 1 นั้นเป็นลักษณะซับซ้อนที่บุคคลจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งอธิบายไม่ค่อยจะได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล
8. ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม
9. ทัศนคติไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมา เพื่อเป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายทัศนคติได้
10. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทัศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น
11. ทัศนคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

วันเพ็ญ วัฒนาพล (2537) ได้สรุปลักษณะของทัศนคติเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มองว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการโน้มน้าวจิตใจที่ได้รับจากการเรียนรู้มากกว่าเกิดขึ้นเอง

กลุ่มที่ 2 มองว่าเป็นผลที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าและแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม

กลุ่มที่ 3 มองว่าเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นโดยประสบการณ์ภาวะความพร้อมนี้จะกำหนดทิศทางและปฏิกิริยาของบุคคล

กลุ่มที่ 4 มองทัศนคติว่า เป็นความรู้สึกที่จะปฏิบัติกรอย่างหนึ่งต่อสถานการณ์เฉพาะ

มีผู้ศึกษาทัศนคติในความหมายที่แตกต่างกันมากมาย ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542) ได้สรุปลักษณะรวมๆ ของทัศนคติได้ดังนี้

1. เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. มีลักษณะที่คงทนอยู่นานพอสมควร
3. มีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว เช่น บอกลักษณะดีหรือไม่ดี
4. ทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และ

บุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือทัศนคติย่อมมีที่หมาย

นักจิตวิทยาสังคมได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของทัศนคติ 4 ประการดังนี้ (วิภาพร มาพบสุข, 2543)

1. ทัศนคติ (บางชนิด) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้หรือได้รับประสบการณ์
2. ทัศนคติเป็นดัชนีชี้ทิศทางในการแสดงพฤติกรรม โดยทั่วไปทัศนคติมี 2 ทิศทาง คือ ทัศนคติในทางบวกทำให้คนมีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือสนับสนุนสิ่งนั้นและทัศนคติในทางลบจะทำให้คนมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยง
3. ทัศนคติสามารถถ่ายทอดได้ โดยถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปยังคนหนึ่ง หรือจากสถานการณ์หนึ่งไปอีกสถานการณ์หนึ่งได้
4. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของคนเปลี่ยนไป ย่อมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติด้วย

สรุปได้ว่าลักษณะทั่วไปของทัศนคติคือความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล สามารถที่จะถ่ายทอดและเปลี่ยนแปลงได้

องค์ประกอบของทัศนคติ

วันเพ็ญ วัฒนาพล (2537) ได้เสนอองค์ประกอบของทัศนคติว่า เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นๆ อีก 2 ด้าน คือ เชื่อมโยงไปยังนิยามของทัศนคติและเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ นักจิตวิทยาได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ทัศนคติมียุคองค์ประกอบเดียว คือองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก ในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Bem, Fishbein and Ajzen, Insko Thurstone โดยนักจิตวิทยาเหล่านี้ถือเอานิยามองค์ประกอบทางอารมณ์ความรู้สึกเป็นนิยามทัศนคติด้วย

2. ทัศนคติมียุคองค์ประกอบ คือ ด้านปัญญาและด้านอารมณ์ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุน ได้แก่ Katz, Rosenberg ตามแนวคิดของ Rosenberg องค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ จะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล ส่วนองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีเมื่อถูกกระตุ้นโดยที่หมายของทัศนคติ

3. ทัศนคติมียุคสามองค์ประกอบ อีระพร อูวรรณโณ (2541) ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542) ได้รวบรวมองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 ประการ ได้แก่

3.1 องค์ประกอบด้านปัญญาหรือการรู้การคิด (Cognitive Component) มีส่วนย่อย ประกอบด้วย ความเชื่อ ความรู้ ความคิดและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ ได้แก่ ความคิดความเชื่อ ที่คนเรามีต่อสิ่งเร้า (คน สิ่งของ สถานการณ์) รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี บวกหรือลบ บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีรู้เชิงประเมินค่าสิ่งของต่างๆ เพียงเล็กน้อย และอาจเป็นการไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติหรือมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้

3.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้า เมื่อเราเกิดความรู้ การคิด ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางที่ดี ไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ และเปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านปัญญาเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ด้วย ตามปกติแล้วถ้าสิ่งใดมีประโยชน์โดยตรงต่อบุคคล บุคคลนั้นย่อมรู้สึกพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จักรหรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพอใจในสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย การที่บุคคลจะรู้สึกพอใจต่อสิ่งใด

สิ่งหนึ่งอย่างมากทั้งๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อยหรือไม่มีเลย แต่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นต้องเป็นผู้มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงโดยผ่านองค์ประกอบนี้

3.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มในการกระทำ (Action Tendency Component) เป็นความพร้อมหรือความโน้มเอียงของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ ในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นอย่างกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมได้อย่างเฉพาะเจาะจง ขึ้นอยู่กับจิตลักษณะอื่นๆ ของบุคคลและสภาพการณ์ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามทัศนคติของตน ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ส่วนใหญ่บุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเองต้องพึ่งการควบคุมจากภายนอก จะกระทำไปตามการชักจูงหรือบังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะกระทำตามทัศนคติของตนต่อสิ่งนั้น

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Kretch, Crutchfield and Pallachey, Triandis นักจิตวิทยาเหล่านี้เห็นว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกันพอสมควร องค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์กันเสมอ ด้วยเหตุผลที่ว่าปฏิกิริยาของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดก็ตามจะตกอยู่ภายใต้ขององค์ประกอบทั้งสามนี้ทั้งนั้น

ในการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มาเป็นเกณฑ์ในการวัดด้วย ทั้งนี้เพื่อเกิดความแม่นยำและความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล การวัดทัศนคติทั้งสามองค์ประกอบนี้จึงจะสามารถทำนายแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี (จิราภรณ์ อารยะรังสฤษฏ์, 2533)

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการแล้ว ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่ามีลักษณะสำคัญอีก 2 ประการคือ

1) มีทิศทาง (Direction) หมายถึงมีทิศทางไปในทางบวกหรือลบ ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ พร้อมทั้งจะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือและเข้าใกล้ชิดหรือพร้อมที่จะทำลายหรือขัดขวางหรือหลีกเลี่ยง

2) มีปริมาณ (Magnitude) หมายถึงความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของทัศนคติไปในทางบวกหรือลบ นั่นคือบุคคลอาจมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรงมากแต่มีทัศนคติต่ออีกสิ่งหนึ่งเพียงเบาบาง ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น หรือความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้น

ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิภาพ มิได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากประสบการณ์ และจากการเรียนรู้ของบุคคล ทัศนคติจึงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่บุคคลได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงจะเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติและประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับด้วย (สุชา จันทรเฒ, 2524) ดังนั้นพอที่จะสรุปได้ว่า ทัศนคติเกิดจากการรู้การคิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทำให้มีความรู้สึกโน้มน้าวใจมากน้อยต่อสิ่งนั้นๆ มีความสำคัญต่อการตอบสนองของบุคคล

Rokeach (1960 อ้างในประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520) เชื่อว่าทัศนคติของบุคคลทุกอย่างเป็นส่วนที่มีผลทำให้เกิดการปฏิบัติของบุคคล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือส่วนประกอบทางด้านการปฏิบัติหรือทางพฤติกรรมนั่นเอง เหตุผลก็เพราะว่าความเชื่อทุกความเชื่อที่รวมตัวกันเข้าเป็นทัศนคตินั้นไม่ว่าจะเป็นความเชื่อทางด้านการอธิบาย ประเมินค่าหรือการสนับสนุนก็ตาม ก็จะเป็นตัวแทนของความพร้อมในการจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีข้อแม้ว่าการที่จะออกมาเป็นการกระทำนี้จะต้องได้ถูกเร้าอย่างเหมาะสมก่อน ชูดา จิตพิทักษ์ (2525) ได้สรุปว่าการปฏิบัติ เป็นผลจากการมีปฏิกริยาซึ่งกันและกัน ระหว่างทัศนคติสองชนิด คือ ทัศนคติที่มีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติโดยตรง และทัศนคติที่มีต่อสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นแนวโน้มหรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม คือเป็นการตอบสนองต่อ สิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าทางร่างกาย สอดคล้องกับ คำกล่าวของ ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2532) ว่าทัศนคติเป็นหัวใจสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยที่แนวโน้มการแสดงออกของบุคคลจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติของคนนั้นอย่างมาก แต่ก็มีนักจิตวิทยาบางคนที่ไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้ เพราะเชื่อว่าทัศนคติอาจจะไม่มีส่วนประกอบทางด้านการปฏิบัติ ข้อสรุปทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ยังไม่ชี้ชัดแน่นอนว่าเป็นเครื่องชี้หรือทำนายพฤติกรรม ผลของการวิจัยอธิบายเพียงพบว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะเอาทัศนคติเข้าไปเป็นส่วนในการที่จะมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งพรพิมล วรวิมลพิพงค์ (2528) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าการที่ทัศนคติและการแสดงออกหรือพฤติกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กันอาจเนื่องมาจากการวัดที่ไม่ตรงจุด เพื่อให้ทัศนคติสามารถที่จะทำนายถึงการแสดงออกหรือพฤติกรรมได้ จึงควรระมัดระวังในการวัดทัศนคติ เช่น การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมที่แสดงต่อสิ่งนั้นแทนที่จะวัดทัศนคติต่อสิ่งนั้นโดยตรง ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถที่จะทำนายถึงการแสดงออก หรือพฤติกรรมได้ เมื่อมีการวัดที่ตรงจุดยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมต่างๆ มีดังต่อไปนี้

สมใจ จิตพิทักษ์ (2532) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าทัศนคติต่อการผลิตภาพการวิจัยมีความสัมพันธ์กับการผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เสกสรร ทองคำบรรจง (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์กับการผลิตผลงานวิจัยของบุคลากรทางการศึกษาที่จบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ทัศนคติต่อการผลิตงานวิจัย มีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยของ Lipka and Sgoood (1979 อ้างในจันทร์จิรา พลนงค์, 2544) ได้ศึกษาเจตคติต่อวิชาชีพครูกับพฤติกรรมการทำงานของครู พบว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานสูง มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพครูมากกว่ากลุ่มที่มีพฤติกรรมการทำงานตามปกติ

เนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล (2543) ศึกษาปัจจัยส่วนตัว การรับรู้ทางสังคม และจิตลักษณะ 5 ด้าน กับพฤติกรรมการทำงานด้านสุขภาพในกลุ่มอาจารย์วิทยาลัยพระบรมราชชนก กับข้าราชการสาธารณสุขของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ พบว่าในกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง ผู้ที่มีเจตคติต่องานส่งเสริมสุขภาพดี จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มตรงข้ามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ทรงวุฒิ ขวาไทย (2541) ศึกษา ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชัยภูมิ พบว่าทัศนคติต่อโรคเอดส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อดิศักดิ์ กริเทพ (2543) ศึกษาแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อการออกกำลังกาย พฤติกรรมการออกกำลังกายและผลสัมฤทธิ์ในการแข่งขันของนักกรีฑาในกีฬานักเรียน นักศึกษาแห่งประเทศไทยครั้งที่ 20 พ.ศ. 2542 พบว่าพฤติกรรมการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นัยนา เทียงภักดี (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวิชาพลศึกษา กับพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่าทัศนคติต่อวิชาพลศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

Keiser and Bickle (1980 อ้างในเนาวลักษณ์ เรียวเรืองแสงกุล, 2543) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติกับพฤติกรรมของการพยาบาลเบื้องต้นของพยาบาลในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ที่เข้ารับการอบรมเรื่องของการพยาบาลเบื้องต้น โดยศึกษาพยาบาลในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ที่เข้ารับการอบรมเรื่องของการพยาบาลเบื้องต้น เป็นเวลาสองวันครึ่ง แล้ววัดทัศนคติและพฤติกรรมเกี่ยวกับการพยาบาลเบื้องต้น 2 ครั้งห่างกัน 3 เดือน พบว่าพยาบาลที่มีเจตคติเพิ่มมากขึ้นก็จะมีพฤติกรรมของการพยาบาลเพิ่มมากขึ้นมากกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่ำ และพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของการพยาบาลเบื้องต้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษากับพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษาของครู

ในบรรดาพฤติกรรมของบุคคลการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลย่อมมีสาเหตุหรือมีเหตุผลเสมอและยังขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติอีกด้วย เพราะทัศนคติมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล (พนาลัย อยู่สำราญ, 2535) ทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษา เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการปรึกษา ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการปรึกษาก็ย่อมจะมีความพอใจและเต็มใจที่จะให้บริการปรึกษาแก่ผู้อื่น โดยเฉพาะอาชีพครูที่ต้องให้การอบรมสั่งสอนความรู้ เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับเด็ก ต้องการช่วยให้ผู้เรียนบรรลุตามเป้าหมายในด้านต่างๆ ถ้าครูมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษานักเรียน ย่อมมีความพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการให้การปรึกษาดด้วยความภาคภูมิใจ ทัศนคติเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก ตลอดจนอารมณ์ ดังนั้นในการที่จะทราบว่าบุคคลมีทัศนคติอย่างไรเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะผู้ตอบจะต้องประเมินความรู้สึกของตนเองว่ารู้สึกพึงพอใจหรือไม่หรือมองเห็นคุณค่าต่อสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด

ทัศนคติต่อการบริการปรึกษาของครู เป็นการประเมินความรู้สึกความคิดเห็นของครูว่าเป็นไปในทางบวกหรือลบมากน้อยเพียงใดถ้าครูมีความเชื่อว่าการให้บริการปรึกษแก่นักเรียนเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ พอใจที่จะให้บริการปรึกษานักเรียน ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมให้บริการปรึกษาและพร้อมที่จะให้บริการปรึกษแก่นักเรียนด้วยความภาคภูมิใจ Shertzer and Stone (1980) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นตัวกำหนดภายในตัวหนึ่งที่ชี้นำพฤติกรรมของผู้ให้บริการปรึกษาในสถานศึกษา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้คำจำกัดความ "ทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาของครู" ไว้ว่าหมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของครู ที่มีต่อการให้บริการปรึกษาว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบเพียงใด และมีแนวโน้มของพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษานักเรียนเป็นเช่นใด

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย ผู้วิจัยยังไม่พบเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการปรึกษากับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูโดยตรง พบการศึกษาวิจัยที่ใกล้เคียง เช่น Karalakahana (1972 อ้างในวิไล แพงคำ, 2519) ได้ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความมุ่งหวังของผู้ให้คำปรึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยผู้ให้คำปรึกษาอบรมผู้ที่จะออกไปเป็นผู้ให้คำปรึกษา 20 คน ได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรม ความรู้ในวิชาชีพ และทัศนคติขั้นต่ำของผู้ให้การศึกษาที่แยกทำงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในด้านเกี่ยวกับทัศนคติ พบว่าผู้อบรมมีทัศนคติอย่างน้อยในด้านการเต็มใจที่จะพูดคุยกับผู้ปกครอง ชอบและสนใจพูดคุยกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อเด็ก มีทัศนคติที่จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือนักเรียนมากกว่าเป็นผู้สอนที่ใช้อำนาจ มีทัศนคติที่จะเชื่อในความสามารถเจริญงอกงามของเด็ก

สมพร พรหมศิริ (2511 อ้างในวีระวัฒน์ พูลทวี, 2522) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาแบบประสมที่มีต่อโครงการแนะแนวในโรงเรียน 4 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 224 คน พบว่าประมาณ 15 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ที่ทำหน้าที่แนะแนวควรมีวุฒิทางอารมณ์ มีอารมณ์ดี หนักแน่น มีความเห็นอกเห็นใจนักเรียน มีเมตตา กรุณา มีความรู้ จิตวิทยาเด็ก มีบุคลิกภาพที่น่าสนใจ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พรพิมล วรวิมลพุทธพงศ์ (2528) ได้รวบรวมงานวิจัยและการค้นคว้าของ Wicker และ Fishbien ได้พบว่าทัศนคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้ โดยการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมที่แสดงต่อสิ่งนั้น แต่มิได้วัดทัศนคติต่อสิ่งนั้นโดยตรง และควรวัดทัศนคติต่อสถานการณ์ที่แสดงพฤติกรรมนั้นด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่ทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการปรึกษาสูงขึ้น น่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้งานวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ ยังได้มุ่งเน้นวัดทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาของครู โดยมีได้วัดทัศนคติต่อการปรึกษา การวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งนั้นมากกว่าวัดทัศนคติต่อสิ่งนั้นโดยตรง ดังนั้นทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาจึงน่าจะสามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูได้ อย่างไรก็ตามมิได้หมายความว่าทัศนคติเป็นสิ่งเดียวเท่านั้นที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคล แต่อาจมีองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย ดังนั้นนอกจากจะศึกษาความสามารถของทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาในการพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูแล้ว ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ร่วมพยากรณ์ด้วย

3. แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมกาให้บริการปรึกษาของครู

3.1 แนวคิดและที่มาของความฉลาดทางอารมณ์

EQ มาจากคำว่า Emotional Quotient คือตัวบ่งชี้ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลหรือระดับทางอารมณ์ ซึ่งหมายถึงความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคล ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข (กรมสุขภาพจิต, 2543) นอกจากนี้คำว่า Emotional Intelligence และ Emotional Quotient นี้แล้วยังมีคำอื่นๆ อีกหลายคำ ที่ความหมายใกล้เคียงกันอีก เช่น Emotional Ability Interpersonal Intelligence, Multiple Intelligence Emotional Literacy เป็นต้น ผู้ที่ทำให้คำว่า Emotional Intelligence เป็นที่รู้จักแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ Daniel Goleman และในระยะเวลาใกล้เคียงกันก็มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจและภูมิหลังด้านประสบการณ์ในการทำงาน แต่โดยสรุปแล้วจะเน้นโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ที่สำคัญๆ 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถทางสังคม การสร้างสัมพันธภาพ (Interpersonal Intelligence) ความสามารถส่วนบุคคลในการตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ตนเองและแสดงออกอย่างเหมาะสม (Intrapersonal Intelligence) และความสามารถในการปรับตัวด้านอารมณ์ (Adaptability) (กรมสุขภาพจิต, 2542)

มีผู้ให้คำนิยามและแนวคิดที่สำคัญๆ เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ดังต่อไปนี้

Bar - on (1992) ให้ความหมายว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ด้านอารมณ์และสังคมของบุคคล ที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

Goleman (1998) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่นจนสามารถบริหารจัดการด้านอารมณ์ของตน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ Cooper and Sawaf (1997 อ้างในวีระวัฒน์ ปันตินามัย, 2542) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจและรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตน เป็นรากฐาน ในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

Gardner (1993) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์และตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
2. ด้านการรู้จักตัวเอง (Intrapersonal Intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้สามารถแยกแยะอารมณ์และความรู้สึก และจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

Bar-on (1992) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ว่า สามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านความสามารถภายในตน (Intrapersonal Skills) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนและการตระหนักรู้งาน คือมีสติ
2. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น ตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ด้านความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตนเอง สามารถเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ มีความยืดหยุ่นด้านความคิดและความรู้สึกของตน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
4. ด้านความสามารถในการจัดการกับความเครียด (Impulse Control) ได้แก่ การบริหารความเครียดและการควบคุมอารมณ์ แสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. ด้านสภาวะทางอารมณ์ทั่วไป (General Moods) ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี การแสดงออกถึงความรู้สึกเป็นสุขที่สามารถสังเกตได้ การสร้างความสนุกสนานให้แก่ตนเองและผู้อื่น

Hendric Weisinger (1998 อ้างในรัตติกกรณ์ จงวิศาล, 2544) ได้กล่าวถึง Emotional Intelligence ว่าหมายถึงการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยความตั้งใจทำให้อารมณ์ของเราทำงานให้เรา โดยการใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของเราไปในทางที่ส่งเสริมผลลัพธ์ของเรา การให้บริการปรึกษาจึงเป็นการทำความเข้าใจหรือลดความผิดปกติทางอารมณ์ของผู้มารับการปรึกษา โดยผู้ที่มารับการปรึกษาดำเนินการแสวงหาความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองหรือแสวงหาความช่วยเหลือ หาทางแก้ปัญหา วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น สามารถแก้ปัญหาของตนเองและเกิดวุฒิภาวะยิ่งขึ้น สามารถนำเอาความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาในคราวต่อไปอีก

โดย Hendric Weisinger ได้พัฒนาแนวคิด Emotional Intelligence มาจาก building block 4 ประการ ของ Mayer และ Salovey ซึ่งแต่ละประการเกี่ยวข้องกับความสามารถ ถ้ารวมกันจะทำให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์ โดย building block ทั้ง 4 ประการประกอบด้วย

1. ความสามารถในการรับรู้อารมณ์อย่างถูกต้อง ประเมินค่า และแสดงออกมา
2. ความสามารถในการทำให้เกิดความรู้สึกอย่างที่ต้องการเมื่อเขาสามารถกระตุ้นความเข้าใจในตนเองหรือความเข้าใจในบุคคลอื่น
3. ความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์และความรู้เกี่ยวกับผลที่ได้มาจากอารมณ์นั้น

4. ความสามารถที่จะกำหนดอารมณ์เพื่อที่จะทำให้เกิดการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา

นอกจากนี้ Hendric Weisinger ยังได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ภายในตัว ประกอบด้วย

1.1 การพัฒนาการตระหนักรู้ตนเองให้สูงขึ้น (Developing High Self - Awareness) ด้วยการตระหนักรู้ตนเอง ดูตนเองได้ สามารถสังเกตการกระทำของตนเอง

1.2 การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Your Emotion) การเข้าใจอารมณ์เหล่านั้นและการใช้ความเข้าใจนั้นจัดการกับสถานการณ์อย่างได้ผลดี ดังนั้นความสามารถในการจัดการคือการทำให้ระดับหรือความรุนแรงของอารมณ์ลดลงมาอยู่ในระดับที่จะทำให้ตนเองพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่และดีกว่าเดิมเป็นความรู้สึกผ่อนคลายได้ เมื่อต้องการอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน สามารถควบคุมอารมณ์หรือรักษาอารมณ์ตนเองได้

1.3 การจูงใจตนเอง (Motivation Yourself) เมื่อมีการจูงใจตนเอง บุคคลสามารถเริ่มงานหรือรับมือหน้าที่ ใส่ใจอยู่กับมัน มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และในเวลาเดียวกันสามารถจัดการกับความท้อถอยที่อาจจะเกิดขึ้น มีบุคคลที่สามารถช่วยจูงใจได้นอกจากตนเอง

2. ความฉลาดทางอารมณ์ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประกอบด้วย

2.1 การพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Developing Effective Communication Skill) มีทักษะ 5 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ การเปิดเผยตนเอง การแสดงออกอย่างเหมาะสม การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์ การติดต่อสื่อสารแบบทีม

2.2 การพัฒนาความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล (Developing Interpersonal Expertise) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น หมายความว่าสามารถติดต่อกับผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความหมายและเหมาะสม มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างดี มีองค์ประกอบของความสัมพันธ์ เช่น การแบ่งปันความรู้สึก ความคิด มีทักษะที่จะนำไปสู่ความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล ความสามารถในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความสามารถในการติดต่อสื่อสารในระดับที่เหมาะสม

2.3 การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตนเอง (Helping Other Help Themselves) ช่วยเหลือกันในการจัดการกับอารมณ์ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การช่วยกันแก้ปัญหา การช่วยกันแก้ไขความขัดแย้ง และช่วยกันจูงใจ

Salovey and Mayer (1990 อ้างในกรมสุขภาพจิต, 2543) ในระยะแรกนั้นเสนอว่า สติปัญญา ประกอบด้วยความสามารถที่ปรับได้ (Adaptive Abilities) 3 ประเภท ได้แก่

การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ การจัดระบบอารมณ์และการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ในการแก้ปัญหา โดยแต่ละประเภทมีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Expression of Emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบของการประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ตนเอง และ องค์ประกอบของการประเมินค่าอารมณ์ผู้อื่น

2. การจัดระบบอารมณ์ (Regulation of Emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบของการจัดระบบอารมณ์ตนเองและการจัดระบบอารมณ์ผู้อื่น

3. การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (Utilization of Emotion) ประกอบด้วย องค์ประกอบของการวางแผนที่ยืดหยุ่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ และการจูงใจ

ในตอนแรกโครงสร้างของ Salovey และ Mayer นั้น เน้นเรื่องอารมณ์เป็นหลัก โดยมีโครงสร้างทางการรู้การคิดและทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออก การจัดระบบและการใช้ประโยชน์ของอารมณ์ประกอบอยู่ด้วย ต่อมา มีการเสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ปรับปรุงใหม่ในรูปของศักยภาพการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกของอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น (Perception, Appraisal and Expression of Emotion)

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด (Emotional Facilitation of Thinking)

3. ความสามารถในการวิเคราะห์และเข้าใจอารมณ์ รวมถึงการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ (Understanding and Analyzing Emotions; Using Emotional Knowledge)

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ (Adaptive Regulation of Emotion)

Goleman (1998) ได้ปรับโมเดลของ Salovey and Mayer และเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ประกอบด้วย

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถที่จะกำหนดว่าเราจะบริหารจัดการตนเองได้อย่างไร ได้แก่

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self - Awareness) คือการที่บุคคลรู้ว่ตนกำลังรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น สามารถบอกความรู้สึกของตนเองได้อย่างถูกต้องและเปิดเผย รู้ว่า การเกิดอารมณ์ของตน สาเหตุมาจากสิ่งใดและจะมีผลต่อตนเอง ผู้อื่น และการปฏิบัติงานอย่างไร

รู้สาเหตุของการวิตกกังวล ความคับข้องใจ มีสติ รู้ตัวตลอดเวลา รู้จุดเด่น จุดด้อยของตัวเอง มีความมั่นใจในตัวเอง สามารถตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่างๆ ได้อย่างมั่นใจ

1.2 การจัดระบบอารมณ์ของตนเอง (Self - Regulation) คือความสามารถในการควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถคิดอย่างมีเหตุผล ยอมรับและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ใช้คำพูดอย่างระมัดระวังและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ยอมรับความล้มเหลวและหาทางออกได้อย่างสมเหตุสมผล

1.3 การจูงใจตนเอง (Motivation) คือการใช้พลังความรู้สึกภายในเพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นเตือนให้คนทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งจูงใจภายนอก มีความพอใจที่จะปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม สามารถสร้างทางเลือกใหม่ในการทำงานที่จะสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่ดี มองโลกในแง่ดี ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรค และความล้มเหลว

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นความสามารถในการที่จะกำหนดว่าเราจะจัดการกับความสัมพันธ์อย่างไร

2.1 การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) คือ การรับรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น สามารถรับรู้และเข้าใจในแง่คิด ทรรศนะของผู้ที่อยู่รอบข้าง คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น

2.2 การมีทักษะทางสังคม (Social Skill) คือ ความสามารถในการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถเป็นมิตรกับทุกคนมีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามกับสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นหมู่คณะ สามารถทำให้ผู้ที่อยู่รอบข้างมีความสุข

Cooper and Sawaf (1997 อ้างในวีระวัฒน์ บัณฑิตนามัย, 2543) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 กลุ่ม คือ

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้ การควบคุมตัวเองและมีความเชื่อมั่นในตนเองประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ (Emotional Energy) การสร้างพลังอารมณ์ (Emotional Energy) การตระหนักรู้อารมณ์ (Awareness) การรับทราบผลของอารมณ์ (Feedback) การหยั่งรู้ตามความเป็นจริง (Intuition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Connection)

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ประกอบด้วย การมีอยู่ที่แท้จริง (Authentic Presence) การแผ่ความไว้วางใจ (Trust Radius) การไม่พึ่งพอใจในเชิง

สร้างสรรค์ (Constructive Discontent) และการกลับคืนสู่สภาพปกติและเดิหน้า (Resilience & Renewal)

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) เป็นการสำรวจแนวทางในการปรับชีวิตและงานให้เข้ากับเป้าหมายในชีวิตของตน ประกอบด้วยความผูกพันในงาน (Commitment) การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น (Unique Potential & Purpose) ความซื่อตรงมีคุณธรรม (Applied Integrity) และความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่นโดยไม่ต้องใช้อำนาจ (Influence Without Authority)

4. ความแปรผันทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามารถที่จะเผชิญความกดดัน ประกอบด้วยการแสดงการหยั่งรู้ได้ (Intuition Flow) ความสามารถในการคิดใคร่ครวญ (Reflective Time - Shifting) การเล็งเห็นโอกาส (Opportunity Sensing) และการสร้างอนาคต (Creating the Future)

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบแต่ละกลุ่มนั้นสัมพันธ์กับขั้นหรือระดับความสามารถที่บุคคลจะบรรลุตามขั้น โดยกลุ่มแรกได้แก่ การรับรู้ การประเมินค่า และความสามารถในการแสดงออกของอารมณ์ เป็นกระบวนการพื้นฐานมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มสี่ ความสามารถจัดระบบอารมณ์ของตนเองและบุคคลอื่น เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนที่สุด

ลักษณะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544) กล่าวถึงผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงควรจะเป็นผู้ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สามารถจงใจและให้กำลังใจตนเอง
2. สามารถเผชิญกับความคับข้องใจ และแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างราบรื่น
3. จงใจตนเองและสามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในของตนที่เรียกว่าสามารถควบคุมตัวเองได้ (Self Control)
4. สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการ
5. มีวิธีการจัดการความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนได้อย่างดี
6. สามารถควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการอารมณ์ได้
7. มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง
8. เป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข ทั้งที่บ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน และในสังคม
9. เป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความสุข

สรุปว่าคนที่มี EQ สูงควรเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีการตัดสินใจที่ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มีความอดกลั้น ไม่หุนหันพลันแล่น ทนความผิดหวังได้ เข้าใจจิตใจผู้อื่น ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย สามารถแก้ปัญหาชีวิตได้ มีความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้

Steve Hein (1999 อ้างในวีรวัฒน์ บันนิตมัย, 2543) ได้ให้ลักษณะที่บ่งชี้ถึงความเป็นผู้ที่มี EQ สูงและต่ำ ดังแสดงในตาราง 1

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้ชัดเจน ตรงไปตรงมา	1. ไม่รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่างๆ	2. บอกไม่ได้ว่าทำไมตนถึงคิดรู้สึกเช่นนั้น
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี	3. กล่าวหาโจมตี ตำหนิ ตัดสิน ทำลายขวัญกำลังใจผู้อื่น
4. ชีวิตผสมผสานกับเหตุผล ความเห็นจริง ตรรกะ ความรู้สึกและสามัญสำนึกอย่างได้ดุล	4. มุ่งวิเคราะห์ผู้อื่นมากกว่าแสดงความเข้าอกเข้าใจ
5. พึงพาตนเองได้ ความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม	5. บุ่มบ่ามทึบทัก มักคิดแทนเรา (เชื่อ เช่น "ผมคิด หรือเดา) ว่าคุณ..."
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้	6. แสดงความไม่เชื่อตรงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของตน
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่ภาวะปกติได้	7. พุดสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของตนสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา	8. ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ บางทีก็แสดงปฏิกิริยากับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ อย่างเกินเหตุ
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกคนอื่น	9. ขาดสติสัมปชัญญะ สิ่งที่พูดกับสิ่งที่ทำไม่ตรงกัน
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวลสามารถระบุนิสัย/ภาวะอารมณ์ทางลบ	10. ผูกใจเจ็บ อาฆาตเค้น ให้อภัยคนไม่ได้
11. ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้	11. ชอบทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเขาผิด

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะ EQ สูง – ต่ำ

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้ที่มี EQ สูง	ผู้ที่มี EQ ต่ำ
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดถึงเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่างๆ	12. ยัดเยียดความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ให้คนอื่น
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับ	13. แฝงความรู้สึกที่แท้จริงที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ไม่ได้
14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสกดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง	14. ไม่ใส่ใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น พูดออกมาโดยไม่คิดถึงห้วงอกผู้อื่น
15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย	15. ยึดมั่นในความคิดความเชื่อของตนเอง ใจไม่เปิดกว้าง
16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้	16. เป็นผู้ฟังที่ไม่ดี พูดขัดจังหวะ บั่นทอนขวัญ และกำลังใจคู่สนทนา เน้นข้อเท็จจริงมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกผู้อื่น
	17. ใช้ภูมิปัญญาของตน วิพากษ์ตำหนิผู้อื่น สร้างภาพว่าตนฉลาดเหนือกว่าผู้อื่น ไม่รู้ไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตนอย่างไร

บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นบุคคลที่รับรู้ เข้าใจและจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มักประสบความสำเร็จและความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ร่าเริง ชอบทำให้คนอื่นมีความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์จะเป็นคนที่เต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจหมดสมาธิในการทำงาน และมีความคิดที่ไม่ปลอดโปร่ง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์หลายอย่าง แต่ผู้ที่ถูกอ้างถึงอยู่เสมอ 3 คน คือ Salovey, Mayer & Bar - on ซึ่งให้ความหมายโดยสรุปว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่ตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนและผู้อื่นได้ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล เมื่อมองโดยภาพรวมจะเป็นองค์ประกอบความสามารถด้านอารมณ์และสังคม ภายในตนเองและต่อผู้อื่น ดังแสดงในตาราง 2

Salovey, 1990	Goleman, 1998	Bar-on, 1992
1. ตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง รับรู้ อารมณ์ตนเองตามความเป็น จริง 2. บริหารจัดการอารมณ์ตนเอง ได้เหมาะสม 3. สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง - ให้กำลังใจ, กระตุ้นตนเอง - มีความคิดสร้างสรรค์ 4. ตระหนักรู้อารมณ์ผู้อื่น รู้ความต้องการผู้อื่น เห็นอก เห็นใจผู้อื่น 5. สร้างและรักษาสัมพันธภาพ กับผู้อื่น - ทักษะในการจัดการ อารมณ์ผู้อื่น - ทักษะทางสังคม - การแก้ไขข้อขัดแย้ง	1. สมรรถนะส่วนบุคคล (บริหารจัดการตนเอง) 1.1 การตระหนักรู้ตนเอง - รู้เท่าทันอารมณ์ - ประเมินตนเอง - มั่นใจในคุณค่าของตน 1.2 สมรรถนะทางสังคม (สร้างและรักษาสัมพันธภาพ) 2.1 เอาใจเขามาใส่ใจเรา - ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก และความต้องการ ของผู้อื่น - มีความห่วงใย 2.2 ทักษะทางสังคม - ความสามารถในการ เปลี่ยนแปลงผู้อื่น เพื่อ ให้เกิดความร่วมมือ - การสร้างสายสัมพันธ์	1. ความสามารถภายในตน - ตระหนักรู้จักตน - เข้าใจอารมณ์ - กล้าแสดง 2. ความสามารถในการปรับตัว - ตรวจสอบความเป็นจริง - มีความยืดหยุ่น - แก้ไขปัญหา 3. แรงจูงใจและภาวะอารมณ์ - มองโลกในแง่ดี - สามารถสนุกสนาน - มีความสุข 4. กลยุทธ์ในการบริหาร ความเครียด - ความอดทนต่อ ความเครียด - การควบคุมตนเอง 5. ทักษะของความเก่ง - รับรู้เข้าใจความรู้สึกผู้อื่น - ความสามารถด้าน สัมพันธภาพ - ความรับผิดชอบต่อสังคม

ตาราง 2 องค์ประกอบของ Emotional Intelligence

เมื่อพิจารณาลักษณะอีคิวแล้วจะมีความใกล้เคียงกันมากกับองค์รวมของสุขภาพจิต โดยอีคิวจะมองที่ทักษะและความสามารถด้านทางอารมณ์ อันนำไปสู่สภาพที่แสดงถึงภาวะสุขภาพจิต มีองค์ประกอบความสามารถ ด้านอารมณ์และสังคมภายในตนเองและต่อผู้อื่น ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในตาราง 2 ส่วนองค์ประกอบของสุขภาพจิต แบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังแสดงในตาราง 3

มิติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ของบุคคล	มิติเกี่ยวกับการจัดการ สิ่งแวดล้อมและโลกภายนอก	มิติทางสังคม
- ความสงบผ่อนคลายของจิต - การสำรวจและเข้าใจตนเอง - วิธีมองโลกและการเข้าใจ ความเป็นไปของโลก	- ความสามารถในการปรับตัว เพื่อตอบสนองความต้องการ - การทำประโยชน์ต่อสังคม - ความสามารถในการสร้าง สัมพันธภาพกับบุคคลแวดล้อม	- ความสามารถในการ ตั้งรับการเปลี่ยนแปลง ทางสังคม วัฒนธรรม ปรับวิถีการดำเนินชีวิต

ตาราง 3 องค์ประกอบสุขภาพจิต

(ที่มา: ดัดแปลงจากสรุปรายงานการวิเคราะห์นิยามความหมายสุขภาพจิตและองค์ประกอบสุขภาพจิตของเครือข่ายวิจัยและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543)

แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ในประเทศไทย

อารมณ์เป็นสภาวะจิตใจที่เกิดความปั่นป่วนเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นทำให้เกิดภาวะที่ผิดปกติไป เป็นพฤติกรรมที่เกิดอย่างฉับพลันทันใด ภาวะที่แสดงออกมาเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ (วิภาพร มาพบสุข, 2543) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสามารถรับรู้เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง สามารถที่จะนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ส่งเสริมการทำงานให้ประสบความสำเร็จและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี และมีความสุข ความฉลาดทางอารมณ์สามารถที่จะพัฒนาได้ตลอดชีวิต (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ในภาษาไทย Emotional Intelligence ยังไม่มีคำจำกัดความแน่นอน จึงมีคำแปลมากมาย เช่น สติอารมณ์ เขาวนอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจุบันที่นิยมใช้มากที่สุดและมีความเห็นตรงและให้ความหมายที่ดี

คือ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์หรือความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ลักษณะของบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ทศพร ประเสริฐสุข (2542) ได้สรุปว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตัวเอง มีความสามารถในการควบคุมจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราและสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี จัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ดี

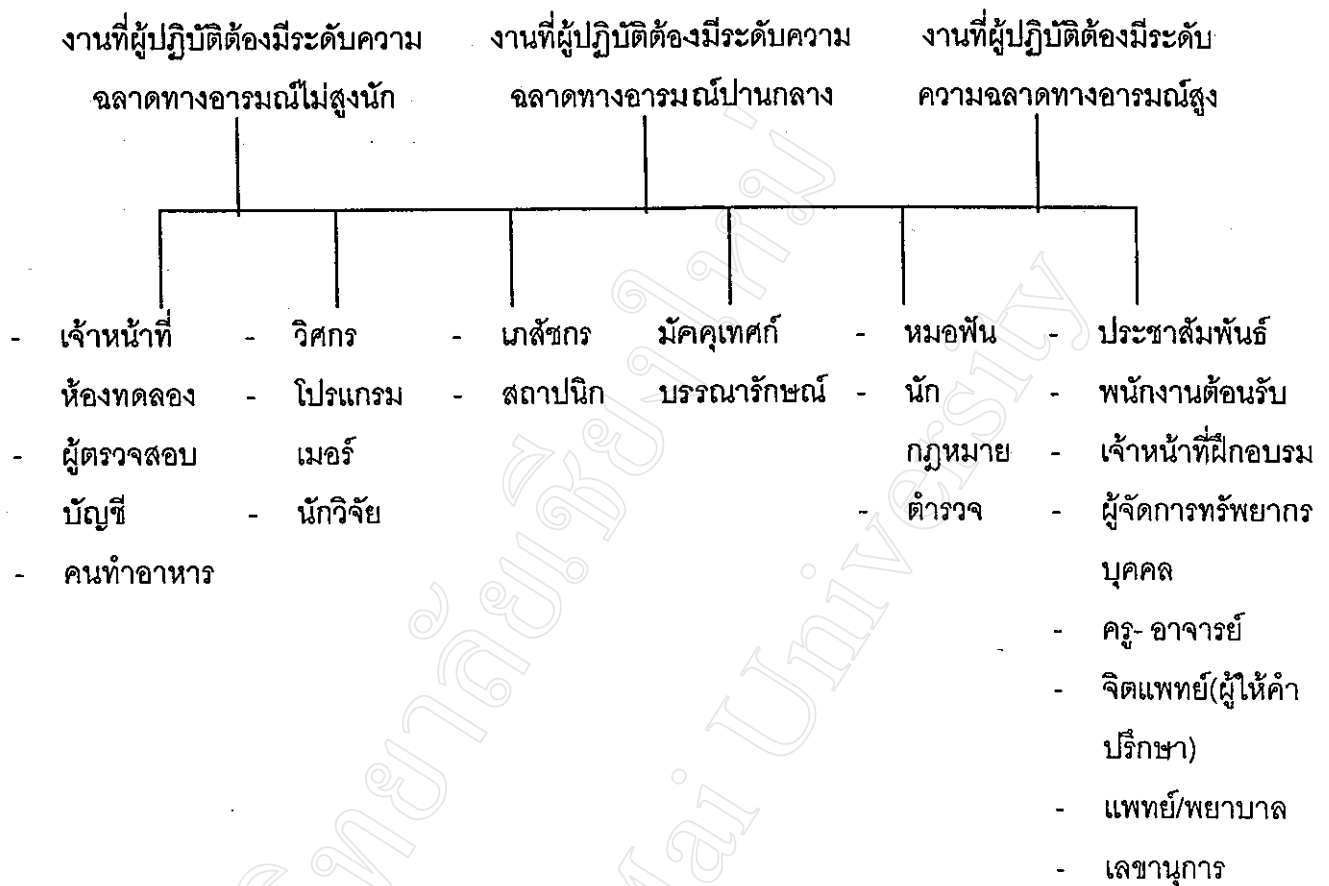
วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย (2542) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์กับการทำงานว่า งานบางประเภทที่ต้องพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข แต่ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำจะทำงานนั้นอย่างคับข้องใจ เกิดความหงุดหงิด ไม่เป็นสุข ส่วนงานที่อาศัยเชาวน์อารมณ์ไม่มากนัก ได้แก่ งานที่ทำสำเร็จโดยลำพัง มีขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก โดยลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ได้แก่

1. รู้จักตนเอง รู้เท่าทันภาวะอารมณ์ตน รู้จุดเด่นจุดด้อยในความเป็นตัวของตัวเอง
2. ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก การแสดงออก ของตนเองได้ถูกกับกาลเทศะ ปรับตัว
เองให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

3. สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ไม่ทอดถอย

4. แสดงความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตระหนักในความรู้สึกความต้องการของผู้อื่นได้ดี สร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้

5. มีทักษะทางสังคมที่ดี ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการในขั้นแรกๆ ที่ทำให้ผู้ที่มีอิคิวสูงสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีมารยาท มีอารมณ์ขัน สามารถแก้ไขเหตุการณ์ เฉพาะหน้าต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีไหวพริบ สร้างความร่วมมือให้กับหลายๆ ฝ่ายได้ ซึ่งการทำงานกับความฉลาดทางอารมณ์ สามารถสรุปดังแผนภาพ 3



แผนภาพ 3 อาชีพกับระดับความฉลาดทางอารมณ์

ในทางพุทธศาสนา พระราชวรมณี หรือประยูรธมมจิตโต และ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ดังต่อไปนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2543)

พระราชวรมณี หรือประยูรธมมจิตโต ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า การใช้ปัญญากำกับอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดความประพฤติ ซึ่งถ้าขาดพลังกำกับก็เป็นพลังบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะกำกับชีวิตเราให้การแสดงออกไปในทางถูกต้อง ซึ่งถ้าพิจารณาในความหมายนี้ ทั้งความสามารถทางเชาวน์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า อารมณ์คือสภาพจิตนั่นเองและสภาพจิตก็โยงไปถึงพฤติกรรมความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพราะอารมณ์หรือสภาพจิตนั้นอาศัยพฤติกรรมเป็นช่องทางสื่อสารการแสดงออก เมื่ออารมณ์หรือสภาพจิตได้รับการ

พัฒนา ซึ่งต้องนำทางขยายขอบเขตและปลดปล่อยด้วยปัญญาให้สื่อสารแสดงออกได้ผลดีด้วยพฤติกรรมทางกาย วาจา ก็นับได้ว่าระบบความสัมพันธ์แห่งพฤติกรรม จิตใจและปัญญาเข้ามาประสานบรรจบเป็นองค์รวม ซึ่งเมื่อดำเนินไปอย่างถูกต้องก็จะอยู่ในภาวะสมดุล ให้เกิดผลดีทั้งแก่ตนเองและคนอื่น ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

จึงกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ได้แก่ผู้ที่สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถที่จะจัดการกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนา แก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งอันที่จริงแล้ว EQ ก็คือส่วนหนึ่งของสุขภาพจิต คนที่มีสุขภาพจิตดี จะมองโลกในแง่ดี สามารถมองตัวเองและคนอื่นดี ปรับตัวเข้าหาสิ่งแวดล้อมที่แปรผันได้อย่างดีแม้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่วิกฤติก็สามารถทนได้และยังคงมีความหวังอยู่เสมอ ทำให้ชีวิตมีความพอใจได้โดยไม่ผิดกฎหมายและไม่ผิดศีลธรรม อาจกล่าวได้ว่าสุขภาพจิตมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือศักยภาพภายในของบุคคล ได้แก่ ความมั่นคงและความสมดุลทางอารมณ์ จิตใจ ซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการปรับตัวที่เหมาะสมเมื่อต้องเผชิญปัญหาและข้อขัดแย้งระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นและในสังคมที่เปลี่ยนแปลง

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์มีการพัฒนาต่อมาเรื่อยๆและมีการให้คำจำกัดความและความหมายแตกต่างกันไป กรมสุขภาพจิต ได้ตั้งคณะทำงานศึกษาพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ โดยคณะทำงานมีความเห็นพ้องว่าควรเลือกคำไทยที่จะใช้ในการรณรงค์ให้เกิดกระแสการตระหนักรู้ ให้ความสำคัญและปรับเปลี่ยนในวงกว้าง คณะทำงานจึงได้เลือกใช้คำว่าความฉลาดทางอารมณ์ โดยให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึงความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข (กรมสุขภาพจิต, 2543) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตามแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ที่ให้ไว้โดยกรมสุขภาพจิต ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วย

- 1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง คือ รู้ อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ แสดงออกอย่างเหมาะสม
- 1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ประกอบด้วย การใส่ใจผู้อื่น เข้าใจ และ ยอมรับผู้อื่น แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ คือ รู้จักการให้กับการรับ รู้จักรับผิดชอบให้อภัยเห็น แก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง คือรู้ศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย
- 2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา คือรับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น
- 2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น คือรู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดี กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ ประกอบด้วย

- 3.1 ความภาคภูมิใจในตนเอง คือเห็นคุณค่าในตนเองและเชื่อมั่นในตนเอง
- 3.2 ความพึงพอใจในชีวิต รู้จักมองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ขัน พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
- 3.3 ความสงบทางใจ คือ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย มีความสงบทางจิตใจ

สรุปได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึงการเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ สามารถเข้าใจตนเอง คือเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการในชีวิตของตนเองและเข้าใจผู้อื่น เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสม ทั้งปัญหาความเครียดในใจ หรือปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งกับผู้อื่น

3.2 ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู

การศึกษาวิจัยพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของครูในครั้งนี้ นอกจากต้องยึดหลักจิตวิทยาเบื้องต้นแล้ว จำเป็นต้องยึดหลักการสร้างสัมพันธภาพในการให้บริการปรึกษาแก่นักเรียน ทั้ง 3 ด้าน ดังที่กล่าวมาแล้วคือด้านการศึกษา อาชีพ ปัญหาส่วนตัวและสังคม ครูจะต้องเข้าใจธรรมชาติของนักเรียน ในการมีปฏิสัมพันธ์จะต้องประกอบด้วยการมีสมาธิในขณะฟัง เข้าใจประเด็นการพูดของผู้พูดอย่างแท้จริง รู้จักสังเกตการเปลี่ยนแปลงในสีหน้าและกิริยาอาการซึ่งอาจแสดงถึงความรู้สึกเปลี่ยนแปลงต่อเรื่องหรือบุคคลที่สนทนาด้วย เป็นการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น และสามารถที่จะสื่อสารและถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดของเราให้เขาทราบ จึงจะสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ รู้จักเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น แสดงความคิดเห็นด้วยท่าทีที่ตรงและเป็นมิตร แสดงความคิดเห็นเฉพาะที่ว่าจะประโยชน์ ถ้าเป็นความคิดที่แตกต่างไปก็ควรเสนอด้วยความนุ่มนวล ท่าที่เป็นมิตร ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถควบคุมแล ปรับท่าทีของตนเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีได้

อารมณ์มีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของเรา มีอิทธิพลต่อความต้องการและสัมพันธภาพของเรากับบุคคลอื่น ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ทางบวกของบุคคล หรือผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสุขภาพที่ดี เป็นพื้นฐานของความสุข มีความกระตือรือร้นในชีวิตและมีความสามารถในการรักผู้อื่น เป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง และนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ (ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ทำให้เกิดการพัฒนาด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย การตระหนักรู้ตนและอารมณ์ของตน สามารถจัดการบริหารอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม สามารถงูใจและให้กำลังใจตนเองได้ รับรู้และเข้าถึงความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นในลักษณะใจเขาใจเรา และมีทักษะทางสังคมในการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น อีคิวจึงเป็นการนำความฉลาดทางอารมณ์ของตนออกมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relations) ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการสื่อสาร ความเก่งคน ความเข้าอกเข้าใจคน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และเป็นการที่บุคคลมี A Sense of Proportion คือ รักษาความได้ดุลของเหตุผลกับอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี งานก็ได้ผล คนก็ไม่เสียความรู้สึก (กรมสุขภาพจิต, 2543) บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นบุคคลที่รับรู้ เข้าใจและจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี มักประสบความสำเร็จและความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ

ซึ่งการให้บริการปรึกษา กล่าวได้ว่าเป็นการสร้างสรรค์ นั่นคือ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ย่อมจะพยายามหาวิธีการ ที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ให้เกิดการพัฒนาหรือเกิดความพึงพอใจในชีวิต และมีความสุข

เนื่องจากนักเรียนวัยรุ่นมีความแตกต่างกันทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา ครูต้องพยายามทำความเข้าใจกับสภาพที่แท้จริงของนักเรียนแต่ละคนแล้วหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง การให้บริการปรึกษาในโรงเรียนเป็นการช่วยเหลือนักเรียนอย่างหนึ่ง เป็นหน้าที่ของครูที่ควรปฏิบัติไปพร้อมกับการสั่งสอนให้ความรู้ จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาคือการทำให้บุคคลมีความพอใจ มีความสุข และการประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายประการหนึ่งของการศึกษา ช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาเข้าใจและยอมรับตนเอง ตระหนักในคุณค่าตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานสุขภาพจิตที่ดี การพัฒนาผู้เรียนจึงเป็นหน้าที่ของครูทุกคน ที่จะต้องดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ เก่ง ดี และมีความสุข การมีความสุข หมายถึง ร่างกายแข็งแรง ร่างกายแข็งแรง มีความสุขในการเรียนรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ ปลอดภัย และสนับสนุนให้นักเรียนรู้จักตนเอง แก้ปัญหาเป็น กล้าแสดงออก รักที่จะเรียนรู้ ตลอดชีวิต (กรมวิชาการ, 2543) ซึ่ง ลักษณะที่ผู้ให้บริการปรึกษาต้องการให้ความช่วยเหลือคน ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ ความมั่นคงทางอารมณ์ นั่นคือนอกจากจะพัฒนาส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่งแล้ว ต้องพัฒนาส่งเสริมให้นักเรียนมีความสุข ช่วยให้ผู้เรียนได้เข้าใจความรู้สึก อารมณ์ของตน มีการแสดงออกอารมณ์ที่เหมาะสม ผักผ่อนการเอื้ออาทรกับผู้อื่นมากกว่ามุ่งกำกับควบคุม โดยครูก็ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเองด้วย

ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เป็นผู้ที่มีรับรู้ เข้าใจและจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีความเก่งคน ช่วยเหลือผู้อื่นให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้ เห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้มีความสุขดี พร้อมทั้งจะทำประโยชน์เพื่อสังคม (กรมสุขภาพจิต, 2543) เมื่อบุคคลมีความสุข สมองจะยับยั้งอารมณ์และความรู้สึกด้านลบ ทำให้จิตใจเบิกบาน มีความกระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี มีความพยายาม (นัยพินิจ คชภักดี, 2543) อารมณ์สุข จะเพิ่มการทำงานของศูนย์กลางในสมองที่สกัดกั้นความรู้สึกทางลบไม่ให้เกิดขึ้นและจะเพิ่มพลังงานในการกำจัดความวิตกกังวลให้หมดไปโดยไม่มีปฏิกิริยาทางร่างกายอย่างอื่นนอกจากความสงบสุขและความพึงพอใจ ซึ่งทำให้ร่างกายฟื้นจากสิ่งกระตุ้นทางร่างกายได้เร็วกว่าเมื่อมีอารมณ์โกรธอารมณ์แต่ละรูปแบบทำหน้าที่พร้อมที่จะนำไปสู่การกระทำและชี้นำทิศทางที่ได้ผลในการให้บุคคลจัดการกับ

สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด องค์ประกอบและพัฒนาการของความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้เราทราบว่าความฉลาดทางอารมณ์น่าที่จะมีส่วนอยู่เบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัว และความสำเร็จต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ความสำเร็จในหน้าที่การงานในชีวิต ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น มีส่วนให้มนุษย์คิดได้อย่างชาญฉลาด และมีความสุขกับความคิดอ่านมากขึ้น ผู้ที่มีอิทธิพลที่ดี จะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุข ตนเองก็สบายใจ “look good and feel good” ทั้งสองฝ่าย (กรมสุขภาพจิต, 2544) Maslow (1954 อ้างในดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2531) กล่าวว่า การมีสุขภาพจิตที่ดีหมายถึงอิสระจากอาการที่แสดงถึงการไร้ความสามารถและเป็นทุกข์ ซึ่งจะกีดกันประสิทธิภาพทางสมอง ความมั่นคงทางอารมณ์ หรือความสงบของจิตใจ สุขภาพจิตจะสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมและมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมและเชื่อว่าสุขภาพจิตเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลพัฒนาความต้องการไปถึงขีดสูงสุด เมื่อถึงขั้นสูงสุดแล้วบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่พร้อมจะพัฒนาตนเองและสังคม การให้บริการปรึกษาก็เป็นการช่วยพัฒนาคนให้สามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพและเป็นการช่วยผู้รับบริการปรึกษาให้มีความสุข

โดยสรุปลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการปรึกษาควรประกอบด้วย (กรมสุขภาพจิต, 2543)

1. ยอมรับและความใส่ใจ ผู้ให้บริการปรึกษาต้องเชื่อว่าทุกคน มีความเป็นคนเหมือนกัน ผู้มาขอรับบริการปรึกษาไม่ได้หมายความว่าเราจะด้อยกว่าเรา ต้องยอมรับผู้มารับบริการปรึกษาให้ได้เหมือนยอมรับตนเอง
2. เข้าใจและร่วมอารมณ์ ต้องเห็นใจ เข้าใจความรู้สึก
3. แสดงออกถึงความอบอุ่นและมีความเป็นเพื่อนมนุษย์ เป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจจริง ที่จะให้ความช่วยเหลือ สื่อให้ผู้มารับการปรึกษาทราบถึงการใส่ใจทางกาย ระดับเสียง น้ำเสียง และการสัมผัส ผู้ให้บริการปรึกษาควรให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการปรึกษา บนพื้นฐานของความรู้สึกในเพื่อนมนุษย์ มีจิตใจพร้อมให้การช่วยเหลือผู้ที่ความทุกข์ ความวิตกกังวล ต้องการความช่วยเหลือที่จะแก้ไขหรือพัฒนาตนเอง
4. จริงใจ ไม่เสแสร้ง สื่อให้รับรู้ได้ เป็นตัวของตัวเอง เปิดเผย
5. มีความเป็นธรรมชาติ แสดงความรู้สึกและความคิดต่างๆ ของตนเองออกมาอย่างเปิดเผย และเป็นธรรมชาติ
6. มีความไวต่อการรับรู้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้มารับบริการปรึกษา

7. ไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องชัดเจน เชื่อถือได้ ฟังได้ ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาสามารถระบายสิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายในออกมาได้

8. มีความเป็นอิสระ เพื่อจะตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีความยืดหยุ่นในการให้บริการปรึกษา ในบางกรณีอาจต้องใช้เวลาานมากกว่ากรณีอื่นๆ ผู้ให้บริการจะต้องใช้วิจารณญาณ

ในการเป็นนักสุขภาพจิต (โดยเฉพาะนักจิตวิทยาให้คำปรึกษา) นั้น World Health Organization แห่งเจนีวา สรุปเกณฑ์ทางบุคลิกภาพไว้ดังนี้ มีการเคารพตนเอง มีความเครียดเล็กน้อย มีใจเข้มแข็ง มีความสงบทางใจ นอกจากนี้ยัง เน้นลักษณะส่วนตัวของนักช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพที่จำเป็นต้องมี คือ มีเจตคติทางบวกต่อชีวิต มีอารมณ์ขัน มีความมั่นใจในตนเอง เคารพบุคคลอื่น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษาโดยตรง พบการศึกษาที่ใกล้เคียง ดังเช่นงานวิจัยของ Menne (1975 อ้างในวิไล แพงคำ, 2519) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาลักษณะความสามารถที่ถือว่ามีผลสำคัญมากสำหรับผู้ให้บริการปรึกษา โดยศึกษาจากผู้ความเห็นของผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการปรึกษาจำนวน 76 คน จากที่ทำงานต่างๆ กัน จากการสำรวจความเห็นของผู้ให้บริการปรึกษาในโรงเรียนได้พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ ความมั่นใจในตนเอง ความสามารถเข้ากับคน เป็นลักษณะที่ผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าส่งผลให้ทำหน้าที่ในการช่วยคนได้ดี

Mayer et.al. (1990) ได้ศึกษาการอ่านอารมณ์จากการมองภาพสิ่งเร้าซึ่งเป็นการวัดองค์ประกอบหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ลักษณะแบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นตัวแปรต้น เป็นภาพสิ่งเร้า 3 ประเภท ประเภทละ 6 ชนิด คือภาพใบหน้าแสดงอารมณ์ 6 ภาพ ภาพสีต่างๆ 6 ภาพ และภาพศิลปะ 6 ภาพ ซึ่งภาพเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะอารมณ์ 6 ประเภท คือ ความสุข ความเศร้า โกรธ กลัว ประหลาดใจและขยะแขยง โดยให้ผู้ตอบรายงานว่าตนเองเกิดความรู้สึกใดบ้าง ผลการวิเคราะห์พบว่า การอ่านอารมณ์จากภาพมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพการแสดงตัวและการแสดงความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Schulte et.al. (1998) ได้พัฒนามาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่อิงรูปแบบความฉลาดทางอารมณ์เริ่มแรกของ Slovey and Mayer โดยการวัดความฉลาดทางอารมณ์เป็นการรายงานตนเอง ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ พบว่าสามารถพยากรณ์ผลการเรียนนิสิตปีหนึ่งได้ และเมื่อทำการวัดกับนักจิตบำบัดและผู้รับการบำบัด พบว่า นักจิตบำบัดได้คะแนนสูงกว่าผู้รับการบำบัด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ นับว่าอารมณ์มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอันมาก Nandavisai (1963 อ้างในวิไล แพงคำ, 2519) พบว่าการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับผู้ให้การศึกษา อารมณ์ทำให้บุคคลรู้ถึงความรู้สึกคนอื่น ใช้อารมณ์ในทางสร้างสรรค์ทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นผู้ที่มีความสุข สุขภาพจิตดี จิตใจเข้มแข็งพร้อมที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม ยากเมื่อแผ่ความสุขและอยากที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าครูที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่ให้บริการปรึกษาแก่นักเรียนหรือไม่ นั่นคือศึกษาว่าความฉลาดทางอารมณ์ของครูสามารถที่จะพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการปรึกษาได้หรือไม่

4. แนวคิดเกี่ยวกับภูมิหลังและลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู

ภูมิหลังและลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่นักวิจัยนำมาศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งอาจครอบคลุมตัวแปรหลายด้าน ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ ตัวแปรด้าน เพศและกลุ่มวิชาที่สอน ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูกับเพศและกลุ่มวิชาที่สอน พบงานวิจัยที่ใกล้เคียง ดังเช่นงานวิจัยต่อไปนี้

วรลักษณ์ แจ่มใส (2540) การศึกษาบุคลิกภาพของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2540 กลุ่มตัวอย่าง 1,335 คน โดยศึกษาบุคลิกภาพด้านต่างๆ 9 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจในตนเอง ความซื่อสัตย์ ความสัมฤทธิ์ผล มนุษยสัมพันธ์ ความอดทน การเป็นผู้นำ ความเป็นระเบียบ และความมีน้ำใจ เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านเพศ พบว่านิสิตหญิงมีบุคลิกภาพด้านมนุษยสัมพันธ์มากกว่านิสิตชาย บุคลิกภาพด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามคณะที่ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้นำ ความเป็นระเบียบแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าลักษณะบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมเพศของหญิงและเพศชายหลายลักษณะจะมีความแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่จะพบว่าเพศหญิงจะมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการปรึกษามากกว่าเพศชาย เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความต้องการที่จะเข้าใจผู้อื่น การช่วยเหลือ เป็นต้น เนื่องมาจากว่าผู้ให้บริการปรึกษานั้นมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์และเข้าใจแรงจูงใจและความรู้สึกของผู้อื่น ต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และจากการศึกษาของ นงนุช ปวงมาโล (2541) และ อนุชิต กุลมาลา (2543) ยังพบว่าครูแนะแนวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สนับสนุนการวิจัยของ Farson (1954 อ้างในนิภา อัดถากร, 2519) ที่พบว่าลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการปรึกษาที่เป็นหญิงนั้น คือมีความนุ่มนวล สุภาพ นอกจากนี้เพศหญิงยังประสบความสำเร็จ

สำเร็จในการให้บริการปรึกษามากกว่า ดังที่ McClain (1968 อ้างในศรีบุญเรือน ทองสนธิ, 2531) กล่าวว่าลักษณะความเป็นหญิงที่ Farson กล่าวไว้ เป็นสิ่งที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการปรึกษาที่ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจกล่าวได้ว่าเพศหญิงและเพศชายน่าจะมีพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าครูที่เพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาต่างกันหรือไม่

นอกจากตัวแปรด้านเพศแล้ว งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูกับกลุ่มวิชาที่สอน ก็ไม่พบบางงานวิจัยเช่นกัน พบเพียงงานวิจัยที่ใกล้เคียง ดังเช่น งานวิจัยดังต่อไปนี้ บุชบา ม่วงประเสริฐ (2535) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของนิสิตปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนเรศวร จากกลุ่มตัวอย่าง 975 คน เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของบุคลิกภาพด้านต่างๆ 15 ด้าน ได้แก่ ด้าน สัมฤทธิ์ผล การเป็นผู้ตาม ความเป็นระเบียบ การแสดงออก การพึ่งตนเอง การผูกไมตรีผู้อื่น การเข้าใจตนเองและผู้อื่น การขอความช่วยเหลือ การมีอำนาจเหนือผู้อื่น การคบเพื่อนต่างเพศและการก้าวร้าว ผลการวิจัย พบว่านิสิตที่มีเพศแตกต่างกันในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะศึกษาศาสตร์ มีบุคลิกภาพแตกต่างกันทั้ง 15 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

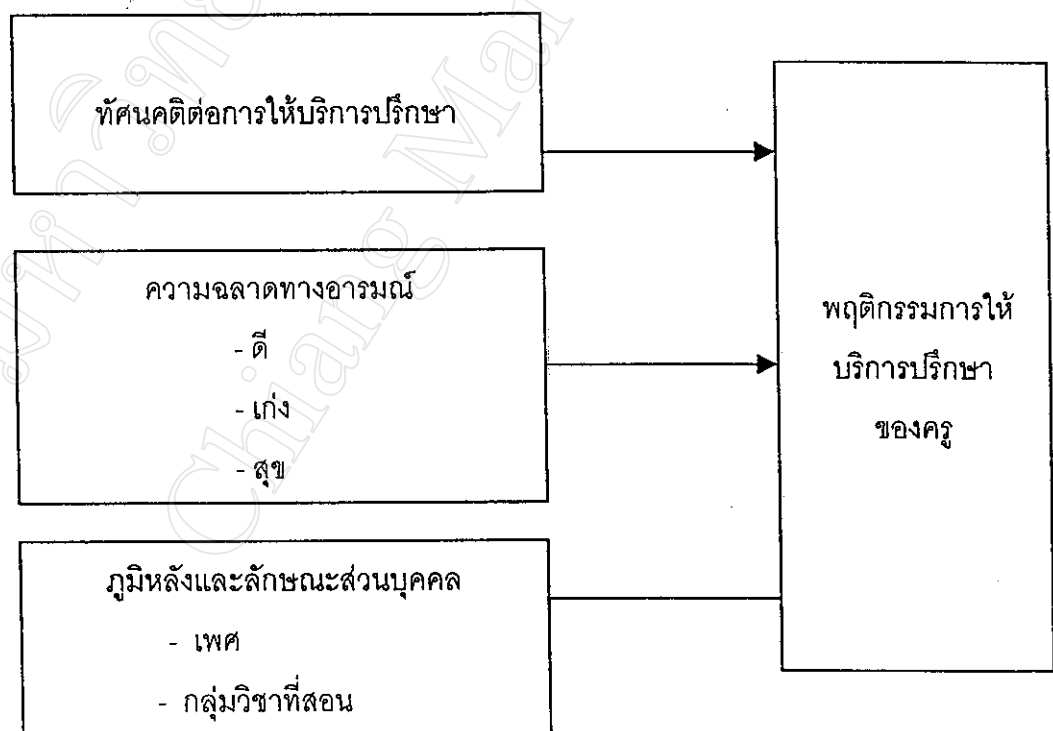
วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 อ้างในสุภาพร พิสิฐรัฐพัฒนะ, 2543) ได้สร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ร่วมกับอุสา สิริธิตสาร โดยใช้กรอบแนวคิดของ เมเยอร์และสโลเวย์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านชีวิตประวัตินักศึกษากับความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยจำนวน 464 คน ผลการศึกษพบว่าเพศหญิงมีความสามารถด้านเชื้ออาหาร วุฒิภาวะทางอารมณ์มากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ การศึกษาจากสาขาวิชาต่างกัน มีการเรียนที่เน้น ย้ำ เฉพาะด้านนั้นๆ อาจส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและพัฒนาการทางจิตใจ เช่น การเรียนที่เน้นด้านสังคมหรือบุคคล ก็จะช่วยให้เกิดการพัฒนาจิตใจ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538) ดังเช่นการศึกษาของ สุรพงษ์ ชูเดช (2533) พบว่านิสิตที่เรียนวิชาเอกและวิชาโทที่เน้นทางด้านมนุษย์และสังคมเป็นผู้มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงกว่านิสิตที่เรียนทางด้านดังกล่าวน้อย และจากการศึกษาวิจัยของ จิรวัฒนา มั่นยืน (2536) พบว่านิสิตที่เรียนเน้นวิชาพุทธศาสนา มาก มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงกว่านิสิตที่เรียนเน้นวิชาพุทธศาสนา น้อยกว่า และผลการศึกษวิจัยต่างประเทศของ Adams and Fitch (1983 อ้างใน ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538) พบว่านิสิตที่เรียนแต่ละสาขาวิชา มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน สาขาที่เน้นวิชาต่างกันผู้เรียนจะมีบุคลิกภาพบางประการต่างกัน จึงอาจจะกล่าวได้ว่าครูที่สอนในแต่ละ

วิชาอาจมีพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาที่แตกต่างกัน เนื่องจากจบสาขาวิชาเอกที่เรียนมาต่างกัน หรืออาจมีการเรียนการสอนที่เน้นย้ำในแต่ละวิชาต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าครูที่สอนในกลุ่มวิชาต่างกัันมีพฤติกรรมในการให้บริการปรึกษาแตกต่างกันหรือไม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาและความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ร่วมกันของทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครูและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการปรึกษา ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย และครูที่สอนในกลุ่มวิชาต่างกัน ในครูที่สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยมีกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



แผนภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย