



การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงผลการสัมผัสของนักจิตวิทยาการปรึกษา ในการสร้างการรับรู้ความร่วมมือ การวิจัยนี้เสนอในรูปแบบของการทดลอง ผู้รับการทดลองประเมินการรับรู้ความร่วมมือของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่มีต่อผู้รับบริการหลังจากดูเทปบันทึกภาพที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 3 สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่เสนอไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 "การรับรู้ความร่วมมือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการที่ได้รับ การสัมผัสแตกต่างจากการรับรู้ความร่วมมือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการที่ไม่ได้รับการสัมผัส"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ถึงความร่วมมือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการ โดยการสัมผัส กับ การรับรู้ถึงความร่วมมือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการ โดยไม่มีการสัมผัสพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาสัมผัสผู้รับบริการรับรู้ถึงความร่วมมือที่นักจิตวิทยาการปรึกษามีต่อผู้รับบริการในระดับสูงกว่า ($\bar{X} = 4.98$) กลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาไม่สัมผัสผู้รับบริการทุกกลุ่ม ($\bar{X} = 3.38$) ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ความร่วมมือของกลุ่มตัวอย่างชายและกลุ่มตัวอย่างหญิงพบว่า กลุ่มตัวอย่างหญิงที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความร่วมมือสูงสุดคือ กลุ่มที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาสัมผัสผู้รับบริการหญิง และกลุ่มที่ให้ค่าเฉลี่ยคะแนนความร่วมมือต่ำสุดคือ กลุ่มที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมผัสผู้รับบริการหญิง สำหรับกลุ่มตัวอย่างชายจะให้ค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ถึงความร่วมมือสูงสุดปรากฏในกลุ่มที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมผัสผู้รับบริการชาย และต่ำสุดในกลุ่มที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมผัสผู้รับบริการหญิง (ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2) เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความร่วมมือ (ดังตารางที่ 5) พบว่าการสัมผัสและไม่สัมผัสทำให้ระดับการรับรู้ความร่วมมือแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญ การที่ผลปรากฏเช่นนี้ทำให้กล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มได้เห็นลักษณะการสื่อความร่วมมือรู้สึกของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการในเทปบันทึกภาพเหมือนกัน แต่กลุ่มที่เห็นนักจิตวิทยาการปรึกษาล้มผัสผู้รับบริการมีความรู้สึกเพิ่มขึ้นว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาเข้าใจ รับรู้ปัญหาของผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตนเอง ดังนั้นการล้มผัสจึงมีผลทำให้วัจนพฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่สื่อสารกับผู้รับบริการมีน้ำหนักและความหมายขึ้น และเป็นสาเหตุทำให้กลุ่มผู้รับการทดลองรู้สึกว่าการปรึกษาในเทปบันทึกภาพมีความร่วมมือรู้สึกต่อผู้รับบริการสูงกว่าไม่มีการล้มผัส

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของดริสคอล นิวแมน และซีลส์ (Driscoll, Newman and Seals 1998: 344) ที่พบว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างเห็นนักจิตวิทยาการปรึกษาล้มผัสผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการปรึกษาเข้าใจปัญหา สถานการณ์ที่ผู้รับบริการประสบอยู่ มีความเอาใจใส่ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความจริงใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นนักจิตวิทยาการปรึกษาล้มผัสผู้รับบริการ นอกจากนี้ วิลลิสันและแมสสัน (Willison and Masson 1986: 499) ซึ่งให้เห็นบทบาทและความสำคัญของการล้มผัสในการให้การปรึกษา แม้ว่าผลการวิจัยจะสนับสนุนว่าการล้มผัสให้ผลต่อการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในทางบวก แต่อลัน (Alyn 1988: 66) ซึ่งว่า การใช้การล้มผัสกับผู้รับบริการควรกระทำด้วยความระมัดระวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพวัฒนธรรมที่มีความแตกต่าง มีข้อห้ามระหว่างชายและหญิง นักจิตวิทยาการปรึกษาที่ประสงค์จะใช้การล้มผัสเพื่อการบำบัด ควรเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงจุดประสงค์ในการใช้ (เช่น เพื่อช่วยลดความรู้สึก เพื่อให้กำลังใจ เพื่อปลอบใจ ฯลฯ) สถานการณ์ที่ใช้และความหมายที่ผู้รับการล้มผัสรับรู้ เพราะมิฉะนั้นแล้วจะทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกว่า ตนถูกเกี่ยวพา ถูกกลวงลาม หรือถูกข่มขู่ได้

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของงานวิจัยนี้ (ตารางที่ 5) ยังพบว่า เพศของนักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับบริการในเทปบันทึกภาพทำให้ระดับการรับรู้ความร่วมมือรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศของนักจิตวิทยาการปรึกษา และผู้รับบริการในเทปบันทึกภาพกับการล้มผัส/ไม่ล้มผัส ซึ่งเมื่อนำผลมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความร่วมมือรู้สึกระหว่างคู่ (ตารางที่ 6) และวิเคราะห์ความแปรปรวนย่อยของปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว (ตารางที่ 7) พบว่า เพศของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการในเทปบันทึกภาพที่มีการล้มผัสทำให้ระดับการรับรู้ความร่วมมือรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาชายล้มผัสผู้รับบริการ

ชายทำให้ระดับการรับรู้ความร่วมมือของกลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพดังกล่าว ($\bar{X} = 4.57$) สูงกว่ากลุ่มที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมพันธ์ผู้รับบริการหญิง ($\bar{X} = 3.74$) และเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาหญิงสัมพันธ์ผู้รับบริการชาย ($\bar{X} = 3.95$) อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้เทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาหญิงสัมพันธ์ผู้รับบริการหญิงทำให้ระดับการรับรู้ความร่วมมือของกลุ่มตัวอย่าง ($\bar{X} = 4.46$) สูงกว่าเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมพันธ์ผู้รับบริการหญิง ($\bar{X} = 3.95$) อย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน นั่นแสดงว่าการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาสัมพันธ์ผู้รับบริการเพศเดียวกับตน ทำให้การรับรู้ความร่วมมือที่สูงกว่าการสัมพันธ์ผู้รับบริการเพศตรงข้าม ในขณะที่เพศของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการในเทปบันทึกภาพที่ไม่มีการสัมพันธ์ปรากฏว่าไม่ทำให้ระดับการรับรู้ความร่วมมือของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 7) ผลครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของดริสคอล นิวแมน และซีลส์ (Driscoll, Newman and Seals 1988: 352) ซึ่งศึกษาผลการสัมพันธ์ของนักจิตวิทยาการปรึกษาชายและหญิงต่อผู้รับบริการหญิงและพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นนักจิตวิทยาการปรึกษาหญิงสัมพันธ์ผู้รับบริการหญิงมีการรับรู้ถึงความเอาใจใส่ ความเข้าใจ และความยินดีที่จะพูดคุยมากกว่านักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมพันธ์ผู้รับบริการหญิง แต่ผลของการวิจัยดังกล่าวข้างต้นไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอลาญาและคนอื่น ๆ (Alagna, et al 1979: 465) ที่ศึกษาผลการสัมพันธ์ของนักจิตวิทยาการปรึกษาและพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสัมพันธ์โดยเฉพาะจากนักจิตวิทยาการปรึกษาเพศตรงข้ามจะประเมินนักจิตวิทยาการปรึกษาในทางบวก ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันนี้จึงยากที่จะสรุปลงไปว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาควรสัมพันธ์ผู้รับบริการเพศเดียวกับตน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพทางวัฒนธรรมของสังคม ดังที่ บาร์เน็ตท์ (Barnett 1972: 102) ได้สรุปว่า การสัมพันธ์ถูกจำกัดโดยวัฒนธรรม สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันเป็นสำคัญ

ในสังคมและวัฒนธรรมไทย สุมิตร คุณากร (2520: 13) ได้กล่าวว่า ในการพูดกับผู้อื่นเราไม่ได้ฟังแต่คำพูดของเขาเท่านั้น กริยา ท่าทาง น้ำเสียง สีหน้าของผู้พูดจะมีอิทธิพลต่อผู้ฟังด้วย การสัมพันธ์ซึ่งเป็นอวัจนพฤติกรรมหนึ่งที่สามารถแสดงออกและถ่ายทอดถึงความรู้สึกและอารมณ์ ตลอดจนปฏิบัติการของบุคคลนั้น ไปยังบุคคลอื่นได้ (Barnett 1972: 109) ดังนั้น นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถรับรู้โลกส่วนตัวของผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง และสามารถสื่อความเข้าใจนี้แก่ผู้รับบริการได้โดยการสัมพันธ์ แต่การสัมพันธ์ผู้รับบริการเพศตรงข้ามโดยเฉพาะ เพศหญิง เป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาการปรึกษาควรกระทำด้วย

ความรอบคอบและด้วยความบริสุทธิ์ใจเพราะการสัมผัสเป็นการถูกเนื้อต้องตัว จึงออกจะเป็นการเสียดแทง ถ้านักจิตวิทยาการปรึกษาชายสัมผัสผู้รับบริการหญิงและทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบ การสัมผัสก็จะเป็นอุปสรรคขัดขวางการสร้าง ความเชื่อมั่นและการพยายามแก้ปัญหาในตัวผู้รับบริการ

จากการสอบถามความรู้สึกและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามเปิดว่า ถ้านักจิตวิทยาการปรึกษาสัมผัสท่านในระหว่างการให้การศึกษา ท่านจะรู้สึกอย่างไร ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างระบุนึกคิดเห็นและความรู้สึกในด้านต่าง ๆ ในทางบวกมากกว่าทางลบ สำหรับความรู้สึกในทางบวกมี 6 เรื่องด้วยกันคือ รู้สึกอบอุ่นเมื่อได้รับการสัมผัส (ร้อยละ 43.75) รองลงมาคือ รู้สึกว่ามีคนเข้าใจ ห่วงใย และเห็นความสำคัญ (ร้อยละ 28.33) รู้สึกเป็นกันเอง ทำให้สบายใจ (ร้อยละ 25.83) กล้าที่จะพูดปัญหา กล้าเล่าความรู้สึก (ร้อยละ 21.67) รู้สึกว่านักจิตวิทยาการปรึกษาร่วมที่จะช่วยเหลือ (ร้อยละ 12.92) มีความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 6.25) ในขณะที่ความรู้สึกที่เป็นกลางหรือค่อนข้างลบมี 2 เรื่อง คือ รู้สึกเฉย ๆ (ร้อยละ 7.08) รู้สึกแปลกใจ ตื่นเต้น ไม่พอใจ (ร้อยละ 6.25) โดยจะเห็นอัตราผู้แสดงความรู้สึกทางบวกมีสูงกว่า (ร้อยละ 6.25 - 43.75) ผู้ที่แสดงความรู้สึกที่เป็นกลางหรือค่อนข้างลบ (ร้อยละ 6.25 - 7.08)

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนหนึ่งที่เห็นว่าการสัมผัสควรขึ้นอยู่กับเงื่อนไขอื่น ๆ ได้แก่ เพศของนักจิตวิทยาการปรึกษา สถานการณ์ที่ขอคำปรึกษา เวลาและลักษณะของการสัมผัส และขึ้นอยู่กับท่าทางของนักจิตวิทยา

จากผลดังกล่าวสรุปได้ว่า การสัมผัสจะก่อให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติในทางบวกมากกว่าทางลบ อย่างไรก็ตามหากใช้การสัมผัสควรคำนึงถึงเงื่อนไขและสถานการณ์ที่เหมาะสมดังที่กล่าวมาข้างต้นด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 2 "การรับรู้ความร่วมมือรู้สึกจากผลการสัมผัสของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการเพศเดียวกันแตกต่างจากการรับรู้ความร่วมมือรู้สึกจากผลการสัมผัสของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการเพศตรงข้าม"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การเปรียบเทียบการรับรู้ถึงความร่วมมือรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างที่ดูเทปบันทึกภาพนักจิตวิทยาการปรึกษาสัมผัสผู้รับบริการเพศ

ที่กลุ่มตัวอย่างชายไม่คำนึงถึงเพศของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่สัมผัสตนเองมากนัก โดยผู้ที่ตอบว่าสบายใจถ้านักจิตวิทยาการปรึกษาเพศใดก็ได้สัมผัสตนเองสูงเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 48.33) ซึ่งผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจอราร์ด (Jourard 1966: 230) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างชายและหญิงเมื่อได้รับการสัมผัสจากเพศเดียวกันจะพอใจน้อยกว่าได้รับการสัมผัสจากเพศตรงข้าม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในวัฒนธรรมไทยนั้นการสัมผัสยังถูกจำกัดอยู่กับผู้ที่เป็มิตร ผู้ใกล้ชิด หรือสมาชิกในครอบครัวและการแสดงความสนิทสนมด้วยการสัมผัสบุคคลอื่น (ที่ไม่ใช่คนรัก) มักปรากฏในเพศเดียวกัน (Phillip 1970: 44)

การวิจัยครั้งนี้ได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการสัมผัสในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยามีเพิ่มเติมนอกเหนือจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อมูลที่ได้สรุปได้ดังนี้

1. ส่วนของร่างกายที่กลุ่มตัวอย่างยินดีที่จะให้สัมผัส ซึ่งโดยส่วนรวมแล้วทั้งกลุ่มตัวอย่างหญิงและกลุ่มตัวอย่างชายยินดีให้สัมผัสมือและไหล่ (ร้อยละ 55.00 และ 54.17) รองลงมาคือ ข้อมือและแขน (ร้อยละ 30.00) หลัง (ร้อยละ 16.25) ในขณะที่ขาเป็นส่วนที่ผู้ตอบประสงค์จะให้สัมผัสน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.08) และผู้ที่ยอมให้สัมผัสในส่วนนี้เป็นชายมากกว่าหญิง และมีเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชายที่ตอบว่าสัมผัสส่วนใดก็ได้ถึงร้อยละ 4.17 ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของนูเย็น เฮสลิน และนูเย็น (Ngyuen, Heslin and Ngyuen 1975:95) ที่พบว่า ส่วนของร่างกายที่นักศึกษาหญิงไม่ยอมให้สัมผัสมีหลายส่วนมากกว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาชายไม่สนใจส่วนของร่างกายที่จะสัมผัสมากนัก

2. จากการสอบถามความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อการสัมผัสในขณะที่ให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา พบว่าทั้งกลุ่มตัวอย่างชายและกลุ่มตัวอย่างหญิงโดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกและทัศนคติทางบวกต่อการสัมผัสมากกว่า นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่น่าสนใจนอกเหนือจากที่กล่าวคือ เพศและท่าทางของนักจิตวิทยาการปรึกษา สถานการณ์ เวลาและลักษณะของการสัมผัส เป็นอีกส่วนหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงถ้าได้รับการสัมผัส เช่น

ถ้าเป็นนักจิตวิทยาการปรึกษาหญิงรู้สึกอบอุ่น แต่เป็นชายรู้สึกวุ่นวาย

ถ้าเป็นนักจิตวิทยาการปรึกษาหญิงรู้สึกดี

ถ้าสถานการณ์ไม่จำเป็นที่จะต้องมีการสัมผัสจะทำให้ขัดกับความรู้สึก เช่น

ถ้าอยู่เฉย ๆ แล้วถูกสัมผัสจะรู้สึกเหมือนถูกบีบคั้น แต่ถ้าเสียใจแล้วได้รับการสัมผัสจะรู้สึกอบอุ่น

ถ้าถูกสัมผัสมากเกินไปก็จะรู้สึกตะขิดตะขวงใจ

รู้สึกถ้าสัมผัสไม่มากแค่ตบไหล่ จับมือก็เพียงพอ

ดูก่อนว่านักจิตวิทยาไว้ใจได้แค่ไหน

นักจิตวิทยาต้องน่าเชื่อถือ

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาจะใช้การสัมผัสกับผู้รับบริการนั้นควรคำนึงถึงความเหมาะสมทั้งในด้านของลักษณะ การสัมผัส ปริมาณ และสถานการณ์ อันจะทำให้ผู้รับการสัมผัสได้รับรู้และแปลความหมายของการสัมผัสไปในทางที่ดี (Weiss 1979: 77) และมีประโยชน์ต่อการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

การวิจัยครั้งนี้ถึงแม้จะเป็นการวิจัยในรูปแบบการทดลอง โดยสร้างเป็นสถานการณ์สมมติ ซึ่งอย่างไรก็ยังไม่เหมือนกับสถานการณ์จริง แต่รูปแบบการทดลองนี้จะช่วยลดตัวแปรภายนอกที่แทรกซ้อนในการศึกษาได้ ผลจากการวิจัยนี้เป็นแง่มุมหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า การสัมผัส เพศของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการ และเพศของกลุ่มตัวอย่าง มีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกที่นักจิตวิทยาการปรึกษาแสดงออกต่อผู้รับบริการ ดังคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ถึงความร่วมรู้สึกที่นักจิตวิทยาการปรึกษามิสัมผัสผู้รับบริการสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ถึงความร่วมรู้สึกที่นักจิตวิทยาการปรึกษาไม่สัมผัสผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย