

ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Clients' Experience of Significant Helpful Events in Counseling



Mr. Sirat Sumethkul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Psychology

Common Course

FACULTY OF PSYCHOLOGY

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาใน
	มุมมองของผู้รับบริการ
โดย	นายสิริช สุเมธกุล
สาขาวิชา	จิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	อาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.สมบุญ จารุเกษมทวี)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร.ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล)

สิริช สุขเมธกุล : ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของ
ผู้รับบริการ. (Clients' Experience of Significant Helpful Events in Counseling)

อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.พนิดา เสือวรรณศรี, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร.ณัฐสุดา เต็มพันธ์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ เนื่องจากเป็นช่วงที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการสูง และยังไม่พบว่าเคยมีการศึกษาในประเทศไทย ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้คือการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ราย ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ของผู้รับบริการสามารถออกได้เป็น 3 ประเด็นหลัก คือ (1) คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 ประเด็นรอง คือ การได้บอกเล่าเรื่องราวที่เก็บไว้ในใจ, นักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกัน และการรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเอง (2) กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่ ประกอบด้วย 4 ประเด็นรอง คือเกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง, เกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม, เกิดการทดลองทำสิ่งใหม่หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา และขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก และ (3) ผลลัพธ์เชิงบวกจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ประกอบด้วย 2 ประเด็นรอง คือการเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ และการยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ ผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงภาพรวมของประสบการณ์และกลไกการเปลี่ยนแปลงตลอดจนผลลัพธ์ที่ผู้ให้ข้อมูลได้จากการเข้ารับบริการ ผลที่ได้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่ผ่านมาหลายชิ้น และได้เสนอแนะประเด็นที่นำศึกษาเพิ่มเติม คือการศึกษาถึงลักษณะของข้อมูลที่มีความสำคัญ และการศึกษากฎของกระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่ในบริบทที่กว้างขึ้น รวมถึงการนำโมทัศน์เกี่ยวกับเรื่องระดับของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเข้ามาช่วยกำหนดขอบเขตการศึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สาขาวิชา จิตวิทยา

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

5977633238 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: Client Experience, Significant Events, Qualitative Research

Sirat Sumethkul : Clients' Experience of Significant Helpful Events in Counseling. Advisor: Lecturer PANITA SUAVANSRI, Psy.D. Co-advisor: Asst. Prof. NATTASUDA TAEPHANT, Ph.D.

This study explored the psychological experiences of clients with significant helpful events from counseling. The reason for this is that significant events yield remarkable outcome, and there was no research regarding the topic within Thai context. Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), a qualitative research method, was conducted on 6 participants via in-depth interviews. Three super-ordinate themes emerged. (1) Characteristics of helpful relationship, with 3 sub-ordinate themes: being able to talk, counselor's attentiveness and common understanding, and focusing on client's perception and consideration of internal world. (2) Key process to new understanding, with 4 sub-ordinate themes: exploring and trying to understand one's experience, changing/challenging one's old beliefs or understandings, trying new things or resolutions derived from sessions, and expanding one's perspectives or alternatives. (3) Positive outcomes from counseling, with 2 sub-ordinate themes: enhancing capabilities of dealing with problems/circumstances, and self-acceptance and living in harmony with one's problems. This study gives an overview of experiences, change mechanism, and outcomes of the clients from counseling. Literatures relevant to the study are discussed. Potential topics for further studies might be about characteristics of significant information, or about process of new understanding examined within broader contexts, or integrating concepts of first- and second-order change in counseling with significant helpful events research.

Field of Study: Psychology

Academic Year: 2020

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.พนิดา เสือวรรณศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนด้านความรู้ทางวิชาการ ตรวจสอบเนื้อหา ให้ข้อเสนอแนะตลอดกระบวนการวิจัยจนลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมบุญ จารุเกษมทวิ, รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ และอาจารย์ ดร.ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล ผู้ช่วยตรวจสอบและให้คำแนะนำเพื่อให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคุณวัลลภ สีหเดชวิระ ผู้คอยช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดกระบวนการในหลักสูตร

ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อช่วยให้ข้อมูลอันเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณรุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนๆ สาขาจิตวิทยาการปรึกษา ที่คอยให้ความช่วยเหลือมิตรภาพ กำลังใจ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนมุมมองต่างๆ

และสุดท้าย ขอขอบคุณครอบครัว สำหรับการสนับสนุนและความช่วยเหลือต่างๆ ที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สิรัช สุเมธกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญภาพ.....ญ	ญ
บทที่ 1 บทนำ..... 1	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1	1
วัตถุประสงค์การวิจัย 4	4
คำถามการวิจัย..... 4	4
ขอบเขตการวิจัย 4	4
คำจำกัดความในการวิจัย 5	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 6	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7	7
1. การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Process Research) 7	7
ความเป็นมาและความหมายของการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา..... 7	7
ภาพรวมและการจัดประเภทของการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา..... 10	10
การเปลี่ยนแปลง 2 ระดับที่เกิดจากกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (First- and Second-Order Change) 12	12
2. การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทย (Process Research in Thailand)... 13	13
ภาพรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทย ... 13	13
ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่อาจมีผลต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา..... 15	15

3. งานวิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (Significant Events) ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา	17
จุดเริ่มต้นของการวิจัยเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ	18
ภาพรวมและความก้าวหน้าเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ	19
การกำหนดนิยามของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในการวิจัยครั้งนี้	21
การจัดประเภทเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ	22
ข้อค้นพบอื่น ๆ ที่น่าสนใจของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ	24
4. การวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA)	25
ฐานปรัชญาความรู้ของ IPA	26
การทำวิจัยด้วยวิธีแบบ IPA	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
1. จุดยืนของผู้วิจัย	33
2. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย	36
2.1 การเตรียมความพร้อมด้านเนื้อหา ความรู้ และแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	36
2.2 การเตรียมความพร้อมด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	36
2.3 การเตรียมความพร้อมของตัวผู้วิจัย	36
3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล	37
3.1 พื้นที่ศึกษา	37
3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก	37
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
4.1 ตัวผู้วิจัย	38
4.2 เครื่องบันทึกเสียง	38
4.3 แนวทางในการสัมภาษณ์	38
5. จริยธรรมการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล	39

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
7. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
8. การตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัย	44
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	46
ประเด็นหลักที่ 1: คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ.....	49
ประเด็นหลักที่ 2: กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่.....	60
ประเด็นหลักที่ 3: ผลลัพธ์เชิงบวกจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา	79
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
อภิปรายผลการวิจัย	88
ประเด็นหลักที่ 1: คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ.....	90
ประเด็นหลักที่ 2: กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่	95
ประเด็นหลักที่ 3: ผลลัพธ์เชิงบวกจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา.....	99
ข้อจำกัดของงานวิจัย	101
ข้อเสนอแนะ	102
ข้อเสนอแนะสำหรับนักจิตวิทยาการศึกษา.....	102
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	102
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก.....	118
ภาคผนวก ข.....	122
ภาคผนวก ค.....	124
ภาคผนวก ง.....	128
ภาคผนวก จ.....	130
ภาคผนวก ฉ.....	132

ภาคผนวก ซ..... 134

ประวัติผู้เขียน 136



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ที่เป็นประโยชน์.....	49
ภาพที่ 2 กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่.....	61



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling) หรืออาจเรียกย่อ ๆ ว่าการปรึกษา หรือการบำบัด มักถูกให้ความหมายว่าเป็นการสนทนากันระหว่างบุคคล ซึ่งกระบวนการที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกห้อง ให้บริการปรึกษาระหว่างนั้นมีความสำคัญต่อการเติบโต เยียวยา และการเปลี่ยนแปลงในตัว ผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวนี้มีได้หมายถึงแต่เพียงว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาดำเนินไปอย่างไรเท่านั้น แต่มีความหมายครอบคลุมถึงลักษณะธรรมชาติทั้งหมดในสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับบริการ ดังนั้นจึงหมายรวมทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นและไม่เกิดขึ้น ทั้งในระหว่างอยู่ในห้องและอยู่นอกห้องให้บริการปรึกษาด้วย (Scholl et al., 2014) การปรึกษาเชิงจิตวิทยาอาศัยการวิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาและพัฒนา เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์ เชื่อถือได้ และนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการและมาตรฐานทางวิชาชีพให้สูงขึ้น ๆ ขึ้นไป และที่ผ่านมาก็มีการเติบโตและพัฒนาโดยตลอด

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยด้านจิตวิทยาการปรึกษา ในช่วงที่ผ่านมา ก็พบประเด็นที่น่าสนใจคือ ในงานวิจัยของ Ray และคณะ (2011) ซึ่งได้สำรวจ แนวโน้มและภาพรวมของการวิจัยในสาขาจิตวิทยาการปรึกษาจากวารสาร 15 รายการที่มีความเกี่ยวข้องกับสมาคมการปรึกษาอเมริกัน (American Counseling Association: ACA) ที่ตีพิมพ์ในระหว่างปี 1998 – 2007 พบว่า ในช่วง 10 ปีนั้น งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรของประชากร, การวัดการประเมิน และตัวแปรทางฝั่งนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นหลัก (งานวิจัย 3 ประเภทนี้รวมกันคิดเป็นจำนวน 62.3% ของงานวิจัยทั้งหมดที่ Ray และคณะเก็บข้อมูลมาได้) ในขณะที่งานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการและผลลัพธ์ของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา กลับมีสัดส่วนที่น้อยกว่านั้นมาก กล่าวคือ มีเพียง 6% ที่เป็นงานศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Effectiveness of Counseling Interventions) และมีเพียง 3% เท่านั้นที่เป็นงานศึกษากระบวนการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Process of Counseling) นี่เป็นจุดหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หากมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริการ หรือเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษา

มากขึ้น ก็น่าจะสามารถช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ให้สมบูรณ์ และทำให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นบริการที่สามารถอธิบายกลไกการเปลี่ยนแปลงและยืนยันประสิทธิผลผ่านหลักฐานเชิงประจักษ์ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพิ่มเติม

การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Process Research) มีขอบเขตความสนใจและวิธีคิดในการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามกาลเวลา และนับเป็นหัวข้อการศึกษาหนึ่งที่สำคัญต่อพัฒนาการของศาสตร์จิตวิทยาการปรึกษาเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าเกิดอะไรขึ้นบ้างในระหว่างการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา นักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์และโต้ตอบกันอย่างไร แต่ละฝ่ายรับรู้ประสบการณ์ในท้องให้บริการปรึกษาเหมือนหรือต่างกันอย่างไรบ้าง อะไรคือสิ่งที่เป็น/ไม่เป็นประโยชน์ในระหว่างการปรึกษา และสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการอย่างไร แต่เดิมที่การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยานี้มักมีการศึกษาอีกหัวข้อหนึ่งที่เติบโตมาคู่กัน คือการศึกษาผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Outcome Research) ซึ่งการศึกษาลักษณะนี้จะเน้นไปที่การประเมินหรือทำนายผลว่าบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ให้ไปมีประสิทธิผลหรือผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด การศึกษากระบวนการและการศึกษาผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยานับเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับนักวิจัยในการสำรวจพัฒนาหรือทดสอบทฤษฎี ประเมินประสิทธิผล สร้างหลักฐานเชิงประจักษ์ ตลอดจนพัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับนักวิชาชีพมาโดยตลอด

เมื่อการศึกษากระบวนการและการศึกษาผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาพัฒนาไป ก็เริ่มเกิดการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) ในการวิจัยหัวข้อดังกล่าวใหม่ ทำให้หัวข้อการศึกษาทั้งสองแนวคิดนี้เริ่มหลอมรวมกัน ซึ่งมีบางท่านเรียกการศึกษาเหล่านี้ใหม่ว่าการศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลง หรือ Change Process Research เพราะแท้จริงแล้วการศึกษาทั้งสองหัวข้อนี้นี้มีจุดที่สนใจร่วมกันคือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ตามกระบวนทัศน์ใหม่นี้จึงมุ่งสนใจศึกษาการเปลี่ยนแปลงโดยไม่จำเป็นต้องแบ่งแยกหัวข้อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาออกจากกัน ซึ่งหลังจากมีการปรับกระบวนทัศน์ใหม่แล้ว การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา หรืออาจเรียกว่าการศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลงตามกระบวนทัศน์ใหม่นี้มีระเบียบวิธีการวิจัยที่หลากหลายและทำให้สามารถศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกห้องให้บริการปรึกษา รวมถึงบริบทของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น

หนึ่งในวิธีการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสมัยใหม่ ที่ผู้วิจัยให้ความสนใจและมองว่าน่าจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาและผลลัพธ์จากการปรึกษาได้ดี คือการศึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (Significant Events) ซึ่งเป็นการวิจัยรูปแบบหนึ่งที่พยายามนำเอาข้อดีของการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาวิธีอื่น ๆ มารวมกัน และเป็นการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยอิงจากมุมมองการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยทั่วไปแล้ว คำว่าเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญนี้ จะหมายถึงช่วงเวลา que ผู้รับบริการมองว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างการบำบัด ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบต่อผู้รับบริการ ถ้าหากเหตุการณ์สำคัญนั้น ๆ ส่งผลกระทบทางบวกต่อการบำบัด จะเรียกว่าเป็นเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ (Helpful Events) แต่ถ้าหากส่งผลทางลบต่อการบำบัด จะเรียกว่าเป็นเหตุการณ์ที่ขัดขวาง (Hindering Events) (Elliott, 1985) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญนี้ มีรากฐานมาจากเหตุผลที่ว่า เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ อาจจะเป็นช่วงเหตุการณ์ที่กระบวนการบำบัดให้ประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด (Timulak, 2007) ดังนั้น การมุ่งการศึกษาไปยังช่วงเวลาเหล่านี้จะทำให้เห็นประโยชน์ของกระบวนการและผลลัพธ์ของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ชัดเจนที่สุด นอกจากนี้ ยังมีนักวิจัยที่สนับสนุนให้ทำการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากมุมมองของฝั่งผู้รับบริการเองมากขึ้น เพราะในอดีตงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ตีพิมพ์ออกมามักเป็นการสำรวจการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจากกรอบการรับรู้ของนักจิตวิทยาการศึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญเสียมากกว่า (Rodgers, 2002) และการที่นักจิตวิทยาการศึกษาสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาขึ้นมา ก็สามารถกลายมาเป็นสิ่งที่จำกัดความคิดสร้างสรรค์ในการหาแนวทางทำความเข้าใจการปรึกษาเชิงจิตวิทยาด้วยวิธีใหม่ ๆ ได้เช่นเดียวกัน (Levitt et al., 2016) อีกทั้งการศึกษารับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการปรึกษา ก็มักให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไปจากการรับรู้ของนักจิตวิทยาการศึกษา (Paulson et al., 1999) ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญจึงยิ่งน่าสนใจ เพราะโดยฐานคิดของวิธีนี้คือต้องการศึกษาจากมุมมองของผู้รับบริการอยู่แล้ว

เมื่อผู้วิจัยลองค้นหางานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ กลับยังไม่พบว่าม้งานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับหัวข้อดังกล่าว พบเห็นแต่การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงปริมาณที่อาศัยการจัดกระทำตัวแปรแล้ววัดผลก่อน – หลังเข้ารับบริการปรึกษา หรือการวิจัยเชิงคุณภาพในกระบวนการหรือหัวข้อที่สนใจอื่น หรือการวิจัยโดยวิเคราะห์

บทสนทนาระหว่างการปรึกษา เป็นต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญมีวิธีคิดที่น่าสนใจ และหากมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทยบ้าง ก็น่าจะเป็นการเพิ่มความหลากหลายให้กับวิธีการวิจัยสายจิตวิทยาการปรึกษาในไทย และช่วยพัฒนาองค์ความรู้ได้มากขึ้น อีกทั้งสังคมไทยเองก็มีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งเป็นผู้บุกเบิกการปรึกษาเชิงจิตวิทยาขึ้นมา เพราะสังคมไทยมีวัฒนธรรมคตินิยมแบบรวมหมู่ (Collectivism) ในขณะที่วัฒนธรรมตะวันตกจะเป็นแบบปัจเจกนิยม (Individualism) ดังนั้น การศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญของผู้รับบริการในบริบทสังคมไทยจึงอาจช่วยเพิ่มความกระจ่างได้ว่าเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญของผู้รับบริการมีความแตกต่างหรือได้รับผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมบ้างหรือไม่

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าวข้างต้นนี้เอง ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจทำวิจัยเพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในบริบทสังคมไทย โดยใช้แนวคิดของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญเป็นกรอบในการทำงาน และมุ่งความสนใจไปที่ผู้รับบริการที่เคยมีเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ (Significant Helpful Events)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการปรึกษาในสังคมไทย ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ

คำถามการวิจัย

ประสบการณ์ของผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสังคมไทย ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการเป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) และเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมุ่งศึกษากับบุคคลทั่วไปที่บรรลุนิติภาวะ (อายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป) ภายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำจำกัดความในการวิจัย

1. เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (Significant Events) หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้รับบริการมองว่ามีความสำคัญในระหว่างกระบวนการบำบัด ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ หรือขัดขวางกระบวนการบำบัด สำหรับในงานวิจัยนี้ เมื่อผู้วิจัยกล่าวถึงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ผู้วิจัยหมายถึงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เป็นหลัก

2. เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ (Significant Helpful Events) หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้รับบริการมองว่ามีความสำคัญในทางที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการบำบัด โดยอิงจากผลกระทบทางบวกของเหตุการณ์ดังกล่าว ที่ทำให้กระบวนการปรึกษาสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือบรรลุวัตถุประสงค์

3. เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่ขัดขวาง (Significant Hindering Events) หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้รับบริการมองว่ามีความสำคัญในทางที่ขัดขวางกระบวนการบำบัด โดยอิงจากผลกระทบทางลบของเหตุการณ์ดังกล่าว ที่ทำให้กระบวนการปรึกษาดำเนินไปได้ช้าลงหรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์

4. การวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) หมายถึง วิธีหนึ่งในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการสำรวจว่าบุคคลสร้างความเข้าใจโลกของตนและสังคมได้อย่างไร โดยให้ความสนใจกับ “ความหมาย” ของประสบการณ์ เหตุการณ์ หรือสภาวะเฉพาะเจาะจงที่มีต่อตัวบุคคลผู้ให้ข้อมูล การวิจัยรูปแบบนี้อิงอยู่บนฐานความเชื่อที่ว่า มนุษย์ไม่สามารถรับรู้และเข้าใจโลกส่วนบุคคลของผู้อื่นได้โดยสมบูรณ์ เพราะการรับรู้ของมนุษย์จะถูกเจือปนด้วยมุมมองความเข้าใจส่วนตัว ดังนั้น การตัดความเข้าใจและการตีความส่วนตัวออกจากการวิจัยโดยสมบูรณ์จึงไม่น่าทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษานั้น ๆ ได้อย่างแท้จริง การวิจัยรูปแบบนี้จึงเปิดโอกาสและให้ผู้วิจัยตีความข้อมูลที่ได้มาจากผู้ให้ข้อมูลด้วย เพราะมองว่าการตีความก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มนุษย์ใช้สำหรับทำความเข้าใจปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ

5. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง รูปแบบวัฒนธรรมที่สมาชิกในกลุ่มมักแสดงความเป็นอิสระกับกลุ่มหรือองค์กร (Independence from Groups) บุคคลในวัฒนธรรมลักษณะนี้ มักให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนตัวมากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นไป

ในลักษณะเพื่อการแลกเปลี่ยนกัน (Exchange) มากกว่าเพื่อกลุ่ม (Communal) และมักแสดงพฤติกรรมทางสังคมตามเจตคติของตนมากกว่าตามบรรทัดฐานของกลุ่ม

6. คตินิยมแบบรวมหมู่ (Collectivism) หมายถึง รูปแบบวัฒนธรรมที่สมาชิกในกลุ่มมักมีความเกี่ยวข้องและพึ่งพาอาศัยกันภายในกลุ่มหรือองค์กร บุคคลในวัฒนธรรมลักษณะนี้มักให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว ความสัมพันธ์ของสมาชิกเป็นไปในลักษณะเพื่อกลุ่มมากกว่าเพื่อการแลกเปลี่ยนกัน และมักแสดงพฤติกรรมทางสังคมตามบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าตามเจตคติส่วนตัว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทำความเข้าใจประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสังคมไทยที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ
2. สามารถนำผลการวิจัยไปอธิบายต่อสาธารณชนหรือผู้ที่ยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้
3. ผลจากการศึกษาครั้งนี้อาจสามารถเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการศึกษาต่อยอดในการทำความเข้าใจกระบวนการและผลลัพธ์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Process Research)

การวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีมาอย่างยาวนานและพัฒนาควบคู่กับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไปโดยตลอด ความจริงแล้วได้มีการพูดถึงการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาตั้งแต่ยุคเริ่มแรก คือช่วงสมัยที่มีทฤษฎีการปรึกษาแนวจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Therapy) แล้ว แต่จุดที่เริ่มมีการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอย่างเป็นระบบคือช่วงประมาณทศวรรษ 1940 เพราะการมาของเทคโนโลยีบันทึกเสียงทำให้สามารถเก็บข้อมูลสิ่งที่เกิดขึ้นภายในห้องให้บริการปรึกษาออกมาวิเคราะห์ได้เที่ยงตรงและเป็นรูปธรรม โดยกลุ่มแรกที่เริ่มผลักดันการศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาคือกลุ่มของ Carl Rogers (C. E. Hill, 1982) การศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยา มีนิยาม วิธีคิด หัวข้อที่สนใจศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่สนใจ ตลอดจนเครื่องมือและวิธีการวิจัยที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทและยุคสมัย ผู้วิจัยจึงขออธิบายโดยไล่เรียงความเป็นมา นิยาม และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากอดีตจนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาและความหมายของการศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

แต่เดิมที C. E. Hill (1982) ได้ให้นิยามการศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไว้ว่าเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยให้ความสนใจไปที่พฤติกรรมของนักจิตวิทยาการปรึกษาและผู้รับบริการ รวมถึงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกัน การศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีวัตถุประสงค์เบื้องต้น 3 ประการ ประการแรกคือเพื่อบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และทราบว่าเกิดอะไรขึ้นในระหว่างการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ประการต่อมาคือแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษา และประการสุดท้ายคือเพื่อเชื่อมกระบวนการและผลลัพธ์จากการบำบัดเข้าด้วยกัน เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร ในช่วงแรกเริ่มนี้ นักวิจัยยังจัดประเภทว่าการศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยากับการศึกษาลักษณะจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Outcome Research) เป็นหัวข้อแยกต่างหากจากกัน โดยการศึกษากิจกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะสนใจว่า

ผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร และมุ่งศึกษาแต่เพียงเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในห้องให้บริการปรึกษา ในขณะที่การศึกษาลดผลจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะให้ความสนใจกับการวัดค่าตัวแปรที่ศึกษาโดยเปรียบเทียบผลระหว่างก่อน-หลังเข้ารับการบำบัด อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีการนิยามแบ่งประเภทการวิจัยกระบวนการและการวิจัยผลลัพธ์ออกจากกันไว้ แต่การวิจัยทั้งสองเรื่องนี้ก็มีส่วนคาบเกี่ยวกันและก็มีผู้ที่มองว่าไม่ได้แยกกันได้ชัดเจนนัก

ในระหว่างช่วงที่มีผู้สนใจศึกษาทั้งกระบวนการและผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาพบว่ากระแสความสนใจของนักวิจัยมีการแกว่งไปมาแข่งขันกันระหว่างสองหัวข้อนี้มาโดยตลอด (C. E. Hill, 1982; C. E. Hill et al., 1994; Knobloch-Fedders et al., 2015) และมักมีการวิจารณ์กันถึงข้อจำกัดของการวิจัยแต่ละฝ่าย เพราะการวิจัยผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยามักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับกระบวนการที่เกิดขึ้นในการให้บริการ จึงไม่ช่วยบ่งชี้ว่าปัจจัยหรือตัวแปรใดนำไปสู่ผลลัพธ์ความสำเร็จ แต่การวิจัยผลลัพธ์ก็ช่วยให้ทราบประสิทธิภาพของวิธีการบำบัดก่อนจะทุ่มเทเวลาและทรัพยากรลงไปวิจัยกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยละเอียด (Garfield, 1990) อย่างไรก็ตาม C. E. Hill และคณะ (1994) ได้เก็บข้อมูลงานวิจัยจาก 2 วารสารทางจิตวิทยาชั้นนำในอเมริกาตั้งแต่ปี 1978 – 1992 และพบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวการศึกษาระบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีการเติบโตมากกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะมีการศึกษาประสิทธิภาพของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาหลายชิ้นจนเริ่มยืนยันได้แล้วว่ามีประโยชน์จริง วงการจิตวิทยาการปรึกษาจึงให้ความสนใจกับการศึกษากลไกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการให้บริการกันมากขึ้น ว่าเพราะเหตุใดการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจึงได้ผล (C. E. Hill et al., 1994; T. L. Sexton, 1996)

นอกจากนี้ หลังจากที่ได้มีการศึกษากระบวนการและผลลัพธ์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาระยะหนึ่งแล้ว ก็ทำให้เริ่มมีผู้ถกเถียงกันถึงข้อจำกัดของกระบวนการที่ค้นที่ใช้ในการวิจัยแบบเดิม โดยนอกเหนือจากปัญหาเรื่องการแยกหัวข้อการศึกษากระบวนการปรึกษาและการศึกษาผลลัพธ์ออกจากกันแล้ว ยังพบอีกว่าการวิจัยแบบเดิมมักทำให้ผลการวิจัยออกมาดูง่ายเกินไป (Oversimplified) จนสูญเสียรายละเอียดอันซับซ้อนที่อยู่ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เช่น ละเลยบริบทของพฤติกรรมหนึ่ง ๆ ที่นักจิตวิทยาการปรึกษาหรือผู้รับบริการกระทำ, ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบดูผลรวมหรือสหสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น จนมองไม่เห็นกลไกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากระบบการ, ประเมินคำพูดโต้ตอบของนักจิตวิทยาการปรึกษาหรือผู้รับบริการแบบแยกต่างหากจากกัน แทนที่จะดูปฏิสัมพันธ์

ที่เกิดขึ้นจากทั้งสองฝั่ง และละเอียดบริบทหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนอกห้องให้บริการปรึกษา เป็นต้น (Knobloch-Fedders et al., 2015)

ต่อมา จึงเริ่มมีการเสนอกันว่าควรมีการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำวิจัยใหม่ โดยเสนอว่า แทนที่จะปฏิบัติกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาประหนึ่งว่าทุก ๆ กระบวนการที่เกิดขึ้นมีความสำคัญไม่ต่างกัน ก็เปลี่ยนเป็นการมองว่าการปรึกษาสามารถแบ่งออกได้เป็นหลาย ๆ ช่วงเวลาหรือหลาย ๆ เหตุการณ์ แล้วเลือกหยิบเอาเหตุการณ์ที่น่าสนใจขึ้นมาศึกษาแทน โดยเหตุการณ์ที่ควรถูกนำมาศึกษา คือเหตุการณ์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Process of Change) (Greenberg, 1986) ซึ่งสอดคล้องกับที่ C. E. Hill (1982) ได้เคยกล่าวไว้ว่า คำถามที่เขาเชื่อว่าสำคัญที่สุดในการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือ “การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างไร?” ด้วยวิธีการใหม่นี้ นอกจากจะช่วยขจัดปัญหาการต้องมาแบ่งแยกว่าเป็นการศึกษาระบวนการหรือศึกษาผลลัพธ์จากการปรึกษาดังเช่นแต่ก่อนแล้ว ยังช่วยให้นักวิจัยสามารถศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยพิจารณาบริบทได้ครอบคลุมมากขึ้นด้วย เพราะภายใต้กระบวนทัศน์ใหม่ นักวิจัยจะไม่ได้สนใจเพียงแค่ทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้นในระหว่างการให้บริการ หรือผลลัพธ์จากการให้บริการเป็นอย่างไรแล้ว แต่จะตั้งคำถามใหม่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างไร แล้วนำเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งบริบทมาศึกษาแทน จึงมีผู้เรียกการศึกษาโดยใช้กระบวนทัศน์แบบนี้ใหม่นี้ว่า การศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Process Research) (Knobloch-Fedders et al., 2015)

การศึกษาระบบการเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นการตั้งคำถามในการศึกษาใหม่ เพื่อให้สามารถเก็บรายละเอียดอันซับซ้อนต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งการวิจัยภายใต้กระบวนทัศน์แบบเดิมอาจไม่สามารถให้รายละเอียดได้ ดังนั้น จึงมีผู้เสนอว่าควรนำวิธีการวิจัยใหม่ ๆ นอกเหนือจากการทดลองหรือการวิเคราะห์เชิงปริมาณแบบเดิมมาใช้ด้วย โดยอาจเริ่มนำการวิจัยเชิงธรรมชาติ, กรณีศึกษา หรือการวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเล็ก ๆ มาใช้ให้มากขึ้น เพราะระเบียบวิธีวิจัยดังกล่าวนำมาใช้ในการสำรวจปรากฏการณ์ที่มีรายละเอียดซับซ้อนได้ดี (Knobloch-Fedders et al., 2015) หลังจากปรับกระบวนทัศน์ใหม่ การศึกษาระบบการและการศึกษาผลลัพธ์จากปรึกษาเชิงจิตวิทยาก็หลอมรวมและมีความคาบเกี่ยวกันมากขึ้น บางครั้งก็ถูกเรียกว่าการศึกษาระบบการเปลี่ยนแปลง (ตามกระบวนทัศน์ใหม่) อีกทั้งยังมีข้อค้นพบและรูปแบบการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น Elliott (2010) อธิบายว่าปัจจุบันคำว่าการศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลง

กินความหมายกว้างขึ้นกว่าแต่ก่อน คือหมายถึงการศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการ
 ปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยหมายรวมถึงทั้งกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการปรึกษาแล้วนำไปสู่การ
 เปลี่ยนแปลง ตลอดจนลำดับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ว่าการเปลี่ยนแปลงหนึ่ง ๆ ในตัวผู้รับบริการ
 นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอื่นใดตามมา อย่างไร

เมื่อทราบลำดับความเป็นมาของการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแล้ว ลำดับต่อไป
 ผู้วิจัยขอสรุปภาพรวมและการจัดกลุ่มประเภทของงานวิจัยในหัวข้อดังกล่าว

ภาพรวมและการจัดประเภทของการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ในงานของ C. E. Hill และคณะ (1994) พบว่าการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
 มีพัฒนาการในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ เพศ เชื้อชาติหลากหลายมากขึ้น และส่วนใหญ่
 เป็นการศึกษากับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบเดี่ยวมากกว่าแบบกลุ่มหรือแบบครอบครัว นอกจากนี้
 นักวิจัยเองก็ได้มีการพัฒนามาตรวัดเชิงจิตวิทยาขึ้นมาหลายชิ้นเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยไว้
 หลายชนิด ตัวอย่างมาตรวัดที่ได้รับความนิยม เช่น Counselor Rating Form, Barlett-Lennard
 Relationship Inventory (BLRI) หรือ Hill Counselor Verbal Response Category System เป็นต้น
 มาตรวัดแต่ละตัวถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลตามปรากฏการณ์ที่สนใจแตกต่างกัน เช่น ประเมินปัจจัย
 ที่ช่วยเอื้อในการปรึกษา (Facilitative Conditions) หรือเทคนิคที่นักจิตวิทยาการปรึกษาใช้ เป็นต้น
 แต่ก็พบปัญหาอยู่บ้างว่ามีงานวิจัยจำนวนมากที่พัฒนามาตรวัดทางจิตวิทยาขึ้นมาสำหรับเก็บข้อมูล
 ในการศึกษาอื่น ๆ โดยเฉพาะ แต่หลังจากนั้นมาตรวัดนั้นก็ถูกทิ้ง ไม่มีการนำไปใช้ในการวิจัยอื่น ๆ ต่อ
 นอกจากนี้ ยังพบด้วยว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่ผู้วิจัยพัฒนามาตรวัดขึ้นมาใหม่ ทั้ง ๆ ที่มาตรวัดเดิมที่มี
 อยู่ในตลาดก็สามารถเก็บข้อมูลสิ่งที่สนใจศึกษาได้ (C. E. Hill et al., 1994) อาจกล่าวได้ว่าปัญหา
 เรื่องมาตรวัดที่แตกต่างนี้มีส่วนทำให้การนำผลการวิจัยต่าง ๆ มาต่อยอดหรือเปรียบเทียบกันตรง ๆ
 ทำได้ลำบาก และต้องใช้ความระมัดระวังในการเทียบเคียงงานวิจัยแต่ละชิ้นมากขึ้น

วรรณกรรมชิ้นหนึ่งที่ผู้วิจัยมองว่าเป็นการสังเคราะห์และจัดประเภทของการศึกษา
 กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันออกเป็นกลุ่มอย่างกว้าง ๆ ได้ดีคืองานของ
 Elliott (2010) ซึ่งได้สรุปเรียกภาพรวมของการศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลงว่าสามารถแบ่งออก
 ได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ๆ ดังนี้

1. การวิจัยกระบวนการ-ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative Process-Outcome Design) หมายถึงการศึกษาตัวแปรหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปรึกษาและนำมาทำนายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบำบัด วิธีการวิจัยนี้เป็นวิธีที่พบเห็นได้ทั่วไปและมีผู้นิยมใช้มากที่สุด ในบรรดาวิธีการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาทั้งสี่รูปแบบ โดยตัวแปรที่มักถูกนำมาศึกษาด้วยระเบียบวิธีนี้มักเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ เช่น สัมพันธภาพในการบำบัด (Therapeutic Alliance) และตัวแปรเกี่ยวกับเทคนิคในการปรึกษา เช่นการตีความ เป็นต้น และการวิจัยแบบนี้ อาจมีการจัดกระทำตัวแปรกับแต่ละกลุ่มให้แต่ละกลุ่มมีค่าตัวแปรนั้น ๆ มากน้อยต่างกัน เพื่อให้เห็นผลต่างระหว่างกลุ่มจากการจัดกระทำนั้น ๆ

2. การวิจัยปัจจัยช่วยเหลือเชิงคุณภาพ (Qualitative Helpful Factors Design) คือการนำระเบียบวิธีของการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการเก็บข้อมูลจากการรับรู้ของผู้บริการ ว่าจากมุมมองและประสบการณ์การเข้ารับบริการของผู้รับบริการเองแล้ว ปัจจัยที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาคืออะไรบ้าง เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเองอย่างไร ซึ่งโดยทั่วไปมักใช้วิธีการสัมภาษณ์ หรือให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (เช่น แบบสอบถามแง่มุมที่เป็นประโยชน์จากการบำบัด (Helpful Aspects of Therapy: HAT Form) เป็นต้น) หรืออาจมีการใช้มาตรวัดเชิงปริมาณเป็นตัวเสริมด้วย หลังจากเข้ารับบริการครั้งนั้น ๆ หรือหลังจบการเข้ารับบริการทั้งหมดแล้ว และนำคำตอบของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ต่อด้วยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เช่น วิธีทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) หรือการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เป็นต้น

3. การวิเคราะห์ลำดับกระบวนการในระดับย่อย (Microanalytic Sequential Process Design) คือการนำปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับบริการที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์ เป็นการวิเคราะห์ในระดับคำพูด ว่าคำพูดหรือการโต้ตอบใดของนักจิตวิทยาการปรึกษา นำไปสู่กระบวนการอะไรในตัวผู้รับบริการบ้าง โดยทั่วไปมักใช้กับการวิเคราะห์เชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ วิธีการวิจัยนี้พบไม่มากนัก แต่ใช้ในการทดสอบความถูกต้องของทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาได้ดี เห็นกระบวนการและผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมาเป็นลำดับได้

4. วิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (Significant Events Approach) วิธีนี้ โดยทั่วไปมักมีลักษณะของ 3 วิธีข้างต้นผสมอยู่ในการวิจัยเดียว กล่าวคือ มีการระบุเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษาเช่นเดียวกับการวิจัยปัจจัยช่วยเหลือเชิงคุณภาพ มีการติดตามลำดับ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นถึงกระบวนการของผู้รับบริการและนักจิตวิทยาการปรึกษาเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ลำดับกระบวนการในระดับย่อย และมักมีการหาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังจากเข้ารับบริการเช่นเดียวกับการวิจัยกระบวนการ-ผลลัพธ์เชิงปริมาณ Elliott (2010) มองว่าวิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญเป็นการผสมผสานข้อดีของวิธีอื่น ๆ เข้าด้วยกัน แต่ก็มีข้อเสียตรงที่ต้องใช้เวลาในการศึกษานาน และยังไม่ค่อยได้รับความนิยมมากนัก

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าหลังจากมีการพัฒนาและปรับกระบวนการทัศน์เป็นสนใจที่การเปลี่ยนแปลงแล้ว การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาก็มีมุมมองที่กว้างและมีเครื่องมือการวิจัยให้เลือกใช้มากขึ้น เปิดโอกาสให้นักวิจัยใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการตั้งคำถามและออกแบบการวิจัยได้มากกว่าเดิม

การเปลี่ยนแปลง 2 ระดับที่เกิดจากกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (First- and Second-Order Change)

นอกเหนือจากการจัดประเภทตามรูปแบบวิธีการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาดังข้างต้นแล้ว Lyddon (1990) ได้ริเริ่มเสนอโมเดลทัศน์เกี่ยวกับการแบ่งระดับของการเปลี่ยนแปลงด้วยโมเดลทัศน์ดังกล่าวนี้ เป็นการนำเสนอแนวคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการปรึกษาสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือการเปลี่ยนแปลงระดับที่หนึ่ง (First-order Change) และการเปลี่ยนแปลงระดับที่สอง (Second-order Change) โดยการเปลี่ยนแปลงระดับที่หนึ่งจะหมายถึงการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวที่มีลักษณะเป็นเส้นตรง เป็นการแก้ไขอาการหรือปัญหาเฉพาะในระดับผิวเผิน ไม่ซับซ้อน บุคคลนั้น ๆ ยังสามารถใช้ระบบความเชื่อและมุมมองต่อโลกในแบบเดิมต่อไปได้อยู่ ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงระดับที่สองจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่อาจไม่ได้มีลักษณะเป็นเส้นตรง รวมถึงเกิดการขัดแย้งหรือสั่นคลอนโครงสร้างภายใน ความเชื่อ หรือมุมมองต่อโลกของบุคคลนั้น ๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลในระยะยาวและในระดับรากฐาน (Lyddon, 1990; Murray, 2002)

2. การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทย (Process Research in Thailand)

ภาพรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทย

ฐานคิดของจิตวิทยาการปรึกษาในประเทศไทยได้รับอิทธิพลจากอเมริกาเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่ การปฏิบัติงาน การศึกษา และการออกแบบหลักสูตรเพื่อสร้างนักวิชาชีพ จึงยึดถือหลักฐานเชิง ประจักษ์ (Evidence-based) มาใช้ในการปฏิบัติงานและการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ (Tuicomepee et al., 2012) การวิจัยเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจึงมีความก้าวหน้ามาเป็นลำดับ สำหรับ การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทยนั้น มิได้มีผู้ให้นิยามหรือกำหนดขอบเขต เกี่ยวกับการศึกษาในหัวข้อดังกล่าวไว้ชัดเจนอย่างในต่างประเทศ แต่หากอิงจากความหมายของ การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามที่ได้อธิบายไว้ในบททบทวนวรรณกรรมหัวข้อ ก่อนหน้าแล้ว กล่าวได้ว่ามีงานวิจัยในประเทศไทยที่ผ่านมาจำนวนหลายชิ้นที่สามารถนับได้ว่าเป็น การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยมีทั้งงานวิจัยที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองทฤษฎีการปรึกษา เชิงจิตวิทยาที่ริเริ่มและพัฒนาขึ้นในประเทศไทยเอง งานวิจัยที่ศึกษากับทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่ใช้กันทั่วไปในระดับสากล และงานวิจัยที่ศึกษากระบวนการโดยไม่ได้จำกัดอยู่กับกรอบทฤษฎี การปรึกษาแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ

มีทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวหนึ่งที่ริเริ่มและพัฒนาในประเทศไทยเอง คือการปรึกษา เชิงจิตวิทยาแนวพุทธ (Buddhist Counseling) ผู้ริเริ่มคือ โสริช โปธิแก้ว โดยเป็นการผสมผสาน ระหว่างทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของตะวันตกเข้ากับหลักพุทธธรรม ทำให้ได้กรอบแนวคิดและ แนวทางในการปรึกษาที่มีความเฉพาะตัวและสอดคล้องกับความเชื่อทางศาสนาและวัฒนธรรมไทย การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธนั้น หมายถึง “การปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่นักจิตวิทยาการปรึกษา อาศัยหลักพุทธธรรมเป็นฐานในการขจัดปัญหาที่เป็นประเด็นค้างอยู่ในใจ (Counseling) ทำให้ สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างกลมกลืนกับความจริงของชีวิตได้” (สุภาพร ประดับสมุทร, 2552) ทฤษฎี การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธอาศัยหลักการเชื่อมสมาน (Tuning In), การพินิจรอยแยก (Identify Split) และการเข้าใจเห็นจริง (Realization) เพื่อช่วยในการเข้าใจโลกภายในของผู้รับบริการและ ติดตามเรื่องราวได้อย่างแนบสนิท จนสามารถมองเห็นรอยแยกกระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง ของชีวิต และช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเกิดปัญญาเห็นประจักษ์แจ้งในความเป็นจริงเหล่านั้น

จนสามารถคลายทุกข์ได้ในที่สุด ด้วยความที่การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธเป็นแนวทางที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ จึงมีงานวิจัยเพื่อศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้นในห้วงให้บริการปรึกษาและผลลัพธ์จากการปรึกษาด้วยทฤษฎีดังกล่าวหลายชิ้น ยกตัวอย่างเช่น งานของ อีรวรรณ อีระพงษ์ (2549) ได้ศึกษาผลของกลุ่มพัฒนาตนและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ โดยวัดผลกับสัมพันธภาพในการบำบัดและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นับเป็นหนึ่งในความพยายามเริ่มแรกในการนำทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธมาศึกษาเพื่อเชื่อมโยงกับตัวแปรทางจิตวิทยาของฝั่งตะวันตก (โสริช โปธิแก้ว, 2553) หรืองานของ เพรศพรรณ แดนศิลป์ (2550) ซึ่งศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโยนิโสมนสิการที่มีต่อปัญญา ก็มีการสร้างมาตรวัดปัญญาขึ้นเป็นมาตรวัดใหม่ นับเป็นงานวิจัยเชิงทดลองแรก ๆ ที่มีทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นตัวแปรจากกรอบแนวคิดของพุทธศาสนาทั้งคู่ อีกทั้งยังมีการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์เชิงคุณภาพต่อ และพบภาวะเพิ่มเติมที่เกิดเฉพาะกับกลุ่มที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโยนิโสมนสิการ 4 ประการ (โสริช โปธิแก้ว, 2553) นอกจากนี้ ก็ยังมีการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธในกลุ่มผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับการรักษาแบบประคับประคอง โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) (มณฑนา วรนิมมานนท์, 2558) หรือศึกษาการเกิดปัญญาในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ โดยใช้วิธีการกรณีศึกษา (Case Study) โดยนำบทสนทนาที่เกิดขึ้นในห้วงให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธมาวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเกิดปัญญา (สุภาพร ประดับสมุทร, 2552) หรืองานของการวิจัยของ กวีไกร ม่วงศิริ (2557) ที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยาร่วมกับวิธีวิจัยแบบมาตรพหุมิติ (Multidimensional Scaling: MDS) เพื่อศึกษาการรับรู้ประสบการณ์ทางจิตใจของพนักงานภายหลังได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ เป็นต้น

นอกจากนี้ ก็ยังมีการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทยในแง่มุมอื่น ๆ ด้วยบ้างก็สนใจศึกษากับทฤษฎีการปรึกษาอื่น ๆ ที่เป็นสากล ยกตัวอย่างเช่น การศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลตามแนวการบำบัดที่เน้นการยอมรับและความมุ่งมั่นแบบสั้น (Brief Acceptance and Commitment Therapy) ต่อความวิตกกังวลของผู้สูงอายุที่มีความเจ็บป่วยเรื้อรัง (สีบพงศ์ ฉัตรธัมมลักษณ์, 2558) หรือการศึกษาผลของการปรึกษาโดยทฤษฎียึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-centered Therapy) ที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตัวเองของผู้ติดเชื้อเอชไอวี (ทัศนาศ โพนยงค์, 2546) หรือต่อความวิตกกังวลของเด็กหญิงที่ถูกล่วงเกินทางเพศ (มาลาตี รุ่งเรืองศิริพันธ์, 2542) เป็นต้น

บ้างก็เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการหนึ่ง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการศึกษาโดยเฉพาะ เช่น ฌฐวรรณ เปาอินทร์ (2562) ได้ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของผู้รับบริการ (Counseling Engagement of Clients) โดยใช้การวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เป็นต้น

จากที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเกี่ยวกับการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทย สิ่งหนึ่งที่พบคือ หากอ้างอิงตามวิธีการจัดกลุ่มงานวิจัยแบบ Elliott (2010) งานวิจัยส่วนใหญ่ในไทยยังเป็นการศึกษาที่มีลักษณะคล้ายกับการวิจัยกระบวนการ-ผลลัพธ์เชิงปริมาณ และมีการศึกษาที่มีลักษณะคล้ายกับการวิจัยปัจจัยช่วยเหลือเชิงคุณภาพจำนวนหนึ่ง แต่งานที่น่าบทรสทนาระหว่างการปรึกษามาวิเคราะห์โดยละเอียดคล้าย ๆ กับการวิเคราะห์ลำดับกระบวนการในระดับย่อยยังไม่ค่อยพบเห็น (เช่น งานของ สุภาพร ประดับสมุทร (2552)) และไม่พบงานใดที่กล่าวถึงหรือบ่งชี้ว่ามีผู้นำวิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการวิจัย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากมีผู้ริเริ่มนำกรอบแนวคิดวิธีดังกล่าวมาใช้ในการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทยบ้างก็น่าจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้และแนวทางใหม่ ๆ ให้กับการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของไทยได้ในอนาคต

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่อาจมีผลต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

นอกเหนือจากลักษณะของการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทยซึ่งยังขาดการกล่าวถึงวิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญแล้ว ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้การศึกษาระบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยากับผู้รับบริการในสังคมไทยมีความน่าสนใจ เพราะประเทศไทยมีลักษณะวัฒนธรรมที่เป็นคตินิยมแบบรวมหมู่ ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาส่วนใหญ่ที่มักถูกพัฒนาโดยผู้ที่เติบโตมาจากวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม (McCarthy, 2005) หากมีการศึกษาระบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในไทย นอกเหนือจากจะเป็นการผลิตองค์ความรู้แก่ประเทศเพื่อรองรับความต้องการบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาซึ่งจะมีมากขึ้นในอนาคต (Tuicomepee et al., 2012) แล้วยังอาจได้ผลสรุปที่น่าสนใจเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมที่อาจมีต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นผลพลอยได้อีกด้วย รายละเอียดเกี่ยวกับวัฒนธรรมและความแตกต่างที่ผู้วิจัยกล่าวถึงนี้จะอธิบายในลำดับต่อไป

วัฒนธรรม (Culture) ประกอบไปด้วยมาตรฐาน, วิธีปฏิบัติ, สมมติฐานที่ไม่ต้องเอ่ยออกมาเป็นคำพูด, เครื่องมือ, บรรทัดฐาน, ค่านิยม, ความเคยชินต่าง ๆ ที่มีร่วมกันในการเลือกปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมมีส่วนในการกำหนดรูปแบบให้ผู้คนในสังคมว่าจะต้องให้ความสนใจกับอะไร และให้น้ำหนักกับสิ่งนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด (Triandis, 2001) เช่น บางสังคมให้ความสำคัญกับความยุติธรรม บางสังคมให้ความสำคัญกับความกลมเกลียวในหมู่คณะ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นปัจเจกนิยมและคตินิยมแบบรวมหมู่ได้รับการสำรวจและศึกษามากในสาขาจิตวิทยาสังคมและการศึกษาข้ามวัฒนธรรมตั้งแต่ช่วงต้นทศวรรษ 1980 (McCarthy, 2005) และน่าจะเป็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีนัยสำคัญที่สุดในบรรดาวัฒนธรรมทั้งหมด (Triandis, 2001) มีงานตีพิมพ์เกือบ ๆ 100 ชิ้นต่อปีที่นำมิตินี้มาใช้ในการอภิปรายถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Suh, 1999, อ้างถึงใน Triandis, 2001) ความแตกต่างทางด้านคตินิยมสองชนิดนี้จึงนับเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม และอาจมีผลต่อการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

มิติด้านความเป็นปัจเจกนิยมหรือคตินิยมแบบรวมหมู่นั้น จะจำแนกโดย “ระดับความเข้มข้นของวัฒนธรรมที่มีส่วนสนับสนุน, อุปถัมภ์ และเอื้อให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อความต้องการ, ความปรารถนา และค่านิยมของตนมากกว่าของกลุ่ม” (Matsumoto, 2000, p. 41; McCarthy, 2005) กล่าวคือ ในกลุ่มที่มีวัฒนธรรมคตินิยมแบบรวมหมู่ ผู้คนจะมีความเกี่ยวข้องกัน พึ่งพาอาศัยกันภายในกลุ่ม (อาจเป็นในระดับครอบครัว, ชนเผ่า, ประเทศชาติ ฯลฯ), ให้ความสำคัญ (Priority) กับเป้าหมายของกลุ่ม ปรับพฤติกรรมของตนไปตามบรรทัดฐานของกลุ่ม และประพฤตินั้นในลักษณะเพื่อสาธารณะ (Communal) (Mills & Clark, 1982) ในขณะที่กลุ่มที่มีวัฒนธรรมเน้นความเป็นปัจเจกนิยม บุคคลจะมีความเป็นอิสระในตัวเอง (Autonomous) และเป็นอิสระจากคนในกลุ่มของตนมากกว่า ให้ความสำคัญกับเป้าหมายส่วนตัวมากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม ประพฤติตนตามเจตคติของตัวเองมากกว่าตามบรรทัดฐานของกลุ่ม และมักมีพฤติกรรมทางสังคมในลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Exchange) (Triandis, 2001) ด้วยความแตกต่างทางคตินิยมดังกล่าวนี้เอง จึงทำให้วิธีการจัดการกับปัญหาหรือสภาพแวดล้อมของกลุ่มคนสองกลุ่มนี้แตกต่างกันไปด้วย ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ Ohbuchi และคณะ (1999) ที่พบว่า กลุ่มคนที่มีคตินิยมแบบรวมหมู่มักจะพยายามรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นเวลาที่เกิดความขัดแย้งขึ้น ส่วนกลุ่มคนที่เน้นความเป็นปัจเจกนิยมจะให้ความสำคัญกับการได้รับความยุติธรรม กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้ที่มีคตินิยมแบบรวมหมู่มักเลือกวิธีจัดการ

ความขัดแย้งโดยไม่ทำลายความสัมพันธ์ระหว่างกัน (เช่น ใช้วิธีไกล่เกลี่ย) ในขณะที่ผู้เน้นความเป็นปัจเจกนิยมมักเลือกที่จะไปต่อสู้กันในชั้นศาลมากกว่า (Leung, 1997)

นอกจากนี้ McCarthy (2005) ยังได้นำประเด็นทางด้านแนวคิดปัจเจกนิยมและคตินิยมแบบรวมหมู่มาเชื่อมโยงเข้ากับวัฒนธรรมของการศึกษาเชิงจิตวิทยาด้วย กล่าวโดยสรุปแล้ว เขามองว่าการที่ศาสตร์จิตวิทยาการศึกษาถูกพัฒนาขึ้นและเติบโตในสังคมที่เน้นความเป็นปัจเจกนิยมเป็นส่วนใหญ่อาจไม่ได้มีอิทธิพลต่อการศึกษาเชิงจิตวิทยามากอย่างที่เข้าใจกัน เพราะจากงานวิจัยหลาย ๆ ชิ้นที่สำรวจข้อมูลจากฝั่งของผู้รับบริการหรือฝั่งของนักจิตวิทยาการศึกษาเอง ก็ยังไม่ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน ดังเช่นที่ Lee และ Kelly (1996, p. 255) กล่าวไว้ว่า “ผลการศึกษาที่ได้ออกมาหลากหลาย บ่งบอกได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นปัจเจกนิยม คตินิยมแบบรวมหมู่ และการผูกมัดทางสังคม ไม่ได้เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาเลย ไม่ว่าจะในบริบททั่วไปหรือในบริบทของการศึกษาเชิงจิตวิทยา” และในงานวิจัยของเขาเองชิ้นนี้ ก็ได้ทำการทดลองโดยแบ่งกลุ่มผู้ร่วมวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม โดยผู้ร่วมวิจัยแต่ละกลุ่มจะได้เข้ารับบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบที่เน้นความเป็นปัจเจกนิยม, เน้นคตินิยมแบบรวมหมู่ และแบบสมดุล ตามลำดับ ซึ่งผลปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างในการรับรู้ประสิทธิผลของนักจิตวิทยาการศึกษาในแต่ละกลุ่มเงื่อนไข ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยมและคตินิยมแบบรวมหมู่ยังมีแง่มุมให้ศึกษาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของการศึกษาเชิงจิตวิทยาอยู่อีกมาก (McCarthy, 2005)

3. งานวิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (Significant Events) ในการศึกษาเชิงจิตวิทยา

ดังที่ได้กล่าวถึงความเป็นมาของการศึกษากระบวนการการศึกษาเชิงจิตวิทยาไปแล้วในข้างต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญก็เป็นหนึ่งในวิธีศึกษาเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการ ผลลัพธ์ หรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการศึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งวิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญเป็นความพยายามรวมข้อดีของการศึกษากระบวนการการศึกษาเชิงจิตวิทยาวิธีอื่น ๆ เข้าด้วยกัน ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับการวิจัยเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในรายละเอียดมากขึ้น ทั้งในแง่ความหมาย ความเป็นมา การวิจัยก่อนหน้า และการกำหนดนิยามของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในงานวิจัยนี้

การศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ตั้งอยู่บนแนวคิดที่เชื่อว่า ช่วงเวลาที่ถูกระบุว่ามีผลกระทบ ในทางเป็นประโยชน์อาจจะเป็นเหตุการณ์ที่มีผลต่อกระบวนการบำบัดมากที่สุด และการศึกษา เกี่ยวกับช่วงเวลาเหล่านี้ เชื่อว่าจะสามารถเพิ่มความเข้าใจแก่นักจิตวิทยาการปรึกษาได้ว่าทำไม การบำบัดถึงได้ผล และนักจิตวิทยาสามารถช่วยเอื้อให้เกิดกระบวนการเยียวยาแก่ผู้รับบริการได้ อย่างไร (Timulak, 2007)

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้เริ่มศึกษางานเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญลงไป ก็พบปัญหา อย่างหนึ่งคืองานวิจัยในหัวข้อนี้ของแต่ละงานมีการจำกัดขอบเขตและมีจุดสนใจที่แตกต่างกันออกไปบ้าง จึงเป็นการยากที่จะหาหรือกำหนดนิยามของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญให้ออกมามีความหมายตรงกัน ชัดเจนสำหรับทุก ๆ งานวิจัยในหัวข้อนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรที่จะบรรยายถึงจุดเริ่มต้น ความแตกต่าง ของงานวิจัยหัวข้อนี้ที่เคยทำมาในอดีต รวมถึงภาพรวมของการวิจัยเรื่องเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญก่อน

จุดเริ่มต้นของการวิจัยเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ

ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษา เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในการปรึกษา โดยงานแต่ละชิ้นจะมีการจำกัดขอบเขตและมีจุดสนใจที่ แตกต่างกันไปบ้าง แต่ผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญเป็นคนแรก ๆ และมีส่วนช่วย พัฒนารอบแนวคิดนี้เป็นอย่างมากก็คือ Robert Elliott (Elliott, 1985; Levitt et al., 2006) เขาได้อธิบายไว้ว่า การวิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ หมายความว่าวิธีการศึกษาเหตุการณ์ สำคัญที่เกิดขึ้นในกระบวนการบำบัด โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ระบุเหตุการณ์ดังกล่าว (Elliott, 1985) ซึ่งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างให้บริการปรึกษาเหล่านี้ จะถูกนำมาพิจารณาโดยอิงจากผลกระทบ (Impact) ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ ว่าเป็น ประโยชน์ (Helpful) หรือขัดขวาง (Hindering) กระบวนการบำบัด หลังจากนั้น เหตุการณ์ดังกล่าวจะถูกนำไปวิเคราะห์ต่อ เพื่อนำมาจัดประเภท ออกเป็นเหตุการณ์ชนิดต่าง ๆ หรืออาจถูกนำไปศึกษาปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ เพื่อหาว่าอะไรคือสิ่งที่มีส่วนช่วยทำให้เกิดอิทธิพลในทางที่เป็นประโยชน์

ในช่วงแรก ๆ ของการศึกษาเรื่องเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญนั้น จะศึกษาโดยการนำเนื้อหา บทสนทนาที่เกิดขึ้นในห้องให้บริการมาวิเคราะห์ และนำการโต้ตอบของนักจิตวิทยาการปรึกษามา วิเคราะห์ทีละประโยค การโต้ตอบของนักจิตวิทยาการปรึกษาจะถูกนำมาให้คะแนนโดยผู้รับบริการว่า

เป็นประโยชน์หรือขัดขวางการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยใช้แบบประเมินความเป็นประโยชน์เชิงปริมาณ (Quantitative Helpfulness Scale) ซึ่งเหตุการณ์ที่ถือว่ามีประโยชน์หรือขัดขวางการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญจะหมายถึงเหตุการณ์ที่ได้คะแนนโดดเด่นกว่าเหตุการณ์อื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ (เป็นได้ทั้งในทางบวกและทางลบ) (Elliott, 1985)

ภาพรวมและความก้าวหน้าเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ

หลังจากงานช่วงบุกเบิกของ Elliott (1985) ก็มีการวิจัยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญต่อมา โดยนักวิจัยหลายท่าน ซึ่งงานวิจัยแต่ละชิ้นอาจใช้รูปแบบวิธีการวิจัยและวิธีการระบุเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญแตกต่างกันออกไปบ้าง แต่สิ่งหนึ่งที่ยังคงยึดถือเป็นหลักการสำคัญของการศึกษาหัวข้อนี้คือในการวิจัย จะให้ “ผู้รับบริการ” เป็นผู้ระบุว่าเหตุการณ์ใดที่เขาู้สึกว่ามีนัยสำคัญ ส่วนจะให้ระบุด้วยวิธีใดก็ขึ้นอยู่กับกรอบการออกแบบการวิจัยอีกทีหนึ่ง บางงานใช้การประเมินเชิงปริมาณ บางงานใช้การวิเคราะห์บทสนทนาที่เกิดขึ้นในระหว่างให้บริการ หรือบางงานก็ใช้การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพแบบเจาะลึก (In-depth Qualitative Interview) (Timulak, 2010) ด้วยความที่มีผู้ศึกษาหัวข้อนี้ค่อนข้างหลากหลาย นิยามหรือคำศัพท์ของแต่ละงานวิจัยอาจมีความแตกต่างกันไปบ้างเล็กน้อย เช่นงานของ (Elliott, 1984) จะเรียกเหตุการณ์เหล่านี้ว่า “มีนัยสำคัญ (Significant)” แต่งานของ Kivlighan และ Arthur (2000) จะใช้คำว่า “สำคัญ (Important)” ส่วน Giorgi (2011) ใช้คำว่า “ช่วงเวลาที่เป็นจุดสำคัญ (Pivotal Moment)” แทน เป็นต้น

ถึงแม้ว่าจะมีผู้ทำการวิจัยอยู่เรื่อย ๆ แต่ Timulak และคณะ (2010) เล็งเห็นว่า แนวคิดที่ว่าเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญกับผลลัพธ์ของการปรึกษามีความสัมพันธ์กันนั้นยังเป็นเพียงข้อสมมติเท่านั้น ยังไม่ค่อยมีผู้ลงมือศึกษาสมมติฐานนี้อย่างจริงจังนัก อีกทั้งพวกเขายังพบว่า มีเพียงงานวิจัยจำนวนเล็กน้อยที่พบความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับผลลัพธ์ (Booth et al., 1997; Llewelyn et al., 1988) และมีเพียงงานวิจัยชิ้นเดียวที่พบสหสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างชนิดของเหตุการณ์และผลลัพธ์ในการปรึกษา (Llewelyn, 1988) นั่นจึงทำให้ Timulak และคณะลงมือศึกษาเชิงคุณภาพถึงความเชื่อมโยงระหว่างเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญกับผลลัพธ์ในการบำบัด ซึ่งจากผลการวิจัยของพวกเขาได้ข้อสรุปคือ พบความสัมพันธ์ว่าผลกระทบในทางเป็นประโยชน์สัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการบำบัดในภาพรวม (Overall Outcome of Therapy) อีกทั้งยังพบว่า ในช่วงเวลาที่นับเป็นเหตุการณ์ที่มี

นัยสำคัญ ประเด็นปัญหาหลักที่ผู้รับบริการกำลังประสบอยู่และนำมาพูดคุยจะได้รับความสนใจ และพบเครื่องแสดงว่าผลกระทบของปัญหาดังกล่าวค่อย ๆ หุเลาลงในช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้ค่อนข้างสำคัญและช่วยเพิ่มน้ำหนักให้แก่การวิจัยเรื่องเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญด้วย เพราะเป็นหลักฐานยืนยันอีกชิ้นหนึ่งว่าเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญกับผลลัพธ์ในการบำบัดมีความสัมพันธ์กัน ตามสมมติฐานเบื้องต้น และได้เห็นว่ามีกรณีคล้ายปัญหาหลักที่กำลังรบกวนจิตใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นจริงในช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (Timulak et al., 2010)

Timulak (2010) ได้ทำการวิจัยเพื่อรายงานความคืบหน้าของการวิจัยทางด้านเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ทำให้เห็นภาพรวมของงานวิจัยได้ชัดเจนขึ้น โดยเขาได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในมุมมองของผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 41 ชิ้นมาทบทวน วิเคราะห์และสรุปออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยหัวข้อนี้ ซึ่งจากภาพรวมของงานวิจัย 41 ชิ้นนี้ Timulak พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ จะให้ความสนใจไปที่เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ (Helpful Events) มากกว่าเหตุการณ์ที่ไม่เป็นประโยชน์ (Non-helpful Events) (Timulak, 2010)

แม้ว่าจะมีงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญกับผลลัพธ์ในการบำบัด (เช่น งานวิจัยของ Timulak และคณะ (2010)) และงานวิจัยแนววิเคราะห์อภิมานเชิงคุณภาพ (Qualitative Meta-analysis) (เช่น งานของ Timulak (2007)) เพื่อประเมินผลการศึกษาหัวข้อนี้ ในภาพรวมอยู่บ้าง ทำให้เห็นว่าการศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญมีการค้นพบและพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังพบปัญหาเล็กน้อยอยู่ว่า ขอบเขตของคำว่าเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยต่าง ๆ นั้นใช้ไม่เหมือนกันเสียทีเดียว เช่น งานวิจัยของ Wilcox-Matthew และคณะ (1997) ที่ศึกษาโดยนำเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญมาวิเคราะห์ จัดประเภท และสร้างโมเดลเกี่ยวกับแบบแผน (Pattern) ของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ โดยเลือกเก็บข้อมูลและศึกษาแต่เฉพาะเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์เท่านั้น เพราะต้องการให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน และสามารถอธิบายกระบวนการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น ในขณะที่งานวิจัยของ Grafanaki และ McLeod (1999) เลือกศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญโดยพิจารณาทั้งเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และขัดขวางการบำบัด

การกำหนดนิยามของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในการวิจัยครั้งนี้

ด้วยเหตุที่นิยามและขอบเขตของการศึกษาในประเด็นนี้มีรายละเอียดที่ต่างกัันดังที่ได้ อธิบายมาข้างต้น จึงทำให้ต้องกำหนดให้ชัดเจนก่อนว่าในการวิจัยครั้งนี้จะจำกัดขอบเขตของ เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่สนใจศึกษาไว้อย่างไร ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว สิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะทราบจาก การศึกษาครั้งนี้คือประสบการณ์ทางจิตใจของผู้มาเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ว่าเขารับรู้ว่ ตัวเองได้ประโยชน์อะไรบ้างจากบริการ อะไรที่มีส่วนช่วยเขา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองว่าการมุ่งให้ความ สนใจกับ “เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ (Helpful Events)” เป็นหลักน่าจะสอดคล้องกับคำถามการ วิจัยและแนวโน้มการวิจัยที่ผ่านมามากกว่า เพราะส่วนใหญ่แล้วการศึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มี นัยสำคัญมักให้ความสนใจกับเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ยังถูกศึกษา มาแล้วหลายครั้ง และมีการวิเคราะห์อภิมานเชิงคุณภาพเพื่อสังเคราะห์ภาพรวมของผลกระทบจาก เหตุการณ์ที่มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการมาแล้วด้วย นอกจากนี้ Wilcox-Matthew และคณะ (1997) เชื่อว่าการเลือกสนใจแต่เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติ เหมือน ๆ กัน ซึ่งน่าจะช่วยให้เห็นภาพกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษา เชิงจิตวิทยาได้

จากคำถามที่ผู้วิจัยอยากทราบในตอนต้นว่าผู้รับบริการมีประสบการณ์และรับรู้การเข้ารับ บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของตนว่าเป็นอย่างไร รวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนมาดังที่ได้ กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า การจำกัดขอบเขตในการศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญโดยมุ่งไปที่ เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ จะช่วยให้เห็นถึงแก่นประสบการณ์ของผู้ได้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่สามารถช่วยในการระบุนเหตุการณ์ และกระบวนการหลัก ๆ ในระหว่างการปรึกษาที่มีคุณค่าต่อ ผู้รับบริการได้ และสอดคล้องกับคำถามการวิจัยเป็นอย่างดี เนื้อหาในงานวิจัยหลังจากนี้ เมื่อผู้วิจัย กล่าวถึงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญแบบกว้าง ๆ ผู้อ่านพึงเข้าใจว่าหมายถึงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็น ประโยชน์เป็นหลัก ซึ่งหมายถึงเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการมองว่ามีความสำคัญในทางที่เป็นประโยชน์ ต่อกระบวนการบำบัด โดยอิงจากผลกระทบทางบวกของเหตุการณ์ดังกล่าว ที่ทำให้กระบวนการ ปรึกษาศาสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือบรรลุวัตถุประสงค์

การจัดประเภทเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ

จากที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญไว้หลายท่าน อาจจัดกลุ่มอย่างกว้าง ๆ ได้ว่า เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือเหตุการณ์ที่มีผลในทางช่วยพัฒนาสัมพันธภาพในการบำบัด และเหตุการณ์ที่มีผลในทางช่วยให้เกิดผลลัพธ์ในการบำบัด (Corrêa et al., 2016; Timulak, 2010) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยแต่ละท่านต้องการศึกษาโดยให้ความสนใจกับบางกระบวนการเป็นพิเศษ เช่นสนใจในแง่ของกระบวนการบรรยายตัวเองของผู้รับบริการ หรือสนใจในเหตุการณ์ที่เฉพาะเจาะจงลงไป เช่นเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเข้าใจลึกซึ้ง (Insight) (Timulak, 2010) หรือสนใจศึกษากับกลุ่มตัวอย่างหนึ่ง ๆ เช่นศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญในกลุ่มผู้รับบริการที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา (Wills et al., 2018) จึงทำให้ผลการจัดประเภทเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญอาจแตกต่างกันออกไปตามขอบเขตความสนใจและมโนทัศน์ของนักวิจัยแต่ละท่าน

งานวิจัยที่ผู้วิจัยมองว่าให้ภาพรวมและสรุปประเภทของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญได้ดีคืองานของ Timulak (2007) โดยเขาพบว่าการจัดประเภทของเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ของงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมานั้นมักใช้เกณฑ์ในการจัดประเภทคือดูจากผลกระทบ (Impact) ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ และการทำความเข้าใจคำอธิบายของกระบวนการที่นำไปสู่ผลกระทบที่เป็นประโยชน์ เขาจึงนำรูปแบบของผลกระทบที่งานวิจัยก่อนหน้านี้เคยจัดประเภทไว้แล้วมาวิเคราะห์ห่อภิมาณเชิงคุณภาพ เพื่อให้เห็นประเภทของเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ในภาพรวม ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ก็คือ สามารถจัดประเภทผลกระทบออกได้เป็นดังนี้

1. การตระหนักรู้/ความเข้าใจลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง (Awareness/Insight/Self-understanding) หมายถึงการตระหนักรู้ถึงแง่มุมของประสบการณ์หรือสถานการณ์ชีวิตของตัวเอง หรือผู้อื่นเพิ่มขึ้นอย่างกว้าง ๆ ไปจนถึงการเข้าใจลึกซึ้งจนมองเห็นบริบท เช่นเข้าใจถึงอิทธิพลของประสบการณ์ในอดีตที่มีต่อประสบการณ์หรือมุมมองสถานการณ์ชีวิตในปัจจุบัน
2. การเปลี่ยนพฤติกรรม/การแก้ไขปัญหา (Behavioral Change/Problem Solution) หมายถึงการที่ผู้รับบริการได้วิธีการใหม่ในการทำตามเป้าหมายที่ต้องการ

3. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึงการที่ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าตัวเองมีพลังที่จะรับมือกับปัญหา, รู้สึกการพัฒนาตัวเอง, รู้สึกได้รับการการยืนยันจากบุคคลอื่น (Interpersonal Validation) หรือรับรู้ถึงพัฒนาการของตัวเองที่ผ่านมา

4. การได้รับการบรรเทา (Relief) หมายถึงการผ่อนคลายที่เกิดจากความรู้สึกปลอดภัย เวลาปฏิสัมพันธ์กับนักจิตวิทยาการศึกษา หรือคลายความกังวลจากท่าทีของนักจิตวิทยาการศึกษา

5. การสำรวจความรู้สึก/สัมผัสกับอารมณ์ (Exploring Feelings/Emotional Experiencing) หมายถึงการที่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับอารมณ์ของตัวเองด้วยความสดใหม่

6. ความรู้สึกได้รับการเข้าใจ (Feeling Understood) หมายถึงการที่ผู้รับบริการรู้สึกได้รับความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ซึ่งนับเป็นประสบการณ์ระหว่างบุคคลที่หาได้ไม่ง่าย

7. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Client Involvement) หมายถึงการที่เหตุการณ์นั้น ๆ มีนัยสำคัญเพราะผู้รับบริการสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษา ทำให้ผู้รับบริการมีพื้นที่และโอกาสในการระบุว่าจะอะไรคือสิ่งที่สำคัญสำหรับตนในระหว่างกระบวนการ

8. การสร้างความมั่นใจ/การช่วยเหลือ/ความปลอดภัย (Reassurance/Support/Safety) หมายถึงการที่ผู้รับบริการได้รับความมั่นใจผ่านนักจิตวิทยาการศึกษา ทั้งโดยคำพูดและทางอื่น ๆ เป็นความรู้สึกได้รับการยอมรับจากนักจิตวิทยาการศึกษา หรือในกรณีเป็นการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม อาจรู้สึกระบุตัวตนร่วมกับสมาชิกกลุ่ม (Identification) หรือเกิดความรู้สึกถึงความเป็นสากลร่วมกัน (Universality) ว่ามีคนที่ประสบการ์ณคล้ายกับตน

9. การได้สัมผัสการสื่อสารกับบุคคล (Personal Contact) หมายถึงการที่ผู้รับบริการรู้สึกกับนักจิตวิทยาการศึกษาในฐานะเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง ไม่ใช่แค่แพทย์ผู้มีหน้าที่ในการรักษา

นอกจากนี้ ก็มีงานวิจัยชิ้นอื่น ๆ ที่จัดประเภทเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญหรือให้รายละเอียดเพิ่มเติมที่อยู่นอกเหนืองานของ Timulak (2007) ยกตัวอย่างเช่น Giorgi (2011) ได้แบ่งองค์ประกอบที่นำไปสู่เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ กลุ่มหนึ่งคือองค์ประกอบที่ต้องทำให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงและการเปิดรับต่อกระบวนการ (Motivation for Change & Openness), ความรู้สึกไวใจและปลอดภัย (Trust & Safety) และการมีอารมณ์ร่วมกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น (Emotional Involvement)

กลุ่มที่สองคือองค์ประกอบที่สามารถนำไปสู่เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ณ ขณะนั้น ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย การตระหนักรู้ที่มากขึ้น (Increased Awareness), การเปลี่ยนแปลงข้อสมมติเดิมที่มีต่อโลกและตัวเอง (Changed Assumptions), การเกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ภายใน (Increased Tension) และการท้าทายข้อสมมติเดิมด้วยการเผชิญหน้าหรือลงมือเปลี่ยนแปลง (Challenge to Old Assumptions) Grafanaki และ McLeod (1999) พบว่าผู้รับบริการจะมีความรู้สึกอับอายและลำบากที่จะเล่าเรื่องราวของตัวเอง การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถรับฟังเรื่องราวเหล่านั้นด้วยท่าทีที่ไม่ขัดขวาง จะกลายเป็นเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้ เพราะท่าทีดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการสามารถบรรยายเรื่องราวที่รู้สึกอับอายนั้นได้จนจบ รู้สึกว่าตนเองทำสำเร็จ และบรรเทาทุกข์ รวมถึงในช่วงดังกล่าว ผู้รับบริการจะได้เล่าเรื่องอย่างต่อเนื่อง และได้เห็นแง่มุมใหม่เพิ่มเติมจากเรื่องราวที่เล่านั้น ในงานของ Oliveira และคณะ (2012) พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนรายงานว่า การเปิดเผยตัวเองของนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ เพราะเมื่อใช้อย่างเหมาะสมและเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ จะทำให้รู้สึกปลอดภัย ได้รับความเข้าใจ รู้สึกว่านักจิตวิทยาการปรึกษาก็เหมือนกับตน และไว้วางใจได้ ซึ่งใกล้เคียงกับเรื่องการสร้างความมั่นใจ/การช่วยเหลือ/ความปลอดภัย (Timulak, 2007)

ข้อค้นพบอื่น ๆ ที่น่าสนใจของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ

ข้อค้นพบอื่น ๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ ยกตัวอย่างเช่น พบว่านักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับบริการมองเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญไม่ค่อยตรงกัน โดยนักจิตวิทยาการปรึกษามักให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานในการบำบัดเช่นการเกิดความเข้าใจลึกซึ้ง ส่วนผู้รับบริการจะมักให้น้ำหนักกับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพมากกว่า นอกจากนี้ ยังพบว่าในช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ จะเกิดกระบวนการประมวลผลข้อมูลมากกว่าช่วงเวลาอื่น (Timulak, 2010) Elliott และคณะ (1994) ได้ศึกษาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญและพัฒนาโมเดลการเกิดความเข้าใจลึกซึ้ง โดยพบว่าข้อมูลจากการเข้ารับบริการครั้งก่อน ๆ เป็นประโยชน์ต่อนักจิตวิทยาการปรึกษาในการทำความเข้าใจแบบแผนของผู้รับบริการและการพัฒนาสัมพันธภาพ และหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลใหม่ที่มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เจ็บปวดของตัวเอง จะเกิดการครุ่นคิดกับข้อมูลเหล่านั้น จนเกิดความเข้าใจลึกซึ้งและเริ่มเห็นความเชื่อมโยงเพิ่มเติม หลังจากนั้น ความเข้าใจลึกซึ้งที่ได้จะกระตุ้นให้ผู้รับบริการสำรวจกับตัวเองต่อไปอีก

4. การวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA)

การวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ หรือที่นิยมเรียกกันย่อ ๆ ว่า IPA เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบหนึ่งที่มีการเริ่มต้นพัฒนาตั้งแต่ในช่วงทศวรรษ 1990 เป็นต้นมาโดย Jonathan A. Smith เป็นผู้ริเริ่ม (McLeod, 2011) นับเป็นวิธีเชิงคุณภาพที่ค่อนข้างใหม่และเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา มีจุดเริ่มต้นและเป็นที่รู้จักกันในแวดวงจิตวิทยา แต่ก็ค่อย ๆ ได้รับความนิยมมากขึ้นในกลุ่มสาขาที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ สังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Smith et al., 2009) จุดประสงค์หลักของการวิจัยแบบ IPA นั้นอยู่ที่การสำรวจว่าบุคคลสร้างความเข้าใจโลกของตนและสังคมได้อย่างไร และข้อมูลที่ IPA สนใจคือ “ความหมาย” ของประสบการณ์ เหตุการณ์ หรือสภาวะเฉพาะเจาะจงที่มีต่อตัวบุคคลผู้ให้ข้อมูล (Smith & Osborn, 2007)

IPA มักถูกเข้าใจผิดว่าเป็นการวิจัยที่ทำเพียงแค่การบรรยายปรากฏการณ์เท่านั้น แต่ความจริงแล้ว IPA มีศักยภาพในการสำรวจ ทำความเข้าใจ และสื่อสารประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลได้มากกว่านั้น เพราะ IPA เป็นแนวทางการวิจัยที่อาศัยการผสมผสานปรัชญาหลายฐานคิดเข้าด้วยกัน และ IPA เองก็เปิดกว้างต่อการวิเคราะห์หรือตีความข้อมูล เพราะเน้นการวางหลักคิดหลัก ๆ ไว้ แต่ไม่ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ชัดเจนตายตัว จึงค่อนข้างให้พื้นที่และความยืดหยุ่นต่อนักวิจัยที่ต้องการนำหลัก IPA ไปใช้ (Larkin et al., 2006)

IPA มีลักษณะเป็นปรากฏการณ์นิยมเหมือนกับarviวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยาแบบปกติ เพราะให้ความสำคัญกับการสำรวจมุมมองของผู้ให้ข้อมูล พยายามทำความเข้าใจประสบการณ์ส่วนบุคคล และคำนึงถึงการรับรู้ส่วนบุคคล (Personal Perception) ของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์หรือสิ่ง ๆ หนึ่ง แต่ในขณะที่เดียวกัน IPA ก็มองว่าเราไม่สามารถทำความเข้าใจโลกส่วนบุคคลของผู้อื่นได้เสมือนกับเป็นคนโน้โดยสมบูรณ์ เพราะการเข้าถึงโลกภายในของบุคคลอื่นนั้นจะถูกเจือปนไปด้วยมุมมองความเข้าใจของตัวเอง (Researcher's Own Conception) ด้วย ดังนั้น มุมมองความเข้าใจของผู้วิจัยจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสามารถเข้าใจโลกของบุคคลอื่นด้วย ผู้วิจัยจึงต้องอาศัยกระบวนการตีความ (Interpretative Activity) เข้ามาประกอบ จึงจะสามารถเข้าใจโลกของผู้ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนมากขึ้น (Smith & Osborn, 2007) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความแตกต่างที่เด่นชัดประการหนึ่งระหว่าง IPA กับการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาตามปกติก็คือ IPA เปิดโอกาส

และให้ความสำคัญกับการตีความตามการรับรู้ของผู้วิจัยเองด้วย ดังที่ Smith และคณะ (2009) ได้กล่าวไว้ในหนังสือที่พวกเขาเขียนขึ้นว่า:

ดังนั้น IPA ต้องอาศัยความเข้าใจทั้งด้านปรากฏการณ์วิทยาและอรรถปริวรรตศาสตร์ มันมีความเป็นปรากฏการณ์วิทยาเพราะว่าพยายามเข้าถึงประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลให้ได้มากที่สุด แต่ก็รู้ว่ากระบวนการดังกล่าวจะกลายเป็นความพยายามโดยผ่านการตีความของทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้วิจัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อปราศจากปรากฏการณ์วิทยาก็จะไม่มีอะไรให้ตีความ เมื่อปราศจากอรรถปริวรรตศาสตร์ ปรากฏการณ์ก็จะไม่ถูกพบเห็น (Smith et al., 2009, p. 37)

ฐานปรัชญาความรู้ของ IPA

IPA มีรากฐานมาจากปรัชญาความรู้ 3 รูปแบบ คือปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology), ศาสตร์การตีความหรืออรรถปริวรรตศาสตร์ (Hermeneutics) และการศึกษาเฉพาะบุคคล (Idiography) โดยแต่ละฐานปรัชญามีรายละเอียดโดยสังเขปดังต่อไปนี้

ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology)

ปรากฏการณ์วิทยา เป็นวิธีทางปรัชญาในการศึกษาประสบการณ์ ผู้ริเริ่มวางรากฐานสำคัญให้แก่แนวคิดนี้คือ Edmund Husserl ผู้ซึ่งเชื่อว่าการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ต้องอาศัยการสำรวจประสบการณ์ของผู้มีประสบการณ์ตรงอย่างละเอียด และควรศึกษามันจากมุมมองและคำอธิบายของตัวผู้ให้ข้อมูลประสบการณ์นั้น ๆ จริง ๆ (Smith et al., 2009) Husserl ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สิ่งที่มนุษย์ผู้ถ่ายทอดประสบการณ์นั้น ๆ ตระหนักรู้ (Consciousness) และเจตนาที่มนุษย์ผู้นั้นกำลังมุ่งความสนใจไปยังวัตถุหนึ่ง ๆ (Intentionality หรือ Directness-at-objects) โดยเชื่อว่ามนุษย์สามารถเกิดความรู้เชิงภววิสัย (Objective Knowledge) ได้ผ่านทางกระบวนการตระหนักรู้นี้เท่านั้น ดังนั้น ในแง่นี้ เมื่อเรากล่าวถึงคำว่า “ความจริง” จึงควรหมายถึงความคิดที่บุคคลนั้น ๆ มีต่อสิ่งต่าง ๆ มากกว่าจะหมายถึงความจริงตามลักษณะธรรมชาติที่สิ่งนั้นเป็นจริง ๆ โดยปราศจากการคิดของมนุษย์ (Larkin et al., 2006) เพราะมนุษย์ไม่สามารถตัดการคิดออกไปได้

ปรากฏการณ์วิทยาเป็นแนวคิดสำคัญที่ทำให้ IPA มุ่งความสนใจไปยังผู้ให้ข้อมูล ในฐานะเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ตรงและแหล่งข้อมูลชั้นดีสำหรับการศึกษา อย่างไรก็ตาม มุมมองของนักปรัชญาที่สนใจศึกษาปรากฏการณ์วิทยาก็ไม่ได้มองวิธีการเข้าถึงและเข้าใจแบบเดียวกับ Husserl เสมอไป Martin Heidegger เป็นผู้หนึ่งที่มีแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาประสบการณ์ด้วยวิธีคิดแบบปรากฏการณ์วิทยาที่ต่างออกไปจาก Husserl เพราะเขามองว่าควรศึกษาประสบการณ์ของมนุษย์ โดยเน้นการมองว่ามนุษย์เป็น “บุคคลภายใต้บริบท (Person-in-context)” ที่ไม่สามารถตัดขาดจากโลกรอบตัวได้ จะต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบริบทรอบตัวซึ่งมีความหมายต่อเขาอยู่ตลอดเวลา Heidegger มองว่าสิ่งรอบตัวเหล่านั้นดำรงอยู่ของมันอยู่แล้วแม้ว่าจะไม่มีมนุษย์ดำรงอยู่ก็ตาม แต่สิ่งเหล่านั้นจะถูกรับรู้ว่ามีคามหมายได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์ไปเผชิญ (Encounter) กับมันในบริบทชีวิต ดังนั้นในการจะศึกษาประสบการณ์ของมนุษย์ จึงต้องมองผ่านมุมมองความสัมพันธ์ที่มนุษย์ผู้นั้นมีต่อบริบทรอบตัวด้วย (Larkin et al., 2006) แนวคิดของ Heidegger กลายมาเป็นหนึ่งในรากฐานสำคัญสำหรับฐานคิดเรื่องปรากฏการณ์วิทยาและอรรถปริวรรตศาสตร์ของ IPA (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560)

อรรถปริวรรตศาสตร์ (Hermeneutics)

อรรถปริวรรตศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตีความ Heidegger อธิบายว่ามนุษย์นำสิ่งที่ตนมีอยู่ก่อน (Fore-conception) ไม่ว่าจะ เป็นประสบการณ์ในอดีต สมมติฐาน หรืออคติต่าง ๆ ของตนเข้าไปร่วมด้วยเสมอเวลาเผชิญกับสิ่งเร้าใหม่ ดังนั้นจึงไม่สามารถรับรู้สิ่งเร้าใหม่นั้นโดยปราศจากอิทธิพลจากสิ่งที่ตนมีอยู่ก่อนได้เลย ในการตีความเราควรจะให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าใหม่ที่เรเผชิญมากกว่าสิ่งที่ตนมีอยู่ก่อน ทว่าเราก็ไม่อาจรู้ล่วงหน้าว่าสิ่งที่ตนมีอยู่ก่อนจะเข้ามามีผลกับการรับรู้สิ่งเร้าใหม่ของเราอย่างไรบ้าง วิธีหนึ่งในการจะรู้จักสิ่งที่ตนมีอยู่ก่อนได้มากขึ้นคือการสังเกตมันเมื่อเราได้เผชิญกับสิ่งเร้าใหม่แล้ว เพราะในเวลาเราได้เผชิญและปฏิสัมพันธ์กับสิ่งเร้าใหม่นั้น เราจะอยู่ในจุดที่สามารถสังเกตได้ง่ายขึ้นว่าสิ่งที่ตนมีอยู่ก่อนคืออะไร (Smith et al., 2009)

ด้วยความที่ IPA สนใจกระบวนการสร้างความหมายและความเกี่ยวข้องที่มนุษย์มีต่อบริบทรอบตัว จึงเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยสามารถตีความประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลได้ด้วย ว่าประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเมื่ออยู่กับบริบทเช่นนั้นจะมีความหมายอย่างไร (Larkin et al., 2006) ตามมุมมองของ IPA จะไม่ได้มองว่าการวิเคราะห์ตีความของผู้วิจัยถูกต้องหรือเป็นจริงมากกว่าสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าว

แต่การตีความจะช่วยให้เราเห็นว่าการวิเคราะห์ของผู้วิจัยอาจให้ความหมายและให้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งขึ้นกว่าการพิจารณาเพียงแค่ว่าคำที่กล่าวออกมาภายนอกของผู้ให้ข้อมูล (Smith et al., 2009) ดังนั้น IPA จึงใช้การตีความ 2 ชั้น (Double Hermeneutics) กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลพยายามทำความเข้าใจต่อโลกของตนเอง ส่วนผู้วิจัยก็พยายามทำความเข้าใจผู้ให้ข้อมูล ผู้ซึ่งกำลังทำความเข้าใจโลกของตัวเองอยู่ (Smith & Osborn, 2007) โดยในการตีความนั้น ควรรักษาสมดุลระหว่าง “การตีความเพื่อทำความเข้าใจ (Hermeneutics of Empathy)” กับ “การตีความด้วยความสงสัย (Hermeneutics of Suspicion)” เพื่อให้ทำความเข้าใจโลกของผู้ให้ข้อมูลได้ดี (Larkin et al., 2006)

นอกจากนี้ การตีความประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลควรคำนึงถึงหลักวงจรของการตีความ (The Hermeneutic Circle) ด้วย วงจรนี้หมายความว่า ในการทำความเข้าใจประสบการณ์ให้ลึกซึ้ง ควรมีการตีความกลับไปกลับมาระหว่างสิ่งที่เป็นส่วนย่อย (The Part) กับส่วนรวม (The Whole) เพราะผู้วิจัยจะเข้าใจความหมายของคำหรือเหตุการณ์หนึ่งของผู้ให้ข้อมูลชัดเจนขึ้นได้เมื่อพิจารณาประกอบกับทั้งประโยคหรือประสบการณ์โดยรวมทั้งหมด และในทางกลับกัน ผู้วิจัยจะเข้าใจความหมายของประโยคหรือประสบการณ์โดยรวมของผู้ให้ข้อมูลได้ชัดเจนขึ้นเมื่อพิจารณาคำหรือแต่ละเหตุการณ์ (Smith et al., 2009; ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560)

การศึกษาเฉพาะบุคคล (Idiography)

การศึกษาเฉพาะบุคคล หมายถึงหลักการที่ให้ความสำคัญกับความเฉพาะเจาะจงของบุคคล เหตุการณ์ หรือข้อเท็จจริง ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาส่วนใหญ่ที่มีลักษณะเป็นกฎ (Nomothetic) มุ่งสรุปผลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแล้วสรุปเป็นกฎหรือหลักการออกมาเพื่อขยายผล (Generalize) ไปยังกลุ่มประชากร IPA มีลักษณะเป็นการศึกษาเฉพาะบุคคล เพราะให้ความสำคัญกับรายละเอียดและการวิเคราะห์เชิงลึก อีกทั้งยังมุ่งทำความเข้าใจว่าปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ ถูกเข้าใจผ่านมุมมองของบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะว่าอย่างไร ดังนั้น IPA จึงทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีลักษณะเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา อาจกล่าวได้ว่า IPA ไม่ได้มุ่งขยายผลการศึกษาโดยผ่านการตั้งกฎและวิจัยผ่านกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ แต่ให้ความสำคัญกับความเฉพาะเจาะจง ทำความเข้าใจมันอย่างประณีตลึกซึ้ง ก่อนที่จะใช้ผลการศึกษานั้นไปขยายผลในการประยุกต์ใช้ต่อไป (Smith et al., 2009)

การทำวิจัยด้วยวิธีแบบ IPA

IPA มีความเหมาะสมกับรูปแบบคำถามการวิจัยทางจิตวิทยาหลายชนิดที่ให้ความสนใจกับการทำความเข้าใจความหมายของประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยเฉพาะการศึกษาในหัวข้อที่ยังใหม่, ยังมีการวิจัยไม่มาก, ประเด็นปัญหาที่มีความซับซ้อนหรือคลุมเครือ หรือต้องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและการเปลี่ยนแปลง (Smith & Osborn, 2004) และ IPA จะไม่พยายามทดสอบหรือตั้งสมมติฐานการวิจัยเอาไว้ล่วงหน้า แต่จะมุ่งไปที่การสำรวจในประเด็นที่สนใจอย่างละเอียดและยืดหยุ่น (Smith & Osborn, 2007)

Smith และ Osborn (2007) ได้อธิบายลักษณะและการดำเนินงานของการวิจัยแบบ IPA ไว้ซึ่งอาจสรุปประเด็นคร่าว ๆ ได้ดังต่อไปนี้

การเลือกตัวอย่าง (Sampling) ของ IPA จะใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดค่อนข้างเล็ก เพราะต้องการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนอย่างละเอียดให้ได้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งซึ่งมากกว่าจะรีบกระโดดไปหาข้อสรุปเพื่อตั้งเป็นกฎสำหรับขยายผลไปยังประชากรกลุ่มที่ใหญ่กว่า และมักใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะจำเพาะเหมาะสมสำหรับการตอบคำถามการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เลือกจะมีลักษณะเฉพาะเจาะจงเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับคำถามและการออกแบบการวิจัย

การเก็บข้อมูล IPA ต้องการวิธีการเก็บข้อมูลที่ยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถวิเคราะห์มุมมองการรับรู้และความเข้าใจที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อปรากฏการณ์นั้น ๆ ได้อย่างละเอียด ซึ่งตามหลักการแล้วมีหลายวิธีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับเก็บข้อมูลมาทำวิจัยแบบ IPA ได้ แต่ปกติแล้ววิธีการที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพราะการมีคำถามไว้ล่วงหน้าสามารถใช้กำหนดทิศทางในการสัมภาษณ์ให้ผู้วิจัยคร่าว ๆ ได้ โดยเปิดโอกาสให้คำถามสามารถยืดหยุ่นไปตามสถานการณ์และการโต้ตอบของผู้ให้ข้อมูลได้ด้วย ทำให้ผู้วิจัยสามารถสำรวจประเด็นที่สนใจเพิ่มเติมจากข้อคำถามที่เตรียมมาก่อนได้ถ้าหากมีประเด็นที่น่าสนใจปรากฏขึ้นมาในระหว่างการสัมภาษณ์

วิธีการตั้งคำถามสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลแบบ IPA ควรเป็นคำถามที่สนับสนุนให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนพูดเกี่ยวกับหัวข้อที่สนใจด้วยตัวเองโดยมีการกระตุ้นหรือชี้แนะจากผู้ให้สัมภาษณ์น้อยที่สุด

เท่าที่จะเป็นไปได้ โดยอาจเริ่มจากคำถามกว้าง ๆ ก่อนเป็นอันดับแรก และให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายมาก่อน ถ้าหากผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจหรือไม่สามารถอธิบายได้ดีพอ ค่อยใช้คำถามอื่น ๆ ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นมาถามต่อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและเจาะลึกมากขึ้น

ในการวิเคราะห์แบบ IPA จะให้ความสนใจกับความหมายเป็นหลัก โดยจะมุ่งเน้นทำความเข้าใจเนื้อหาและความซับซ้อนของความหมายต่าง ๆ เหล่านั้นมากกว่าจะประเมินความถี่ที่มันเกิดขึ้น โดย IPA มองว่าเราไม่สามารถทำความเข้าใจความหมายต่าง ๆ ในโลกของผู้ให้ข้อมูลได้โดยสมบูรณ์ แต่เราต้องใช้เวลาอยู่กับคำพูดที่ถอดจากบทสัมภาษณ์มาและอาศัยการตีความเข้าร่วมเพื่อทำความเข้าใจ และเวลาวิเคราะห์ควรจะค่อย ๆ วิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยละเอียดไปที่ละคน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการศึกษาดูเฉพาะบุคคลที่มุ่งทำความเข้าใจรายบุคคลอย่างลึกซึ้งซึ่งเป็นราย ๆ ไป ก่อนที่จะนำผลมาสรุปและอภิปราย

เวลาวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ ต้องมีการอ่านบทสัมภาษณ์ซ้ำไปซ้ำมาหลาย ๆ ครั้ง (Read and Reread) เพื่อให้ผู้วิจัยมีความคุ้นเคยกับประเด็นที่ถูกพูดถึงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การอ่านซ้ำแต่ละครั้งผู้วิจัยอาจเกิดความเข้าใจใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม และจะช่วยให้ผู้วิจัยเห็นความเหมือน ความแตกต่าง เสียงสะท้อน หรือความขัดแย้งในประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลพูดถึง และเริ่มมองหาประเด็นหลัก (Theme) ที่เกิดขึ้นในบทสัมภาษณ์ หลังจากนั้น จะเริ่มนำประเด็นหลักที่ได้มาหาความเชื่อมโยงซึ่งกัน และกัน จนเริ่มเห็นว่าอะไรคือประเด็นหลัก อะไรคือประเด็นย่อย เมื่อวิเคราะห์จนละเอียดพอแล้วจึงเริ่มนำบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนต่อไปมาวิเคราะห์ต่อ ทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบและเห็นความเชื่อมโยงของทั้งหมด เมื่อได้ภาพเชื่อมโยงของประเด็นต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ก็จะเข้าสู่การเขียน อภิปรายสิ่งที่ค้นพบจากการวิเคราะห์ โดยอาจเชื่อมโยงถึงบทความวิจัยที่เคยมีอยู่ก่อนหน้า

การใช้วิธีวิจัยแบบ IPA มีลักษณะและจุดเด่นที่ค่อนข้างเหมาะสำหรับการตอบคำถามวิจัยครั้งนี้ เพราะให้ความสนใจกับการรับรู้และการให้ความหมายต่อสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญ สามารถศึกษาถึง กระบวนการและความซับซ้อนที่อยู่ในปรากฏการณ์ได้ กล่าวคือ เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ จากประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งประสบการณ์ในการเข้ารับ การปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น ตัวผู้รับบริการเองก็อาจไม่ได้เข้าใจกระบวนการหรือทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น ในระหว่างการปรึกษาทั้งหมด หรืออาจไม่สามารถอธิบายได้เต็มที่ในทุกสิ่งที่ตัวเองประสบมา ระหว่าง การบริการ ด้วยปรัชญาพื้นฐานของ IPA ที่เชื่อว่าการตีความอาจให้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งขึ้นกว่าการ

พิจารณาเพียงแค่ว่าคำที่กล่าวออกมาภายนอกของผู้ให้ข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียว จึงเปิดโอกาสให้มีการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ของผู้รับบริการจากหลายมุมมอง นอกจากนี้ การศึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นกระบวนการที่ค่อนข้างมีความเฉพาะทาง การที่ตัวผู้วิจัยเองเป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาเชิงจิตวิทยามบ้างตามสมควรจึงอาจเป็นส่วนเสริมในการทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ ซึ่งการทำวิจัยแบบ IPA เปิดโอกาสให้ทำความเข้าใจปรากฏการณ์ผ่านมุมมองของผู้วิจัยอีกทีหนึ่ง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เคยรับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยเน้นไปที่ช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีรายละเอียดและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. จุดยืนของผู้วิจัย
2. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย
 - 2.1 การเตรียมความพร้อมด้านเนื้อหา ความรู้ และแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 การเตรียมความพร้อมด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ
 - 2.3 การเตรียมความพร้อมของตัวผู้วิจัย
3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล
 - 3.1 พื้นที่ศึกษา
 - 3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. จริยธรรมการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. การตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัย

1. จุดยืนของผู้วิจัย

ส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยให้ความสนใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นเพราะด้วยพื้นฐานของตัวผู้วิจัยเองไม่ได้ศึกษามาทางด้านจิตวิทยาการปรึกษาตั้งแต่ต้น ก่อนหน้านี้ ผู้วิจัยจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีมาก่อน จึงค่อนข้างคลุกคลีอยู่กับ วงการและแนวความคิดแบบธุรกิจเป็นหลัก จนกระทั่งได้มีโอกาสมาศึกษาต่อด้านจิตวิทยาการปรึกษาใน ระดับปริญญาโท จึงเริ่มรู้จักและเข้าใจการปรึกษาเชิงจิตวิทยามากขึ้น เล็งเห็นว่าเป็นศาสตร์ที่มี ประโยชน์ ที่ทุกคนควรจะรู้จักและสามารถเลือกใช้บริการได้เมื่อมีความต้องการ แต่เมื่อมองไปรอบ ข้างกลับพบเห็นว่าผู้คนหลายคนและผู้วิจัยได้มีโอกาสพูดคุยด้วยยังไม่รู้จักและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับ การปรึกษาเชิงจิตวิทยา หลาย ๆ ครั้งไม่ว่าผู้วิจัยจะพูดคุยกับเพื่อน รุ่นพี่ รุ่นน้อง อาจารย์ ญาติ หรือ แม้แต่คนรู้จักอื่น ๆ ก็มักจะถูกตั้งคำถามถึงสาขาที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ว่าจิตวิทยาการปรึกษาคืออะไร และมักพบว่าเมื่ออธิบายไปแล้วผู้ฟังส่วนใหญ่จะยังไม่ค่อยเข้าใจนักว่ากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นอย่างไร ลักษณะเรื่องราวแบบใดที่สามารถนำมาพูดคุยกับนักจิตวิทยาได้บ้าง มาแล้วตนเองจะ ได้รับอะไรกลับไป สามารถนำไปต่อยอดอะไรกับการใช้ชีวิตของตนเองได้ ซึ่งถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะอธิบาย อย่างไรก็ดูราวกับจะไม่สามารถทำให้ผู้ฟังเห็นภาพได้ชัดเจนนัก แม้ว่าบางคนจะกำลังมีเรื่องไม่สบายใจอยู่ แต่ก็ไม่ได้มีท่าทีสนใจทราบข้อมูลหรือช่องทางการให้บริการ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์วิชาชีพในฐานะนักจิตวิทยาการปรึกษาฝึกหัด ตามข้อกำหนดของหลักสูตรที่เข้าศึกษา ช่วงเวลาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสพบเจอผู้รับบริการ ทั้งแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม (ส่วนใหญ่ผู้วิจัยจะให้บริการแก่นิสิตปริญญาตรี แต่ก็มิให้บริการ บุคคลภายนอกด้วย) ซึ่งแต่ละคนค่อนข้างมีความหลากหลาย บ้างก็มาเข้ารับบริการเพราะหนักใจกับ ปัญหาที่กำลังเผชิญ บ้างก็มาเพราะเป็นข้อกำหนดของรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน ในระหว่างการฝึก ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเริ่มสังเกตเห็นว่ามีผู้รับบริการหลายคนที่ยังไม่ค่อยเข้าใจว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คืออะไร ส่วนมากเวลาที่ผู้วิจัยถามผู้รับบริการว่ารู้จักหรือเข้าใจการปรึกษาเชิงจิตวิทยาบ้างหรือไม่ อย่างไร ก็มักเข้าใจในเบื้องต้นว่าเป็นการเข้ามาเพื่อพูดคุยกันถึงปัญหาของตัวเอง แต่ยังไม่มองภาพ ไม่ค่อยออกกว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้าง (บางคนที่ตอบก็เป็นนิสิตในสาขาจิตวิทยาโดยตรงเสียด้วย) บางราย ก็พูดในตอนจบการให้บริการว่าตนเองรู้สึกขอบคุณที่รายวิชาที่เรียนมีข้อกำหนดให้มาเข้ารับบริการ เพราะมีเช่นนั้นตนคงไม่คิดจะมาเข้ารับบริการเองแน่ ๆ เพราะฟังตอนอาจารย์หรือคนที่มาพูด

ประชาสัมพันธ์บริการพูดแล้วก็ยังมองภาพไม่ค่อยออก ไม่สนใจ ไม่ได้รู้สึกดึงดูดให้อยากมาเข้า แต่หลังจากจบการรับบริการแล้วตนรู้สึกดีมากที่สุดที่ได้มีโอกาสมาในครั้งนี้ มีบางรายถึงกับพูดว่าตนเอง รู้สึกเสียดายแทนเพื่อนกลุ่มที่ไม่ได้ถูกขอกำหนดรายวิชาให้มาเข้าร่วมรับบริการเสียด้วยซ้ำ เพราะตน มาแล้วได้ประโยชน์ ได้ทบทวนตัวเองหลายอย่าง แต่ถ้ารายวิชาไม่ได้บังคับคงไม่ค่อยมีคนฟังแล้วสนใจ มาเท่าไร นี่จึงเป็นอีกจุดหนึ่งที่ผู้วิจัยเริ่มตั้งข้อสังเกตว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาการศึกษา ของบุคคลที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ด้วยยังคงค่อนข้างจำกัด ซึ่งน่าเสียดาย เพราะแม้แต่ผู้รับบริการ ที่ไม่ได้ตั้งใจจะมาตั้งแต่แรก เมื่อได้มีประสบการณ์แล้วยังรู้สึกว่า เป็นบริการที่ดี มีประโยชน์ และบางราย ถึงขั้นอยากให้คนอื่นได้มีโอกาสมารับบริการบ้าง แปลว่าอย่างน้อยที่สุดการปรึกษาเชิงจิตวิทยาก็มี ประโยชน์กับบุคคลเหล่านี้แล้ว และผู้วิจัยเชื่อว่าคงยังมีผู้คนอีกจำนวนหนึ่งที่ยังรอคอยโอกาสที่จะได้ รู้จักและรับประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอยู่อีกเช่นกัน

ผู้วิจัยมองว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นรูปแบบของบริการอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้ามองในเชิงธุรกิจ และการตลาดแล้ว บริการไม่เหมือนกับสินค้าทั่วไป เพราะเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน จับต้องได้ยาก จึงต้องการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและชัดเจน เพื่อให้คนเกิดการตระหนักรู้ เข้าใจประโยชน์ และ เห็นว่าบริการนั้น ๆ สามารถให้คุณค่าอะไรแก่ผู้รับบริการได้ เขาจึงจะตัดสินใจซื้อ ยิ่งการปรึกษาเชิง จิตวิทยาเป็นบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง เพราะทำงานกับเรื่องราวในจิตใจของคน ซึ่งเป็นเรื่องที่ สลับซับซ้อนอยู่แล้ว แม้แต่การวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเองก็ยังมีหลายประเด็นที่ ต้องศึกษาเพิ่ม ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นการยากที่ลำพังผู้คนทั่วไปไปรับฟังความหมายของการปรึกษาเชิง จิตวิทยาแล้วจะเข้าใจ เห็นภาพตามจนสามารถพิจารณาตัดสินใจใช้บริการได้ จึงพยายามคิดหาวิธีที่ จะทำให้บุคคลทั่วไปเห็นประโยชน์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอย่างเป็นรูปธรรมได้มากขึ้น จนกระทั่ง นึกถึงประเด็นเรื่องประสบการณ์ของผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาขึ้นมา และเริ่มค้นคว้าหางานวิจัย เกี่ยวกับหัวข้อดังกล่าวมาศึกษาเพิ่มเติม

เมื่ออ่านงานที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแล้ว ผู้วิจัย เริ่มเห็นภาพมากขึ้น ว่าการศึกษาในหัวข้อนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการแล้วยังเป็น ประโยชน์ต่อนักจิตวิทยาการศึกษาเองด้วย เพราะการศึกษาแบบนี้เป็นการทำความเข้าใจการ ปรึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองการรับรู้ของผู้รับบริการจริง ๆ ซึ่งจะช่วยตรวจสอบความเข้าใจที่ นักจิตวิทยามีต่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาให้ตรงกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ อีกทั้งผู้วิจัย

มองว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นการให้บริการ จึงเห็นควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และมุมมองของผู้รับบริการซึ่งเป็นลูกค้าหลัก เพื่อให้การให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด เข้าใจปัญหาของลูกค้า และสามารถพัฒนากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่พวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่ศึกษางานเพิ่มเติมและได้พบว่าการศึกษาประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยกำหนดขอบเขตไว้ที่เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญเป็นทางเลือกที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจึงค้นคว้าในหัวข้อดังกล่าวมากขึ้น และพบว่างานวิจัยหลายชิ้นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่ทำในต่างประเทศ แต่ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยลักษณะนี้ที่ทำในไทย ด้วยประสบการณ์ที่ผู้วิจัยเคยพบเจอปัญหาและข้อสังเกตต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนี้เองทำให้ผู้วิจัยเริ่มอยากทราบประสบการณ์ทางจิตใจของผู้รับบริการในไทยว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้ได้คำตอบออกมาอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยมองว่าการศึกษาประสบการณ์ของผู้รับบริการจะทั้งช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และสร้างการตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาต่อบุคคลทั่วไปได้ ซึ่งจะช่วยสร้างการเติบโตของวิชาชีพ และสามารถเข้าถึง ดูแลสุขภาพทางจิตของประชาชนได้ทั่วถึงกว่าที่เป็นอยู่

อนึ่ง ผู้วิจัยตระหนักรู้ว่ามุมมองและการทำความเข้าใจปัญหาดังกล่าวนี้เป็นมุมมองที่ถูกหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่เคยได้ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจมาก่อน จึงมองกระบวนการและการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นเหมือนรูปแบบธุรกิจชนิดหนึ่งเพื่อทำความเข้าใจในภาพรวมซึ่งอาจนับเป็นมุมมองและอคติของตัวผู้วิจัยเองได้อย่างหนึ่ง นอกจากนี้ ผู้วิจัยเคยมีประสบการณ์ให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอยู่บ้าง พอมีความรู้พื้นฐานทางด้านทฤษฎีและกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในระดับหนึ่ง ความรู้และประสบการณ์เหล่านี้น่าจะมีส่วนช่วยในการติดตามและทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ เพราะเคยมีมุมมองในฐานะคนใน อย่างไรก็ตาม การมีความรู้และประสบการณ์ในวิชาชีพมาก่อนก็มีส่วนหล่อหลอมตัวตนและวิธีการมองโลกของผู้วิจัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในการศึกษาหัวข้อนี้จึงอาจไม่สามารถตัดมุมมองในฐานะนักวิชาชีพออกไปได้โดยสมบูรณ์

2. การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

ในการเตรียมการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการเตรียมความพร้อมด้วยการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นสำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สามารถเตรียมตัวและดำเนินการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพต้องใช้ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การเตรียมความพร้อมด้านเนื้อหา ความรู้ และแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา, เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ และความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมที่อาจมีผลเกี่ยวข้องกับการปรึกษา เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตัวผู้วิจัยจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้รับบริการและมีความรู้พื้นฐานเพียงพอที่จะทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่กำลังจะศึกษา

2.2 การเตรียมความพร้อมด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยมีการเตรียมความพร้อมในความรู้ความสามารถด้านการทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเข้าศึกษาในรายวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพด้านจิตวิทยา (Qualitative Methods in Psychology) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการฝึกปฏิบัติจริงด้วยการให้ผู้เรียนมีโอกาสทดลองตั้งคำถามการวิจัย การตั้งคำถามสัมภาษณ์ ลงมือสัมภาษณ์จริง ตลอดจนวิเคราะห์และสรุปผลจากข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยมีการได้รับคำแนะนำ และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีความรู้ความชำนาญก่อนตลอดกระบวนการฝึกฝน เพื่อให้สามารถตั้งคำถาม เก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.3 การเตรียมความพร้อมของตัวผู้วิจัย

ณ ขณะที่ทำวิจัย ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา การปรึกษา ซึ่งมีการเรียนทั้งทางด้านทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพภาคสนามเป็นเวลา 1 ปี

ทำให้ได้พัฒนาทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ทั้งการฟังอย่างตั้งใจโดยไม่ตัดสิน การทวนความ สะท้อนความ สรุปความ รวมไปถึงการตั้งคำถามเพื่อเอื้อในการสำรวจ และการตระหนักรู้เท่าทันความรู้สึก ทศนคติ ตลอดจนอคติภายในใจตนเอง จึงทำให้ผู้วิจัยมีประสบการณ์ตรง ในฐานะผู้ให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา พอมีความเข้าใจบริบทของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการทำวิจัยเชิงคุณภาพ

3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

3.1 พื้นที่ศึกษา

เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักคือบุคคลที่บรรลุนิติภาวะจำนวน 6 ราย ซึ่งเป็นจำนวนที่อยู่ในช่วงที่เหมาะสม เมื่ออิงจากฐานคิดของการวิจัยแบบ IPA ที่มุ่งการศึกษาประสบการณ์เชิงลึก และแนะนำว่ากลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดเล็ก ประมาณ 3 – 10 คน (ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล, 2560) การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อคัดเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือก

1. เป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ มีอายุตั้งแต่ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
2. เป็นผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์การเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลแบบเจอตัว (Face-to-face Individual Counseling) กับนักจิตวิทยาการปรึกษามาก่อน และเคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ
3. เป็นผู้เคยรับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีนับจากวันเข้ารับบริการครั้งล่าสุดจนถึงวันที่ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ยังสามารถจดจำและสามารถถ่ายทอดรายละเอียดเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ในการเข้ารับบริการของตนได้

4. เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความหมายของช่วงเวลาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ตามนิยามของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่มีความสมัครใจจะเข้าร่วมการวิจัย รับผิดชอบต่อขอบเขตการวิจัยและสิทธิของตนในฐานะผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยมีการเซ็นเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัยอย่างเป็นทางการลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์การคัดออก

1. เป็นผู้ที่ไม่สามารถจดจำหรือถ่ายทอดรายละเอียดเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ในการเข้ารับบริการของตนได้
2. เป็นผู้ที่กำลังรักษาจากจิตแพทย์หรือได้รับยาทางจิตเวชอยู่ด้วย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวผู้วิจัย

เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยต้องเป็นผู้สังเกตการณ์ สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกายและความรู้ความสามารถให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตลอดการวิจัย

4.2 เครื่องบันทึกเสียง

เป็นเครื่องมืออีกชิ้นหนึ่งที่สำคัญมากสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพราะต้องใช้บทสนทนาที่เกิดขึ้นในระหว่างสัมภาษณ์เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ จึงต้องมีการบันทึกเนื้อหาที่พูดคุยกันในขณะนั้นให้ถูกต้องและครบถ้วนมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และสามารถนำมาตรวจสอบความถูกต้องได้ในภายหลัง

4.3 แนวทางในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้การสัมภาษณ์มีทิศทาง สามารถเก็บประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ตามสมควร และในขณะเดียวกันก็ให้ความยืดหยุ่นในการสัมภาษณ์มากกว่าการสัมภาษณ์แบบมี

โครงสร้างเต็มตัว ลักษณะคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยทั่วไปเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเอื้อให้ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระในการคิด ใคร่ครวญ และตอบคำถามตามประสบการณ์และมุมมองความเข้าใจของตนเอง ไม่ถูกจำกัดกรอบมากเกินไป คำถามในการสัมภาษณ์แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนหลัก ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล เช่น อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ศาสนา ประวัติการเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในอดีต

ส่วนที่ 2: คำถามหลักในการสัมภาษณ์

- อะไรที่ทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับบริการปรึกษา?
- ประสบการณ์การเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของท่านเป็นอย่างไรบ้าง?
- ขอให้ท่านนึกถึงเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ที่ท่านเห็นว่าสำคัญในการปรึกษาครั้งนั้น เหตุการณ์ที่พอจะจำได้มีอะไรบ้าง? เป็นอย่างไร?
- ตอนนั้นเกิดอะไรขึ้นท่านถึงได้รู้ว่าเป็นประโยชน์? เหตุการณ์นั้นเป็นประโยชน์อย่างไร?
- ในตอนช่วงเหตุการณ์ที่เล่าขึ้น ความรู้สึกของท่านเป็นอย่างไร?
- เหตุการณ์นั้นมีอิทธิพลต่อท่านอย่างไรบ้าง? ทั้งในช่วงระหว่างการรับบริการปรึกษา และหลังจากนั้น
- เมื่อมองย้อนกลับไป ท่านมองว่าเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์เหล่านั้นเกิดขึ้นจากอะไร?
- ท่านมีอะไรอยากเสริมเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์นี้อีกบ้าง?

5. จริยธรรมการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โครงการวิจัยที่ 230.1/61 ดังแสดงในภาคผนวก ก) และผู้วิจัยได้มีการดำเนินการเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้อธิบายถึงรายละเอียดของการวิจัย สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลมีในฐานะผู้เข้าร่วมการวิจัย อธิบายถึงกระบวนการสัมภาษณ์และการวิจัย การขออนุญาตบันทึกเสียงก่อนเริ่มการสัมภาษณ์

รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมวิจัยของผู้ให้ข้อมูล โดยมีการสอบถามถึงความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยของผู้ให้ข้อมูล และให้ผู้ร่วมวิจัยเป็นผู้ตัดสินใจเช่นใบบินยอมเข้าร่วมการวิจัยอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยตัวเอง (ดังแสดงใน ภาคผนวก ข)

ในการอธิบายและแจ้งถึงรายละเอียดการวิจัยและสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนในเอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย โดยชี้แจงให้ชัดเจนว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่ระบุถึงตัวตนของผู้ให้ข้อมูลได้ในรายงานผลการวิจัย และจะทำลายไฟล์บันทึกเสียงสัมภาษณ์ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยและผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา (ดังแสดงใน ภาคผนวก ค)

สำหรับสถานที่นัดสัมภาษณ์เลือกเป็นสถานที่ภายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีความปลอดภัยและมีความเป็นส่วนตัว สะดวกต่อการให้สัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยทางผู้วิจัยได้มีการแจ้งถึงรายละเอียดสถานที่ วัน-เวลาในการสัมภาษณ์ให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รับทราบล่วงหน้า และแจ้งให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาทราบหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ และหากในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกิดความกระตือรือร้นหรือมีอาการเหนื่อยหรือมีอาการขอปรึกษาปัญหา ผู้วิจัยจะยุติการให้สัมภาษณ์และบรรเทาความกังวลใจที่เกิดขึ้น ซึ่งหากผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่าการพูดคุยน่าจะ ต้องใช้เวลานานหรือต่อเนื่อง ผู้วิจัยจะแนะนำช่องทางช่วยเหลือทางจิตใจเพิ่มเติมแก่ผู้ให้ข้อมูลหากต้องการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โครงการวิจัยที่ 230.1/61) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูล คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง และมีการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์เพื่อนำบทสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ประชาสัมพันธ์และค้นหาผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้วิธีแสวงหาผู้ให้ข้อมูลผ่าน 2 ช่องทางหลักดังต่อไปนี้

1.1 จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การรับสมัครผู้ให้ข้อมูลทั้งในแบบออนไลน์และออนไลน์ (ดังแสดงใน ภาคผนวก ง) และติดต่อไปยังชมรมและศูนย์ให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อขอติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ที่ศูนย์ฯ หรือขอให้ช่วยกระจายข่าวการรับสมัครผู้เข้าร่วมการวิจัยผ่านทางอินเทอร์เน็ต (ดังแสดงใน ภาคผนวก จ และภาคผนวก ฉ) โดยภายในป้ายประชาสัมพันธ์ได้แนบลิงก์ให้ผู้สนใจเข้าไปกรอกแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น (ดังแสดงใน ภาคผนวก ช) เพื่อประเมินว่าคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายตรงกับเกณฑ์การคัดเลือกสำหรับงานวิจัยหรือไม่ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณลักษณะผ่านเกณฑ์คัดเลือกและอนุญาตให้เก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยกรอกรายละเอียดข้อมูลในการติดต่อกลับ

1.2 พูดคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษาที่สามารถเป็นผู้นำเข้าสู่แหล่งข้อมูล (Gatekeeper) ได้ โดยสอบถามว่าจากประสบการณ์การให้บริการที่ผ่านมา มีผู้รับบริการรายใดที่เขา รู้จักและมีคุณลักษณะตรงตามเกณฑ์คัดเลือกสำหรับงานวิจัยนี้บ้าง (เช่น เป็นผู้รับบริการที่เกิดช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ในระหว่างการให้บริการ) และขอรายละเอียดในการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

อนึ่ง ในการประชาสัมพันธ์ผ่านทั้งสองช่องทางดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามและคำอธิบายสำหรับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ไว้ชัดเจนตามเกณฑ์การคัดเลือก เพื่อป้องกันความสับสน และเป็นการทำความเข้าใจร่วมกันกับผู้รับการประชาสัมพันธ์ว่าตนเองมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์คัดเลือกหรือไม่ ในลิงก์แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจะระบุไว้ว่า “มุ่งศึกษาเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญจากการเข้ารับบริการปรึกษา โดยเหตุการณ์ดังกล่าวนี้หมายถึงเหตุการณ์หลัก ๆ ที่เป็นประโยชน์ ที่ตัวผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งประโยชน์ที่ตนเองรับรู้ได้ทันทีในระหว่างกระบวนการรับบริการปรึกษา หรือหลังจากกระบวนการเสร็จสิ้น” “หากท่านมีความประสงค์จะเข้าร่วมการวิจัยในฐานะผู้ให้ข้อมูล โปรดกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มนี้ (แม้หลังจากกรอกแบบฟอร์มนี้ไปแล้ว ท่านยังสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อท่าน)” ตัวอย่างคำถามในแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เช่น “ท่านเคยเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลแบบเจอตัว (Face-to-face Individual Counseling) กับนักจิตวิทยาการปรึกษามาก่อนใช่หรือไม่” “ท่านเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคลโดยสมัครใจด้วยตัวเองหรือไม่” “ระยะเวลาโดยประมาณ (เดือน) นับจาก

การเข้ารับบริการปรึกษาครั้งล่าสุดจนถึงปัจจุบัน” “หากท่านทราบแนวทฤษฎีที่นักจิตวิทยาการศึกษาใช้ในการให้บริการปรึกษาแก่ท่าน โปรดระบุ” “ข้อมูลการติดต่อกลับ (ชื่อ/ชื่อเล่น, เบอร์โทร)” เป็นต้น

2. ผู้วิจัยนำคำถามสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ขั้นต้นกับบุคคลทั่วไปที่มีลักษณะตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 1 ครั้ง เพื่อตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมครบถ้วนของโครงสร้างคำถามว่าตรงประเด็นและสามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้เพียงพอหรือไม่ และนำผลที่ได้จากการทดลองสัมภาษณ์มาพิจารณาปรับร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

3. ผู้วิจัยติดต่อกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะตรงตามเกณฑ์ในการเข้าร่วมวิจัย เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น อธิบายถึงวัตถุประสงค์การวิจัยเพิ่มเติม ถามตอบข้อสงสัย สอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัย โดยอธิบายถึงสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย การเปิดเผยข้อมูล การรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวในสถานที่ให้สัมภาษณ์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และขออนุญาตวัน-เวลาสัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยพบกับผู้ให้ข้อมูลและเริ่มการสัมภาษณ์ตามวัน-เวลาที่นัดหมาย

4.1 ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แนะนำตัว สร้างสัมพันธภาพและความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูล พร้อมทั้งอธิบายถึงรายละเอียดการวิจัยและการสัมภาษณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลสงสัย การบันทึกเสียงสัมภาษณ์ อธิบายสิทธิของผู้ให้ข้อมูลและสิทธิในการถอนตัวจากการวิจัย และถามถึงความยินยอมสมัครใจในการให้ข้อมูลอีกครั้ง ก่อนให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

4.2 ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ และเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเริ่มจากคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และเข้าสู่คำถามหลักของการวิจัยโดยมีโครงสร้างการสัมภาษณ์ที่คิดไว้ล่วงหน้าเป็นหลักในการกำหนดทิศทาง แต่สามารถปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์และประเด็นอื่น ๆ ที่อาจปรากฏขึ้นมาในระหว่างการสัมภาษณ์

4.3 เมื่อสัมภาษณ์ครบถ้วนเสร็จสิ้น และได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้มีการสรุปบทวนประเด็นในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้บอกเล่าถึงประเด็นที่ตนต้องการเสริมหรือขยายความเพิ่มเติม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงขอยุติการสัมภาษณ์และกล่าวขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำหรับความร่วมมืออันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้ พร้อมทั้งมอบของที่ระลึก และอธิบายเรื่องการขออนุญาตสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกรณีที่มีประเด็นใดในการสัมภาษณ์ที่ยังไม่ชัดเจนหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

ผลการเก็บข้อมูล

ผลจากการค้นหาผู้ให้ข้อมูลทั้งสองช่องทาง คือผ่านการประชาสัมพันธ์การรับสมัครผู้ให้ข้อมูล และการพูดคุยกับนักจิตวิทยาการศึกษาที่สามารถเป็นผู้นำเข้าสู่แหล่งข้อมูล ผู้วิจัยได้ผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัยทั้งสิ้น 22 ราย แต่ในจำนวนนี้มี 10 รายที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก (เหตุผลที่ไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก เช่น ไม่เคยเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยามาก่อน เข้ารับการบำบัดกับจิตแพทย์ไม่ใช่นักจิตวิทยา ปัจจุบันยังรับยาทางจิตเวชอยู่ เป็นต้น) จึงเหลือผู้ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้งสิ้น 12 ราย และในจำนวน 12 รายนี้ หลังจากติดต่อสอบถามเพิ่มเติมแล้ว เหลือผู้ที่สนใจและสามารถมาให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะตัวได้ 6 ราย (ตัวอย่างเหตุผลที่ไม่สามารถมาให้ข้อมูลได้ เช่น ปัจจุบันอาศัยอยู่นอกเขตปริมณฑลหรือต่างประเทศ ไม่สะดวกในการเดินทางมาสัมภาษณ์ ไม่สามารถนัดวันเวลาที่สะดวกได้ เป็นต้น) จึงเหลือจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 6 ราย

ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ให้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เป็นดังนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ราย เป็นเพศหญิงทั้งหมด โดยมีช่วงอายุตั้งแต่ 25 – 43 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี 4 ราย และปริญญาโท 2 ราย จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการสูงสุดมีตั้งแต่ 1 – 12 ครั้ง โดยสัมภาษณ์ในช่วงตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ – 26 สิงหาคม 2562 ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านประมาณ 30 – 90 นาที สัมภาษณ์คนละ 1 ครั้ง ยกเว้นแอร์ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1) ที่มีการนัดสัมภาษณ์อีก 1 ครั้ง ประมาณ 30 นาทีเพื่อเก็บข้อมูลในจุดที่สนใจเพิ่มเติม

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนวการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาเชิงตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) ตามแนวทางของ Smith และคณะ (2009) ดังนี้

7.1 ผู้วิจัยถอดบทสนทนาแบบคำต่อคำ (Verbatim) จากบันทึกเสียงสัมภาษณ์ที่ได้บันทึกไว้ โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของการถอดความเทียบกับเสียงในบทสนทนา

7.2 ผู้วิจัยนำบทสนทนาที่ถอดมาอ่านซ้ำ ๆ ร่วมกับการอ่านบันทึกที่ผู้วิจัยได้มีการจดไว้ในระหว่างการสัมภาษณ์ และจดบันทึกเพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของข้อมูล การอ่านบทสนทนา

ซ้ำ ๆ จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเห็นถึงความเชื่อมโยงของเนื้อหาการให้สัมภาษณ์เข้าด้วยกันได้ จากนั้นอ่านบทสัมภาษณ์ซ้ำอีกครั้งเพื่อหาข้อความหลัก (Core Idea) จากมุมมองของผู้วิจัย

7.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการสำรวจความหมายของเนื้อหาและภาษาที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ จดบันทึกจนเริ่มเห็นแก่นของสิ่งที่จดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจเหตุผลและลักษณะของประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

7.4 ผู้วิจัยมองหาประเด็นที่ปรากฏขึ้น (Emerging Themes) โดยให้ความสนใจกับบันทึกที่ตัวผู้วิจัยได้จดเอาไว้เป็นหลัก มองหาความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นที่บันทึกไว้

7.5 ผู้วิจัยค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นที่ปรากฏขึ้น โดยประเด็นที่ปรากฏขึ้นจากขั้นตอนก่อนหน้านี้อาจถูกตัดทิ้งไปได้บ้าง ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกับขอบเขตและคำถามการวิจัย

7.6 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลรายอื่นต่อไป โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ในรูปแบบเดียวกับขั้นตอนก่อนหน้านี้ โดยทำการวิเคราะห์เสมือนเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งใหม่ ไม่นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลรายก่อนหน้าเข้ามาปะปน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการศึกษาเฉพาะบุคคล

7.7 ผู้วิจัยค้นหาแบบแผน (Pattern) ระหว่างผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย โดยมองหาความเชื่อมโยงระหว่างกัน ประเด็นอะไรที่ปรากฏขึ้นในผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งแต่สามารถนำมาเพิ่มความกระจ่างให้กับกรณีของผู้ให้ข้อมูลอีกรายหนึ่งได้ ประเด็นอะไรคือประเด็นหลักที่สุด เป็นต้น โดยการค้นหาแบบแผนในครั้งนี้อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชื่อเรียกประเด็นต่าง ๆ ที่เคยได้ตั้งชื่อเอาไว้ก่อนหน้านี้

8. การตรวจสอบคุณภาพของงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ของ Smith ในการประเมินคุณภาพงานวิจัย ซึ่งแบ่งคุณสมบัติของการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความที่ดีออกได้เป็น 7 ประการด้วยกัน (Smith, 2011; ชมพูนุทศรีจันทร์นิล, 2560) รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

8.1 มีขอบเขตการวิจัยที่ชัดเจน คือมีการลงรายละเอียดและรายงานผลของปรากฏการณ์ที่ศึกษาในเชิงลึก ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยพยายามศึกษา วิเคราะห์ และรายงานประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลให้ลึกซึ้งมากกว่าการรายงานโดยแต่ละประเด็นอย่างผิวเผิน

8.2 ข้อมูลวิจัยมีคุณภาพ ซึ่งจุดสำคัญในการได้ข้อมูลที่ตีจะอยู่ที่การสัมภาษณ์ คุณภาพในการสัมภาษณ์จะเป็นตัวกำหนดคุณภาพของข้อมูลที่จะได้มา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ ทบทวนรายการคำถามที่จะใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างให้ตีก่อนเริ่มสัมภาษณ์ทุกครั้ง และตั้งใจ จดจ่ออยู่กับเรื่องราวและประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายถ่ายทอดออกมา เพื่อให้สามารถมองเห็นประเด็นสำคัญและสอบถามเพิ่มเติมในจุดที่อาจเกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัยได้โดยไม่ตกหล่น

8.3 มีหลักฐานสนับสนุนเป็นอย่างดี ในที่นี้ ผู้วิจัยพยายามเลือกใช้ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ให้เพียงพอและมาจากผู้ให้ข้อมูลอย่างหลากหลาย ไม่อิงจากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนใดคนหนึ่งมากเกินไป นอกจากนี้ ผู้วิจัยนำเสนอตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลอย่างน้อย 3 จาก 6 ราย ในแต่ละประเด็นหลัก ประเด็นรอง และประเด็นย่อย เพื่อให้แต่ละประเด็นมีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอสำหรับผู้อ่านในการประเมินคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์

8.4 มีการให้รายละเอียดอย่างเพียงพอสำหรับแต่ละประเด็นหลัก ผู้วิจัยพยายามให้พื้นที่และใส่ใจกับรายละเอียดของทุก ๆ ประเด็นหลักในการวิเคราะห์ โดยหากประเด็นหลักใดมีรายละเอียดมากพอ ผู้วิจัยจะเจาะลึกลงไปโดยนำมาแยกเป็นประเด็นรอง ประเด็นย่อย เพื่อให้ผลการวิจัยให้รายละเอียดอันซับซ้อนได้ครบถ้วนที่สุด

8.5 ในการวิเคราะห์ควรมีการตีความข้อมูลร่วมด้วย มิใช่เพียงแค่การบรรยายข้อมูล ผู้วิจัยคำนึงถึงหลักการตีความสองชั้นของการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ จึงให้ความสำคัญกับการตีความความหมายของคำพูดและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลด้วย เพื่อให้ทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลในเชิงลึกได้ยิ่งขึ้น

8.6 การวิเคราะห์ควรแสดงให้เห็นทั้งความเหมือนและความต่างของประสบการณ์ ในที่นี้ ผู้วิจัยพยายามนำเสนอประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายโดยนำเสนอทั้งจุดที่เหมือนและจุดที่แตกต่าง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนของประสบการณ์ที่ศึกษา ว่าประสบการณ์ที่จัดอยู่ในกลุ่มประเด็นเดียวกันก็อาจมีจุดที่เหมือนหรือแตกต่างกันได้อย่างไรบ้าง

8.7 เขียนรายงานผลการวิจัยให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยพยายามบรรยายประสบการณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความพิถีพิถันและระมัดระวัง เพื่อให้ได้งานเขียนที่ผู้อ่านสามารถเข้าใจ เห็นภาพตามรู้สึกร่วมและได้เรียนรู้ไปกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่รายงาน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลทั้งหกรายสามารถสรุปประเด็นสำคัญโดยสังเขปได้ดังนี้ ทั้งนี้ชื่อของผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายเป็นชื่อสมมติเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 คือแอร อายุ 27 ปี เข้ารับบริการปรึกษาจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง โดยได้รับบริการจากนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ใช้ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ ปัญหาที่แอรนำไปปรึกษาคือเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนที่เคยสนิทกันมากแต่ปัจจุบันไม่ได้สนิทกันแบบเดิมแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ติดค้างอยู่ในใจมาหลายปี จึงตัดสินใจเข้าปรึกษา เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับแอรคือการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาช่วยตั้งคำถามในการสำรวจและท้าทายความเข้าใจเดิมที่แอรมีต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว แอรเคยเชื่อว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนคนนี้เป็นไปด้วยดีมาก แต่การสำรวจและท้าทายของนักจิตวิทยาการปรึกษาทำให้แอรเริ่มกลับมาพิจารณาใหม่จนเห็นความจริงแล้วในความสัมพันธ์นี้ก็มีจุดที่เป็นปัญหาอยู่ด้วย จึงทำให้ไม่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ได้ และนักจิตวิทยาได้สะท้อนความเข้าใจจากมุมมองของตัวเองว่า เพื่อนสนิทคนนี้เปรียบเสมือนครูของแอร ที่เข้ามาทำให้แอรได้เรียนรู้และเข้าใจว่าตนก็มีสิ่งที่ทำพลาดลงไปในการรักษาความสัมพันธ์ และทำให้ตนเป็นตนอย่างทุกวันนี้ ปัญหานี้ไม่ใช่แค่สิ่งที่เข้ามาทำให้ทุกข์ใจแต่เพียงอย่างเดียว

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 คือบัว อายุ 43 ปี เข้ารับบริการปรึกษาจำนวนทั้งสิ้น 12 ครั้ง โดยได้รับการปรึกษาตามแนวปัญญาพฤติกรรมนิยม (Cognitive Behavioral Therapy: CBT) บัวไปปรึกษานักจิตวิทยาการปรึกษาด้วยปัญหาการปรับตัวในการทำงานเนื่องจากต้องย้ายภูมิลำเนาตามสามี เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับบัวคือการได้รับคำแนะนำจากนักจิตวิทยาการปรึกษาให้ฝึกแยกแยะปัญหาที่ทำงานกับปัญหาที่บ้านออกจากกัน เพราะเดิมบัวเป็นคนที่ชอบนำปัญหาสองเรื่องมาคิดปนกันจนเครียดและทำให้ทะเลาะกับสามีบ่อย ซึ่งคำแนะนำนี้ทำให้บัวเข้าใจตัวเองและฝึกแบ่งเวลาสำหรับเรื่องงานและเรื่องที่บ้านได้ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้บัวยังเกิดความสนใจในแนวทางการบำบัดของนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและนำมาฝึกฝนปรับใช้กับตัวเอง นอกเหนือจากคำแนะนำของนักจิตวิทยาการปรึกษาอีกด้วย

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 คือแคน อายุ 35 ปี เข้ารับบริการปรึกษาจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง ๆ ละประมาณ 1.5 ชั่วโมง ไม่ทราบทฤษฎีการปรึกษาที่นักจิตวิทยาการปรึกษาใช้กับตน ปัญหาที่แคนนำไปปรึกษาคือ ปัญหาเรื่องภาระงานที่มากเกินไปและปัญหาความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับแคนคือ นักจิตวิทยาช่วยรับฟังและสำรวจเรื่องราวโดยไม่ตัดสิน จนทำให้แคนเข้าใจตัวเองมากขึ้นว่าปัญหาทั้งหมดเริ่มมาจากการที่ตนรู้สึกเสียหน้าที่หัวหน้างานตำหนิตนอย่างรุนแรงต่อหน้าบุคคลที่สาม เกิดความอับอายจนรับไม่ได้ จึงยิ่งกดดันตัวเองในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างานแย่ง นอกจากนี้ การมาปรึกษาทำให้ภายหลังแคนกล้าตัดสินใจลาออกและเปลี่ยนงานใหม่ในที่สุด เพราะเข้าใจความรู้สึกตัวเองและมองเห็นทางเลือกอื่นเพิ่มขึ้น จึงเห็นว่าตนไม่จำเป็นต้องทนอยู่ที่นี้ต่อไปหากไม่ต้องการ

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 คือดาว อายุ 25 ปี เข้ารับบริการปรึกษาจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 2.5 ชั่วโมง ไม่แน่ใจในทฤษฎีที่นักจิตวิทยาการปรึกษาใช้ในการปฏิบัติงาน ดาวเข้ารับบริการปรึกษา โดยไม่ได้มีประเด็นปัญหาหนักใจเป็นพิเศษ แต่มีความสนใจและอยากรู้จักการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ผ่านประสบการณ์ตรง เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับดาวคือ นักจิตวิทยาการปรึกษาได้ให้แนวทางเพิ่มเติมในการแก้ปัญหาเรื่องการไม่กล้าตัดสินใจและไม่กล้านำเสนอแนวคิดของตัวเองในที่ทำงาน คือให้เปลี่ยนจากเดิมที่มักกลัวว่าตัวเองจะผิดพลาดหรือได้รับผลกระทบอะไร เป็นมองไปที่ผลประโยชน์สูงสุดของงานมากกว่าตัวเอง จะได้มีความกล้ามากขึ้น เพราะหากตนมัวแต่กลัวจนไม่กล้าออกความเห็นก็จะทำให้งานนั้น ๆ ไม่ได้รับความเห็นที่มีประโยชน์จากทุกคน จนอาจไม่ได้งานที่ดีที่สุดออกมา

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 คืออีฟ อายุ 30 ปี เข้ารับบริการปรึกษาจำนวนทั้งสิ้น 8 ครั้ง โดยได้รับการปรึกษาตามทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ ปัญหาที่อีฟนำไปปรึกษาคือเรื่องความสัมพันธ์กับสามี เพราะทะเลาะกับสามีบ่อยครั้งจนมีช่วงหนึ่งที่สามีทนไม่ไหวและไปคุยกับผู้หญิงคนอื่น เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับอีฟคือ อีฟได้สังเกตเห็นพฤติกรรมและคำพูดของตนเองผ่านการปรึกษาว่าจริง ๆ แล้วตนไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเอง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ตนเรียกร้องจากสามีมากขึ้นจนนำมาสู่การทะเลาะกันบ่อยครั้ง ความเข้าใจนี้ทำให้อีฟเห็นต้นตอว่าปัญหามาจากภายในตนเอง ไม่ใช่สามีไม่สนใจ จึงเริ่มเห็นที่มาที่ไปของพฤติกรรมและแก้ไขปัญหาก็ตรงจุดมากขึ้น อีกทั้งการมาปรึกษาทำให้อีฟได้เผชิญกับความรู้สึกของตัวเองและท้าทายกับความเชื่อตัวเองที่เคยเชื่อว่าตนเองไม่ควรโกรธ

สามีและผู้หญิงคนนั้น จนในที่สุดอีฟสามารถยอมรับและซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตัวเองได้มากขึ้น ทำให้รู้สึกปลดปล่อยและลดความเครียดลง

สุดท้าย ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 คือฝ่าย อายุ 35 ปี เข้ารับบริการปรึกษาจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ไม่ทราบทฤษฎีการปรึกษาที่นักจิตวิทยาการปรึกษาใช้กับตน ปัญหาที่ฝ่ายนำไปปรึกษา คือเรื่องการหมดไฟในการทำงาน และไม่ทราบว่าตนควรตัดสินใจกับเส้นทางด้านการทำงานของตนต่อไปอย่างไรในอนาคต เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสำหรับฝ่ายคือ นักจิตวิทยาการปรึกษาชวนฝ่ายสำรวจเรื่องราวและให้ฝ่ายสังเกตความต้องการของตนเอง โดยมองออกนอกกรอบที่ทำงานเดิม ตัดเงื่อนไขภายนอกและข้อจำกัดต่าง ๆ ออกไป เพื่อให้เห็นถึงความต้องการที่มาจากภายในตัวฝ่ายจริง ๆ จึงเริ่มมองเห็นหนทางมากขึ้น นอกจากนี้ นักจิตวิทยาการปรึกษาได้สะท้อนมุมมองของตนเองที่มีต่อปัญหาของฝ่ายว่า จริง ๆ ฝ่ายมีคำตอบในตัวเองอยู่แล้วว่าต้องการอะไร จึงทำให้ฝ่ายตัดสินใจขอไฟล์บันทึกเสียงระหว่างการปรึกษากับนักจิตวิทยาการปรึกษากลับมาฟัง โดยฝ่ายนำมาฟังซ้ำหลาย ๆ รอบเพื่อแสวงหาคำตอบของตนเอง และในระหว่างการฟังก็ได้ย้อนกลับไปสำรวจและเข้าใจตนเองมากขึ้นเรื่อย ๆ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดทั้งหกท่านโดยใช้การวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ผู้วิจัยพบว่า หลัก ๆ แล้วเนื้อหาที่ผู้ให้ข้อมูลบรรยายสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ กลุ่มหนึ่งคือ เนื้อหาที่ผู้ให้ข้อมูลบอกเล่ามานั้น เป็นสิ่งที่ช่วยบรรยายคุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างตนกับนักจิตวิทยาการปรึกษา ว่าพลวัตในการพูดคุยเป็นอย่างไร ผู้รับบริการรับรู้ท่าทีของนักจิตวิทยาการปรึกษาในระหว่างการสนทนาว่าเป็นอย่างไรบ้าง รู้สึกอย่างไรกับรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น อีกกลุ่มหนึ่งคือ เนื้อหาที่ผู้ให้ข้อมูลบอกเล่ามา เป็นสิ่งที่อธิบายโดยลงลึกถึงรายละเอียดกระบวนการที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ว่าจุดเริ่มต้นคืออะไร นักจิตวิทยาการปรึกษาพูดหรือได้ตอบอะไรกับผู้รับบริการ ข้อมูลที่ผู้รับบริการได้รับมาจากในท้องให้บริการปรึกษานั้นนำไปสู่กระบวนการอะไรต่อในตัวเอง จนเกิดเป็นความเข้าใจใหม่ได้ในที่สุด กลุ่มสุดท้ายคือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นและประโยชน์ที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการนำความเข้าใจใหม่ที่ได้จากการปรึกษาไปปรับใช้เป็นเครื่องมือหรือแนวทางในการดำเนินชีวิตของตนเองต่อไป

เมื่อผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดกลุ่มตามลักษณะที่พบเห็นข้างต้นแล้ว พบว่าสามารถสรุปผลการวิเคราะห์โดยแยกเป็นประเด็นหลัก ประเด็นรอง และประเด็นย่อยได้ดังรายการต่อไปนี้

ภาพที่ 1

ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์



ประเด็นหลักที่ 1: คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สำหรับประเด็นหลักแรกนั้น จะเป็นการบรรยายคุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษาที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ โดยลักษณะของสัมพันธภาพที่ผู้ให้ข้อมูลอธิบายในประเด็นหลักนี้ เป็นการบรรยายการรับรู้โดยรวมจากผู้ให้ข้อมูลได้สัมผัสกับประสบการณ์การปฏิสัมพันธ์กับนักจิตวิทยาการศึกษา มา ได้ระบุเจาะจงลงไปยังเหตุการณ์หรือรายละเอียด ขณะใดขณะหนึ่งโดยเฉพาะ ในภาพรวม ผู้วิจัยพบว่า การเลือกมาปรึกษากับนักจิตวิทยาการศึกษา ทำให้ผู้รับบริการมีบุคคลให้ปฏิสัมพันธ์บอกเล่าเรื่องราวด้วยได้ โดยในระหว่างปฏิสัมพันธ์ภายใต้

สัมพันธ์ภาพนี้ นักจิตวิทยาการปรึกษาจะตั้งใจรับฟังเพื่อทำความเข้าใจเรื่องราวของผู้รับบริการไปด้วยกัน ทำให้สำรวจเรื่องราวร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้น นักจิตวิทยาการปรึกษาจะให้ความสำคัญกับการรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเองเป็นสำคัญ ไม่ใช่การรับรู้จากมุมมองของนักจิตวิทยาการปรึกษาเอง ประเด็นหลักที่ 1 นี้ จะประกอบไปด้วย 3 ประเด็นรองดังต่อไปนี้

1.1 การได้บอกเล่าเรื่องราวที่เก็บไว้ในใจ

คุณลักษณะประการหนึ่งของสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นคือ ในระหว่างการปรึกษา ผู้รับบริการได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับนักจิตวิทยาการปรึกษา ซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่สามารถพูดคุย โต้ตอบ รับฟังมุมมอง และให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ตนได้ จึงได้มีโอกาสบอกเล่าเรื่องราวและทบทวนตัวเองร่วมกับนักจิตวิทยาการปรึกษา การได้มีปฏิสัมพันธ์กับอีกบุคคลหนึ่งนี้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เรียบเรียงสิ่งที่อยู่ในใจของตัวเองออกมาเป็นคำพูด และได้หยุดคิด ทบทวนกับตัวเองไปด้วยในระหว่างบอกเล่าเรื่องราว ซึ่งช่วยทำให้เห็นตัวเองได้ชัดเจนขึ้นกว่าการทบทวนกับตัวเองอยู่คนเดียว มีผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 ราย ที่กล่าวถึงประโยชน์จากการได้พูดคุยนี้

แคนได้เล่าว่า ก่อนหน้าที่ตนจะนำปัญหาในที่ทำงานมาคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษา ไม่ใช่ว่าตนไม่อยากพูดถึงปัญหา แต่ตนมองว่าไม่ควรนำปัญหานี้ไปเล่าให้คนรอบตัวหรือที่ทำงานฟัง เพราะอาจกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง การได้มาปรึกษาจึงเปิดโอกาสให้

“...แคนได้พูดมันออกไป.. คือ เหมือนกับ..เราเก็บไว้ในใจอะ.. แต่เราได้พูดมันออกไป... แล้วก็.. คือ..เหมือนมันได้ตอบคำถาม ได้หยุดคิดอะค่ะ.. มันได้..พอเราได้พูดออกไปปื้บเราได้หยุด ได้คิด ได้ทบทวน แล้วก็..ได้ตอบคำถามในสิ่งที่เราสงสัย...”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

จะเห็นว่า ปัญหาที่แคน “เก็บไว้ในใจ” ซึ่งเป็นคำพูดที่สะท้อนว่าปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ได้รับการจัดการให้เรียบร้อย การที่แคนได้มาหานักจิตวิทยาการปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียใด ๆ ต่อองค์กรดังที่ตนกังวล จึงทำให้แคนได้มีโอกาส “พูดมันออกไป” เพื่อนำปัญหาเหล่านี้ออกมาหาทางประสานต่อ จะเห็นได้ว่าการพูดออกมาทำให้แคน “ได้หยุดคิด”, “ได้ทบทวน” และได้ตอบคำถามกับตัวเองไปด้วยในระหว่างที่พูด

ในขณะที่แคนมองว่าประโยชน์ของการได้บอกเล่าเรื่องราวที่เก็บไว้ในใจคือการได้หยุดคิดและทบทวน อีฟมองว่าประโยชน์ของการมาหานักจิตวิทยาการปรึกษาและได้พูดออกไปในแต่ละครั้งคือทำให้เห็นตัวเองได้ชัดขึ้น

“...มันเหมือนแบบ..พอเวลาพูดออกไปแล้วมันก็เห็นตัวเองชัดขึ้น.. แต่เมื่อก่อนมันไม่มีคนพูดด้วยอะ.. เออ มันก็แบบ ไม่เห็นชัดว่าแบบ..ตัวเองทำอะไรกันแน่.. เหมือนพอพูดแล้วมันก็จะเห็นตัวเองชัด...”

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

อีฟได้อธิบายโดยเปรียบเทียบกับประสบการณ์ของตนก่อนที่จะมาปรึกษา ว่า “เมื่อก่อนมันไม่มีคนพูดด้วย” ซึ่งในช่วงนั้นตนก็มองเห็นไม่ชัดว่าตัวเองทำอะไร ในขณะที่เวลามาหานักจิตวิทยาการปรึกษาแล้วได้พูดออกไป “มันก็จะเห็นตัวเองชัด” ประโยคนี้สะท้อนให้เห็นความแตกต่างชัดเจนระหว่างเวลาที่มีและไม่มีบุคคลที่ตนสามารถบอกเล่าเรื่องราวด้วยได้

ดาวก็ได้บรรยายว่าการมาปรึกษาทำให้ตนเห็นตัวเองได้ชัดขึ้นเช่นกัน แต่เป็นเพราะการบอกเล่าเรื่องราวทำให้ได้ทบทวนตัวเองร่วมกับนักจิตวิทยาการปรึกษา จึงมีโอกาสดูรับฟังมุมมองจากนักจิตวิทยาปรึกษาไปด้วย ไม่เหมือนตอนที่ทบทวนกับตัวเองคนเดียว

“...เวลาที่เราทบทวนตัวเองแบบอยู่คนเดียวเงี้ย ได้มุมมองของแค่ตัวเองไง แล้วก็บางทีอาจจะ..มองไม่ชัด ว่าแบบ.. ว่าตัวเองรู้สึกยังไงกันแน่ ... พอแบบ..ได้พูดออกมาแล้วแบบ..ได้มุมมองของอีกคนนึงอะไรเงี้ย มันก็รู้สึกว้าว..มันทำให้เราเห็นตัวเองชัดขึ้นนะ อืม..”

ดาว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

จะเห็นว่า ดาวอธิบายโดยชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างจากตอนที่ตนทบทวนปัญหาด้วยตัวเองเพียงคนเดียว ซึ่งบางครั้งดาวจะ “มองไม่ชัด ... ว่าตัวเองรู้สึกยังไงกันแน่” จากคำอธิบายนี้สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดที่ดาวรับรู้ในขณะที่พิจารณาเพียงคนเดียว แต่การได้มาพูดคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษานอกเหนือจากได้มีโอกาสพูดมุมมอง ความรู้สึกตัวเองเท่าที่รับรู้ออกมาแล้ว ดาวยังได้รับมุมมองจากนักจิตวิทยาการปรึกษา ซึ่งเป็นอีกบุคคลหนึ่ง ทำให้ตนได้รับข้อมูลป้อนกลับเพิ่มเติมจากมุมมองเดิมของตัวเองแค่คนเดียวด้วย

หากจะสรุปคุณสมบัติของประเด็นรองที่ 1.1 นี้ อาจสรุปได้ว่า ภายใต้สัมพันธภาพที่มีผู้รับบริการมีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับนักจิตวิทยาการปรึกษา ผู้รับบริการสามารถบอกเล่าเรื่องราว และสิ่งที่อยู่ในใจออกไป ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นคือ ด้วยบริบทชีวิตและรูปแบบของปัญหาที่ผู้รับบริการเผชิญทำให้ในบางครั้งผู้รับบริการอาจไม่สามารถหาบุคคลให้พูดคุยถึงเรื่องราวที่เป็นปัญหาได้โดยง่าย จึงจำเป็นต้องเก็บเรื่องราวบางส่วนเอาไว้กับตัวเอง การได้พูดสิ่งที่อยู่ในใจออกมาเป็นคำพูดนั้นช่วยให้ผู้รับบริการสามารถจัดการสะสางกับเรื่องราวเหล่านั้นได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ตนมีช่องทางให้ระบายออก เห็นตัวเองได้ชัดเจนจากการได้พูดออกมา และได้รับมุมมองของอีกบุคคลหนึ่งต่อเรื่องราวหรือปัญหาของตัวเองด้วย

1.2 นักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกัน

คุณลักษณะที่น่าจะเป็นคุณลักษณะเด่นที่สุดที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับนักจิตวิทยาการปรึกษา ผู้ให้ข้อมูลทุกรายมีการกล่าวว่าตนในฐานะผู้รับบริการรับรู้นักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังเรื่องราวของตนจริง ๆ จึงมีความเข้าใจในเรื่องราวไปในทิศทางเดียวกันกับตน สื่อสารกันรู้เรื่อง และความเข้าใจนี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะมีส่วนช่วยในการปฏิสัมพันธ์และสำรวจเรื่องราวต่าง ๆ ร่วมกัน

แอร้อธิบายว่า ตนมองว่าสิ่งหนึ่งที่ทำให้นำไปสู่การคลี่คลายปัญหาที่ตนนำไปปรึกษาได้ อาจเป็นเพราะความเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่มีต่อตน โดยเป็นความเข้าใจที่ทำให้พากันไปสำรวจเรื่องราวด้วยกันต่อได้ นักจิตวิทยาการปรึกษามีได้เป็นคนชี้แนะหรือนำทางตนอยู่ฝ่ายเดียว

“...ไม่ได้เป็นการที่จะแบบ ชี้แนะหรือว่า..เรารู้สึกว่าเค้านำเราไปละ ไม่ใช่ละ อืม.. เหมือนรับรู้ว่าจะเค้าเข้าใจด้วย ไม่ใช่แบบ เหมือนไปคนละเรื่องละราวกันไรเงี้ย ไม่ใช่ ... ก็คือ เค้าก็ตาม แล้วก็รับรู้ แบบ..เข้าใจจริง ๆ อะ ไม่ใช่แบบ มั่วซั่ว เหมือนแบบงง ๆ อะไรเงี้ย เออ”

แอร, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

จากข้อความข้างต้นนี้ ทำให้เราเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นว่า ในการรับรู้ของแอร นักจิตวิทยาการปรึกษาไม่ได้ชี้แนะหรือนำตนไปไกล แต่ยังคงอยู่ด้วยกัน เห็นภาพตรงกัน และไม่ได้มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ทั้งระยะห่างกันมากเกินไป อีกจุดหนึ่งที่น่าสนใจจากการตีความคำพูดของผู้ให้ข้อมูลคือ นักจิตวิทยาการ
 ปรึกษาสามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้อย่างชัดเจนด้วยว่า กำลังติดตามเรื่องราวอยู่และมีความเข้าใจ
 อย่างถูกต้องแม่นยำจริง ๆ ไม่สับสน

บ๊วยอธิบายถึงปรากฏการณ์นี้ โดยพูดถึงทั้งการตั้งใจรับฟังและความรู้สึกมีคนอื่นเข้าใจ ว่า

“...เรามีคนที่คุยกับเรา พร้อมทั้งจะเข้าใจเรา..ในสิ่งที่เราเผชิญในสิ่งที่เราเป็น ... เค้าย
 รับฟัง..เรามาตั้งแต่ต้น ... เค้ายเข้าใจในตัวเราก็คือเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญ.. เพราะว่า
 เวลาเราคุยกับเค้านี่ คือเหมือนกับว่า..เหมือนเพื่อนคุยกันแล้วเข้าใจกัน.. ค่ะ”

บ๊วย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

จากใจความที่บ๊วยพูดมานี้ ผู้วิจัยเข้าใจว่า การที่บ๊วยรายงานว่านักจิตวิทยาการปรึกษา “เข้าใจ
 รับฟังตนมาตั้งแต่ต้น” และทำให้ตนรู้สึกว่ามีคนที่ “พร้อมจะเข้าใจ” ได้นี้ สะท้อนว่านักจิตวิทยาการ
 ปรึกษาให้การรับฟังและมีความเข้าใจในตัวผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาที่ผู้รับบริการ
 มาเข้ารับบริการปรึกษา อีกจุดหนึ่งที่น่าสนใจก็คือ การตั้งใจฟังและความเข้าใจที่ผู้รับบริการได้รับ
 ตลอดกระบวนการนี้ จะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกัน และส่งผลต่อการ
 ปฏิสัมพันธ์ด้วย เพราะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคนกำลังปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ซึ่งสะท้อนถึงการ
 รับรู้ความสัมพันธ์ในระดับที่สูง (“เหมือนเพื่อนคุยกันแล้วเข้าใจกัน”) ทำให้รู้สึกปลอดภัย ไม่โดดเดี่ยว
 รู้สึกดีขึ้น และกล้าระบาย กล้าเล่าสิ่งที่อยู่ในใจออกมา

เมื่อลองมาดูที่ดาวเราก็จะเห็นการบรรยายถึงการตั้งใจฟังและการสื่อสารกันเข้าใจด้วย
 เช่นเดียวกัน

“ก็คือสิ่งที่..รู้สึกชัดเจนก็คือรู้สึกว่าจะ.. ตั้งใจฟังจริง ๆ ... เค้ายตั้งใจฟังเรา แล้วก็.. เราฟัง
 เค้ายูรู้เรื่อง แล้วเค้ายก็ฟังเรารู้เรื่อง ... คุยกันแล้วมันก็เข้าใจกันทั้งคู่..พยายามที่จะ
 สื่ออะไรอะ...”

ดาว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

ดาวอธิบายเพิ่มเติมว่า การคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษามีความแตกต่างกับเวลาที่ตนคุยกับ
 เพื่อนทั่วไปตรงที่ ในบางครั้งเวลาคุยตนกับเพื่อนจะไม่ค่อยเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งกำลังสื่อถึงอะไร

ในขณะที่การสื่อสารกันระหว่างตนกับนักจิตวิทยาการปรึกษาจะเป็นการสื่อสารที่ต่างฝ่ายต่างเข้าใจสารของกันและกันทั้งคู่ ดังในประโยคที่บอกว่า “เราฟังเค้ารู้เรื่อง แล้วเค้าก็ฟังเราเรื่อง” ผู้วิจัยมองว่าการสื่อสารที่ดาวพูดถึงนี้ อาจไม่ได้จำเป็นต้องสมบูรณ์แบบหรือสื่อสารได้ไหลลื่นไร้ที่ติ เพราะดูเหมือนรับรู้ได้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องใช้ความ “พยายาม” ในการจะสื่ออะไรออกมาเช่นกัน ผู้วิจัยมองว่าการตั้งใจฟังเพื่อทำความเข้าใจจริง ๆ ของนักจิตวิทยาการปรึกษาอาจมีส่วนสำคัญมากกว่าการเลือกใช้คำพูดเพื่อสื่อสารให้สมบูรณ์แบบ

ฝ่ายอธิบายถึงปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ว่า

“...กับอีกส่วนนึงมัน [เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์] ก็คงเกิดจากการที่เค้า..ตั้งใจฟังเราจริง ๆ ... เราแทบไม่ได้ฟังเค้าเลยอะ ... จริง ๆ ไป ตอนไปตั้งใจจะไปฟังเค้านะ.. 5555 เอะแต่เค้าพูดน้อยมาก 55 เอะ.. เอ้อ.. พอเค้าตั้งใจฟังเราอะคะ.. แล้วมันเหมือน..เออเค้าก็คงมีกระบวนการของเค้า กระบวนการคิดของเค้า ... แล้วเค้าก็เหมือนประมวล..ประมวล ๆๆ ทุกอย่าง..ข้างในของเค้า ... แล้วเค้าก็..เอามันไปปรุงเป็นคำถาม..ป้อนกลับมาหาเรา..”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จากการทำความเข้าใจสิ่งที่ฝ่ายรายงาน ผู้วิจัยมองว่า ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่านักจิตวิทยาการปรึกษาใช้เวลาส่วนใหญ่ในการตั้งใจฟังตน และการตั้งใจฟังนี้มีส่วนสำคัญต่อกระบวนการคิดและประมวลเรื่องราวของนักจิตวิทยาการปรึกษา ซึ่งแสดงออกผ่านการตั้งคำถามโต้ตอบกลับมายังผู้รับบริการ

ส่วนอีฟก็กล่าวถึงความเชื่อมโยงระหว่างการตั้งใจฟังกับการโต้ตอบที่เป็นประโยชน์ของนักจิตวิทยาการปรึกษาเช่นกันว่า

“หรือถ้าเกิดเค้าไม่ตั้งใจฟังเราก็ไม่รู้หรอก.. แต่เค้าก็ตั้งใจฟังแหละ.. เพราะว่าถ้าเกิดเค้าไม่ตั้งใจฟัง เค้าก็คง..แบบ..ไม่สามารถ..จับประเด็นแล้วตั้งคำถามได้”

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

คำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า อีฟมองว่าการตั้งใจฟังและความเข้าใจเป็นส่วนสำคัญต่อการปรึกษา โดยอนุมานจากประสบการณ์ที่ตนได้พูดคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษาว่าถ้าหากไม่ตั้งใจฟังไม่เข้าใจ ก็คงไม่สามารถจับประเด็นและตั้งคำถามที่เป็นประโยชน์กลับมาให้ตนได้

แคนได้อธิบายความสำคัญของความเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาในแง่มุมมองที่น่าสนใจ โดยบอกว่าสำหรับตนคือไม่ได้สนใจนักกว่านักจิตวิทยาการปรึกษาจะเข้าใจตนจริง ๆ หรือไม่ (P: แทนคำพูดของผู้ให้ข้อมูล และ R: แทนคำพูดของผู้วิจัย)

“P: เออ แต่เค้าจะเข้าใจหรือไม่เข้าใจเรื่องของเค้า แต่เรารู้สึกว่าเค้าเข้าใจ แล้วเค้าช่วยแก้ปัญหา..ให้เราได้..อืม

R: อืมมม.. แปลว่า..เอ่อ การที่..เค้าจะเข้าใจจริง ๆ มั้ยไม่สำคัญเท่ากับเรารู้สึกว่าเค้า..อย่างน้อยเค้าเข้าใจเรา?

P: ใช่.. ใน ๆ มุมแคนนะ แต่คนอื่นแคนไม่รู้ แต่สำหรับแคนอะ เอไม่จำเป็นหรอกเข้าใจชั้นหรือไม่เข้าใจก็ได้..ไม่..ไม่ต้องเสแสร้งด้วย เออ แต่ทำให้ชั้นรู้สึกดีโอเคจบ...”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

จะเห็นว่า สิ่งสำคัญคือขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของตัวแคนเองเป็นหลักว่าตนรู้สึกได้รับความเข้าใจหรือไม่ (“เค้าจะเข้าใจหรือไม่เข้าใจเรื่องของเค้า แต่เรารู้สึกว่าเค้าเข้าใจ”) แคนไม่ได้เรียกร้องว่าตนจะต้องได้เห็นแน่ชัดว่านักจิตวิทยาการปรึกษาเข้าใจจริง ๆ จึงบอกว่าไม่จำเป็นและไม่ต้องเสแสร้งด้วยการบอกว่า “ทำให้ชั้นรู้สึกดีโอเคจบ” เป็นการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการรับรู้จากฝั่งของผู้รับบริการเอง ไม่ใช่ของนักจิตวิทยาการปรึกษา

สำหรับประเด็นเรื่องการรับรู้ว่านักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกันกับตนนี้ จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด จะเห็นว่า การตั้งใจรับฟังและมีความเข้าใจร่วมกันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นค่อนข้างสม่ำเสมอในระหว่างกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา, มีผลต่อการรับรู้นิยามความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับนักจิตวิทยาการปรึกษา, ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ ทำให้รู้สึกปลอดภัย ไม่โดดเดี่ยว รู้สึกดีขึ้น กล่าวพูดระบาย เล่าสิ่งที่อยู่ในใจออกมา สรรวจเรื่องราวต่าง ๆ ร่วมกันต่อได้, ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงความตั้งใจและความเข้าใจนี้ได้และไม่จำเป็นว่าจะต้องได้รับอย่าง

สมบูรณ์แบบจึงจะได้ประโยชน์หรือไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน, เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ นักจิตวิทยาการศึกษาสามารถประมวลเรื่องราว ตั้งข้อสังเกตต่อประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการ จนสามารถโต้ตอบ ถามคำถาม หรือให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กลับมายังผู้รับบริการได้ และสิ่งสำคัญสำหรับความเข้าใจนี้คือการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.3 การรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเอง

ในระหว่างการศึกษา คุณลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีกพบเห็นสอดแทรกอยู่ในระหว่างการศึกษาปฏิสัมพันธ์กันภายใต้สัมพันธภาพที่นักจิตวิทยาการศึกษาตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจร่วมกัน ก็คือการที่นักจิตวิทยาการศึกษาช่วยเปิดพื้นที่ ให้เวลาผู้รับบริการได้มีโอกาสสำรวจ ค้นหาคำตอบ และพิจารณาโลกภายในของตนเองตามแนวทางและจังหวะที่เหมาะสมกับตัวผู้รับบริการเอง โดยถือเอาการรับรู้ “ของผู้รับบริการ” เป็นสิ่งสำคัญลำดับแรก ๆ คุณลักษณะสัมพันธภาพในประเด็นรอนี้ ก็มีความแตกต่างจากที่ผู้รับบริการได้รับเวลาปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นทั่วไป หากจะอธิบายให้เห็นในภาพรวมคือ นักจิตวิทยาการศึกษาไม่ได้ใส่มุมมอง ความรู้สึก อคติ หรือคำแนะนำส่วนตัวเข้ามามากเกินไป ครอบคลุมกระบวนการของผู้รับบริการ และนักจิตวิทยาการศึกษาไม่ได้รับประเมินค่าหรือตัดสินถูกผิด ไม่ได้สรุปคำตอบให้ผู้รับบริการในทันที แต่จะเน้นถามกลับมาที่ตัวผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง ตั้งต้นจากมุมมองการรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นการลงข้อสรุปร่วมกัน และให้อำนาจผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจหรือประเมินความถูกต้องของสิ่งที่กำลังสนทนากันด้วยตัวเองเป็นสำคัญ มีผู้รับบริการ 4 จาก 6 รายที่บรรยายประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการได้รับพื้นที่ดังกล่าวนี้

แอร์บรรยายถึงความแตกต่างระหว่างเวลาที่ตนปรึกษาเพื่อนกับนักจิตวิทยาการศึกษาว่า

“คือว่า เรามันต่างกับเพื่อนตรงที่.. อะสมมติว่าเราคุยกับเพื่อนใช้แมะ เพื่อนมันอาจจะมีย Way ของมัน.. Way อยู่แล้ว แบบ “เออ มึงก็ปล่อยไว้ก่อน เดี่ยวเวลาที่ทำให้ดีขึ้น” มึงก็อย่างงั้นอย่างงี้ลี อะไรเงี้ย อืม แต่ว่า.. มันก็คือการชี้แนะถูกแมะ เพราะว่าเพื่อนเค้าก็อาจจะมีย Way อยู่แล้ว แล้วก็คุย..ไปในทางของเค้า.. แต่ว่า..คุยกับเนี่ย..คุยกับพี Z เนี่ย [นักจิตวิทยา] เป็นแบบ Counselor เลยนะ เค้าก็จะแบบ.. เหมือนกับ..ไปตาม..ด้วยกันกับเรา เค้าเหมือนไม่ได้มีย Way ไหนชัดเจนนะ แต่เป็น

การแบบ ลงข้อสรุป แล้วก็ชี้ให้เห็นทุกข้อ..ร่วมกันมากกว่า ไรเงี้ยคะ ซึ่งเรามองว่ามัน
ชัดมาก อืม...”

แอร์, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

จากข้อความนี้จะเห็นได้ถึงการรับรู้ของแอร์ต่อแนวทางการศึกษาที่แตกต่างกันชัดเจน
ในกรณีของเพื่อน จะเห็นว่ามุมมองการรับรู้ของเพื่อนยังคงมีอิทธิพลสูงในระหว่างปฏิสัมพันธ์ ไม่ได้เพ่ง
ความสนใจไปที่การรับรู้จากมุมมองของแอร์เองมากนัก แอร์รับรู้ว่าเป็นคนที่ศึกษาด้วยอาจมีแนวทาง
ของตัวเองอยู่แล้ว และรับรู้ว่าในขณะที่พูดคุย เพื่อนก็จะพาตนไปในทิศทางนั้น ซึ่งแอร์มองว่า “มันก็
คือการชี้แนะ” หากวิเคราะห์จากคำพูดของแอร์เพิ่มเติม ตรงที่บอกว่า “แล้วก็คุยไปในทางของเค้า” นี้
ผู้วิจัยตีความจากภาษาและวิธีการอธิบายของแอร์ได้ว่า แอร์รับรู้ว่าทิศทางของการพูดคุยที่กำลังไปคือ
“ทางของเค้า” ไม่ใช่ “ทางของตน” ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งหรืออยากรับผิดชอบร่วมในทิศทาง
ที่เพื่อนกำลังพาไป ในทางกลับกัน ในกรณีของนักจิตวิทยาการศึกษา เราจะเห็นว่าแอร์มีบทบาทในการ
สำรวจและอิทธิพลในระหว่างปฏิสัมพันธ์มากขึ้น นักจิตวิทยาการศึกษาเองไม่ได้มีธงหรือทิศทางที่จะ
พาแอร์ไปชัดเจนตั้งแต่แรก แต่จะมีการลงข้อสรุปร่วมกันก่อน อีกทั้งการใช้คำบรรยายเช่น “ไปตาม”
“ด้วยกันกับเรา” “ร่วมกัน” ก็ให้ภาพว่าแอร์รับรู้ถึงการมีส่วนร่วมหรือมีอำนาจในการพิจารณาและ
กำหนดทิศทางในระหว่างการสนทนาด้วย การรับรู้จากมุมมองของตนเองมีความสำคัญในระดับที่
นักจิตวิทยาการศึกษาต้องกลับมาตั้งต้นจากจุดนี้เสมอแล้วค่อยเดินไปด้วยกันต่อ

ฝ่ายก็เป็นอีกรายหนึ่งที่ได้อธิบายถึงข้อแตกต่างที่นักจิตวิทยาการศึกษาไม่ได้พยายามจะพาตน
ไปยังคำตอบหรือแนวทางของตัวเองเช่นกัน แต่ฝ่ายรับรู้ว่ามีนักจิตวิทยาการศึกษาทำเพื่อเปิดพื้นที่ให้
ตนได้สำรวจตัวเอง

“...ถ้าเราไปคุยกับคนอื่น คนทั่ว ๆ ไปที่ไม่ใช่ในนักจิตวิทยาอะคะ.. เค้าจะฟังเรา เพื่อ..
เพื่อหาคำตอบให้เรา.. เพื่อตอบเรา.. เออ.. เพื่อ..เพื่อโต้แย้งเรา.. อะไรอย่างเงี้ย หรือ
เพื่อ..เพื่อช่วยเรา..ช่วยเราในแบบ..ในแบบของเค้า.. เออ ในแบบที่เค้าแบบ..เฮ้ยทำ
อย่างงี้สิ ต้องอย่างงี้สิ เออ.. แต่.. ในส่วนของนักจิตวิทยาคือ.. เค้าฟังเรา..เพื่อ..
เพื่อให้เราหาวิธีช่วยตัวเอง.. เออ.. เพื่อ.. เอ่อ...เพื่อเปิดพื้นที่ให้เราได้คุยกับตัวเอง
เออ ... เค้าจะเหมือน..มองหาวาเอาจริง ๆ แล้วเรา.. เราคิดอะไร เรา รู้สึกยังไง ช่าง

ในเราเป็นยังไง ... เค้าจะถามกลับมาที่แบบ..ให้เราเป็นตัวตั้งอะ เออ.. ลองดูซิ จากความต้องการของตัวเอง เค้าประมวล ๆ ความต้องการของเรา แล้วก็..กลับมาเป็นคำถามให้เรากลับมาถามตัวเองอีกทีนึง..”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จากข้อความข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่านักจิตวิทยาการปรึกษาให้ความสำคัญกับการให้พื้นที่ และให้ผู้รับบริการสำรวจโลกภายในของตัวเอง (“เปิดพื้นที่ให้เราได้คุยกับตัวเอง”) ฝ่ายรับรู้ได้ว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาพยายามทำความเข้าใจโลกภายในของตน โดยมองหาว่า “เราคิดอะไร เรา รู้สึกยังไง ช่างในเราเป็นยังไง” แล้วจึงถามกลับมาโดย “ให้เราเป็นตัวตั้ง” เพื่อให้ฝ่ายได้กลับมา “หาวิธีช่วยตัวเอง” จากในนั้น โดยผ่านการถาม/คุยกับตัวเอง กลับมาพิจารณาสิ่งที่อยู่ในใจของตนนั่นเอง วิธีการของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ยึดเอาผู้รับบริการเป็นตัวตั้งนี้ เป็นกุศโลบายหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีโอกาสพิจารณาโลกภายในของตัวเองได้มากกว่าเวลาปรึกษากับบุคคลอื่น

ดาวก็มีประสบการณ์การปรึกษากับเพื่อนและนักจิตวิทยาการปรึกษาที่คล้ายคลึงกัน และได้ อธิบายความแตกต่างไว้อย่างน่าสนใจว่า เวลาคุยกับนักจิตวิทยา

“...เค้า..ไม่ได้พูดจากประสบการณ์ของตัวเองเลย.. เค้าไม่ได้มีคำว่าพูดจากประสบการณ์ของเค้าเลย..เค้าเคยเจอเรื่องนี้มา อะไรเงี้ย.. อืม.. เหมือนเค้าพยายามถามเรามากกว่า..พฤติกรรม ความรู้สึก สิ่งที่เราคิด สิ่งที่เราอยากได้ด้วย..”

ดาว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

สิ่งหนึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความคล้ายคลึงกับประสบการณ์ของฝ่ายคือ ดาวรับรู้ว่ามีนักจิตวิทยาการปรึกษาพยายามนำความสนใจหลักกลับมาอยู่ที่พฤติกรรม ความรู้สึก หรือสิ่งที่อยู่ในใจตนเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ข้อสังเกตเพิ่มเติมที่น่าสนใจที่ดาวพูดขึ้นมาคือ เวลามาเสนอมุมมองของตัวเอง นักจิตวิทยาการปรึกษาไม่ได้พูดจากประสบการณ์ของตัวเองเลย ซึ่งจะหมายความว่า นอกจากจะได้รับความสนใจกลับมาที่ประสบการณ์ภายในของตัวเองเป็นหลักแล้ว ผู้รับบริการยังจะได้รับคำแนะนำหรือประสบการณ์ของคู่สนทนา ซึ่งเป็นข้อมูลภายนอก น้อยกว่าเวลาปรึกษากับบุคคลอื่นทั่วไปด้วย จึงไม่ถูกการชี้นำจากภายนอกหรือการพิจารณาโลกภายใน

แคนได้อธิบายถึงจุดเด่นของสัมพันธภาพในระหว่างการปรึกษาว่า โดยปกติแล้วเวลาคนอื่นทราบถึงปัญหาของตน ตนมักจะได้รับความรู้สึกอยากเรียกร้องเห็น, การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ หรือการเสนอความเห็นจากบุคคลเหล่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ตนไม่ต้องการ (แม้จะรู้ว่ามาจากเจตนาที่ดีก็ตาม) แต่ในขณะที่พูดคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษา ตนไม่ได้ถูกรบกวนจากอารมณ์ความรู้สึกหรือการตัดสินอย่างที่เคยเจอ

“...[นักจิตวิทยา] เป็นแค่คนที่ต้องการรู้ Fact..เฉย ๆ .. คือรู้ Fact จากฝั่งเราด้วยนะ แล้วก็..ไม่มีการตัดสิน.. ไม่..พีเค้าไม่บอกว่า..สิ่งที่เราคิดถูกหรือผิด.. สิ่งที่เราทำมันดีหรือไม่ดี.. ก็เลยรู้สึกว่ายัย..มันเป็นประโยชน์มากเลยอะ มันทำให้เราได้คิดและ ตกลงใจได้ด้วยตัวเอง...”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

จากคำพูดของแคนที่ว่านักจิตวิทยาการปรึกษาต้องการรู้ “Fact จากฝั่งเรา” ก็สะท้อนให้เห็นว่า นักจิตวิทยาการปรึกษาให้ความสนใจกับการรับรู้โลกภายใน ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงจากฝั่งตัวของ ผู้รับบริการเองเป็นสำคัญ จึงพ่วงมาด้วยการไม่ตัดสิน ไม่ประเมินค่าว่าสิ่งที่ตนทำดีหรือไม่ดี เพื่อให้ แคนได้อยู่กับกระบวนการพิจารณาและประเมินคุณค่าด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นประโยชน์มาก เพราะเมื่อไม่ถูกรบกวนจากอารมณ์และการประเมินภายนอก ก็ทำให้แคนมีพื้นที่ “ทำให้เราได้คิดและตกลงใจได้ด้วยตัวเอง”

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการคือ ผู้รับบริการได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลซึ่งตนสามารถบอกเล่าเรื่องราวด้วยได้ ได้คิดทบทวนไปด้วยในขณะที่เล่า ได้เรียบเรียงและระบายสิ่งที่อยู่ในใจออกมาเป็นคำพูด ทำให้เห็นตัวเองได้ชัดขึ้น ได้รับมุมมองจากอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งก็คือนักจิตวิทยาการปรึกษา ในระหว่างปฏิสัมพันธ์นักจิตวิทยาการปรึกษาจะให้การรับฟัง และทำความเข้าใจเรื่องราวที่เกิดขึ้นไปด้วยกัน โดยเป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดกระบวนการปรึกษา ผลจากการฟังและมีความเข้าใจร่วมทำให้นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถจับประเด็นให้การโต้ตอบ/ข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์แก่ตัวผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ ในระหว่างกระบวนการรับฟัง ทำความเข้าใจ โต้ตอบกันนี้ สิ่งที่มีปรากฏให้เห็นสอดแทรกอยู่ในกระบวนการคือ นักจิตวิทยาการปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับบริการได้มีพื้นที่และกลับมาสำรวจพิจารณาโลกภายในตามความเข้าใจและ

จังหวะที่เหมาะสมของตัวเอง ให้นำหนักกับการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้รับบริการยังคงมีส่วนร่วมและอำนาจในการประเมินความถูกต้องและกำหนดทิศทางของเนื้อหาที่พูดคุยกัน โดยที่นักจิตวิทยาการปรึกษาจะคอยช่วยมองหาและนำความสนใจกลับมาที่การรับรู้โลกภายในของผู้รับบริการ อีกทั้งนักจิตวิทยาการปรึกษาจะคอยระมัดระวังมิให้ประสบการณ์ส่วนตัว คำแนะนำ การประเมินคุณค่า การตัดสินใจจากมุมมองของตัวเองเข้ามาบงกชกระบวนการพิจารณาโลกภายในของผู้รับบริการ

ประเด็นหลักที่ 2: กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่

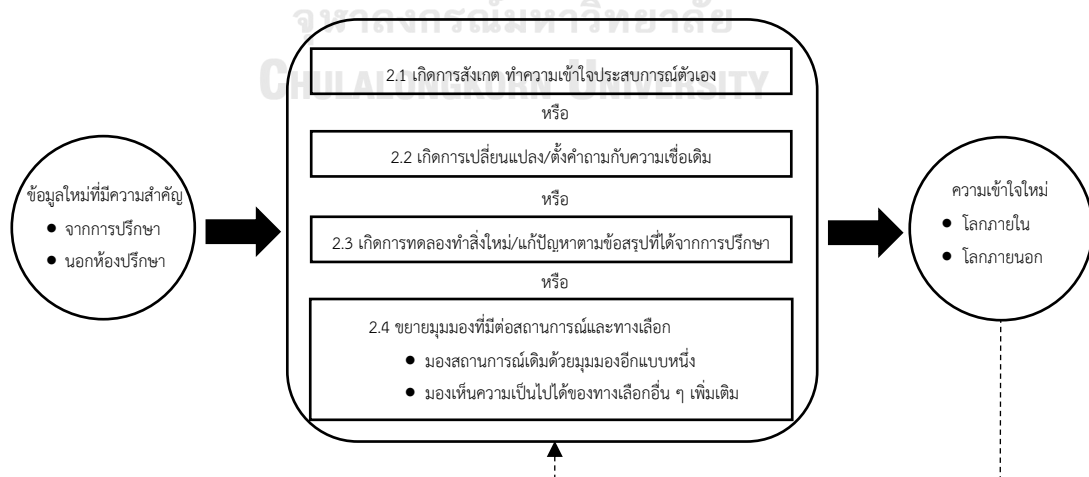
สำหรับประเด็นหลักที่ 2 นี้ เป็นการบรรยายถึงรายละเอียดที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าเป็นประโยชน์กับตนเอง อธิบายในภาพรวมคือ ในช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ ผู้รับบริการจะได้รับรู้ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ ซึ่งอาจได้มาในขณะที่อยู่ในห้องให้บริการปรึกษา หรือนอกเวลาการปรึกษาก็ได้ หลังจากนั้นผู้รับบริการจะเกิดการประมวลผลข้อมูลต่อในตัวเอง โดยกระบวนการประมวลผลนี้ จำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ และมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะทำให้เกิดการสำรวจ ตั้งคำถาม ทดลอง แสวงหาคำตอบ จนเกิดเป็นความเข้าใจใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและปัญหาที่ผู้รับบริการต้องการแก้ไขต่อไป

อนึ่ง เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาประสบการณ์ในฝั่งของผู้รับบริการเป็นหลัก การนำเสนอเกี่ยวกับกระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่นี้ จึงมุ่งเน้นทำความเข้าใจและจัดประเภทโดยอิงกับกระบวนการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในเวลาอธิบายผู้วิจัยจะไม่มุ่งเน้นการวิเคราะห์กระบวนการหรือตีความมุมมองในการเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ ของนักจิตวิทยาการปรึกษา โดยละเอียดนัก อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่เก็บมา ผู้วิจัยอาจสรุปแนวทางการโต้ตอบของนักจิตวิทยาการปรึกษา ที่นำไปสู่กระบวนการประมวลผลข้อมูลจนเกิดความเข้าใจใหม่นี้ได้เป็น 3 ประเภทหนึ่งคือ การสะท้อนมุมมอง/ข้อสังเกต จากการรับรู้และนิยามในมุมมองของนักจิตวิทยาการปรึกษาเอง (นักจิตวิทยาการปรึกษาบอกเล่าความเข้าใจของตัวเองต่อเรื่องราวที่ได้ฟัง ให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าตนรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร) สองคือ การตั้งคำถาม/การสำรวจเรื่องราวในจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้นำมาพิจารณา, จุดที่มีความขัดแย้ง หรือยังเข้าใจความหมายได้ไม่ชัดเจน และสามคือ การให้คำแนะนำ/แนวทางในการพิจารณาหรือรับมือกับสถานการณ์ เนื้อหาที่มีความสำคัญจากการโต้ตอบ 3 ประเภทนี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลใหม่ที่ผู้รับบริการนำไปประมวลผลต่อไป ดังที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น

เมื่อพิจารณาผลจากข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการแล้ว ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญช่วยเหนี่ยวนำให้เกิดกระบวนการภายในตัวผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท หรือ 4 ประเด็นรอง คือ (1) ผู้รับบริการเกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง, (2) เกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม, (3) เกิดการทดลองทำสิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากในห้องปรึกษา และ (4) ขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก (ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเด็นย่อย คือ (4.1) มองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง และ (4.2) มองเห็นความเป็นไปได้ของทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติม) เมื่อผู้รับบริการผ่านกระบวนการดังกล่าวเหล่านี้แล้วจะได้รับความเข้าใจใหม่ ซึ่งความเข้าใจใหม่นี้ี้หมายรวมถึงทั้งการเข้าใจเกี่ยวกับโลกภายในตัวเอง ไม่ว่าจะในเรื่องของความรู้สึก พฤติกรรม เหตุผล หรือความเชื่อที่ตัวเองยึดถือ และหมายรวมถึงความเข้าใจต่อสิ่งเร้าที่มาจากโลกจากภายนอก ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ โอกาส/อุปสรรคที่จะเข้ามา ทางเลือกที่สามารถทำได้ หรือคำแนะนำ/ความเห็นจากผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจใหม่ที่ได้จากกระบวนการเหล่านี้ อาจถูกนำกลับมาเป็นข้อมูลนำเข้า เพื่อประมวลผลร่วมกับข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญอื่น ๆ ภายใต้กระบวนการทั้งสิ้นนี้ได้ด้วย ผู้วิจัยสามารถสรุปกระบวนการทั้งหมดในประเด็นหลักนี้เป็นแผนภาพอย่างง่ายได้ดังนี้

ภาพที่ 2

กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่



ข้อสังเกตที่สำคัญคือ ความเข้าใจใหม่ที่ได้รับบริการได้จากกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งในสี่ประเภทนี้ สามารถถูกนำมาเป็นข้อมูลประกอบการประมวลผลของกระบวนการประเภทอื่น ๆ ต่อได้ เช่น ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญชุดหนึ่งนำไปสู่กระบวนการประเภทที่ 2.4 จนได้ความเข้าใจใหม่ขึ้นมาชุดหนึ่ง และหลังจากนั้น ความเข้าใจใหม่ที่ได้จากกระบวนการที่ 2.4 นี้ก็อาจถูกนำมาประมวลผลร่วมกับข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญชุดอื่น ๆ ภายใต้กระบวนการที่ 2.1, 2.2 หรือ 2.3 ได้ หรืออาจยกอีกตัวอย่างหนึ่งจากประสบการณ์ของอีฟ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5) ที่เล่าว่าจริง ๆ แล้วตนเคยเชื่อว่าเป็นคนรักตัวเอง แต่เริ่มมาเห็นจากการปรึกษาว่าจริง ๆ แล้วตนไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเองเท่าไร (เกิดการตั้งคำถามกับความเชื่อเดิมของตัวเอง ดังกระบวนการที่ 2.2) ความเข้าใจใหม่ว่าตนไม่เห็นคุณค่าในตัวเองนี้ ได้นำไปสู่กระบวนการสังเกตและทบทวนประสบการณ์ภายใน (กระบวนการที่ 2.1) ต่อ จนอีฟได้เห็นความเชื่อมโยงอีกว่า การไม่เห็นคุณค่าในตัวเองนี้เองเป็นสาเหตุที่ทำให้ที่ผ่านมาตนมีนิสัยขี้ขอน และลามไปจนจนทะเลาะกับสามีบ่อยครั้งจนเป็นปัญหากัน เป็นต้น ข้อสังเกตเพิ่มเติมอีกประการหนึ่งคือ กระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่นี้ แม้จะเริ่มต้นจากในห้องให้บริการปรึกษา แต่ก็สามารถเกิดขึ้นต่อด้วยตัวเองหลังจากออกจากห้องให้บริการปรึกษาไปแล้วได้เช่นเดียวกัน

รายละเอียดของแต่ละกระบวนการสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 เกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง

กระบวนการภายใต้นิยามของประเด็นเรื่องนี้ อาจอธิบายในภาพรวมได้ว่า หลังจากที่ได้รับบริการได้รับข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และ/หรือความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นเรื่องอื่น ๆ แล้ว ผู้รับบริการจะนำข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และ/หรือความเข้าใจใหม่เหล่านั้นมาพิจารณาใคร่ครวญทำความเข้าใจ ย้อนกลับไปสำรวจเปรียบเทียบกับประสบการณ์ของตัวเองอีกครั้ง จนสามารถสังเกตเห็นรายละเอียดและความเชื่อมโยงภายใต้ประสบการณ์ของตัวเองได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ในตน เข้าใจความหมายและผลกระทบของความรู้สึกและพฤติกรรมตัวเองได้มากขึ้น การมองเห็นรายละเอียดและความเชื่อมโยงในตัวเองใหม่นี้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่เคยรู้มาก่อน หรืออาจเคยรับรู้บ้างแต่ไม่ถึงขั้นรู้ตัวชัดเจน มีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 4 จาก 6 รายที่รายงานถึงกระบวนการลักษณะนี้

แคนเป็นบุคคลหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์และแสดงให้เห็นถึงกระบวนการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ภายในเพิ่มเติมได้ชัดเจน เหตุการณ์ของแคนนี้เกิดขึ้นในขณะที่กำลังเล่าถึงเหตุการณ์หนึ่งที่ตนถูกหัวหน้าต่อว่าในที่ทำงาน ซึ่งนักจิตวิทยาการปรึกษา ก็ได้ชวนแคนสำรวจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอีกครั้ง โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นผู้คอยช่วยตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องไปด้วยในระหว่างการสำรวจ จนแคนเริ่มเห็นความรู้สึกของตัวเองชัดเจนและละเอียดขึ้น โดยอธิบายว่า

“...เหมือนพี่เค้าใช้วิธีถามไปเรื่อย ๆ จน..เรารู้สึกชัดว่า..มัน ๆ มันชัดเจนขึ้นว่า แวบแรกมันคือความโกรธ.. และตามมาด้วยอารมณ์ของการผิดหวัง.. และเสียใจ อะไรอย่างเงี้ย...”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

จะเห็นได้ว่า เมื่อได้รับการสนับสนุนจากนักจิตวิทยาการปรึกษา ที่ยังคงคอยถามเพื่อช่วยสำรวจไปเรื่อย ๆ ทำให้แคนได้รับข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญต่อการสำรวจประสบการณ์ภายในตัวเอง จึงเริ่มสังเกตเห็นความเคลื่อนไหวของอารมณ์ภายในใจได้มากขึ้น เริ่มเชื่อมโยงได้ว่าจุดเริ่มต้นใน “แวบแรก” คือความโกรธเกิดขึ้นก่อน ตามมาด้วยอารมณ์ผิดหวัง และเสียใจ ทำให้เข้าใจความรู้สึกตัวเองต่อเรื่องราวได้ละเอียดขึ้น

การสำรวจประสบการณ์ร่วมกันของแคนกับนักจิตวิทยาการปรึกษายังคงดำเนินต่อไป จนสุดท้ายได้ข้อสรุปเพิ่มเติมว่า จริง ๆ แล้วต้นตอของปัญหานี้เกิดมาจากความรู้สึกเสียหน้า เพราะในขณะที่กำลังถูกต่อว่าอยู่นั้น นอกจากจะมีตากับหัวหน้าอยู่ในสถานการณ์แล้ว ยังมีคุณ L ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกอยู่ในเหตุการณ์ด้วย

“...พอมาคูยกกับเค้า แล้วเข้าใจว่าเฮ้ยในโมเมนต์เดียวกันเนี่ย เรามีหลายความรู้สึก.. แต่ทั้งหมดมันเกิดจากการเสียหน้า คือ.. ทุกอย่างมันผสมกัน..ในโมเมนต์.. 1 วินาทีนั่นนะ เราอาจจะรู้สึกหลายอย่างปนกัน ... แล้วก็พอ..กลับมาคิดเนี่ย ก็มาคิดลึก ๆ เออ! ชั้นก็เสียหน้าจริง ๆ นะ เพราะปกติอะ ก็โดนด่าแบบเนี้ยแหละ เพียงแค่เวลาต่ำ ... มันไม่เคยมีบุคคลที่สาม.. มันจะเกิดการปิดห้องแล้วว..ตลอด.. อืม ก็คือ.. มันชัดขึ้นจากตอนที่คุยกับพี่ X [นักจิตวิทยา] แล้ว..พี่ X เค้าเหมือนถามเรื่อย ๆ

อะ จนซี้ให้เราเห็นว่า อ้อ เพราะในโมเมนต์นั้นนะ มันมีอีพี L เข้ามาเว่ย ... คือ..ตอนแรกอะ ก่อนไปอะ รู้สึกว่า..ทั้งโกรธและเสียใจ.. แต่ไม่เคยรู้สึกเลยว่าตัวเองเสียหน้า ... ใช๋ ๆ .. คือรู้สึกแบบ..โกรธ เสียใจ รับไม่ได้ ด่ากูทำไม อะไรอย่างเงี้ย.. แต่ก็คือแบบ พอสุดท้ายมันมาสรุปว่า อ้อ ชั้นเสียหน้าจากการที่มันด่าชั้นต่อหน้าคนที่สามที่เอง.. แล้วมันก็ทำให้เราพาลไปทุกเรื่อง..”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

เราจะเห็นได้ว่า สุดท้ายแล้ว ภายใต้การสนับสนุนจากนักจิตวิทยาการศึกษา ที่คอยช่วยถามและตั้งข้อสังเกตในจุดที่เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ ทำให้แคนสามารถทำความเข้าใจความรู้สึกของตัวเอง สังเกตเห็นกระบวนการภายในจิตใจของตัวเองได้ละเอียดขึ้น ได้เข้าใจว่า “เราอาจจะรู้สึกหลายอย่างปะปนกัน” (โกรธ, ผิดหวัง, เสียใจ และเสียหน้า) จึงสามารถ “กลับมาคิด ... ลึก ๆ” กับตัวเองได้มากขึ้น จนได้มาเข้าใจกับตัวเองว่า “ชั้นเสียหน้าจากการที่มันด่าชั้นต่อหน้าคนที่สามที่เอง” และเชื่อมโยงกลับไปได้อีกว่า เป็นเพราะก่อนหน้านี้มันไม่เข้าใจว่าปัญหาหลักเกิดจากการเสียหน้านี้เอง จึงทำให้ก่อนหน้านี้ตน “พาลไปทุกเรื่อง” เริ่มตั้งแต่แสดงอาการปฏิกิริยาที่ไม่ดีใส่หัวหน้า ไปจนถึงพาลเกลียดคุณ L ไปด้วยทั้ง ๆ ที่เขาไม่ได้ทำอะไรผิด

อีกตัวอย่างหนึ่ง คือกรณีของบัว ที่ได้ตอบคำถามในขณะสัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่รู้สึกว่ามีประโยชน์เป็นพิเศษสำหรับตน โดยเล่าถึงตอนที่นักจิตวิทยาการศึกษาแนะนำวิธีการจัดการเพื่อลดความเครียดว่า ให้ตนลองฝึกแยกแยะปัญหาที่ทำงานกับปัญหาที่บ้านออกจากกันดู โดยแบ่งเวลาให้ชัดเจน ถ้าจะคิดเรื่องปัญหาที่บ้านก็ฝึกคิดให้จบก่อนเดินทางไปถึงที่ทำงาน หรือถ้าจะคิดเรื่องงานก็คิดให้จบก่อนเดินทางกลับถึงบ้าน เมื่อถึงที่หมายแล้วให้หยุดคิดเรื่องเก่าทันที จะได้ไม่เอาปัญหาหลาย ๆ เรื่องมาปะปนกันจนเครียด ซึ่งบัวได้อธิบายต่อไปหลังจากได้ยินคำแนะนำนี้ว่า

“...เรารู้ตัว..ว่าเราเป็นแบบนี้ แต่เราไม่เคยมองมันเลย ไม่เคยที่จะปรับตัวเองให้ .. ให้ทำแบบนี้ ... ตรงนี้เป็นจุดที่จำได้แม่น เพราะว่า มีความรู้สึก ว่า เออเรารู้ตัวว่าเราอะ..เครียด แล้วเราไม่เคยชัดเจนกับตัวเองในการที่จะคิดแบบนี้เลย อะไรอย่างเงี้ย พอจับจุดตรงนี้ได้ปุ้บอะ ก็ชัดเจนกับตัวเอง”

บัว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

แต่เดิมนั้นไม่เคยเห็นความเชื่อมโยงนี้ชัดเจนมาก่อน ว่าพฤติกรรมชอบเอาปัญหาที่บ้านกับที่ทำงานมาคิดปนกันจนพุ่งชนทำให้ตนเครียด การได้รับมุมมองและคำแนะนำจากนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงทำให้มุมมองเห็นความเชื่อมโยงและเข้าใจผลกระทบของพฤติกรรมที่ผ่านมาของตัวเองมากขึ้น หลังจากที่ได้ “จับจุด” จากข้อมูลนี้ได้ บั๊ก็ “ชัดเจนกับตัวเอง” คือเข้าใจตัวเองได้ชัดเจนว่าพฤติกรรมดังกล่าวส่งเสริมให้ตนยิ่งขี้กังวลและเครียดง่าย เพราะไม่ได้แยกแยะปัญหาและแบ่งเวลาจัดการให้ชัดเจน

อีกกรณีหนึ่ง ฝ่ายได้เล่าถึงกระบวนการสำรวจและเชื่อมโยงประสบการณ์ภายในตัวเองเอาไว้ว่า ในระหว่างการปรึกษา เมื่อนักจิตวิทยาการปรึกษาคำถามมา ตนก็เป็นฝ่ายบอกเล่าเรื่องราวและพูดคนเดียวเยอะมาก ซึ่งในขณะที่เล่าเรื่องราวและตอบคำถามของนักจิตวิทยาการปรึกษานี้ ตนก็จะมีคำถามขึ้นมาในใจ สำรวจและหาคำตอบจากภายในตัวเอง แล้วก็เกิดคำถามใหม่ตามมา และคอยตอบตัวเองต่อไปเรื่อย ๆ จนค่อย ๆ มองเห็นความเชื่อมโยงชัดเจนขึ้น โดยในขณะที่กำลังปรึกษาเพื่อพิจารณาว่าควรจะต้องตัดสินใจอย่างไรกับเส้นทางอาชีพของตัวเองดี

“...เราก็เหมือนแบบ..เหมือนต่อจุด..ต่อจุดของเราไปเรื่อย ๆ ๆ ๆ ๆ ๆ อะไรเงี้ย อย่างแบบ.. เอ..อยู่ที่เนี่ย..มันก็..มันก็ทำลายสุขภาพเรานะ แล้วเราก็ไม่รู้ที่เราต้องอยู่ไปถึงเมื่อไหร่ เรานี้สุขภาพเราอยู่จนถึง 40...มันจะเป็นยังไง มันจะไหวหรือ มันใช่หรือ.. เอแต่ที่นี้ก็ตอบโจทย์เราเรื่องไลฟ์สไตล์นะ เราไม่ต้องอยู่ในกรุงเทพฯ เราไม่ต้อง..เราไม่ต้องผจญรถติดนะ เรามีรายได้ที่แบบ..โอเคเน่า อะไรอย่างเงี้ย เรามีความภูมิใจน้ำมีนั่นมีนี่นั่นนะ เออ มันตอบโจทย์กับตรงนี้นะ แต่พอเราเข้าไปในที่ทำงานเฮ้ยเราไม่มีความสุขเลย...”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จะเห็นว่าฝ่ายต่อจุดเชื่อมโยงภายในตัวเองไปที่ละจุด สังเกตและทำความเข้าใจต่อไปเรื่อย ๆ เริ่มเปรียบเทียบทางเลือกต่าง ๆ กับประสบการณ์และความรู้สึกของตัวเอง ได้กลับมาเห็นว่าตนไม่ชอบที่ทำงานปัจจุบันเพราะงานหนัก สุขภาพเสีย เปรียบเทียบตัวเองกับแนวโน้มปริมาณงานในอนาคตแล้วเห็นว่าตัวเองอาจไม่สามารถทำงานหนักแบบนี้ไปได้ตลอด เห็นถึงความไม่แน่ใจในกำลังของตัวเองในระยะยาว แต่ก็เห็นว่างานปัจจุบันให้รูปแบบการใช้ชีวิตและความภาคภูมิใจแก่ตัวเองได้

ในระหว่างนี้ จะเห็นว่าฝ่ายพยายามทำความเข้าใจความหมายและผลกระทบของข้อดีข้อเสีย นั้น ๆ ต่อตัวเองด้วยความพิถีพิถัน พิจารณาสິงที่อาจเกิดขึ้นหากเลือกทำงานที่เดิมต่อไปว่า “มันใช่หรือ?” หรือ “มันตอบโจทย์กับตรงนี้นะ แต่พอเราเข้าไปในที่ทำงานแฮ้ยเราไม่มีความสุขเลย” ทำให้สามารถเข้าใจตัวเองได้ชัดเจนขึ้นว่าตัวเองต้องการอะไร ข้อดีข้อเสีย นั้น ๆ มีอิทธิพลอย่างไรต่อตัวเอง

กล่าวโดยสรุป ประเด็นรองนี้กล่าวถึงกระบวนการที่ผู้รับบริการประมวลผลข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และ/หรือความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นรองอื่น ๆ จนเกิดการสังเกตรายละเอียดและเชื่อมโยงประสบการณ์ภายใน เข้าใจความรู้สึกและพฤติกรรมตัวเองได้ชัดเจนขึ้น ในระหว่างกระบวนการนี้ ผู้รับบริการจะได้กลับไปสำรวจและทบทวนเรื่องราวจนเข้าใจสถานการณ์ของตัวเองมากขึ้นเป็นลำดับ มองเห็นรายละเอียดและผลกระทบของความรู้สึกและพฤติกรรมตัวเองได้ดีขึ้น จนสามารถทำความเข้าใจความหมายของประสบการณ์และการรับรู้ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม

นอกเหนือจากการสังเกตทบทวนจนเข้าใจรายละเอียดและทำความเข้าใจประสบการณ์ภายในตัวเองได้ดีขึ้นดังในประเด็นรองที่ 2.1 แล้ว กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่อีกประเภทหนึ่งก็คือ ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญที่ผู้รับบริการได้รับและนำมาพิจารณา และ/หรือความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นรองอื่น ๆ ทำให้ผู้รับบริการกลับมาตั้งคำถามและเกิดข้อสงสัยกับความเชื่อ หรือความเข้าใจที่ตนเคยปักใจเชื่อไว้อยู่เดิมอีกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ/ความเข้าใจที่มีต่อตัวเอง, ต่อสถานการณ์ที่ตัวเองเผชิญ หรือแม้กระทั่งความเชื่อที่ตนเองได้รับการซึมซับมาจากผู้อื่นในสังคม เพราะข้อมูลใหม่และความเข้าใจใหม่ที่ได้มาทำให้ผู้รับบริการเริ่มเห็นถึงความไม่สมเหตุสมผล, ไม่เหมาะสม, ไม่ครบถ้วน หรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ของข้อมูล/ความเชื่อเดิม หลังจากนั้นจะเกิดการประมวลผล พิจารณาประสิทธิผลของข้อมูล/ความเชื่อเก่า เปรียบเทียบกับข้อมูลใหม่ที่ได้ จนได้เห็นสิ่งที่ตนเข้าใจผิดไป และเกิดเป็นความเข้าใจใหม่ กระบวนการนี้เกิดขึ้นกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหกคน

เพื่อให้เห็นภาพ ขออธิบายโดยยกตัวอย่างจากคำพูดของแอร ที่ได้เล่าถึงปัญหาความสัมพันธ์ของตนกับเพื่อนที่เคยสนิทกันมาก แต่สุดท้ายต้องลดระดับลง ไม่ได้สนิทกันเหมือนเดิมแล้ว และตนยังไม่สามารถก้าวข้ามความรู้สึกที่ค้างคาจากปัญหานี้ไปได้ โดยในขณะที่เล่าเรื่องให้นักจิตวิทยาการ

ปรึกษาฟังในตอนแรก แอร์มองภาพของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นช่วงเวลาที่ดีมาก และบรรยายแต่สิ่งที่ดี ๆ ในความสัมพันธ์นั้นให้นักจิตวิทยาการศึกษาฟัง ซึ่งนักจิตวิทยาการศึกษาคงสังเกตเห็นจึงยกประเด็นนี้ขึ้นมาสะท้อน

“...พี่เค้าบอกว่า “ที่แอร์เล่าเนี่ยมันเหมือนมันดีหมดเลยนะ สถานการณ์มันดีหมดเลย มันมีแต่เรื่องราวดี ๆ แต่ทำไมล่ะ? ทำไมมันถึงไปต่อไม่ได้ล่ะ?” อย่างเจ๊ มันก็.. คำถามเนี่ยก็รู้สึกว่ Impact เหมือนกัน ว่าเออ เราอาจจะคิดไปเองจริง ๆ รีเปล่าว่ามันดี แต่จริง ๆ แล้ว ถ้าดีจริงมันก็ต้องไปต่อได้สิ มันก็ต้องมีอะไรบางอย่างที่มันไปไม่ได้อะ...”

แอร์, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

ผู้วิจัยเข้าใจว่า คำถามของนักจิตวิทยาการศึกษาเป็นสิ่งที่ท้าทายความเชื่อเดิมของแอร์ว่า ในความสัมพันธ์นี้มีแต่เรื่องดี ๆ โดยการหยิบประเด็นที่มีความขัดแย้งกันจากในเรื่องราวที่ตนสังเกตเห็นขึ้นมาให้แอร์พิจารณา ซึ่งก็นับว่าได้ผล สังเกตจากคำพูดของแอร์ที่ว่า “เออ เราอาจจะคิดไปเองจริง ๆ รีเปล่าว่ามันดี” ลักษณะการใช้ภาษาเช่นนี้สะท้อนถึงการฉุกคิดขึ้นมาได้ จนต้องกลับมาพิจารณาตรวจสอบมุมมองความเข้าใจเดิมของตัวเองอีกครั้ง และเริ่มเกิดการตั้งคำถามกับตัวเองต่อว่าถ้าเรื่องราวมันดีอย่างที่ตนเข้าใจมาตลอดจริง ๆ ความสัมพันธ์นี้ก็ควรที่จะไปต่อได้ (“ถ้าดีจริงมันก็ต้องไปต่อได้สิ”) จนเริ่มมองเห็นภาพความสัมพันธ์นี้ในแง่มุมมองอื่นมากขึ้น จนในที่สุดก็เริ่มเห็นเพิ่มเติมว่า ในความสัมพันธ์นี้ก็ไม่ได้มีแต่สิ่งดี ๆ แต่เพียงด้านเดียว หากแต่ยังมีแง่มุมอื่น ๆ ที่เป็นปัญหาด้วย และเริ่มเล่าแง่มุมที่มีปัญหาเหล่านั้นให้นักจิตวิทยาการศึกษาฟัง เมื่อแอร์เปลี่ยนแปลงความเข้าใจต่อความสัมพันธ์นี้ใหม่ จึงสามารถพิจารณาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงได้มากขึ้น ไม่ใช่ตามภาพความเชื่อเดิมซึ่งมีความเป็นอุดมคติ จึงช่วยให้มองเห็นและสำรวจได้ดีขึ้นว่าเพราะเหตุใดความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงต้องจบลง

อีกกรณีหนึ่ง เป็นกรณีของอีฟ ที่ได้รายงานว่าการมาปรึกษากับนักจิตวิทยาการศึกษา ทำให้ตนได้รู้ว่าตนไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเอง

“...ทั้ง ๆ ที่เราคิดว่าแบบ..จริง ๆ แล้วเราเป็นคน..เราเคยเชื่อว่าเราเป็นคนรักตัวเอง..เออ แต่พอคุยไปเรื่อย ๆ แล้วแบบ สิ่งที่มันแบบ..สะท้อนออกมาจากแบบ..สิ่งที่เรา

ทำ สิ่งที่เราพูด อะไรอย่างเงี้ย.. มันทำให้เรารู้สึกอีกอย่างนึงว่าแบบ เออจริง ๆ แล้วแบบ เราไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเองเท่าไร...”

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

จะเห็นได้ว่า อีฟถูกคิดขึ้นมาได้ว่า “เออจริง ๆ แล้วแบบ เราไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเองเท่าไร” เพราะได้เห็นการใช้คำพูด การกระทำของตัวเองจากเรื่องราวที่เล่าออกมา ว่าสิ่งเหล่านี้ไม่ได้ไปด้วยกันกับนิยามของการเป็นคนรักตัวเองดังตนที่เคยเชื่อ จึงกลับมาประเมินความเชื่อของตัวเองใหม่อีกครั้ง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับข้อสังเกตที่ตนเพิ่งค้นพบ (เป็นข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ) แล้วพบว่ามันไม่สอดคล้องกัน จึงได้เห็นที่ตนเคยเชื่อว่ารักตัวเองนั้นไม่ใช่ความจริง คนที่รักตัวเองจะไม่มีคำพูดหรือพฤติกรรมเช่นนี้ แปลว่าแท้จริงแล้วตนไม่ได้รักและเห็นคุณค่าในตัวเองเท่าไรนัก

มีอีกตัวอย่างหนึ่งซึ่งผู้วิจัยมองว่าคงไม่กล่าวถึงไม่ได้ คือกรณีของฝ่าย ซึ่งจากการรับฟังเรื่องราวทั้งหมดในระหว่างสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลดูแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าประสบการณ์ของฝ่ายสะท้อนให้เห็นถึงการตั้งคำถามและเปลี่ยนแปลงความเชื่อของตัวเองได้เด่นชัดที่สุด ตัวอย่างหนึ่งคือฝ่ายอธิบายกับผู้วิจัยว่า สิ่งหนึ่งที่ได้จากการคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษา คือได้กลับมาพิจารณาสิ่งที่ตัวเองเคยเชื่อว่าใช่ ว่าดี ว่ามันเป็นเช่นนั้นจริงหรือไม่ ฝ่ายเคยเชื่อว่าการได้โบนัส เงินเดือนเยอะ การได้ทำงานใกล้บ้าน การทำให้พ่อแม่ภูมิใจ คือความสำเร็จ คือชีวิตที่ดี และใช้ความเชื่อนี้นำทางชีวิตมาโดยตลอดโดยไม่เคยตั้งคำถามกับมัน แต่จากการได้มาปรึกษาทำให้ฝ่ายได้กลับมาตั้งคำถามกับตัวเองในระดับที่ลึกยิ่งขึ้น

“...พอเราได้พูด ๆ ๆ ออกไป.. ได้เปิดออกไป มันเหมือนเออสุดท้ายเราได้กลับไป กลับไปเห็นอะไรที่มันแบบ...ที่มันอยู่ข้างในเราจริง ๆ อะ เออ.. ตัด..ตัดเรื่องที่แบบ.. เราบอกตัวเองออกไป.. แล้วมาถามตัวเอง แทนเปลี่ยนจากการบอกตัวเองมาเป็นการถามตัวเอง.. เออว่าสิ่งเนี้ย..มันใช่จริงหรือ? ณ เวลานี้..มันทำให้เรา..มีความสุขจริงรีเปล่า.. ณ เวลานี้มันใช่อยู่รีเปล่า ณ เวลานี้มัน..มัน..มันคือความต้องการจริง ๆ ของเรารึเปล่า...”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

ผู้วิจัยเข้าใจว่า กระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษาทำให้ฝ่ายสามารถประเมินและแยกแยะตัวเองออกจากความเชื่อ ข้อจำกัด ความคาดหวังของสังคม และปัจจัยอื่น ๆ ที่คอยบงกตัวเองซ้ำ ๆ จนในที่สุดก็ได้กลับมาเห็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวเองจริง ๆ เป็นการกลับมาเห็นตัวตนที่แท้ที่โดยปราศจากเงื่อนไขภายนอก ทำให้ประเมินได้ว่าสิ่งที่ตนเคยเชื่อว่าดีว่าใช้นั้น “มันใช่จริงหรือ?” และมองเห็นความเชื่อต่าง ๆ แยกชั้นออกจากกัน (เช่น ได้เห็นว่าความเชื่อที่ดีคือชีวิตที่มีเงินเยอะนั้น เป็นความเชื่อที่ได้เรียนรู้มาจากสังคมแล้วนำมาบอกตัวเอง หรือเป็นความเชื่อที่มาจากความต้องการที่แท้ของตัวเองจริง ๆ เป็นต้น) เมื่อสามารถรับรู้และแยกระดับชั้นของความเชื่อออกจากกันได้ชัด ฝ่ายก็ประเมินคุณค่าของความเชื่อเหล่านั้นได้ง่ายขึ้น เปลี่ยนจากการพรวด “บอก” ตัวเองเป็นการ “ถาม” ตัวเองแทน ว่าตนยังควรเชื่อในความเชื่อนั้น ๆ อยู่หรือไม่ และอะไรคือสิ่งที่มาจากความต้องการเบื้องต้นของตัวเองจริง ๆ

จากตัวอย่างที่ยกมาประกอบการอธิบายประเด็นเรื่องนี้ เป็นการบรรยายให้เห็นภาพมากขึ้นว่า ผู้รับบริการรับข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และ/หรือความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นเรื่องอื่น ๆ แล้วเกิดการสำรวจ ตั้งคำถาม พิจารณาความเชื่อหรือความเข้าใจเก่าของตัวเองต่ออย่างไรบ้าง รวมถึงได้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงความเชื่อหรือความเข้าใจใหม่ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความเป็นจริงมากขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไรต่อการทำความเข้าใจและคลี่คลายปัญหาของผู้รับบริการ

2.3 เกิดการทดลองทำสิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา

กระบวนการอีกลักษณะหนึ่งที่เกิดขึ้นคือ ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญที่ผู้รับบริการได้รับ และ/หรือความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นเรื่องอื่น ๆ จะนำไปสู่การทดลองลงมือทำจริง และได้เห็นผลลัพธ์จากสิ่งที่ได้ลองทำลงไปนั้น จนเกิดเป็นความเข้าใจใหม่อีกทีหนึ่ง โดยการลงมือทำที่ว่านี้อาจเป็นได้ทั้งการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมและทดลองทำในสิ่งที่ตนให้ความสนใจ และการพยายามแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา มีผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 รายที่เล่าว่าตนได้ทำพฤติกรรมเหล่านี้

ตัวอย่างแรกที่จะอธิบายคือบัว ซึ่งเล่าว่าตนได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวปัญญาพฤติกรรมนิยม แล้วรู้สึกชื่นชอบในแนวทางและวิธีการช่วยเหลือของนักจิตวิทยาการศึกษา จึงเกิดความสนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับหลักการดังกล่าวด้วยตัวเอง

“...เหมือนเราหาข้อมูลเพิ่มเติม แล้วฝึกด้วยตัวเองด้วย.. เราชอบใน..ใน เอ่อ ใน หลักการที่เค้าแนะนำ แล้วเรามองเห็นว่า เออ เราน่าจะทำได้ แล้วทำได้ดีกว่านี้แล้ว เราจะหลุดจากไอ้วงจรความคิดที่เรามีแล้วทำให้เราไม่มีความสุข อืม”

บัว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

บัวชอบในหลักการที่นักจิตวิทยาการศึกษาแนะนำ จึงไป “หาข้อมูลเพิ่มเติม” และเมื่อศึกษาเพิ่มก็สังเกตเห็นว่ามีเนื้อหาบางส่วนที่ตนสามารถนำมา “ฝึก” เพิ่มเติมได้เองด้วย จึงเกิดความสนใจและลงมือฝึกฝนเพิ่มเติมนอกเหนือจากความรู้และความช่วยเหลือที่ได้จากนักจิตวิทยาการศึกษา ยิ่งไปกว่านั้น หลังจากที่บัวได้หาความรู้และทดลองฝึกฝนจนได้เข้าใจถึงประโยชน์ด้วยตัวเองแล้ว บัวเกิดสนใจอยากลองเปิดแผนเพจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อเผยแพร่สิ่งที่ตนได้เรียนรู้มา และจะได้เป็นการจดบันทึก สะท้อนตัวเองเพื่อประโยชน์ในการรักษาด้วย จึงนำไปสู่การเริ่มทดลองทำสิ่งใหม่ประการต่อมา คือการเปิดแผนเพจเขียนบทความ พุดคุย และแบ่งปันความรู้ทางด้านจิตวิทยาแก่ผู้ป่วยซึมเศร้าหรือบุคคลที่สนใจ ซึ่งก็ปรากฏว่าผลตอบรับออกมาดี

“...มันเหมือนกับว่าเราใช้ได้ผลกับตัวเอง ใช้ได้ผลกับการแชร์ไปแล้ว แล้วเหมือนการบอกต่อไปกับคนอื่น ๆ นะ..มันก็ได้ผล มันก็มองว่าเออ..มันได้ผลมาก มันได้ผลดีอะไรเงี้ย ก็เลยทำให้เราคิดว่า จริง ๆ แล้วมันมีอะไรที่น่าสนใจอีกเยอะเกี่ยวกับจิตวิทยาที่เราเอามาปรับใช้กับตัวเอง กับคนอื่นได้เนี่ย...”

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บัว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

ผลตอบรับที่ได้จากการทดลองเปิดแผนเพจนี้ กลับกลายมาเป็นข้อมูลป้อนกลับให้บัวได้ทราบว่าการศึกษาความรู้เพิ่มเติมและทดลองฝึกฝนกับตัวเองไม่เพียงแต่ให้ประโยชน์กับตัวเองเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นได้ด้วย การได้เห็นผลลัพธ์จากการลงมือทำของตัวเองนี้ทำให้บัวได้เข้าใจว่า ความรู้ตามหลักจิตวิทยาที่ตนศึกษามามีประโยชน์จริงดังที่ตนเองเชื่อ สังเกตได้จากที่กล่าวว่า “เออ..มันได้ผลมาก มันได้ผลดี” ซึ่งเป็นประโยคที่สะท้อนถึงการยืนยันผลลัพธ์ที่ตัวเองได้เห็นกับตา และได้เห็นว่า “มันมีอะไรที่น่าสนใจอีกเยอะ” ที่เอามาปรับใช้กับตัวเองและคนอื่นได้

อีกตัวอย่างหนึ่ง เป็นกรณีของฝ่าย ซึ่งเป็นผู้ที่ตั้งใจและพยายามนำข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษากลับมาหาคำตอบกับตัวเองอย่างยืงยวด โดยเล่าว่าตอนอยู่ในห้องให้บริการปรึกษานักจิตวิทยาการศึกษารับฟังเรื่องราวจากตนแล้วบอกตนกลับมาว่า “จริง ๆ อะ ฝ่ายก็มีคำตอบในตัวเองซัดอยู่แล้วนะ..” ซึ่งตนรู้สึกแปลกใจกับประโยคนั้นของนักจิตวิทยาการปรึกษา หลังจากสิ้นสุดการปรึกษา ฝ่ายก็ยังคงติดใจกับคำพูดข้างต้นของนักจิตวิทยาการปรึกษาอยู่ จึงขอไฟล์เสียงที่นักจิตวิทยาการปรึกษาบันทึกการสนทนาไว้ในระหว่างให้บริการ เพื่อกลับมาทบทวนและหาคำตอบกับตัวเองเพิ่มเติม ซึ่งฝ่ายก็กลับมาทำงานกับตัวเองต่ออีกเยอะมาก

“...ฟังคลิปตัวเองเป็นสิบรอบเลย.. เออ ว่าแบบ..แคะ แคะว่าอีนี อีนี..อะไรวะ? อะไรที่แบบพี U [นักจิตวิทยา] บอกว่า..ฝ่ายรู้แล้วว่าความต้องการของฝ่ายคืออะไร.. "กูรูอะไร?" ... ก็มานั่งฟังตัวเอง.. อืม.. ว่าแบบเออชั้นรู้อะไรวะ?.. อะไรที่แบบพี U บอกว่าชั้นรู้? อะไรเงี้ย ทำไมพี U รู้แล้วชั้นไม่รู้?.. เออ.. ก็นั่งฟัง ๆ ไป แล้วก็แบบ..พอฟังแล้วแบบ.. มันก็หาวิธีของตัวเองต่ออะคะ เออว่าแบบ..เอออะไร.. ทำยังไงถึงจะได้รู้.. เออ สังเกตตัวเองไปเรื่อย ๆ ๆ ๆ ๆ ๆ อะไรเงี้ย อืม...”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จากที่ฝ่ายเล่ามา จะเห็นได้ว่า ข้อสรุปของนักจิตวิทยาการปรึกษา (ที่ว่าคำตอบในตัวเองซัดอยู่แล้ว) เป็นข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ ที่ฝ่ายสังเกตเห็นตั้งแต่อยู่ในระหว่างการรับบริการแล้ว จึงเกิดความสนใจ อยากหาคำตอบเพิ่มเติมให้กระจ่าง และได้ริเริ่มเป็นคนเอ่ยปากขอไฟล์เสียงจากนักจิตวิทยาการปรึกษาด้วยตัวเอง บ่งชี้ว่าฝ่ายต้องการนำข้อสรุปที่ตนได้ไปลงมือทำต่อ การที่ฝ่ายฟังคลิปบันทึกเสียงการปรึกษาซ้ำเป็นสิบรอบ ประกอบกับท่าทีและถ้อยคำที่ใช้ในระหว่างการอธิบายตอนฟังคลิปแล้วคอยย้อนถามตัวเองว่า “ชั้นรู้อะไร” รวมไปถึงการ “หาวิธีของตัวเองต่อ” ด้วยการ “สังเกตตัวเองไปเรื่อย ๆ ๆ ๆ ๆ ๆ” ก็สะท้อนให้เห็นว่าฝ่ายพยายามกลับมาทดลองหาคำตอบจากข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ดี การทดลองทำสิ่งใหม่หรือทำตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษาก็มิใช่ว่าจะลงเอยด้วยความสำเร็จเสมอไป ดังเช่นในกรณีของดาว ที่ได้นำเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนคนหนึ่งไปปรึกษา

แล้วได้ข้อสรุปว่าจริง ๆ แล้วถ้าตนไม่ชอบเพื่อนคนนี้ก็ไม่จำเป็นต้องพยายามเป็นเพื่อนต่อก็ได้ จึงอยากทดลองเพิ่มระยะห่าง ลดระดับความสัมพันธ์กับเพื่อนคนนี้ได้ แต่ก็ทำไม่ค่อยได้

“...พอมาสู่ความสัมพันธ์จริง ๆ .. ก็รู้สึกวากี้พยาย.. [พยายาม] ตอนนั้นก็รู้สึกวากี้ Fade นะ.. Fade จากคนเนี่ย แต่ก็รู้สึกวากี้.. Fade ไม่ได้นาน ชักพักนึ่งก็..กลับมา.. ใกล้กันจริง ๆ .. ก็กลับมา..ใกล้ ๆ คลุกคลีกันเหมือนเดิม อะไรเงี้ย...”

ดาว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

คำอธิบายของดาวสะท้อนให้เห็นว่าตนได้ลองลดระดับความสัมพันธ์จริง ๆ แล้ว และผลจากการทดลองนี้ก็ทำให้ได้เรียนรู้ว่าสภาพแวดล้อมและสถานการณ์แต่ละวันยังไม่เอื้อให้สามารถลดความสัมพันธ์ลงได้อย่างที่ตั้งใจ เพราะยังมีเหตุต้องให้ได้มาเจอและใช้เวลาอยู่กับเพื่อนคนนี้อยู่เหมือนเดิม

โดยสรุป ประเด็นรองที่ 2.3 นี้หมายรวมถึงกระบวนการที่ผู้รับบริการนำข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และ/หรือความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นรองอื่น ๆ มาประมวลผลแล้วเกิดการทดลองทำสิ่งใหม่หรือนำข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษาไปลงมือปฏิบัติ โดยสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับจากกระบวนการนี้คือได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการค้นคว้า ศึกษา หรือทดลองทำตามสิ่งที่ตนสนใจหรือเห็นว่าน่าจะมีประโยชน์กับตัวเอง และได้ผลลัพธ์จากการลงมือทำนั้น ๆ เป็นข้อมูลป้อนกลับแก่ตัวเอง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้เรียนรู้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจ แม้ในบางครั้งการลงมือปฏิบัตินั้นอาจไม่ได้ประสพผลสำเร็จดังตั้งใจก็ตาม

2.4 ขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก

กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่ในประเด็นรองที่ 2.4 นี้ คือการที่ผู้รับบริการประมวลผลจากข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และ/หรือจากความเข้าใจใหม่ที่ได้มาจากประเด็นรองอื่น ๆ แล้วมีผลให้มองเห็นสถานการณ์ที่เผชิญหรือทางเลือกที่มีอยู่ได้กว้างขวางมากขึ้น การมองเห็นสถานการณ์และทางเลือกได้มากขึ้นนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็นย่อยด้วยกัน คือผู้รับบริการสามารถมองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง และผู้รับบริการมองเห็นความเป็นไปได้ของทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติม แต่ละประเด็นย่อยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 มองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง

รูปแบบหนึ่งของการมองเห็นสถานการณ์ได้หลากหลายขึ้น คือการที่ผู้รับบริการสามารถกลับมามองสถานการณ์เดิมด้วยกรอบความคิดใหม่ มุมมองใหม่ได้ การมองสถานการณ์ด้วยมุมมองใหม่นี้ ไม่ใช่การกลับมาตั้งคำถามหรือตั้งข้อสงสัยเพื่อพิจารณาหักล้างหรือประเมินความสมเหตุสมผลของความเข้าใจเดิมดังในประเด็นรองที่ 2.2 แต่คือการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความหมายของสถานการณ์ที่เผชิญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดการตีความสถานการณ์ในรูปแบบใหม่ สามารถปฏิสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่ตัวเองเผชิญด้วยมุมมองที่เป็นบวกมากขึ้น ตลอดจนช่วยให้ทำความเข้าใจกับสถานการณ์เดิมได้ดียิ่งขึ้น มีผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 รายที่เล่าถึงประสบการณ์นี้

ลองพิจารณาจากตัวอย่างของแอร์ ที่กล่าวว่านักจิตวิทยาการปรึกษาฟังปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ของตนกับเพื่อนที่เคยสนิทกันมาก แล้วสะท้อนความเข้าใจกลับมาว่า เพื่อนคนนี้เหมือนเป็นครูในชีวิตของแอร์ ซึ่งการสะท้อนความเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษานี้ เป็นข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ ที่เมื่อแอร์ได้ฟังแล้วทำให้ตนมองเห็นว่า สิ่งที่ตนเป็นอยู่นี้อาจจะไม่ได้แย่อย่างที่คิด แต่มันอาจเป็นเรื่องราวที่เข้ามาสอนตน

“...เพราะว่าในความสัมพันธ์เนี่ยมันก็มีความผิดพลาดนู่นนี่นั่นที่เราทำด้วย.. อืม ถ้าเรา..ไม่ได้เจอเค้า [เพื่อนสนิทคนนี้] เนี่ย เราก็ไม่ได้เรียนรู้ถึงความผิดพลาด และเค้าก็เหมือนครูคนนึงของเรา.. นี่แหละค่ะ Metaphor ตรงนี้แหละที่มันชัดเจนสำหรับเรามาก ๆ เลยอะ ที่ยังจำมาถึงทุกวันนี้เลย...”

แอร์, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

การใช้อุปมาว่าเพื่อนคนดังกล่าวเปรียบเสมือน “ครู” ทำให้แอร์สามารถตีความปัญหาที่เคยเกิดขึ้นนี้ด้วยมุมมองที่ต่างออกไปได้ จากเดิมที่เคยรู้สึกแยที่ตนกับเพื่อนคนนี้ได้สนิทกันเหมือนเดิมแล้ว ก็กลายเป็นมองเหตุการณ์นี้ใหม่จากแง่มุมที่เป็นบวก เพราะ “ถ้าเรา..ไม่ได้เจอเค้าเนี่ย เราก็ไม่ได้เรียนรู้ถึงความผิดพลาด” ที่ได้ทำลงไป แล้วตนจะก็ไม่มีโอกาสได้เรียนรู้ และอาจไม่ได้เป็นคนอย่างที่ตัวเองเป็นในทุกวันนี้ด้วย จะเห็นว่าเมื่อแอร์ลองมองจากมุมนี้ แอร์ก็สามารถรับรู้ความหมายของสถานการณ์นี้ใหม่ได้ว่า “เค้าก็เหมือนครูคนนึงของเรา” ไม่ได้เป็นแค่คนที่เข้ามาทำให้ทุกข์ใจ

ตัวอย่างต่อมา นักจิตวิทยาการปรึกษาช่วยให้อีฟเข้าใจสถานการณ์ตัวเองด้วยมุมมองใหม่ โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาใช้วิธีการเปรียบเทียบปัญหาความสัมพันธ์ของอีฟกับสามีว่าการที่สามีทนกับพฤติกรรมจี้เง่า ซ้ำแค้นและต้องการเวลาอยู่ด้วยมากเกินไปของอีฟไม่ไหว จนมีไปคุยกับผู้หญิงคนอื่น จริง ๆ แล้วมันก็คล้าย ๆ กับการที่อีฟเป็นคนชอบทานชาบูมาก แต่ถ้าต้องให้ทานแต่ชาบูทุกมื้อ ทุกวัน ก็คงเบื่อ เมื่อได้มองสถานการณ์ผ่านอุปมาใหม่เช่นนี้ ก็ทำให้อีฟเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและความรู้สึกของสามีมากขึ้น

“ก็คือรู้สึกว้าแบบ.. เออ คือถ้าเทียบเป็นการกินข้าว.. การที่เค้าแบบเหมือน...แค่ไปคุย..กับผู้หญิง.. ก็คือแบบเหมือนก็คุยเหมือนกับคุยกับเพื่อนอะไรเงี้ย.. มันก็คือโอเคนะ.. อืม แต่สุดท้ายแล้วแบบ..สิ่งที่เค้าชอบก็คือแบบ..ชาบู ก็คือกลับมาหาเรา.. เออ..”

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

เมื่อพิจารณาจากเรื่องราวทั้งหมดที่ได้สัมภาษณ์อีฟมา ผู้วิจัยเข้าใจว่า อุปมานี้ไม่ได้ใช้เพื่อสื่อให้อีฟมองว่าพฤติกรรมของสามีที่ไปคุยกับผู้หญิงคนอื่นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง แต่เป็นไปเพื่อให้อีฟรับรู้ความหมายของพฤติกรรมสามีในรูปแบบอื่น ในตอนแรกอีฟรู้สึกแยะจากพฤติกรรมของสามีมาก ๆ เพราะมัววนอยู่กับความคิดว่าสามีควรจะซื่อสัตย์ รักเดียวใจเดียว และคิดแต่ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ แต่การเปรียบเทียบพฤติกรรมของสามีกับการทานอาหาร ทำให้อีฟเข้าใจเหตุผลของพฤติกรรมสามีมากขึ้น ว่าสามีเบื่อกับการที่ตนจี้เง่าและซ้แค้นมากจนต้องทะเลาะกัน และเมื่อเจอเพื่อนผู้หญิงที่รู้สึกว่าคุณกันแล้วเข้าใจมากกว่าจึงไปคุยกับผู้หญิงคนนั้นมากขึ้น แม้ในท้ายที่สุดแล้วอีฟจะยังคงรู้สึกโกรธสามีและผู้หญิงคนนั้นอยู่และยังให้อภัยไม่ได้ แต่การเปลี่ยนกรอบความคิดและรับรู้ความหมายของพฤติกรรมสามีใหม่นี้ ก็ช่วยให้อีฟมีปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์เดิมด้วยใจที่เป็นบวกมากขึ้น จนสามารถเริ่มมองได้บ้างว่า มองในแง่มุมมองหนึ่ง “มันก็คือโอเคนะ” และได้เห็นว่ามีสามีจะไปคุยกับผู้หญิงคนอื่น “แต่สุดท้ายแล้วแบบ..สิ่งที่เค้าชอบก็คือแบบ..ชาบู ก็คือกลับมาหาเรา” แปลว่าที่จริงแล้วสามีก็ยังคงรักตนอยู่

อีกกรณีหนึ่ง เป็นของฝ่าย ซึ่งได้รายงานว่าหลังจากที่ตนได้รับคำแนะนำจากนักจิตวิทยาการปรึกษาจนมองเห็นทางเลือกเพิ่มขึ้น (กระบวนการในประเด็นย่อยที่ 2.4.2 ซึ่งจะได้

กล่าวถึงต่อไป) และตั้งคำถามกับตัวเองจนเห็นว่างานปัจจุบันและสิ่งอื่น ๆ ที่ตนเคยทุ่มเทสร้างมาอย่างยาวนานก็ไม่ใช่ทั้งหมดของชีวิต (กระบวนการในประเด็นรองที่ 2.2) แล้ว ก็ทำให้ตนสามารถมองสถานการณ์ของตัวเองใหม่ “ปรับมุมมอง” ได้

“...[เดิม] เราคิดว่าแบบ เฮ้ยเราอายุตั้ง 30 กว่าแล้วเฮ้ย เราจะไปไหนได้ [หมายถึงเปลี่ยนงานใหม่].. แต่ถ้ามองอีกมุมหนึ่ง เฮ้ยเราเหลือเวลาชีวิตอีกตั้งแบบ 50-60 ปีนะเว้ย.. เออ.. อันนี้มันแค่ 1 ใน 3 ของชีวิตเอง.. อะไรอย่างเงี้ย มันก็จะแบบได้อีกมุมหนึ่ง...”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

หากพิจารณาจะเห็นว่า ฝ่ายเปลี่ยนจุดสนใจและการรับรู้ความหมายของสถานการณ์เดิมไปในทิศทางตรงกันข้าม จากเดิมที่สนใจอยู่กับความคิดว่าสิ่งที่ตนมาคือความสำเร็จ คือความสุข และหากจะเปลี่ยนงานหรือเริ่มต้นใหม่ ก็เสียตายนสิ่งที่เคยลงทุนลงแรงสร้างมา (เช่น เงินเดือน ความน่าเชื่อถือ ความภาคภูมิใจ เป็นต้น) จะเห็นว่าฝ่ายยึดติดอยู่กับสิ่งที่เคยสร้างและเคยผ่านมาในอดีตเป็นหลัก แต่หลังจากมองเห็นทางเลือกอื่น ๆ และฉกคิดได้ว่าสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่ทุกอย่างในชีวิต ก็ทำให้สามารถกลับมาให้ความหมายกับสถานการณ์ปัจจุบันของตัวเองใหม่ กลายเป็นมองเห็นว่าที่ผ่านมานั้นความจริง “มันแค่ 1 ใน 3 ของชีวิตเอง” และมุ่งความสนใจไปที่ความเป็นไปได้และโอกาสในอนาคตแทน ดังที่บอกว่า “เหลือเวลาชีวิตอีกตั้งแบบ 50-60 ปี” ซึ่งการปรับมุมมองความเข้าใจใหม่ตรงนี้ได้ก็น่าจะทำให้ฝ่ายมองโลกในแง่ดีและมีพลังที่จะทดลองเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่ออีก 2 ใน 3 ของชีวิตตัวเองที่เหลือต่อได้

โดยสรุป ประเด็นย่อยที่ 2.4.1 นี้กล่าวถึงกระบวนการที่ผู้รับบริการได้มีโอกาสเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความหมายของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และนำความหมายใหม่ที่รับรู้ขึ้นมาสร้างความเข้าใจกับตัวเองในทางที่เป็นประโยชน์ได้มากขึ้น เป็นการมองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองที่แตกต่างออกไป

2.4.2 มองเห็นความเป็นไปได้ของทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติม

อีกรูปแบบหนึ่งของการขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก คือการที่ผู้รับบริการมองเห็นแนวทางในการจัดการกับปัญหาและมองหาทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติมได้มากขึ้น รวมไปถึงกลับมาเห็นมุมมองและทางเลือกที่เคยละเลยไปหรือไม่ได้อยู่ในความสนใจหลักด้วย มีผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 รายที่กล่าวว่าตนเกิดกระบวนการลักษณะนี้

เริ่มต้นที่ตัวอย่างของฝ่าย นักจิตวิทยาการปรึกษาได้ให้คำแนะนำต่อการตัดสินใจเรื่องการเปลี่ยนงานเนื่องจากปัญหาหมดไฟและสุขภาพเสียของฝ่ายว่า ให้ลองถามกับตัวเองว่า ถ้าไม่ได้อยู่ในบริบทที่ทำงานปัจจุบันนี้ ตนอยากมีชีวิตแบบใด อยากมีเส้นทางอาชีพแบบใดกันแน่ โดยยังไม่ต้องคิดถึงเงื่อนไข/ข้อจำกัดที่มีอยู่ในปัจจุบัน (“...ถ้าเอาเงื่อนไขของที่ทำงานนี้ออกไป..เราอยาก..เติบโตไปแบบไหน เราอยากมีชีวิตแบบไหน เราอยาก..มีรูปแบบการทำงานแบบไหน...”) ซึ่งฝ่ายบอกว่าคำแนะนำนี้เป็นวิธีการที่ “เราไม่เคยคิดถึงมันมาก่อนเลย” และมองว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก เพราะเป็นการ “ช่วยดึงเราออกมาจาก..จากกรอบที่เราได้อยู่” และช่วยขยายมุมมองให้ตน

“...จากที่เราอยู่ที่เดิม อยู่ในกรอบเดิม ๆ [กรอบความคิดเดิม ๆ ที่มาจากงานในที่ปัจจุบัน] แล้วแบบ.. Way ของฉันคือต้องเติบโต ๆๆ ไปในบริษัทนี้เท่านั้น อะไรอย่างเงี้ย เออ.. แต่ถ้า..เค้า..พอ ๆๆ เค้าดึงเราออกมาจากกรอบปึบ.. เออวะ! มันมี Way ของการเติบโตในรูปแบบอื่นอีกเยอะเลย...”

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จะเห็นได้ว่าคำแนะนำของนักจิตวิทยาการปรึกษาเป็นข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญต่อฝ่ายชัดเจน เพราะการให้คำแนะนำของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ว่าให้ลองตัดเงื่อนไขที่ทำงานปัจจุบันออกไปก่อน เป็นการช่วยฝ่ายหลายกรอบที่ตนเองมีอยู่เดิม ที่ว่า “Way ของฉันคือต้องเติบโต ๆๆ ไปในบริษัทนี้เท่านั้น” เมื่อถูก “ดึงออกมาจากกรอบ” และถามกลับมาที่ความต้องการของตัวเองก็ช่วยเพิ่มอิสระให้ฝ่ายเปิดมุมมองและมองหาทางเลือกได้อย่างเต็มที่ จนในท้ายที่สุดจึงได้มาเห็นทางเลือกเพิ่มเติมว่า “เออวะ! มันมี Way ของการเติบโตในรูปแบบอื่นอีกเยอะเลย”

ตัวอย่างต่อมา ดาวรายงานว่าคุณได้รับคำแนะนำจากนักจิตวิทยาการปรึกษาต่อ ปัญหาเรื่องการไม่กล้าเสนอแนะความเห็นในที่ทำงานเพราะกลัวผิด โดยได้ข้อสรุปจากการปรึกษาว่า ถ้าคิดว่าความเห็นของตัวเองจะเป็นประโยชน์ต่องาน ก็เสนอไปก่อนก็ได้ โดยให้เปลี่ยนจากการ คำนึงถึงตัวเองเพราะกลัวความผิดพลาด เป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของงานเป็นสำคัญแทน ซึ่งดาวได้อธิบายถึงความรู้สึกต่อวิธีการใหม่นี้ว่า

“...ไอ้จุดที่.. รู้สึกว่า..คิดแบบนี้ก็ได้หรือก็คือ.. ดูที่ผลของงาน..ดูที่ประโยชน์ ของงานสูงสุด ไม่ได้ดูที่แบบว่า..คิดถึงแต่ตัวเองอะ อันเนี่ยเป็นจุดที่จำได้ ... เปลี่ยนการมองว่ามองแค่ตัวเอง แต่ว่ามองบริบทที่กว้างขึ้นค่ะ”

ดาว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

ในที่นี้ นักจิตวิทยาการปรึกษาได้นำเสนอมุมมองทางเลือก ซึ่งช่วยให้ดาวเปลี่ยนจาก การมองแค่ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นกับตัวเอง (เสนอความเห็นที่ผิด/ไม่ได้ออกไป) เป็นการมองบริบท ที่กว้างขึ้น คือมองผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อการทำงานของทั้งหน่วยงานแทน คำพูดของดาวที่ว่า “คิดแบบนี้ก็ได้หรือ” สะท้อนให้เห็นว่าวิธีการนี้เป็นทางเลือกใหม่ที่ดาวไม่เคยนึกถึงมาก่อน และ แนวทางใหม่นี้อาจช่วยเปลี่ยนจุดสนใจของดาว จากเดิมไปกังวลอยู่กับว่าตัวเองจะได้รับผลกระทบอะไร หากผิดพลาด กลายเป็นมุ่งความสนใจไปที่ตัวงานเป็นหลักแทน ซึ่งการเปลี่ยนจุดสนใจนี้อาจเป็นหนทาง ที่ทำให้ดาวก้าวข้ามความกลัว และมีโอกาสปลดปล่อยศักยภาพของตัวเองอย่างเต็มที่ได้อีกมากขึ้น

อีกกรณีหนึ่ง แคนอธิบายว่าพอได้คุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษาจนเข้าใจความรู้สึก ตัวเองชัดเจน (เป็นความเข้าใจใหม่ที่ได้อาจมาจากประเด็นรองที่ 2.1) ก็ทำให้ตนเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ได้มากขึ้น ซึ่งก็จะทำให้มองเห็นหนทางและตัวเลือกในชีวิตตัวเองได้เพิ่มขึ้นตามมา อีกทั้งเมื่อรู้ ความรู้สึกตัวเองแล้ว ก็จะช่วยให้อธิบายได้ดีขึ้นด้วยว่าตนควรเลือกทางเลือกใด

“...พอเรารู้ความรู้สึกของเรา ณ ตรงนั้นไข่ม้อยคะ เราก็จะเห็น Choice ในชีวิตมากขึ้น พอเห็น Choice ในชีวิตมากขึ้นเราก็จะเห็นว่ามุ่มอื่น ๆ ว่าแบบเฮ้ย จริง ๆ อะ..ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาอะ เกือบ 2 ปีที่เราอยู่กับมัน [หัวหน้างาน] นะ.. Headhunt โทรหาตลอดแต่เราปฏิเสธไป ... เออ เราก็.. เรามีทางเลือกอื่นเยอะเยอะ...”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

ผู้วิจัยเข้าใจว่า ในที่นี้ แคนได้กลับมาเข้าใจว่าที่ผ่านมามันแม้แต่ความสนใจไปที่การพยายามจะทำงานของบริษัทให้ได้ดีจนไม่สนใจอย่างอื่น เมื่อแคนเข้าใจตรงจุดนี้แล้ว และเห็นว่าเป็นจริง ๆ แล้วตนไม่ได้มีความจำเป็นต้องพยายามทำงานนี้จนสำเร็จได้ดีให้ได้สถานเดียวเท่านั้น จึงได้เริ่มถอยออกมาพิจารณาสถานการณ์อีกครั้ง และย้อนกลับไปมองเห็นว่าช่วงที่ผ่านมามันละลาย ปฏิเสธข้อเสนอของบริษัทจัดหางานที่ติดต่อเข้ามาโดยตลอด การที่มีคนสนใจติดต่อมาเพื่อเสนองานให้อยู่เรื่อย ๆ เช่นนี้แปลว่าตนก็น่าจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานอยู่มาก ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากตัวเลือกปัจจุบันที่พยายามทำอยู่ จริง ๆ แล้ว “เราก็มีทางเลือกอื่นเยอะเยอะ” หากจะเลือกเปลี่ยนงานก็น่าจะทำได้ไม่ยากนัก

กล่าวโดยสรุป ประเด็นย่อยที่ 2.4.2 นี้หมายความว่าถึงการที่ผู้รับบริการเกิดการขยายมุมมองต่อสถานการณ์ที่เผชิญ จนสามารถมองเห็นทางเลือกในการจัดการกับปัญหาได้หลากหลาย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเป็นได้ทั้งการมองเห็นวิธีการ/ทางเลือกใหม่ และการกลับไปมองเห็นวิธีการ/ทางเลือกที่ในอดีตเคยอยู่นอกเหนือความสนใจของผู้รับบริการ

จากที่บรรยายมาทั้งหมดนี้ หากจะให้สรุปความเกี่ยวกับประเด็นหลักที่ 2 ทั้งหมด อาจกล่าวได้ว่า กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่ เริ่มต้นจากการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลใหม่เพิ่มเติม (ไม่ว่าจะจากในห้องหรือนอกห้องให้บริการปรึกษา) ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญสำหรับตน ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญเหล่านี้จะเหนี่ยวนำให้ผู้รับบริการเกิดกระบวนการภายในตัวเอง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท หนึ่งคือผู้รับบริการเกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง จนเห็นรายละเอียดและความเชื่อมโยงในเรื่องราวมากขึ้น สองคือเกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือสิ่งที่ตนเคยเข้าใจอยู่เดิม สามคือเกิดการทดลองทำสิ่งใหม่ หรือทดลองแก้ปัญหาตาม

ข้อสรุปที่ได้จากในห้องปรึกษา และสี่คือขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก ซึ่งสามารถแยกย่อยลงไปได้อีก 2 ประเภท คือการมองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง และการมองเห็นความเป็นไปได้ของทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติม หลังจากผู้รับบริการผ่านกระบวนการประเภทใดประเภทหนึ่งใน 4 ประเภทนี้ ผู้รับบริการจะได้รับความเข้าใจใหม่ และความเข้าใจใหม่ที่ได้นี้ก็อาจกลายเป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับกระบวนการประมวลผลทั้งสิ้นได้อีกครั้ง เกิดเป็นความเข้าใจใหม่ต่อเนื่องไปได้เรื่อย ๆ

ประเด็นหลักที่ 3: ผลลัพธ์เชิงบวกจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ในประเด็นหลักที่ 3 นี้ จะมุ่งความสนใจไปที่ผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับ โดยจะเป็นการอธิบายว่าหลังจากที่ผู้รับบริการมาเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้รับข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญและประมวลกับตัวเองจนเกิดความเข้าใจใหม่ (ดังกระบวนการที่ได้อธิบายไว้ในประเด็นหลักที่ 2) แล้วผู้รับบริการนำความเข้าใจใหม่ที่เห็นว่ามีคุณค่าหรือมีประโยชน์เหล่านั้นมาปรับใช้เป็นเครื่องมือ/แนวทาง จนเกิดผลกระทบเชิงบวกกับตัวเองอย่างไรบ้าง สำหรับประเด็นหลักที่ 3 นี้ สามารถแบ่งประเภทของผลลัพธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการออกได้เป็น 2 ประเด็นรอง คือการเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ (ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ประเด็นย่อย คือควบคุมอารมณ์และจัดการกับความรู้สึกตัวเองได้ดีขึ้น และเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการกับปัญหา) และการยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ โดยผู้วิจัยจะได้อธิบายต่อไป

3.1 การเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์

ประเด็นรองแรกนี้ กล่าวถึงการที่ผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงในศักยภาพและรูปแบบในการจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตัวเองเผชิญ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าศักยภาพที่เพิ่มขึ้นนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ด้านหลัก ๆ คือด้านการควบคุมจัดการกับความรู้สึกตัวเอง และด้านวิธีการจัดการกับปัญหา จึงแบ่งการอธิบายออกเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้

3.1.1 ควบคุมอารมณ์และจัดการกับความรู้สึกตัวเองได้ดีขึ้น

หลังจากได้รับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษาไปแล้ว ผู้รับบริการมีความสามารถในการตระหนักรู้เพิ่มขึ้น จนเกิดเป็นความเข้าใจต่อตัวเองใหม่ และด้วยความเข้าใจใหม่นี้ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ ควบคุม และจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตัวเองภายใต้สถานการณ์

ที่เผชิญได้ดีขึ้น การควบคุมและจัดการความรู้สึกตัวเองในที่นี้ อาจเป็นไปได้ทั้งการแยกแยะเรื่องราวออกจากกันได้ชัดไม่หลงเอามาปะปนกัน, การรู้เท่าทันและหยุดเพื่อพิจารณาความรู้สึกตัวเอง พร้อมประเมินสถานการณ์ให้รอบด้านก่อนแสดงออก และการรู้จัก เข้าใจตัวเองจนสามารถจัดการอารมณ์ความรู้สึกตัวเองได้ง่ายขึ้น มีผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 รายที่รายงานประสบการณ์นี้

เริ่มต้นที่บัว ซึ่งได้เข้าใจจากการปรึกษาว่า ที่ผ่านมามันชอบนำปัญหาที่บ้านกับที่ทำงาน มาคิดปนกันจนฟังซ่านและต้องทะเลาะกับสามี และได้ลองฝึกแยกแยะปัญหาออกจากกัน แบ่งเวลา คิดปัญหาที่บ้านกับที่ทำงานให้ชัดตามที่นักจิตวิทยาการปรึกษาแนะนำ หลังจากนั้นก็พบว่ามันทำให้ บัวควบคุมพฤติกรรมตัวเองได้ดีขึ้น ดังนี้

“...พอเราทำได้ทำในจุด.. ตรงนี้แล้วอะนะคะ [ฝึกแยกแยะปัญหา ฝึกความคิดตัวเองใหม่] ก็คือเหมือนกับ..เรารู้แล้วว่า เออ ตรงนี้เราอยู่กับครอบครัวนะ เราอย่าเอาเรื่องนั้น [ปัญหาที่ทำงาน] มาทะเลาะกัน อย่าทำให้ ความสัมพันธ์เรานั้นแย่งลง...”

บัว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

สังเกตว่าบัวสามารถควบคุมพฤติกรรมตัวเองให้ไม่ไประบายอารมณ์กับสามีมากไป จนกลายเป็นทะเลาะกันอย่างแต่ก่อน เพราะ “รู้” ว่าตอนนี้ “เราอยู่กับครอบครัวนะ” คำว่ารู้นี้ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจในตัวเองและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัว พิจารณาแยกแยะได้ว่าสิ่งที่ตน กำลังกังวลอยู่คือเรื่องที่ทำงาน เป็นคนละเรื่องกับปัญหาภายในบ้าน มองเห็นสถานการณ์ชัดเจนขึ้น

แคนก็รายงานว่าหลังได้ความเข้าใจใหม่จากการมาปรึกษาแล้ว ตนสามารถระงับอารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมของตัวเองได้มากขึ้น แม้ว่าหลังจากนั้นตนจะยังคงโดนหัวหน้างาน เรียกไปต่อว่าอยู่บ่อย ๆ เช่นเดิม

“...คือ..คือจริง ๆ พอ..พอจากพบไปเนี่ย ทำให้แคนรู้สึกแบบ..ดึงความรู้สึกตัวเอง..ณ โมเมนต์นั้น.. คือ.. อย่าง..โดน [หัวหน้า] เรียกไปด่าอีกแล้วเงี้ย แคนก็ดึงเอาตัวเองมา.. ดึง..ดึงแบบ..เหมือนแบบ.. แทนที่จะโกรธจะเครียด จะเสียใจแล้วแบบจะทรมานนะ.. มันก็เลยดึงตัวเองออกมาอ้าว ก็มันก็ปกติ

มันก็ด่าแบบเนี้ย 55 เออ.. เรากี่..แค่หยุดแล้วมองมัน อะไรอย่างเงี้ย ... แล้ว
ก็.. คือสำหรับตัวแคนเองอะ แคนหยุดแล้วพิจารณาทุกสิ่ง..ก่อนที่จะทำเพื่อ
เอาความสนใจมากขึ้นอะ อิม”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

แคนใช้คำว่า “ดึงความรู้สึกตัวเอง” “ดึงตัวเองออกมา” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการ
ยับยั้งตัวเองเพื่อพิจารณา “ทุกสิ่ง” ทั้งความรู้สึกตัวเอง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัว ตลอดจนผลที่
อาจเกิดตามมาจากการกระทำของตน อีกทั้งยังสามารถประเมินโดยเชื่อมโยงจากประสบการณ์ของ
ตัวเองจนได้เห็นด้วยว่า “ปกติมันก็ด่าแบบเนี้ย” อยู่แล้ว จึงจัดการอารมณ์กับอารมณ์ของตัวเองได้ดีขึ้น
ไม่โกรธ เครียด หรือเสียใจจนทรمانอย่างที่เคยเป็น เมื่อตระหนักรู้และจัดการอารมณ์ตัวเองได้ดีขึ้น
จึงไม่เกิดพฤติกรรมโต้ตอบที่รุนแรงใส่หัวหน้า ดังที่แคนได้บอกว่าหลังจากได้มาปรึกษาทำให้ตน
สามารถ “หยุดแล้วพิจารณาทุกสิ่ง..ก่อนที่จะทำเพื่อเอาความสนใจมากขึ้น”

อีกกรณีหนึ่ง เป็นของอีฟ ซึ่งหลังจากได้เข้าใจว่าต้นตอของการที่ตนซึ่งอ่อนจนทะเลาะ
กับสามีบ่อย ๆ เป็นเพราะตนไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเอง ก็ช่วยให้จัดการกับอารมณ์และพฤติกรรม
ตัวเองได้ดีขึ้น

“...แค่เห็นต้นตอของพฤติกรรม..ว่าแบบ เออมันเกิดจากการที่เรา เฮ้ยไม่เห็น
คุณค่าในตัวเองน้า เอ่อ เรากี่เลยไปยึดเค้าไว้ เรากี่เลยแบบ..งอนเค้าง่าย ๆ
เพราะเรารู้สึกว่าแบบ เค้าทอดทิ้งเรา อะไรเงี้ย เออ.. พอเห็นแค่นั้นก็ เออ ๆ
เข้าใจ มันก็ทำให้แบบ.. ไม่ค่อยกลับไปงอนอีก...”

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

ผู้วิจัยเข้าใจว่า อีฟได้เข้าใจว่าการที่ตนไม่เห็นคุณค่าในตัวเองทำให้ต้องไปยึดกับ
สิ่งนอกตัว ซึ่งก็คือสามี และเมื่อสามีไม่มีเวลาให้เพียงพอ ด้วยความที่เดิมอีฟก็ไม่ค่อยรู้สึกที่ตัวเอง
มีคุณค่าอยู่แล้ว จึงยังมีแนวโน้มตีความว่าการที่สามีไม่ได้ตอบสนองตามที่ตนต้องการเป็นเพราะ “เค้า
ทอดทิ้งเรา” ได้ง่ายขึ้น เราจะเห็นว่า หลังจากได้มาปรึกษา อีฟสามารถจัดการกับตัวเองได้ง่ายขึ้น
ดังที่กล่าวว่า “พอเห็นแค่นั้นก็เออ ๆ เข้าใจ” ซึ่งเป็นประโยคที่สะท้อนถึงการรับมือไหว รับรู้สิ่งที่

เผชิญไม่ได้หนักจนเกินไป และสามารถจัดการกับอารมณ์ตัวเองได้ทันท่วงที จน “ไม่ค่อยกลับไปนอนอีก” ทั้ง ๆ ที่ก่อนหน้านี้ห้ามตัวเองไม่ค่อยได้เลย

สรุปได้ว่า ผลลัพธ์เชิงบวกหนึ่งจากการที่ผู้รับบริการนำความเข้าใจใหม่ที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้คือ ช่วยให้สามารถหยุดเพื่อประเมินสถานการณ์รอบตัว ประเมินตัวเองได้ดีขึ้น และสามารถจัดการกับอารมณ์ อันอาจนำไปสู่การกำกับพฤติกรรมของตัวเองให้แสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์

3.1.2 เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการกับปัญหา

หลังจากได้รับความเข้าใจใหม่จากการปรึกษาไปแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่พบคือ มีผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงวิธีการ หรือได้เรียนรู้วิธีการใหม่ในการจัดการกับปัญหาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงมีผู้ที่เกิดการตัดสินใจเลือกเส้นทางเดินใหม่ให้กับตัวเองด้วย การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูล 4 จาก 6 ราย

แคนเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในหลายแง่มุม และแต่ละข้อคิด มุมมอง ความเข้าใจที่ได้มาเหล่านั้น ได้นำไปสู่การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเส้นทางชีวิตตัวเองใหม่ด้วยการลาออกจากงานในท้ายที่สุด โดยเล่าว่าหลังจากยุติการปรึกษาไปแล้ว สถานการณ์ที่ทำงานของตนก็ยังไม่ดีขึ้น จนถึงจุดหนึ่งที่

“...เรารู้สึกว่า.. แล้วมันก็มีค่านึงที่เราเกิด..ขึ้น ตอนที่เราคูย [กับนักจิตวิทยา] ว่า..เราเลือกที่จะอยู่ตรงนั้นเอง..หรือมีใครบีบบังคับให้เราอยู่?.. ถ้าเราไม่อยากจะอยู่..เราสามารถ..ก้าวออกมาจากตรงนั้นได้รีเปล่า?.. มันก็เลยเหมือนปลดล๊อคอะ เออ แล้วกูทนโขกลับทำไมอะ? ขึ้นเป็นที่ต้องการจะตาย แคว้นนี้ขึ้นจะหางานใครก็เสนองานขึ้นเยอะอยู่แหละ.. แล้วไปทนอยู่อย่างนั้นทำไม? ก็เลยแควออกมา.. จากเดิมที่ไม่กล้าออก...”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

ความเข้าใจที่แคนได้รับเพิ่มเติมหลาย ๆ ข้อจากการได้มาปรึกษาทำให้สามารถ “ปลดล๊อค” ตัวเองและกล้าลาออกจากงานได้ในที่สุด ความเข้าใจที่ว่าที่ผ่านมามาตบปฐิเสธข้อเสนอของ

บริษัทจัดหางานที่พยายามติดต่อเข้ามาทั้งหมด เพราะแม้แต่พยายามตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น (ดังที่ได้ อธิบายไว้ในประเด็นย่อยที่ 2.4.2) เมื่อรวมกับคำถามนำคิดจากนักจิตวิทยาที่เคยถามตนว่า “เราเลือก ที่จะอยู่ตรงนั้นเอง..หรือมีใครบีบบังคับให้เราอยู่?” ทำให้แค้นกลับมาเห็นสถานการณ์ว่าตนสามารถ เลือกเดินออกจากที่นี่ไปได้โดยไม่มีใครบังคับ และจริง ๆ แล้วตนเป็นที่ต้องการในตลาดงานมาก ไม่มี ความจำเป็นใด ๆ ที่จะต้องทนอยู่ ผู้วิจัยมองว่า คำว่า “ก็เลยแค่ออกมา” สะท้อนถึงความเบาใจ ว่าการตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยการเปลี่ยนงานก็ไม่ใช่ทางเลือกที่แย่นัก เมื่อรวมกับการที่แค้นกล่าวเสริม ต่อด้วยว่า “จากเดิมที่ไม่กล้าออก” ก็เหมือนต้องการเน้นย้ำให้เห็นว่าความเข้าใจที่ได้จากการปรึกษา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจครั้งนี้ของตนมากพอสมควร

ส่วนบัว หลังจากได้เข้าใจปัญหาว่าตนชอบนำเรื่องราวมาคิดปนกันจนฟุ้งซ่าน และได้ลองฝึกความคิดตัวเองให้เป็นระบบมากขึ้นแล้ว ก็ทำให้หลังจากนั้นตนเริ่มจัดการแบ่งเวลาและ แยกขอบเขตให้ชีวิตตัวเองได้ดีขึ้น

“...แล้วบางทีเพื่อนมา เพื่อนก็อาจจะบ่นเรื่องงานเวลาที่ไม่ใช่เวลางาน บางที มาหาที่บ้านอย่างเงี้ย เราก็จะบอกว่าเออ อย่าพูดเรื่องงาน เพราะว่าตอนนี้ เราพักผ่อน.. มันเหมือนกับทำให้เราแบบว่า ให้เวลากับตัวเองส่วนตัวจริง ๆ โดยที่ไม่เอาปัญหาในเรื่องงานที่มันจบไปแล้วเอามาคิดต่ออะไรเงี้ย...”

บัว, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

จะเห็นว่าบัวเริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการกับเรื่องราวรอบตัวใหม่ จากเดิมที่ชอบนำ ปัญหาต่าง ๆ มาคิดปนกันจนเครียด ก็เริ่มขีดเส้นให้ตัวเองมากขึ้น ว่าตนจะไม่คิดเรื่องงานนอกเวลา งาน การที่บัวบอกกับเพื่อนได้ว่า “อย่าพูดเรื่องงาน เพราะว่าตอนนี้เราพักผ่อน” สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ ในการจัดการเวลาและแยกแยะเรื่องราวให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้มีเวลาส่วนตัว สำหรับพักผ่อนจริง ๆ

ในทางกลับกัน ฝ่ายมองว่าความเข้าใจที่ตนได้รับจากการปรึกษาไม่ได้ช่วยแก้ไข วิธีการจัดการกับปัญหาเป็นเรื่อง ๆ ไป แต่คือการได้เรียนรู้ “กระบวนการ” ในการหาคำตอบและ ทบทวนชีวิตตัวเองมากกว่า ซึ่งฝ่ายมองว่า “ที่ผ่านมาเราไม่เคย เราไม่เคยเข้าสู่กระบวนการนี้ ... หรือ อาจจะมีแต่เราก็แบบ..สะเปะสะปะนิดนึง” และมองว่านักจิตวิทยาเปรียบเสมือนเป็นผู้มอบแนวทาง

ให้ตนได้รู้จักกับกระบวนการนี้ ทำให้แม้หลังยุติการปรึกษาไปแล้ว ฝ่ายก็ยังสามารถนำกระบวนการตั้งคำถาม สังเกต และหาคำตอบจากภายในตัวเองกลับมาใช้ต่อได้อีกเรื่อย ๆ

“...เค้า [นักจิตวิทยา] เหมือนแค่แบบ..เออมอบกระบวนการให้เราใหม่ อืม.. ให้เราเข้าถึง.. ให้เราเข้าถึงกระบวนการ [คิดและทบทวนตัวเอง] ... แล้วก็.. ได้วิธีการบางอย่างมาจากเค้า.. เออ บางส่วนบางอย่างมาจากเค้า แล้วเราก็เอามา Adapt ใช้กับชีวิตเราได้เอง อะไรเงี้ย อืม.. มาปรับ...”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

ในที่นี้ ฝ่ายได้ผ่านกระบวนการหาคำตอบให้แก่ตัวเองโดยได้รับความช่วยเหลือจากนักจิตวิทยาการปรึกษาอย่างเพียงพอ จนเริ่มได้รู้จักและทำความเข้าใจกระบวนการดังกล่าวอย่างมีทิศทางและชัดเจนมากขึ้น หลังจากได้ทำความรู้จักจนเข้าใจว่าสิ่งที่ตนได้รับจากการปรึกษานั้นไม่ใช่เพียงแค่คำตอบ แต่คือวิธีการ/กระบวนการในการหาคำตอบจากตัวเอง ฝ่ายก็ได้นำสิ่งที่ตนเข้าใจจากกระบวนการนี้มาปรับใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือประกอบการแสวงหาคำตอบด้วยตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป ดังที่กล่าวเอาไว้ว่า “ได้วิธีการบางอย่างมาจากเค้า ... แล้วเราก็เอามา Adapt ใช้กับชีวิตเราได้เอง”

จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าผู้รับบริการมีการปรับใช้หรือสังเคราะห์ความเข้าใจที่ตนได้รับจากการมาปรึกษา จนสามารถนำไปสู่การเลือกเปลี่ยนแปลงเส้นทางเดินในชีวิตตัวเอง หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการในการรับมือกับปัญหาหรือสถานการณ์ ทั้งในปัจจุบันและ/หรือที่จะตามมาในอนาคต

3.2 การยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ

ประเด็นรองต่อมา กล่าวถึงการที่ผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงในมุมมองและวิธีการดำเนินชีวิตของตัวเองไปในทางที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่นกับตัวเองและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตมากขึ้น พบว่าความเข้าใจใหม่ที่ผู้รับบริการได้รับ มีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการมองตัวเองในแง่บวกได้มากขึ้น ลดเงื่อนไขกับตัวเองลง ยอมรับตัวเอง กล้าเผชิญกับผลลัพธ์ของชีวิตไม่ว่าสถานการณ์จะออกมาในทางบวกหรือลบมากขึ้น มองตัวเองและชีวิตในลักษณะที่ยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ จึงจมอยู่กับปัญหาและได้รับ

ผลกระทบทางลบจากปัญหาน้อยลง สามารถอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ มีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 5 จาก 6 รายที่เกิดผลลัพธ์ในลักษณะนี้

ลองพิจารณาจากคำบรรยายเหล่านี้ ทั้งแอร์และแคนต่างมาปรึกษาแล้วยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้จบไปได้โดยสมบูรณ์ แต่การมาปรึกษาก็ช่วยทำให้อยู่กับผลลัพธ์ที่ตามมาจากปัญหาเหล่านั้นได้ดีขึ้น

“...ถึงแม้ว่าพอเวลาผ่านไป ... เวลาผ่านไป 2 เดือนอาจจะกลับมาคิดถึงปัญหานี้บ้าง แต่เราก็ไม่ได้กลับมาคิดแบบ..แบบเดิมแล้ว แบบ..มาวุ่นวายอะไรแบบเดิมมากแล้วเงี้ย ... เหมือน..ว่าเรามองปัญหากลับไปด้วยความเข้าใจมากขึ้นมากกว่า...”

แอร์, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

“...[การมาปรึกษา] คือมันไม่ได้แก้ปัญหาด้านนะคะ แต่มันช่วยตัวเอง..ช่วยปลดล๊อคความรู้สึกบางอย่าง.. แล้วมันทำให้เราสบายใจขึ้น.. ดำรงชีวิตแบบไม่ค่อย Blue อะไม่ค่อยดาวน์ ไม่ค่อย Depress เท่าไหร่ อะไรเงี้ย ก็เลยรู้สึกว่า เฮ้ยมันดีขึ้น.. ถึงแม้มันจะแก้อะไรไม่ได้.. คือ..คือ..อ้อทั้ง..สองคนนั้น [หัวหน้า] มันก็ยงดาเราเหมือนเดิม.. เออ อะอะไรอย่างเงี้ย แต่ว่ามันก็..ทำให้เราอะ..ไม่รู้สึกแย..กับสิ่งที่เราต้องเผชิญ”

แคน, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

ทั้งแอร์และแคนต่างอยู่ร่วมกับปัญหาเดิมด้วยความเข้าใจได้ดีขึ้น แม้แอร์ก็ยังคงไม่สามารถกลับไปคืนดีกับเพื่อนสนิทได้ แคนยังคงถูกหัวหน้าต่อว่าเวลาทำงานเช่นเดิม แต่ทั้งสองรายต่างได้รับผลกระทบทางลบจากปัญหาดังกล่าวน้อยลง คำพูดของแอร์ที่ว่า “อาจจะกลับมาคิดถึงปัญหานี้บ้าง แต่เราก็ไม่ได้กลับมาคิดแบบเดิม มาวุ่นวายอะไรแบบเดิมแล้ว” สะท้อนให้เห็นถึงการก้าวข้าม หรือปัญหาเดิมไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อตนแล้ว ในขณะที่ประโยคของแคนที่ว่า “แต่ว่ามันก็..ทำให้เราอะ..ไม่รู้สึกแย..กับสิ่งที่เราต้องเผชิญ” ก็สะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับ ไม่ผลักไสประสบการณ์ทางลบเหล่านี้เช่นกัน

อีฟก็มีการเปลี่ยนแปลงด้านการยอมรับตัวเองที่น่าสนใจ โดยรายงานว่าการได้มาปรึกษาทำให้ปัจจุบันนี้ตนซื่อสัตย์กับความรู้สึกตัวเองมากขึ้น ไม่พยายามเอาเหตุผลต่าง ๆ มาฝืนความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเอง

“...เออ แล้วเราก็ซื่อสัตย์กับความรูสึกตัวเองมากขึ้น ... ก่อนหน้านี้เราก็จะรู้สึกว่าเป็นแบบ.. ก็คือโกรธแต่เราก็ไม่ควรโกรธปะ คือเราก็เข้าใจเค้า [สามี] อะไรอย่างเงี้ย เพราะว่าเราอะงี้เง่าเองอะไรอย่างเงี้ย...”

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

สังเกตว่า ก่อนหน้าที่อีฟจะผ่านกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เมื่ออีฟรู้สึกโกรธสามีก็มักจะใช้วิธีการปฏิเสธความรู้สึกตัวเอง และพยายามทำความเข้าใจสามีด้วยเหตุผล ว่าสามีไปคุยกับผู้หญิงคนอื่นเพราะตน “งี้เง่าเอง” แต่อีฟก็ไม่สามารถหยุดความโกรธของตัวเองได้ จึงขัดแย้งกับตัวเอง เพราะพยายามกำจัดความรู้สึกโกรธอยู่ตลอด (“คือโกรธแต่เราก็ไม่ควรโกรธปะ”) แต่หลังจากได้รับการปรึกษา ก็ทำให้อีฟได้ทำความเข้าใจว่าความจริงแล้วตัวเองยังโกรธอยู่ และอนุญาตให้ตัวเองรู้สึกอย่างที่รู้สึกจริง ๆ (อีฟอธิบายต่อว่าการปรึกษาทำให้ได้รู้ว่า “เออคือเกลียดก็คือเกลียดอะ เออ.. มัน ๆ ..มันไม่ปลอม..”) นอกจากนี้ เมื่อลองพิจารณาคำอธิบายอื่น ๆ ของอีฟเพิ่มเติม

“...โอเคคือ.. มันก็..ซื่อตรงกับตัวเองได้.. แต่ถ้าเรามอง.. อย่างที่เราบอกอะถ้าเราแบบมองเห็นคุณค่าของตัวเองอะ มันก็จะไม่เกิดพฤติกรรมงอน [สามี] แต่ว่าแบบ.. มันก็จะสามารถที่จะแบบ..ซื่อตรงกับความรู้สึกได้...”

“...ตอนนี้ก็แบบ เออ.... ก็รักตัวเองมากขึ้นมั้ง ... ก็คือรู้สึกว่าโอเคตัวเองก็มีค่า.. ช่วยแบบ..มีคุณค่าพอ...”

การณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

อีฟ, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

ผู้วิจัยตีความประโยคต่าง ๆ ข้างต้นนี้ร่วมกันแล้วได้เห็นภาพมากขึ้นว่า ส่วนหนึ่งที่ทำให้อีฟสามารถซื่อสัตย์กับตัวเองได้มากขึ้น เป็นเพราะการมาปรึกษาทำให้ได้กลับมาเข้าใจ ยอมรับ และเห็นคุณค่าตัวเอง โดยสังเกตได้จากที่กล่าวว่า “ก็รักตัวเองมากขึ้น” และ “รู้สึกว่าโอเคตัวเองก็มีค่า ... มีคุณค่าพอ” จึงเริ่มรับรู้และสามารถมองตัวเองในแง่บวกได้ ยิ่งเมื่อรวมกับการที่อีฟในตอนนี้นี้สามารถลดพฤติกรรมงอนสามีลงไปได้แล้ว (ต่างจากก่อนหน้านี้ที่ห้ามพฤติกรรมตัวเองแทบไม่ได้เลย) จึงยังทำให้อีฟลดความกลัวและกังวลลงว่าตนจะงอนจนทะเลาะกับสามีบานปลายเช่นแต่ก่อน เมื่อลดความกลัวลงได้ ก็ยังสามารถกลับมารับฟังความรู้สึกตัวเอง และซื่อสัตย์กับตัวเองมากขึ้นได้ในที่สุด เพราะเริ่มได้เรียนรู้ว่าตัวตนที่แท้จริงของตัวเองก็ไม่ได้น่ากลัว ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเกินจะควบคุมได้เสมอไป

ข้อมูลสัมภาษณ์ของฝ่ายก็แสดงให้เห็นว่าความเข้าใจใหม่ที่ได้มีส่วนช่วยเปลี่ยนแปลงมุมมองของตัวเองเช่นกัน เพราะปัจจุบันนี้ตนก็ลดเงื่อนไขที่มีต่อตัวเองลง

“...กล้าที่จะยอมรับตัวเอง ทั้งข้อดีข้อเสีย กล้าที่จะแบบ..ดีกับตัวเอง คุยกับตัวเอง มากขึ้น.. อะไรเงี้ย จากที่เมื่อก่อนเราแบบ ไม่ได้! เราต้องเป็นแบบนี้เราต้องเป็นแบบนี้แบบนี้เท่านี้ที่ใช่.. เออ เราต้องแบบฟุ้ง ๆ ๆ ๆ ๆ ๆ อะไรอย่างเงี้ย เออ..ในอดีต.. อืม.. ไม่ ไม่ได้! เราจะให้ใครมาว่าเราแบบ..อ่อนไม่ได้! ห่วยไม่ได้ โง่ไม่ได้!.. แต่พอมา.. แบบ พอเราแบบ..ปรับมุมมองได้ ยอมรับตัวเองได้.. รู้จักตัวเองได้ว่าแบบ.. เฮ้ย เรา ห่วยได้เว้ย.. เออ..เรา ๆ ฟุ้งบ้างก็ได้เว้ย เราล้มบ้างก็ได้เว้ย อะไรอย่างเงี้ย เออ..”

ฝ่าย, ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

จะเห็นว่าฝ่ายสามารถยอมรับตัวตนของตัวเองในทุกแง่มุมได้มากขึ้น คำว่ากล้าที่จะ “คุยกับตัวเอง” ในที่นี้สะท้อนให้เห็นถึงการเปิดรับตัวเองและทำความเข้าใจตัวเองมากขึ้น ซึ่งจะแตกต่างจากคำบรรยายตัวเองในอดีตซึ่งตั้งเงื่อนไขกับตัวเองอย่างเข้มงวด (ในประโยคเหล่านั้นจะคอยบอกตัวเองว่า “ต้อง” ทำอะไร และมีข้อห้ามกับตัวเองอยู่ตลอด) การมาปรึกษาช่วยให้ฝ่าย “ปรับมุมมองได้ ยอมรับตัวเองได้” คือมองตัวเองแบบยืดหยุ่นมากขึ้น มองเห็นตัวเองเปลี่ยนแปลงได้ เข้าใจว่าไม่จำเป็นต้องบังคับให้ตัวเองเข้มแข็งและทำอะไรได้ดีตลอดเวลา

ตัวอย่างเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่าความเข้าใจใหม่ที่ได้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาอาจไม่ได้ช่วยให้ปัญหาคลี่คลายได้ในทุก ๆ กรณี แต่ก็มีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการสามารถบรรเทาผลกระทบจากปัญหาและอยู่ร่วมกับปัญหาที่ตนเผชิญได้อย่างกลมกลืนมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีมุมมองต่อตัวเองเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น มองตัวเองในทางที่ยืดหยุ่น ยอมรับตัวตนที่แท้จริงของตัวเองได้มากขึ้น อีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ประเด็นหลักที่ 3 นี้กล่าวถึงผลลัพธ์เชิงบวกจากการที่ผู้รับบริการนำความเข้าใจใหม่ที่ได้รับจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาไปปรับใช้ แล้วนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ การเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ ซึ่งแยกออกได้เป็นการควบคุมอารมณ์และจัดการกับความรู้สึกตัวเองท่ามกลางสถานการณ์ได้ดีขึ้น และการเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ใช้ในการจัดการกับปัญหา กับกลุ่มที่สอง คือการยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ให้รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดท่านด้วยการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความไว้แล้วในบทที่ 4 ต่อไปนี้จะเป็นการอภิปรายผลการวิจัย เพื่อให้เห็นประเด็นหรือข้อค้นพบที่น่าสนใจ และเชื่อมโยงเข้ากับวรรณกรรมอื่น ๆ ที่เคยมีผู้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ เพื่อให้เห็นภาพมากขึ้นว่าประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ของผู้รับบริการที่ได้มารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นอย่างไร

อภิปรายผลการวิจัย

จากที่ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของวิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญมาใช้ในการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงประโยชน์และข้อดีของการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามที่ Elliott (2010) ได้นำเสนอไว้ กล่าวคือ ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีรายละเอียดเหตุการณ์จากผู้ให้ข้อมูลมากพอให้วิเคราะห์บริบทของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญได้จากหลายแง่มุม สามารถมองเห็นลำดับก่อน-หลังและวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงของแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในท้องให้บริการปรึกษาและนอกห้องปรึกษา จึงช่วยให้มองเห็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลจากหลาย ๆ เหตุการณ์ที่ต่อเนื่องกันได้อย่างครอบคลุม จะเห็นได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเด็นหลักต่างช่วยฉายภาพเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในแง่มุมที่ต่างกัน ประเด็นหลักที่ 1 คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เป็นเสมือนการบรรยายให้เห็นบริบทที่เกิดขึ้นภายในท้องให้บริการปรึกษา ประเด็นหลักที่ 2 กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่ เป็นการอธิบายสิ่งที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องซึ่งมีทั้งที่เกิดขึ้นในและนอกท้องให้บริการปรึกษา ส่วนประเด็นหลักที่ 3 ผลลัพธ์เชิงบวกจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นการแสดงผลลัพธ์ที่ตามมาจากการได้มีประสบการณ์เหล่านี้ ผู้วิจัยจึงมองว่าวิธีวิจัยแบบเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญสามารถให้ผลการศึกษาที่ค่อนข้างครอบคลุมและเป็นแนวทางหนึ่งในการศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ประเทศไทยสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพิ่มเติมได้

ส่วนเรื่องผลของการวิเคราะห์นั้น ในภาพรวม สิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยพบจากผลที่ได้คือ ถึงแม้งานวิจัยนี้จะมีการจัดประเภทข้อมูลแตกต่างออกไปจากงานวิเคราะห์อภิมานเชิงคุณภาพของ Timulak (2007) แต่ผลการวิจัยของ Timulak ก็นับว่ายังครอบคลุมผลการวิจัยจากงานชิ้นนี้อยู่ อีกทั้งผู้วิจัยก็ไม่พบประเด็นที่อาจเกี่ยวข้องโดยตรงกับความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างความเป็นปัจเจกนิยมที่แฝงอยู่ในศาสตร์การปรึกษาเชิงจิตวิทยากับคตินิยมแบบรวมหมู่ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของสังคมไทยในงานวิจัยนี้ จึงอาจกล่าวในเบื้องต้นได้ว่า กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในบริบทสังคมไทยอาจไม่ได้แตกต่างจากสากลมากนัก อาจเป็นไปได้ว่าเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เช่น การสร้างสัมพันธภาพในการบำบัดทักษะการฟังหรือการสำรวจเรื่องราวร่วมกัน มากกว่าจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมโดยตรง จึงทำให้ได้ผลลัพธ์ออกมาไม่แตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ทำในวัฒนธรรมตะวันตกนัก

สิ่งที่น่าสนใจที่งานวิจัยนี้ให้เพิ่มเติมจากงานของ Timulak (2007) คือรายละเอียด บริบท และความเชื่อมโยงของแต่ละเหตุการณ์ที่นำมาสู่การเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยมองว่าการจัดประเภทแบบในงานวิจัยนี้ทำให้นำแต่ละเหตุการณ์มาอธิบายโดยเชื่อมโยงกับบริบทที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีความหมายมากกว่าการจัดประเภทโดยแยกตามผลกระทบอย่างงานของ Timulak อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานของ Timulak นับเป็นงานสรุปการจัดประเภทเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญได้ค่อนข้างครอบคลุม ดังนั้นในการอภิปรายต่อจากนี้ผู้วิจัยจะมีการอภิปรายโดยอ้างอิงและเปรียบเทียบกับงานของ Timulak ด้วย เพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำผลการวิเคราะห์จากงานปัจจุบันไปเชื่อมโยงกับภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักดีว่าการนำผลไปเปรียบเทียบกับงานของ Timulak อาจไม่สามารถทำได้ทั้งหมด ด้วยข้อจำกัดที่วางงานชิ้นดังกล่าวมิได้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์แต่ละประเภทไว้ละเอียดมากนัก

ต่อจากนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งหัวข้อและเรียงลำดับการอภิปรายผลโดยอิงตามประเด็นหลักในบทที่ 4 กล่าวคือ ผู้วิจัยจะเริ่มอภิปรายจากประเด็นหลักที่ 1 เรื่องคุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ต่อด้วยประเด็นหลักที่ 2 เรื่องกระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่ และปิดท้ายด้วยประเด็นหลักที่ 3 คือผลลัพธ์เชิงบวกจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ประเด็นหลักที่ 1: คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประเด็นหลักที่ 1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สัมพันธภาพระหว่างกันนี้ มีคุณลักษณะที่จำแนกออกได้เป็น 3 ประเด็นรอง คือ 1.1 การได้บอกเล่าเรื่องราวที่เก็บไว้ในใจ คือการที่ผู้รับบริการสามารถบอกเล่าเรื่องราวที่อยู่ในใจออกไปให้นักจิตวิทยาการปรึกษาเรียนรู้ได้ ทำให้ได้มีโอกาสเรียบเรียงสิ่งที่อยู่ในใจออกมาเป็นคำพูด ได้คิดและทบทวนตัวเองร่วมกับนักจิตวิทยาการปรึกษา, 1.2 นักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกัน คือการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและมีความเข้าใจในเรื่องราวร่วมไปกับผู้รับบริการอย่างค่อนข้างสม่ำเสมอในระหว่างที่ปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งจะช่วยให้สื่อสารกันเข้าใจและสำรวจเรื่องราวต่าง ๆ ร่วมกันได้ดี และ 1.3 การรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเอง คือในระหว่างที่อยู่ในความสัมพันธ์นี้ นักจิตวิทยาการปรึกษาจะยึดเอาการรับรู้และการพิจารณาของผู้รับบริการเองเป็นที่ตั้ง มิใช่การรับรู้ของตน จึงให้ความสำคัญกับการเปิดพื้นที่ ให้เวลาผู้รับบริการได้พิจารณาสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของตนเอง นักจิตวิทยาการปรึกษาจะไม่ใส่มุมมอง ความรู้สึก คำแนะนำ การตัดสิน หรือประสบการณ์ส่วนตัวเข้ามามากเกินไปจนรบกวนกระบวนการของผู้รับบริการ และผู้รับบริการจะยังคงมีส่วนร่วมและอำนาจในการประเมินความถูกต้องและกำหนดทิศทางของเนื้อหาที่พูดคุยกัน

สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับผู้รับบริการนี้ นับเป็นรากฐานที่อาจนำไปสู่เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ด้วย เพราะเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญและเป็นประโยชน์ล้วนมีจุดเริ่มต้นมาจากสัมพันธภาพนี้ทั้งสิ้น และหากพิจารณาเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะ 3 ประการดังกล่าวข้างต้นกับสัมพันธภาพทั่วไปที่ผู้รับบริการได้พบเจอในชีวิตประจำวัน จะเห็นว่าสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันหลาย ๆ ครั้ง ก็มิได้มีคุณลักษณะดังกล่าวอย่างครบถ้วนหรือเด่นชัด กล่าวคือ ในบริบทชีวิตจริงบางสถานการณ์ผู้รับบริการอาจไม่สามารถนำปัญหาที่รบกวนใจนั้น ๆ ไปปรึกษาหรือเล่าให้ใครฟังได้ จึงได้แต่เก็บงำปัญหาเอาไว้กับตัวเอง (ดังเช่นในกรณีของแค้น ที่มองว่าตนไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานไปเล่าให้คนใกล้ตัวหรือคนในองค์กรฟัง) หรือแม้จะสามารถหาบุคคลที่ตนบอกเล่าเรื่องราวได้ บุคคลดังกล่าวก็อาจไม่ได้ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจไปด้วยกันให้ชัด หรืออาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับการรับรู้จากฝั่งของผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ดังนั้น ถ้าพึงการหาใครสักคนที่สามารถพูดคุยปัญหาด้วยได้ อาจไม่ใช่ลักษณะสัมพันธภาพที่เพียงพอจะนำไปสู่ประโยชน์ดังที่เกิดกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหกรายที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลมา

ต่อไปนี้ผู้วิจัยจะอภิปราย ว่าผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้มีความเหมือน ความต่าง หรือ เชื่อมโยงกับวรรณกรรมอื่น ๆ อย่างไรบ้าง โดยจะอธิบายไล่เรียงไปตามหัวข้อของประเด็นรอง กล่าวคือ ผู้วิจัยจะเริ่มต้นอภิปรายจากประเด็นเรื่องการได้บอกเล่าเรื่องราวที่เก็บไว้ในใจ ตามด้วย ประเด็นเรื่องนักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกัน แล้วจึงค่อยอภิปรายเรื่องการรับรู้ และพิจารณาโลกภายในของผู้รับบริการเอง

เริ่มต้นที่ประเด็นเรื่องการได้บอกเล่าเรื่องราวที่เก็บไว้ในใจ มีผู้ให้ข้อมูล 3 รายคือ แคน อีฟ และดาวที่กล่าวถึงประเด็นนี้ หากเทียบกับงานของ Timulak (2007) อาจใกล้เคียงกับผลกระทบ ด้านการได้รับการบรรเทา ซึ่งได้รวมผลด้านการได้ประสานประเด็นที่ยังค้างคาใจ (Reconciliation with Unresolved Issue) เอาไว้ด้วย เพราะอย่างไรกรณีของแคน จะเห็นว่าแคนที่ผ่านมากับปัญหาเอาไว้ในใจ แต่ได้นำออกมาทบทวนและประสานเมื่อได้คุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษา นอกจากนี้ เมื่อสืบค้น งานวิจัยที่ผ่านมาก็มีการพูดถึงการที่ผู้รับบริการได้บอกเล่าปัญหา ได้พูดถึงที่อยู่ในใจออกมา ก็มีพบเห็น อยู่บ้าง เช่น มีการศึกษากับวัยรุ่นตอนปลาย – ผู้ใหญ่ตอนต้นพบว่า หนึ่งในสิ่งที่คนกลุ่มนี้มองว่าจะช่วย พวกเขาในการรับมือและเยียวยาเกี่ยวกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ (Ideas of Cure) ได้มากที่สุด คือการได้พูด กับใครสักคน (Philips et al., 2007) หนึ่งในความพอใจของผู้รับบริการคือการได้มีสัมพันธภาพแบบ บุคคลต่อบุคคลกับนักจิตวิทยาการปรึกษา และได้รับการช่วยเหลือให้ถกประเด็นเกี่ยวกับสิ่งที่ปัญหา อยู่สำหรับตน (J. A. Hill, 1969) ซึ่งก่อนหน้านี้อาจเป็นสิ่งที่ตนไม่สามารถพูดออกไปได้ (Rodgers, 2002) เมื่อถูกถามว่าอะไรเป็นกระบวนการในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย พบว่าผู้รับบริการกล่าวถึงการได้แสดงออกทางอารมณ์และคำพูดบ่อยที่สุด และเมื่อให้ จัดลำดับความสำคัญ ก็พบว่าผู้รับบริการมองว่าการพูดถึงเรื่องราวที่มีความอ่อนไหวได้อย่างเปิดเผย และปลอดภัย มีความสำคัญสูงกว่ากระบวนการอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ (Tzur Bitan & Lazar, 2019) โดยผลวิจัยของ Tzur Bitan และ Lazar (2019) คล้ายกับที่อีฟเล่าว่าเมื่อตนได้พูดออกมาแล้วก็ทำให้ เห็นตัวเองได้ชัดขึ้น นอกจากนี้ Fosha และ Thoma (2020) ก็มีพูดถึงว่าสิ่งที่ควรเกิดขึ้นเป็นลำดับแรก ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือการลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการมองเห็น และใส่ใจจากผู้อื่น ผู้รับบริการต้องการใครสักคนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของตนเองด้วย โดยไม่จำเป็นต้องเป็นคนมาบอกว่าตนควรจะทำอะไร (Rodgers, 2002) ผลการศึกษาเหล่านี้ เป็นส่วน หนึ่งที่สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ ว่าการได้มีโอกาสบอกเล่าเรื่องราว การได้พูดถึงที่อยู่ในใจออกมา

เป็นคำพูดให้นักจิตวิทยาการปรึกษาฟังนั้นช่วยให้ผู้รับบริการสามารถจัดการสะสางกับเรื่องราวเหล่านั้น
ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับประเด็นต่อมา เรื่องการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาดังใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกันกับ
ผู้รับบริการ ผู้ให้ข้อมูลทั้งทศรายได้กล่าวถึงประเด็นนี้ โดยพบว่ารายละเอียดของประเด็นนี้มีความ
คล้ายคลึงกับผลกระทบหลายด้านในงานของ Timulak (2007) คือมีทั้งส่วนที่คล้ายกับผลกระทบด้าน
ความรู้สึกได้รับการเข้าใจ (เช่นที่แอร์บอกว่านักจิตวิทยาการปรึกษารับรู้เรื่องราวของตนแบบเข้าใจ
จริง ๆ), การสร้างความมั่นใจ/การช่วยเหลือ/ความปลอดภัย (เช่นที่บับบอกว่านักจิตวิทยาการปรึกษา
พร้อมจะเข้าใจในสิ่งที่ตนเป็น) และการได้สัมผัสการสื่อสารกับบุคคล (เช่นที่บับบอกว่ารู้สึกเหมือน
เพื่อนคุยกัน) อีกทั้งยังมีส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของ Sanberk และ Akbaş (2015) ที่รายงานว่า
การที่นักจิตวิทยาการปรึกษาได้ตอบด้วยการแสดงความเข้าอกเข้าใจ ช่วยเพิ่มความน่าจะเป็นที่
ผู้รับบริการจะโต้ตอบกลับมาด้วยการเปิดเผยความรู้สึกเพิ่มเติม และการโต้ตอบด้วยพฤติกรรม
สนับสนุน ช่วยเพิ่มความน่าจะเป็นที่ผู้รับบริการจะโต้ตอบกลับมาด้วยการบรรยายปัญหาของตัวเอง
เพิ่มเติมอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังพบว่า นักจิตวิทยาการปรึกษากลุ่มที่ผลลัพธ์การปฏิบัติงาน
สำเร็จสูงกว่า มีการแสดงพฤติกรรมเข้าอกเข้าใจและพฤติกรรมสนับสนุนแก่ผู้รับบริการมากกว่ากลุ่มที่
ผลลัพธ์การปฏิบัติงานไม่ค่อยประสบผลสำเร็จเท่า และการที่นักจิตวิทยาการปรึกษาแสดงทัศนคติ
เช่นนี้ออกไป สามารถเหนี่ยวนำให้ผู้รับบริการกลับมารับผิดชอบต่อตัวเอง ให้ความร่วมมือ เปิดเผย
อารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง และรายงานการเปลี่ยนแปลงตลอดจนความเข้าใจลึกซึ้งที่ตนได้รับให้
นักจิตวิทยาการปรึกษารับทราบมากขึ้นอีกด้วย มีการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมองว่าการที่นักจิตวิทยา
การปรึกษาเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดีเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยสร้างสัมพันธ์และทำให้การสื่อสารระหว่างกัน
เป็นไปด้วยดี (Ng & James, 2013) งานของ H. Sexton และคณะ (2005) ก็ชี้ให้เห็นว่าการที่
นักจิตวิทยาการปรึกษาดังใจฟัง การพยายามเก็บรวบรวมข้อมูล และการที่ผู้รับบริการพูดถึงเรื่องราว
เกี่ยวกับตัวเอง สามารถลดความเสี่ยงและทำให้เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างนักจิตวิทยาการปรึกษากับ
ผู้รับบริการได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ความเข้าอกเข้าใจของนักจิตวิทยาการปรึกษายังสัมพันธ์กับ
ผลลัพธ์ทางบวกในการบำบัดด้วย (Elliott et al., 2018; Lambert & Barley, 2001; Orlinsky
et al., 1994) โดยในงานของ Orlinsky และคณะ (1994) ได้ระบุถึงความสามารถในการเข้าถึง
(Engage) และเพ่งความสนใจอยู่กับปัญหาของผู้รับบริการว่าก็มีผลทางบวกต่อการบำบัดเช่นกัน

Hougaard (1994) ก็ได้สังเคราะห์โมเดลของสัมพันธภาพในการบำบัดขึ้น และได้จัดให้ความเข้าใจร่วมกันระหว่างนักจิตวิทยาการศึกษากับผู้รับบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพในการบำบัด โดยรวมอยู่ในมิติด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (มิติที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมและอารมณ์ในความสัมพันธ์ ไม่ได้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความสัมพันธ์โดยตรง) เมื่อพิจารณาประกอบกันแล้ว ผู้วิจัยมองว่า การตั้งใจรับฟังเรื่องราวจนเข้าใจของนักจิตวิทยาการศึกษานี้ จะเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการปรึกษา เพราะทำให้นักจิตวิทยาการศึกษาสามารถติดตามและจับประเด็นที่น่าสนใจจากเรื่องราวของผู้รับบริการได้ และเมื่อผู้รับบริการได้รับความเข้าใจอย่างถูกต้องและได้รับการสนับสนุน ก็จะเป็นผลดีต่อการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างกัน อันจะมีส่วนทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์ของการปรึกษาต่อไป

ประเด็นสุดท้าย เรื่องการรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเอง มีผู้ให้ข้อมูลที่กล่าวถึงอยู่ 4 รายคือแอร์ ฝ่าย ดาว และแคน ประเด็นนี้หากเทียบกับงานของ Timulak (2007) อาจประกอบไปด้วยผลกระทบทางด้านการให้อำนาจ การได้รับการบรรเทา และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการใน ดังเช่นที่แคนเล่าว่าตนรู้สึกดีมากที่นักจิตวิทยาการศึกษาเป็นเพียงคนที่ต้องการรู้ “Fact จากฝั่งเรา” โดยไม่ตัดสิน แคนจึงไม่ต้องคอยกังวลกับท่าทีของนักจิตวิทยาการศึกษา (การได้รับการบรรเทา) และมีพื้นที่ให้ตนได้คิดและตกผลึกด้วยตัวเองในที่สุด (การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และการให้อำนาจ ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม จากการสืบค้นเพิ่มเติมผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีงานชิ้นใดที่กล่าวถึงเรื่องการพิจารณาโลกภายในโดยเฉพาะเจาะจงนัก มักพบเจอสอดแทรกอยู่ในการศึกษาหัวข้ออื่นเสียมากกว่า โดยผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องหรือคล้ายคลึงกับประเด็นนี้เช่น พบว่าความสามารถของนักจิตวิทยาการศึกษาในการนำผู้รับบริการกลับมาให้ความสนใจกับประสบการณ์ทางอารมณ์ของตนเอง ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งที่ส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์ทางการบำบัด (Lambert & Barley, 2001; Orlinsky et al., 1994) เรื่องการให้ความสนใจกับโลกภายในและการสำรวจอารมณ์ของผู้รับบริการก็เคยมีการศึกษาพบว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยร่วมในการปรึกษา ที่นับว่ามีถูกพูดถึงบ่อยเป็นอันดับสองในหมวดหมู่ปัจจัยร่วมด้านการวางลักษณะโครงสร้างในการบำบัด (Treatment Structure) Grenavage และ Norcross (1990) และ Tracey และคณะ (2003) ได้นำงานของ Grenavage และ Norcross (1990) มาจัดหมวดหมู่ใหม่ เพื่อสร้างแผนภาพมโนทัศน์ (Concept Mapping) เกี่ยวกับปัจจัยร่วมในการปรึกษาขึ้น โดยพวกเขาได้นำปัจจัยร่วมด้านผู้รับบริการ

ได้มีโอกาสให้ความสนใจกับโลกภายในของตัวเองไปอยู่ในหมวดเดียวกับการได้ความเข้าใจลึกซึ้ง และเมื่อนำมาวิเคราะห์ต่อก็คพบว่ากระบวนการได้ความเข้าใจลึกซึ้งนี้ เป็นกระบวนการที่น่าจะต้องใช้ทั้งการประมวลผลด้านอารมณ์ (Hot Processing) และด้านความคิด (Cool Processing) ผสมผสานกันอย่างลงตัว นอกจากนี้ ในงานของ Bachelor (2013) ซึ่งใช้การแยกองค์ประกอบเพื่อช่วยวิเคราะห์ถึงมุมมองของผู้รับบริการเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการบำบัด ผู้วิจัยพบว่ามี 2 จาก 6 องค์ประกอบในมุมมองของผู้รับบริการที่มีรายละเอียดคล้ายคลึงกับประเด็นรองนี้ คือองค์ประกอบด้านความผูกพันทางการบำบัด (Therapeutic Bond) และการไม่มีข้อขัดแย้งระหว่างกันในเรื่องเป้าหมายและการทำงานในการบำบัด เพราะความผูกพันทางการบำบัดหมายรวมไปถึงคุณสมบัติของนักจิตวิทยาการปรึกษาในการเคารพจังหวะการทำงานของผู้รับบริการ (Respect for Clients' Working Pace) และให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ซึ่งองค์ประกอบด้านนี้มีสหสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในทางบวกหลังเข้ารับบริการที่ผู้รับบริการประเมินตนเอง ส่วนการไม่มีข้อขัดแย้งระหว่างกันในเรื่องเป้าหมายและการทำงานในการบำบัดนั้น ก็ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเองก็ให้ความสำคัญกับการที่ตนกับนักจิตวิทยาการปรึกษาไม่ได้มีมุมมองต่อปัญหา, สิ่งที่มีมองว่าต้องเปลี่ยนแปลง หรือการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาที่ไม่ตรงกัน ซึ่งการมีข้อขัดแย้งในเรื่องเหล่านี้ระหว่างกันน้อยสามารถนำมาสู่ผลลัพธ์ทางบวกในการบำบัดได้ มีอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือมีผู้พยายามอธิบายกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยมองว่าการพูดคุยเพื่อสำรวจร่วมกันนั้นคือการสื่อสารต่อกันด้วยสัญลักษณ์ทางภาษา ซึ่งคำว่าสัญลักษณ์ (Symbol) นี้มีต้นกำเนิดมาจากภาษากรีก โดยมีความหมายถึง "การเชื่อม" ซึ่งเมื่อนำมาใช้ในการสื่อสารกันแล้ว จะเป็นการแสดงให้อีกฝ่ายรับรู้ถึงความหมายของสิ่งที่อยู่ในใจผู้สื่อความ (Lewis & Langer, 1994) โดย Leiman และ Stiles (2001) ได้อธิบายว่าสัญลักษณ์ทางภาษาเหล่านี้จะกลายเป็นสื่อกลางที่ช่วยขยายมุมมองความหมายของสิ่งที่พูดคุยกันนั้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลที่พูดคุยด้วยรับรู้ความหมายของสัญลักษณ์นั้นและได้ตอบกลับมาโดยใช้สัญลักษณ์เดียวกัน (สื่อถึงสิ่งเดียวกัน) ผลการศึกษาของ Bachelor (2013) และ Leiman และ Stiles (2001) สนับสนุนการวิเคราะห์ของผู้วิจัยที่ว่า การตั้งต้นจากมุมมองการรับรู้ของผู้รับบริการก่อนเป็นสิ่งที่สำคัญ ฟังระลึกไว้เสมอว่าตนต้องทำความเข้าใจและปรับเป้าหมายตลอดจนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับที่ผู้รับบริการเล็งเห็นและพยายามจะบรรลุผล โดยไม่รีบร้อนเร่งจังหวะให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงโดยเร็วทั้งที่ยังไม่พร้อม ยิ่งไปกว่านั้น ในการรับฟังและสื่อสารระหว่างกันนักจิตวิทยาการปรึกษาควรตั้งต้นจากการทำความเข้าใจความหมายในใจของสิ่งที่ผู้รับบริการกำลังสื่อสารออกมาก่อน แล้วอาจพิจารณาปรับ

การสื่อสารของตัวเองให้ล้าไปตามมุมมองการสร้างความหมายและสัญลักษณ์ทางภาษาของผู้รับบริการ อีกประการหนึ่ง มีการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมองว่านักจิตวิทยาการศึกษาไม่ควรรับด่วนสรุป แต่ควรพยายามทำความเข้าใจเรื่องราวสถานการณ์ของผู้รับบริการให้ดีขึ้นก่อน ผู้รับบริการต้องการได้รับการเคารพในมุมมองและความคิดของตน การไม่ใส่มุมมองส่วนตัวของนักจิตวิทยาการศึกษาเข้ามาในระหว่างการพูดคุยก็เป็นการแสดงออกถึงการไม่ตัดสินรูปแบบหนึ่ง และผู้รับบริการมองว่าการที่นักจิตวิทยาตัดสินตนทำให้รู้สึกเจ็บปวด และกระทบต่อการปฏิบัติงาน (Ng & James, 2013)

ประเด็นหลักที่ 2: กระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นหลักที่ 2 เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการสำคัญที่นำไปสู่ความเข้าใจใหม่ โดยกระบวนการนี้เริ่มต้นจากการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญสำหรับตน แล้วนำข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญเหล่านี้มาประมวลผลภายในตัวเองต่อ ซึ่งสามารถจำแนกการประมวลผลได้เป็น 4 รูปแบบ หรือ 4 ประเด็นรอง คือ 2.1 เกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง, 2.2 เกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม, 2.3 เกิดการทดลองทำสิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา และ 2.4 ขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก ซึ่งแยกย่อยได้เป็น 2 ประเด็นย่อย คือ 2.4.1 มองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง และ 2.4.2. มองเห็นความเป็นไปได้ของทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติม หลังจากผ่านกระบวนการประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว จะเกิดเป็นความเข้าใจใหม่แก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจใหม่ที่ผู้รับบริการได้รับจากกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งในสี่ประเภทนี้ สามารถถูกนำกลับมาเป็นข้อมูลประกอบการประมวลผลของกระบวนการประเภทอื่น ๆ ต่อได้

การที่ความเข้าใจใหม่ที่ผู้รับบริการได้รับนี้สามารถไปมีผลกระทบต่อกระบวนการประมวลผลข้อมูลหลังจากนั้น สอดคล้องกับที่ Heppner และ Krauskopf (1987) ได้อธิบายไว้ ว่าในกระบวนการเข้ารหัส (Encoding) ซึ่งหมายถึงการประมวลผลและจัดโครงสร้างข้อมูลที่รับรู้เมื่อเข้ามาสู่ระบบของมนุษย์นั้น การจัดรูปแบบข้อมูลที่เคยเกิดขึ้นก่อนหน้าของบุคคลนั้น ๆ สามารถส่งผลต่อการเข้ารหัสและประมวลผลข้อมูลใหม่ที่เขาได้รับได้ (Balota, 1983) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเข้ารหัสข้อมูลหรือประสบการณ์ใหม่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นร่วมไปกับความรู้ความเข้าใจที่บุคคลนั้น ๆ มีอยู่เดิม (Heppner & Krauskopf, 1987; Rose et al., 2005) นอกจากนี้ การที่ผลการวิเคราะห์ในประเด็นหลักนี้สามารถ

แยกรูปแบบการประมวลผลออกมาได้ถึง 4 รูปแบบ และการเห็นว่ามี การนำความเข้าใจใหม่กลับมาใช้ เป็นข้อมูลประกอบการประมวลผลต่อเนื่องได้ (ดังในแผนภาพที่ 2) อาจสอดคล้องกับวรรณกรรม ที่ทบทวนก่อนหน้านี้ ว่าในช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญจะเกิดกระบวนการประมวลผลข้อมูลมากกว่า ช่วงเวลาอื่น (Timulak, 2010) และที่ว่าเมื่อผู้รับบริการได้รับข้อมูลใหม่ที่มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ที่เจ็บปวดของตัวเอง จะเกิดการครุ่นคิดกับข้อมูลเหล่านั้น จนเกิดความเข้าใจลึกซึ้งและเริ่มเห็นความ เชื่อมโยงเพิ่มเติม ซึ่งจะยิ่งกระตุ้นให้ผู้รับบริการสำรวจกับตัวเองต่อไปอีก (Elliott et al., 1994)

ผู้วิจัยจะลำดับการอภิปรายประเด็นรองโดยไล่เรียงไปที่ละประเด็นตามลำดับ โดยเริ่มจาก เรื่องกระบวนการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง ต่อด้วยการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถาม กับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม ตามด้วยการทดลองทำสิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุป ที่ได้จากการปรึกษา และปิดท้ายด้วยเรื่องการขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก

ประเด็นรองแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเกิดกระบวนการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ ตัวเองของผู้รับบริการ ประเด็นนี้มีส่วนที่คล้ายคลึงกับงานของ Timulak (2007) ด้านการตระหนักรู้/ ความเข้าใจลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง, การให้อำนาจ, การสำรวจความรู้สึก/สัมผัสกับอารมณ์ และการมี ส่วนร่วมของผู้รับบริการ มีผู้ให้ข้อมูล 4 รายคือ แคน บัว ฝ่าย และอีฟที่กล่าวถึงประเด็นนี้ โดยทั้งแคน และฝ่ายต่างได้พูดถึงการชวนสำรวจไปเรื่อย ๆ ในระหว่างกระบวนการ รวมถึงตนได้นำสิ่งที่นักจิตวิทยา การปรึกษาชวนสำรวจนั้นมาใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเองเพิ่มเติม สอดคล้อง กับที่เคยมีผู้อธิบายไว้ว่า สัญลักษณ์ทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการสำรวจและสะท้อน ร่วมกัน สามารถกลายมาเป็นเครื่องมือที่ผู้รับบริการนำมาใช้เพื่อการสำรวจด้วยตัวเองได้ (Leiman & Stiles, 2001) ส่วนการที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่รายกล่าวถึงการสำรวจรายละเอียดภายในประสบการณ์ที่ผ่าน มาของตัวเองจนเกิดความเข้าใจและชัดเจนกับตัวเองมากขึ้นนี้ สอดคล้องกับวรรณกรรมที่ผ่าน มาว่า การย้อนทบทวนและสะท้อนประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้มาในอดีตโดยมีผู้คอยช่วยเหลือ เป็นสิ่งสำคัญที่ จะช่วยให้เรียนรู้จากประสบการณ์ของตัวเองได้ดีขึ้น (Boud et al., 1993; Rose et al., 2005) หากพิจารณากรณีของแคน จะเห็นว่าก่อนมารับบริการยังไม่สามารถเข้าใจความหมายของ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากถูกหัวหน้าต่อว่าได้ว่าเพราะเหตุใดหลังจากนั้นตนจึงแสดง พฤติกรรมที่ไม่ดีใส่หัวหน้าและผู้ที่เห็นเหตุการณ์ต่อว่านั้นน้อยบ่อย ๆ (ดังที่แคนพูดว่า “พาลไปทุก เรื่อง”) แต่เมื่อได้รับความช่วยเหลือในการทบทวนประสบการณ์ร่วมกับนักจิตวิทยาการปรึกษาแล้ว

ก็ทำให้ตนเข้าใจได้ในที่สุดว่าจริง ๆ แล้วเป็นเพราะตนรู้สึกเสียหน้าจากเหตุการณ์นี้แต่ไม่รู้ตัวมาก่อน เมื่อเข้าใจดังนั้นแล้วก็ทำให้มองย้อนกลับไปแล้วสามารถเข้าใจได้มากขึ้นว่าเป็นเพราะตนไม่ชอบที่ถูกทำให้เสียหน้านี้เอง จึงเริ่มแสดงพฤติกรรมแย่ ๆ ใส่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์เสียหน้านั้นไป ซึ่งกรณีนี้สอดคล้องกับที่มีผู้อธิบายว่า การเรียนรู้จากการทบทวนประสบการณ์ทำให้สามารถตระหนักรู้ เข้าใจความหมายของประสบการณ์และอารมณ์ของตัวเองได้มากขึ้น รวมถึงส่งผลดีต่อผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงทางบวกในการบำบัด (Greenberg, 2004; Greenberg & Safran, 1990; Rose et al., 2005)

ประเด็นรองต่อมา การเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม ผู้ให้ข้อมูลทุกรายกล่าวถึงประสบการณ์นี้ อาจเทียบได้กับผลกระทบด้านการตระหนักรู้/ความเข้าใจ ลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง, การให้อำนาจ, การสำรวจความรู้สึก/สัมผัสกับอารมณ์ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Timulak, 2007) จากตัวอย่างของแอร์ที่ถูกนักจิตวิทยาการปรึกษากลับว่า เรื่องราวความสัมพันธ์กับเพื่อนที่เลวามีแต่เรื่องดี ๆ ทั้งนั้น แต่ทำไมความสัมพันธ์กับเพื่อนคนดังกล่าว จึงไปต่อไม่ได้ หรือตัวอย่างของอีฟที่หลังจากพูดคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษาแล้วเริ่มสังเกตเห็นว่า จริง ๆ แล้วตนไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเอง เป็นข้อสังเกตที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองลงไป แสวงหาคำตอบกับตัวเองต่อจนสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยก่อนหน้า ซึ่งได้พบว่าในระหว่าง การปรึกษาผู้รับบริการเกิดการท้าทายกับข้อสมมติและแบบแผนเดิมของตัวเอง และการท้าทายนี้นับเป็น แก่นของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์สำคัญ (Giorgi, 2011) หรือหากพิจารณาจากกรณี ของฝ่าย ที่เล่าว่าการปรึกษาทำให้ตนได้ตั้งคำถามเพื่อเสาะหาแก่นความเชื่อของตัวเองในระดับที่ลึกซึ้ง ตัดการคำนึงถึงเงื่อนไขภายนอก แล้วทำให้ได้เข้าไปเห็นว่าอะไรคือสิ่งที่ตัวเองต้องการจริง ๆ ประสบการณ์นี้สอดคล้องกับข้อสรุปที่ว่า การได้ตระหนักรู้ถึงแก่นความเชื่อของตนทำให้ได้รู้จักและ เข้าใจตัวเอง (Clarke et al., 2004)

ประเด็นรองที่สาม เรื่องการทดลองทำสิ่งใหม่หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูล 4 ราย คือ บัว แคน ดาว และ ฝ่าย ประเด็นนี้มีส่วนเชื่อมโยงได้กับผลกระทบ ด้านการตระหนักรู้/ความเข้าใจลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง, การเปลี่ยนพฤติกรรม/การแก้ไขปัญหา, การให้อำนาจ (Empowerment) และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Timulak, 2007) และหาก เทียบกับงานวิจัยอื่น ๆ ก็พบงานที่เคยกล่าวถึงประเด็นนี้อยู่บ้าง เช่น พบว่าผู้รับบริการมีการนำทักษะ

และความเข้าใจลึกซึ้งที่ได้จากการปรึกษาไปทดลองประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง (Clarke et al., 2004) การลงมือเผชิญหน้ากับปัญหานั้นเป็นก้าวสำคัญสำหรับการเยียวยา รวมถึงช่วยให้เข้าใจต้นตอปัญหาของตัวเองได้มากขึ้น (Higginson & Mansell, 2008) และพบว่ากลุ่มผู้รับบริการที่ได้ผลลัพธ์ในการเข้ารับบริการดี เกิดการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่มากกว่ากลุ่มที่ผลลัพธ์จากการเข้ารับบริการไม่ดี (Matos et al., 2009) เมื่อวิเคราะห์เพิ่มเติมจากผลของการวิจัยครั้งนี้ สิ่งหนึ่งที่สังเกตได้จากบทสัมภาษณ์ของบัว ผู้ซึ่งสังเกตเห็นสิ่งที่น่านำมาศึกษาและทดลองฝึกฝนเพิ่มเติมด้วยตัวเองหลังจากเข้ารับบริการปรึกษา และฝ้าย ผู้ซึ่งเล่าว่าตัวเองได้นำคลิปเสียงที่บันทึกการเข้ารับบริการกลับมาฟังซ้ำเป็นสิบ ๆ รอบ ด้วยท่าที่ตั้งใจค้นหาคำตอบจากภายในตัวเองดังข้อสรุปที่ได้จากนักจิตวิทยาการปรึกษา สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความตื่นตัว และพยายามแก้ไขปัญหามืออยู่นอกห้องให้บริการปรึกษา และสามารถหาหนทางในการปรับปรุงและพัฒนาได้ด้วยตัวเอง โดยการพัฒนาหรือหาทางแก้ไขนี้มีกฎกระตุ้นจากประเด็นที่ได้นำไปพูดคุยกันในห้องให้บริการปรึกษา (Manthei, 2007) ส่วนกรณีของดาวที่ได้ทดลองลดระดับความสัมพันธ์กับเพื่อนที่ตนไม่ได้อยากสนิทด้วย แม้สุดท้ายจะทำไม่สำเร็จแต่ก็ได้เรียนรู้ว่าสภาพแวดล้อมในแต่ละวันยังไม่เอื้ออำนวย กรณีนี้อาจแปลความหมายได้ว่า ผลสำเร็จของการลงมือทำไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับกระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่

ประเด็นรองสุดท้าย การขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก มี 3 รายคือ แอร์ อีฟ และฝ้าย ที่กล่าวถึงการได้มองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง และ 4 รายคือ บัว แคน ดาว และฝ้ายที่ได้กล่าวถึงการมองเห็นความเป็นไปได้ของทางเลือกอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยประเด็นนี้มีส่วนที่ตรงกับเนื้อหาของ Timulak (2007) ในด้านการตระหนักรู้/ความเข้าใจลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง, การให้อำนาจ, และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ นอกจากนี้ เมื่อค้นคว้าวรรณกรรมที่ผ่านมาพบรายงานว่ากลุ่มผู้รับบริการที่ได้ผลลัพธ์ในการเข้ารับบริการดี เกิดการเปลี่ยนแปลงมุมมองเกิดความเข้าใจและเห็นความแตกต่างระหว่างมุมมองเดิมและมุมมองใหม่ของตนมากกว่ากลุ่มที่ผลลัพธ์จากการเข้ารับบริการไม่ดีอย่างมีนัยสำคัญ (Matos et al., 2009) โดยประเด็นความเข้าใจใหม่ที่ต่างจากเดิมนี้อาจจะเริ่มลงไปเห็นรายละเอียดมากขึ้นเมื่อการปรึกษาดำเนินไป ทำให้มองเห็นความหมายมุมมองและวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นไปได้เพิ่มเติม (Ribeiro et al., 2011) หากเชื่อมโยงกลับมายังงานวิจัยนี้ เราจะเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายล้วนบรรยายได้ว่ามุมมองหรือทางเลือกเดิมที่ตนมองเห็นได้อย่างจำกัด มีความคับแคบหรือแตกต่างจากมุมมองหรือทางเลือกใหม่ที่ตนเริ่มมองเห็นอย่างไรบ้าง เช่นฝ้าย

ที่อธิบายว่าเดิมมองว่าตนเองอายุ 30 กว่าแล้วจะเปลี่ยนงานใหม่ไปไหนได้ แต่หลังจากได้เห็นช่องทางไปต่ออื่น ๆ และได้เข้าใจความต้องการของตัวเองเพิ่มขึ้นมาเรื่อย ๆ แล้ว ก็สามารถกลับมามองได้ว่า จริง ๆ แล้วที่ผ่านมามันยังเป็นเพียงแค่ 1 ใน 3 ของชีวิตเท่านั้น ยังเหลือเวลาอีกมากให้ตนได้เรียนรู้และใช้ชีวิต เป็นต้น นอกจากนี้ ในเรื่องของแอร์และอีฟ เราจะเห็นว่าทั้งสองต่างสามารถเปลี่ยนการรับรู้ความหมายของสถานการณ์ที่ตัวเองเผชิญได้ด้วยการใช้อุปมาเปรียบเทียบของนักจิตวิทยาการศึกษา (แอร์สามารถมองปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนสนิทในแง่บวกได้เพราะนักจิตวิทยาการศึกษาเปรียบเปรยว่าเพื่อนคนนี้เป็น “ครู” ที่เข้ามาสอนให้เห็นถึงความผิดพลาดของตัวเอง ส่วนอีฟก็สามารถเข้าใจสามีตัวเองได้มากขึ้น เพราะนักจิตวิทยาการศึกษาช่วยเปรียบเปรยว่าแม้สามีจะรักอีฟแต่การอยู่ด้วยกันตลอดแล้วทะเลาะกันเรื่อย ๆ เปรียบเสมือนกับการ “กินชาบู” ทุกมือทุกวัน จึงมีเบื่อเรื่องทะเลาะกันบ้าง แต่สุดท้ายแล้วสามีก็ยังเลือกกลับมาหาอีฟเพราะรัก) สิ่งนี้สอดคล้องกับงานของ Lyddon และคณะ (2001) ที่ว่าการใช้อุปมามักช่วยให้ผู้รับบริการปรับมุมมองต่อโลกของตัวเอง และช่วยให้รับรู้แง่มุมที่เดิมมองไม่เห็น จึงนับเป็นจุดที่ช่วยสำรวจทางเลือกและความเป็นไปได้อื่น ๆ ได้เพิ่มขึ้น

ประเด็นหลักที่ 3: ผลลัพธ์เชิงบวกจากการศึกษาเชิงจิตวิทยา

จากผลการวิเคราะห์ ประเด็นหลักที่ 3 จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลลัพธ์เชิงบวกที่ผู้รับบริการได้รับหลังจากประมวลกับตัวเองจนเกิดความเข้าใจใหม่แล้วนำความเข้าใจใหม่ดังกล่าวไปปรับใช้ว่าหลังจากนำไปปรับใช้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงในการมองโลกและการดำเนินชีวิตของตัวเองต่อไปอย่างไร เกิดผลดีอย่างไรต่อตัวเองบ้าง โดยผลลัพธ์เชิงบวกดังกล่าวจำแนกได้เป็น 2 ประเด็นรองคือ 3.1 การเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ ซึ่งจำแนกลงไปได้อีก 2 ประเด็นย่อยคือ 3.1.1 ควบคุมอารมณ์และจัดการกับความรู้สึกตัวเองได้ดีขึ้น ซึ่งหมายถึงการที่ผู้รับบริการมีความสามารถในการตระหนักรู้เพิ่มขึ้น จนทำให้สามารถรับรู้ ควบคุม และจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตัวเองภายใต้สถานการณ์ที่เผชิญได้ดีขึ้น และ 3.1.2 เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการกับปัญหา ซึ่งหมายถึงการที่ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงวิธีการ หรือได้เรียนรู้วิธีการใหม่ในการจัดการกับปัญหาหรือตัดสินใจเลือกเส้นทางเดินใหม่ให้กับตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนอีกประเด็นรองคือ 3.2 การยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถบรรเทา

ผลกระทบจากปัญหาและอยู่ร่วมกับปัญหาที่ตนเผชิญได้อย่างกลมกลืนมากขึ้น มีมุมมองต่อตัวเอง เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น มองตัวเองในทางที่ยืดหยุ่น ยอมรับตัวตนที่แท้จริงของตัวเองได้มากขึ้น

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะอภิปรายโดยไล่เรียงไปที่ละประเด็นรอง กล่าวคือ การอภิปรายจะเริ่มจากเรื่องการเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ หลังจากนั้นจึงอภิปรายถึงเรื่องการยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ

เริ่มต้นด้วยเรื่องการเพิ่มศักยภาพในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ มี 3 รายที่กล่าวถึงเรื่องควบคุมอารมณ์และจัดการกับความรู้สึกตัวเองได้ดีขึ้น คือ บัว แคน และอีฟ และมี 4 รายที่กล่าวถึงเรื่องการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการกับปัญหา คือ บัว แคน อีฟ และฝ้าย หากเทียบกับงานของ Timulak (2007) ประเด็นนี้น่าจะรวมถึงผลกระทบด้านการตระหนักรู้/ความเข้าใจลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง, การเปลี่ยนพฤติกรรม/การแก้ไขปัญหา, การให้อำนาจ และการสำรวจความรู้สึก/สัมผัสกับอารมณ์ การที่บัวเล่าถึงการตระหนักรู้ตัวเองว่าเวลาอยู่กับครอบครัวจะไม่เอาปัญหาที่ทำงานมาพูดมากจนทะเลาะกัน แคนเล่าว่าปัจจุบันเวลาถูกหัวหน้าต่อว่า ตนสามารถหยุดตัวเองและพิจารณาทุกสิ่งรอบตัวก่อนตอบโต้กลับแรง ๆ เพียงเพื่อความสะใจ และอีฟเล่าว่าการเห็นตัวตนต่อปัญหาของตนคือการไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง ไม่ใช่เพราะสามเฒ่าทอด้ง ทำให้ลดการลงนามลงไปได้ เรื่องราวเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการควบคุมอารมณ์ตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยก่อนหน้านี้ที่กล่าวถึงการสามารถควบคุมความคิดและอารมณ์ตัวเองได้ดีขึ้น ว่าเป็นหนึ่งในผลลัพธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (De Smet et al., 2020; Timulak, 2007) ส่วนการที่บัวเริ่มรู้จักขีดเส้นให้ตัวเองมากขึ้น โดยการบอกเพื่อนว่าขอไม่พูดถึงเรื่องงานในเวลาพักผ่อนของตัวเอง แคนตัดสินใจลาออกจากงานเดิมได้สำเร็จทั้ง ๆ ที่ก่อนหน้านี้ไม่เคยกล้าลาออกมา และการที่ฝ้ายอธิบายว่าตนได้กระบวนการใหม่ในการหาคำตอบและทบทวนชีวิตตัวเองจากการได้มาเข้ารับบริการปรึกษา เหล่านี้สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีต ที่ว่าพัฒนาการที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือการหาวิธีรับมือและจัดการกับปัญหาที่เผชิญ (Moltu et al., 2017)

ประเด็นต่อมา เรื่องของการยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ มีผู้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงนี้ทั้งสิ้น 5 จาก 6 ราย คือแอร์ แคน ดาว อีฟ และฝ้าย เมื่อเทียบกับงานของ Timulak (2007) อาจประกอบไปด้วยผลกระทบด้านการตระหนักรู้/ความเข้าใจลึกซึ้ง/การเข้าใจตนเอง, การเปลี่ยนพฤติกรรม/การแก้ไขปัญหา, การให้อำนาจ และการสำรวจความรู้สึก/สัมผัสกับอารมณ์

หากอิงจากตัวอย่างในงานวิจัยนี้ เราจะเห็นได้ว่าแอร์ไม่สามารถย้อนกลับไปทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนสนิทกลับมาดีดังเดิมได้แล้ว และแคนหลังจากเข้ารับบริการปรึกษาก็ยังคงถูกเจ้านายต่อว่า และรับภาระงานหนักมากเช่นเดิม แต่ทั้งสองต่างสามารถอยู่ร่วมกับปัญหานี้ได้ด้วยใจที่เบาลง ด้วยความรู้สึกว่าตนสามารถทนต่อผลกระทบไหว แม้จะยังแก้ปัญหไม่ได้ ประสบการณ์ของทั้งสองสอดคล้องกับวรรณกรรมก่อนหน้า ที่พบว่าผู้มีบริการหลายท่านที่แม้จะรายงานว่าได้ผลลัพธ์ที่ดีจากการปรึกษา แต่ปัญหาก็ยังคงดำเนินอยู่ (De Smet et al., 2020) ซึ่งในงานของ De Smet และคณะ (2020) นี้มีการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการที่ได้รับผลลัพธ์ที่ดีออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่อาการดีขึ้น (Improved) กับกลุ่มที่หายดี (Recovered) โดยพบว่ากลุ่มที่อาการดีขึ้นมักยังมีความไม่มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะยั่งยืน และกลัวว่าตนเองอาจพลาดจนตกกลับมาสู่จุดที่ย่ำแย่เดิมได้อีก ในขณะที่กลุ่มที่หายดีมักจะแสดงออกถึงการได้รับพลังและความเชื่อมั่นในการรับมือกับปัญหาในอนาคตสูงกว่า ซึ่งแอร์และแคนมีลักษณะคล้ายกลุ่มหลังนี้ เพราะสามารถเผชิญกับปัญหาและรับมือได้อย่างต่อเนื่อง อาจกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งที่แอร์และแคนอยู่ร่วมกับปัญหาได้ดีขึ้นเป็นเพราะเกิดการเพิ่มอำนาจ (Empowerment) ด้วย (Timulak, 2007) นอกจากนี้ การที่อ็ฟรายงานที่สามารถสื่อสารกับความ รู้สึกตัวเองได้มากขึ้น จากที่เมื่อก่อนมักห้ามตัวเองไม่ให้รู้สึกโกรธ และปัจจุบันเริ่มรักตัวเองและ รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าพอ กับการที่ฝ้ายเล่าว่ากล้าที่จะยอมรับข้อดีข้อเสียของตัวเอง อนุญาตให้ตัวเอง ล้มได้ ห่วงได้ ไม่จำเป็นต้องพยายามพุ่งไปข้างหน้าตลอดเวลา เหล่านี้แสดงออกถึงการปล่อยวาง กับชีวิต ยอมรับ มีมุมมองที่อ่อนโยนต่อตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ De Smet และคณะ (2020) และสอดคล้องกับ (Cardoso et al., 2014) เรื่องการมีรูปแบบการบรรยายตัวเองที่ยืดหยุ่น มากขึ้น

ข้อจำกัดของงานวิจัย

การที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดในงานนี้เป็นเพศหญิงอาจข้อจำกัดหนึ่งของงานวิจัยนี้ เพราะทำให้ ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นเฉพาะประสบการณ์สำหรับผู้รับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่เป็นเพศหญิง เท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนักจิตวิทยาการศึกษา

นักจิตวิทยาการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการหรือสาธารณชนที่สนใจได้ ดังที่ทราบกันว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นบริการที่มีรายละเอียดซับซ้อน และผลลัพธ์ที่ได้จากบริการนี้ค่อนข้างเป็นนามธรรมจับต้องยาก หลายครั้งผู้ที่สนใจต้องเคยผ่านประสบการณ์ตรงในการเข้าใช้บริการด้วยตัวเองก่อนจึงจะพอเห็นภาพว่ากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาคืออะไร มีประโยชน์อย่างไร ผลจากงานวิจัยชิ้นนี้ แสดงให้เห็นภาพรวมของสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการศึกษากับผู้รับบริการ เห็นว่าการมาปรึกษาช่วยเป็นตัวเร่งกระบวนการในตัวผู้รับบริการจนได้ความเข้าใจใหม่เพิ่มเติมอย่างไรบ้าง และผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการจะได้อาจมาจากการเข้ารับการปรึกษาเป็นอย่างไร ดังนั้น จึงน่าจะพอช่วยให้ความกระจ่างและคลายความสงสัยแก่หลายคนที่ยังอยากทราบเกี่ยวกับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ในระดับหนึ่ง อีกทั้งยังไม่เคยมีงานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากปรึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการในประเทศไทยมาก่อน และงานวิจัยชิ้นนี้ก็เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถให้รายละเอียดประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ดี ผลการวิจัยนี้จึงน่าจะช่วยพัฒนาและสื่อสารความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาให้แก่ผู้คนในสังคมไทยได้

ในแง่ของการปฏิบัติงาน นักจิตวิทยาการศึกษาน่าจะนำงานชิ้นนี้มาศึกษา และนำรายละเอียดในแต่ละประเด็นหลักมาเปรียบเทียบกับประสบการณ์การปฏิบัติงานของตนเพื่อให้สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น การวิจัยนี้ได้ระบุคุณลักษณะของสัมพันธภาพที่จะนำไปสู่เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ และระบุกระบวนการประมวลผลแต่ละชนิดของผู้รับบริการจากการได้มาปรึกษา พร้อมทั้งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการประมวลผลแต่ละชนิดสามารถเชื่อมโยงกันและนำไปสู่ความเข้าใจใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง น่าจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงประเด็นสำคัญที่ควรต้องคำนึงในระหว่างให้บริการได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จุดหนึ่งที่น่าสนใจจากผลของงานวิจัยนี้ คือการได้เห็นว่าการรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเองเป็นหนึ่งในคุณลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ซึ่งวรรณกรรมหลายชิ้นที่มีการกล่าวถึงหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องการพิจารณาโลกภายในของผู้รับบริการเองก็เป็นงานที่ผ่านมามากหลายปีแล้ว ผลการวิเคราะห์จากงานวิจัยนี้จึงอาจเป็นส่วนหนึ่งในการพาให้นักวิจัยหรือนักจิตวิทยาการปรึกษากลับมาตระหนักถึงและไม่หลงลืมความสำคัญของการให้ผู้รับบริการเป็นผู้พิจารณาและรับรู้โลกภายในของตนเองในระหว่างการปรึกษา หรือหากมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นนี้โดยเฉพาะในอนาคต ก็น่าจะช่วยให้หัวข้อดังกล่าวตกลึกได้มากยิ่งขึ้น

จุดที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของงานวิจัยนี้คือ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะเป็นจุดสำคัญหนึ่งที่ทำให้ข้อมูลที่มีความสำคัญบางประการแก่ผู้รับบริการ และกระตุ้นให้เกิดกระบวนการภายใน 4 ประเภท (ดังในประเด็นหลักที่ 2) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการเกิดความเข้าใจใหม่และการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ อีกทั้งกระบวนการนี้สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยตัวเองได้แม้ยุติการรับบริการไปแล้ว จะอยู่ติดตัวผู้รับบริการต่อไป ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดประเภทรหัสหรือลักษณะของข้อมูลที่มีความสำคัญ รวมถึงการศึกษากลไกของกระบวนการภายใน 4 ประเภทเพิ่มเติมในบริบทที่กว้างขึ้น เช่น ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกระบวนการภายในทั้งสี่ในกลุ่มคนที่เคยกับไม่เคยเข้ารับบริการปรึกษา หรือเปรียบเทียบความต่างในคุณภาพและความถี่ของการเกิดกระบวนการเหล่านี้ในกลุ่มที่กำลังอยู่ในระหว่างปรึกษากับกลุ่มที่ยุติการปรึกษาไปแล้ว หรือเปรียบเทียบความต่างของกระบวนการเหล่านี้ระหว่างก่อนและหลังการเข้ารับบริการ อาจช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของกระบวนการเหล่านี้เพิ่มเติมได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมองว่า สำหรับผู้ที่สนใจทำการศึกษาระบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในอนาคต หากมีการนำมโนทัศน์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง 2 ระดับที่เกิดจากกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (ดูในส่วนบททวนวรรณกรรม) เข้ามาพิจารณาประกอบ ก็น่าจะช่วยให้จัดประเภทการเปลี่ยนแปลงและกำหนดขอบเขตในการศึกษาได้ชัดเจนและง่ายขึ้น เพราะหากอิงจากแนวคิดระดับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว งานวิจัยชิ้นปัจจุบันนี้เลือกศึกษาประสบการณ์โดยอิงจากเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ การกำหนดขอบเขตความสนใจเช่นนี้จึงกลายเป็นการไปจำกัดให้ผู้ให้ข้อมูลเน้นบอกเล่าถึงประสบการณ์จากการปรึกษาที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงในระดับสูงโดยปริยาย ด้วยเหตุนี้เองจึงอาจเป็นไปได้ว่า ประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลถ่ายทอดมาจะเป็นรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในระดับที่สองมากกว่าระดับที่หนึ่ง ดังนั้น เป็นไปได้ว่า กระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่ดังในแผนภาพที่ 2 ของงานวิจัยชิ้นนี้ ก็อาจเหมาะในการอธิบายกระบวนการที่นำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงระดับที่สองในตัวผู้รับบริการ มากกว่าการอธิบายกระบวนการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระดับที่หนึ่ง (Hanna et al., 1995; Hanna & Ritchie, 1995) ดังนั้นแล้ว การศึกษากระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในภาคหน้า อาจกำหนดนิยามและขอบเขตในการศึกษาให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้นได้ ตั้งแต่ต้น ว่าต้องการจะศึกษาโดยสนใจเฉพาะสิ่งที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงระดับที่สอง หรือต้องการศึกษาการเปลี่ยนแปลงทั้งสองระดับ เป็นไปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทั้งสองระดับอาจมีรายละเอียดกลไกไม่เหมือนกันเสียทีเดียว



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กวีไกร ม่วงศิริ. (2557). การรับรู้ประสบการณ์ด้านจิตใจของพนักงานภายหลังได้รับการรักษาเชิง

จิตวิทยาแนวพุทธ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

Chulalongkorn University Intellectual Repository.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/45984>

ชมพูนุท ศรีจันทร์นิล. (2560). การวิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ: ระเบียบวิธีวิจัยเชิง

คุณภาพสำหรับการวิจัยทางด้านจิตวิทยา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 28(3), 1-

13.

ณัฐวรรณ เปาอินทร์. (2562). ประสบการณ์ทางจิตใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการรักษาเชิงจิตวิทยา

ของผู้รับบริการ [Unpublished วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ทัศนา โพนยงค์. (2546). ผลของการรักษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้

ติดเชื้อเอชไอวี [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

Chulalongkorn University Intellectual Repository.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/5238>

ธีรวรรณ ธีระพงษ์. (2549). ผลของกลุ่มพัฒนาตนและการรักษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธเน้นศีลและ

ปัญญาต่อสัมพันธภาพการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และผลเนื่องต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

[วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn

University Intellectual Repository.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/39210>

เพชรพรรณ แดนศิลป์. (2550). ผลของการรักษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโยนิโสมนสิการที่มีต่อปัญญาใน

ภาวะความสัมพันธ์เชื่อมโยงและภาวะความเปลี่ยนแปลง [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎี

บัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/53156>

มัทธนา วรนิมมานนท์. (2558). การเยียวยาทางจิตใจด้วยการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธในผู้ป่วย
มะเร็งที่ได้รับการรักษาแบบประคับประคอง: การศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยา [วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University
Intellectual Repository. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51144>

มาลาตี รุ่งเรืองศิริพันธ์. (2542). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลตามแนวโรเจอร์ส ที่มีต่อความ
วิตกกังวลของเด็กหญิงที่ถูกล่วงเกินทางเพศ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/9862>

สีบพงศ์ ฉัตรธัมมลักษณ์. (2558). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลตามแนวการบำบัดที่เน้นการ
ยอมรับและความมุ่งมั่นแบบสั้นต่อความวิตกกังวลของผู้สูงอายุที่มีความเจ็บป่วยเรื้อรัง
[วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn
University Intellectual Repository.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/50258>

สุภาพร ประดับสมุทร. (2552). การเกิดปัญหาในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ
[วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn
University Intellectual Repository.
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/32478>

โสริษฐ์ โปธิแก้ว. (2553). การสังเคราะห์หลักอริยสัจ 4 สู่กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา/จิตรักษาเพื่อ
การพัฒนา รักษา และเยียวยาชีวิตจิตใจ : แนวคิด แนวทาง ประสบการณ์ และงานวิจัย.
หลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Bachelor, A. (2013). Clients' and therapists' views of the therapeutic alliance: similarities,
differences and relationship to therapy outcome. *Clinical Psychology &*

Psychotherapy, 20(2), 118-135. <https://doi.org/10.1002/cpp.792>

Balota, D. A. (1983). Automatic semantic activation and episodic memory encoding.

Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior, 22(1), 88-104.

[https://doi.org/10.1016/S0022-5371\(83\)80008-5](https://doi.org/10.1016/S0022-5371(83)80008-5)

Booth, H., Cushway, D., & Newnes, C. (1997). Counselling in general practice: Clients' perceptions of significant events and outcome. *Counselling Psychology Quarterly*,

10(2), 175-187. <https://doi.org/10.1080/09515079708254170>

Boud, D., Cohen, R., & Walker, D. (1993). Introduction: Understanding learning from experience. In D. Boud, R. Cohen, & D. Walker (Eds.), *Using experience for learning*. SRHE and Oxford University Press.

Cardoso, P., Silva, J. R., & Gonçalves, M. M. D., M. E. (2014). Innovative moments and change in career construction counseling. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 11-20. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.10.001>

Clarke, H., Rees, A., & Hardy, G. E. (2004). The big idea: clients' perspectives of change processes in cognitive therapy. *Psychology and Psychotherapy*, 77(Pt 1), 67-89.

<https://doi.org/10.1348/147608304322874263>

Corrêa, A., Ribeiro, E., Pinto, D., & Teixeira, A. S. (2016). Therapeutic collaboration and significant events to the client's change: A systematic review. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 49-60.

De Smet, M. M., Meganck, R., De Geest, R., Norman, U. A., Truijens, F., & Desmet, M. (2020). What "good outcome" means to patients: Understanding recovery and improvement in psychotherapy for major depression from a mixed-methods perspective. *Journal of Counseling Psychology*, 67(1), 25-39.

<https://doi.org/doi.org/10.1037/cou0000362>

Elliott, R. (1984). A discovery-oriented approach to significant events in psychotherapy:

Interpersonal process recall and comprehensive process analysis. In L. Rice & L. Greenberg (Eds.), *Patterns of change* (pp. 249-286). Guilford Press.

Elliott, R. (1985). Helpful and nonhelpful events in brief counseling interviews: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32(3), 307-322.

<https://doi.org/10.1037/0022-0167.32.3.307>

Elliott, R. (2010). Psychotherapy change process research: realizing the promise.

Psychotherapy Research : Journal of the Society for Psychotherapy Research, 20(2), 123-135. <https://doi.org/10.1080/10503300903470743>

Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Murphy, D. (2018). Therapist empathy and client outcome: An updated meta-analysis. *Psychotherapy (Chicago, Ill.)*, 55(4), 399-410. <https://doi.org/10.1037/pst0000175>

Elliott, R., Shapiro, D. A., Firth-Cozens, J., Stiles, W. B., Hardy, G. E., Llewelyn, S. P., & Margison, F. R. (1994). Comprehensive process analysis of insight events in

cognitive-behavioral and psychodynamic-interpersonal psychotherapies. *Journal of Counseling Psychology*, 41(4), 449-463. [https://doi.org/10.1037/0022-](https://doi.org/10.1037/0022-0167.41.4.449)

[0167.41.4.449](https://doi.org/10.1037/0022-0167.41.4.449)

Fosha, D., & Thoma, N. (2020). Metatherapeutic processing supports the emergence of flourishing in psychotherapy. *Psychotherapy (Chicago, Ill.)*, 57(3), 323-339.

<https://doi.org/10.1037/pst0000289>

Garfield, S. L. (1990). Issues and methods in psychotherapy process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 58(3), 273-280. [https://doi.org/10.1037/0022-](https://doi.org/10.1037/0022-006X.58.3.273)

[006X.58.3.273](https://doi.org/10.1037/0022-006X.58.3.273)

Giorgi, B. (2011). A phenomenological analysis of the experience of pivotal moments in therapy as defined by clients. *Journal of Phenomenological Psychology*, 42(1),

61-106. <https://doi.org/10.1163/156916211X567497>

- Grafanaki, S., & McLeod, J. (1999). Narrative processes in the construction of helpful and hindering events in experiential psychotherapy. *Psychotherapy Research*, 9(3), 289-303.
- Greenberg, L. S. (1986). Change process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(1), 4-9. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.54.1.4>
- Greenberg, L. S. (2004). Emotion-focused therapy. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 11(1), 3-16. <https://doi.org/10.1002/cpp.388>
- Greenberg, L. S., & Safran, J. D. (1990). Emotional-change processes in psychotherapy. In R. Plutchik & H. Kellerman (Eds.), *Emotion, psychopathology, and psychotherapy* (pp. 59-85). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-558705-1.50009-9>
- Grencavage, L. M., & Norcross, J. C. (1990). Where are the commonalities among the therapeutic common factors? *Professional Psychology: Research and Practice*, 21(5), 372-378. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.21.5.372>
- Hanna, F. J., Giordano, F., Dupuy, P., & Puhakka, K. (1995). Agency and transcendence: The experience of therapeutic change. *The Humanistic Psychologist*, 23(2), 139-160. <https://doi.org/10.1080/08873267.1995.9986822>
- Hanna, F. J., & Ritchie, M. H. (1995). Seeking the active ingredients of psychotherapeutic change: Within and outside the context of therapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26(2), 176-183. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.26.2.176>
- Heppner, P. P., & Krauskopf, C. J. (1987). An information-processing approach to personal problem solving. *The Counseling Psychologist*, 15(3), 371-447. <https://doi.org/10.1177/0011000087153001>
- Higginson, S., & Mansell, W. (2008). What is the mechanism of psychological change? A

- qualitative analysis of six individuals who experienced personal change and recovery. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 81(3), 309-328. <https://doi.org/10.1348/147608308X320125>
- Hill, C. E. (1982). Counseling process research: Philosophical and methodological dilemmas. *The Counseling Psychologist*, 10(4), 7-19. <https://doi.org/10.1177/0011000082104003>
- Hill, C. E., Nutt, E. A., & Jackson, S. (1994). Trends in psychotherapy process research: Samples, measures, researchers, and classic publications. *Journal of Counseling Psychology*, 41(3), 364-377. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.41.3.364>
- Hill, J. A. (1969). Therapist goals, patient aims and patient satisfaction in psychotherapy. *Journal of Clinical Psychology*, 25(4), 455-459. [https://doi.org/10.1002/1097-4679\(196910\)25:4<455::AID-JCLP2270250435>3.0.CO;2-N](https://doi.org/10.1002/1097-4679(196910)25:4<455::AID-JCLP2270250435>3.0.CO;2-N)
- Hougaard, E. (1994). The therapeutic alliance: A conceptual analysis. *Scandinavian Journal of Psychology*, 35(1), 67-85. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.1994.tb00934.x>
- Kivlighan, D. M., Jr., & Arthur, E. G. (2000). Convergence in client and counselor recall of important session events. *Journal of Counseling Psychology*, 47(1), 79-84. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.47.1.79>
- Knobloch-Fedders, L. M., Elkin, I., & Kiesler, D. J. (2015). Looking back, looking forward: A historical reflection on psychotherapy process research. *Psychotherapy Research*, 25(4), 383-395. <https://doi.org/10.1080/10503307.2014.906764>
- Lambert, M. J., & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 357-361. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.38.4.357>
- Larkin, M., Watts, S., & Clifton, E. (2006). Giving voice and making sense in interpretative

phenomenological analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 102-120.

<https://doi.org/10.1191/1478088706qp062oa>

Lee, I.-J., & Kelly, E. W. (1996). Individualistic and collective group counseling: Effects with Korean clients. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 24(4), 254-266. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1912.1996.tb00307.x>

Leiman, M., & Stiles, W. B. (2001). Dialogical sequence analysis and the zone of proximal development as conceptual enhancements to the assimilation model: The case of Jan revisited. *Psychotherapy Research*, 11(3), 311-330.

<https://doi.org/10.1080/713663986>

Leung, K. (1997). Negotiation and reward allocations across cultures. In P. C. Earley & M. Erez (Eds.), *New perspectives on international industrial and organizational psychology* (pp. 640-675). Lexington Press.

Levitt, H. M., Butler, M., & Hill, T. (2006). What clients find helpful in psychotherapy: Developing principles for facilitating moment-to-moment change. *Journal of Counseling Psychology*, 53(3), 314-324. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.53.3.314>

Levitt, H. M., Pomerville, A., & Surace, F. I. (2016). A qualitative meta-analysis examining clients' experiences of psychotherapy: A new agenda. *Psychological Bulletin*, 142(8), 801-830. <https://doi.org/10.1037/bul0000057>

Lewis, L., & Langer, K. G. (1994). Symbolization in psychotherapy with patients who are disabled. *The American Journal of Psychotherapy*, 48(2), 231-239.

<https://doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.1994.48.2.231>

Llewellyn, S. P. (1988). Psychological therapy as viewed by clients and therapists. *British Journal of Clinical Psychology*, 27(3), 223-237. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1988.tb00779.x>

- Llewelyn, S. P., Elliott, R., Shapiro, D. A., Hardy, G., & Firth-Cozens, J. (1988). Client perceptions of significant events in prescriptive and exploratory periods of individual therapy. *British Journal of Clinical Psychology*, 27(2), 105-114.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8260.1988.tb00758.x>
- Lyddon, W. J. (1990). First- and second-order change: Implications for rationalist and constructivist cognitive therapies. *Journal of Counseling & Development*, 69(2), 122-127. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1990.tb01472.x>
- Lyddon, W. J., Clay, A. L., & Sparks, C. L. (2001). Metaphor and change in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 79(3), 269-274.
<https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2001.tb01971.x>
- Manthei, R. J. (2007). Clients talk about their experience of the process of counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, 20(1), 1-26.
<https://doi.org/10.1080/09515070701208359>
- Matos, M., Santos, A., Gonçalves, M., & Martins, C. (2009). Innovative moments and change in narrative therapy. *Psychotherapy Research*, 19(1), 68-80.
<https://doi.org/10.1080/10503300802430657>
- Matsumoto, D. (2000). *Culture and psychology: People around the world* (2nd ed.). Wadsworth/Thomson Learning.
- McCarthy, J. (2005). Individualism and collectivism: What do they have to do with counseling? *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 33(2), 108-117. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1912.2005.tb00009.x>
- McLeod, J. (2011). *Qualitative research in counselling and psychotherapy* (2nd ed.). SAGE.
- Mills, J., & Clark, M. S. (1982). Exchange and communal relationships. In L. Wheeler (Ed.),

Review of personality and social psychology (Vol. 3, pp. 121-144). Sage.

- Moltu, C., Stefansen, J., Nøtnes, J. C., Skjølberg, Å., & Veseth, M. (2017). What are “good outcomes” in public mental health settings? A qualitative exploration of clients’ and therapists’ experiences. *International Journal of Mental Health Systems*, 11, Article 12. <https://doi.org/10.1186/s13033-017-0119-5>
- Murray, R. (2002). The phenomenon of psychotherapeutic change: Second-order change in one's experience of self. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 32(2), 167-177. <https://doi.org/10.1023/A:1020592926010>
- Ng, C. T. C., & James, S. (2013). Counselor empathy or “Having a heart to help”? An ethnographic investigation of Chinese clients' experience of counseling. *The Humanistic Psychologist*, 41(4), 333-349. <https://doi.org/10.1080/08873267.2013.779276>
- Ohbuchi, K.-I., Fukushima, O., & Tedeschi, J. T. (1999). Cultural values in conflict management: Goal orientation, goal attainment, and tactical decision. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 30(1), 51-71. <https://doi.org/10.1177/0022022199030001003>
- Oliveira, A., Sousa, D., & Pires, A. P. (2012). Significant events in existential psychotherapy: The client's perspective. *Existential Analysis*, 23(2), 288-304.
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy: Noch Einmal. In A. Bergin & J. S. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behaviour change* (4th ed., pp. 257-310). Wiley.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Clients' perceptions of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 46(3), 317-324. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.46.3.317>
- Philips, B., Werbart, A., Wennberg, P., & Schubert, J. (2007). Young adults' ideas of cure

- prior to psychoanalytic psychotherapy. *Journal of Clinical Psychology*, 63(3), 213-232. <https://doi.org/10.1002/jclp.20342>
- Ray, D. C., Hull, D. M., Thacker, A. J., Pace, L. S., Swan, K. L., Carlson, S. E., & Sullivan, J. M. (2011). Research in counseling: A 10-year review to inform practice. *Journal of Counseling & Development*, 89(3), 349-359. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2011.tb00099.x>
- Ribeiro, A. P., Bento, T., Salgado, J., Stiles, W. B., & Gonçalves, M. M. (2011). A dynamic look at narrative change in psychotherapy: a case study tracking innovative moments and protonarratives using state space grids. *Psychotherapy Research : Journal of the Society for Psychotherapy Research*, 21(1), 54-69. <https://doi.org/10.1080/10503307.2010.504241>
- Rodgers, B. (2002). An investigation into the client at the heart of therapy. *Counselling & Psychotherapy Research*, 2(3), 185-193. <https://doi.org/10.1080/14733140212331384815>
- Rose, T., Loewenthal, D., & Greenwood, D. (2005). Counselling and psychotherapy as a form of learning: Some implications for practice. *British Journal of Guidance & Counselling*, 33(4), 441-456. <https://doi.org/10.1080/03069880500327488>
- Sanberk, İ., & Akbaş, T. (2015). Psychological counseling processes of prospective psychological counsellors: An investigation of client-counsellor interactions. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 15(4), 859-878. <https://doi.org/10.12738/estp.2015.4.2482>
- Scholl, M. B., Ray, D. C., & Brady-Amoon, P. (2014). Humanistic counseling process, outcomes, and research. *Journal of Humanistic Counseling*, 53, 218-239. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1939.2014.00058.x>
- Sexton, H., Littauer, H., Sexton, A., & Tømmerås, E. (2005). Building an alliance: Early

- therapy process and the client-therapist connection. *Psychotherapy Research*, 15(1-2), 103-116. <https://doi.org/10.1080/10503300512331327083>
- Sexton, T. L. (1996). The relevance of counseling outcome research: Current trends and practical implications. *Journal of Counseling & Development*, 74(6), 590-600. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1996.tb02298.x>
- Smith, J. A. (2011). Evaluating the contribution of interpretative phenomenological analysis. *Health Psychology Review*, 5(1), 9-27. <https://doi.org/10.1080/17437199.2010.510659>
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. SAGE.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2004). Interpretative phenomenological analysis. In G. M. Breakwell (Ed.), *Doing social psychology research* (pp. 229-254). Blackwell.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2007). Interpretative phenomenological analysis. In J. A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods* (2nd ed., pp. 53-80). SAGE.
- Timulak, L. (2007). Identifying core categories of client-identified impact of helpful events in psychotherapy: A qualitative meta-analysis. *Psychotherapy Research*, 17(3), 305-314. <https://doi.org/10.1080/10503300600608116>
- Timulak, L. (2010). Significant events in psychotherapy: An update of research findings. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 83(4), 421-447. <https://doi.org/10.1348/147608310X499404>
- Timulak, L., Belicova, A., & Miler, M. (2010). Client identified significant events in a successful therapy case: The link between the significant events and outcome. *Counselling Psychology Quarterly*, 23(4), 371-386.

<https://doi.org/10.1080/09515070.2010.534329>

Tracey, T. J. G., Lichtenberg, J. W., Goodyear, R. K., Claiborn, C. D., & Wampold, B. E. (2003). Concept mapping of therapeutic common factors. *Psychotherapy Research, 13*(4), 401-413. <https://doi.org/10.1093/ptr/kpg041>

Triandis, H. C. (2001). Individualism-collectivism and personality. *Journal of Personality, 69*(6), 907-924. <https://doi.org/10.1111/1467-6494.696169>

Tuicomepee, A., Romano, J. L., & Pokaeo, S. (2012). Counseling in Thailand: Development from a Buddhist perspective. *Journal of Counseling & Development, 90*(3), 357-361. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2012.00044.x>

Tzur Bitan, D., & Lazar, A. (2019). What do people think works in psychotherapy: A qualitative and quantitative assessment of process expectations. *Professional Psychology: Research and Practice, 50*(4), 272-277. <https://doi.org/10.1037/pro0000241>

Wilcox-Matthew, L., Ottens, A., & Minor, C. W. (1997). An analysis of significant events in counseling. *Journal of Counseling & Development, 75*(4), 282-291. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1997.tb02343.x>

Wills, S., Robbins, L., Ward, T., & Christopher, G. (2018). Significant therapy events with clients with intellectual disabilities. *Advances in Mental Health and Intellectual Disabilities, 12*(5/6), 173-183. <https://doi.org/10.1108/AMHID-07-2018-0033>



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

ใบรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

AF 01-12



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์/โทรสาร: 0-2218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 263/2561

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 230.1/61 : ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยหลัก : นายสิริช สุเมธกุล

หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice (ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม 

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทักสนประดิษฐ)

ประธาน

ลงนาม 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 11 พฤศจิกายน 2561

วันหมดอายุ : 10 พฤศจิกายน 2562

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-3202

ที่ จว 583/2562

วันที่ 26 พฤศจิกายน 2562

เรื่อง การต่ออายุการอนุมัติจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ใบรับรอง

2. ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

3. หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

อ้างถึงบันทึกข้อความ เรื่องขอต่ออายุการอนุมัติจริยธรรมการวิจัยโครงการวิจัยที่ 230.1/61 เรื่อง ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ (CLIENT'S EXPERIENCE OF SIGNIFICANT HELPFUL EVENT'S IN COUNSELING) ของ นายสิริช สุเมธกุล นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น

ในการนี้กรรมการผู้ทบทวนได้พิจารณาแล้ว เห็นสมควรให้ขยายเวลาการวิจัย และอนุมัติต่ออายุใบรับรองจริยธรรมการวิจัยโครงการวิจัยดังกล่าว รับรองวันที่ 20 พฤศจิกายน 2562 ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลายเซ็น) Fatima M.

(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 268/2562

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 230.1/61 (1) : ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของ
ผู้รับบริการ

ผู้วิจัยหลัก : นายสิริช สุขเมธกุล

หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for
International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
ในคน (มคจค.) 2556, นโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัย
เรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม..... ประจักษ์ อธิมาตย์
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทักคนประดิษฐ์)
ประธาน

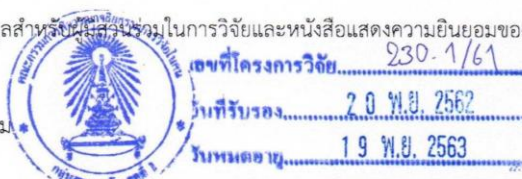
ลงนาม..... หิมาวี วัฒนศิริ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 20 พฤศจิกายน 2562

วันหมดอายุ : 19 พฤศจิกายน 2563

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) เอกสารข้อมูลสำหรับผู้ร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 02-14) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น



ภาคผนวก ข

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

AF 05-07

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เลขที่ ประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....

ข้าพเจ้า ซึ่งได้ลงนามท้ายหนังสือนี้ ขอแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ

ชื่อผู้วิจัย นายสิริช สุขเมธกุล

ที่อยู่ติดต่อผู้วิจัย

โทรศัพท์บ้าน: [REDACTED]

โทรศัพท์มือถือ: [REDACTED]

E-mail: ssumethkul@gmail.com



230.1/61

ฉบับโครงการวิจัย.....

11 พ.ย. 2561

10 พ.ย. 2562

ข้าพเจ้า ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ความเสี่ยง/อันตราย และประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่องนี้ โดยได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด และได้รับคำอธิบายจากผู้วิจัย จนเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยข้าพเจ้ายินยอมให้สัมภาษณ์ 1 ครั้ง โดยใช้เวลาประมาณ 40-60 นาที และอนุญาตให้บันทึกเทปรหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถขออนุญาตล่วงหน้าถึงการขอคำสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 30 นาที ในกรณีที่มิมีข้อมูลหรือมีบางประเด็นยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และข้อมูลของข้าพเจ้าจะถูกทำลายทันทีหลังผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

ข้าพเจ้ามีสิทธิถอนตัวออกจากกรวิจัยเมื่อใดก็ได้ตามความประสงค์ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งการถอนตัวออกจากกรวิจัยนั้น จะไม่มีผลกระทบในทางใดๆ ต่อข้าพเจ้าทั้งสิ้น

ข้าพเจ้าได้รับคำรับรองว่า ผู้วิจัยจะปฏิบัติต่อข้าพเจ้าตามข้อมูลที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกัข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีข้อมูลใดในการรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ของที่ระลึกที่ข้าพเจ้าได้รับเป็นเพียงการแสดงถึงความขอบคุณต่อการสละเวลาของข้าพเจ้า และไม่ส่งผลกระทบต่อเข้าร่วมหรือการถอนตัวจากงานวิจัยของข้าพเจ้าแต่อย่างใด

หากข้าพเจ้าไม่ได้รับการปฏิบัติตรงตามที่ได้ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10300 โทรศัพท์ 02-218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th

ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และสำเนาหนังสือแสดงความยินยอมไว้แล้ว

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ ดร.พนิดา เสือวรรณศรี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นายสิริช สุขเมธกุล)

ผู้วิจัยหลัก

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ปรับปรุงเมื่อ 23 พฤษภาคม 2554



ภาคผนวก ค

เอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ
ชื่อผู้วิจัย นายสิริช สุเมธกุล ตำแหน่ง นิสิตปริญญาโท
 คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาวิชา จิตวิทยาการศึกษา
สถานที่ติดต่อผู้วิจัย [REDACTED]
 โทรศัพท์บ้าน [REDACTED] โทรศัพท์มือถือ [REDACTED]
 E-mail: ssumethkul@gmail.com

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไมชัดเจนได้ตลอดเวลา
2. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้ที่เคยเข้ารับบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคล โดยมุ่งศึกษาเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญจากการเข้ารับบริการการศึกษา โดยเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ หมายถึงถึงเหตุการณ์หลักๆ ที่เป็นประโยชน์ ที่ตัวผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งประโยชน์ที่ตนเองรับรู้ได้ทันทีในระหว่างกระบวนการรับบริการการศึกษา หรือหลังจากกระบวนการเสร็จสิ้น
3. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
 - 3.1 กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ มีอายุตั้งแต่ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
 - 3.2 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นผู้ที่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 6 – 10 คน โดยมีเกณฑ์คัดกลุ่มตัวอย่างเข้าในการวิจัยคือ
 - เป็นบรรลุนิติภาวะ มีอายุตั้งแต่ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
 - เป็นผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์การเข้ารับบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคลแบบเจอตัวกับนักจิตวิทยาการศึกษา มาก่อน และเคยมีเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญเกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ
 - เป็นผู้เคยรับบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีนับจากวันเข้ารับบริการครั้งสุดท้ายจนถึงวันให้สัมภาษณ์
 - เป็นผู้มีความสมัครใจจะเข้าร่วมการวิจัย รับผิดชอบต่อเขตการวิจัยและสิทธิของตน



ชื่อโครงการวิจัย..... 230.1/61
วันที่รับรอง..... 11 พ.ย. 2561
วันหมดอายุ..... 10 พ.ย. 2562

AF 04-07

ส่วนเกณฑ์คัดกลุ่มตัวอย่างออกจากการวิจัยคือ

- เป็นผู้ที่ไม่สามารถจดจำหรือถ่ายทอดรายละเอียดของเหตุการณ์ที่โดดเด่นหรือสำคัญจากการเข้ารับบริการของตนได้
- เป็นผู้ที่กำลังรักษาจากจิตแพทย์หรือได้รับยาทางจิตเวชอยู่ด้วย

3.3 สำหรับวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยจะใช้วิธีแสวงหาผู้ให้ข้อมูลผ่าน 2 ช่องทางหลัก หนึ่งคือการใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่มีการแจ้งรายละเอียดรวมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมการวิจัยได้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ และอีกช่องทางหนึ่งคือติดต่อผ่านทางนักจิตวิทยาการศึกษาที่รู้จักผู้รับบริการที่มีลักษณะตรงตามเกณฑ์คัดเข้า เพื่อติดต่อสอบถามถึงความสนใจในการให้ข้อมูล พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดการวิจัย

4. กระบวนการการวิจัยที่กระทำต่อกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย มีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ผู้วิจัยเชื้อเชิญผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้ามาเข้าร่วมการวิจัย โดยผู้วิจัยจะมีการอธิบายถึงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการวิจัยเพิ่มเติม ซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์การวิจัย สิทธิของผู้ให้ข้อมูล การบันทึกเสียงระหว่างสัมภาษณ์ ความปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวและความเสี่ยงที่อาจจะได้รับ สิทธิของผู้ให้ข้อมูลเมื่ออยู่ในการวิจัย รวมถึงบทบาทสถานะของผู้วิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูล และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยกับผู้วิจัยเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่
- 4.2 หากผู้ให้ข้อมูลพิจารณาแล้วสมัครใจและยินดีเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการนัดหมาย วันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์จะมีความเป็นส่วนตัว และสะดวกต่อผู้ให้ข้อมูล
- 4.3 เมื่อผู้วิจัยได้พบกับผู้ให้ข้อมูลตามวันเวลาที่นัดหมาย ผู้วิจัยจะแจ้งเกี่ยวกับรายละเอียดการวิจัย สิทธิในการขอลงบันทึกชื่อจากการวิจัย อธิบายถึงข้อสงสัยต่างๆ ของผู้ให้ข้อมูล และยืนยันความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยอีกครั้ง หลังจากนั้นให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
- 4.4 ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 1 ครั้ง ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 40-60 นาที ด้วยชุดคำถามสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับ ประสบการณ์ทางจิตใจของผู้ให้ข้อมูล ที่เคยมีเหตุการณ์ที่โดดเด่นหรือสำคัญเกิดขึ้นกับตนในระหว่างการเข้ารับบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยา และมองว่าเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อตน
- 4.5 เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการทบทวนประเด็นที่ได้พูดคุยกันและเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้นึกถึงประเด็นที่อยากจะบอกเล่าเพิ่มเติม จากนั้นทำการยุติการสัมภาษณ์ รวมถึงขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าถึงการขอนัดสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก 1 ครั้ง ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลหรือมีบางประเด็นยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยจะ



สาขาที่โครงการวิจัย: ๒30.1/61

วันที่รับรอง: 11 พ.ย. 2561

วันหมดอายุ: 10 พ.ย. 2562

ปรับปรุงเมื่อ 23 พฤษภาคม 2554

AF 04-07

อันแก่ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งของที่ระลึกนี้เป็นเพียงการแสดงความขอบคุณต่อการสละเวลาของท่าน ไม่ได้เป็นการผูกมัดท่านต่อการวิจัยแต่อย่างใด

5. ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการเข้าร่วมการวิจัยของท่านคือ แม้ว่างานวิจัยนี้จะเน้นศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นประสบการณ์ทางบวก แต่อาจเป็นไปได้ว่าในระหว่างกระบวนการสนทนาอาจทำให้ท่านนึกย้อนไปถึงเหตุการณ์บางอย่างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นประสบการณ์ทางลบ และอาจทำให้ท่านเกิดความรู้สึกทางลบที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าขึ้นมาได้บ้าง ในกรณีนี้ผู้วิจัยจะคอยสอบถามความพร้อมของท่านอยู่เป็นระยะ หากท่านเกิดความกระตือรือร้นหรือวิตกกังวลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะยุติการให้สัมภาษณ์และบรรเทาความกังวลใจที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแนะนำช่องทางช่วยเหลือทางจิตใจเพิ่มเติมแก่ท่านหากท่านต้องการ

6. ในระหว่างการสัมภาษณ์ หากมีคำถามใดที่ท่านรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูล ท่านมีสิทธิ์ที่จะขอไม่ตอบคำถามดังกล่าว หรือคำถามใดที่ท่านรู้สึกยังไม่พร้อมให้ข้อมูล ท่านสามารถขอให้ผู้วิจัยรอนกว่าท่านจะพร้อมให้ข้อมูลได้ รวมถึงท่านมีสิทธิ์ในการขอยุติการสัมภาษณ์ได้ทุกเมื่อหากต้องการ

7. ในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ท่านจะได้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่ศึกษามากขึ้นและสามารถนำไปพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและผลลัพธ์ของการศึกษาเชิงจิตวิทยาได้อีกมาก อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเยียวยารักษาหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตใดๆ ของท่าน

8. การเข้าร่วมในการวิจัยของท่านเป็นโดยสมัครใจ และสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผล และไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ รวมถึงไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นต่อท่าน

9. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ หากมีการเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลใดที่สามารถระบุถึงตัวท่านได้จะไม่ปรากฏในรายงาน อีกทั้งเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยและผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านทั้งหมด

10. การวิจัยครั้งนี้จะไม่มีการจ่ายค่าชดเชยการเสียเวลาและค่าเดินทางให้แก่ท่าน

11. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10300 โทรศัพท์ 02-218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th

(อาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

วันที่



เลขที่โครงการวิจัย 230.1/61

วันที่รับรอง 11 พ.ย. 2561

วันหมดอายุ 10 พ.ย. 2562

(นายสิริช สุขเมธกุล)

ผู้วิจัยหลัก

วันที่

ปรับปรุงเมื่อ 23 พฤษภาคม 2554



ภาคผนวก ง

ป้ายประชาสัมพันธ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัย

ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษา เชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ

*งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หากท่านเคยมีประสบการณ์เข้ารับ
บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแล้วรู้สึกว่
ได้รับประโยชน์จากบริการดังกล่าว
และสนใจแบ่งปันประสบการณ์ดีๆ
เพื่อพัฒนาศาสตร์จิตวิทยาการปรึกษา



คุณสมบัติ

- อายุ 20 ปีขึ้นไป
- เคยเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลแบบเจอตัว (Face-to-face Individual Counseling) มาก่อน ในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี
- เคยมีเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญเกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ สามารถจดจำและถ่ายทอดเหตุการณ์ได้
- ไม่ได้อยู่ในระหว่างการรักษาจากจิตแพทย์หรือได้รับยาทางจิตเวช

รายละเอียดการวิจัย

- ผู้วิจัยขอนัดสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาประมาณ 40 - 60 นาที
- อาจมีการขอนัดสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก 1 ครั้ง ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที ในกรณีที่มึบางประเด็นยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
- ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่ระบุถึงตัวตนของท่านได้

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

สิรัช สุเมธกุล [ผู้วิจัย]

ssumethkul@gmail.com

สมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย
กรอกแบบฟอร์มข้อมูลได้ที่:





ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การวิจัยในศูนย์การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ที่ ศธ 0512.7/ 53



คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศศตวรรษ ชั้น 7
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

18 มกราคม 2562

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ [REDACTED]

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงนักจิตวิทยาการศึกษา
2. ป้ายประชาสัมพันธ์

ด้วย นายสิริช สุเมธกุล เลขประจำตัวนิต 597 76332 38 นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา แขนงวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา กำลังดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ และสนใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลในหัวข้อการวิจัยเรื่อง “ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ” โดยมีอาจารย์ ดร.พนิดา เสือวรรณศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้ที่เคยเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคล โดยมุ่งศึกษาเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญจากการเข้ารับบริการปรึกษา โดยเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ หมายรวมถึงเหตุการณ์หลักๆ ที่เป็นประโยชน์ ที่ตัวผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งประโยชน์ที่ตนเองรับรู้ได้ทันทีในระหว่างกระบวนการรับบริการปรึกษา หรือหลังจากกระบวนการเสร็จสิ้น โครงการวิจัยดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรม จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ นิสิตมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน ในการติดป้ายประชาสัมพันธ์ และเข้าพูดคุยพร้อมมอบหนังสือขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างการวิจัยแก่นักจิตวิทยาประจำศูนย์ของท่าน

ในการนี้ คณะจิตวิทยา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดังกล่าวประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยในหน่วยงานของท่าน พร้อมกันนี้ได้แนบหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงนักจิตวิทยาการศึกษามาให้ท่านพิจารณาด้วย หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดงานวิจัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อ นิสิตได้ที่ โทร. [REDACTED] หรือ E-Mail: ssumethkul@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ)
คณบดีคณะจิตวิทยา

งานบริการการศึกษา คณะจิตวิทยา
โทร. 02-218-1184 โทรสาร.02-218-1184



ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์นักจิตวิทยาการศึกษาในการประชาสัมพันธ์การวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ที่ ศธ 0512.7/ ๕4

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษ ชั้น 7
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

18 มกราคม 2562

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย

เรียน นักจิตวิทยาการศึกษาประจำศูนย์ [REDACTED]

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ป้ายประชาสัมพันธ์

ด้วย นายสิริช สุเมธกุล เลขประจำตัวนิต 597 76332 38 นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา แขนงวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา กำลังดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อหากลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ และสนใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลในหัวข้อการวิจัยเรื่อง “ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในมุมมองของผู้รับบริการ” โดยมีอาจารย์ ดร.พนิตา เสือวรรณศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้ที่เคยเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคล โดยมุ่งศึกษาเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญจากการเข้ารับบริการปรึกษา โดยเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ หมายรวมถึงเหตุการณ์หลักๆ ที่เป็นประโยชน์ ที่ตัวผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งประโยชน์ที่ตนเองรับรู้ได้ทันทีในระหว่างกระบวนการรับบริการปรึกษา หรือหลังจากกระบวนการเสร็จสิ้น โครงการวิจัยดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรม จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้นิสิตมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในฐานะนักจิตวิทยาการศึกษาประจำศูนย์ เพื่อสอบถามข้อมูล และประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยแก่ผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์เข้าร่วมการวิจัย ดังนี้

1. อายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป
2. เคยเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคลแบบเจอตัว (Face-to-face Individual Counseling) มาก่อน ในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี นับจากวันเข้ารับบริการครั้งล่าสุด
3. เคยมีเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์และสำคัญเกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ สามารถจดจำและถ่ายทอดเหตุการณ์ได้
4. ไม่ได้อยู่ในระหว่างการรักษาจากจิตแพทย์หรือได้รับยาทางจิตเวช

โดยในการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ ผู้วิจัยได้มีการติดต่อขออนุมัติจากหน่วยงานของท่านเพื่อติดป้ายประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานของท่านด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการช่วยอธิบายรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ในเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ และหากมีผู้รับบริการท่านใดสนใจสมัครเข้าร่วม สามารถให้ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อ/สอบถามเพิ่มเติมจากผู้วิจัยได้โดยตรง ดังช่องทางที่ระบุไว้ในป้ายประชาสัมพันธ์ หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดงานวิจัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อนิสิตได้ที่ โทร. [REDACTED]

หรือ E-Mail: ssumethkul@gmail.com

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ)

คณบดีคณะจิตวิทยา

งานบริการการศึกษา คณะจิตวิทยา

โทร. 02-218-1184 โทรสาร.02-218-1184



ภาคผนวก ข

แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ ชาย หญิง อื่นๆ

อายุ _____ ปี

สถานภาพ โสด สมรส หม้าย หย่า แยกกันอยู่

การศึกษา ประถมศึกษา ปริญญาตรี
 มัธยมศึกษา ปริญญาโท
 ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาเอก

อาชีพ ข้าราชการ
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 นิสิต/นักศึกษา
 อื่นๆ _____

ศาสนา พุทธ คริสต์ อิสลาม อื่นๆ _____

ประวัติการเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคลในอดีต

ท่านเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคลโดยสมัครใจด้วยตัวเองหรือไม่

 ใช่ ไม่ใช่ มาเข้ารับบริการเพราะ _____

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ _____ ครั้ง

ระยะเวลาโดยประมาณ (เดือน) ที่ท่านมีการพูดคุยกับนักจิตวิทยาการปรึกษา _____ เดือน

ระยะเวลาโดยประมาณ (เดือน) นับจากการเข้ารับบริการปรึกษาครั้งล่าสุดจนถึงปัจจุบัน _____ เดือน

ท่านทราบแนวทฤษฎีที่นักจิตวิทยาการปรึกษาใช้ในการให้บริการปรึกษาแก่ท่านหรือไม่ (ถ้าทราบ โปรดระบุ)

 ทราบ _____ ไม่ทราบ

เลขที่โครงการวิจัย. 230.1/61
 วันที่รับรอง..... 11 พ.ย. 2561
 วันหมดอายุ..... 10 พ.ย. 2562

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สิรัช สุเมธกุล
วัน เดือน ปี เกิด	12 มกราคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนอัสสัมชัญ - สำเร็จการศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา แขนงวิชา จิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY