

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความวิตกกังวล

- 1.1 ความหมายของความวิตกกังวล
- 1.2 ความสำคัญของความวิตกกังวล
- 1.3 สาเหตุของความวิตกกังวล
- 1.4 ประเภทของความวิตกกังวล
- 1.5 การวัดความวิตกกังวล

2. การให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก

- 2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีทางเลือก
- 2.3 บทสรุปของสันนิษฐานและแนวคิด

3. โรงแรม

- 3.1 ความหมาย
- 3.2 ประเภท
- 3.3 ความสำคัญ
- 3.4 บทสรุปของสันนิษฐานและแนวคิด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเทศ และต่างประเทศ

ความวิตกกังวล

ความหมายของความวิตกกังวล

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 1074-1075) ได้ให้ความหมายของคำว่า วิตก, วิตก (วิตกกะ-, วิ – ตก -) ก. เป็นทุกข์, ร้อนใจ, กังวล, เช่น วิตกกังวลว่าจะเกิดสงคราม, มักใช้เข้าคู่กับคำกังวล เป็นวิตกกังวล เช่น อย่าวิตกกังวลไปนักเลย พรุ่งนี้สถานการณ์คงจะดีขึ้น.
น. ความตรึก, ความตรึง, ความคิด. (ป. วิตกก; ส. วิตฺรูก ว่า ลังเลใจ). วิตกจริต (วิตกกะจะหริต, วิตกจะหริต) ว. มีนิสัยคิดไปในทางร้ายทางเลว. (ป.).

ส่วนในลองแมน ดิกชันแนรี (Longman Dictionary of Contemporary English) (Longman, 2000, p. 48) ได้ให้ความหมายของความวิตกกังวลว่า ความวิตกกังวลเป็นความรู้สึกที่กังวลมาก เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างซึ่งอาจจะเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ดังนั้น จึงคิดเกี่ยวกับเรื่องนั้นตลอดเวลา

“The feeling of being very worried about something that may happen or may have happened, so that you think about it all the time”.

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความวิตกกังวล ในลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันดังนี้ กวี สุวรรณกิจ (2543, หน้า 1) ให้ความหมายความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกกลัวที่อยู่ลึก ๆ กังวลอัดอัดใจว่าสิ่งที่ไม่ดี หรืออันตรายเกิดขึ้น ซึ่งจำเป็นจะต้องแยกออกจากความกลัว (Fear) อันเป็นอารมณ์ตอบสนองเมื่อมีสิ่งที่เป็นอันตรายให้เห็น ได้อย่างชัดเจน ส่วน สุคนธ์พันธุ์ วีรวรรณ (2548, หน้า 37 – 38) กล่าวถึงความวิตกกังวลในลักษณะที่คล้ายกัน กล่าวคือ โดยทั่วไปความวิตกกังวลคือ ความเครียดขั้นรุนแรง ผ่านความรู้สึกโกรธและโมโห พลุ่พลุ่แล้ว แต่ยังเก็บมาครุ่นคิดไม่เลิก จนทำให้นอนไม่หลับ เมื่อร่างกายอ่อนแอลง การแสดงออกทางอารมณ์จะรุนแรงขึ้น ถึงขั้นบ้าคลั่ง หรือร้องไห้ไม่เลิกรา ต่อมาการรับรู้จะปิดกั้น เจ็บขม ไม่พูดจา จะไม่สามารถอดทนกับคนรอบตัวหรือหงุดหงิดกับสิ่งรอบข้าง จิตจะปฏิเสธความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วย คนที่วิตกกังวลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นระยะยาว อาจพัฒนาเป็นโรคหวาดกลัวอย่างรุนแรง หรือ โฟเบียส (Phobias) ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่กลัวมืด ต้องเก็บให้พ้นสายตา สอดคล้องกับ เกษม ดันติผลาชีวะ (2546, หน้า 11) ซึ่งได้กล่าวว่า ความเครียดกับความกังวลเป็นของคู่กันแต่ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ความวิตกกังวลเป็นอารมณ์อย่างหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากความขัดแย้งในจิตใจ และส่วนใหญ่เป็นความขัดแย้งในจิตใจได้สำนึก ทำให้คนที่มีความวิตกกังวลเกิดอาการเหนื่อยจนต้องถอนหายใจบ่อย ๆ โดยที่ไม่รู้ตนกังวลเรื่องอะไร แต่คนที่มีความเครียดมักพอจะรู้ว่าตนเองเครียดจากเรื่องใด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546, หน้า 1) ให้ความหมายคำว่า วิตกกังวลไว้ว่า ความวิตกกังวล คือ เหตุการณ์หรือสภาพใดก็ตามที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลกับความสัมพันธ์กับคนบางคน ความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือเกิดความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น อันมาจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. สาเหตุจากจิตใจ เช่น ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในจิตใจ และกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการที่หวังไว้ เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวความไม่สำเร็จ
2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน รวดเร็วเกินกว่าจะรับได้
3. สาเหตุจากความเจ็บป่วย และอื่น ๆ

ในต่างประเทศ ได้มีผู้ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้หลายคน รวบรวมได้ดังนี้

สปีลเบิร์กเกอร์ (Spielberger, 1966) ได้ใช้เวลากับการศึกษาเรื่องของความวิตกกังวล และได้พัฒนาเครื่องมือทดสอบความวิตกกังวลจนแพร่หลายในปัจจุบัน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดหลักของสปีลเบิร์กเกอร์ เพื่ออธิบายถึงระดับของความวิตกกังวลในกลุ่มตัวอย่าง และใช้เปรียบเทียบผลในการทดลองด้วย ทั้งนี้ (Spielberger, 1966, p. 11) ได้กล่าวถึงความวิตกกังวลว่าเป็นความเครียดของบุคคลอันเกิดจากความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย โดยความรู้สึกที่กลุ่มนั้นอาจมีจริงหรืออาจเกิดจากการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้า ความวิตกกังวลทำให้ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของบุคคลลดลง และก่อให้เกิดผลเสียต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความวิตกกังวลมีหลายระดับ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้าและประสิทธิภาพ ในการประเมินสถานการณ์ของบุคคลนั้น หากมีความวิตกกังวลในระดับที่เหมาะสม จะกระตุ้นให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับแพทเทอร์สัน (Patterson, 1973, p. 348) กล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นช่องทางระหว่างปัจจุบันกับอนาคต คือเมื่อบุคคลคิดถึงเรื่องที่ยังไม่เกิดขึ้น ความคิดของบุคคลจะกระโดดจากปัจจุบันไปสู่อนาคต ทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ส่วนแนวคิดของไรครอฟฟ์ (Rycroff, 1978, p. 12) กล่าวถึง ความวิตกกังวลว่าเป็นความรู้สึกเตรียมพร้อม เพื่อเผชิญกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ภาวะเช่นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักว่า มีบางสิ่งบางอย่างที่เป็นอันตรายต่อตนเอง แต่ยังไม่สามารถกำจัดสิ่งนั้นได้ เนื่องจากยังไม่ได้เกิดขึ้นจริงๆ หากสิ่งนั้นเกิดขึ้นแล้ว หรือบุคคลรับรู้อย่างชัดเจนแล้ว ความวิตกกังวลก็จะหมดไป เพราะไม่ต้องทำการเตรียมพร้อมที่จะเผชิญปัญหาแล้ว เหลืออยู่แต่การลงมือปฏิบัติจริง และภาวะอารมณ์ชนิดอื่น จะเข้ามาแทนที่ความวิตกกังวล ไรครอฟฟ์ยังเชื่อว่า เมื่อความวิตกกังวลเกิดกับสิ่งที่บุคคลไม่รู้จัก ย่อมแสดงว่า ประสบการณ์ใหม่ทั้งหลายสามารถก่อให้เกิดความวิตกกังวลได้ทั้งสิ้น ไม่ว่าประสบการณ์นั้นจะน่าพึงพอใจหรือไม่ก็ตาม ส่วนคอเรย์ (Corey, 2001, pp. 70-71) ได้ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้ ดังนี้ ความวิตกกังวล (Anxiety) คือภาวะของความตึงเครียด ซึ่งเป็น แรงจูงใจให้กระทำบางสิ่งบางอย่างที่ พัฒนามาจากความขัดแย้งระหว่าง อิด อีโก้ และ ซูเปอร์อีโก้ นอกเหนือการควบคุมของพลังงานทางจิต มันทำหน้าที่เตือนภัยที่ใกล้เข้ามา ความวิตกกังวลแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การเผชิญความจริง (Reality Anxiety) ความวิตกกังวลที่ก่อให้เกิดอาการทางประสาท (Neurotic Anxiety) และความรู้สึกผิดชอบ (Moral Anxiety) ต่อมาได้มีนักวิชาการสนใจความวิตกกังวลมากขึ้น และได้ให้ความหมายของความวิตกกังวลตามแนวคิดของตนเองไว้ดังนี้

อิงลิช และอิงลิช (English & English, 1968, p. 35) ได้ให้ความหมายของความวิตกกังวลไว้ดังนี้

1. ความวิตกกังวลเป็นสภาวะของความไม่สบายใจ อันเนื่องมาจากความปรารถนาแรงกล้า และแรงขับอันไม่อาจไปถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ หรือ
2. ความวิตกกังวล หมายถึง ความกลัวอันว่าวุ่นสับสนว่า อาจมีสิ่งเลวร้ายเกิดขึ้นในอนาคต
3. ความวิตกกังวล หมายถึง ความกลัวที่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจสังเกตเห็นได้ แต่อยู่ในระดับต่ำ
4. ความวิตกกังวล หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองถูกขู่เข็ญอย่างน่ากลัว โดยที่บุคคลนั้นไม่อาจบอกได้ว่า สิ่งที่เขาารู้สึกว่าถูกขู่เข็ญเข้านั้นคืออะไร

เกแกน (Kagan, 1976, pp. 295-302) กล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นสภาพที่บุคคลรู้สึกไม่สบายใจ บอกไม่ได้ว่ากังวลถึงอะไร มีความหมายใกล้เคียงกับความกลัว แต่ยากที่จะแยกสองคำนี้ออกจากกัน ความวิตกกังวลนี้ ไม่สามารถจะบอกถึงสิ่งที่กังวลได้อย่างความกลัว ความวิตกกังวลส่วนใหญ่จะหาสาเหตุไม่พบ เพียงแต่มีความรู้สึกกังวล ไม่สบายใจ รู้สึกเศร้า อารมณ์ขึ้นลง ได้ตอบซ้ำโคร่ง่าย มีอารมณ์ยากแก่การเข้าใจ

เลวิต (Levitt, 1967, pp. 8-9) กล่าวว่า ความวิตกกังวลและความกลัวมีลักษณะร่วมกันต่างกันที่ความกลัวนั้น เป็นภาวะที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย คือ บุคคลรู้ว่าตนกลัวสิ่งใด หรือสภาพการณ์ใด แต่ความวิตกกังวล เป็นอารมณ์ที่บุคคลคิดว่า เหตุการณ์ที่น่ากลัวกำลังจะเกิดขึ้น แต่ไม่รู้ชัดว่าเป็นสิ่งใด ความวิตกกังวลนี้ เรียกว่า ความวิตกแบบเลื่อนลอย (Free Floating Anxiety) แต่ถ้าหากเป็นความวิตกกังวลเฉพาะเจาะจง คือ รู้สิ่งเร้าชัดเจน จะใช้คำว่า “ความกลัว” แทน ซึ่งสอดคล้องกับอดัมส์ (Adam, 1977, p. 71) ที่กล่าวว่า ความกลัวเป็นอารมณ์ พื้นฐานของความวิตกกังวล และอิซาร์ด (Izard, 1972, p. 40) ก็ระบุเช่นเดียวกันว่า เกือบทุกทฤษฎีมีความคิดเห็นตรงกันว่า ความกลัวเป็นองค์ประกอบสำคัญของความวิตกกังวลหรือไม่ก็ตาม

ออซูเบล (Ausubel, 1968, p. 245) อธิบายว่า ความวิตกกังวลเป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยความกลัว เพราะมีความรู้สึกที่สถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้ต้องสูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง ความวิตกกังวลต่างจากความกลัวในแง่ที่ว่า สิ่งที่มากระทำนั้นมักจะกระทำต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลมากกว่า ที่จะกระทำต่อร่างกายของบุคคลนั้น

ฮิลการ์ด (Hillgard, 1962, pp. 173-174) มีความคิดเห็นเช่นเดียวกับ ออซูเบลที่ว่า ความวิตกกังวลเป็นสภาวะคล้ายความกลัว และมีความสัมพันธ์กับความกลัวอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ในด้านการสูงใจ ทั้งนี้เนื่องจากความวิตกกังวลเป็นสภาพที่บุคคลรู้สึกกระวนกระวายใจ เป็นความกลัว ซึ่งต่างจากความกลัวธรรมดา ในแง่ที่ความกลัวธรรมดานั้น มีวัตถุที่ทำให้กลัว หรือสิ่งที่ทำให้กลัว ปรากฏเป็นรูปเป็นร่างให้เห็น ส่วนความวิตกกังวล เป็นความกลัว

ที่เลื่อนกลาง ไม่เข้มข้นแต่คล้ายกับความกลัวในแง่ที่ว่า เป็นสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบายใจ
เกิดความตึงเครียด

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความวิตกกังวล หมายถึง
สภาวะของความไม่สบายใจ มีความตึงเครียด รู้สึกหวาดหวั่น ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์ล่วงหน้าถึง
อันตรายที่จะเกิดขึ้น ความวิตกกังวลคล้ายกับความกลัวตรงที่เป็นสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบาย
ใจ เกิดความตึงเครียดและแตกต่างกันที่ ความกลัวนั้นจะมีเป้าหมายว่ากลัวสิ่งใด หรือสภาพการณ์ใด
ที่กำลังเผชิญอยู่แต่ความวิตกกังวลเป็นภาวะอารมณ์ ที่บุคคลคิดถึงเรื่องที่ยังไม่เกิดขึ้น

ความสำคัญของความวิตกกังวล

นักจิตวิทยาและจิตแพทย์หลายท่าน เห็นคุณค่าประโยชน์ของการแยกความแตกต่างระหว่าง
ความกลัว (Fear) กับความวิตกกังวล (Anxiety) ยังไม่สามารถแยกอารมณ์ทั้งสองอย่างนี้ออกจากกัน
ได้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของการตอบสนองทางสรีรวิทยาหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นยังได้มี
ความพยายามชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่าง ความวิตกกังวลปกติ (Normal Anxiety) กับ ความผิดปกติ
หรือมีพยาธิวิทยา (Morbid or Pathological Anxiety) ความวิตกกังวลในระดับที่ไม่มากจนเกินไป
มีลักษณะเป็นแรงจูงใจ (Motive) ที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งทำให้คนรู้จักกระตือรือร้น โดยทั่วไป ถ้าไม่มี
ความวิตกกังวลเลย ก็อาจกลายเป็นคนเฉื่อยเบาเข้าขามเย็นขาม แต่ถ้าความวิตกกังวลเกิดขึ้นบ่อย
จนคนไม่สามารถหาทางจัดการหรือทนต่อไปได้อีก แสดงว่าความวิตกกังวลที่ผิดปกติได้เริ่มก่อตัว
ขึ้นแล้ว

สปีลเบิร์กเกอร์ (Spielberger, 1972) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ
สภาวะวิตกกังวล (State Anxiety) เป็นความกระวนกระวาย ความหวาดหวั่น ความกังวล ที่เกิดขึ้น
เพียงชั่วคราวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง กับลักษณะนิสัยวิตกกังวล (Trait Anxiety) เป็นบุคลิกภาพ
อันยาวนาน (Long-Term Personality) ที่จะเกิดความวิตกกังวล เมื่อถูกยั่ว โดยสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิด
ความเครียด ความถี่ของความรู้สึกอาจขึ้นสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัย (Trait) ของคน ๆ นั้น
บางทีเรียกว่า ความวิตกกังวลที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือพื้นฐาน (Characteristic or Basic Anxiety)
ความวิตกกังวลอาจจะมีลักษณะพุ่ง หรือลอยตัวเป็นอิสระ ซึ่งหมายความว่า ความรู้สึกดังกล่าว
เกิดขึ้น ก่อนข้างสม่าเสมอ และมีลักษณะกระจายทั่วไป (Diffuse in Nature) มักไม่ติดอยู่กับความคิด
เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่มีสิ่งกระตุ้นและส่วนมากเกิดจากความขัดแย้งในจิตไร้สำนึก (Unconscious
Conflicts) ความวิตกกังวลอาจเป็นแบบเกี่ยวเนื่องกับเหตุการณ์ หรือสิ่งทำให้เกิดความกลัว
(Situational or Phobic Anxiety) ซึ่งในกรณีนี้ความวิตกกังวลอย่างรุนแรงและท่วมท้นที่เรียกว่า
ความตื่นตระหนก (Panics) ถูกกระตุ้นโดยเหตุการณ์ หรือวัตถุสิ่งของโดยจำเพาะ (เช่น สัตว์

เชื้อโรค มีด) ความวิตกกังวลทั้งสองแบบนี้อาจเกิดร่วมกัน และข้าพุดสิ่งที่อยู่ในจิตไร้สำนึก ทำให้ความวิตกกังวลที่มีลักษณะพุ่งรุนแรงมากขึ้นในสถานการณ์บางอย่าง

จำลอง ดิษยวณิช (2546, หน้า 20-25) ได้กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวล เป็นความรู้สึกเชิงจิตวิสัยอย่างหนึ่ง (A Subjective Feeling) ของความไม่สบายใจ (Uneasiness) และความหวาดหวั่น (Apprehension) เกี่ยวกับการคุกคามบางอย่างที่จะมาถึงซึ่งไม่ทราบว่าเป็นอะไร (Some Undefined Future Threat) การคุกคามมักเกี่ยวข้องกับร่างกาย เช่น มีสิ่งที่ทำให้ร่างกายบาดเจ็บเป็นอันตรายหรืออาจถึงแก่ชีวิตได้ ส่วนทางจิตใจมักเป็นการคุกคามต่อความภูมิใจแห่งตน (Self – Esteem) และความผาสุก (Well-Being) นอกจากนี้ จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545, หน้า 28-29) ยังกล่าวถึงจิตพลศาสตร์ของความวิตกกังวลว่า ความวิตกกังวลเป็นอารมณ์อย่างหนึ่งซึ่งมีความสำคัญมากในจิตวิเคราะห์และจิตเวชศาสตร์เชิงพลศาสตร์ แต่เดิม Freud ใช้คำว่า “Anxiety Neurosis” และได้จำแนกความวิตกกังวลออกเป็น 2 แบบ

แบบแรกเป็นความวิตกกังวลใจ (Worry) หรือความหวาดกลัว (Dread) ที่มีสาเหตุจากความคิดหรือความต้องการที่ถูกเก็บกดเอาไว้ในจิตไร้สำนึก

แบบที่สองของความวิตกกังวลเป็นความตื่นตระหนกที่รุนแรงและท่วมท้น (A Severe and Overwhelming Panic) ซึ่งตามมาด้วยอาการทางร่างกายที่สัมพันธ์กับระบบประสาทอิสระ เช่น ใจสั่น หายใจเร็ว เหงื่อออก มือสั่น ปัสสาวะบ่อย ท้องเดิน ร่วมกับการรู้สึกกลัวอย่างรุนแรง แบบหลังนี้

Freud เชื่อว่าไม่ได้เกิดจากสาเหตุทางจิตใจ แต่เป็นผลของการสะสมของพลังงานทางเพศ (Libido) ซึ่งเป็นแรงขับทางเพศและสรีรวิทยาอย่างหนึ่ง แรงขับดังกล่าวไม่มีโอกาสปลดปล่อยออกมาจึงทำให้เกิดอาการเช่นนั้น Freud เรียกความวิตกกังวลชนิดนี้ว่า Actual Neurosis อย่างไรก็ดีตาม คำว่า Actual Neurosis ในปัจจุบันไม่นิยมใช้กัน

จำลอง ดิษยวณิช (2546, หน้า 29) กล่าวว่า ตามตัวอย่างของ Freud ความวิตกกังวลเป็นอารมณ์ของอัตตา (Ego Affect) Ego พยายามควบคุมแรงขับจาก Id ไม่ให้ออกมาสู่จิตสำนึกโดยกลวิธีทางจิตที่เรียกว่าการกดเก็บ (Repression) แม้กระนั้นความต้องการหรือแรงขับทางสัญชาตญาณที่ถูกกดทับเอาไว้อาจพยายามแสดงตัวให้ปรากฏออกมาในรูปแบบของอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อมีการใช้กลวิธีทางจิตอย่างอื่นเพิ่มเติม อาการของโรคประสาทที่แสดงตัวออกมาจึงมีได้หลายอย่าง เช่น วิตกกังวล หวาดกลัว ย้ำคิดย้ำทำ แขนขาอ่อนหรือเป็นอัมพาต เป็นต้น สอดคล้องกับหลักการของ Gabbard (2000) กล่าวว่า ปัจจุบันการจำแนกโรคทางจิตเวชตาม Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder, Fourth Edition หรือ DSM-IV ในปี ค.ศ. 1994 ไม่ได้นำเอาตัวแบบเชิงจิตพลศาสตร์ของความขัดแย้งแบบโรคประสาทในจิตไร้สำนึกมาใช้

แต่กลับไปเน้นงานวิจัยทางชีวภาพที่เพิ่งค้นพบ การกระทำเช่นนี้มีส่วนกระตุ้นให้ผู้รักษาให้ตระหนักว่า “ความวิตกกังวลเป็นความเจ็บป่วยอย่างหนึ่งที่มีไขเป็นแต่เพียงอาการความขัดแย้งในจิตไร้สำนึกเท่านั้น” อย่างไรก็ตามในเชิงปฏิบัติมักพบว่าผู้ป่วยจำนวนมากที่มาพบผู้รักษาด้วยอาการวิตกกังวล แต่ก็ไม่ทราบเหมือนกันว่ากังวลใจเกี่ยวกับเรื่องอะไร ผู้ป่วยบางรายความวิตกกังวลอาจไปยึดแน่นอยู่กับความกลัวในระดับจิตสำนึกที่ยอมรับได้ซึ่งทำหน้าที่เหมือนเป็นหน้ากากที่คอยปิดบัง ความวิตกกังวลที่อยู่ลึกกว่าและยอมรับไม่ได้

จากเอกสารข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความวิตกกังวลเป็นความรู้สึกทางอารมณ์อย่างหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัว ส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออก ความคิด ความจำ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล

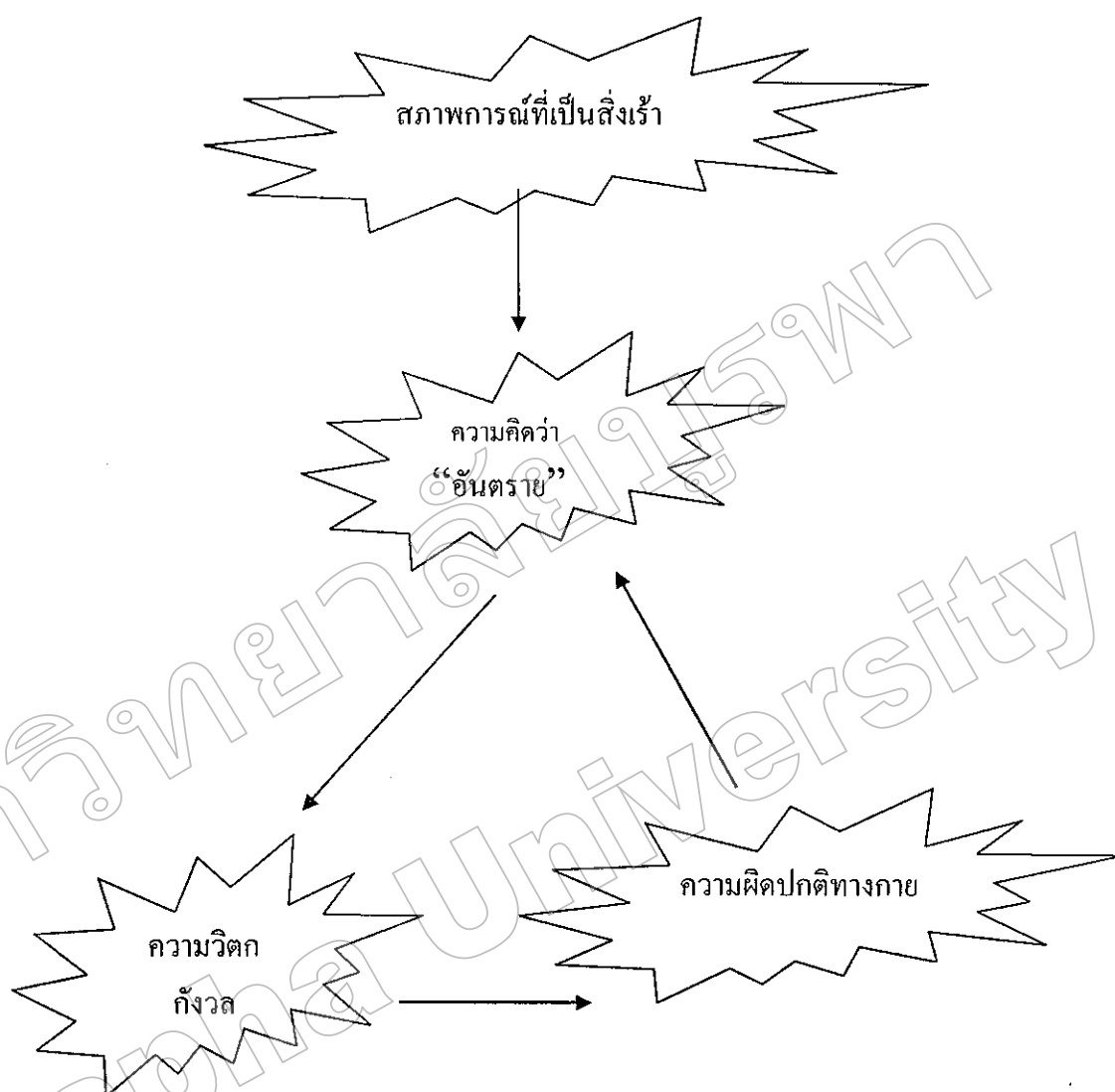
สาเหตุของความวิตกกังวล

เคแกน (Kagan, 1976, pp. 295-302) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลได้

4 ประการ คือ

1. บุคคลเผชิญกับสถานะที่ไม่รู้ตัวมาก่อน ทำให้เกิดความสับสน
2. เมื่อบุคคลพบกับเหตุการณ์ที่ยากแก่การทำความเข้าใจ เช่น พบกับข้อสอบที่ยาก งานที่ต้องวิเคราะห์ เป็นต้น
3. มีความขัดแย้งที่ทำให้ตัดสินใจยาก
4. มีความคิดเห็นขัดกันในตัวเอง เช่น มีความคิดจะช่วยคนอื่น ๆ แต่ขณะเดียวกัน ก็ต้องทำงานเลี้ยงชีพด้วย

เบค (Beck, 1972, p. 349) กล่าวว่า แม้สภาพการณ์ที่กดดันจะมีส่วนสร้างให้เกิดความวิตกกังวลได้ แต่สภาพการณ์เหล่านี้ เป็นตัวการทำให้เกิดความวิตกกังวลได้น้อยกว่า สภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ตามการรับรู้ของบุคคล หากบุคคลได้รับรู้ถึงความกดดันมาก ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความวิตกกังวลได้ง่ายกว่าบุคคลที่รับรู้ได้น้อย นั่นคือ องค์ประกอบด้านความคิด มีผลต่อการเกิดความวิตกกังวลยิ่งกว่าตัวสภาพการณ์ที่แท้จริง ประสบการณ์ของบุคคลก็เป็นตัวการสำคัญที่จะทำให้สภาพการณ์ ซึ่งไม่ร้ายแรง กลายเป็นสภาพการณ์ที่กดดันขึ้นอย่างมากได้ โดยบุคคลจะประเมินอันตรายที่จะเกิดขึ้นเกินความเป็นจริง แต่ในขณะเดียวกันก็ประเมินความสามารถของตน ที่จะจัดการกับภavnนั้น ๆ ต่ำกว่าความเป็นจริง ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นนี้ จะเป็นตัวทำให้เกิดความวิตกกังวลขึ้น และความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น จะกลายเป็นตัวเนะถึงสัญญาณอันตรายของสภาพการณ์นั้น ทำให้เพิ่มความเข้มของความวิตกกังวล กลายเป็นวงจรต่อเนื่องของความวิตกกังวล และมีผลทำให้เกิดความแปรปรวนทางด้านสรีระได้ด้วย เช่น เกิดอาการการเจ็บป่วย โดยมีได้มีสาเหตุมาจากความผิดปกติทางกาย ดังภาพประกอบวงจรความวิตกกังวลไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภูมิวงจรความวิตกกังวลตามแนวคิดของเบค (Beck, 1972, p. 349)

เบค (Beck, 1972, p. 349) ยังได้เสนอวิธีจัดการความวิตกกังวล โดยให้ใช้วิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อตัดวงจรนี้เสีย เช่น นำบุคคลออกจากสถานการณ์ที่เร้าให้เกิดความวิตกกังวลเสียชั่วคราว การปรับพฤติกรรมทางความคิด การใช้ยาหรือการฝึกผ่อนคลาย เป็นต้น วิธีการเหล่านี้ จะช่วยให้การตีความประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เปลี่ยนไปในทางที่เหมาะสม และวงจรของความวิตกกังวลนี้ก็จะค่อย ๆ หดไป

ลาซารัส และอเวอริลล์ (Lazarus & Averill, 1972, pp. 242-244) ได้ศึกษากระบวนการความคิดที่เชื่อมโยงระหว่างสถานการณ์จากสภาพแวดล้อม กับปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ โดยวิเคราะห์อารมณ์ว่า เกิดขึ้นได้จากการประเมิน 3 ขั้นตอน คือ

การประเมินขั้นแรก บุคคลจะตัดสินใจว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับตนหรือไม่ และจะก่อให้เกิดผลในทางดีหรือทางร้าย

การประเมินขั้นที่ 2 บุคคลจะพิจารณา เพื่อเลือกวิธีจัดการกับสิ่งร้ายที่อาจเกิดขึ้น หรือ อาจส่งเสริมสิ่งดี ที่อาจจะได้รับการประเมิน

การประเมินขั้นที่ 3 เป็นการทบทวนผลและประสิทธิภาพของการตอบสนองและ เปลี่ยนแปลงการตอบสนองที่บกพร่องเสียใหม่ ให้เหมาะสมกับข้อมูลเดิม ซึ่งได้จากการประเมิน ในขั้นแรก

การประเมินทั้ง 3 ขั้นนี้ ได้อิทธิพลจากตัวแปร 2 ประการ คือ ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหลาย ที่เป็นสิ่งเร้าให้เกิดการตอบสนอง สิ่งเร้านี้อาจมีอยู่ โดยที่บุคคลรู้ตัว หรือไม่รู้ตัวก็ได้

ตัวแปรด้านลักษณะของบุคคล เช่น เจตนาทางสรีระ การสั่งสมทางสังคม และความ เป็นมาจากอดีตของบุคคล เป็นต้น การประเมินขั้นที่ 2 แสดงออกในรูปของการจัดการต่อสิ่งเร้า นั้น แยกได้ 2 ประเภท คือ การแสดงออกเป็นพฤติกรรมโดยตรง ได้แก่ การสู้ การหนี การดิ้นรนให้ ถึงเป้าหมาย เป็นต้น ส่วนอีกประเภทหนึ่ง คือ การแสดงออกเป็นกระบวนการภายในของบุคคล เช่น ความฟุ้งซ่าน การคิดฟุ้ง การป้องกันตนเอง เป็นต้น

แมนเลย์ (Manley, 1969) พบว่า ความวิตกกังวล อาจมีความแตกต่างระหว่างเพศด้วย โดยเขาได้ศึกษาแนวโน้มของความวิตกกังวลของเด็กเกรด 7 – 12 ทั้งความวิตกกังวลทั่วไป และ ความวิตกกังวลในการสอบพบว่า มีความแตกต่างระหว่างเพศ ในนักเรียนหญิงมีความวิตกกังวล มากกว่านักเรียนชาย ในแนวคิดนี้ ลาซารัส และอเวอริลล์ (Lazarus & Averill, 1972, p. 246) นำความวิตกกังวลวิเคราะห์ว่าเป็นอารมณ์ที่มีพื้นฐานมาจากการประเมินของบุคคลต่อสถานะที่ ถูกคามตนเอง

เดฟเฟนเบเชอร์ และซูน (Deffenbacher & Suinn, 1982, pp. 391-442) ได้สรุปถึงผลของ ความวิตกกังวล เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความวิตกกังวล มีผลต่อการแสดงออกทางความรู้สึกและสรีระ ทำให้บุคคลเกิด ความหวาดหวั่น ความตึงเครียด ความกลัว ร่วมกับความตื่นตัวของกลไกต่าง ๆ ทางร่างกาย
2. ความวิตกกังวล มีผลต่อการแสดงออกทางความคิด ได้แก่ ทำให้ประสิทธิภาพใน การจำลองระบบความคิดชะงักงัน คือ คิดแคบ และไม่ยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา ขาดสมาธิ เกิดความหมกมุ่น หรือ ย้ำคิด เป็นต้น
3. ความวิตกกังวล มีผลต่อการแสดงออก ด้านพฤติกรรม ความเจ็บป่วยทางกาย เช่น ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ปวดคอ ปวดไหล่ มือสั่น ทำให้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ

ด้อยลง และเกิดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงแบบต่าง ๆ ตามมา เพื่อนำตนเองออกจากสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ

สติเวนสัน และอาดัม (Stevenson & Adam, 1966, pp. 24-28) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน ชั้น 4 และ ชั้น 6 จำนวน 318 คน พบว่าคะแนนและจากแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีความสัมพันธ์กันทางลบกับความวิตกกังวล นั่นคือ ความวิตกกังวลมีผลต่อการเรียนรู้ ถ้าระดับความวิตกกังวลต่ำ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง แต่ถ้าความวิตกกังวลสูง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ พนักงานเข้าใหม่ทุกคนซึ่งอยู่ในระยะทดลองงานจำเป็นต้องเรียนรู้งานใหม่ ศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติในห้องฝึกอบรมของฝ่ายบุคคลและปฏิบัติงานจริงตามหน่วยงานต้นสังกัด (On the Job Training) พนักงานใหม่ต้องศึกษา จดจำสาระสำคัญ ตลอดจนรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องขององค์การ เทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งไม่เคยใช้มาก่อนหรือแตกต่างจากสถานประกอบการเดิม เนื่องจากเป็นอาชีพงานบริการ จึงจำเป็นต้องศึกษาวัฒนธรรมความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ถูกเฝ้าจับตาประเมินคุณภาพจากผู้บังคับบัญชาตลอดชั่วโมงการทำงาน มีสภาพไม่แตกต่างจากนักเรียนที่กำลังเรียนรู้ และถูกทดสอบผลสัมฤทธิ์ของการเรียนเชิงปฏิบัติงานในด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความวิตกกังวลนั้น ได้มีการศึกษาความวิตกกังวลในกลุ่มพนักงาน โดย นุชนางค์ ชูกร (2542) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความวิตกกังวลและประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 128 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบุคลิกภาพ แบบวัดความวิตกกังวล และแบบวัดประสิทธิภาพในการปรับตัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ ค่า t -Test ค่า F -Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความวิตกกังวลอยู่ในระดับต่ำ และมีประสิทธิภาพในการปรับตัวอยู่ในเกณฑ์ดี ไม่พบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงาน และ พบว่าความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานด้วย สอดคล้องกับ สิริอร วิชชาวุธ (2545, หน้า 66) กล่าวว่า ความกังวลกลัวว่าคนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ กลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา เนื่องจากเพราะงานที่ทำนั้นมากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลัง

ถูกประเมินค่าของการกระทำ หรือค่าของความเป็นคน การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะ
จะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำ ไม่สามารถ
ตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตนเอง

จากเอกสารข้างต้น สรุปได้ว่า ความวิตกกังวล เป็นผลมาจากความคิด ประสบการณ์ที่มีต่อ
ตัวสภาพการณ์ ที่ถูกถามตนอยู่ โดยบุคคลจะประเมินอันตรายจากสภาพการณ์นั้น เป็นความเป็นจริง
ขณะเดียวกันก็ประเมินความสามารถของตนที่จะจัดการกับสภาพการณ์นั้นต่ำกว่าความเป็นจริง
และมีผลทำให้เกิดความแปรปรวนทางสรีระ หากจะจัดความวิตกกังวล ทำได้โดย นำบุคคลออกจาก
จากสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลนั้น ๆ หนึ่ง ความวิตกกังวลนั้น มีทั้งผลดี และผลเสียต่อ
การเรียนรู้ คือ ถ้ามีมากเกินไป อาจจะไปขัดขวางการเรียนรู้ การไม่มีความวิตกกังวลเสียเลย หรือ
อยู่ในระดับต่ำ ในการเรียนรู้และกระทำการต่าง ๆ อาจจะขาดแรงกระตุ้น แรงจูงใจ เพราะความ
วิตกกังวลก็เป็นเสมือนแรงขับ แรงกระตุ้น ให้อินทรีย์เกิดพลังหรือเกิดแรงจูงใจ ที่จะกระทำ
พฤติกรรมบางอย่าง แต่ถ้ามีความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้
ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ประเภทของความวิตกกังวล

เลวิต (Levitt, 1967, pp. 13-15) กล่าวถึงงานวิจัยของแคทเทล (Cattell, 1965) และ
สปีลเบอร์เกอร์ (Spielberger, 1966) ได้แบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความวิตกกังวลซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (State Anxiety หรือ Situational Anxiety หรือ Acute Anxiety) หมายถึง ความวิตกกังวล ซึ่งเกิดกับบุคคลแต่ละคนในบางสถานการณ์เท่านั้น
ความเข้มข้นของความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น จะขึ้นอยู่กับความเข้มของสิ่งเร้า ความวิตกกังวลประเภทนี้
จะมีความเข้มข้นสูง แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะคงอยู่ในช่วงเวลาอันสั้น ผู้ที่มีความวิตกกังวลแบบนี้มาก คือ
ผู้ที่มีความถี่ของความวิตกกังวลในสถานการณ์ต่าง ๆ
2. ความวิตกกังวล ซึ่งเป็นลักษณะคงที่ในตัวบุคคล (Trait Anxiety) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่ง
ว่า “Chronic Anxiety” ความวิตกกังวลประเภทนี้ มักจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
จนเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ บุคคลที่มีความวิตกกังวล
ประเภทนี้ จะเกิดความวิตกกังวลในสถานการณ์ทั่วไปทุกสถานการณ์ และโดยทั่ว ๆ ไปทุกคนจะมี
ความวิตกกังวลประเภทนี้โดยไม่รู้ตัว อย่างไรก็ตาม ระดับของความวิตกกังวลซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์
(State Anxiety) นั้น จะขึ้นอยู่กับความวิตกกังวล ซึ่งเป็นลักษณะคงที่ของบุคคล (Trait Anxiety) ด้วย
กล่าวคือ คนที่มีความวิตกกังวล ซึ่งเป็นลักษณะคงที่สูง ย่อมมีแนวโน้มที่จะเกิดความวิตกกังวลใน
สถานการณ์ต่าง ๆ ได้มาก และมีความเข้มในระดับสูงด้วย

สปีลเบิร์กเกอร์ (Spielberger, 1966) ได้ศึกษาเรื่องความวิตกกังวล และแบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความวิตกกังวลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ทางบุคลิกภาพ ความวิตกกังวลมีระดับต่าง ๆ คล้ายคลึงกับการแบ่งระดับเขาวนปัญญา ซึ่งจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยมีได้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่าง ๆ แต่อย่างใด

2. ความวิตกกังวลที่มีสาเหตุมาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ความวิตกกังวลประเภทนี้ จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความเข้มของสถานการณ์ และช่วงเวลาที่เกิด เช่น ก่อนการผ่าตัด บุคคลจะมีความวิตกกังวลสูงกว่าภายหลังการผ่าตัด

สรุปได้ว่า ความวิตกกังวลจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความวิตกกังวลที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่มากระตุ้น และ ความวิตกกังวลจากบุคลิกภาพของบุคคลในที่นี้ ความวิตกกังวลเรื่องการทดลองงานที่กล่าวถึง หมายถึง ความวิตกกังวล ซึ่งอยู่กับสถานการณ์ (State Anxiety) ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นในบุคคล แต่ละครั้งนั้น มีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มากระตุ้น ความหมายของเหตุการณ์ และบุคลิกภาพของคน ๆ นั้น ถ้าบุคคลที่หัวนโหวง่าย เหตุการณ์เพียงเล็กน้อย ก็ทำให้เกิดความวิตกกังวล ในระดับรุนแรงได้เหมือนกัน ระดับความเข้มของ ความวิตกกังวลจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบุคคลและเหตุการณ์ โดยทั่วไปอาจใช้เครื่องหมาย (+) เป็นตัวบอกระดับความวิตกกังวล ซึ่ง

ชมชื่น สมประเสริฐ (2526, หน้า 46) ได้แบ่งความวิตกกังวลออกเป็น 6 ระดับ คือ

1. ระดับที่ปราศจากความวิตกกังวล (Ataraxy (+)) เป็นระดับที่มีความวิตกกังวลน้อยจนไม่สามารถจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมได้ ถือว่าไม่ปกติ พบได้ในคนที่เกิดอาการตกใจทันทีทันใดแล้วเงียบเฉยไปเลย หรือในผู้ป่วยที่ได้รับยากลุ่มประสาทขนาดหนัก ผู้ที่อยู่ในภาวะ Semiconscious หรือ Unconscious ซึ่งไม่มีการรับรู้ความรู้สึกภายนอก

2. ระดับปกติ (Well Being (0)) พบได้ทั่วไป เป็นระดับที่บุคคลเกิดความรู้สึกสบายได้พักผ่อน เกิดขึ้นเมื่อได้รับประสบการณ์ที่พอใจ มีความวิตกกังวล แต่ก็สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันสมควร

3. ความวิตกกังวลเพียงเล็กน้อย (Mild Anxiety (+)) ความวิตกกังวลในระดับนี้ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกตื่นเต้นมากขึ้น บุคคลยังสามารถสังเกตความแตกต่างของสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันที และสามารถอธิบายความแตกต่างได้ ความรู้สึกไม่สบายในระดับนี้ จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานแก้ปัญหาได้ ช่วยให้ตื่นตัวในการดูหนังสือ มีสมาธิ จดจำได้แม่นยำ เพิ่มการรับรู้และความตั้งใจ ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่สร้างความวิตกกังวลได้ ความวิตกกังวลในระดับนี้ เป็นการเตรียมพร้อม

ที่จะรับรู้ ปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ในคนปกติ เมื่อเกิดความวิตกกังวลเพียงเล็กน้อย จะสามารถปรับตัวกลับมาเป็นระดับปกติได้

4. ความวิตกกังวลปานกลาง (Moderate Anxiety (+2)) ความวิตกกังวลในระดับนี้ จะทำให้บุคคลมีความไม่สบายใจมากขึ้น เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ การรับรู้ของบุคคลเริ่มแคบลง มีแรงผลักดันมากขึ้น ตื่นตัวมากขึ้น ว่องไวมาก จนเกือบลืกลืกลอน อาจมีการปรับตัวแบบสู้หรือหนี

5. ความวิตกกังวลที่รุนแรง (Severe Anxiety (+3)) ความวิตกกังวลในระดับนี้ จะทำให้บุคคลมีความกระวนกระวายและการรับรู้แคบมาก บุคคลจะไม่สามารถเข้าใจความจริงที่เกิดขึ้น ควบคุมตนเองไม่ได้ รู้สึกกลัวเพิ่มมากขึ้น มีอาการกระสับกระส่ายเห็นได้ชัดเจน อาจจะพูดมาก และพูดเร็วขึ้น ไม่สามารถทำลายความรู้สึก ไม่สบายใจได้

6. ความรู้สึกกังวลอย่างรุนแรงที่สุด (Panic (+4)) เป็นภาวะที่บุคคลตื่นกลัวสุดขีด ควบคุมตนเองไม่ได้ การรับรู้เสีย ความตั้งใจลดลง ไม่รับความจริง จำไม่นาน ไม่สามารถตัดสินใจ หรือควบคุมความรู้สึกและการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อได้ บุคคลจะไม่สามารถช่วยตัวเองให้พ้นจากภาวะที่ก่อให้เกิดความกังวลในใจได้ จะมีอาการซึมเศร้าสุดขีด

จากเอกสารข้างต้น สรุปได้ว่า ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นในบุคคล แต่ละครั้งนั้น มีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้น ความหมายของเหตุการณ์ และบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ถ้าเป็นบุคคลที่หวั่นไหวง่าย เหตุการณ์เพียงเล็กน้อย ก็จะทำให้เกิดความวิตกกังวลในระดับที่รุนแรงได้ ระดับความเข้มของความวิตกกังวลจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับบุคคลและเหตุการณ์ โดยทั่วไป

เลวิต (Levitt, 1967, pp. 55-58) แสดงการวัดระดับความวิตกกังวล สามารถวัดได้ 4 วิธี คือ

1. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา โดยดูจากอาการที่แสดงออกทางระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ระดับความดันโลหิต การหลั่งของน้ำลาย การหลั่งซอร์โมนจากต่อมหมวกไต การเกร็งของกล้ามเนื้อ การตึงของผิวหนัง การตรวจคลื่นสมอง เป็นต้น

2. การวัดโดยการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self- Report Questionnaire) เป็นการประเมินความวิตกกังวล ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ตนเองรับรู้ได้ โดยการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาประเมินความวิตกกังวลว่ามีระดับใด แบบสอบถามวัดความวิตกกังวล มีผู้สร้างขึ้นใช้หลายชนิด เช่น แบบวัดความวิตกกังวลแบบ STAI (The State-Trait Anxiety Inventory Form) เป็นต้น

3. การวัดโดยใช้เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) ได้แก่ แบบวัดของโรซาร์ค (Rorschach) ซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้แปล

4. การวัดโดยการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล โดยการสังเกตอาการที่แสดงออก ซึ่งเป็นปฏิกิริยาสะท้อนจากอารมณ์ภายในใจ เช่น อาการกระสับกระส่าย ลูกถี่ลูกกลอนถอนหายใจ พุดรัว เร็ว หงุดหงิด ขาดสมาธิ นอนไม่หลับ ร้องไห้ เป็นต้น

ไวน์เบิร์ก และจินุชิ (Weinberg & Genuchi, 1980) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลของนักกอล์ฟระดับมหาวิทยาลัยใน 63 ทัวร์นาเมนต์ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความวิตกกังวลสูง กลุ่มที่มีความวิตกปานกลาง และกลุ่มที่มีความวิตกกังวลต่ำ โดยทำการวัดความวิตกกังวลเชิงอุปนิสัย (Trait) ก่อนแข่ง และวัดความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์ (State) ในแต่ละวันก่อนการแข่งขัน ผู้ที่เข้าร่วมทดลองที่มีคะแนนเชิงอุปนิสัยต่ำ คะแนนความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์จะต่ำด้วย และสามารถทำการแข่งขันได้ผลดีกว่าผู้ที่มีความวิตกกังวลปานกลางและสูง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานนั้น ได้มีการศึกษาโดย ชัยยศ จิวิวุฒิ (2532) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในชีวิตประจำวันกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยศึกษากับผู้บริหารและพนักงานในองค์กรที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำนวน 20 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความวิตกกังวลทั้งหมดมีประสิทธิภาพการทำงานสูง บุคลากรที่มีความวิตกกังวลเฉพาะสถานการณ์ต่ำมีประสิทธิภาพการทำงานสูง และบุคลากรที่มีความวิตกกังวลเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวต่ำมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการวัดความวิตกกังวลของ สปีลเบอร์เกอร์ และนำเครื่องมือวัดฉบับมาตรฐาน 20 ข้อ ที่ผ่านการตรวจสอบและทดลองใช้อย่างแพร่หลาย อีกทั้งได้ดำเนินการขออนุญาตการใช้แบบวัดอย่างเป็นทางการ จนได้รับอนุญาตนำมาทำการวัดความวิตกกังวลของพนักงานที่อยู่ในระหว่างทดลองงาน จากการศึกษาการพัฒนาเครื่องมือวัดความวิตกกังวลของสปีลเบอร์เกอร์พอสรุปได้ดังนี้

สปีลเบอร์เกอร์ ได้พัฒนาเครื่องมือวัดความวิตกกังวล (State – Trait Anxiety Inventory) โดยศึกษากับประชากรที่เป็นนักเรียนระดับเกรด 9 – 16 และในกลุ่มผู้ใหญ่ ใช้เวลาในการวัด 10 – 20 นาที โดยทีมงานเชี่ยวชาญ ได้แก่ Charles D. Spielberger, Richard L. และ Robert E. Lushene. และแบบวัดนี้ถูกเผยแพร่อย่างกว้างขวาง โดย Consulting Psychologist Press Inc.

สำหรับแบบวัดนี้ สปีลเบอร์เกอร์ ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นแบบสรุปการแสดงค่าความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์ และความวิตกกังวลเชิงอุปนิสัย (STAI) เป็นมโนคติแบบดั้งเดิมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการทำวิจัยความวิตกกังวลในผู้ใหญ่ เป็นอุปกรณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือการทำวิจัยแบบประเมินตนเองซึ่งรวบรวมการวัดแบบแยกส่วนทั้งความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์และความวิตกกังวลเชิงอุปนิสัย ตามที่ผู้ค้นคิดกล่าวว่าความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์จะสะท้อนสถานะอารมณ์แบบวงจรทรานซิสเตอร์หรือเงื่อนไขโครงสร้างระบบของมนุษย์ซึ่งได้แสดงลักษณะ

โดยอัติวิสัย การรับรู้ความรู้สึกของความตึงเครียด ความหวาดหวั่น และเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ของระบบประสาทส่วนกลาง “ความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์ อาจไม่เพียงผันผวนไปตามกาลเวลาเท่านั้น และยังมีความเข้มที่หลากหลายระดับ ในทางตรงกันข้าม ความวิตกกังวลเชิงอุปนิสัยเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความสัมพันธ์ใกล้ชิดเกี่ยวกับแนวโน้มความแตกต่างในความวิตกกังวลแต่ละประเภท” และส่งผ่านต่อไปที่จุดประสงค์พิเศษโดยทั่วไปให้ตอบสนองการรับรู้ถึงภัยคุกคามในบริบทโดยรอบ การนับคะแนนและรูปแบบค่ามาตรฐาน: คะแนนของ STAI มีการแปลผลที่ตรงตัว คะแนนสูงบนคะแนนความน่าเชื่อถือหมายถึงเชิงอุปนิสัยมีมากกว่า หรือความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์ และมีคะแนนต่ำหมายถึงมีน้อยกว่า ตำแหน่งค่าของตัวแปรที่แบ่งการแจกแจงของตัวแปรออกเป็น 100 กลุ่ม ที่มีความถี่เท่ากันหรือที่เรียกว่า เปอร์เซ็นไทล์ และมาตรฐาน (T – Score) พบได้ในกลุ่มคนทำงานทั้งเพศชายและหญิงของชนอายุทั้ง 3 กลุ่มนี้ คือ (19 - 39 40 – 49 และ 50 – 69) นักเรียนชายหญิงในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และนิสิต นักศึกษาชายหญิง ในระดับอุดมศึกษา ทหารเกณฑ์ชาย กลุ่มผู้ป่วยจิตประสาทชาย กลุ่มผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และกลุ่มชายผู้ต้องขังในเรือนจำ

ความน่าเชื่อถือ: ความมีเสถียรภาพของแบบวัด STAI Scale ได้ถูกนำมาประเมินในกลุ่มตัวอย่างทั้งชายและหญิงของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และนิสิต นักศึกษาชายหญิงในระดับอุดมศึกษา สำหรับการทดสอบ และการทดสอบซ้ำ ระยะเวลาห่างกันมีตั้งแต่ 1 ชั่วโมงจนถึง 104 วัน ขนาดของสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือ คือค่าสัมประสิทธิ์ได้ลดลงเหลือระบบช่องระยะห่างสำหรับคะแนนความวิตกกังวลเชิงอุปนิสัย ค่าสัมประสิทธิ์จะอยู่ที่ .65 ถึง .86 ในขณะที่คะแนนความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์จะอยู่ที่ .16 ถึง .62 ค่าคงที่ระดับค่าสำหรับความวิตกกังวลเชิงสถานการณ์เป็นไปตามคาดหมาย นับตั้งแต่การตอบสนองไปตามคะแนนดังกล่าวที่คิดไว้แต่แรก เป็นการสะท้อนถึงอิทธิพลของปัจจัยสถานการณ์เฉียบพลันที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำการทดสอบ

ความตรง: ความสัมพันธ์ได้ปรากฏขึ้นในคู่มือระหว่างมาตราส่วนนี้กับการวัดแบบอื่น ๆ

ของความวิตกกังวลเชิงอุปนิสัย: The Taylor Manifest Anxiety Scale the IPAT Anxiety Scale and the Multiple Affect Adjective Check List. ความสัมพันธ์เหล่านี้จะอยู่ที่ .80 .75 และ .52 ตามลำดับ

คุณลักษณะ: STAI – State Anxiety Form ชื่อนี้แนะนำในการใช้ เป็นข้อความที่คนใช้พรรณนาความรู้สึกของตนเองได้ถูกจัดไว้ข้างล่างนี้ โปรดอ่านแต่ละข้อความและวงกลมในข้อที่เหมาะสมทางด้านขวาของข้อความเพื่อแสดงความรู้สึกในขณะนั้นเท่านั้น จะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ไม่ควรใช้เวลามากเกินไปในแต่ละข้อ แต่โปรดเลือกคำตอบที่บรรยายความรู้สึกของท่านได้ดีที่สุด

จะเห็นว่า การวัดความวิตกกังวลด้วยแบบวัด STAI ได้ผ่านการทดสอบที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานที่ครอบคลุมลักษณะของการเกิดความวิตกกังวล อย่างไรก็ตาม ในการแปลผลการวัดในครั้งนี้

ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่การวัดคะแนนในภาพรวม ดังนั้น จึงแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ โดยใช้ช่วงคะแนนพิสัย กล่าวคือ คะแนนสูงสุด (80) ลบคะแนนต่ำสุด (20) โดยศึกษาจาก (Howell, 1997, p. 42) ได้พิสัย 60 คะแนน แล้วแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้คะแนนระดับละ 20 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนพิสัยในแต่ละระดับ คือคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดแล้วบวก 1 โดยศึกษาจาก นันทาสूरักษา (2544, หน้า 28) เช่น คะแนนความวิตกกังวลระดับต่ำมีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 39 ต่ำสุดเท่ากับ 20 ดังนั้น พิสัยในระดับนี้เป็น $39 - 20 + 1 = 20$ ยกเว้นคะแนนความวิตกกังวลในระดับมาก เนื่องจากมีคะแนนสูงสุด 80 คะแนน ซึ่งปรากฏคะแนนความวิตกกังวลดังต่อไปนี้

คะแนนความวิตกกังวลระดับน้อย	20 – 39	คะแนน
คะแนนความวิตกกังวลระดับปานกลาง	40 – 59	คะแนน
คะแนนความวิตกกังวลระดับมาก	60 – 80	คะแนน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความวิตกกังวลเป็นสภาวะการรับรู้ที่รู้สึกหวั่นกลัวต่อเหตุการณ์ข้างหน้าที่ยังไม่เกิดขึ้น และแสดงอาการออกมาในลักษณะของความตื่นเต้น กลัว อารมณ์อ่อนไหว ขาดความเชื่อมั่น บางขณะเคร่งเครียด ดูเหมือนจริงจัง แต่ขาดสมาธิ จิตใจวุ่นวาย ปฏิบัติงานผิดพลาดได้ง่าย จนก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมา โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการทำงานหรือบุคคลที่อยู่ในระหว่างการทดลองงาน มักจะเกิดอาการวิตกกังวล เกรงจะไม่ได้รับการคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นพนักงานประจำ เกิดความสับสน กลัว และไม่อาจหาสาเหตุของความกลัวที่แท้จริงได้อย่างชัดเจน ส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ไม่พึงประสงค์ อาจสร้างปัญหา และความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมงาน ที่จำเป็นต้องแบกรับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลที่มีความวิตกกังวลอยู่เสมอ ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ทำงานเกี่ยวกับการดูแลพนักงานดังกล่าว จึงเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือพนักงาน ให้สามารถลดความวิตกกังวลลง ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่การช่วยเหลือ โดยใช้กระบวนการให้คำปรึกษาดังที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป และมีข้อน่าสังเกตว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของพนักงาน ยังมีการทำวิจัยน้อยมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาเกี่ยวกับความวิตกกังวลของพนักงานจึงมีความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานจากต้นเหตุอันเกิดจากพนักงานอีกทางหนึ่งด้วย

การให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก

ความหมายของการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก

เบิร์คส์ และสเทฟเฟิลส์ (Burks & Steffire, 1979, p. 14) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง สัมพันธภาพอันเป็นวิชาชีพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาที่ผ่านการฝึกฝนอบรมกับผู้รับคำปรึกษา

โดยปกติสัมพันธภาพนี้จะเข้าไปในรูปแบบบุคคลต่อบุคคล แต่ในบางครั้งก็เกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไป เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและมองชีวิตของตนเองได้ชัดเจน กระจำแจ้ง ตลอดจนเรียนรู้ที่จะก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกด้วยทางเลือก และวิธีการที่เหมาะสม

ไอวีย์ แลคเน (Ivey et al., 1987) ได้ให้ความหมายของการให้บริการปรึกษาไว้ดังนี้ คือ การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือบุคคลปกติให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาหรือสามารถพัฒนาตนเองได้

ยอร์จ และคริสเตียนี (George & Cristiani, 1990) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษาเป็นความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อจะได้นำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกหรือแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

ศิริบุรณ์ สายโกสุม (ม.ป.ป., หน้า 586) ได้สรุปความหมายของการให้คำปรึกษารายบุคคลสำหรับผู้ที่กำลังเรียนรู้ว่า อาจจะจัดให้กับผู้ที่มีปัญหาประเภทการปรับตัวผิวดหนึ่ง ในเรื่องของการให้คำปรึกษารายบุคคลซึ่งต้องใช้เวลาในการให้บริการปรึกษาครั้งละ 40 - 50 นาที อาจคว้ามี่ความจำเป็นน้อยสำหรับผู้ที่ไม่สามารถรับฟังเรื่องอะไรนานเกิน 20 นาที แต่การใช้ทักษะให้บริการด้วยการสนทนาล้วน ๆ ประเภทโต้กลับทันที (Immediacy) เมื่อต้องการพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาดนตัวจริง หรือพัฒนาดนเข้าสู่สัจธรรม (Self - Actualized) ก็ย่อมเป็นสิ่งจำเป็น

คอเรย์ (Corey, 2000, p. 244) กล่าวถึงการนำทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงไปใช้ว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะพรรณนาเทคนิคต่าง ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษาได้เคยใช้มานาน หลายคนจุดประกายความคิดที่ว่า ทำอย่างไรตนจะสามารถเข้าถึงบุคคลนี้ได้ มี 2 วิธีเท่านั้น คือ 1) กล่าวอะไรบางสิ่งบางอย่างที่จะเคลื่อนย้ายผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเข้าหากันใกล้ชิดกว่าเดิม และ 2) กล่าวอะไรบางสิ่งบางอย่างที่ขับทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาหนีห่างจากกันแน่นอนว่าวิธีแรกจะเป็นเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแต่ละรายอย่างแนบแน่นของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง

อีแกน (Egan, 2002, pp. 3, 5) กล่าวว่า ผู้จัดการทั้งหลาย และหัวหน้างานทั้งหลายต่างพากันช่วยพนักงานเหล่านั้น ในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การพัฒนาวิชาชีพ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในสถานที่ทำงาน และปัญหาส่วนตัวต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพวกเขา อีแกนได้กล่าวอีกว่า คำราชของเขามีความมุ่งหมายให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคนทำงานในแขนงอาชีพต่าง ๆ เป็นลำดับแรก และตามด้วยเป้าหมายอื่น ๆ

เป็นลำดับต่อไป เป้าหมายของการช่วยเหลือมิใช่การเข้าไปจัดการทุกปัญหาเสียเอง หากแต่เข้าไปช่วยผู้ที่กำลังประสบปัญหาให้มีประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้นเพิ่มขึ้น สามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หรือแม้แต่สร้างความตระหนักให้พวกเขามองหาโอกาสใหม่ที่ดีกว่า โดยพิจารณาปรึกษาเป็นรายบุคคลไป

ศิริบุรณ์ สายโกสุม (ม.ป.ป., หน้า 286) การให้คำปรึกษารายบุคคลมีปรัชญาในการช่วยเหลือบุคคลดังนี้

1. การใส่ใจ เป็นการถึงความตั้งใจรับฟังจดจ่ออยู่กับผู้รับการปรึกษาทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นตัวเสริมแรงที่มีพลังกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเอง
2. การฟัง เป็นพื้นฐานของการให้การปรึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้การปรึกษาสามารถได้ยินสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด ขณะเดียวกันเป็นการแสดงถึงการยอมรับอย่างสูงและช่วยให้เกิดความเข้าใจผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง
3. การเงียบ มีความหมายแตกต่างกันไป ซึ่งอาจเกิดจากผู้ให้การปรึกษาหรือตัวผู้รับคำปรึกษาเอง การเงียบของผู้ให้การปรึกษาอาจเป็นการสื่อสารถึงการยอมรับอย่างลึกซึ้ง เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาพูด การเงียบของผู้รับการปรึกษาอาจหมายถึงการต่อต้านหรือการหยุดรับฟังตัวเอง
4. การสะท้อน เป็นการนำเอาสิ่งที่อยู่เบื้องหลังคำพูดหรือความรู้สึกให้ปรากฏออกมา และแสดงออกมาเป็นคำพูดโดยไม่ตัดทอนหรือเพิ่มเติมสิ่งใดเข้าไป
5. การทวนความ เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้การปรึกษาได้ยินในสิ่งที่เขาพูดอย่างแท้จริง โดยบอกถึงประเด็นที่เขาพูด และทำให้กระจ่างขึ้น

อนงค์ วิเศษสุวรรณ (2546) ได้กล่าวสรุปถึงสาระสำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนแล้ว การมีทักษะการฟัง หรือ Active Listening เพื่อให้ได้รับทราบเรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาพยายามจะถ่ายทอดข้อมูลผ่านทางวจนภาษาและอวจนภาษาออกมา (Verbal and Non-Verbal Expression) โดยการใช้ทักษะการใส่ใจ (Attending Skill) และร่วมมือกันค้นหาจุดบอด (Blind Spots) และหาทางออกอื่น ๆ ที่เหมาะสมที่สุดกับผู้รับคำปรึกษา เป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถสังเกตได้ชัดเจนในมุมฉากของการนั่งสนทนาแบบ (Squarely) สอดคล้องกับ สุขุมล วิภาวีพลกุล (2543, หน้า 9) กล่าวว่า ผู้ให้การปรึกษาต้องเข้าใจภาวะจิตใจของผู้รับการปรึกษา จึงต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) รวมทั้งต้องเป็นผู้มีความช่างสังเกต และไวต่อการรับรู้ (Sensitive) ความรู้สึกของผู้อื่น จึงสามารถรับรู้และทำความเข้าใจต่อความคิด (โดยตั้งใจฟังคำพูด) และภาวะอารมณ์ ความรู้สึก (จากการสังเกตน้ำเสียง แววตา สีหน้า ท่าทาง) ของผู้รับการปรึกษา หลังจากนั้นจึงดำเนินบทบาทของผู้ให้การปรึกษาที่สำคัญ ก็คือการเป็น “กระจก” สะท้อนกลับโดยใช้เทคนิคการทวนความ (เป็นการสะท้อนกลับของความคิด)

และการสะท้อนความรู้สึก (เป็นการสะท้อนกลับของอารมณ์) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเห็นตนเอง ซึ่งเป็นตัวอย่างหนึ่งของเทคนิคที่สำคัญในกระบวนการให้การปรึกษา

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ให้บริการการปรึกษาแบบรายบุคคล ตามทฤษฎีทางเลือกแก่กลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน คนละ 9 ครั้ง ครั้งละ 40 – 50 นาที เป็นเวลาติดต่อกัน 4 สัปดาห์ กับอีก 1 วัน สถานที่ ใช้ห้อง Counseling Room ของแผนกทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษามีทั้งจุดมุ่งหมายในระยะสั้นและระยะยาวในอนาคต ยอร์จ และคริสเตียนี (George & Cristiani, 1990) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษา ระยะสั้นไว้ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา คือการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา เป็นต้นว่า ให้เรียนรู้งานดีขึ้น เพิ่มความรับผิดชอบในการทำงาน ยอมรับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเอง ลดความขัดแย้งด้านจิตใจ ได้เข้าทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีชีวิตสมรสที่ราบรื่น ผู้ให้บริการปรึกษาต่างก็มุ่งให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่ทางที่พึงปรารถนาทั้งนั้น โดยมีกระบวนการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเปลี่ยนพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามความสรีรภาพในทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการปรึกษายึดถือ

2. ส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางโครงการในอนาคต จุดประสงค์ของการให้บริการปรึกษาไม่ใช่เป็นการตัดสินใจให้ผู้รับบริการ แต่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลา พลังงาน กำลังทรัพย์ และมีการเสียสละน้อยที่สุด ตลอดจนช่วยให้ผู้รับบริการพัฒนาความสามารถที่จะวางโครงการอนาคตของตนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยใช้เหตุผลพิจารณาและเลือกปฏิบัติตามสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ

3. ส่งเสริมปรับปรุงสัมพันธภาพมนุษย์ต้องอยู่ในสังคม จึงต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา หลายคนมีปัญหาด้านสัมพันธภาพ ซึ่งอาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีปมด้อย ปมเด่น หรือขาดทักษะทางสังคม ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนในวัยเดียวกันหรือต่างวัย คนภายในครอบครัวหรือภายนอก การช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จะช่วยให้เขาสามารถปรับตัวในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. ส่งเสริมทักษะของผู้รับบริการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนาชีวิต มีน้อยคนที่จะแก้ปัญหาและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้โดยสมบูรณ์ การส่งเสริมให้บุคคล

เรียนรู้วิธีการและมีทักษะในการแก้ปัญหา จะช่วยให้ผู้รับบริการนำไปใช้กับสภาพการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตของตนได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในชีวิตการทำงาน และในครอบครัว เป็นต้น

ยอร์จ และคริสเตียนี (George & Cristiani, 1990) สำหรับจุดประสงค์ระยะยาวในอนาคต คือ ให้ผู้รับบริการสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (The Fully Functioning Person)

เจียรนีย์ ทรวงชัยกุล (2529, หน้า 411) ได้สรุปข้อดีของการให้คำปรึกษารายบุคคลดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษา ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเฉพาะของเขา จากผู้ให้คำปรึกษาโดยตรง ด้วยความละเอียดรอบคอบและรอบคอบอย่างเพียงพอ
2. ผู้รับคำปรึกษา เป็นจุดสนใจของผู้ให้คำปรึกษาแต่เพียงผู้เดียวในการปรึกษาแต่ละครั้ง เขาจึงเป็นผู้ที่ควรจะได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่
3. ผู้รับคำปรึกษา กล้าที่จะเปิดเผยตนเองอย่างอิสระกับผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้การวินิจฉัยปัญหา และหาทางแก้ไขได้ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น
4. ผู้รับคำปรึกษา ไม่ต้องกังวลถึงความคิด และความรู้สึก และความรู้สึกหรือข้อเสนอแนะของผู้อื่น นอกจากผู้ให้คำปรึกษาเพียงผู้เดียวระหว่างการให้คำปรึกษา
5. ผู้รับคำปรึกษา ไม่ต้องวิตกกังวลถึงความไม่พร้อมทางด้านทักษะในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ หรือบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมของเขาในการแสดงออกกับผู้อื่น เพราะเขาจะมีความสัมพันธ์เฉพาะกับผู้ให้บริการปรึกษา แต่เพียงผู้เดียวในระหว่างการให้คำปรึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีทางเลือก

คอเรย์ (Corey, 2001, p. 228) กล่าวถึง วิลเลียม กลาสเซอร์ จิตแพทย์ชาวอเมริกัน ซึ่งเกิดในปี ค.ศ. 1925 ในสหรัฐอเมริกา จบปริญญาตรีทางวิศวกรรมเคมี ปริญญาโททางจิตวิทยาคลินิก และได้รับปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต โดยเรียนทางด้านจิตเวช สำเร็จทางด้านผู้เชี่ยวชาญในด้านจิตวิทยาในปี ค.ศ. 1962 เขาเป็นที่รู้จักในเรื่องทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง (Reality Theory) ซึ่งปัจจุบันมีการสอนทั่วโลก หลักคือ เราทุกคนจะรับผิดชอบต่อสิ่งที่เราเลือกที่จะทำ เพราะว่าปัญหาทั้งหมดอยู่ในปัจจุบัน การรักษาความจริงในเวลาอดีต กลาสเซอร์เชื่อว่า เราเพียงสามารถควบคุมสิ่งที่เรากำลังทำอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น เราเป็นผลผลิตของอดีตแต่ไม่ได้เป็นเหยื่อของอดีตถ้าเราไม่ได้เลือก

ในปี ค.ศ. 1970 กลาสเซอร์ ศึกษาทฤษฎีที่สามารถอธิบายทุกสิ่งเกี่ยวกับงานที่เขาได้ทำ และเรียนรู้ทฤษฎีการควบคุม (Control Theory) จากวิลเลียม พาวเวอร์ เขาเชื่อว่าทฤษฎีนี้มีทางเป็นไปได้มากที่สุด มีเป้าหมายที่จะวางความคิดพื้นฐานเรื่องการรักษาความจริงเพื่อใช้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สถาบันจิตนิตย โรงเรียน การฝึกฝนด้วยตนเอง การบำบัดคู่สมรสและครอบครัว

การทำงานเป็นกลุ่ม การให้คำปรึกษาศิลปะคลินิกชุมชน ตั้งแต่ต้นปี ค.ศ. 1980 กลาสเซอร์ พัฒนาทฤษฎีควบคุมเพื่ออธิบายพฤติกรรมมนุษย์ซึ่งใช้เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการฝึกการเผชิญความจริง ต่อมาในปี ค.ศ. 1996 จึงเปลี่ยนชื่อจากทฤษฎีควบคุม (Control Theory) เป็นทฤษฎีทางเลือก (Choice Theory)

ทฤษฎีทางเลือกเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีเผชิญความจริง เกิดจากความคิดที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ มีเป้าหมายและเกิดจากตัวของคนเองมากกว่าปัจจัยภายนอก เราได้รับการกระตุ้นจากแรงภายใน และพฤติกรรมมีเป้าหมายอยู่ที่การตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ทฤษฎีทางเลือกอธิบายถึงการเลือกที่จะปฏิบัติ หรือการปรับปรุงสัมพันธภาพ เป็นการสอนทฤษฎีทางเลือกให้กับผู้รับคำปรึกษา หากผู้รับคำปรึกษาประสบความสำเร็จ เลือกพฤติกรรมที่เป็นผลมากขึ้น เช่น หากเขาเลือกที่จะซึมเศร้า ไม่จำเป็นจะต้องบอกตนเองหรือผู้อื่นว่าเขาเศร้า แต่สามารถพูดได้ว่าเขาเลือกที่จะเศร้า เพราะว่าเป็นภาวะที่ดีที่สุดที่จะเผชิญกับภาวะนั้น และกำลังมองหาทางเลือกที่ดีกว่า การที่มนุษย์เกิดมาด้วยช่องว่างที่รอการเติมเต็มจากสิ่งภายนอก โดยแรงผลักดันของโลกรอบ ๆ ตัว ยิ่งกว่านั้น คนเราก่อเกิดมาพร้อมกับความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. ความต้องการการอยู่รอด คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ และมีสุขภาพที่ดีบนรากฐานของความพึงพอใจ มีการต่อสู้เพื่อเอาตัวรอดเพื่อเวลาปัจจุบันและในอนาคต
2. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ คือ การมีสัมพันธภาพที่ดี ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ต้องการความรัก การยอมรับจากบุคคลอื่น ขณะเดียวกันบุคคลที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือความรักจากผู้อื่น อาจทำให้เกิดความคับข้องใจ ปรับตัวไม่ได้ ไม่มีความสุขด้านความรัก ดังนั้นการมีสัมพันธภาพที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ
3. ความต้องการพลังอำนาจหรือความสำเร็จ คือ พลังอำนาจที่เป็นความต้องการที่จะให้ได้มาและทำให้สำเร็จหรือความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงชีวิตของเราไปสู่ความสำเร็จ มีเป้าหมายในชีวิต
4. ความต้องการอิสรภาพ คือ การตระหนักรู้เกี่ยวกับศักยภาพของตน สร้างทางเลือกความต้องการ ค้นหาเสรีภาพ มีความหวังและมีความสุขกับบุคคลอื่น เป็นวิถีชีวิตแห่งความพึงพอใจที่อยู่ใกล้ชิดกัน
5. ความต้องการความสนุกสนาน คือ ความสนุกสนานนำไปสู่การมีชีวิตเพลิดเพลิน เสียงหัวเราะ และมีประสบการณ์ที่สนุก ใช้ชีวิตเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการพื้นฐานทฤษฎีทางเลือกมีข้อสมมติฐานว่า พฤติกรรมของเราทั้งหมดเป็นความพยายามอย่างยั่งยืนที่จะควบคุมโลกรอบ ๆ ตัวเรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการต่อสู้ทางสังคม ซึ่งถูกสร้างให้เป็น

โครงสร้างของมนุษย์ แม้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหล่านี้ แต่คนตอบสนองความต้องการด้วยวิธีที่แตกต่างกัน มนุษย์พัฒนาความต้องการที่จำเพาะเจาะจง เราไม่อาจตอบสนองต่อความต้องการได้โดยตรง อะไรที่เราทำ เริ่มต้นหลังจากเกิดและดำเนินต่อไปตลอดชีวิต เป็นการเก็บสิ่งที่เราทำด้วยความรู้สึกที่ดีและเก็บความรู้สึกในสมอง เรียกว่า โลกที่มีคุณภาพซึ่งจะบรรจุไปด้วยคนที่เราใกล้ชิดที่สุดเพื่อจะมีความสุขรวมถึงสิ่งที่เป็นของเรา สิ่งที่ทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมได้ ประกอบไปด้วย 4 อย่าง คือ การกระทำ (สิ่งที่เราทำ เช่น การพูด การเดิน) ความคิด (คิดอย่างอิสระและการคิดด้วยตนเอง) ความรู้สึก (เช่น ความโกรธ สนุกสนาน กัดดัน ความทุกข์) และทางสรีรวิทยา (เช่น เหงื่อออก ปวดศีรษะ หรืออาการที่เกิดทางจิตใจ) แม้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้สัมพันธ์กับหนึ่งในจำนวนเหล่านี้จะมีความสำคัญกว่าพฤติกรรมอื่น ๆ

ทฤษฎีทางเลือกมีพื้นฐานว่าเราไม่สามารถเลือกพฤติกรรมหรือองค์ประกอบทั้งหมดได้ แม้ว่าพฤติกรรมที่ถูกเลือก เราเพียงต้องควบคุมเหนือองค์ประกอบด้านการกระทำและความคิด ถ้าเราหวังที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมรวม เช่น ประสบการณ์ที่เป็นผลกระทบจากการกดดันบังคับตนเอง ด้านกายภาพหรืออารมณ์ เราจำเป็นต้องเปลี่ยนสิ่งที่เราคิด สิ่งที่เรากำลังทำ เช่น เราอาจรู้สึกเศร้าและกดดันตนเอง เราล้มเหลวในการหางานทำ เราไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนั้น ซึ่งเป็นอิสระจากสิ่งที่เราทำและสิ่งที่เราคิด บางทีเราอาจเปลี่ยนสิ่งที่เราทำและสิ่งที่เราคิด ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมรวมเป็นทางเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่คิด จะทำอย่างไร สิ่งเหล่านี้เราสามารถควบคุมได้ ถ้าเราสามารถเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านการกระทำ และความคิด ความรู้สึก และองค์ประกอบด้านกายภาพก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ทฤษฎีทางเลือกสอนให้เราสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง วิธีที่เราสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมของเรา สิ่งที่เราเลือก เราารู้สึกว่าไม่ถูกควบคุมโดยผู้อื่นหรือเหตุการณ์อื่น ได้อย่างไร เราไม่เป็นทาสทางใจของผู้อื่น และไม่ยึดติดอยู่กับอดีต หลักความจริงของทฤษฎีทางเลือกคืออดีตส่งผลให้เกิดปัญหาในปัจจุบัน อดีตไม่ใช่ปัญหา ควรพิจารณาว่าอะไรเกิดขึ้นในอดีต เพื่อจะกำหนดหน้าที่ที่เราต้องการ วางแผนชีวิต และสามารถแก้ไขความสัมพันธ์ในปัจจุบันให้ดีขึ้น

ทฤษฎีทางเลือกเป็นพื้นฐานของโปรแกรมทั้งหมด ล้วนเป็นพฤติกรรมที่ถูกเลือกและถูกขับจากพันธกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ การปฏิบัติความต้องการที่สำคัญที่สุดคือความรักและความเป็นเจ้าของ ซึ่งเป็นคนใกล้ชิดและสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น เราใส่ใจเกี่ยวกับความจำเป็นพื้นฐาน การตอบสนองความต้องการ ทฤษฎีทางเลือกและนิสัยที่ดี 7 อย่างถูกเสนอใช้ในการควบคุมทางจิตภายนอกและนิสัยไม่ดี 7 อย่างของคนเกือบทั้งโลกในปัจจุบัน โรคเรื้อรังเสริมแรงด้านการลงโทษ เป็นการทำลายสัมพันธ์ภาพ ด้านหนึ่งหรือทั้งสองด้าน ในการ

ค้นหาความพึงพอใจ การสร้างสัมพันธภาพเสมอและเป็นสาเหตุของปัญหา เช่น การเจ็บป่วยทางจิต การติดสารเสพติด ความรุนแรง อาชญากรรม การเรียนล้มเหลว และ เด็กถูกทารุณกรรม

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ภาพและนิสัย

นิสัยที่ดี 7 อย่าง	นิสัยไม่ดี 7 อย่าง
1. การช่วยเหลือ	1. การจับผิด
2. การสนับสนุน	2. การกล่าวโทษ
3. การฟัง	3. ความคับข้องใจ
4. การยอมรับ	4. การู้จู้
5. ความไว้วางใจ	5. การคุกคาม
6. ความเอาใจใส่	6. การลงโทษ
7. การเจรจาต่อรอง	7. การตัดสินบน

หลักทั่วไป 10 ประการของทฤษฎีทางเลือก (The Ten Axioms of Choice Theory)

1. พฤติกรรมของบุคคลคนเดียวที่เราควบคุมได้ คือ พฤติกรรมของเราเอง
2. สิ่งที่เราสามารถให้คนอื่นได้ คือ ข้อมูลเท่านั้น
3. ปัญหาทางจิตแบบถาวรเป็นปัญหาด้านสัมพันธภาพ
4. ความสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของเราเสมอ
5. สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตล้วนมีผลกับเราในปัจจุบัน แต่เราสามารถทำให้มันสนองต่อความต้องการพื้นฐานของเราและสามารถวางแผนเพื่อให้มันตอบสนองต่อความต้องการของเราในอนาคต
6. เราสามารถตอบสนองต่อความดึบนพื้นฐานของเราได้โดยการทำความเข้าใจต่อสถานการณ์ของโลก
7. สิ่งที่เราทำล้วนเป็นพฤติกรรมรวม
8. พฤติกรรมทุกอย่างเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากองค์ประกอบ 4 อย่าง ได้แก่ การกระทำ ความคิด ความรู้สึก และสรีรวิทยา
9. พฤติกรรมรวมทั้งหมดถูกเลือก โดยมีองค์ประกอบด้านกระทำและความคิดเท่านั้นที่เราสามารถควบคุมได้โดยตรง
10. พฤติกรรมรวมถูกกำหนดโดยกริยาและระบุส่วนที่เราสามารถรับรู้ได้มากที่สุด

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ทฤษฎีทางเลือกเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการเผชิญความจริง ทฤษฎีทางเลือกจะอยู่บนพื้นฐานความต้องการ 5 ประการ คือ ความต้องการความอยู่รอด ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการอำนาจ ความต้องการอิสรภาพ ความต้องการความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจพฤติกรรมโดยรวมซึ่งประกอบด้วย การกระทำ ความคิด ความรู้สึก สรีรวิทยา สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบที่บุคคลทั่วไปจะเลือกหาวิธีทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับบุคคลนั้นให้มีความสุขกับชีวิตในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบ WDEP ตามแนวคิดของ กลาสเซอร์ ในปี ค.ศ. 1992 กล่าวว่าวิธีที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงดังนี้

1. เมื่อพวกเขารู้ว่าพฤติกรรมที่พวกเขาทำในปัจจุบันไม่ทำให้พวกเขาได้ในสิ่งที่ต้องการ
2. เมื่อพวกเขาเชื่อว่าพวกเขาสามารถเลือกพฤติกรรมอื่น ๆ ที่จะทำให้พวกเขาเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการได้มากกว่า ดังนั้น วูโบลดิง (Wubbolding, 1991, 1996, 1998 cited in Corey, 2000, pp. 428-432) ใช้ชื่อย่อว่า WDEP แสดงขั้นตอนสำคัญที่สามารถประยุกต์สู่การปฏิบัติการของกลุ่มตัวอักษรแต่ละตัวหมายถึงกลุ่มของยุทธศาสตร์ W = ความต้องการ D = ข้อเสนอแนะและการกระทำ E = การประเมินตนเอง P = การวางแผน ยุทธศาสตร์เหล่านี้ถูกออกแบบเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังต่อไปนี้

W (Exploring Wants, Needs, and Perceptions) สำรวจความปรารถนา ความต้องการ และความเข้าใจ ผู้ให้คำปรึกษามักถามว่า “คุณต้องการอะไร” แสดงให้เห็นถึงการตั้งคำถามที่เต็มไปด้วยทักษะและสามารถให้สมาชิกกลุ่มสำรวจว่าพวกเขาต้องการอะไร อะไรที่พวกเขามี อะไรที่พวกเขาไม่ได้รับ ผ่านทางกระบวนการเป้าหมายอยู่ที่การให้สมาชิกประเมินตนเองที่จะกำหนดทิศทางความประพฤติของเขา ระบุเจาะจงในสิ่งที่เขาต้องการ เช่น “ครอบครัวของคุณเป็นอย่างไร ถ้าความต้องการของคุณและความต้องการของพวกเขาตรงกัน” “คุณจะทำอย่างไรถ้าคุณมีชีวิตอยู่ในทางที่คุณปรารถนา” “ทางเลือกนี้เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในระยะสั้น และเป็นประโยชน์ระยะยาวหรือไม่และมันจะคงอยู่กับค่านิยมของคุณหรือไม่” เป็นต้น

D (Direction and Doing) การกระทำและทิศทาง เป็นการสำรวจโลกแห่งคุณภาพของ พวกเขา ความต้องการ ความปรารถนา ให้มองดูที่พฤติกรรมในปัจจุบันเพื่อจะทำให้ถึงที่สุด และวิธีการเลือกที่ดีกว่า เป้าหมายของการเน้นพฤติกรรมในปัจจุบันเป็นการช่วยผู้รับคำปรึกษาให้เข้าใจความรับผิดชอบต่อความรู้สึกตนเอง และรู้ว่าเขาต้องการอะไร

E (Self – Evaluation) การประเมินตนเอง เป็นงานของผู้ให้คำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษา ประเมินผลของพฤติกรรมของพวกเขาและทำให้พวกเขาตัดสินใจในคุณภาพของการกระทำของพวกเขา หลังจากที่ผู้รับคำปรึกษาประเมินผลเกี่ยวกับคุณภาพของพฤติกรรมของพวกเขาสามารถ

กำหนดได้ว่า อะไรที่นำไปสู่ความล้มเหลวและการเปลี่ยนแปลงอะไรที่เขาสามารถใช้เพื่อสนับสนุนสู่ความสำเร็จ

P (Planning and Commitment) การวางแผนและการกระทำ การวางแผนสำหรับพฤติกรรมที่รับผิดชอบเป็นหัวใจของกระบวนการการช่วยเหลือให้สมาชิกระบุวิธีการเฉพาะที่จะเปลี่ยนทางเลือกที่ล้มเหลวของเขาให้เป็นทางเลือกที่ประสบความสำเร็จ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา

คอเรย์ (Corey, 2000 p. 424) ได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษามีดังนี้

1. วิพากษ์วิจารณ์เชิงสนับสนุนพฤติกรรมปัจจุบันของสมาชิกและให้อภัยเชิงห้ามปรามต่อความไม่รับผิดชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่ได้ผล ช่วยสมาชิกทำการประเมินตนเองด้านจิตใจ
2. แนะนำและสนับสนุนกระบวนการประเมินผลซึ่งสิ่งที่ต้องการคือการเผชิญความจริง สอนสมาชิกให้ตั้งหลักเกณฑ์และแผนงานเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม
3. ช่วยให้ผู้ใช้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินระดับของความคิดเห็นร่วมกันเพื่อนำไปปฏิบัติ
4. ดัดแปลงและปรับปรุงหลักการพื้นฐานของทฤษฎีทางเลือกและขั้นตอนใช้ในทางปฏิบัติของการเผชิญความจริง เพื่อให้พบความต้องการหนึ่งเดียวกันของสมาชิกกลุ่มที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
5. สนับสนุนให้สมาชิกระบุที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นเป้าหมายของกลุ่มอย่างต่อเนื่องได้อย่างไร

บทสรุปของข้อสันนิษฐานและแนวคิด

บทสรุปของข้อสันนิษฐานของทฤษฎี (Corey, 1990, pp. 162-163) ทฤษฎีเผชิญความจริง ตั้งอยู่ที่ว่าจุดมุ่งหมายของพฤติกรรมเกิดจากภายในของแต่ละคนมากกว่า ภายนอกพฤติกรรมถูกขับออกมาตามความต้องการพื้นฐานจิตใจ ความรัก ความเป็นเจ้าของ อำนาจ อิสระ ความสนุกสนาน และความอยู่รอด ความสัมพันธ์มุ่งไปที่การค้นหาคำตอบโดยมองไปที่ความต้องการของสังคมและการควบคุมตนเองให้ดีขึ้น โดยประเมินว่า เรากำลังทำอะไรและต้องการอะไร สามารถควบคุมและกำหนดตนเองได้ เข้าใจความขัดแย้งกับความต้องการพื้นฐานมากกว่าความเป็นจริง เราสร้างโลกภายในไม่ยึดติดกับพฤติกรรมของแต่ละคน บางแนวทางพฤติกรรมเป็นความพยายามที่จะควบคุมการรับรู้ของเรา เพื่อคงไว้ภายในและในโลกของแต่ละคนทฤษฎีทางเลือกเป็นพื้นฐานของการสันนิษฐานว่าทุกสิ่งสามารถเข้าใจได้ภายในของพฤติกรรมทั้งหมด ซึ่งเกี่ยวกับ 4 อย่าง คือ การกระทำ ความคิด ความรู้สึก และทางสรีรวิทยา ผู้นำกลุ่มทฤษฎีเผชิญความจริง ช่วยเหลือสมาชิกเข้าใจกระบวนการของทักษะ การตอบคำถามที่มีจุดมุ่งหมาย ให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินว่าเขาต้องการอะไร ผู้ให้คำปรึกษาจะรวบรวมข้อมูลเนื้อหาเพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกเผชิญ

ความจริงและประเมินพฤติกรรม เน้นปัจจุบัน ความเข้มแข็ง และศักยภาพของสมาชิก รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิต

ผู้ให้คำปรึกษามุ่งเน้นให้สมาชิกมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยประเมินว่า เขาต้องการทำอะไร วางแผนที่จะทำ ลงมือทำด้วยตนเองในสิ่งที่เปลี่ยนไปและตามแผนที่วางไว้ ผู้ให้คำปรึกษาไม่มุ่งเน้นที่อดีตที่ผ่านมาและไม่ยอมรับความล้มเหลวของสมาชิก

การปฏิบัติตามทฤษฎีเผชิญความจริงเกี่ยวข้องกับส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ

1. การให้คำปรึกษาด้านสภาพแวดล้อม มุ่งไปที่การปรับระดับประกอบสภาพแวดล้อมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงผ่านกระบวนการ ทักษะ คำถาม ช่วยให้สมาชิก กำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ว่า “เขาต้องการอะไร” กระบวนการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ว่าพฤติกรรมในปัจจุบันนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

2. สามารถเลือกพฤติกรรมอื่นที่ช่วยให้เข้าใจความต้องการ สมาชิกเปิดเผยความต้องการหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาเป็นเหมือนกระจกส่องและถามสมาชิกว่า อะไรคือสิ่งที่คุณเห็นสำหรับตนเองเดี๋ยวนี้และในอนาคต

โรงแรม

จำลอง ทองดี (2522) ให้ความหมายของคำว่า “โรงแรม” (Hotel) หมายถึง อาคารที่อำนวยความสะดวก ความสุขสบายให้กับสาธารณชน โดยทั่วไป ประกอบด้วย สถานที่พักผ่อนหลับนอน (Lodging) มีการบริการในเรื่องอาหารการกิน (Meals) เครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ (Beverages) และบริการอื่น ๆ ที่ให้ความสุข ความสะดวกสบายแก่ผู้มาพัก หรือลูกค้า โรงแรมหลายแห่งมักให้บริการทางด้านความสนุกสนานเพลิดเพลิน (Entertainment) ห้องประชุม อาหารประเภทห้องสำหรับเดินร่ำ ร้านค้า ห้องโถงที่อำนวยความสะดวกสบาย (Commodious Lobby) ภัตตาคารและบาร์

ประเภทของโรงแรมตามลักษณะของการให้บริการเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. โรงแรมเพื่อการค้า หรือโรงแรมชั่วคราว (Commercial or Transient Hotels)
2. โรงแรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Resort Hotels)
3. โรงแรมเพื่อการเช่าพักอาศัย (Residential Hotels)
4. โรงแรมเพื่อนักเดินทาง มีที่จอดรถสำหรับผู้มาพัก (Motels or Motor Hotels)

โรงแรมประเภทอื่น อาจเรียกตามลักษณะของการให้บริการ เช่น

Tree-Top Hotels ผู้มาพักอาจชม หรือศึกษาสัตว์ป่า และความสวยงามของธรรมชาติ

Boatels โรงแรมที่จัดเป็นเรือ มีบริการแจว-พายให้ด้วย (แนวคิดเก่า)

Ocean Liners โรงแรมที่เป็นเรือเดินสมุทร เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และท่องเที่ยว Cruise เช่น เรือ Queen Mary, Queen Elizabeth, Star Cruise เป็นต้น

นงคณู ศรีธนาอนันต์ (2544) แบ่งเกณฑ์การจัดประเภทโรงแรมไว้ดังนี้

1. ที่ตั้ง โรงแรมสามารถระบุประเภทได้ตามทำเลที่ตั้ง เช่น โรงแรมในเมือง (City or Downtown Hotels) โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotels) โรงแรมชายทะเล (Seaside Hotels) โรงแรม หรือที่พักบนเขาหรือเชิงเขา (Mountain Resort) โรงแรมฤดูร้อนหรือในชนบท (Country Hotels) โรงแรมริมทางหลวง (Motor Hotel) โรงแรมสถานีรถไฟ (Railway Hotel) โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotels) โรงแรมลอยน้ำ (Floatel) ฯลฯ

2. ขนาด การจัดประเภทโรงแรมตามขนาด สามารถพิจารณาจากจำนวนห้องพัก ในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีมาตรฐานสากล มีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากได้แบ่งโรงแรมออกเป็น 4 ขนาด คือ

ขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพัก 1 – 150 ห้อง

ขนาดกลาง มีจำนวนห้องพัก 151 – 400 ห้อง

ขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องพัก 401 – 1,500 ห้อง

ขนาดใหญ่พิเศษ 1,500 ห้องขึ้นไป

นอกจากนี้ โรงแรมยังได้ใช้สัญลักษณ์แสดงระดับมาตรฐานของงานบริการ ดังนี้



หมายถึง ดี หรือดีกว่าเกณฑ์ปกติ



หมายถึง ดีมาก



หมายถึง ยอดเยี่ยม



หมายถึง มีลักษณะโดดเด่น คู่แข่งต่อการเดินทางเข้าพัก



หมายถึง เป็นหนึ่งในโรงแรมที่ดีที่สุดในประเทศ

ความสำคัญ

นงคณู ศรีธนาอนันต์ (2544, หน้า 155) ได้ให้ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมว่า แม้โรงแรมจะเป็นกิจการประเภทหนึ่งที่ดำเนินการโดยมีเป้าหมายเชิงธุรกิจที่สำคัญคือผลกำไร ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมได้ขยายกิจการไปอย่างกว้างขวางจนเป็นอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มีความสำคัญเชิงเศรษฐกิจ เป็นแหล่งสร้างงานและอาชีพแก่ชุมชน นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างรายได้หมุนเวียน เป็นแหล่งต้อนรับสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่น ๆ อีกทั้งเป็นการสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

ความสำคัญเชิงสังคม เป็นการยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เป็นแหล่งบ้านเกิดของชุมชนเพื่อการพบปะสังสรรค์ และศูนย์รวมกิจกรรมสังคม เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีของชาติให้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

บทสรุปของสันนิษฐานและแนวคิด

โรงแรมกับความวิตกกังวลของพนักงาน โรงแรมเกี่ยวข้องกันมาก เนื่องจากการดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นภาคที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมาก ในขั้นการจัดเตรียมและการให้บริการ เพราะข้อจำกัดที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรในระหว่างการผลิตและให้บริการ โดยทั่วไป จำนวนพนักงานที่เหมาะสมต่องานบริการโรงแรมอาจประมาณได้จากจำนวนห้องพักของโรงแรม อัตราส่วนที่แสดงถึงความมีมาตรฐานสากลของการบริการในระดับสูงจนถึงระดับหรูหาคือ 1.5-2: 1 ซึ่งหมายถึงหากโรงแรมมีห้องพัก 200 ห้อง จะมีพนักงาน 300 คนขึ้นไป เพื่อให้สามารถบริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม โรงแรมในส่วนภูมิภาคหลายแห่งใช้ความสามารถในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และลดทอนแรงงานลงเพื่อมิให้มีมากเกินไป อันเป็นสาเหตุสำคัญของการทำให้ต้นทุนประกอบการของโรงแรมสูง โดยเฉลี่ยมีพนักงาน .85 - 1: 1 ซึ่งหมายถึงหากโรงแรมมีห้องพัก 374 ห้องจะมีพนักงาน 318 คน และจำกัดมิให้เกิน 374 คน จึงมีมาตรการควบคุมกำกับงานตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทดแทนแรงงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน สร้างความกดดันต่อพนักงานใหม่ที่ต้องปรับตัวเพื่อเรียนรู้งานและทักษะการใช้เทคโนโลยีไปพร้อม ๆ กัน จนก่อให้เกิดเป็นความวิตกกังวล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ และต่างประเทศ

งานวิจัยในประเทศ

การนำทฤษฎีทางเลือกมาใช้ในการให้คำปรึกษานั้นมีน้อยมาก ที่มีการนำมาใช้อย่างชัดเจนในประเทศไทยได้แก่งานวิจัยของ ทิพวรรณ ฝอยหิรัญ (2547) การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีทางเลือกต่อความเครียดของญาติผู้ป่วยโรคจิตจากสารเสพติดกลุ่มแอมเฟตามีนส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นญาติผู้ป่วยโรคจิตจากสารเสพติดกลุ่มแอมเฟตามีนส์ที่นำผู้ป่วยมารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก ของแผนกจิตเวช โรงพยาบาลชลบุรี โดยให้ทำแบบวัดความเครียดมีคะแนนความเครียดตั้งแต่ 42 คะแนนขึ้นไป สุ่มอย่างง่ายให้ได้จำนวน 12 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ

6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองประกอบด้วยแบบวัดความเครียดสวนปรง 20 ข้อ (SPST-20) และโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีทางเลือก การเก็บข้อมูลดำเนินการตั้งแต่เริ่มวัดผลในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล จากนั้น นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่มและหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ญาติผู้ป่วยโรคจิตจากสารเสพติดกลุ่มแอมเฟตามีนส์ในกลุ่มทดลองมีความเครียดในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลต่ำกว่าระยะก่อนการทดลอง และต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับในกลุ่มพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในระหว่างการทดลองงาน ซึ่งมีความวิตกกังวลในการผ่านงานนั้น ยังไม่มีการนำทฤษฎีดังกล่าวมาช่วยเหลือ ผู้วิจัยเห็นว่า กระบวนการปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีรูปแบบที่ชัดเจนสอดคล้องในการช่วยเหลือพนักงานที่ตกอยู่ในภาวะความวิตกกังวลสูงในระหว่างการทดลองงาน ให้เขาสามารถเข้าใจตนเอง มองปัญหาและประสบการณ์เป็นสิ่งที่มีความหมาย กล้าเผชิญกับความจริงอย่างท้าทาย และไม่ตกอยู่ภายใต้ความกดดันที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสามารถเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของตน ให้สอดคล้องกับอนาคตได้อย่างมั่นใจ

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศมีผู้ศึกษาวิจัยหลายท่านดังนี้

วิลเลียมสัน (Williamson, 1992) ได้ศึกษาเพื่อเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กหญิงวัยรุ่นให้พบกับความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการ คือ 1) เพื่อการมีชีวิตอยู่และมี
ความสัมพันธ์ 2) เพื่อความเป็นเจ้าของและมีความรัก 3) เพื่อการได้รับอำนาจ 4) เพื่อความเป็นอิสระ 5) เพื่อความสนุกสนาน

สชูก์, เวนท์เวิร์ธ และเวสเทิร์น (Schug, Wentworth, & Western, 1994) ศึกษาทฤษฎีทางเลือกสาธารณะจากเศรษฐศาสตร์การเมือง ความสามารถในการแข่งขัน การศึกษาให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมสำหรับนักเรียนกับครูในโรงเรียนเอกชน การสาธิตทฤษฎีในสถาบันโรงเรียน โดยผู้นำทางเลือกในสิ่งต่อไปนี้ ปริศนาบางอย่าง การตัดสินใจโดยชมรมนักเรียน ครูสามารถวิเคราะห์ การขาดแคลนทรัพยากร การตัดสินใจเป็นหลัก คุณประโยชน์ ของสิ่งเร้า การแข่งขัน และวิธีการเปลี่ยนแปลงในห้องเรียน โดยการเขียนโครงการ แสดงความจำนองของทฤษฎีทางเลือกต่อสาธารณชน

เทอร์รี่ (Terric, 1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีทางเลือกเพื่อทดสอบว่าทฤษฎีทางเลือกถูกใช้ในทางสังคมศาสตร์ คือทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม รูปแบบทางเลือกของการวิเคราะห์

ในระดับจุลภาคและมหภาค และยังทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสังคมวิทยาและทฤษฎีทางเลือกของระบบเศรษฐกิจ มีการประเมินทฤษฎีจุดอ่อนและจุดแข็ง เพื่อเสนอแนวทางเลือกที่จะแก้ไขอย่างสมเหตุสมผล พฤติกรรมรวมในการพิจารณาว่าความสนใจส่วนตัว พฤติกรรมที่มีเหตุผล ไม่สามารถถูกมองข้ามไปได้ อารมณ์หรือการติดต่อสื่อสารและสัมพันธ์ภาพในชุมชน งานวิจัยนี้เขียนขึ้นเพื่อต้องการนำทฤษฎีทางเลือกมาใช้ต่อความเข้าใจที่สมบูรณ์ในการตัดสินใจของบุคคลนั้น ๆ

มิลเลอร์ (Miller, 1996) ได้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำรูปแบบของทฤษฎีทางเลือกมาทดสอบผลกระทบต่อเนื่องของพ่อแม่ที่แต่งงานกัน ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบมาตรฐานประชากรศาสตร์ ค่านิยม บทบาททางเพศ การประเมินความสำคัญของการพิจารณาผลประโยชน์ที่ถูกตอบรับต่อผลการทดลอง การศึกษาเพื่อค้นหาความแตกต่างในการถ่ายทอดของพ่อแม่ที่แต่งงานกันและพ่อแม่ที่ไม่มีบุตร ระหว่างชายหญิง จากการศึกษาข้อมูลในปี ค.ศ. 1988 จำนวน 13,017 คน เป็นคนอเมริกัน อายุ 19 ปี หรือมากกว่า และเด็กที่มีอายุ 18 ปี หรือน้อยกว่าที่ยังอาศัยอยู่กับครอบครัวก็ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วย คู่สมรสที่ไม่มีบุตรในบ้าน ก็ใช้เวลาทดสอบเปรียบเทียบกัน การวิเคราะห์ข้อมูลนำไปสู่การเสนอให้มีการสนับสนุนต่อผลที่ขยาย ประสบการณ์ของพ่อแม่และสาระสำคัญในครอบครัว ผลกระทบที่ชัดเจนต่อการเป็นครอบครัวขยาย คู่สมรสที่ไม่มีบุตรเป็นประเด็นที่ถูกนำมาใช้ในการพิจารณาการวางแผนที่แตกต่างกันจากคู่สมรสที่มีบุตร สำหรับในกลุ่มพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในระหว่างการทดลองงานซึ่งมีความวิตกกังวลในการผ่านการทดลองงานนั้น ยังไม่มีการนำทฤษฎีดังกล่าวมาช่วยเหลือ ผู้วิจัยเห็นว่า กระบวนการปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกมีรูปแบบที่ชัดเจนสอดคล้อง ในการช่วยเหลือพนักงานที่ตกอยู่ในภาวะความวิตกกังวลสูงในระหว่างการทดลองงาน ให้เขาสามารถเข้าใจตนเอง มองปัญหาและประสบการณ์เป็นสิ่งที่มีความหมาย มีความหมาย กล่าวเผชิญกับความจริงอย่างท้าทาย และไม่ตกอยู่ภายใต้ความกดดันที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสามารถเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของตนให้สอดคล้องกับอนาคตได้อย่างมั่นใจ