# บทที่ 2

# ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง
   1.1 การให้คำปรึกษากลุ่ม
   1.2 การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง
   1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
   2.1 การบริการ
   2.2 บทบาทการให้บริการของโรงพยาบาล
   2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

**การให้คำปรึกษากลุ่ม** (group counseling) ได้ดัดแปลงมาจากจิตบำบัดแบบกลุ่ม (group psychotherapy) ซึ่ง เจ เอช แพรท (J.H. Pratt) เป็นคนแรกที่นำเอาเทคนิคกลุ่มมาใช้ในการรักษาคนไข้โรคจิต บุคคลที่ให้การสนับสนุนจิตบำบัดแบบกลุ่ม ได้แก่ เคลพแมน (Klapman) มาร์ช (Marsh) ลาเซล (Lazell) โมริโน (Moreno) คอร์ซินิ (Corsini) และสปอตนิทซ์ (Spotnitz) การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเกิดจากการดัดแปลงเทคนิคและหลักการของจิตบำบัดเป็นกลุ่ม โดยที่มีลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ในการให้คำปรึกษาน้อยกว่าจิตบำบัดแต่ใช้กระบวนการคิดหาเหตุผลมากกว่ายิ่งไปกว่านั้น การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มยังมุ่งที่จะให้บุคคลได้แสดงศักยภาพทั้งมวลของตนออกมา (ทองเรียน อมรัชกุล, 2520, หน้า 101)

โอห์ลเซน (Ohlsen, 1970, p. 31) กล่าวถึงการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ปกติให้มีการยอมรับปัญหาต่าง ๆ ของตนเอง และพยายามแก้ไขปัญหาเหล่านั้นก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาที่รุนแรง การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มยังจะช่วยให้ผู้มีปัญหาสามารถเรียนรู้ที่จะนำความคิดทั่วไปจากกลุ่มมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

เชอร์ทเซอร์ และสโตน (Shertzer & Stone, 1968, pp. 448-449) สรุปว่าการให้คำปรึกษา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

แบบกลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการตรงกันที่ปรับปรุงตนเองในด้านใดด้านหนึ่ง หรือต้องการที่จะแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกัน มาปรึกษาหารือกันเป็นกลุ่ม โดยมีผู้ให้คำปรึกษาร่วมอยู่ด้วย บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาเปลี่ยนจากผู้นำเป็นศูนย์กลาง (leader centered) เป็นกลุ่มเป็นศูนย์กลาง (group centered) สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองกล้าที่จะเผชิญปัญหาได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงตนเอง ได้รับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้อื่น และได้ตระหนักว่าผู้อื่นก็มีปัญหาเช่นกัน ไม่ใช่ตนเองมีปัญหาเพียงคนเดียว วิธีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จะทำให้สมาชิกแต่ละคนเกิดความภาคภูมิใจว่าตนสามารถให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม

แฮนเซน, วอร์เนอร์ และสมิธ (Hansen, Warner, & Smith, 1976, p. 6) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มคือ กระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้สำรวจตนเองและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองแล้วพยายามแก้ไข ปรับปรุงทัศนคติ และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นในทางที่ดีขึ้น

วัชรี ธูวะคำ (2524, หน้า 117) ได้ให้ความหมายการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มว่า หมายถึง การที่ผู้แนะแนวให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาครั้งละมากกว่า 1 คน มุ่งที่จะช่วยให้สำรวจและประเมินตนเอง นำตนเองได้ สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529, หน้า 160) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเป็นกระบวนการของกลุ่มบุคคลที่มีปัญหา และความต้องการคล้าย ๆ กันมาปรึกษาหารือกันโดยผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทางการให้คำปรึกษาร่วมให้ความช่วยเหลือหรือร่วมให้คำปรึกษา

ชูชัย สมิทธิไกร (2527, หน้า 151) การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม (group counseling) เป็นกระบวนการที่นักจิตวิทยาการปรึกษา (counselor) จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษา (client) ซึ่งมีจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มจะก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความอบอุ่น ความยอมรับ ความไว้วางใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศเช่นนี้จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้พูดถึงตนเองและสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกกังวลใจ สิ่งที่เขาพูดมิใช่ปัญหาของ "กลุ่ม" แต่เป็นปัญหาของ "เขา" เอง สมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มจะมีบทบาทช่วยเหลือให้กำลังใจและความสนับสนุนแก่เขาในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้นส่วนนักจิตวิทยาการปรึกษาซึ่งเป็นผู้นำกลุ่ม (leader) ก็มีบทบาทที่เอื้ออำนวยให้กระบวนการของกลุ่มดำเนินไปอย่างราบรื่น จุดประสงค์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มจึงมุ่งให้สมาชิกกลุ่มรู้จัก เข้าใจ และยอมรับตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้สามารถเลือกทางออกแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในจิตใจของตนได้ อันจะนำไปสู่ความงอกงามทางจิตใจ (growth) และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ตน

ปรารถนา

กอรี่ และบราวน์ (Gawrys, & Brown, 1970, p. 21) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นการสร้างกระบวนการเพื่อให้เกิดบรรยากาศแห่งการยอมรับความอบอุ่น และเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในกลุ่มได้ทดสอบ ตรวจสอบ และเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุดสำหรับเขา จุดประสงค์จะถูกสร้างขึ้นจากสมาชิกภายในกลุ่มมีจุดสนใจร่วมกัน มีปัญหาร่วมกัน

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2522, หน้า 144) กล่าวถึง การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า เป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ระบายความรู้สึก อารมณ์ ทัศนคติและปัญหาที่เขากำลังเผชิญอยู่ ทำให้แต่ละคนในกลุ่มเข้าใจตนเองว่าทำไมเขาจึงรู้สึกอย่างนั้น และได้มีโอกาสเรียนรู้ข้อมูล หรือทักษะที่จำเป็นในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

วัชรี ทรัพย์มี (2520, หน้า 80) ยังกล่าวว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นกระบวนการที่บุคคลที่จะปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมาปรึกษาหารือซึ่งกันและกันเป็นกลุ่มโดยมีผู้ให้คำปรึกษาอยู่ด้วย สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสแสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้อื่น และได้ตระหนักว่าผู้อื่นก็มีความรู้สึกขัดแย้งหรือมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับตน ไม่ใช่ตนเองเท่านั้นที่มีปัญหา และอย่างน้อยก็มีผู้ใหญ่คนหนึ่ง คือผู้ให้คำปรึกษาที่ยอมรับและเข้าใจเขา อีกประการหนึ่ง การใช้วิธีการนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าตนเองสามารถให้ข้อคิดอันเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มได้

วรรณา พรหมบุรมย์ (2523, หน้า 25-26) กล่าวถึง ลักษณะการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มว่า สมาชิกทุกคนมีปัญหาคล้ายคลึงกัน ปัญหานั้นมีความหมายต่อตัวสมาชิกเกิดขึ้นกับสมาชิก ผู้ให้คำปรึกษาทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่ม และเป็นสมาชิกคนหนึ่งในกลุ่ม บางครั้งเป็นผู้ให้รายละเอียด ยั่วยุให้เกิดการพูด กระตุ้นให้กลุ่มตื่นตัว พร้อมที่จะแทรกแซงเข้าไปตอนใดตอนหนึ่ง เพื่อให้กลุ่มดำเนินไปได้ บรรยากาศในกลุ่มอบอุ่น ปลอดภัย สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็น และสมาชิกทุกคนคือผู้ให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

จากความหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มที่ได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นกระบวนการช่วยเหลือกลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาที่มีมากกว่า 1 คนขึ้นไป โดยเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มที่มีปัญหา และความต้องการคล้าย ๆ กัน ได้สำรวจ ประเมินตนเอง แก้ไขปัญหา และแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยมีบทบาทในรูปแบบของกลุ่มเป็นศูนย์กลาง เป็นผลให้เกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น

**ลักษณะสำคัญของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม** ไดเยอร์ และเวรย์น (Dyer & Vriend, 1975, pp. 136-142) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. สมาชิกแต่ละคนมีความสำคัญมากกว่าส่วนรวม จะไม่มีกลุ่มย่อย

2. ผู้นำจะเป็นผู้ให้คำปรึกษา ไม่ใช่เป็นสมาชิก

3. เป็นการให้คำปรึกษาแก่สมาชิกทุก ๆ คนให้โอกาสสมาชิกได้เป็นตัวของตัวเองมากที่สุด

4. การให้คำปรึกษาไม่มีเป้าหมายร่วมกัน แต่ละคนจะมีเป้าหมายของตนเอง การบรรลุเป้าหมายจะเกิดจากความคิด ความรู้สึกและการกระทำ

5. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลในกลุ่ม บางครั้งก็จำเป็นซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ที่มีปัญหาคล้ายคลึงกัน

6. การมีปฏิสัมพันธ์กันมากๆในกลุ่มไม่ได้หมายความว่าเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ

7. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเพิ่มความกดดันในกลุ่ม

8. การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ควรจะเน้นเฉพาะปัจจุบัน ไม่พูดถึงอดีต

9. ไม่กล่าวถึงบุคคลนอกกลุ่ม

10. สิ่งที่พูดในกลุ่มต้องเก็บเป็นความลับ

11. ตัวเองพูดปัญหาของตนเอง รับผิดชอบต่อตนเอง

12. ไม่ควรเน้นความรู้สึกมากกว่าความคิด

13. ความกระชับแน่นของกลุ่ม ไม่ใช่ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

14. การติดตามผลการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง ควรจะทำให้เป็นประสบการณ์เดียวกันก่อนที่จะเริ่มต้นครั้งใหม่ควรเอ่ยถึงคราวที่แล้วว่าได้ทำอะไรไปบ้าง

15. ในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งที่พบ ควรมุ่งช่วยเหลือสมาชิกคนหนึ่งหรือสองคนเป็นพิเศษ

16. สภาพการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม สมาชิกจะมีความไม่สบายใจ มีความวิตกกังวลเพราะได้รับการกระตุ้นให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

17. อารมณ์ ความรู้สึกทางลบ ไม่ใช่สิ่งที่ดีที่ระบายออกมา

18. การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ไม่มีแบบแผนที่แน่นอน จะมีการยืดหยุ่นตลอดเวลา ผู้นำควรจะบอกจุดมุ่งหมาย วิธีการขึ้นอยู่กับสมาชิก จะไม่มีรูปแบบที่ตายตัว

19. พฤติกรรม ความคิด เหตุผล ไม่มีการตัดสิน ผิด ถูก ดี ไม่ดี แต่จะศึกษาว่ามีสาเหตุอะไร แก้ไขอย่างไร จะทำอย่างไร

20. ความมีประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม วัดจากความสำเร็จจากนอกกลุ่มคอยสังเกตพฤติกรรมของสมาชิก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** เคลแมน (Kelman, 1963, pp. 399-432) กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษากลุ่ม ดังนี้

1. ทำให้บุคคลไม่รู้สึกโดดเดี่ยว
2. ทำให้บุคคลรู้จักตนเองและยอมรับตนเอง
3. ช่วยให้บุคคลรู้จักปรับตัวและพัฒนาตนเอง
4. ทำให้เป็นตัวของตัวเองและกล้าแสดงความรู้สึกที่แท้จริง
5. ทำให้เกิดความรับผิดชอบในตนเอง และแก้ปัญหาของตนเอง
6. เป็นการฝึกทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
7. ช่วยให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม
8. นำทักษะและแนวคิดที่ได้จากกลุ่มไปปรับปรุงตนเองในชีวิตประจำวัน

วัชรี ธุวะคำ (2524, หน้า 52) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกับการให้คำปรึกษารายบุคคล คือ ให้สำรวจ ประเมินตนเอง เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากที่สุด ตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถดำรงชีวิตที่รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ได้นำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

โอห์ลเซน (Ohlsen, 1970, p. 31) ยังกล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีจุดมุ่งหมายให้บุคคลรู้จักแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น ประสบการณ์ที่ได้จากกลุ่มจะทำให้เกิดความรู้ และช่วยพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ คือ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม สรุปได้ว่า เป็นการช่วยให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเอง ได้ระบายความรู้สึกที่ขัดแย้งกับตนเอง และความรู้สึกที่ขัดแย้งต่อผู้อื่น โดยใช้ประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ภายในกลุ่ม ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมที่ดีขึ้น

**ปรัชญาการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีปรัชญาในการช่วยเหลือบุคคล ดังนี้ (วราภรณ์ ลิ้มสุวัฒน์, 2522, หน้า 7)

1. การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) จุดประสงค์ที่สำคัญก็เพื่อจะสร้างสายใยแห่งการเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การเปิดเผยตนเองควรจะได้รับการพัฒนาให้ถึงจุดที่ว่าสมาชิกสามารถจะแบ่งปันถึงสภาพอารมณ์ และความคิดที่จะเกิดขึ้นขณะนั้นได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่สิ่งเหล่านั้นต้องไปโยงกับสมาชิกอื่นในกลุ่ม จุดรวมที่สำคัญที่สุด คือที่นี่และเดี๋ยวนี้ อดีตจะมาเกี่ยวข้องก็เพียงแต่ในโอกาสที่มาสัมพันธ์กับพฤติกรรม ความรู้สึกและความคิดในปัจจุบันเท่านั้น

2. ความซื่อสัตย์ (honesty) สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อการกระทำของเขา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่มีผลต่อพฤติกรรมของเขา เขาจะพิจารณาถึงสิ่งที่เหมาะสมในชีวิตและวิถีชีวิตที่เขาพึงประสงค์ ผู้ให้คำปรึกษาควรจะให้โอกาสแก่สมาชิกทุกคนในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับวิถีชีวิตของเขา

3. ความรับผิดชอบ (responsibility) สมาชิกทุกคนจะมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเองและกลุ่ม

4. การเลือก (choice) สมาชิกควรจะมีลักษณะการเลือกส่วนตัวและพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ

5. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) การให้ข้อมูลย้อนกลับของสมาชิกและการประเมินพฤติกรรมของตนเอง จะช่วยให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมตนเองและผู้อื่น

6. การตัดสินใจ (decision) การตัดสินใจส่วนตัวก่อให้เกิดลู่ทางในการตัดสินใจของกลุ่มการตัดสินใจเป็นกลุ่มต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกทุกคน

**หลักพื้นฐานในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** หลักพื้นฐานการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น เดมพ์ (Kemp, 1970 อ้างถึงใน วิญญู พูลศรี, 2523, หน้า 10-11) ได้กล่าวสรุปไว้ ดังนี้

1. บุคคลทุกคนมีสิทธิในความรู้สึกของตนเอง รู้สึกอย่างที่ตนเองรู้สึก ผู้ให้คำปรึกษาจะสนับสนุนให้สมาชิกแสดงความรู้สึกของตนเองออกมา และให้แต่ละคนเคารพในอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นด้วย

2. แต่ละคนต้องตัดสินใจว่าจะพัฒนาอะไรเกี่ยวกับตนเอง

3. บุคคลมุ่งที่จะแก้ปัญหาให้ตนเอง ไม่ใช่มุ่งแก้ปัญหาให้คนอื่น

4. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ เป็นจุดสำคัญยิ่งกว่าตัวสถานการณ์

5. การเปิดเผยช่วยให้การปรึกษามีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการป้องกันตนเอง ก็พร้อมที่จะรับรู้ พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ในบรรยากาศที่มีความไว้เนื้อเชื่อใจ มีความหวังดี มีความเข้าใจ และมีการยอมรับ การเปิดเผยตนเองมากเกินไปแสดงให้เห็นถึงการช่วยตนเองไม่ได้

6. บุคคลจะเข้าใจตนเองได้ดีขึ้น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถควบคุมตัวเองได้มากขึ้น

7. จะต้องมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเอง ตนจะเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น ถ้าบรรยากาศภายในบ้าน ในโรงเรียน ไม่คุกคาม ขู่เข็ญ หรือลงโทษมากจนเกินไป ซึ่งจะทำให้พึ่งพาคนอื่นน้อยลง

8. การลงมือกระทำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะมีได้ในบรรยากาศของการยอมรับ ความเข้าใจ อาจจะใช้บทบาทสมมติ

9. ในการเผชิญปัญหา แก้ปัญหา มีวิธีเลือกหลายวิธี ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้สมาชิกเห็นหนทางจากการเลือกต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

10. สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีคำมั่นสัญญา (commitment) กับตนเองในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การให้การเสริมแรงถือเป็นสิ่งจำเป็น

11. สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ใหม่ไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ ประสบการณ์ในกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญ

12. การที่คนรู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง ยอมรับตนเอง ทำให้การป้องกันตนเองน้อยลง ทนได้กับคำวิจารณ์ ทนได้ว่าคนอื่นมองตนอย่างไร

**คุณค่าและลักษณะเฉพาะของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม** คุณค่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม (value) และลักษณะเฉพาะ (uniqueness) ซึ่งแตกต่างจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบรายบุคคล (individual counseling) หลายประการทั้งนี้คุณค่าและลักษณะเฉพาะต่อไปนี้เป็นความคิดเห็นของนักจิตวิทยาหลายท่าน ซึ่งแกซดา และมีโดว์ (Gazda & Meadows, 1975, p. 305) ได้รวบรวมไว้

1. สมาชิกกลุ่มได้พบว่าเขามิได้อยู่อย่างโดดเดี่ยวหรือแปลกไปจากคนอื่น ๆ แต่ยังมีคนอื่น ๆ อีกที่มีปัญหาคล้ายคลึงกับปัญหาของเขา

2. สมาชิกกลุ่มได้รับความสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาของเขา ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่กลุ่มให้ความยอมรับ ให้รางวัล และกำลังใจแก่เขา

3. สภาพของกลุ่มเป็นเสมือนสังคมเล็ก ๆ ของชีวิตจริง ซึ่งทำให้สมาชิกสามารถทดสอบพฤติกรรมในการตดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้

4. กลุ่มเป็นสถานที่ ๆ ปลอดภัยซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทดลองกระทำพฤติกรรมใหม่ ๆ

5. สมาชิกกลุ่มได้เรียนรู้การให้และการรับความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. สมาชิกกลุ่มมีโอกาสได้เรียนรู้จากกันและกัน ด้วยการสังเกตว่าผู้อื่นแก้ไขปัญหาของตนอย่างไร

7. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้ากลุ่มอาจจะทำให้สมาชิกแสวงหาและขอรับคำปรึกษาเพิ่มเติมอีกในรูปของการปรึกษาเป็นรายบุคคล

8. สภาพของกลุ่มอาจจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงสภาพในครอบครัวของสมาชิกกลุ่ม ดังนั้น จึงสามารถใช้เป็นสื่อที่จะใช้ช่วยแก้ไขปัญหาครอบครัวของสมาชิกคนนั้นได้

9. เป็นกลุ่มที่มีคุณค่าสำหรับเด็กวัยรุ่น ซึ่งต้องการได้รับความยอมรับอย่างมากจากกลุ่มเพื่อนของเขา

10. การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มช่วยให้เวลาในการทำงานของนักจิตวิทยาการปรึกษามีประโยชน์ในปริมาณต่อคนมากขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**คุณลักษณะของกลุ่ม (group characteristics)**

**1. ขนาดของกลุ่ม** ทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977, p. 103 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มควรจะมีสมาชิก 10 คน หรือน้อยกว่านั้น หากจะกล่าวโดยละเอียดแล้ว สำหรับกลุ่มซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นวัยรุ่น หรือผู้ใหญ่ กลุ่มขนาด 6-10 คน เป็นขนาดซึ่งผู้นำกลุ่มสามารถที่จะนำกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับกลุ่มซึ่งสมาชิกเป็นเด็ก ควรจะมีขนาด 4-6 คน

วัชรี ทรัพย์มี (2533, หน้า 105) มีความเห็นว่าในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม บุคคลที่จะมาเข้ากลุ่มจะต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ดังนั้น จำนวนสมาชิกในกลุ่มต้องไม่มากจนเกินไป คือ ประมาณ 6-10 คน

โอห์ลเซน (Ohlsen, 1977, p. 28) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 4-8 คน เพราะถ้าสมาชิกมากกว่านี้จะทำให้กลุ่มแตกเป็นกลุ่มย่อยได้ง่าย และกลุ่มขนาดใหญ่จะกลายเป็นกลุ่มการเรียนการสอนมากกว่า

มาห์เลอร์ (Mahler, 1969, p. 5) กล่าวว่า สมาชิกของกลุ่มไม่ควรเกิน 10 คน กลุ่มที่มีสมาชิกมากเกินไป สมาชิกในกลุ่มจะไม่สนใจเท่าที่ควร โอกาสที่สมาชิกจะหลบเลี่ยงจากกลุ่มมีมาก และผู้ให้คำปรึกษาจะลำบากในการชักจูงให้สมาชิกแต่ละคนสนใจกลุ่ม แต่ถ้าสมาชิกเป็นกลุ่มขนาดเล็ก สมาชิกจะมีโอกาสสื่อความหมายซึ่งกันและกันอย่างเต็มที่

**2. ระยะเวลาและความถี่ของการเข้ากลุ่ม** ทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977, p. 103 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) โดยทั่วไปแล้วระยะเวลาในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้ง ควรจะใช้เวลาหนึ่งชั่วโมงครึ่งถึงสองชั่วโมง สำหรับความถี่ของการเข้ากลุ่มนั้นอย่างน้อยที่สุดจะพบกันสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ส่วนจำนวนครั้งที่จะใช้ในการเข้ากลุ่มจำนวนไม่ต่ำกว่า 8 ครั้ง และหากมากกว่านี้ก็ยิ่งเป็นการดีมากขึ้น

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521, หน้า 99) สรุปว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจัดให้มีสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง และไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมง

เพทเทอร์สัน (Petterson, 1977, p. 182) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจัดให้มีสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และในแต่ละครั้งที่พบกันสำหรับเด็กประถมศึกษาควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง ส่วนสมาชิกวัยรุ่นใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง

สำหรับจำนวนครั้งที่จะใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น เชอร์ทเซอร์ และสโตน (Shertzer & Stone, 1968, p. 458) เสนอว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรจัดอย่างน้อย 10 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นของมาห์เลอร์ (Mahler, 1969, p. 57) ที่ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรจัดอย่างน้อย 10 ครั้ง

**3. กลุ่มแบบปิดและกลุ่มแบบเปิด** นักจิตวิทยาการปรึกษาควรจะกำหนดว่า กลุ่มควรจะเป็นแบบปิดหรือแบบเปิดให้แน่นอน กลุ่มแบบปิดหมายถึง กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกกลุ่มเดียวกันตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งปิดกลุ่ม ส่วนกลุ่มแบบเปิดหมายถึง กลุ่มที่มีสมาชิกบางคนออกไปและรับสมาชิกใหม่เข้ามาแทนที่เป็นระยะ ๆ จนกระทั่งปิดกลุ่ม สำหรับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มควรจะมีลักษณะเป็นกลุ่มปิด เพราะกลุ่มจะมีการพัฒนาและก้าวสู่ช่วงเวลาที่มีการแก้ปัญหา ซึ่งความเคลื่อนไหวเช่นนี้จำเป็นจะต้องอาศัยเวลาและความรู้สึกผูกพันเป็นหนึ่งเดียว การที่สมาชิกใหม่เข้ามาในกลุ่มอาจจะขัดขวางต่อพัฒนาการเช่นนี้ได้

**4. ความสมัครใจของสมาชิกกลุ่ม** ผู้ที่สมัครใจจะตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่มด้วยความเต็มใจของตน ซึ่ง จอห์นสัน (Johnson, 1963, p. 107 cited in Ohlsen, 1977, p. 112) ชี้ว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มจะทำต่อผู้รับคำปรึกษาซึ่งมีความทุกข์ใจ และต้องการความช่วยเหลือได้ง่ายกว่าผู้ที่ถึงบังคับจากครอบครัวหรือเพื่อนฝูง โอห์ลเซน (Ohlsen, 1977, p. 112) ก็ได้ยืนยันเช่นเดียวกันว่า ผู้ที่มีความสมัครใจมักจะได้รับประโยชน์มากกว่าผู้ที่ไม่สมัครใจ ดังนั้นนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงมักประสบผลสำเร็จในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สมัครใจมากกว่า

**5. อายุ** โดยส่วนมากแล้วการจัดกลุ่มมักจะจัดให้บุคคลที่มีอายุใกล้เคียงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพราะสมาชิกกลุ่มจะรู้สึกสะดวกสบายใจมากขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่มที่มีอายุใกล้เคียงกัน การจัดสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมาก ๆ ควรจะกระทำในกรณีที่มีจุดประสงค์พิเศษเท่านั้น เช่น จัดให้เด็กวัยรุ่นและผู้ปกครองอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้มีโอกาสพูดจากันอย่างเปิดอกหรือจัดนักศึกษาปีสุดท้าย และนักศึกษาปีที่ 1 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้นักศึกษาปีที่ 1 ได้เรียนรู้ทักษะทางสังคม (social skills) จากตัวแบบซึ่งเป็นรุ่นพี่ เป็นต้น

**6. เพศ** การสำรวจโดยทั่วไป พบว่า การจัดกลุ่มให้สมาชิกทั้งหมดมีเพศเดียวกันเหมาะสำหรับผู้รับคำปรึกษาที่เป็นเด็กวัยเข้าโรงเรียน (school–age children) ส่วนการจัดกลุ่มให้มีทั้งสองเพศคละกัน เหมาะสำหรับผู้รับคำปรึกษาที่เป็นเด็กวัยรุ่นและผู้ใหญ่ ทั้งนี้เพราะเด็กวัยเข้าโรงเรียนหรือประมาณ 6-12 ขวบ เป็นวัยที่กำลังอยู่ในระยะของการเรียนรู้เอกลักษณ์ความเป็นชายและความเป็นหญิงส่วนการจัดกลุ่มให้คละกันทั้งสองเพศนั้นจะมีสภาพที่คล้ายกับสังคมภายนอกมากกว่า (Trotzer, 1977 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) นอกจากนี้ โอห์ลเซน (Ohlsen, 1977) ได้กล่าวว่า เด็กวัยรุ่นยังมีแนวโน้มที่จะไวต่อการประเมินตัวเขาของเพศตรงข้ามและมีความต้องการอย่างมากที่จะปรับปรุงตนเอง

**7. ระดับสติปัญญาและการศึกษา** โอห์ลเซน (Ohlsen, 1977) ชี้ว่านักจิตวิทยาการปรึกษาร้อยละ 76 เห็นว่า การที่สมาชิกกลุ่มมีระดับสติปัญญาใกล้เคียงกันมีความสำคัญและพบว่า ผู้ใหญ่ที่ระดับสติปัญญาและการศึกษาต่ำกว่าสมาชิกกลุ่มอื่น ๆ มักจะรู้สึกเป็นส่วนเกินและ

ไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมในกลุ่ม

**8. ความเป็นเพื่อน** โอห์ลเซน (Ohlsen, 1964 cited in Dyer & Vriend, 1975) กล่าวว่าไม่ควรจะจัดให้เพื่อนสนิท ญาติและผู้ที่ไม่เป็นมิตรกับสมาชิกกลุ่มอยู่ในกลุ่มเดียวกันกับสมาชิกคนนั้น เพราะบุคคลเหล่านั้นมักจะมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับปัญหาของสมาชิกคนนั้น เขาจึงอาจจะไม่สามารถพูดสิ่งต่าง ๆ ออกมาได้อย่างเปิดอก ทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) ก็ได้กล่าวว่าในบางครั้ง กรณีการจัดให้เพื่อนสนิทอยู่ในกลุ่มเดียวกันทำให้เกิดผลเสีย เพราะพวกเขามีแนวโน้มที่จะให้การสนับสนุนอีกฝ่ายหนึ่งในทางที่ไม่ถูกต้อง แต่ในอีกนัยหนึ่ง กลุ่มก็อาจจะได้รับประโยชน์ในแง่ที่สมาชิกได้รับแรงสนับสนุนในการแก้ปัญหาของเขา และกลุ่มก็ยังสามารถปรับปรุงสัมพันธภาพของพวกเขาได้ด้วยการช่วยให้พวกเขาได้เกิดความเข้าใจต่อกันมากขึ้น ดังนั้น หนทางที่ดีที่สุดในการตัดสินใจจะจัดให้เพื่อนสนิทอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่ ก็คือจะต้องมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของพวกเขา โดยการสังเกต พูดคุย และพยายามสรุปให้ได้ว่าสัมพันธภาพของพวกเขาจะมีผลเสียต่อกลุ่มหรือไม่

**9. การจัดสถานที่** การจัดสถานที่รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะมีผลต่อปฏิสัมพันธ์ (interaction) ภายในกลุ่ม ในช่วงที่กำลังสร้างความคุ้นเคยต่อกัน ห้องที่จะใช้ประชุมกลุ่มควรมีขนาดเล็ก แต่ก็ใหญ่พอที่จะบรรจุสมาชิกทั้งหมดได้โดยไม่ต้องอยู่กันอย่างเบียดเสียด ควรจะมีความเป็นส่วนตัว (privacy) ปราศจากการรบกวนจากผู้อื่น นอกจากนี้การจัดที่นั่งควรจะจัดเป็นรูปแบบวงกลม ส่วนจะนั่งบนเก้าอี้หรือนั่งบนพื้นห้อง (โดยมีหมอน ฟูก หรือเสื่อปูรอง) ก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของนักจิตวิทยาการปรึกษาและสมาชิกกลุ่ม

**พลังในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้ เข้าใจที่จะนำพลังต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินการให้คำปรึกษาให้สมบูรณ์ ซึ่ง คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521, หน้า 97) กล่าวไว้สรุปได้ดังนี้

1. ข้อผูกพัน (commitment) บุคคลจะได้รับประโยชน์จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จะต้องรับรู้ และยอมรับว่ามีความต้องการที่จะรับคำปรึกษา และจะต้องพูดถึงปัญหาทั้งหลายของตน จะแก้ไขแลกเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อรับคำปรึกษาจากกลุ่ม

2. ความรับผิดชอบ (responsibility) สมาชิกที่มีปัญหาจะต้องพยายามเพิ่มความรับผิดชอบสำหรับตนเอง และเพื่อแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

3. การยอมรับ (acceptance) เมื่อสมาชิกให้การยอมรับตนเอง จะเป็นผลให้แต่ละบุคคลเกิดความเคารพนับถือตนเอง และมีการเปลี่ยนพฤติกรรมของเขาด้วย

4. ความดึงดูดใจ (attractiveness) จะทำให้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีอิทธิพลต่อ

สมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น

5. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (belonging) สมาชิกทุกคนจะต้องมีความรู้สึกอย่างรุนแรงต่อความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม ซึ่งเป็นผลดีต่อการช่วยกลุ่ม

6. ความปลอดภัย (security) เมื่อสมาชิกมีความรู้สึกปลอดภัยอย่างมีเหตุผลในขณะที่อยู่ในกลุ่ม เขาจะมีความเป็นตัวของตัวเอง มีการอภิปรายปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเขา มีการยอมรับความคิดของบุคคลที่แสดงตัวต่อเขา และสามารถแสดงความรู้สึกของตนต่อบุคคลอื่น

7. ความเครียด (tension) การมีความเครียดและความไม่พึงพอใจที่อยู่ในระดับพอเหมาะ จะเป็นแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่ถ้าความเครียดมากเกินไป จะทำให้บุคคลไม่ได้ใช้ความสามารถที่เปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสำเร็จ

8. ปทัสสถานของกลุ่ม (group norm) สมาชิกย่อมต้องการจะได้รับความช่วยเหลือและไม่ต้องการให้บุคคลอื่นมองข้ามไปในแง่ของบุคคลที่แตกต่างไปจากสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่มที่รับคำปรึกษาด้วยกัน

**กระแสความเคลื่อนไหวของกลุ่ม** กระแสความเคลื่อนไหว (process) ของกลุ่มซึ่งเสนอในที่นี้ เป็นการมองในแง่มุมของพัฒนาการที่เกิดขึ้นตามลำดับและเปิดการอธิบายตามทัศนะของทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) ซึ่งได้จำแนกกระแสความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มไว้ทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน (stage) ได้แก่ ขั้นสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย (the security stage) ขั้นยอมรับกลุ่ม (the acceptance stage) ขั้นรับผิดชอบต่อตนเอง (the responsibility stage) ขั้นแก้ไขเปลี่ยนแปลง (the work stage) และขั้นยุติการปรึกษา (the closing stage) อย่างไรก็ตามการจำแนกดังกล่าวข้างต้นมิได้หมายความว่า แต่ละขั้นตอนเป็นอิสระไม่ขึ้นต่อกัน หากทว่าเป็นการจำแนกโดยพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละขั้นตอน ส่วนช่วงเวลาของแต่ละขั้นนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้นำและสมาชิกกลุ่ม ในบางกลุ่มกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงอาจจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ในบางกลุ่มอาจจะดำเนินไปด้วยเชื่องช้า สำหรับในตอนต่อไปนี้จะได้กล่าวถึงรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ตามลำดับ

**ขั้นสร้างความรู้สึกมั่งคงปลอดภัย (the security stage)** เมื่อเริ่มต้นการให้คำปรึกษา สมาชิกกลุ่มจะรู้สึกอึดอัด กังวลใจ และเคลือบแคลงสงสัยว่ากลุ่มจะดำเนินไปเช่นไร ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าพวกเขากำลังก้าวเข้ามาสู่สถานการณ์แบบใหม่ซึ่งพวกเขาไม่อาจจะทำนายได้เลยว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นต่อไป และพวกเขาก็ไม่มีความมั่นใจเลยว่าจะสามารถควบคุมตนเองหรือมีความสัมพันธ์กับคนในกลุ่มได้ดี นอกจากนี้ความรู้สึกอึดอัดใจยังเกิดขึ้น เพราะว่าสมาชิกแต่ละคนสำนึกอยู่ในใจว่า เขาหรือเธอกำลังอยู่ในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและมีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจะเปิดเผยได้ง่าย ๆ ในสถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม

ในขั้นตอนนี้เป็นช่วงเวลาที่สมาชิกกลุ่มจะได้ใช้เพื่อการทดสอบว่าพวกเขาสามารถจะไว้วางใจในกลุ่มได้เพียงไร ซึ่งการทดสอบนี้ส่วนมากมักกระทำออกมาในรูปของการต่อต้าน ถอยหนีและแสดงความเป็นปรปักษ์ และมักจะมุ่งตรงไปยังความสามารถของผู้นำกลุ่ม กฎระเบียบของกลุ่มและการกระทำของสมาชิกอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น "ผมไม่เข้าใจเลยว่าทำไมคนบางคนจึงไม่รู้จักปิดปากตนเองเสียมั่ง" โรเจอร์ส (Rogers, 1977) กล่าวว่า การแสดงความรู้สึกทางลบออกมาเป็นการทดสอบถึงความมีอิสระและความน่าไว้วางใจของกลุ่ม "สถานที่แห่งนี้เป็นสถานที่ฉันสามารถจะแสดงตนเองทั้งในทางบวกและในทางลบได้จริง ๆ หรือ" "เป็นสถานที่ที่ปลอดภัยจริง ๆ หรือ แล้วฉันจะถูกลงโทษหรือไม่"

ในระหว่างช่วงเวลาแห่งการเริ่มต้นกลุ่มนี้ ผู้นำกลุ่มจะต้องให้ความสนใจในการชำระสะสางความรู้สึกไม่ปลอดภัยของสมาชิกกลุ่ม ผู้นำกลุ่มบางคนนิยมใช้วิธีการอุ่นเครื่อง (warm-ups) เพื่อช่วยให้สมาชิกได้แสดงออกและสะสางความรู้สึกดังกล่าว เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความรู้สึกผ่อนคลายขึ้นในกลุ่ม ถึงแม้ว่าสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะมีปัญหาที่คล้ายคลึงกัน แต่ในการรับรู้ของแต่ละคน ปัญหาเหล่านั้นอาจจะไม่เหมือนกันเลยก็ได้ ดังนั้นจึงมีความสำคัญที่จะต้องสร้างพื้นฐานร่วมกันเพื่อให้สมาชิกสามารถที่จะติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้ ซึ่งสามารถทำได้โดยการมุ่งความสนใจไปที่ความรู้สึกอึดอัดใจที่สมาชิกทุกคนต่างก็รู้สึกเช่นเดียวกัน การกระทำเช่นนี้จะช่วยให้สมาชิกเอาชนะความรู้สึกโดดเดี่ยวและเริ่มมีความไว้วางใจในกลุ่มอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่แน่นเหนียวมากขึ้น

ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งในขั้นของการสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย คือ การร่วมเปิดเผยความรู้สึกอึดอัดใจของผู้นำกลุ่มให้กลุ่มรับรู้ด้วย น้อยครั้งมากที่ผู้นำกลุ่มจะก้าวเข้ามาในกลุ่มโดยปราศจากความรู้สึกอึดอัดและไม่แน่ใจ ความรู้สึกเหล่านี้มิได้หมายความว่าผู้นำกลุ่มขาดทักษะและประสบการณ์ แต่เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความพยายามที่จะให้สมาชิกเกิดความใกล้ชิดและความพยายามที่จะช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหา

บทบาทของผู้นำกลุ่มในขั้นตอนนี้อาจกล่าวได้ว่าคือการให้ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ผู้นำกลุ่มจะต้องมีความสามารถในการทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดความเชื่อมั่น จะต้องแสดงท่าทีที่อบอุ่นและเข้าใจในตัวสมาชิก สร้างสรรค์และรักษาบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรและความรู้สึกปลอดภัยขึ้นในกลุ่ม มีความไว รู้เท่ากัน และสามารถที่จะสื่อความรู้สึกและสิ่งที่ตนสังเกตเห็นให้แก่กลุ่มได้โดยปราศจากการใช้อิทธิพลครอบงำ

เมื่อกลุ่มได้สะสางความรู้สึกไม่สบายใจลงไปได้ สมาชิกก็สามารถที่จะก้าวเข้าสู่ปัญหาของตนองได้ และเมื่อสมาชิกได้ร่วมเปิดเผยความรู้สึกที่ร่วมกันแล้ว ความไว้วางใจต่อกันก็จะก่อรูปขึ้นมา สมาชิกเริ่มมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยถึงสิ่งที่อยู่ภายในตัวของเขาให้ผู้อื่นได้รู้จักเขา

อย่างแท้จริงพูดคุยถึงปัญหาที่รบกวนจิตใจของเขา ยอมรับปฏิกิริยาของผู้อื่นที่มีต่อตัวเขา และแสดงความรู้สึกต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความรู้สึกไว้วางใจที่เกิดขึ้นได้สร้างพื้นฐานสำหรับการก้าวเข้าไปแก้ปัญหาของสมาชิกกลุ่ม จุดประสงค์เบื้องต้นของการเริ่มต้นกลุ่มก็คือ การสร้างความรู้สึกไว้วางใจด้วย บรรยากาศแห่งความไว้วางใจนี้ทำให้สมาชิกกลุ่มรู้สึกมีอิสระในการเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งจะนำไปสู่ขั้นตอนที่สองของกระแสกลุ่ม

**ขั้นยอมรับกลุ่ม (the acceptance stage)** โดยทั่วไปแล้ว ในขั้นนี้บรรยากาศของกลุ่มจะเปลี่ยนจากการต่อต้านมาเป็นการร่วมมือร่วมใจกันของสมาชิกกลุ่ม เมื่อสมาชิกเริ่มคลายความรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจไปแล้ว ความยอมรับในกลุ่มก็จะมีมากขึ้น เมื่อพวกเขาเริ่มมีความคุ้นเคยกับบรรยากาศของกลุ่ม วิธีการ ผู้นำ และสมาชิกด้วยกันมากขึ้น พวกเขาก็จะเริ่มรู้สึกสบายใจและปลอดภัยมากขึ้นในกลุ่ม

สิ่งที่ติดตามมาจากความยอมรับในกลุ่มก็คือ ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและมีสัมพันธภาพกับสมาชิกอื่น ๆ ความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป็นแรงจูงใจที่สำคัญประการหนึ่ง แต่ในตอนแรกเขาจะอดกลั้นไม่แสดงตนเองออกมาด้วยความกลัวว่าจะเป็นการเสี่ยงภัยเกินไป แต่อย่างไรก็ตามหลังจากที่ความไว้วางใจได้ถูกสร้างขึ้นมาแล้ว เขาก็มีความเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเองออกไปมากขึ้นด้วยเชื่อว่าสมาชิกอื่น ๆ คงจะยอมรับในตัวเขา

เมื่อความยอมรับซึ่งกันและกันเกิดขึ้น สัมพันธภาพก็เริ่มงอกงามและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็เริ่มพัฒนาไป ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อกลุ่มเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดความพร้อมที่จะยอมรับต่อความคิดของผู้อื่น และเป็นกุญแจสำคัญในกระบวนการให้ความช่วยเหลือแบบกลุ่ม เมื่อใดที่สมาชิกรู้สึกว่าได้รับความยอมรับอย่างจริงใจจากสมาชิกอื่น ๆ ความรู้สึกตนมีคุณค่า (self esteem) ก็จะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นในตนเองจะเพิ่มขึ้นและกล้าที่เผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ

ดังนั้นผู้นำกลุ่มจะต้องมีบทบาทเป็นตัวแบบ (model) แสดงออกถึงการให้ความยอมรับต่อสมาชิกกลุ่ม ผู้นำกลุ่มจะต้องแสดงออกถึงท่าทีที่เอาใจใส่อย่างจริงใจต่อสมาชิกแต่ละคน โดยไม่คำนึงถึงพฤติกรรมที่พวกเขาแสดงออกเมื่ออยู่ภายนอกกลุ่ม นั้นคือจะต้องแสดงออกถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขใด ๆ (unconditional positive regard) เมื่อสมาชิกกลุ่มได้รับความยอมรับจากผู้นำกลุ่ม พวกเขาก็จะรู้สึกยอมรับตนเองมากขึ้นและการทำตามแบบอย่างที่พวกเขาเห็นจากผู้นำกลุ่มด้วยการให้ความยอมรับต่อสมาชิกอื่น ๆ เมื่อสมาชิกกลุ่มมีความยอมรับต่อตนเองและต่อผู้อื่นมากขึ้น บรรยากาศแห่งความยอมรับก็จะเกิดขึ้นทั่วทั้งกลุ่ม

สมาชิกกลุ่มจะไม่กล้าเปิดเผยปัญหาของตนจนกว่าพวกเขาจะรู้สึกมีอิสระในการเป็น

ตัวของตัวเอง โดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกปฏิเสธจากผู้อื่น เขาเหล่านั้นจะไม่สามารถจัดการกับปัญหาของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพวกเขาไม่ได้ตระหนักว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของตัวเขา นอกจากนั้นพวกเขาจะต้องรู้ว่าถึงแม้ตนเองจะมีปัญหา แต่พวกเขาก็ยังคงเป็นบุคคลที่มีค่าและความสำคัญอยู่ มนุษย์ทุกคนล้วนแต่ปรารถนาที่จะชอบและยอมรับตนเอง และปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นชอบและยอมรับตนเองเช่นเดียวกัน นี่คือความปรารถนาที่กลุ่มได้ใช้เป็นประโยชน์ในการช่วยเหลือให้พวกเขาได้จัดการกับปัญหาของเขา เมื่อสมาชิกแต่ละคนสามารถยอมรับความรู้สึก ความคิดและการกระทำไม่ว่าจะดีหรือเลวว่าเป็นส่วนหนึ่งของตัวเขา และยังคงรู้สึกว่าตนได้รับความยอมรับและนับถือว่าเป็นคนที่มีค่า ก้าวสำคัญที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น ขณะที่สมาชิกเปิดเผยตนเองและบรรยายถึงปัญหาของตน การยอมรับว่าปัญหานั้นเป็นส่วนหนึ่งของตนก็จะเกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติมากขึ้น และรู้สึกว่าจิตใจถูกคุกคามน้อยลง สมาชิกจะพบว่าความกังวลใจของตนหลายอย่างคล้ายคลึงกับของสมาชิกอื่น ๆ ความคล้ายคลึงกันนี้จะนำไปสู่ความยอมรับซึ่งกันและกัน ขณะที่สมาชิกพูดคุยถึงปัญหาของเขาได้อย่างอิสระ พวกเขาก็จะพบว่าตนเองมิได้สูญเสียความรู้สึกมีค่าในตนเองไปด้วย และประสบการณ์เช่นนี้จะนำไปสู่ขั้นตอนแห่งความรับผิดชอบต่อตนเอง

**ขั้นรับผิดชอบต่อตนเอง (the responsibility stage)** ขั้นตอนที่สามของกระแสความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มมีลักษณะสำคัญ คือ การที่สมาชิกได้ก้าวจากการยอมรับตนเองและผู้อื่น สู่การมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ความแตกต่างระหว่างการยอมรับตนเอง (self-acceptance) และการรับผิดชอบต่อตนเอง (self-responsibility) ก็คือ การยอมรับตนเองช่วยให้สมาชิกตระหนักและยอมรับว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของตัวเขา แต่อย่างไรก็ตามการยอมรับตนเองยังเปิดโอกาสให้สมาชิกมีหนทางถอยหนีจากการลงมือแก้ไขปัญหา เขาอาจจะพูดว่า “ใช่ นั่นคือสิ่งที่เป็นอยู่” หรือ “นั่นคือปัญหาของฉัน” แต่เขาก็อาจจะปฏิเสธว่าตนเองมิได้มีส่วนในเรื่องที่เกิดขึ้นหรือปฏิเสธที่จะแก้ไขมัน การทำให้สมาชิกเกิดความรับผิดชอบต่อตนเองจะผลักดันให้เขาก้าวไปสู่การแก้ไขปัญหา สนับสนุนให้เขาเกิดความคิดว่า “ใช่ แล้วนั่นเป็นปัญหาของฉัน และฉันจะต้องทำอะไรบางอย่างเกี่ยวกับปัญหานี้” สภาพเช่นนี้จะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์

ความรับผิดชอบที่บ่อเกิดมาจากทั้งความต้องการในฐานะที่เป็นมนุษย์ และมาจากธรรมชาติของกระบวนการแก้ไขปัญหา สมาชิกกลุ่มจะสามารถสนองความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและน่าเคารพ ก็โดยผ่านการลงมือทำและประสบความสำเร็จเท่านั้น ซึ่งทั้งสองประการล้วนแต่ต้องอาศัยการมีความรับผิดชอบ ถ้าสมาชิกรู้สึกว่าสาเหตุของปัญหามาจากภายนอก พวกเขาก็จะรู้สึกเช่นเดียวกันว่าการแก้ไขจะต้องมาจากภายนอก มิใช่มาจากตัวเขา

ในระหว่างขั้นตอนต้น ๆ ของกระแสความเคลื่อนไหวในกลุ่ม งานของผู้นำกลุ่มที่ต้องทำก็คือ การสร้างความไว้วางใจและความรับผิดชอบขึ้นโดยการมุ่งความสนใจอยู่ที่ความเหมือนกัน (similaritics) ของสมาชิกกลุ่มกระแสความเคลื่อนไหวเช่นนี้ทำให้สมาชิกเกิดความสำนึกว่าคนอื่น ๆ ก็มีปัญหาเช่นเดียวกับตน แม้ว่าแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันก็ตาม ในระหว่างขั้นความรับผิดชอบต่อตนเอง จุดสนใจจะเปลี่ยนมาสู่ความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของลักษณะเฉพาะและความรับผิดชอบของบุคคล บรรยากาศของกลุ่มจะถูกจัดเตรียมให้แต่ละคนมีอิสระเสรีในการค้นหาจุดอ่อน จุดแข็ง และศักยภาพของตน มีอิสระในการกำหนดวิธีแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และแสดงความรู้สึกของตน การเข้าถึงสิ่งที่เป็นปัจจุบันหรือที่นี่และเดี๋ยวนี้ (here-and-now) เป็นองค์ประกอบสำคัญในขั้นความรับผิดชอบต่อตนเอง ในระหว่างขั้นตอนต้น ๆ ของกลุ่มการเน้นถึงสิ่งที่เป็นปัจจุบันถูกจำกัดอยู่ในเรื่องของความรู้สึกเกี่ยวกับกลุ่มและการมีส่วนร่วมในกลุ่มและช่วยให้สมาชิกได้มุ่งความสนใจของตนสู่ปัญหาของตนในขณะนั้น การปฏิบัติเช่นนี้สามารถทำได้เป็นขั้น ๆ โดยเริ่มจากการแสดงความรู้สึกเป็นขั้นแรก การแสดงความรู้สึกและการรับรู้ส่วนตัวเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นเป็นพื้นฐานประการหนึ่งในการเรียนรู้ถึงความรับผิดชอบภายในกลุ่ม ในการเน้นถึงความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน ผู้นำกลุ่มสามารถขอร้องให้สมาชิกพูดถึงความรู้สึกของตนและเพิ่มเติมคำพูดว่า "และฉันรับผิดชอบต่อความรู้สึกนั้น" ด้วยลักษณะเช่นนี้สมาชิกจะเรียนรู้ถึงการมีความรับผิดชอบต่อการแสดงความรู้สึกเกลียดชังและเอาใจใส่ได้โดยปราศจากความรู้สึกที่ถูกข่มขู่คุกคามและรู้สึกว่าเป็นการเสี่ยงอันตราย ซึ่งมักจะเกิดคู่กับการแสดงความรู้สึกเช่นนั้นเสมอ

เมื่อสมาชิกเกิดความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตน ก็เป็นง่ายขึ้นที่จะมีความรับผิดชอบต่อการกระทำและปัญหาของตน ดังนั้นบทบาทของผู้นำกลุ่มในขั้นตอนนี้ก็คือการช่วยเหลือให้สมาชิกกลุ่มสำนึกในความรับผิดชอบต่อตนเอง กลาสเซอร์ (Glasser, 1965) กล่าวว่าความรับผิดชอบจะเรียนรู้ได้ก็โดยผ่านการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีความรับผิดชอบ เพราะฉะนั้นผู้นำกลุ่มจะต้องเป็นตัวแบบที่แสดงถึงการมีความรับผิดชอบต่อตนเองให้แก่สมาชิกกลุ่ม ผู้นำกลุ่มจะต้องช่วยให้สมาชิกมุ่งความสนใจอยู่ที่ตนเองและปัญหาของตน แทนที่หรือกิจกรรมเหล่านี้อาจจะเป็นในรูปแบบของการแสดงบทบาทสมมติ (role-playing) การอภิปรายหรือกิจกรรมอื่น ๆ ด้วยการทำเช่นนี้ทางออกที่เสนอขึ้นมาก็จะได้รับการประเมินความถูกต้อง และยังเป็นการหลีกเลี่ยงความล้มเหลวอันเกิดจากการกระทำแบบลองผิดลองถูก การทดสอบเช่นนี้ในกลุ่มจะทำให้สมาชิกได้รับทราบถึงความเป็นไปได้ของทางแก้ปัญหานั้น และความพยายามที่จะต้องใช้ในการกระทำตามหนทางนั้นนอกจากนั้นยังช่วยให้สมาชิกได้มีโอกาสเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองก่อนที่จะนำวิธีการนั้นไปปฏิบัติในสังคมนอกกลุ่มซึ่งมีสภาพที่บีบคั้นคุกคามจิตใจ

มากกว่าในกลุ่ม

แง่มุมที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในขั้นตอนก็คือ การที่สมาชิกมีบทบาทเป็นทั้งผู้ให้ความช่วยเหลือและผู้รับความช่วยเหลือ เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งกำลังเผชิญกับปัญหาของคน สมาชิกอื่น ๆ จะให้ความช่วยเหลือโดยผ่านการให้ความคิดเห็นย้อนกลับ การร่วมเปิดเผยตนเอง การให้คำแนะนำ การร่วมอภิปราย และร่วมในการกระทำกิจกรรมกลุ่ม ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือจะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า (self– worth) เพิ่มขึ้น เพราะขณะนี้พวกเขาอยู่ในสถานะที่เป็นผู้ให้แทนที่จะเป็นผู้รับ การให้ความช่วยเหลือยังช่วยสร้างให้เกิดทัศนคติร่วมกันต่อการรับความช่วยเหลือจากผู้อื่น นอกจากนี้กระแสแห่งการให้และการรับได้ช่วยให้สมาชิกได้รับประโยชน์จากการเห็นผู้อื่นแก้ไขปัญหาของตนอีกด้วย

ในขั้นตอนแห่งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงนี้เป็นขั้นตอนที่ได้ระดมเอาพลังของสมาชิกทุกคนออกมาเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา แต่ละกลุ่มอาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสมาชิกและเหตุผลในการเข้ากลุ่ม อย่างไรก็ตามกลุ่มแต่ละกลุ่มก็รวมตัวกันขึ้นเพื่อจัดการกับปัญหาใดปัญหาหนึ่งเพราะฉะนั้นพลังและความพยายามของกลุ่มจะมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหานั้น ขั้นแก้ไขเปลี่ยนแปลงนี้จะจัดเตรียมสมาชิกให้พร้อมที่จะออกไปสู่โลกภายนอกที่เขากำลังเผชิญกับปัญหานั้น พวกเขาจะกลับออกไปพร้อมกับแผนการที่คิดและจัดทำขึ้นเป็นอย่างดี และพร้อมกับความเชื่อมั่นใจตนเอง อันเป็นผลจากการฝึกฝนและได้รับกำลังใจจากสมาชิกอื่น ๆ อย่างไรก็ตามพวกเขาก็มิอาจจะออกไปกระทำตามแผนที่วางไว้ได้โดยปราศจากการสนับสนุน ด้วยเหตุนี้จึงนำไปสู่ขั้นตอนสุดท้ายของกระแสความเคลื่อนไหว

**ขั้นยุติการปรึกษา (the closing stage)** ขั้นตอนสุดท้ายของกระแสความเคลื่อนไหวในกลุ่มโดยธรรมชาติแล้วมีลักษณะของการให้ความสนับสนุน โดยการให้ความคิดเห็นย้อนกลับ กำลังใจ และการปกป้อง ถึงแม้ว่าสมาชิกกลุ่มอาจจะประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาเมื่ออยู่ภายในกลุ่ม แต่พวกเขาก็ยังคงต้องเผชิญหน้ากับความยากลำบากในการนำวิธีการนั้นไปใช้นอกกลุ่ม บุคคลที่อยู่ภายนอกกลุ่มยังคงมีความคาดหวังในตัวสมาชิกกลุ่มแบบเดิม ๆ โดยคาดเอาจากประสบการณ์เดิม ๆ ดังนั้น สมาชิกกลุ่มจึงอาจจะมิได้แรงเสริมหรือความสนับสนุนในการแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ จากบุคคลเหล่านั้น กลุ่มจึงเป็นสถานที่ซึ่งสมาชิกสามารถจะเปิดเผยความคับแค้นใจ ความสำเร็จ และความล้มเหลวได้และยังสามารถกลับมาประเมินพฤติกรรมของตนได้ใหม่เพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้เกิดผลดีมากขึ้นถ้าหากปราศจากแหล่งในการให้ความสนับสนุนเสียแล้ว โอกาสที่พวกเขาจะหวนกลับไปกระทำพฤติกรรมแบบเก่าก็จะเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้กลุ่มยังเป็นเสมือนตัวกระตุ้น (motivator) ซึ่งหน้าที่ส่วนหนึ่งก็คือการปฏิเสธคำแก้ตัวใด ๆ และบอกกล่าวให้สมาชิกทราบต่าง ๆ เกี่ยวกับการละเลยสัญญาและละทิ้ง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131



ความพยายามของเขา กลุ่มมีความสามารถอย่างน่าประหลาดในการประเมินว่าสมาชิกกลุ่มได้ใช้ความพยายามอย่างแท้จริงจนสุดความสามารถของเขาแล้วหรือไม่

การสนับสนุนของกลุ่มเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นในชีวิตของสมาชิก กลุ่มจะให้การสนับสนุนแก่ความพยายามของเขาจนกว่าจะได้รับแรงเสริมจากบุคคลภายนอกกลุ่ม เมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้เริ่มกลายเป็นธรรมชาติส่วนหนึ่งของชีวิตเขา ความยากลำบากในการปรับพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติแบบใหม่ก็จะลดน้อยลง ความสนับสนุนจากกลุ่มจึงเป็นสิ่งจำเป็นจนกว่าเขาจะรู้สึกสบายใจในการเปลี่ยนแปลงนั้น

ดังนั้นจุดสนใจของกลุ่มจึงมุ่งไปสู่พฤติกรรมของสมาชิก ประสบการณ์ที่ได้รับภายนอกกลุ่มและความก้าวหน้าที่เขากำลังกระทำอยู่ ผู้นำกลุ่มช่วยเหลือให้สมาชิกได้อภิปรายเกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้สึกของเขา ให้ความสนับสนุน ความเข้าใจและกำลังใจแก่เขา นอกจากนี้ผู้นำกลุ่มยังช่วยชี้ให้เขาเห็นว่าความเปลี่ยนแปลงทั้งหมดเป็นผลงานความดีความชอบของเขาเอง มิใช่ของกลุ่มหรือผู้นำกลุ่ม ด้วยการทำเช่นนี้สมาชิกแต่ละคนจะสามารถนำเอาพฤติกรรมและทัศนคติต่าง ๆ ไปปฏิบัติในชีวิตของเขา และรู้สึกว่ารางวัลทั้งหลายที่เกิดขึ้นมาจากภายในตัวของเขาเองมิใช่มาจากกลุ่ม หรืออีกนัยหนึ่ง การที่เขาทำเช่นนั้นก็เพราะเขารู้สึกว่ามันเป็นสิ่งที่ดีและเขาภาคภูมิใจในการกระทำนั้น มิใช่ทำเพราะหวังจะได้รับรางวัลจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่กำหนดได้ยากกว่าเมื่อไรจึงควรจะยุติการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ด้วยเหตุนี้จึงมักจะยุติการเข้ากลุ่มตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น เมื่อครบ 10 ครั้ง เมื่อปิดภาคการศึกษา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จะเป็นการเหมาะสมหากจะยุติการเข้ากลุ่มเมื่อสมาชิกกลุ่มรู้สึกว่าประสบความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลวในการแก้ปัญหา และรู้สึกว่า "ตนกระทำเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี มิใช่กระทำเพราะรางวัลล่อใจ" ในขณะที่สมาชิกกลุ่มเริ่มพึ่งพาตนเองได้ เขาก็จะพึ่งพากลุ่มน้อยลง เมื่อเขาสามารถแก้ไขปัญหาและเรียนรู้ว่าจะแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร เขาก็ไม่มีความจำเป็นต้องพึ่งกลุ่มอีกต่อไป หากสถานการณ์เป็นเช่นนี้ กลุ่มก็ได้ก้าวไปสู่เป้าหมายของตนและสมควรแก่เวลาที่จะยุติการเข้ากลุ่ม

**ข้อควรระวัง** ขั้นตอนของกระแสความเคลื่อนไหวของกลุ่มเท่าที่เสนอมาทั้งหมดนี้ไม่ควรจะมองอย่างหยุดนิ่งตายตัว ในทางตรงกันข้ามสมควรจะรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นได้ ขอให้ระลึกอยู่เสมอว่าภายในขั้นตอนหนึ่ง ๆ อาจจะแบ่งออกได้เป็นหลายระดับ (level) ในปัญหาอย่างหนึ่งอาจจะต้องการความไว้วางใจจากสมาชิกกลุ่มน้อยกว่าปัญหาอีกอย่างหนึ่ง ในเวลาต่อมาอาจจะจำเป็นที่กลุ่มจะต้องหวนกลับไปสร้างความไว้วางใจในกลุ่มขึ้นใหม่ ให้ดีระดับที่ลึกขึ้นกว่าเดิม (เช่นเดียวกับความยอมรับ หรือความรับผิดชอบ) เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาเฉพาะอย่างหนึ่ง กล่าวโดยความเป็นจริงแล้วกลุ่มอาจจะต้องหวนกลับสู่ทุกขั้นตอนใหม่อีกหลายครั้งก่อนที่กลุ่มจะสามารถก้าวเข้าสู่ปัญหาที่เกิดขึ้น

170169
158.95
อ174ม

ข้อที่ควรจะคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ ขั้นตอน 2 ขั้น หรือมากกว่านั้น อาจจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันได้ เช่น กลุ่มอาจจะเรียนรู้ความไว้วางใจ ความยอมรับและความรับผิดชอบพร้อมกันได้ในระหว่างที่กำลังแก้ไขปัญหาในปัญหาหนึ่ง กลุ่มมิได้มีพัฒนาการที่แบ่งเป็นชั้น ๆ อย่างเด็ดขาด ในทางตรงกันข้ามกระแสความเคลื่อนไวของกลุ่มเป็นกระแสที่มีความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นผลมาจากบุคลิกภาพของผู้นำกลุ่ม ความแตกต่างระหว่างสมาชิกกลุ่มและปัญหาของพวกเขาและความแตกต่างในด้านความเร็วในการสร้างความสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาของแต่ละบุคคล

**ผู้นำกลุ่ม** ผู้นำกลุ่มเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ฉะนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับตัวผู้นำกลุ่ม กล่าวคือ ผู้นำกลุ่มมีบุคลิกภาพ ทักษะความชำนาญ (skills) และการทำหน้าที่ที่ดีหรือไม่ จากเอกสารต่าง ๆ จำนวนมากได้ชี้ว่า บุคลิกลักษณะส่วนตัว (personal characteristics) เป็นลักษณะที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสามารถในการทำหน้าที่ของนักจิตวิทยาการปรึกษา (Mahler, 1969) เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องทราบว่า ลักษณะหรือบุคลิกภาพแบบใดที่ควรจะเสริมสร้างขึ้นมา และบุคลิกภาพแบบใดที่ควรจะลดทอนลงไป เพื่อให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ผลดีที่สุด

**ลักษณะที่ดีของผู้นำกลุ่ม** ทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977, p. 103 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) กล่าวว่า สามารถจำแนกเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. รู้เท่าทันตนเอง (self-awareness) มาห์เลอร์ (Mahler, 1969, p. 234) กล่าวว่า การรู้เท่าทันตนเองหมายถึง "การรู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ความขัดแย้งในใจ แรงจูงใจ และความต้องการของตนเอง" ส่วน ลากิน (Lakin, 1969 cited in Mahler, 1969) เน้นว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำกลุ่มจะต้องมีความเข้าใจอย่างแจ่มชัดเกี่ยวกับความตั้งใจและเป้าหมายของตนเอง ถ้าหากขาดความเข้าใจดังกล่าวแล้วจะทำให้ไม่กล้าตัดสินใจกระทำการใด ๆ ในหน้าที่ของผู้นำกลุ่ม

2. ใจกว้าง (openness) ลักษณะของความใจกว้างมีความหมายถึงความสามารถที่จะรับฟังความคิดหรือทัศนะต่าง ๆ ของผู้อื่นได้โดยที่ไม่เอากฎเกณฑ์หรือมาตรฐานของตนเข้าไปตัดสินความคิดนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด ซึ่งผู้รับคำปรึกษาก็จะรับรู้ความใจกว้างเช่นนี้ในรูปของการที่มีความรู้สึกว่าผู้นำกลุ่มให้ความยอมรับ (acceptance) แก่เขา อันจะนำเขาไปสู่การเปิดเผยตนเองมากขึ้นเรื่อย ๆ

3. มีความยืดหยุ่น (flexibility) ความยืดหยุ่นเป็นผลมาจากการที่ผู้นำกลุ่มมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความไวต่อความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ผู้นำกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองน้อยเท่าไร ก็ยิ่งจะขาดความยืดหยุ่นมากเท่านั้น ลักษณะเช่นนี้มักจะเห็นได้จากบุคคลผู้ซึ่งเริ่มทำงานใหม่ ๆ และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จึงมักจะทำอะไรตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้

ล่วงหน้าอย่างตายตัวโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมและสถานการณ์ขณะนั้น แต่เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น ก็มีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น และทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นด้วย ลักษณะของความยืดหยุ่นนี้อาจกล่าวได้ว่าคือการที่บุคคลนั้นสามารถจัดการกับสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ยึดติดอยู่กับแบบแผนที่ตายตัว

4. มองโลกในแง่ดี (think positively) ผู้ที่มีทัศนะต่อชีวิตและโลกในแง่ดี จะมีอิทธิพลในด้านที่ดีต่อบุคคลที่อยู่แวดล้อมตัวเขา และผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะมองเห็นถึงจุดดีที่มีอยู่ในตัวของผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม เนื่องจากนักจิตวิทยาการปรึกษาที่จมปลักอยู่ในห้วงแห่งปัญหาของตนเอง บางครั้งก็อาจจะมองข้ามจุดดีที่มีอยู่ในตนเองไป

5. มีท่าทีที่อบอุ่นและเอาใจใส่ (warmth and caring) หมายถึงการมีท่าทีที่แสดงถึงความเข้าใจและยอมรับตัวผู้รับคำปรึกษา ท่าทีดังกล่าวอาจจะแสดงออกได้หลายทางอาจจะโดยวาจาหรือสีหน้าท่าทางก็ได้ บางคนอาจจะแสดงออกมาด้วยท่าทางร่าเริงและกระตือรือร้น แต่บางคนอาจจะแสดงออกโดยการยิ้ม และอาจจะแสดงออกด้วยท่าทางที่เอาจริงเอาจังหรือสงบเงียบ เพื่อบอกให้รู้ว่าเขากำลังให้ความสนใจอย่างเต็มที่

6. มีจิตใจมั่นคงและกลมกลืน (mature and integrity) หมายถึง สามารถที่จะจัดการกับชีวิตส่วนตัวของตนเองได้อย่างเหมาะสม และสามารถที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างเป็นสุข เป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนพอที่จะยอมรับจุดอ่อนของตน มีความจริงใจต่อตนเอง ต่อผู้รับคำปรึกษา และต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

7. มีความอดทน (tolerance) โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่กลุ่มอยู่ในความเงียบ ผู้นำกลุ่มที่ดีจะไม่พยายามพูดทำลายความเงียบเพียงเพื่อลดความรู้สึกอึดอัดใจของตนเองเท่านั้น แต่จะปล่อยความเงียบนี้กดดันให้สมาชิกกลุ่มพูดออกมาเอง

8. มีใจเที่ยงตรง (objectivity) หมายถึง การเข้าไปรับรู้ปัญหาของผู้อื่นเสมือนหนึ่งว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับตนเองแต่ในขณะเดียวกันก็มิได้สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองและสามารถจะประเมินเหตุการณ์นั้นได้อย่างมีเหตุผลและปราศจากอคติใด ๆ

**ภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่ม (group-leadership functions)** ทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977, อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533) กล่าวว่า การที่กลุ่มจะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของผู้นำกลุ่มเป็นหลัก ซึ่งภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่มได้แก่หน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม (promoting interaction) บรรยากาศที่สมาชิกภายในกลุ่มมีประสัมพันธ์ต่อกันจะช่วยเร่งเร้าให้กลุ่มเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเร็วขึ้น และผู้นำกลุ่มก็จะต้องทุ่มเทความพยายามของตนอย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนการพัฒนาของกลุ่ม อย่างไรก็ตามผู้นำ

กลุ่มที่มีลักษณะครอบงำ (dominate) ชอบสั่งสอน และตัดสินผู้อื่น จะทำลายมากกว่าจะส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม ในทางตรงกันข้ามผู้นำกลุ่มที่ละทิ้งบทบาทดังกล่าวและสนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะสร้างสรรค์ให้กลุ่มมีปฏิสัมพันธ์และสมาชิกกลุ่มมีส่วนร่วมมากขึ้น นอกจากนี้ผู้นำกลุ่มยังสามารถทำได้ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสม เช่น การจัดประชุมกลุ่มในห้องที่ให้ความรู้สึกสบายใจ การจัดให้นั่งเป็นรูปวงกลมหรือวงรี เป็นต้น การใช้ทักษะเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน (linking) และการที่มีผู้นำกลุ่มได้ร่วมเปิดเผยความรู้สึกและการรับรู้ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของการเริ่มกลุ่ม ก็เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์มากต่อการสนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มได้พูดคุยเปิดเผยความในใจต่อกัน สรุปแล้วภาระหน้าที่ในข้อนี้คือการสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความมีน้ำใจจริง และการให้และรับความรู้สึกนึกคิดระหว่างสมาชิกกลุ่ม

2. เอื้ออำนวยให้มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม (facilitating interaction) ภาระหน้าที่ในข้อนี้แม้ว่าจะมีความคล้ายคลึงกับการส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม แต่ก็มีคุณลักษณะเฉพาะของตนเองหลายอย่างที่ชี้ถึงความแตกต่าง การเอื้ออำนวยมีความหมายถึงการกระทำที่ช่วยเพิ่มพูนปฏิสัมพันธ์ที่ได้เกิดขึ้นภายในกลุ่มแล้วให้มีสูงขึ้นอีก โดยการที่ผู้นำกลุ่มจะแนะนำวิธีที่ช่วยให้การพูดคุยมีความหมายและก่อให้ผลดีมากขึ้น นั่นคือช่วยให้สมาชิกกลุ่มมีความเข้าใจต่อกันมากขึ้น ซึ่งจะทำได้ดีมากเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับความไว ความใส่ใจและความสามารถในการเปิดเผยตนเองของผู้นำกลุ่ม

3. การริเริ่ม (initiating) การริเริ่มหมายถึง การที่ผู้นำกลุ่มมีบทบาทอย่างแข็งขันในการก่อให้มีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มและกำหนดว่าปฏิสัมพันธ์นั้นจะมุ่งเน้นไปที่อะไรหรือจะดำเนินต่อไปอย่างไร การทำหน้าที่นี้จะมีประสิทธิภาพเพียงไรขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับกระแสของกลุ่มและความชำนาญของผู้นำกลุ่มในการค้นหาความต้องการของสมาชิกกลุ่มิ นอกจากนี้การริเริ่มยังมีประโยชน์ในการบรรเทาความวิตกกังวลของสมาชิกที่เป็นผลมาจากสถานการณ์ที่ไม่มีการกำหนดอะไรแน่นอน (unstructured - situations)

4. การชี้นำ (guiding) เนื่องจากกลุ่มโดยตัวเองมีความสลับซับซ้อนและมีศักยภาพอยู่ภายในจึงจำเป็นจะต้องมีผู้คอยชี้นำทิศทางเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ดิงก์เมเยอร์ และมูโร (Dinkmeyer & Muro, 1971) กล่าวว่า การชี้นำช่วยให้กลุ่มได้ก้าวไปสู่เป้าหมายของตนและเป็นความพยายามทั้งมวลของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่จะใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดจากสถานการณ์ของกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มมีความเติบโตขึ้น

5. การสอดแทรก (intervening) การสอดแทรกจะถูกใช้เพื่อป้องกันสิทธิของสมาชิกบางคน หรือเพื่อขัดขวางมิให้สถานการณ์ที่อันตรายบางอย่าง (เช่น การวิจารณ์ที่ไม่เหมาะสม)

เกิดขึ้นซึ่งสถานการณ์เช่นนั้นอาจจะมีผลทำร้ายต่อจิตใจของสมาชิกขัดขวางการพัฒนาของกลุ่ม ดิงก์เมเยอร์ และมูโร (Dinkmeyer & Muro, 1971) ได้สรุปสถานการณ์ดังกล่าวไว้ดังต่อไปนี้

5.1 เมื่อสมาชิกถูกกดดันด้วยอิทธิพลของกลุ่ม

5.2 เมื่อกลุ่มมีความวิตกกังวลหรือแรงกดดันมากเกินไปทำให้ทุกคนมีความเห็นไม่ลงรอยกัน

5.3 เมื่อความเกลียดชังถูกชักนำไปในทางที่ผิด

5.4 เมื่อความเห็นส่วนใหญ่ของกลุ่ม (ได้จากการสำรวจความเห็น) อาจจะไม่ถูกต้อง

5.5 เมื่อสมาชิกถูกบีบให้ยอมรับข้อสรุปของกลุ่ม

5.6 เมื่อกลุ่มเริ่มเฉื่อยชา และไม่กระทำการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การสอดแทรกยังอาจจะรวมถึงการรักษาเวลาที่กำหนดไว้ และการนำการอภิปรายเข้าสู่เรื่องที่แท้จริง

6. การรวบรวมความรู้สึกนึกคิดเข้าด้วยกัน (consolidating) ผู้นำกลุ่ม หมายถึง การกระทำที่ผู้นำกลุ่มให้เพื่อที่จะรวบรวมเอาความคิดและความรู้สึกที่กระจัดกระจายกับอยู่เข้าด้วยกัน อันจะทำให้สมาชิกกลุ่มได้เข้าใจร่วมกัน ผู้นำกลุ่มจะต้องตระหนักว่าภายในกลุ่มมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และกระทำหน้าที่นี้เพื่อให้สมาชิกได้เข้าใจว่าพวกเขามีความคิดเห็นที่แตกต่างและเหมือนกันตรงจุดใด

7. การรักษากฎ (rule-keeping) ในการเข้ากลุ่มจะมีกฎของกลุ่มที่ได้วางไว้ตั้งแต่แรก ซึ่งผู้นำกลุ่มจะต้องพยายามให้สมาชิกรักษากฎนั้นเอาไว้ เพื่อให้กลุ่มได้ดำเนินไปตามขอบเขตที่ได้วางไว้ โดยอาจจะเป็นพูดแทรก เช่น "สมาชิกมีเรื่องอะไรอยากจะพูดกับกลุ่มนะครับ อย่าพูดกันเพียงสองคน" เป็นต้น

8. สนับสนุนให้สื่อความกันอย่างถูกต้อง (enhancing communication) หน้าที่นี้คือการช่วยให้สมาชิกได้เปิดเผยตนเองด้วยความกระชับแล้วเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย ทักษะที่ใช้ในการทำหน้าที่นี้คือทักษะเชิงตอบสนอง (reaction skills) ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการฟังและเข้าใจของผู้นำกลุ่ม บางครั้งคำพูดของสมาชิกกลุ่มอาจจะมีความหมายที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ผู้นำกลุ่มจะต้องมีความสามารถในการสังเกตและจับความหมายที่ซ่อนอยู่นี้ด้วยนอกจากนี้ผู้นำกลุ่มยังอาจจะช่วยให้สมาชิกได้ใช้คำพูดที่แทนความหมายได้อย่างถูกต้อง เช่น การให้พูดคำว่า "ฉัน" หรือ "ผม" เมื่อกล่าวถึงตนเองแทนที่จะใช้คำว่า "เรา"

9. แก้ไขความขัดแย้ง (resolving conflicts) ในขณะที่กลุ่มดำเนินไปนั้นอาจจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในกลุ่ม ผู้นำกลุ่มจะต้องตระหนักว่าสาเหตุของความขัดแย้งนั้นมาจากที่ใด เช่น การมีเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน ความผิดหวังในการทำหน้าที่ของผู้นำกลุ่ม ความวิตกกังวลต่อ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ เป็นต้น ผู้นำกลุ่มต้องรู้ว่าจะใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบใด เมื่อไรที่เขาควรจะเข้าใจ และเมื่อไรที่ควรจะปล่อยให้กลุ่มแก้ไขกันเอง

10. ระดมพลังของสมาชิกกลุ่ม (mobilizing group resources) ลักษณะพิเศษของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างหนึ่งก็คือ สามารถระดมพลังความช่วยเหลือจากสมาชิกในกลุ่มได้แทนที่จะมีเพียงตัวผู้นำกลุ่มคนเดียวเท่านั้น ซึ่งวัตถุประสงค์ของการทำหน้าที่นี้ก็คือ การให้สมาชิกกลุ่มได้ช่วยเหลือตนเองด้วยการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ผู้นำกลุ่มจะต้องมีความเต็มใจอยู่หลังฉาก แล้วปล่อยให้สมาชิกกลุ่มได้มีบทบาทมากขึ้น ซึ่งผลที่จะเกิดขึ้นตามมาก็คือ สมาชิกกลุ่มจะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่นมากขึ้นด้วย

11. การปรึกษาเชิงจิตวิทยา (counseling) ผู้นำกลุ่มมีหน้าที่ที่จะต้องให้คำปรึกษาแก่สมาชิกของกลุ่ม หากสมาชิกต้องการความช่วยเหลือ

**บทบาทของผู้นำกลุ่ม** การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะดำเนินไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จนั้น ผู้นำกลุ่มต้องพยายามให้สมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กัน โดยผู้นำกลุ่มหรือผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้เอื้ออำนวยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในกลุ่ม ซึ่งบทบาทของผู้นำกลุ่มหรือผู้ให้คำปรึกษานั้น อาภรณ์ มหาคำ (2525, หน้า 28-35) ได้สรุปจากความคิดของนักจิตวิทยาหลายคนไว้ดังนี้

1. การเริ่มต้น ผู้นำจะต้องเตรียมวิธีการต่างๆ สำหรับกลุ่มเพื่อก่อให้มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ผู้นำกลุ่มอาจนำด้วยคำถามปลายเปิด การแนะนำตัวซึ่งกันและกัน หรือถามกลุ่มให้กลุ่มพิจารณาข้อมูลที่สมาชิกแต่ละคนเสนอเพื่อฝึกให้สมาชิกได้พัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบต่อกลุ่ม

2. การกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมและบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนและของผู้นำกลุ่มด้วย

3. มีความสามารถและทักษะ เข้าใจสิ่งที่สมาชิกพูดและเข้าใจความรู้สึกของสมาชิกให้การยอมรับและให้กำลังใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพ

4. สร้างบรรยากาศในกลุ่มให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัย มีความไว้วางใจกันให้ความเคารพความคิดเห็นของกันและกัน อดทนต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้สมาชิกรู้สึกว่าตนมีความสำคัญและเป็นเจ้าของกลุ่ม

5. ช่วยตั้งเป้าหมายให้สมาชิก สมาชิกจะตั้งเป้าหมายเมื่อเขาเห็นประโยชน์ของจุดมุ่งหมายของกลุ่ม คือ ช่วยให้สมาชิกเข้าใจตนเองและผู้อื่น ให้เขาเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดจนความรู้สึก และทัศนคติที่จะเป็น

6. การย้ำถึงความคิดต่อเนื่องและสรุปทบทวนเหตุการณ์สำคัญในการให้คำปรึกษาที่ผ่านมาก่อนที่จะทำครั้งใหม่ เพื่อทำให้เกิดประสบการณ์ครั้งเดียวกัน

7. การให้ข้อมูลย้อนกลับ การสะท้อนความรู้สึกทั้งคำพูดและการแสดงออก รวมทั้ง

การแปลความหมายให้กระจ่าง ผู้นำกลุ่มจะต้องกระตุ้นให้สมาชิกคนอื่นๆ ให้กระทำด้วย เพื่อให้สมาชิกได้ตรวจสอบพิจารณาสิ่งที่เขาพูด ชี้ให้เขาเห็นว่ามีความขัดแย้งหรือสอดคล้องกันอย่างไรซึ่งช่วยให้สมาชิกรู้จักตนเองดีขึ้น

8. การลดความตึงเครียด ผ่อนคลายความขัดแย้ง ความกลัวความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม และกำจัดพฤติกรรมบางอย่างที่จะเป็นอันตรายกับสมาชิก ผู้นำจะต้องเข้าไปสอดแทรกขัดขวางในบางกรณี เช่น สมาชิกพูดแทนกัน ขัดแย้งไม่ลงรอยกัน พูดวกวนสับสน หรือกล่าวโทษคนอื่น หรือสถานการณ์อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือแยกกลุ่มคุยกันโดยไม่สนใจกลุ่ม

9. ให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามที่เห็นสมควร ผู้นำกลุ่มควรแสดงความรู้สึกส่วนตัวประสบการณ์ค่านิยมของตนเอง เมื่อเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก นอกจากนี้ผู้นำควรเป็นแบบอย่างสาธิตให้สมาชิกดูเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสม หรือวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้แก้ปัญหาของสมาชิกได้

10. ผู้นำต้องคอยสังเกต และประเมินพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้างในกลุ่ม อาจทำได้โดยการถาม เช่น มีอะไรเกิดขึ้นขณะนี้

**สมาชิกกลุ่ม** ทรอตเซอร์ (Trotzer, 1977 อ้างถึงใน วัชรีย์ ทรัพย์มี, 2533) กล่าวว่า แม้ว่าสมาชิกกลุ่มจะมีความแตกต่างกันในบุคลิกภาพ แต่มีองค์ประกอบที่ร่วมกันบางประการเช่นกัน องค์ประกอบดังกล่าวคือ ธรรมชาติโดยทั่วไปของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ประการแรก สมาชิกกลุ่มโดยทั่วไปกำลังมีปัญหาในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงมักจะลังเลไม่กล้าแสดงออกอย่างเต็มที่ในการเข้ากลุ่มครั้งแรก ๆ เพราะเกรงว่าจะเกิดปัญหาตามมาภายหลัง

ประการที่สอง สมาชิกกลุ่มล้วนแต่มีปัญหาอยู่ในใจซึ่งตนเองยังไม่สามารถจะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจและพยายามป้องกันตนเองเมื่ออยู่ในกลุ่ม เนื่องจากสมาชิกกลุ่มมีความคาดหวังและคิดในใจว่า บุคคลควรจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ และความล้มเหลวที่จะแก้ไขปัญหาของตนก็หมายความถึงความอ่อนแอ ไร้ความสามารถและขาดความตั้งใจแน่วแน่ ดังนั้นเมื่อเริ่มเข้ากลุ่มสมาชิกจะเกิดความขัดแย้งในใจระหว่างการเปิดเผยปัญหาของตนและการเก็บงำปัญหาเหล่านั้นไว้ เนื่องจากความไม่แน่ใจว่าสมาชิกอื่น ๆ จะคิดอย่างไรต่อตนเอง หากเปิดเผยปัญหาของตนเองไป

ประการที่สาม เมื่อสมาชิกกลุ่มมีความยุ่งยากในจิตใจมากขึ้น ความกล้าเสี่ยงที่จะเปิดเผยปัญหาของตนก็จะเพิ่มขึ้นตามมาด้วย กล่าวคือ หากสมาชิกมีความคับแค้นใจ ความวิตกกังวลหรือความทุกข์ทรมานใจจากปัญหาของตนมากขึ้นเรื่อย ๆ ความต้องการที่จะระบายและขอรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นก็จะเพิ่มมากขึ้น จนเอาชนะความกลัวที่จะเปิดเผยตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ได้

ประการที่สี่ ความน่าดึงดูดใจของกลุ่มมีอิทธิพลอย่างมากในการจูงใจให้สมาชิกกลุ่มเข้าร่วมในกลุ่มอย่างเต็มที่ ซึ่งความน่าดึงดูดใจนี้ได้แก่ บรรยากาศภายในกลุ่มซึ่งทำให้สมาชิกรู้สึกว่าความต้องการของตนจะได้รับการสนอง และความคาดหวังจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นในกลุ่ม

ประการสุดท้าย สมาชิกกลุ่มส่วนมากจะมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จอยู่ในส่วนลึกของจิตใจ แม้ว่าความปรารถนานี้จะถูกปิดบังไว้ในตอนแรก ๆ ด้วยกลไกป้องกันตนเอง (defensive mechanisms) แต่จะเปิดเผยออกมาอย่างกระจ่างชัดเมื่อบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและความรู้สึกปลอดภัยได้ถูกสร้างขึ้นในกลุ่ม

**บทบาทสมาชิก** เนลสัน (Nelson, 1973, pp. 80-81 อ้างถึงใน พเยาว์ พูลเจริญ, 2524, หน้า 19) ได้สรุปบทบาทของสมาชิกในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ดังต่อไปนี้

1. ควรเป็นผู้ฟังที่ดี โดยแสดงออกให้ผู้พูดเห็นว่าสนใจและตั้งใจฟังโดยตลอดขณะที่ฟัง ให้พยายามจับความหมายให้ถูกต้อง และควรให้ความสนใจกับน้ำเสียง สีหน้า ท่าทางของผู้พูดด้วย เพื่อจะได้เข้าใจความรู้สึกของผู้พูด สมาชิกไม่ควรเตรียมตัวโต้ตอบในขณะที่ฟังเพราะจะทำให้มีสมาชิกในการฟัง

2. ส่งเสริมให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้พูดได้แสดงออก ทุกสิ่งทุกอย่างที่สมาชิกแสดงออกในกลุ่มจะไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดีอย่างๆ ไร แต่จะเน้นว่า การแสดงออกนั้นมีอะไรเป็นสาเหตุ ตัวเองพอใจหรือไม่ ถ้าไม่พอใจกลุ่มจะช่วยให้ข้อคิดในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อไป

3. สมาชิกควรให้ความสนใจเมื่อกลุ่มอภิปรายปัญหาของผู้ใด เพื่อจะได้ร่วมกันช่วยให้ผู้นั้นเกิดความเข้าใจตัวเอง เข้าใจปัญหา และพบแนวทางในการแก้ไขปัญหา

4. ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลในกลุ่ม เพราะบุคคลมักจะไม่เข้าใจตนเองจนกว่าจะได้อภิปรายความรู้สึกของตนเองที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น

5. ควรให้ข้อคิดเห็นแก่ผู้ที่กำลังวางแผนปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงตัวเอง

6. ควรกล่าวอ้างอิงยืนยันให้ผู้ที่มีความขัดแย้งในตัวเองได้เข้าใจตัวเองดีขึ้น

7. ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เพื่อให้บุคคลได้ทราบถึงส่วนดีและส่วนบกพร่องของตนเอง ถ้าเป็นการให้ข้อมูลส่วนที่บกพร่อง ควรพิจารณาก่อนว่า ส่วนบกพร่องนั้นเขาสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ในปัจจุบัน และพิจารณาต่อไปด้วยว่าเขามีจิตใจพร้อมที่จะรับฟังข้อบกพร่องของเขาเองหรือยัง สำหรับวิธีการในการให้ข้อมูลนั้น ควรใช้การสื่อสารที่ช่วยให้ได้เข้าใจตรงกันทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล

8. ควรรักษาความลับของสมาชิกในกลุ่ม สิ่งใดก็ตามที่ได้อภิปรายกันในกลุ่มให้สมาชิกทุกคนถือเป็นความลับ ไม่สมควรนำไปพูดนอกกลุ่ม (วราภรณ์ ลิ้มสุวัฒน์, 2522, หน้า 7)

**ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** มาห์เลอร์ (Mahler, 1969, pp. 65-167) ได้สรุปขั้นตอนของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้ 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนก่อตั้งกลุ่ม (the involvement stage) เป็นขั้นตอนของการชี้แจงวัตถุประสงค์ สร้างความคุ้นเคย การสร้างสัมพันธภาพ ตลอดจนการเริ่มต้น อภิปรายถึงความรู้สึกและพฤติกรรม มาห์เลอร์ ให้ข้อสังเกตว่า ไม่สามารถจะบอกได้ว่าวิธีใดดีที่สุดสำหรับการเริ่มต้นดำเนินการของกลุ่ม หรือการให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในกลุ่ม เรื่องนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถและประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะตัว บางกลุ่มใช้เวลาเพียงเล็กน้อย แต่บางกลุ่มต้องใช้เวลามาก โดยมากในระยะก่อตั้งกลุ่มนี้สมาชิกในกลุ่มมักมีความรู้สึกว่า ผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และมีแนวโน้มจะติดตามหรือทำตามที่ผู้ให้คำปรึกษานำเวลาสำหรับให้สมาชิกในกลุ่มคุ้นเคยและไว้วางใจกันแตกต่างกันไป เพราะบางกลุ่มสมาชิกได้เคยรู้จักกันมาก่อนแล้วในระยะเริ่มแรกสมาชิกอาจไม่แน่ในที่เปิดเผยเรื่องราวของเขาต่อกลุ่ม สัมพันธภาพยังอยู่ในขั้นผิวเผิน ต้องอาศัยเวลาที่จะพัฒนาความไว้วางใจในหมู่สมาชิก ผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถใช้วิธีบังคับหรือ เร่งเวลาได้ ต้องขึ้นกับพัฒนาการของกลุ่มเอง ขั้นการก่อตั้งนี้อาจต้องใช้การให้คำปรึกษาหลายครั้งด้วยกัน

2. ขั้นการเปลี่ยนลักษณะของกลุ่ม (the transition stage) ในขั้นนี้ไม่สามารถแบ่งแยกจากขั้นการก่อตั้งกลุ่มได้โดยเด็ดขาด ขั้นนี้เป็นการเปลี่ยนจากกลุ่มสังคมธรรมดาเป็นกลุ่มที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการช่วยเหลือ บอนนี่ และฟอเลย์ (Bonney & Foley, 1971 cited in Petterson, 1977, p. 80) ได้อธิบายถึงขั้นนี้ว่า เมื่อถึงขั้นนี้สมาชิกในกลุ่มจะตระหนักว่าจุดมุ่งหมายของกลุ่มคือ การพัฒนาสถานการณ์ที่จะก่อให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ใช่การพูดคุยกันแบบกลุ่มสังคมธรรมดา ในขั้นนี้สมาชิกในกลุ่มอาจเกิดการต่อต้านและวิตกกังวลได้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องชี้แจงให้สมาชิกเข้าใจลักษณะของกลุ่มว่าต่างจากกลุ่มสังคมทั่วไป สมาชิกแต่ละคนจะต้องอภิปรายปัญหาส่วนตัวของตนอย่างเปิดเผย ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกคนในกลุ่ม ขั้นนี้จะสมบูรณ์แบบก็ต่อเมื่อสมาชิกในกลุ่มเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเองในกลุ่ม

3. ขั้นการดำเนินงาน (the working stage) ในขั้นนี้สมาชิกจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทุกคนเต็มใจที่จะอภิปรายต่อกลุ่ม แต่อาจเกิดจุดบกพร่องขึ้นได้ ถ้าสมาชิกหันเหการอภิปรายไปสู่ปัญหาทั่วไป หรือปัญหาภายนอกแทนการพูดถึงปัญหาส่วนตัว ในขั้นนี้สมาชิกทุกคนควรสนใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลมากกว่าเน้นเนื้อหาของปัญหา สมาชิกอาจช่วยแก้ปัญหาในกลุ่ม แต่ไม่จำเป็นที่กลุ่มจะต้องเน้นที่การแก้ปัญหาโดยเฉพาะ จุดมุ่งหมายสำคัญของขั้นนี้ คือ ให้สมาชิกได้เข้าใจปัญหาของตนเองอย่างชัดเจน และได้เรียนรู้วิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาด้วยตนเองจากกลุ่ม เขาจะได้หาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมต่อไป ในขั้นนี้สมาชิกจะได้มี

โอกาสสำรวจตนเองและได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หน้าที่หลักของผู้ให้คำปรึกษา คือ เป็นผู้สรุป และอำนวยการให้กลุ่มดำเนินไปตามเป้าหมาย

4. ขั้นยุติการให้คำปรึกษา (the ending stage) การยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มขึ้นกับสมาชิกในกลุ่มจะพิจารณากันเอง การยุติสัมพันธภาพอันใกล้ชนิดนี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก สมาชิกบางคนอาจต้องการให้กลุ่มดำเนินต่อไป ทองเรียน อมรัชกุล (2520, หน้า 106) กล่าวว่า ปัญหาที่พบในขั้นนี้ คือ สมาชิกในกลุ่มเกิดความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง และมักไม่ยอมแยกจากกลุ่ม เพราะสมาชิกได้ใช้กลุ่มเป็นที่ระบายความรู้สึกในแง่ความเกลียด ความโกรธ ความไม่พอใจ และอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มจะต้องมีการสิ้นสุดลงในเวลาใดเวลาหนึ่ง และสมาชิกควรเป็นตัวของตัวเอง พอที่จะแยกออกจากกลุ่มได้ และไม่รู้สึกผิดหวังที่ยังแก้ปัญหาไม่ได้ ถ้าสมาชิกกลายเป็นบุคคลที่พึ่งผู้อื่นมากเกินไป การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มก็ไม่ได้ประโยชน์เท่าที่ควร มาห์เลอร์ (Mahler) ให้ข้อสังเกตว่า จากประสบการณ์ที่สมาชิกได้รับจากกลุ่ม สมาชิกได้เรียนรู้วิธีการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลต่าง ๆ ที่ผ่านมาในช่วงชีวิตของเขาด้วย

**ประโยชน์และคุณค่าของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** แกซดา, ดันแคน และมีโซว์ (Gazda, Duncan, & Measows, 1967, pp. 306-310) ได้รวบรวมประโยชน์ คุณค่าและเอกลักษณ์ของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ดังนี้

1. สมาชิกในกลุ่มได้พบว่า คนอื่น ๆ ก็มีปัญหาเช่นเดียวกับเขาเหมือนกัน

2. การยอมรับ การสนับสนุนจากสมาชิกภายในกลุ่มจะกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มยอมรับที่จะเผชิญกับปัญหาของเขา

3. กลุ่มเป็นตัวแทนของสังคมจริง ๆ เป็นที่ซึ่งสมาชิกทุกคนมีโอกาสที่จะแสดงและทดลองพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. สมาชิกสามารถแสดงพฤติกรรมและความรู้สึกของตน ตลอดจนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนได้จากการที่ตระหนักถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจจากสมาชิกอื่นภายในกลุ่ม

5. สมาชิกเรียนรู้ที่จะมีการให้และรับความช่วยเหลือตามบทบาทของตนภายในกลุ่ม

6. สมาชิกมีโอกาสที่จะเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาของสมาชิกคนอื่นด้วยการสังเกต

7. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมักจะทำให้สมาชิกในกลุ่มต้องการที่จะได้รับการช่วยเหลือเป็นรายบุคคล

8. บรรยากาศแห่งความเป็นกันเองของกลุ่ม ทำให้สมาชิกรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำให้นำไปสู่การเปิดเผยปัญหาของครอบครัว

9. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้ผลมากสำหรับวัยรุ่น ซึ่งเป็นวัยที่แสวงหาเอกลักษณ์ของตน และต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

10. การที่นักจิตวิทยาการศึกษา ได้พบปะกับสมาชิกหลายคนในเวลาเดียวกันช่วยประหยัดเวลาและเปิดโอกาสให้นักจิตวิทยาการศึกษาใช้เวลาสำหรับบุคคลอื่นได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น

**บทบาทของสมาชิกในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม** วีระวัฒน์ พูลทวี (2523, หน้า 11-12) กล่าวว่า บทบาทของสมาชิกในกลุ่ม มีขอบเขตกว้าง ๆ ในลักษณะต่อไปนี้

1. สมาชิกจะไม่พูดถึงเรื่องนอกกลุ่ม สมาชิกควรจะพูดถึงเฉพาะบุคคลที่กำลังเสนอหรือได้รับบทบาทอยู่ และควรจะสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นภายในกลุ่มโดยตรง สิ่งใดก็ตามที่กลุ่มพูดควรเป็นความลับไม่นำไปพูดนอกกลุ่ม

2. การฟัง สมาชิกควรได้รับการกระตุ้นให้ฟังทั้งเนื้อหาและความรู้สึกของสมาชิกคนอื่นที่กำลังพูด เมื่อสมาชิกคนใดรู้สึกว่าการฟังในขณะนั้นทำได้ลำบาก ควรรีบบอกผู้พูดแทนที่จะปล่อยให้ผ่านไป

3. การวิพากษ์วิจารณ์ สมาชิกควรจะพูดถึงสิ่งที่สามารถจะเปลี่ยนแปลงได้ที่นี่ เดี๋ยวนี้ และจะเปลี่ยนอย่างไร ไม่ใช้คำถามว่า ทำไปเพราะอะไร จะทำให้ผู้ตอบคิดหาเหตุผลแก้ตัวเข้าข้างตัวเอง

4. การใช้สติปัญญาในรูปของเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ สมาชิกควรได้รับการกระตุ้นให้แสดงออกถึงการร่วมแบ่งปันความคิดและความรู้สึกซึ่งเป็นการส่วนตัว การอภิปรายที่ผลัดเปลี่ยนกันไปถึงเรื่องต่าง ๆ ของสังคมจะเคลื่อนเข้าสู่ความสนใจเรื่องราวเฉพาะของแต่ละบุคคล

5. การตั้งคำถาม การถามควรกระทำในลักษณะของคำอธิบายเพิ่มเติมหรือการขอความคิดเห็น

6. การสะท้อนความรู้สึกจะมีประโยชน์ต่อสมาชิกผู้ซึ่งรู้ว่าเขาคือใคร และรู้สึกอย่างไรอย่างแท้จริง

7. ความคิดและความรู้สึก สมาชิกควรได้รับการกระตุ้นให้เข้าใจในสิ่งที่เขาคิด และรู้สึกแบบนั้น แยกจากกัน

โอห์ลเซน (Ohlsen, 1977, pp. 83-84) ได้กล่าวถึงพลังในการบำบัดแก้ไขกลุ่ม ซึ่งจะทำให้เกิดได้ ถ้าสมาชิกสามารถ

1. มองเห็นว่า กลุ่มมีคุณภาพ
2. มีความรู้ว่าตนเป็นที่ยอมรับของกลุ่มอย่างแท้จริง
3. เรียนรู้ว่ากลุ่มหวังอะไรจากตนและตนหวังอะไรจากกลุ่ม
4. มีความรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของกลุ่มโดยแท้จริง
5. มีความรู้สึกปลอดภัยในการจะอภิปรายปัญหาใด ๆ
6. มีความรับผิดชอบที่จะทำคนให้พร้อมเพื่อการปรึกษาแบบกลุ่ม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

7. เข้าร่วมกลุ่มโดยตั้งใจอุทิศตัว มีความมุ่งหมายที่จะช่วยเหลือสมาชิกอื่นและสร้างเสริมพฤติกรรมใหม่ของตนเอง

8. มีการแสดงออกและสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อย่างดีที่สุด พัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ

9. ยอมรับการส่งผลสะท้อนกลับ โดยเฉพาะจุดบกพร่องและจุดที่เป็นปัญหาต้องแก้ไข มีความอดทนพอกับประสบการณ์ที่ตึงเครียดจนมีพลังสูงพอที่จะกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลง

จากข้อมูลดังที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นทางเลือกที่ดีของผู้ให้คำปรึกษา แต่อย่างไรก็ตาม การปรึกษาแบบกลุ่มก็มีหลายแบบ หลายแนวคิดให้เลือก ซึ่งก็แล้วแต่ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกแล้วนำมาใช้ให้เหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษา และรูปแบบการให้คำปรึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้คำปรึกษา

**การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง** ภูมิหลังของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง กลาสเซอร์ (Glasser) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นผู้ริเริ่มวิธีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง (reality approach to counseling) ตั้งแต่ปี 1950 พัฒนาการของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบเผชิญความจริง เริ่มต้นโดยนำไปใช้กับผู้ป่วยโรคจิตและโรคประสาท และเยาวชนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนในสถานกักกันในเมือง Ventura รัฐแคลิฟอร์เนีย การปรึกษาแนวคิดนี้ได้ประสบความสำเร็จอย่างมาก กลาสเซอร์ จึงได้เขียนหนังสือชื่อ reality therapy, a realistic approach to the young offender และ reality therapy ในปี ค.ศ. 1965 เพื่อเสนอเทคนิคและหลักการของแนวคิดโดยใช้ชื่อ reality therapy เป็นครั้งแรก ต่อมากลาสเซอร์ ได้เปิดสถาบันการปรึกษาขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สนใจ จนทำให้แนวคิดนี้เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมและพัฒนาขึ้น

ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบนี้เป็นการผสมผสานแนวคิดของ เอลลิส ในเรื่องการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล และอารมณ์ (the rational emotion approach to counseling) และแนวความคิดของโรเจอร์ส ในเรื่องของการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (client centered counseling) การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงนี้เป็นการให้คำปรึกษาที่เน้นพฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษาเพื่อที่จะพัฒนาพฤติกรรมที่เป็นอยู่ให้เป็นพฤติกรรมใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ภายใต้บรรยากาศของความอบอุ่นและการยอมรับ และในการเปลี่ยนแปลงนั้น ผู้รับคำปรึกษาจะเป็นผู้วางแผน หรือวางโครงการภายหลังจากที่ได้ประเมินพฤติกรรมของตนเองแล้วอย่างมีระบบและมีเหตุผล และโดยมีเป้าหมายที่จะช่วยให้บุคคลรู้จักตนเอง กล้าเผชิญความจริงและตอบสนองความต้องการของตนในโลก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ความจริงโดยไม่รุกรานหรือทำร้ายตนเองและผู้อื่น ย้ำให้บุคคลมีความรับผิดชอบในพฤติกรรมของตน

กลาสเซอร์ (Glasser, 1965) ศึกษาว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบเผชิญความจริงมีความแตกต่างจากการปรึกษาแนวอื่น ๆ คือ

1. ไม่ยอมรับความเชื่อเกี่ยวกับการเจ็บป่วยทางจิต (mental illness) จะไม่มีการวินิจฉัยผู้รับการปรึกษาว่าเป็นผู้มีอาการทางจิต แต่เชื่อว่าผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ซึ่งไม่รับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเอง (irresponsibility) การช่วยเหลือจึงมุ่งให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบมากขึ้นโดยตระหนักถึงความจริง

2. ให้ความสำคัญกับปัจจุบันและอนาคตไม่เน้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าเรื่องราวหรือความทุกข์ต่างๆ ในอดีต เนื่องจากว่าอดีตไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ การเล่าเรื่องราวในอดีตสามารถกระทำได้เพื่อเชื่อมโยงกับพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเท่านั้น

3. สัมพันธภาพระหว่างผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการถ่ายโยง (transference) ถึงบุคคลสำคัญในอดีต เช่น การบำบัดแบบจิตวิเคราะห์ กระบวนการการปรึกษาเน้นให้เกิดการตระหนักรู้โดยเผชิญหน้ากับความเป็นจริงที่มีอยู่

4. มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในระดับจิตสำนึก โดยมุ่งที่ความเป็นจริง

5. เน้นพฤติกรรมที่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของสังคม สอนให้ผู้รับคำปรึกษาได้เผชิญกับความถูกความผิดที่สังคมกำหนด

6. สอนให้ผู้รับคำปรึกษามีพฤติกรรมที่ดีกว่าเดิม โดยการสอนให้มีการวางแผนการปฏิบัติที่ชัดเจนไม่สรุปความเอาเองว่าการที่บุคคลได้เกิดการตระหนักรู้แล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมาได้

กิลลิแลนด์ (Gilliland, 1984) ได้กล่าวว่า การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบเผชิญความจริงได้การยอมรับว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสำหรับใช้ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทั้งแบบรายบุคคลและเป็นกลุ่มทั้งในวงการเกี่ยวกับสุขภาพจิต วงการศึกษา วงการแก้ไขและฟื้นฟูชุมชน การคุมความประพฤติเยาวชน และการกระทำผิดของผู้ใหญ่ ตลอดจนการนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคล เนื่องจากมีหลักปฏิบัติง่าย ไม่ซับซ้อน เน้นที่ปัญหา มีการวางแผนที่เป็นรูปธรรมและสามารถเห็นผลได้ชัดเจน

วัชรี ทรัพย์มี (2533, หน้า 179-180) ได้กล่าวถึงความเป็นมาของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงว่า เกิดจากการที่ กลาสเซอร์ พิจารณาว่า ประสิทธิภาพของวิธีการแบบดั้งเดิมที่นิยมรักษาคนไข้กันอยู่นั้นไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงเริ่มคิดหาทางพัฒนาวิธีบำบัดรักษาแบบใหม่ขึ้น และในปี ค.ศ. 1957 เขาได้พัฒนาวิธีการช่วยเหลือยุวอาชญากรด้วยวิธีการของตนเอง และสัญญาว่า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

จะดำเนินการตามโครงการนั้น เขาจะไม่ยอมรับข้อแก้ตัวใดใดของเด็ก ถ้าเด็กไม่ปฏิบัติตามสัญญา แต่พยายามหลีกเลี่ยงการลงโทษเด็ก ผลปรากฏว่าวิธีการนี้ใช้ได้ผลดี

**ความเชื่อเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง** กลาสเซอร์ และซูนิน (Glasser & Zunin, 1979 อ้างถึงใน สุดฤทัย มุขยวงศา, 2533, หน้า 11-13) ได้กล่าวถึง ความเชื่อเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์แต่ละคนมีพลังแห่งการพัฒนางอกงาม โดยพื้นฐานแล้วบุคคลต้องการที่จะมีเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จ ต้องการแสดงพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและมีความสัมพันธ์ที่มีความหมายกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่ง กลาสเซอร์ ได้อธิบายว่าแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ถูกผลักดันมาจากภายในของบุคคลนั้นเอง ซึ่งจากประสบการณ์ของตัวเอง และจากการอภิปรายร่วมกับบุคคลอื่น ๆ เขาพบว่าพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลถูกผลัดดันด้วยความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่ ความต้องการอยู่รอดตามธรรมชาติ ความต้องการความรักและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความต้องการอำนาจ ความต้องการเป็นอิสระ และความต้องการสนุกสนาน การที่บุคคลจะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ก็โดยการเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม ถึงแม้ว่ามนุษย์จะมีความต้องการพื้นฐานเหมือน ๆ กัน แต่มนุษย์ก็มีโลกส่วนตัวของเขาเอง ที่มีการพัฒนารูปแบบของการตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งได้ อาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของอีกคนหนึ่งได้ เช่นเดียวกัน

ความแตกต่างในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานซึ่งประเมินได้จากความสัมพันธ์เกี่ยวข้องที่แต่ละคนมีต่อคนอื่น เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแต่ละคนพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองและกำหนดเอกลักษณ์ของตนเอง (identity) ซึ่งกลาสเซอร์ ได้อธิบายถึงเอกลักษณ์ของบุคคลโดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. เอกลักษณ์แห่งความสำเร็จ (success identity) เป็นลักษณะที่คนกำหนดหรือมองเห็นว่าตนเองมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อตนเองและบุคคลอื่น มีพลังในการจัดการต่อสภาพแวดล้อม มีความรับผิดชอบ และเชื่อมั่นในการดำเนินชีวิตของตนเอง และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. เอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว (failure identify) บุคคลประเภทนี้มักจะกำหนดหรือประเมินตนเองไปในทางลบ จากการที่ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้อื่น รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ต้องการไม่มีคุณค่า ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ไม่มีความสามารถที่จะรับผิดชอบตนเองหรือทำตามข้อกำหนดใด ๆ ไม่มีความหวังในการดำเนินชีวิตที่ดีกว่า ปล่อยให้สภาพแวดล้อมหรือบุคคลอื่นมีอิทธิพลและควบคุมชีวิต

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การที่จะช่วยเหลือบุคคลโดยเฉพาะบุคคลที่มีเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลวซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เช่น คนป่วยที่สิ้นหวัง คนที่เบื่อหน่ายชีวิต คนที่ติดยาเสพติด นักเรียนที่ไม่ประสบความสำเร็จในการเรียน เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว ก็คือ การช่วยให้พวกเขาได้เกิดการเปลี่ยนแปลง การกำหนดเอกลักษณ์ให้กับตนเองเสียใหม่ โดยสอนให้เขาเข้าใจถึงระบบการควบคุมที่เขาใช้ควบคุมชีวิตของตนเอง ให้เขายอมรับในพลังของตนเอง ที่จะกระทำในสิ่งที่ดีกว่าและเริ่มต้นด้วยการเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่ที่จะช่วยให้เขาสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

**การพัฒนาเอกลักษณ์** เอกลักษณ์จะพัฒนาได้ต้องมีประสบการณ์ในสิ่งที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. ความรัก (love) หมายถึง การที่บุคคลสามารถให้ความรักและได้รับความรักจากผู้อื่น
2. ความมีคุณค่า (worth) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกถึงความมีคุณค่าของตนเองและมีคุณค่าต่อผู้อื่น

การพัฒนาเอกลักษณ์เริ่มต้นในช่วงต้นของชีวิต กลาสเซอร์ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเอกลักษณ์ในช่วง 10 ปี แรกของชีวิต ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มพัฒนาทักษะการเรียนรู้ การตอบสนองความต้องการของตนในด้านความรักและมีคุณค่า ความรู้สึกสนุกสนานและอิสระภาพในการคิด หากเด็กมีแบบอย่างที่ดี และเปิดโอกาสให้เขาได้ตัดสินใจ และกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยดูแลเอาใจใส่และยอมรับความมีคุณค่าของเขา จะทำให้เขาสามารถพัฒนาเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จและเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว อย่างไรก็ตาม กลาสเซอร์ เสนอแนวคิดว่า เอกลักษณ์สามารถแก้ไขได้ หากบุคคลมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ดังนั้นการเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521, หน้า 153) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ (view of human nature) ตามความเชื่อของ กลาสเซอร์ ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการด้านจิตใจเพียงอย่างเดียวตั้งแต่เกิดจนตาย และไม่ว่าจะเป็นชนชาติใดก็จะมีความต้องการเหมือนกัน ซึ่งความต้องการดังกล่าวก็คือ ความต้องการมีเอกลักษณ์ (need for an identity) ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลที่อยากจะรับรู้ว่าตัวเองนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ และแยกออกจากบุคคลอื่น ๆ ในโลกนี้

กลาสเซอร์มีความคิดคล้ายโรเจอร์ส (Rogers) ตรงที่ว่ามนุษย์มีความสามารถในการที่จะนำศักยภาพ (potential) ทั้งหลายออกมาใช้เพื่อการเรียนรู้และความเจริญงอกงาม บุคคลแต่ละคนจะมีความสามารถในการตัดสินใจด้วยตัวเอง บุคคลจะทำอะไรก็ตาม ถ้าเขามองเห็นความสำคัญในการตัดสินใจมากกว่าความสำคัญของสถานการณ์ที่เขาเข้าไปเกี่ยวกับ เขาก็จะเป็นผู้ดำรงชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบ ประสบความสำเร็จ และมีความพึงพอใจในชีวิต

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

นอกจากนี้ วัชรี ทรัพย์มี (2533, หน้า 180-182) ได้อธิบายการพิจารณามนุษย์และหลักการของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ดังนี้คือ

1. พิจารณามนุษย์ในแง่ดี ว่ามีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาและการใช้วิจารณญาณเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ มนุษย์แต่ละคนมีความสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองมากกว่าขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ มนุษย์มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเอง และมีสัมพันธภาพอันดีต่อผู้อื่น

2. การที่มนุษย์รู้สึกตนว่ามีความสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ หรือความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ จะสร้างกำลังใจให้บุคคลกล้าสู้ปัญหา การที่จะทำคนให้มีค่าขึ้นอยู่กับการกระทำของบุคคลนั้นเอง ว่าทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด

3. การได้รับความรักและมีโอกาสให้ความรักแก่ผู้อื่น เป็นความต้องการของมนุษย์ บุคคลที่รักผู้อื่นและได้รับความรักจากผู้อื่นจะรู้สึกว่าตนมีค่า กลาสเซอร์ พิจารณาความรักของบุคคลจากการกระทำมากกว่าความรู้สึก

4. ปัญหาในการปรับตัวหลายประการ เกิดจากการไร้ความสามารถในการสนองความต้องการของตนเอง อาการของการปรับตัวไม่ได้จะหายไปเมื่อบุคคลสามารถสนองความต้องการของตนเองได้ บุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ มีแนวโน้มที่จะบิดเบือนสภาพความ เป็นจริง เขาจะตำหนิผู้อื่นและลืมไปว่าเขามีความรับผิดชอบที่จะแก้ปัญหาโดยพิจารณาจากสภาพความเป็นจริง

5. แม้ว่าอารมณ์จะเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่พ้น แต่เหตุผลจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ การปล่อยให้อารมณ์มาครอบงำจะนำไปสู่ความล้มเหลว อารมณ์ส่งผลถึงพฤติกรรม ดังนั้นการจะปรับปรุงพฤติกรรมจึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม

6. หลักการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง เน้นพฤติกรรมในระดับจิตสำนึกเป็นพฤติกรรมที่ได้มีการวางโครงการ ไม่ได้ปล่อยให้ชีวิตล่องลอย ไม่เน้นอดีต แต่เน้นปัจจุบันและอนาคต

7. องค์ประกอบที่ทำให้คนปรับตัวได้ดีคือ ความรับผิดชอบ ความเป็นจริงและการประเมินพฤติกรรม

**จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง** วัชรี ทรัพย์มี (2533, หน้า 183-184) ได้อธิบายว่า การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ช่วยให้บุคคลรับผิดชอบที่จะแก้ปัญหา และมีทักษะในการคิดแก้ปัญหาโดยเผชิญความจริง

2. ป้องกันมิให้บุคคลปล่อยชีวิตให้ล่องลอย โดยสนับสนุนให้วางโครงการในอนาคต และมุ่งมั่นที่จะดำเนินการไปตามโครงการที่วางไว้ ส่งเสริมให้บุคคลมีวุฒิภาวะ คือ เป็นตัวของตัวเองและสามารถช่วยตัวเองได้

3. ช่วยให้บุคคลรู้จักว่าเขาเป็นใคร ต้องการอะไร

4. ช่วยให้บุคคลค้นพบวิธีสนองตอบความต้องการของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่กระทบกระเทือนสิทธิผู้อื่น

5. ให้บุคคลตระหนักถึงคุณค่าแห่งตน โดยแนะแนวทางให้รู้จักสร้างสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นให้ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความผูกพันทางสังคม การให้และรับความรักจากผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีค่า

6. ช่วยให้บุคคลรู้จักประเมินค่านิยม รู้จักพิจารณาว่าอะไรถูก อะไรผิด สิ่งใดควรกระทำหรือพึงละเว้น

นอกจากนี้ กลาสเซอร์ (Glasser, 1965 อ้างถึงใน สุดฤทัย มุขยวงศา, 2533, หน้า 15-16) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงว่า มีเป้าหมายในการช่วยบุคคลให้พิจารณาและกำหนดเป้าหมาย หรือความต้องการของตน ทั้งในปัจจุบันและในระยะยาวอย่างชัดเจนและช่วยให้เขาได้พิจารณาสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายหาทางเลือกและ รูปแบบของพฤติกรรมใหม่ เพื่อสู่เป้าหมายหรือความต้องการนั้น

พฤติกรรมที่จะทำให้บุคคลสามารถสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงประกอบด้วยความรับผิดชอบ (responsibility) การพิจารณาความเป็นจริง (reality) และความถูกต้อง (right) (สุดฤทัย มุขยวงศา, 2533, หน้า 15-16 อ้างอิงจาก Glasser, 1965)

กลาสเซอร์ (Glasser, 1965 อ้างถึงใน วัชรี ทรัพย์มี, 2533, หน้า 181-182) กล่าวว่า

1. ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ การที่บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนซึ่งการกระทำนั้นจะต้องไม่กระทบกระเทือนสิทธิผู้อื่น บุคคลต้องมีความรับผิดชอบในการสนองความต้องการของตน โดยมีข้อแก้ตัวถึงอุปสรรคในอดีต ปัจจุบันหรืออุปสรรคที่เกิดจากบุคคลอื่นเป็นผู้กระทำ กลาสเซอร์ กล่าวว่า ถ้าบุคคลไม่มีความรับผิดชอบ ก็จะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรรม เราต้องสอนเด็กให้มีความรับผิดชอบที่จะช่วยตนเองตั้งแต่เล็ก ๆ บุคคลยิ่งมีความรับผิดชอบมากเพียงใดก็ยิ่งมีสุขภาพจิตดีขึ้นเพียงนั้น

2. ความเป็นจริง (reality) บุคคลจะสามารถแก้ปัญหาของตนได้ ถ้าเขาเผชิญสภาพความเป็นจริง พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง และตระหนักถึงความจริงว่า เขามีหน้าที่

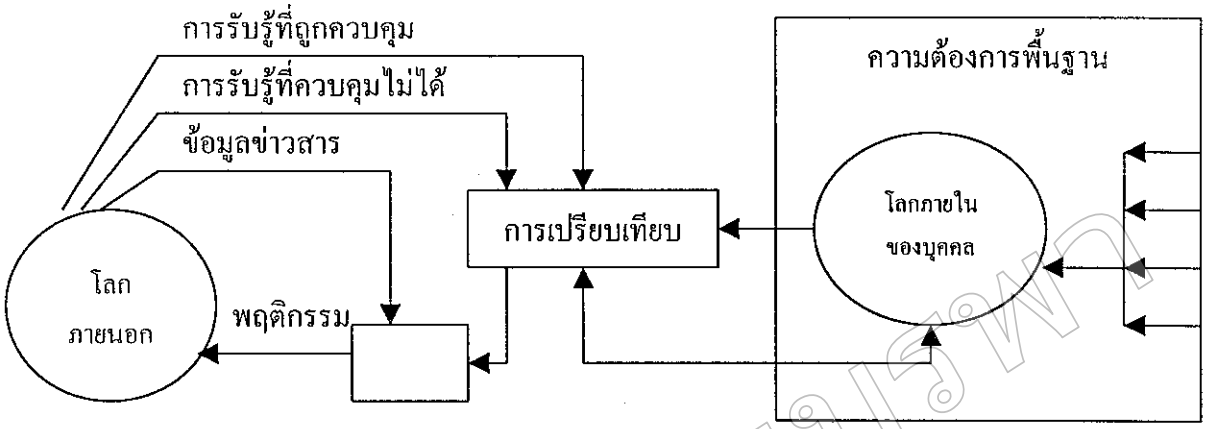
สนองความต้องการของเขาเอง โดยไม่กระทบกระเทือนสิทธิของผู้อื่น แม้ว่าหนทางที่จะตอบสนองนั้นจะมีอุปสรรคขวางอยู่ก็ตาม

3. การประเมินพฤติกรรมการแสดงออกว่าถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง (right and wrong) บุคคลจะต้องพิจารณาสิ่งถูกสิ่งผิด การประเมินพฤติกรรมจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปในแนวทางที่ถูกต้อง แม้ว่ากลาสเซอร์ จะไม่ได้ตั้งขึ้นมาว่าอะไรถูก อะไรผิด อะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ ก็ตาม แต่เขาเชื่อว่าผู้ให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ควรสนับสนุนหลักการของศีลธรรมจรรยาที่ยอมรับกันทั่วไป เช่น การคดโกงเป็นสิ่งไม่ควรกระทำ ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งถูกต้อง ในขณะเดียวกันผู้ให้คำปรึกษาควรทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้รับคำปรึกษา เช่น สนใจห่วงใยทุกข์สุขของผู้อื่น ซื่อสัตย์ มีความมุ่งมั่นในการกระทำตามที่ได้วางโครงการไว้แล้ว

กลาสเซอร์ (Glasser, 1981) อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าเป็นผลจากการเลือกที่จะแสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการภายในบุคคล สิ่งแวดล้อมไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา พฤติกรรมเป็นผลของระบบการควบคุมการรับรู้ระหว่างโลกภายนอกกับความต้องการภายในหรือโลกภายในของบุคคล

**โครงสร้างของพฤติกรรมประกอบด้วยระบบสำคัญ 2 ระบบ คือ**

**1. ระบบรับรู้ (perceptual system) หรือข้อมูลที่ได้รับ (input)** ระบบการรับรู้เป็นการทำงานของสมองส่วนที่เรียกว่า cerebral cortex ทำหน้าที่ควบคุมความต้องการของมนุษย์ (basic need or general need) และความต้องการเฉพาะเจาะจง (specific need) บุคคลเรียนรู้และรวบรวมข้อมูลว่า สิ่งใดสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้นี้จะพัฒนาขึ้นภายในของบุคคล (internal world) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีวันยุติ โลกภายในจึงเป็นหน่วยความจำของบุคคล ที่จะรับรู้ว่าสิ่งใดคือสิ่งที่บุคคลต้องการ และการตอบสนองใดน่าจะนำความพึงพอใจมาให้โลกภายในของบุคคล จะเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับข้อมูลหรือการรับรู้จากโลกภายนอก (external world) ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ หากผลการเปรียบเทียบ พบว่า มีความแตกต่าง ระบบการรับรู้จะส่งสัญญาณไปยังระบบพฤติกรรมเพื่อเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่ลดความแตกต่างที่เกิดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 1 (Glasser, 1981, p. 52)




ภาพที่ 1 แสดงระบบการรับรู้ของข้อมูล

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้จากภายนอกมี 3 ประเภท คือ

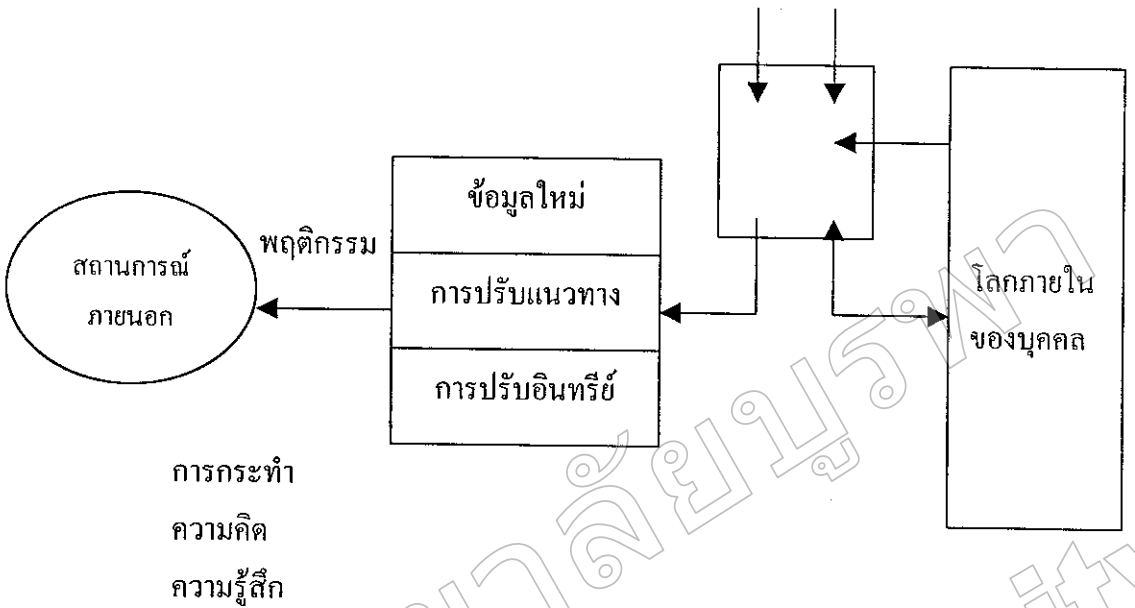
1. การรับรู้ที่ถูกควบคุม (controlled perception) เป็นการรับรู้โลกภายนอกที่ตรงกับความต้องการของบุคคล หรือตรงกับการรับรู้ภายในของบุคคลที่มีอยู่ การรับรู้ที่ถูกควบคุมนี้จะถูกส่งไปถูกควบคุมไว้ที่ cerebral cortex เป็นโลกภายในของบุคคล

2. การรับรู้ที่ควบคุมไม่ได้ (uncontrolled perception) เป็นการรับรู้โลกภายนอกซึ่งไม่ตรงกับการรับรู้ภายในบุคคลที่มีอยู่ ความแตกต่างของการรับรู้ที่เกิดขึ้นจะถูกส่งเป็นสัญญาณไปกระตุ้นระบบพฤติกรรมของบุคคลให้ทำงานเพื่อลดความแตกต่างนั้น พฤติกรรมที่ลดความแตกต่างประกอบด้วยการกระทำ (doing) ความคิด (thinking) และความรู้สึก (feeling)

3. ข้อมูลข่าวสาร (information source) เป็นข้อมูลข่าวสารที่มาจากภายนอกและถูกส่งไปยังระบบพฤติกรรมโดยตรง โดยไม่ผ่านการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ภายในกับภายนอก

**2. ระบบพฤติกรรม (behavior system) หรือผลที่แสดงออกมา (output)** ระบบพฤติกรรมเป็นระบบที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อลดความแตกต่างของการรับรู้ดังภาพที่ 2

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University




ภาพที่ 2 แสดงระบบพฤติกรรมของบุคคล

จากภาพที่ 2 แสดงระบบพฤติกรรมซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ คือ

1. การปรับอินทรีย์ (reorganization) เป็นระบบการปรับตัวของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยสัญญาณของความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่เกิดจากโลกภายนอก ให้แสดงพฤติกรรมอยากลองผิดลองถูก เพื่อหาพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือมากกว่านั้นที่สามารถลดความแตกต่างที่เกิดขึ้นได้ การทำงานของการปรับอินทรีย์จะดำเนินไปไม่หยุดยั้ง จนกระทั่งพบพฤติกรรมที่สามารถลดความแตกต่างนั้นได้ พฤติกรรมที่แสดงออกไม่คำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสมหรือก่ออันตรายหรือไม่ จุดมุ่งหมายคือการลดความแตกต่างที่เกิดขึ้นเท่านั้น

2. การปรับแนวทาง (redirection) เป็นระบบการปรับตัวของบุคคลที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้เมื่อบุคคลเจริญเติบโต โดยการเลือกใช้พฤติกรรมที่เหมาะสมและสามารถลดความแตกต่างระหว่างการรับรู้ได้ การปรับแนวทางนี้เป็นการสะสมพฤติกรรมที่ผ่านการเรียนรู้และวิธีการต่าง ๆ ที่บุคคลใช้ในการลดความแตกต่างระหว่างการรับรู้ภายในโลกภายนอกและสามารถนำออกมาใช้ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้

3. ข้อมูลใหม่ (new information) เป็นระบบที่บุคคลใช้เมื่อเผชิญความแตกต่างของการรับรู้เพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจจัดเป็นระบบย่อยของการปรับแนวทาง ข้อมูลใหม่จะถูกรับรู้จากโลกภายนอกและส่งตรงไปยังระบบพฤติกรรมโดยไม่ผ่านการเปรียบเทียบ ทำให้บุคคลปฏิบัติตามข้อมูลใหม่มีความยุ่งยากและซับซ้อนเกินกว่าบุคคลจะปฏิบัติตามได้บุคคลจะใช้แนวทางเพื่อเลือกพฤติกรรมอื่นที่เหมาะสมมาทดแทน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ฮานเซน, วอร์เนอร์ และสมิธ (Hansen, Warner, & Smith, 1976, p. 227) ได้กล่าวถึง จุดหมายของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญ ความจริงว่า เพื่อช่วยให้บุคคลเรียนรู้วิธีการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง ตระหนักในคุณค่าของตนเองและบุคคลอื่น รู้จักการให้และการรับจากผู้อื่น หัวใจสำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงก็คือ การช่วยให้สมาชิกในกลุ่มมีความรับผิดชอบ และกล้าเผชิญกับความเป็นจริง

**ลักษณะ บทบาท และหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง** วัชรี ทรัพย์มี (2533, หน้า 184) ได้สรุปเกี่ยวกับลักษณะและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงดังนี้

1. เป็นผู้ชอบติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สนใจบุคคลอื่น ไม่ใช่เก็บตัวอยู่ในห้องแนะแนวเท่านั้น

2. เป็นผู้มีความเชื่อว่า การช่วยให้บุคคลเผชิญความจริงเป็นวิธีการช่วยให้บุคคลเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เป็นผู้เต็มใจที่จะเปิดเผยและอภิปรายเรื่องราวต่าง ๆ กับผู้รับคำปรึกษา ตลอดจนให้ความอบอุ่น เป็นมิตร เปิดเผย มีความจริงใจ และมองโลกในแง่ดี

4. เป็นผู้มีความรับผิดชอบในการสนองความต้องการของตน โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

5. ในการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องสร้างสัมพันธภาพอันใกล้ชิดกับผู้รับคำปรึกษา

6. ผู้ให้คำปรึกษาจะสอนวิธีที่จะประพฤติปฏิบัติแก่ผู้รับบริการด้วยการสอนโดยตรงด้วยการเป็นต้นแบบให้ หรือในการสนทนากันในเรื่องจิปาถะ ตั้งแต่ข่าวสดประจำวัน ชีวิตแต่งงาน ศาสนา และประเด็นที่น่าสนใจต่าง ๆ

7. ผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาจะช่วยกันวางโครงการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามโครงการที่วางไว้โดยไม่มีข้อแก้ตัวใดทั้งสิ้น

นอกจากนี้ คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521, หน้า 162-163) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีลักษณะเป็นครูซักถามคำถามต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับพฤติกรรมปัจจุบันของผู้มีปัญหา คำถามเหล่านี้จะนำไปสู่การรับรู้ถึงพฤติกรรมที่เป็นปัญหา การตัดสินคุณค่าของพฤติกรรมของผู้มีปัญหา ตลอดจนการวางแผนชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบ การพูดคุยของผู้ให้คำปรึกษาจะมีลักษณะของความกระตือรือร้น จะพูดคุยเรื่องต่าง ๆ แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีปัญหา บางทีอาจใช้อารมณ์ขันเข้ามาแทรก แต่ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ใช้คำพูดที่เยาะเย้ย เสียดสีผู้มีปัญหาในกรณีที่ผู้มีปัญหากระทำอะไรที่ไม่สำเร็จ และพยายามแก้ตัว ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้เทคนิคเผชิญความจริง เพราะเป็นการไม่ยอมรับข้อแก้ตัวในการช่วยให้บุคคลที่มีปัญหา พัฒนา

ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ได้นั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องฝึกลักษณะต่าง ๆ ตามความคิดของ กลาสเซอร์ (Glasser, 1981) ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มีความอดทน มีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างจากคนอื่น และไวต่อความรู้สึกของผู้มีปัญหา

2. สามารถสนองความต้องการของตนเองได้ มีความเต็มใจในการที่จะแข่งขันหรือต่อสู้กับบุคคลอื่น ๆ

3. สามารถสื่อสารความเห็นอกเห็นใจ และการยอมรับให้ผู้มีปัญหาเข้าใจได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีปัญหาในเรื่องของการมีเอกลักษณ์แห่งตนที่ล้มเหลว หรือผู้ที่อยู่อย่างโดดเดี่ยว

4. สิ่งที่สำคัญประการสุดท้ายคือ สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องทางอารมณ์กับผู้มีปัญหาได้ แต่ต้องเป็นไปในลักษณะการช่วยเหลือไม่ใช่ทำลาย

**กลวิธีและเทคนิคในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง** กลาสเซอร์ (Glasser, 1965 อ้างถึงใน สุดฤทัย มุขยวงศา, 2533, หน้า 16-19) ได้พัฒนาเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงของเขาจากประสบการณ์ในการบำบัดเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษา การเรียนการสอน และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของคนทั่วไป โดยหลักการสำคัญ 8 ประการ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและจะต้องปฏิบัติร่วมกันไปตลอดกระบวนการ

กลาสเซอร์ (Glasser, 1965 อ้างถึงใน สุดฤทัย มุขยวงศา, 2533, หน้า 16-19) ได้อธิบายถึงหลักการ 8 ประการดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพของการให้คำปรึกษา ด้วยความสัมพันธ์ที่เป็นส่วนตัว ความอบอุ่น เข้าใจ เอาใจใส่ ยอมรับและนับถือในตัวสมาชิกแต่ละคน การเปิดเผยและเต็มใจแลกเปลี่ยนประสบการณ์และค่านิยมร่วมกัน ปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สมาชิกพ้นจากประสบการณ์แห่งความล้มเหลว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือของเขาให้สมาชิกเห็นโดยการแสดงความผูกพันอย่างจริงใจและห่วงใยต่อสมาชิก

2. การเน้นที่พฤติกรรมปัจจุบัน ผู้ให้คำปรึกษาจะชักชวนสมาชิกพิจารณาพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ช่วยให้พวกเขาเรียนรู้ว่าเขามีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สามารถตัดสินใจเลือก และสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น การรับรู้พฤติกรรมที่ตนเองกำลังทำอยู่เป็นวิธีการที่บุคคลจะพัฒนาภาพพจน์ที่ดีของตนเอง ซึ่ง กลาสเซอร์ ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมที่คนอ่อนแอ หรือคนที่ขาดความรับผิดชอบต่อตนเองมักจะเลือกกระทำในเวลาที่พวกเขาเผชิญกับปัญหาซึ่งมีอยู่ 3 ทางด้วยกันคือ ทางเลือกที่หนึ่ง ยอมแพ้ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ทางเลือกที่สองคือ การแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงพัฒนาอารมณ์ทางลบ เก็บกด

เศร้าซึม กลัว แสดงอาการวิกลจริต และทางเลือกสุดท้ายคือการใช้ยาเสพติดให้โทษชนิดต่าง ๆ ดังนั้นการเน้นที่พฤติกรรม ปัจจุบันจะช่วยสมาชิกในกลุ่มได้พัฒนาทางเลือกใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และมีพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองมากขึ้น

3. การประเมินพฤติกรรม เมื่อสมาชิกในกลุ่มหรือผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาถึงพฤติกรรมที่เขากระทำอยู่และผลของพฤติกรรมนั้นแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเขาในการประเมินว่าพฤติกรรมนั้นกำลังนำเขาไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลว สิ่งสำคัญก็คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่เป็นผู้ตัดสินพฤติกรรม หรือแสดงทัศนคติในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ในการประเมินพฤติกรรมจะต้องเป็นการวิจารณ์เฉพาะพฤติกรรมเท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไขได้

4. การพัฒนาแผนการเพื่อการเปลี่ยนแปลง หลังจากที่ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนได้ประเมินพฤติกรรมของตนเองแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยสมาชิกในการพิจารณาทางเลือกอื่น ๆ เพื่อหาพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และช่วยเขาเพื่อการวางแผนเปลี่ยนแปลงโดยกำหนดเป้าหมายระยะสั้นที่สามารถปฏิบัติได้และมีโอกาสที่จะสำเร็จ การวางแผนปฏิบัติจะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจงชัดเจน วัดได้และต้องยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม

5. ข้อผูกมัด แผนการที่กำหนดไว้เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะดำเนินไปได้ก็ต่อเมื่อผู้รับคำปรึกษาหรือสมาชิกเต็มใจที่จะลงมือปฏิบัติ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องให้สมาชิกมีการผูกมัดตนเองที่จะทำตามแผนการโดยแต่ละคนประกาศให้กลุ่มทราบถึงแผนการของตนเอง และเขียนเป็นรูปแบบสัญญาเพื่อช่วยให้ตนเองและสมาชิกคนอื่น ๆ ร่วมกันปฏิบัติตามแผนนั้น ๆ เมื่อสมาชิกผูกมัดตนเองในการทำตามแผนการที่กำหนดไว้และช่วยเหลือผู้อื่นในการทำตามแผนการของเขาประเมินและให้ความคิดเห็นต่อแผนการ ให้กำลังใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ได้เห็นตัวแบบของความพยายามทำตามแผนและตัวแบบของความสำเร็จ ในกรณีที่สมาชิกบางคนหลีกเลี่ยงที่จะผูกมัดตนเองในการทำงานตามแผน กลุ่มจะช่วยให้เขาแสดงออกและค้นหาความกลัวต่อความรู้สึกล้มเหลว และถ้าหากสมาชิกที่ไม่ยินยอมผูกมัดตนเองเลย ผู้ให้คำปรึกษาต้องไม่บีบบังคับให้เขาเปลี่ยนใจ แต่จะต้องช่วยเขาค้นหาว่าอะไรเป็นอุปสรรคขัดขวางเขา สมาชิกบางคนคิดว่าตนเองไม่สามารถเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถทำตามที่ได้ตัดสินใจ และยินยอมที่จะเป็นคนล้มเหลว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยเขาให้พิจารณาผลของการที่ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง และแนะนำเขาให้วางแผนการในช่วงสั้น ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงก็คือ แผนการที่สมาชิกผูกมัดตนเองที่จะทำตามจะต้องเป็นเหตุและผล และมีความเป็นไปได้ เพราะถ้าไม่สามารถทำตามข้อผูกมัดนั้นได้ สมาชิกจะเพิ่มความสับสนและรู้สึกล้มเหลวมากขึ้น

6. การไม่ยอมรับข้อแก้ตัว กลาสเซอร์ และซูนิน (Glasser & Zunin, 1979) เห็นว่า การแก้ตัวที่เป็นการหลอกลวงตัวเองเพื่อระบายความรู้สึก ในที่สุดก็จะพบกับความล้มเหลว และประทับตราความล้มเหลวให้กับตนเอง ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถทำตามข้อผูกมัดของเขาได้ ผู้รับคำปรึกษาจำต้องไม่รับฟังข้อแก้ตัวหรือเหตุผลในการล้มเหลว ไม่มีการตำหนิหรือค้นหาข้อผิดพลาด แต่จะต้องแสดงความห่วงใยต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง ช่วยให้เขามองเห็นความจริงที่ว่าเขาเท่านั้นที่จะต้องรับผิดชอบการกระทำของเขาเอง บรรยากาศของกลุ่มมีประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง เพราะสมาชิกคนอื่น ๆ จะทำตามแบบอย่างของผู้ให้คำปรึกษา ให้ความสนใจและกระตุ้นบุคคลที่ไม่สามารถทำตามข้อผูกมัดของตนเอง ให้มีกำลังใจที่จะพยายามใหม่ หรือช่วยเขาประเมินและปรับปรุงแผนการของเขาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

7. ไม่ใช้การลงโทษ การลงโทษไม่ใช่วิธีที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และยังเป็นการส่งเสริมเอกลักษณ์แห่งความล้มเหลว และยังทำลายสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาอีกด้วย เมื่อสมาชิกไม่สามารถทำตามข้อผูกมัดของตนหรือต่อต้านกระบวนการกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องกระตุ้นให้เขาเห็นและยอมรับผลที่จะตามมาของการกระทำของเขาเอง และให้โอกาสเขาประเมินตนเองอีกครั้งเพื่อพิจารณาว่าเขายังต้องการที่จะทำตามข้อผูกมัดนั้นหรือไม่

8. การไม่ยอมล้มเลิกความตั้งใจ ผู้ให้คำปรึกษาต้องเชื่อมั่นในตัวผู้รับคำปรึกษาว่าเขาสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ ไม่ว่าพวกเขาจะพูดหรือกระทำอย่างไรก็ตาม จะต้องไม่สิ้นหวังในตัวพวกเขา แม้ว่าบางคนอาจจะต้องใช้เวลามากในการพัฒนาพฤติกรรมใหม่ เพราะบุคคลที่มีเอกลักษณ์ของความล้มเหลวมักจะคิดว่าคนอื่นสิ้นหวังในตัวของเขาแล้ว และไม่เชื่อว่าเขาจะมีความสามารถที่จะปรับปรุงตนเองได้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นตัวอย่างของการไม่ยอมล้มเลิกความตั้งใจ และผูกพันตนเองที่จะช่วยเหลือเขาและกระตุ้นให้เขารู้สึกมั่นใจในตนเอง เมื่อผู้รับคำปรึกษามีความเชื่อมั่นว่าผู้ให้คำปรึกษาและสมาชิกคนอื่นไม่รู้สึกสิ้นหวังในตัวเขาแล้ว เขาจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว สามารถพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้ว่าเขามีความสามารถที่จะ แก้ไขปัญหาและเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เขาคิด รู้สึก และกระทำได้

คอเรย์ (Corey, 1991, pp. 379-383) ได้กล่าวถึงหลักการในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ดังนี้คือ

1. สำรวจความต้องการและการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา (exploring want, need and perception) ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อนกระตุ้นผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงความต้องการของตนเอง ตลอดจนวิธีการในการตอบสนองความต้องการนั้น ส่วนหนึ่งของการให้คำปรึกษาจะประกอบไปด้วยการสำรวจสภาพต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษารวมทั้งการกำหนดพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้ความต้องการของเขาใกล้เคียงกับความเป็นจริง ทักษะของการให้

คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงก็คือ การไม่วิพากษ์วิจารณ์ แต่จะยอมรับผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้เขากล้าที่จะเปิดเผยโลกส่วนตัวของเขา ทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจชีวิตของเขาในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งสิ่งที่เขาต้องการจากครอบครัว เพื่อน และงาน ยิ่งไปกว่านั้นก็คือ เขามีความคาดหวังและต้องการสิ่งใดจากผู้ให้คำปรึกษาและจากตนเอง

การสำรวจนี้ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง ตลอดกระบวนการให้คำปรึกษาเพราะสภาพต่าง ๆ ในชีวิตของผู้รับคำปรึกษาอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป คำถามที่มีประโยชน์ในการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถหาข้อสรุปได้อย่างแน่นอนว่าอะไรคือสิ่งที่เขาต้องการก็คือ "ถ้าคุณเลือกเป็นคนที่คุณต้องการได้ คุณจะเป็นคนแบบไหน" "ถ้าคุณสามารถมีสิ่งที่คุณต้องการจะมีได้ คุณอยากมีอะไร" "ครอบครัวคุณจะเป็นอย่างไรถ้าบังเอิญความต้องการของคุณ และเขาเป็นสิ่งเดียวกัน" "คุณคิดว่าคุณกำลังทำอะไรอยู่ ถ้าในขณะนั้นคุณกำลังมีชีวิตในเส้นทางที่คุณปรารถนา" ภายหลังจากการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว ให้ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาพฤติกรรมของเขา เพื่อตัดสินว่าการกระทำที่เขากระทำอยู่นี้ จะนำเขาไปสู่ความต้องการของเขาได้หรือไม่

2. ให้ความสนใจที่พฤติกรรมปัจจุบัน (focus on current behavior) การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงจะเน้นที่พฤติกรรมปัจจุบัน จะสนใจเรื่องราวในอดีตก็เพียงแต่เฉพาะในแง่มุมที่ส่งผลกระทบพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาในปัจจุบันเท่านั้น การเพ่งความสนใจที่พฤติกรรมปัจจุบันนี้ทำได้โดยการใช้คำถามที่มักใช้บ่อย ๆ ก็คือ "คุณกำลังทำอะไร" แม้ว่าปัญหาบางอย่างอาจมีรากฐานมาจากอดีตก็ตาม แต่ผู้รับคำปรึกษาก็จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วิธีที่จะจัดการกับปัญหาเหล่านั้นในปัจจุบัน ด้วยทางเลือกที่ดีกว่าเพื่อที่จะนำเขาไปสู่ความต้องการได้สำเร็จ

ในตอนเริ่มต้นของการให้คำปรึกษานั้นจำเป็นต้องพูดคุยกับผู้รับคำปรึกษาให้ครอบคลุมเกี่ยวกับชีวิตของเขา การสำรวจนี้จะเป็นขั้นเริ่มต้นที่จะนำไปสู่การประเมินในขั้นต่อ ๆ ไปว่าสิ่งต่าง ๆ นี้นำไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ ผู้ให้คำปรึกษาทำหน้าที่โดยการถือกระจกตรงหน้า ผู้รับคำปรึกษาพร้อมทั้งถามว่า "คุณมองเห็นอะไรเกี่ยวกับตนเองในปัจจุบันและอนาคตบ้าง" การสะท้อนความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างแจ้ง

การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงจะเพ่งความสนใจที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปัจจุบันผู้ให้คำปรึกษาจะสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษามีความคิดและการกระทำที่สอดคล้องกับความรู้สึกจุดมุ่งหมายก็คือการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในความรับผิดชอบต่อความรู้ของตนเอง คำถามที่อาจนำมาใช้ก็คือ "คุณกำลังทำอะไรอยู่" "ในสัปดาห์ที่ผ่านมาคุณได้ทำอะไรเช่นเดียวกับที่กำลังทำอยู่บ้าง" "อะไรทำให้คุณไม่สามารถทำในสิ่งที่คุณอยากจะทำ" "คุณจะทำอะไรในวันพรุ่งนี้บ้าง"

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การฟังผู้รับคำปรึกษาเล่าถึงความรู้สึก สามารถทำได้ในกรณีที่ความรู้สึกนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เขากำลังทำอยู่ เมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดถึงความรู้สึกที่เป็นปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้ความสนใจมากกว่าที่จะกระตุ้นให้เขาเปลี่ยนสิ่งที่เขากำลังทำหรือกำลังคิด การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงมุ่งที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับผลของพฤติกรรมปัจจุบัน

3. ให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินพฤติกรรม (getting client to evaluate their behavior) ประเด็นสำคัญของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงก็คือ การใช้คำถามให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประเมินค่าพฤติกรรมของตนเองว่า "พฤติกรรมในปัจจุบันของคุณทำคุณสมหวังในสิ่งที่คุณต้องการหรือไม่ และพฤติกรรมนี้จะนำคุณไปสู่ทิศทางที่คุณต้องการหรือไม่"

ทักษะในการตั้งคำถามของผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินพฤติกรรมของตนเองได้ เช่น "สิ่งที่คุณกำลังทำอยู่นี้ ทำให้คุณมีความสุขหรือมีความทุกข์" "สิ่งที่คุณกำลังทำอยู่นี้เป็นสิ่งที่คุณต้องการจะทำหรือไม่" "สิ่งที่คุณกำลังทำอยู่นี้เป็นการขัดต่อระเบียบหรือไม่" "คุณจะให้สัญญาว่าจะปฏิบัติตนอย่างไรในกระบวนการให้คำปรึกษา และจะปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อจะเปลี่ยนแปลงชีวิตตนเอง" ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาตัดสินคุณค่าได้โดยการถามเขาเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้และผลของพฤติกรรมเป็นภาระของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเผชิญหน้ากับผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมของเขา และทำให้เขาตัดสินคุณภาพพฤติกรรมของเขา ถ้าปราศจากการประเมินตนเองนี้ ผู้รับคำปรึกษาจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลง

การให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินผลอันเกิดจากพฤติกรรมของเขาแต่ละพฤติกรรมเป็นงานหลักในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง กระบวนการประเมินการกระทำแต่ละพฤติกรรมจะต้องอยู่ภายในขอบข่ายความรับผิดชอบของผู้รับคำปรึกษา

ในตอนเริ่มต้นของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงนั้น ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะนำทางผู้รับคำปรึกษาได้บ้าง เพื่อช่วยให้เขาตระหนักถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ และในการทำงานร่วมกันกับผู้รับคำปรึกษาที่อยู่ภาวะวิกฤติ ในบางครั้งก็มีความจำเป็นที่จะต้องแนะนำโดยตรงว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ ผู้รับคำปรึกษาบางคนยืนยันว่า เขาไม่มีปัญหา และพฤติกรรมของเขาไม่ได้ทำให้เขาประสบปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาต้องระลึกไว้ว่าเขาประพฤติตนไปตามการรับรู้ของเขา การให้คำปรึกษาจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ นอกเสียจากผู้ให้คำปรึกษาจะยอมรับว่าสิ่งที่ผู้รับการปรึกษารับรู้นั้น แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงจากสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ใกล้ชิดกับผู้รับคำปรึกษารับรู้ ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอาศัยทักษะในการตั้งคำถาม ความอดทนเป็นสิ่งสำคัญ ในกรณีที่พบผู้รับคำปรึกษาที่มีความยุ่งยาก ต้องอาศัยเวลาในการทำให้เขาตระหนักในพฤติกรรมของตนเองว่าไม่สามารถทำให้เขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ได้และไม่สามารถนำเขาไปสู่ทิศทางที่เขาต้องการได้

4. การวางแผนและข้อผูกพัน (planning and commitment) เมื่อผู้รับคำปรึกษาตัดสินใจได้แล้วว่าอะไรคือสิ่งที่เขาเปลี่ยนแปลง เขาจะต้องจัดเตรียมที่จะสำรวจพฤติกรรมทางบวกอื่น ๆ และกำหนดแผนการปฏิบัติ หลังจากนั้นจะต้องทำข้อผูกพันเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้

งานที่สำคัญสำหรับการให้คำปรึกษาก็คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดแนวทางที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง กระบวนการของการวางแผนตลอดจนดำเนินตามแผนการนั้น คือ วิธีที่ผู้รับคำปรึกษาควบคุมชีวิตของตนเอง วิธีนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่ได้เตรียมการให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับข้อมูลใหม่ และช่วยให้เขาค้นพบทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ จุดมุ่งหมายของการวางแผนก็คือการเตรียมการเพื่อประสบความสำเร็จ ในระยะนี้ผู้ให้คำปรึกษาได้รับข้อมูลใหม่ และช่วยให้เขาได้ค้นพบทางเลือกใหม่ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ จุดมุ่งหมายของการวางแผนก็คือการเตรียมการ เพื่อประสบการณ์แห่งความสำเร็จ ในระยะนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษานึกถึงความรับผิดชอบในการเลือกและการปฏิบัติของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตือนให้ผู้รับคำปรึกษาระลึกว่าไม่มีใครในโลกที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อเขาหรือมีชีวิตเพื่อเขา

**ลักษณะของการวางแผนมีลักษณะดังนี้**

1. แผนนั้นควรอยู่ภายใต้ขอบเขตของความสามารถของผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน และมีความสัมพันธ์กับความต้องการที่จะตอบสนองเขา

2. แผนที่ดีจะต้องเข้าใจได้ง่าย มีการยืดหยุ่น และเปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

3. แผนนั้นควรเป็นแผนที่สามารถปฏิบัติได้จริง และช่วยให้เขาเปลี่ยนแปลงไปตามที่ต้องการได้อย่างมีขั้นตอน

4. แผนนั้นควรจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ดี และกำหนดสิ่งที่เขาเต็มใจที่จะทำ

5. ผู้ให้คำปรึกษาควรกระตุ้นผู้รับคำปรึกษาให้ปฏิบัติตามแผนโดยไม่ต้องขึ้นอยู่ผู้ใด

6. แผนที่มีประสิทธิภาพคือ แผนที่จะต้องทำซ้ำได้เหมาะสมที่จะปฏิบัติได้ทุกวัน

7. แผนนั้นควรเป็นแผนที่สามารถปฏิบัติได้นานเท่าที่ต้องการ

8. แผนที่มีประสิทธิภาพจะต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรม เช่น ผู้รับคำปรึกษาวางแผนต่าง ๆ ดังนี้ หางาน เขียนจดหมายถึงเพื่อน ฝึกโยคะ ฯลฯ

ก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะปฏิบัติตามแผนนั้น ควรให้เขาเริ่มประเมินแผนที่กำหนดไว้ว่าสามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับความต้องการของเขาหรือไม่ และภายหลังจาก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การนำแผนไปปฏิบัติจริงแล้ว ควรนำแผนมาประเมินใหม่อีกครั้งหนึ่ง โดยผู้ให้คำปรึกษาจะถามผู้รับคำปรึกษาว่า "แผนของคุณช่วยคุณได้หรือไม่" ถ้าหากแผนนั้นใช้ไม่ได้แล้วจะต้องมีการกลับไปประเมินใหม่ และพิจารณาทางเลือกใหม่

ให้ผู้รับคำปรึกษาเขียนข้อผูกพันตนเอง เพื่อปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพราะถ้าปราศจากข้อผูกพันของผู้รับคำปรึกษาที่จะปฏิบัติตาม แผนที่วางไว้ก็จะไม่มีความหมาย

เทคนิคพิเศษในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง (Corey, 1991, pp. 383-385)

1. ศิลปะในการตั้งคำถามด้วยความชำนาญ เพราะเหตุว่าการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงใช้การตั้งคำถามในระดับที่มากกว่าการให้คำปรึกษาต่าง ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการตั้งคำถามให้กว้างขวาง วัตถุประสงค์หลัก 4 ประการของการตั้งคำถามก็คือ เพื่อเข้าไปสู่โลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ข้อมูล และเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถควบคุมวิถีชีวิตของเขาได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มักพบว่าผู้ให้คำปรึกษานำการตั้งคำถามไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะผู้ให้คำปรึกษาที่ขาดประสบการณ์ จะนำคำถามปิดมาใช้มากเกินไป และมักส่งผลให้เกิดการใช้กลไกการป้องกันตนเองส่วนคำถามเปิดที่ถูกใช้อย่างถูกจังหวะจะสามารถให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดทบทวนกับสิ่งที่เขาต้องการ และได้ประเมินพฤติกรรมของตนเองว่าสามารถนำเขาไปสู่ทิศทางที่ต้องการได้หรือไม่

2. เทคนิคการช่วยตัวเองในโปรแกรมพัฒนาตนเอง โปรแกรมการพัฒนาตนเองนี้เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการเท่า ๆ กับการพิจารณาพฤติกรรมที่กำหนดไว้เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง "การเปลี่ยนแปลง" นั้นรวมถึง "การกระทำพฤติกรรม" แทนที่ "การยกเลิกพฤติกรรม" และ "พฤติกรรมที่พึงประสงค์" แทนที่ "พฤติกรรมไม่พึงประสงค์"

3. การใช้อารมณ์ขัน การใช้อารมณ์ขันอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องใช้อย่างเหมาะสม ถูกจังหวะ อารมณ์ขันที่นำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษานั้นจะต้องใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถมองสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อารมณ์ขันที่จะใช้จะต้องไม่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง การเยาะเย้ย หรือขาดความเคารพ

ในทางตรงข้าม การใช้อารมณ์ขันก่อให้เกิดอันตรายได้ในกรณีที่ไปกระทบกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ภายในจิตใจเองของผู้รับคำปรึกษา และการทำให้ผู้รับคำปรึกษาไม่พอใจ

และจากแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มุ่งนำไปใช้เพื่อการพัฒนาพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษานี้เอง ผู้วิจัยจึงเลือกการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมาใช้ในการทดลอง เนื่องจากการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งพัฒนาทักษะ พฤติกรรมของ

ผู้รับคำปรึกษา และคาดหวังผลของการให้คำปรึกษาให้เห็นในรูปธรรม เห็นผลชัดเจนตามแผนที่ผู้รับคำปรึกษาได้วางไว้ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่เด่นชัดของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง

**งานวิจัยในประเทศ** ธิดา ชูอินทร์ (2540, หน้า 55-56) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคม กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีลักษณะมุ่งอนาคตต่ำกว่าเปอร์เซนไทล์ที่ 25 จำนวน 16 คนแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน ผลการทดลองพบว่านักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีลักษณะมุ่งอนาคตดีกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปิยาพร คัมภีร์พงศ์ (2540, หน้า 68-69) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อความรับผิดชอบด้านการเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 โรงเรียนเทคโนโลยีตะวันออก (อี.เทค) จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีประวัติการหลบหนีการเรียน จำนวน 12 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลอง 6 คนและกลุ่มควบคุม 6 คน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงมีคะแนนความรับผิดชอบด้านการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อังสุรีย์ พุ่มชา (2544, หน้า 95-99) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองต่ำกว่าเปอร์เซนไทล์ที่ 25 โดยกำหนดให้นักศึกษาเอกการศึกษาปฐมวัย เป็นกลุ่มทดลองและนักศึกษาวิชาเอกวิทยาศาสตร์ เป็นกลุ่มควบคุมแล้วสุ่มอย่างง่ายให้ได้กลุ่มละ 8 คน ผลการศึกษาพบว่านักศึกษากลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพิ่มขึ้นมากกว่านักศึกษากลุ่มควบคุมที่มีการเรียนรู้ธรรมชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมพ์วดี จันทรโกศล (2544, หน้า 109-111) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเองและความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มาจากครอบครัวอย่าร้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มาจากครอบครัวหย่าร้างมีคะแนนความภาคภูมิใจในตนเองต่ำกว่าเปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 และเป็นผู้ที่มีความเครียดสูง คัดเลือกมา 16 คนแล้วสุ่มอย่างง่ายแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน ผลการศึกษาพบว่า

นักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริง มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงขึ้นและมีความเครียดลดลง ในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**งานวิจัยต่างประเทศ** สแปน และแวนเดท (Spann & Vandett, 1982, Abstract cited in Spann, 1992) ได้ศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง สามารถช่วยให้นักเรียนมีความรับผิดชอบและประสบความสำเร็จในการเรียนสูงขึ้น

แอบบอทท์ (Abbott, 1983, Abstract) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของเด็กพิการเกรด 6, 7 และ 8 กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กนักเรียนพิการจำนวน 20 คน ซึ่งรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ โดยแบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน กลุ่มทดลองใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง โดยใช้เวลาครั้งละ 42–45 นาที กลุ่มควบคุมใช้วิธีการสอนในห้องเรียนโดยใช้ระยะเวลาเท่ากันกับกลุ่มทดลองในแต่ละครั้งหลังการทดลองพบว่า นักเรียนในกลุ่มทดลองรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

ฮาร์ท (Hart, 1986, Abstract) ได้ศึกษา ผลของการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงที่มีต่อพฤติกรรมของนักเรียนระดับประถมศึกษา ที่อยู่สภาพแวดล้อมทางการเรียนต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียน โดยเลือกนักเรียนที่มีปัญหา เช่น ดื้อด้าน ก้าวร้าว ผลของการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง สามารถเพิ่มพฤติกรรมการทำงานของนักเรียนได้

ฮาร์ริส (Harris, 1992, Abstract) ได้ศึกษาผลของการบำบัดแบบเผชิญความจริงเพื่อทำนายพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 27 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกใช้วิธีการบำบัดแบบเผชิญความจริง กลุ่มที่ 2 ควบคุมโดยวิธีการให้ความรู้ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวทำนายพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบ ได้แก่ รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การควบคุมตนเอง และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หลังการทดลองพบว่า นักเรียนที่ได้รับการบำบัดแบบเผชิญความจริงมีความรู้สึก เห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นนักเรียนที่ได้รับการบำบัดแบบเผชิญความจริงยังสามารถแยกแยะได้ว่า พฤติกรรมแบบใดที่เป็นพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบ และพฤติกรรมแบบใดที่เป็นพฤติกรรมขาดความรับผิดชอบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่ามีการนำการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงมาใช้ในวงการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ศึกษาอย่างแพร่หลาย ในหลายระดับอายุ โดยสามารถนำการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงมาใช้แก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง อาทิเช่น ลักษณะมุ่งอนาคต ความพร้อมในการเรียนรู้ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเครียด ความรับผิดชอบ การเผชิญปัญหา เป็นต้น ซึ่งผลของการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงมีผลในการพัฒนาทักษะในการเรียน การดำเนินชีวิต สามารถเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติที่ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

**ความหมายของการบริการ** จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 457) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการไว้ว่า หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ บางคนแปลความหมายคำว่าบริการ หมายถึง การรับใช้ด้วยแล้ว คนที่มีอาชีพนี้จึงไม่ค่อยสบอารมณ์นัก เพราะมีความรู้สึกว่าต่ำต้อยด้อยศักดิ์ศรีเป็นเสมือนคนที่ต้องรับใช้ให้เขาสับโขกเอาตามใจชอบอย่างกับทาสในเรือนเบี้ย อันที่จริงคำว่า บริการ น่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนแก่การภูมิอกภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ

เมอร์ดิค และรัสเซล (Murdick & Russell, 1990, p. 4 อ้างถึงใน สรรเกษมสถิตจงสกุล, 2538) กล่าวถึงความหมายของการบริการว่า ถ้าพูดในเชิงเศรษฐกิจก็คือ การใช้เวลาสถานที่ รูปแบบ หรือจิตวิทยาให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกแง่หนึ่งของการบริการเป็นสิ่งตรงกันข้ามกับสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งจับต้องได้ สามารถผลิตและขาย หรือใช้ได้ในเวลาต่อมา ส่วนการบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และสามารถสูญหายไปได้ มันจะเกิดขึ้นพร้อมหรือใกล้เคียงกับการบริโภค อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถแยกสินค้าและการบริการออกจากกันได้ เพราะเราซื้อสินค้าก็ต้องมีการบริการที่สะดวกสบาย และถ้าเราจัดซื้อบริการสินค้านั้นก็ต้องการสินค้าที่ให้ความสะดวกสบายเราด้วย การบริการของโรงพยาบาลนั้น ตัวสินค้ามีความสำคัญน้อยกว่าการให้บริการ

สโตน (Stone, 1952, p. 120) กล่าวว่า มีปัจจัยหลักที่สำคัญ 5 ประการ ที่ทำให้การบริการโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพได้แก่ การจัดองค์การ การประสานงาน ความร่วมมือร่วมใจ การบริการและการงบประมาณ การบริการเป็นสิ่งที่มีค่าที่สุดของบรรดากิจการทั้งหลายมันเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการของโรงพยาบาล บุคลากรทุกคนทั้งที่เป็นส่วนบุคคลและส่วนรวม จะต้องใช้ความมานะพยายามทั้งหมดเพื่อผู้ป่วยทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรมและส่วนที่เป็นนามธรรม การบริการจะต้องได้รับการเฝ้ามองและกระตุ้นเตือนตลอดเวลา เพราะมันจะ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้โรงพยาบาลอยู่รอดได้

สัมฤทธิ์ โปรา และวิศิษฐ์ พิชัยสมิธ (2529, หน้า 101-102) กล่าวว่า การให้การรักษาพยาบาล มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการ สถานบริการ และผู้ให้บริการ ทุกองค์ประกอบมีส่วนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีบทบาทหน้าที่สัมพันธ์และประสานซึ่งกันและกัน การบริการจะดี มีคุณภาพ บรรลุเป้าหมายของการรักษาพยาบาลหรือไม่จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลักทั้ง 3 ประการนี้

วิศิษฐ์ ลิตปรีชา (2527, หน้า 197) กล่าวว่า การบริการที่ดีหมายถึงการบริการที่ถูกต้องตามหลักวิทยาการ มีจริยธรรมและมนุษยธรรม มีการบันทึกอย่างถี่ถ้วน ตั้งแต่ประวัติผู้ป่วยที่ถูกต้อง การตรวจร่างกายที่แม่นยำ การค้นคว้าโดยอาศัยห้องปฏิบัติการ การรักษาที่ถูกต้องมีการสังเกตอย่างละเอียดลออ ดูการดำเนินการของโรคร่วมกับการเปลี่ยนแปลงของผลจากห้องปฏิบัติการ มีการใคร่ครวญหาเหตุผลเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีความคิดและการปฏิบัติทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

วรรณวิไล จันทราภา (2529, หน้า 5 อ้างถึงใน กฤษฎ์ อุทัยรัตน์, 2542) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพมีหลักอยู่ 6 ประการคือ

1. รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ แก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า ป้องกันการลุกลามของโรค
2. ถูกต้อง เทคนิคบริการมีขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เหมาะสมตรงประเด็น
3. ปลอดภัยจากการชอกช้ำบาดเจ็บ อุบัติเหตุและติดเชื้อ
4. ประหยัด เวลา แรงงาน อุปกรณ์เครื่องใช้
5. เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ
6. เป็นที่ศรัทธาของประชาชน

การประเมินคุณภาพของการบริการ จากการบริการที่ถูกต้องตามหลักวิทยาการนั้นสามารถประเมินได้โดยการตรวจวินิจฉัยทางการแพทย์ ซึ่งมีเทคนิคและมาตรฐานการประเมินชี้วัดอยู่แล้ว แต่การประเมินผลทางด้านจริยธรรมมนุษยธรรม ความพึงพอใจ ตลอดจนการบริการที่เป็นที่ศรัทธาของประชาชนนั้น จะประเมินได้จากตัวผู้รับบริการเองเท่านั้นว่าเขาได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของเขาหรือไม่ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักเสมอว่าบุคคลมีความคิดเห็นและอยู่ในสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยที่มารับบริการได้แสดงความคิดเห็น รับฟัง ซักถาม และใคร่ครวญให้รอบคอบก่อนวางแผนและปรับแนวความคิดในการบริการให้สอดคล้องกับความเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังต้องจัดให้ผู้รับบริการและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผน การดูแลสุขภาพอนามัยของผู้รับบริการด้วย (มยุรา กาญจนางกูร, 2528, หน้า 44)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2542, หน้า 3) ได้กล่าวถึงการบริการว่า งานบริการ เป็นงานที่เป็นเรื่องนามธรรมเป็นส่วนใหญ่ จับต้อง สัมผัสยาก ต้องใช้ความรู้สึก อารมณ์มาเกี่ยวข้อง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6 อ้างถึงใน กฤษฎ์ อุทัยรัตน์, 2542) ได้กล่าวถึงการบริการว่า ตามรูปศัพท์ หมายความถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ และในแง่ของการบริการของรัฐ หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยรัฐจัดให้แก่ประชาชน และอธิบายลักษณะของการบริการว่า

ลักษณะของการบริการ

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือหน่วยงานของรัฐจะเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข
3. มีการกำหนดระยะเวลา และบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดมักมีเงื่อนเวลาเกี่ยวข้องด้วย หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ก็อาจมีบทลงโทษด้วย
4. มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบัญญัติกฎหมาย

สรร เกษมสถิตจงกุล (2538, หน้า 10) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

การบริการแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปรับบริการ เช่น การบริการซ่อมรองเท้าในซุปเปอร์มาร์เก็ต
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้แก่ผู้ซื้อ
3. เป็นการซื้อบริการและสินค้าควบด้วย
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีสินค้า

ลักษณะของการบริการ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability)
3. ไม่แน่นอน (variability)
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability)

ประยูร กาญจนกุล (2491, หน้า 29) ได้กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะเป็นวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียนกัน

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายที่สนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน Punyaratbandhu, 1986) ได้ให้ ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่ เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดย ฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวอร์มา (Verma, 1986 cited in Punyaratbandhu, 1986) ได้พิจารณาการบริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การให้บริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงลักษณะอยู่เสมอ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

อิน จุง แวง (In Joung Wang, 1969 cited in Punyaratbandhu, 1986) พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (service)
2. แหล่งหรือสถานที่ทำให้บริการ (sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (channels)
4. ผู้รับบริการ (client)

จากปัจจุบันทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านทางช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลากำหนด

มาคูลลอง (Macullong, 1983 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์, 2536, หน้า 26) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service) บริการ (the service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้บริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

กิลเบอร์ท (Gilbert, 1968 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์, 2536) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (result) ต่อผลผลิต (output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinion) ต่อผลกระทบ (impact) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

**แนวคิดเกี่ยวกับหลักการการให้บริการ** มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์, 2536) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้ เป็นค่านิยมแรกที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กันไปกับจะต้องยึดถือหลักการของ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจจัยบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องบริหารการให้บริการสาธารณะที่ต้องตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะมีลักษณะ จำนวน การให้บริการ และสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

เวบเบอร์ (Weber, 1968 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธุ์, 2536) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 26) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับการต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

4. หลักความปลอดภัย

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ต้องเป็นลักษณะที่ปฏิบัติง่าย สะดวกสบายทั้งยังไม่ก่อภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้และผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1975, pp. 58-80) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ (convince) ซึ่งแยกออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time)

1.2 การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (availability of care when need)

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to cars)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (coordination) แบ่งเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (getting all needs met at on place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอันได้แก่ร่างกายและจิตใจ (concern of doctors for overall health)

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา (follow up care)

3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ อัธยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (medical information)

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย (information about treatment) เช่นการปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out–of–pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยต้องจ่าย

สรุปได้ว่า การบริการมีรูปแบบที่หลากหลาย และหมายถึง พฤติกรรมขององค์กรและบุคลากรในการที่จะอำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ**

1. ลักษณะของงานบริการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่องใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2. องค์ประกอบของงานบริการ คอทเบอร์ก (Cothberg, 1986 อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันต์, 2535, หน้า 13-14) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากร ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ซึ่งในสถานพยาบาลสามารถวัดได้โดยใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ป่วยนั้นจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้ป่วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าผู้ป่วยจะหายขาด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ไซมอน (Simon, 1960, p. 180) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ซิทธาล และแบรี่ (Zeithal & Barry, 1990 อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันต์, 2535, หน้า 14-15) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
   1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
   3.1 สามารถในการให้บริการ
   3.2 สามารถในการสื่อสาร
   3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
   4.1 ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
   4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
   4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
   4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
   5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า การบริการมีความหมาย และรูปแบบที่หลากหลาย แล้วแต่สถานพยาบาลหรือองค์กรต่าง ๆ จะคิดค้น พัฒนา การบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อตอบสนองสิ่งที่สำคัญที่สุดสิ่งเดียวก็คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการพัฒนาบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษางานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นมาเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปพัฒนาทักษะบริการต่อไป

**บทบาทการให้บริการของโรงพยาบาล** โรงพยาบาลมีวิวัฒนาการมานานนับเป็นพันปี จากประวัติ พบว่าประเทศอินเดียเป็นประเทศแรกที่มีระบบโรงพยาบาลกระจายอยู่ทั่วประเทศในปี ค.ศ. 402 (วิทูร แสงสิงแก้ว และพาณี ลีละกสิน, 2529, หน้า 7) ถึงแม้จะมีประวัติอันยาวนาน แต่การบริหารการจัดการของโรงพยาบาลของแต่ละประเทศก็มีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ สังคมและขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ส่วนการสนับสนุนด้านงบประมาณนั้นส่วนมากมาจากงบประมาณของรัฐ สมาคม มูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศล และเอกชน

สำหรับประเทศไทยมีการก่อตั้งโรงพยาบาลประมาณปี พ.ศ. 2429 คือ โรงพยาบาลศิริราช ต่อมาได้ตั้งโรงพยาบาลตามหัวเมือง จนกระทั่งในปัจจุบันมีโรงพยาบาลกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตามนโยบายการกระจายบริการทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข การแบ่งประเภทของโรงพยาบาลมีลักษณะเป็นสากลคือ การควบคุมโดยรัฐบาล เช่น โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร และการควบคุมโดยเอกชน เช่น มูลนิธิ หรือองค์การสาธารณกุศลต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บทบาทหน้าที่ของโรงพยาบาลคือ มีหน้าที่รักษาพยาบาลผู้เจ็บป่วยที่ยากไร้ ฝึกอบรมผู้ที่ดูแลผู้เจ็บป่วยได้แก่ แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ในการป้องกันโรค โดยทำการวิจัยทางการแพทย์ การเสริมสร้างสุขภาพแก่สังคม แต่หน้าที่การดูแลผู้เจ็บป่วยที่ยากไร้เป็นเป้าหมายที่ต้องกระทำอันดับแรกแพทย์ พยาบาลหรือนักสังคมสงเคราะห์จะต้องถือเป็นหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ (Stone, 1952, p. 117)

วิทยา คุณากรกุล (2533, หน้า 43-44) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล (hospital objectives) มี 3 ประการ คือ

1. ผลิตบริการที่ดีที่สุด (best services) ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ (health promotion) การป้องกัน (prevention) การรักษา (treatment) การควบคุม และการฟื้นฟูสุขภาพ (disability limitation and rehabilitation)

2. บุคลากรทุกคนมีความภูมิใจในโรงพยาบาลและมีความเป็นอยู่อย่างมีความสุข

3. ประชาชนทุกคนศรัทธา ชื่นชม ในบริการของโรงพยาบาล

ฉะนั้นวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. บุคลากรของโรงพยาบาล มีความคิดสร้างสรรพัฒนา มีเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานและต่อประชาชน (มารยาทดี วาจาดี กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ รักวิชาชีพ สนุกกับการทำงาน หน้าตายิ้มแย้ม) และมีทักษะที่ดีต่องานที่ตนรับผิดชอบ

2. มีทีมงานที่ดี มีความเคารพตามสายงานและสิทธิซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3. ผลงานของโรงพยาบาลจะต้องมีการผลิตออกมาทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ มีโครงการพิเศษเกิดขึ้นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและอนามัยของประชาชน

5. บรรยากาศของโรงพยาบาลดูสดชื่นต่อผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ

6. เมื่อโรงพยาบาลมีโครงการรณรงค์ หรือโครงการพิเศษเกิดขึ้นได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

สัมฤทธิ์ โปรา และวิศิษฐ์ พิชัยสมิธ (2529, หน้า 38) กล่าวว่า ปัจจุบันโรงพยาบาลมิได้เป็นเพียงสถานที่ตรวจรักษาผู้เจ็บป่วยอย่างเดียว หากแต่ยังเป็นสถานให้บริการการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนเป็นที่ให้การศึกษาอบรมแก่เจ้าหน้าที่ และทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนางานวิชาการทั้งในด้านการแพทย์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลอีกด้วย ซึ่งตรงกับแนวคิดของสมอลเลย์ (Smalley, 1982, p. 11) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลในปัจจุบันมี 3 ประการ คือ

1. ให้การดูแลผู้ป่วยและผู้ได้รับบาดเจ็บ การส่งเสริมสุขภาพของชุมชน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. การให้การศึกษาสำหรับบุคลากรด้านสุขภาพ ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรที่สนับสนุนการรักษาพยาบาล

3. การทำวิจัยและพัฒนาทางการแพทย์ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญทันต่อความเจริญก้าวหน้าในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการแพทย์

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2536, หน้า 414-415) ได้กล่าวถึงหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์/สาธารณสุขว่า จากการพิจารณาถึงปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย และจรรยาบรรณทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งสรุปหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์/สาธารณสุขที่สัมพันธ์กับผู้ป่วยได้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ที่จะส่งเสริมสนับสนุนผู้ป่วยให้ตัดสินใจ (โดยผ่านการพิจารณาไตร่ตรอง) เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนทุกครั้งที่เขาสามารถทำได้

3. เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ที่จะเชื่อในความสามารถของตนเองในการให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลและในการช่วยให้ผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงความเชื่อให้ถูกต้อง

4. เจ้าหน้าที่ในฐานะเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านสุขภาพ ควรจะได้ปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องในการให้ข้อมูลที่เป็นจริง พยายามที่จะให้การศึกษา และจูงใจให้ผู้ป่วยโดยไม่ใช้วิธีการลงโทษ

5. เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ที่จะช่วยเหลือให้ผู้ป่วยได้ปฏิบัติตามคำแนะนำในการรักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วน

ฉะนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบที่โรงพยาบาลจำเป็นจะต้องจัดเตรียมอย่างน้อยที่สุด คือ

1. ฝึกอบรมบุคลากรในแต่ละหน้าที่ ให้มีความรู้ ความสามารถในการบริการผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยต้องการ

2. ในการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาหรือการผ่าตัดนั้นบุคลากรจะต้องให้บริการอย่างมีเหตุผลมากที่สุด

3. มีการจัดตั้งองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรในโรงพยาบาลต้องมีความสามารถที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้ป่วยได้ตลอดเวลา

4. จัดสภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ทั้งนี้รวมถึงอาหาร ความอบอุ่น และอื่นๆ

5. มีบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อ สุภาพอ่อนโยน ไม่เฉพาะแต่กับผู้ป่วยเท่านั้น หากแต่เป็นสัมพันธภาพของทุกๆ คนทั้งผู้มารับบริการและบุคลากร รวมถึงบุคลากรผู้ให้การรักษาพยาบาลและบุคลากรด้านการบริการ ซึ่งต่างก็มีความสุภาพ อ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใส

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

6. มีการจัดองค์กรในรูปธุรกิจที่ทันสมัย

ในปัจจุบันโรงพยาบาล นอกจากจะเห็นความสำคัญในการให้การรักษาพยาบาลแก่ประชาชนแล้วยังมีบทบาทในการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพผสมผสานกับการรักษาพยาบาลด้วย องค์ประกอบหลัก 3 ประการที่ควรคำนึงถึง คือ

1. ประชาชนหรือผู้รับบริการ ประชาชนทุกคนมีความต้องการรับบริการในการรักษาพยาบาลสำหรับตนเองและครอบครัว การรักษาพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญที่มีคุณค่าประการหนึ่ง

2. โรงพยาบาลหรือสถานที่จัดบริการรักษาพยาบาลซึ่งมีทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องมีการกำหนดโครงสร้างดำเนินการเพื่อการจัดบริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนที่มารับบริการโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาชีพต่าง ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร โภชนากร เป็นต้น บุคคลเหล่านี้จะให้บริการการรักษาพยาบาลแก่ผู้บริการ นอกจากนี้แล้วบุคลากรเหล่านี้จะเป็นผู้สร้างศรัทธาแก่ประชาชนในการให้บริการอีกด้วย

จากการศึกษาบทบาทและหน้าที่ของโรพยาบาลมานี้ สรุปได้ว่าโรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการรักษาผู้เจ็บป่วย ให้ผู้ป่วยหายจากอาการเก็บป่วย ใช้ชีวิตในสังคมด้วยความปกติสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ การรักษาดังกล่าวรวมไปถึงการจัดสถานที่ให้พักรักษาตัวด้วย นอกจากนั้นยังให้บริการการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสุขภาพ การให้การศึกษาฝึกอบรมแก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข และทำหน้าที่วิจัยและพัฒนาทางการแพทย์เพื่อสุขภาพพลานามัยที่ดีของประชาชน และการบริการที่ให้เป็นบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจ เชื่อมั่นศรัทธาของผู้รับบริการ

**หลักและแนวคิดเกี่ยวกับบริการด้านการรักษาพยาบาล** ข้อมูลโรงพยาบาลจุฬารัตน์ โรงพยาบาลจุฬารัตน์เป็นโรงพยาบาลที่เป็นลักษณะเครือข่าย ก่อตั้งขึ้นจากการรวมกลุ่มของคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ และกลุ่มนักธุรกิจระดับประเทศ โดยพิจารณาจากความต้องการทางด้านสาธารณสุขที่เพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นที่ตั้งและใกล้กับที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายแห่ง ทำให้จำนวนประชากรในเขตนี้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ความต้องการด้านสาธารณสุขมีอัตราสูงขึ้นตามมา ดังนั้นจึงมีการก่อตั้งสถานพยาบาลขนาดกลางและเล็ก จำนวน 12 สาขา โดยมีขอบเขตการบริการด้านการรักษาพยาบาล และกิจการที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยทั้งแบบการรับรักษาผู้ป่วยในและการรักษาในรูปแบบของคลินิค ซึ่งนอกจากการให้บริการการตรวจรักษาทั่วไปแล้วขอบเขตของการบริการยังครอบคลุมการบริการอุบัติเหตุ การบริการด้านการแพทย์เฉพาะทางด้านอายุรกรรมทั่วไป เวชศาสตรฟื้นฟู ทันตกรรม ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมสมอง ศัลยกรรม

อายุรกรรมทั่วไป เวชศาสตรฟื้นฟู ทันตกรรม ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมสมอง ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ศัลยกรรมต่ออวัยวะ กุมารเวชกรรม สูตินรีเวชกรรม หู ตา คอ จมูก และศูนย์ตรวจสุขภาพพิเศษต่าง ๆ โดยแต่ละสาขาต่าง ๆ ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

1. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 1 ตั้งอยู่ที่ 68/1 ถนนบางนา – ตราด กม. 12 อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ มกราคม พ.ศ. 2531

2. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 2 ตั้งอยู่ที่ 728/1 – 2 ถนนเทพารักษ์ ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2532

3. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ตั้งอยู่ที่ 153/975 – 978 หมู่ 10 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ 1 มกราคม พ.ศ. 2535

4. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 4 ตั้งอยู่ที่ 1541 /6 – 7 ถนนเทพารักษ์ กม. 7 อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ มกราคม พ.ศ.2536

5. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 5 ตั้งอยู่ที่ 119/7 หมู่ 16 กิ่งอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536

6. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 6 ตั้งอยู่ที่ 497 หมู่ 13 ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536

7. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 7 ตั้งอยู่ที่ 142/5 ริมถนนอ่อนนุช 90 เขตประเวศ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536

8. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 8 ตั้งอยู่ที่ 3142/9 – 10 ตรงข้ามสำนักงานลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536

9. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 9 ตั้งอยู่ที่ 90/5 หมู่ 13 ถนนกิ่งแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536

10. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 10 ตั้งอยู่ที่ 197 หมู่ 5 ถนนสุขสวัสดิ์ เขตราษฎร์บูรณะ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2536

11. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 11 (บางปะกงปิยะเวท) ตั้งอยู่ที่ 185/1 หมู่ 1 ตำบลบางวัว อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2535

12. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 12 ตั้งอยู่ที่ 56/10 หมู่ 7 ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2540

การให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพอนามัยของกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ กระบวนการธุรกิจจะมุ่งเน้นการให้บริการการรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินให้บริการผู้รับบริการที่เจ็บป่วยจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยนอกให้บริการการตรวจรักษา ตรวจสุขภาพ แผนกผู้ป่วยในให้บริการผู้รับบริการที่อยู่ในสถานะผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น บุคลากรหลักในการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จึงประกอบไปด้วย แพทย์ พยาบาล และพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งพนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะเป็นบุคลากรหลักในการต้อนรับ ให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกในการรับบริการของผู้รับบริการ และเป็นบุคลากรที่มีโอกาสพบและให้บริการกับผู้รับบริการมาก ประกอบกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะเป็นพนักงานที่มีปริมาณมากที่สุดในจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จึงนับว่าเป็นบุคลากรที่โรงพยาบาลให้ความสำคัญในการอบรมและฝึกฝนการให้บริการ

**รายละเอียดเกี่ยวกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาล** พนักงานผู้ช่วยพยาบาล มักถูกใช้เรียกในภาคเอกชน ในภาครัฐบาลมักใช้คำว่า พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ โดยพนักงานผู้ช่วยพยาบาลหรือพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้จะต้องการเรียนตามหลักสูตรต่าง ๆ

ในการจัดการเรียนการสอนของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ยังไม่ได้มีการจัดทำเป็นมาตรฐานไว้ จากข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งข้อมูล และโรงเรียนพนักงานผู้ช่วยพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งที่เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ พอสรุปเกณฑ์มาตรฐานในการจัดทำหลักสูตรที่ได้รับการรับรองและอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

หลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน มี 2 หลักสูตร คือ

1. หลักสูตรการดูแลเด็กเล็ก
2. หลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ

ระยะเวลาการเรียนการสอน แต่ละโรงเรียนจะเสนอหลักสูตร 3-12 เดือน โดยกำหนดเป็นเรียนภาคทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติงาน

**คุณสมบัติและพื้นความรู้ของผู้เรียน**

1. มีความรู้ขั้นต่ำ ม. 3 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า
2. มีระดับวุฒิภาวะเหมาะสม
3. ระดับอายุ 15-18 ปีขึ้นไป
4. มีสุขภาพสมบูรณ์ ไม่มีอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพ

โดยในบางแห่งของโรงเรียนพนักงานผู้ช่วยพยาบาล จะกำหนดคุณสมบัติเพิ่มเติม เช่น น้ำหนัก และส่วนสูง หรือข้อกำหนดอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลเด็กเล็ก และผู้สูงอายุ
2. เพื่อให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ เด็กเล็ก และเข้าใจธรรมชาติของในแต่ละวัย
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ และทักษะที่ถูกต้องไปประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและการปรุงอาหารให้เหมาะสมกับวัย
5. สร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ

**อัตราเวลาเรียน** จัดการเรียนการสอนสัปดาห์ละ 5 วัน วันจันทร์-วันศุกร์ และกำหนดแบบรายสัปดาห์และชั่วโมง ในแต่ละหลักสูตร โดยรวมระยะการเรียนการสอน 3 เดือน – 12 เดือน

**ความรับผิดชอบของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล**

1. ตรวจนับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ประจำวันภายในหน่วยงานให้ครบถ้วน และมีพอเพียงพร้อมที่จะใช้ได้เสมอ
2. ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของโต๊ะข้างเตียง และสิ่งแวดล้อมใกล้เตียงให้สะอาดต่อการปฏิบัติงาน
3. ตรวจสอบ จัดเตรียม จัดเก็บ และดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนเครื่องนอน และเสื้อผ้าของหน่วยงานให้มีพอเพียงและพร้อมที่จะใช้อยู่เสมอ
4. ปฏิบัติงานการพยาบาลที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น
   - 4.1 การทำความสะอาดตัวผู้ใช้บริการ
   - 4.2 การป้อนอาหารผู้ใช้บริการ
   - 4.3 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการขับถ่าย
   - 4.4 วัดสัญญาณชีพ
   - 4.5 ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง
   - 4.6 และอื่น ๆ
5. ช่วยจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเกี่ยวกับการเตรียมตรวจ และการรักษาพยาบาลประจำวัน เช่น การเจาะปอด การสวนอุจจาระ
6. ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของหน่วยงาน
7. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ดังจะสามารถบรรยายความหมาย ลักษณะงานการให้บริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ได้ ดังนี้

**คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงาน (job specification)**

พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (nurse aid)

1. เพศหญิงหรือชายอายุ 18 – 25 ปี
2. วุฒิการศึกษา สำเร็จการศึกษาวุฒิมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 หรือเทียบเท่า
3. ประสบการณ์ ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานผู้ช่วยพยาบาลไม่ต่ำกว่า 6 เดือน
4. ความรู้ มีความรู้ความเข้าใจศัพท์เทคนิคทางการแพทย์
   - 4.1 มีความรู้ในเรื่องเทคนิคปราศจากเชื้อ
   - 4.2 มีความรู้พื้นฐานในงานการพยาบาลผู้ป่วย
   - 4.3 มีความรู้ในลำดับขั้นตอนการทำงาน
   - 4.4 ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยได้ถูกต้องตามความเจ็บป่วยนั้น
5. ความสามารถ อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี
   - 5.1 ช่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยได้ดี
   - 5.2 สามารถติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก
6. คุณสมบัติ - รักและสนใจงานด้านการบริการ
   - 6.1 มีสติปัญญา ไหวพริบดี
   - 6.2 มีความรับผิดชอบ
   - 6.3 มีความสังเกต รอบคอบ
   - 6.4 แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
   - 6.5 มีความมั่นใจในตนเอง
   - 6.6 คล่องแคล่ว รวดเร็ว
   - 6.7 มีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. ความรับผิดชอบ - รับผิดชอบช่วยงานการพยาบาล ภายใต้การบังคับบัญชาของพยาบาลวิชาชีพ
   - 7.1 ตรวจวัดสัญญาณชีพและลงบันทึก พร้อมทั้งรายงานให้พยาบาลรับทราบ
   - 7.2 รับผิดชอบอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ให้ครบ

**แบบกำหนดหน้าที่งาน (job description)**

ตำแหน่ง พนักงานผู้ช่วยพยาบาล (nurse aid)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

**หน้าที่หลัก**

1. ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในการให้บริการทางการรักษาพยาบาล โดยได้รับการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2. ปฏิบัติการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

3. ประสานงานกับแผนก / หน่วยงานบริการต่าง ๆ

รายละเอียดของงานและความรับผิดชอบในการบริการ แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านการบริการทักทาย ต้อนรับ

1.1 ในฐานะผู้ให้บริการ พนักงานผู้ช่วยพยาบาลต้องมีการใช้คำพูดที่สุภาพมีสัมมาคารวะต่อผู้รับบริการ

1.2 มีการพัฒนาบุคลิกภาพให้ประทับใจต่อผู้พบเห็น แต่งกายเรียบร้อย สะอาด

1.3 มีทักษะในการทักทายและต้อนรับผู้รับบริการที่อาจเป็นผู้ป่วย หรือผู้ที่มารับการบริการด้านอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

2.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ หมายรวมถึงการให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล

2.2 การให้บริการพยาบาลเบื้องต้น การซักประวัติ จัดเตรียมผู้รับบริการก่อนการตรวจรักษา

2.3 การช่วยเหลือขณะที่ผู้รับบริการได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์และพยาบาล

2.4 การให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาล

3. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

3.1 ให้การดูแลผู้รับบริการขณะที่มารับบริการภายในโรงพยาบาล

3.2 จัดรับ – ส่งผู้รับบริการจากสถานที่หนึ่งไปอีกสถานที่หนึ่งภายในโรงพยาบาล

3.3 การดูแลเรื่องของความสุขสบายภายในโรงพยาบาล

3.4 การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการต่าง ๆ

3.5 การจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ

3.6 การบริการที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาในการให้บริการอื่น ๆ

จากบทบาทสำคัญของพนักงานผู้ช่วยพยาบาลในการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพนักงานผู้ช่วยพยาบาลจะเป็นกำลังสำคัญในการให้บริการผู้รับบริการ และมีผลต่อการพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ การหาแนวทางในการพัฒนาทักษะการให้บริการจึงเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการโดยตรง ประกอบกับยังไม่มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

พนักงานผู้ช่วยพยาบาลและทักษะการให้บริการมาก่อน ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะการให้บริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล เพื่อพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่มีพนักงานผู้ช่วยพยาบาลปฏิบัติงานอยู่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องรับบริการจากโรงพยาบาลต่าง ๆ หรือสถานพยาบาลที่มีพนักงานผู้ช่วยพยาบาลหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการปฏิบัติงานอยู่ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยผลงานชิ้นนี้ขึ้น

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ งานวิจัยในประเทศ** บังอร เทียนอำนวย (2540, หน้า 52) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โดยศึกษาเฉพาะกรณีที่โรงพยาบาลระยองพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จำแนกตามเวลาการรอรับบริการ พบว่าผู้ที่เสียเวลารอรับบริการนานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่เสียเวลารอรับบริการน้อย

ดุษณีย์ ยศทอง (2542, หน้า 66) ได้ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดต่อคุณภาพบริการ ซึ่งจากการทดลองพบว่าการใช้โปรแกรมการบริการพยาบาลทำให้เพิ่มคุณภาพบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดได้

รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร (2538, หน้า 48) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จฯ ณ ศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า การบริการโดยรวมอยู่ในระดับดีได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ สิ่งแวดล้อม ความสามารถในการรักษาพยาบาล สะดวกรวดเร็ว

อารีย์ วิรานนท์ (2537, หน้า 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่มีต่อการให้บริการ มีความคล้ายคลึงกันใน 3 หน่วยงานคือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และพบว่ามีความพึงพอใจระดับต่ำในการรอคอยบริการนาน และที่นั่งคอยไม่เพียงพอ

วนิดา เดี่ยวพานิช (2537, หน้า 58 ) ได้ศึกษาผลของการฝึกทักษะทางสังคมที่มีต่อการสื่อสารกับผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการฝึกทักษะทางสังคมทำให้นักศึกษาพยาบาลมีการสื่อสารต่อบุคคลอื่นได้ดีขึ้น

นงลักษณ์ ตันตระกูล (2535, หน้า 42 อ้างถึงใน วนิดา เดี่ยวพานิช, 2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลสมิติเวช ผลการวิจับพบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการในครั้งแรก เพราะเจ้าหน้าที่เอาใจใส่และเป็นกันเอง การบริการคุ้มค่าใช้จ่าย ปัญหาที่พบในการบริการคือ ความล่าช้า ที่จอดรถคับแคบ และอัตราค่าบริการสูง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

วิมลศรี ศรีสุพรรณ (2536, หน้า 41 อ้างถึงใน วนิดา เดี่ยวพานิช, 2537) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ที่ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย ได้แก่ สีหน้า ท่าทาง คำพูดและสายตาของพยาบาลขณะที่ให้บริการ

**งานวิจัยต่างประเทศ** นายนีด์ซ (Niedz, 1998, pp. 339-349) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการกับตัวแปรต้น 4 ประการคือ 1) การรับรู้ของพยาบาลเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรมนุษย์ 2) การรับรู้อิสระแห่งตนในการปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล 4) การรับรู้ของผู้ป่วยต่อสภาพทางกายภาพของสถานบริการ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของผู้ป่วยต่อสภาพทางกายภาพของสถานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ

มิลเลทท์ ( Millet, 1954, pp. 45-53) ได้ศึกษาการฝึกทักษะการสื่อสารให้แก่พยาบาลเพื่อพัฒนาการสื่อสารทั้งทางด้านภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำของพยาบาลกับผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่าภายหลังการฝึกทักษะการสื่อสารโดยใช้วีดีทัศน์ ทำให้พยาบาลสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้ดีขึ้น

บรูซ, โบแวน และบราวด์ (Bruce, Bowan & Brown, 1998, pp. 31-37) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในห้องฉุกเฉิน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเกี่ยวกับการบริการพยาบาลที่ได้รับ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การบริการอื่นๆและข้อมูลที่ได้รับ และพบว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ต้องรอคอยเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักมากที่สุด

พอร์เตอร์ (Porter, 1977, pp. 112-113) ได้ศึกษาวิจัยความต้องการของผู้ป่วยเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ป่วยแผนกอายุรศาสตร์ และศัลยศาสตร์ จำนวน 20 คน สรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องการรู้กฎและระเบียบของโรงพยาบาลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ เพื่อทำความคุ้นเคยและลดความวิตกกังวล ต่อการแปลกสถานที่ บุคคล และบทบาทของผู้ป่วยยินดีให้ความร่วมมือมากกว่าจะคำนึงถึงสิทธิตามลำดับ

อีริคเซน (Eriksen, 1987, pp. 31-35) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยใน จำนวน 136 คน ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการพยาบาล และความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นไปในทางกลับกันการศึกษานี้จึงเป็นการชี้แนะว่าพยาบาลจะต้องให้ความระมัดระวังในเรื่องการให้การพยาบาล โดยต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยด้วย โดยเฉพาะคณะพยาบาล

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ศาสตร์ และผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องให้เรียนการสอนการบริการจัดการ โดยไม่มุ่งเน้นการให้การพยาบาลอย่างเดียว

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอจะสรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาลที่ให้แก่ผู้มารับบริการว่า นอกจากจะต้องให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานของการบริการด้านสุขภาพอนามัยตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามความสามารถของสถานพยาบาลแล้ว สิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับจากสถานพยาบาลหรือสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ คือ

1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ อันได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาที่รอคอย สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ

2. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับตั้งแต่ แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ มีอัธยาศัยดี มีท่าทีเป็นมิตร มีความเอาใจใส่สนใจต่อผู้รับบริการ พูดจาไพเราะสุภาพ และให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

3. อุปกรณ์การรักษา มีเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการ มีความทันสมัยน่าเชื่อถือได้ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์เป็นอย่างดี

4. ความสามารถในการรักษาพยาบาล ได้แก่ แพทย์ พยาบาล มีความรู้ความสามารถในการให้การรักษาพยาบาล สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ผู้ป่วยได้ทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

5. ข้อมูลที่ได้รับ ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้รับบริการพึงได้รับจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล โดยเฉพาะแพทย์ พยาบาล ควรได้ให้ผู้ป่วยได้รับรู้ เข้าใจ และมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาลรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการควรทราบ

6. สภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาล อันได้แก่ บรรยากาศทั่ว ๆ ไป บรรยากาศในตึกรักษาพยาบาลมีความสะอาด เหมาะสม อากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียง กลิ่นต่าง ๆ รบกวน ห้องน้ำสะอาด

7. ความต้องการด้านอื่น ๆ ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า อัตราค่ารักษาพยาบาล สิ่งสันทนาการ เช่น หนังสือ วารสารต่าง ๆ เป็นต้น

หากสถานพยาบาลใดสามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ดังสิ่งที่กล่าวข้างต้นแล้ว สถานพยาบาลนั้นจะเป็นสถานพยาบาลที่มีส่วนพัฒนาสังคมในด้านสุขภาพพลานามัย อันเป็นรากฐานสำคัญแห่งคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ชื่อเสียง ศรัทธาและความเชื่อมั่น จะเป็นที่กล่าวกันโดยทั่วไป

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University