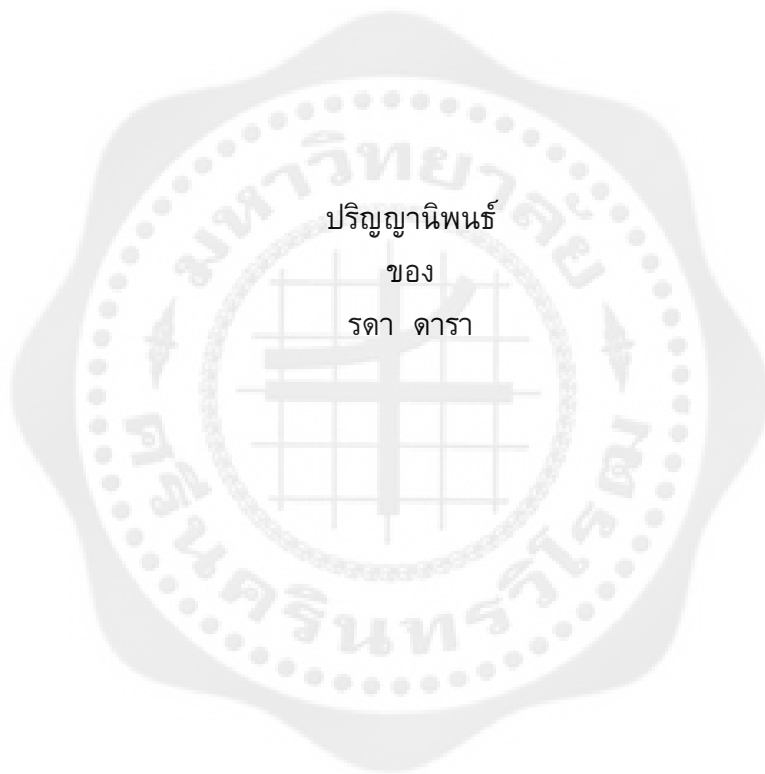


การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
กรกฎาคม 2561

การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา



ปริญญาโท
ของ
รดา ดารา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

กรกฎาคม 2561

รดา ดารา. (2561). การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา. ปรินูญานิพนธ์ ปร.ด. (การวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์: แขนงวิชาจิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินูญานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี, อาจารย์ ดร.มุกดา พัฒนะเอนก, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา มิตรานันท์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน 2) เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน 3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วย ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย การศึกษาพิเศษ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานช่วยเหลือผู้ที่สูญเสียการได้ยิน หรือเป็นผู้ที่มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรเป้าหมายที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ได้แก่ นักแก้ไขการได้ยินที่มีคะแนนจากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะการให้คำปรึกษา ได้แก่ แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน จำนวน 55 ข้อ และโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านทักษะการให้คำปรึกษา 2) การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคทางจิตวิทยาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งทฤษฎีการให้คำปรึกษาประกอบด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม 3) ผลการเปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการให้คำปรึกษาจำแนกเป็นรายด้านและตามประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ หลังการทดลองและการติดตามผลพบว่ามีความเฉลียวสูงขึ้นกว่าก่อนทดลอง แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาช่วยเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาแก่นักแก้ไขการได้ยิน

ENHANCEMENT OF COUNSELING COMPETENCIES OF AUDIOLOGISTS
THROUGH PSYCHOLOGICAL TRAINING PROGRAM

AN ABSTRACT

BY

RADA DARA



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Doctor of Philosophy Program in Research and Development on Human Potentials
at Srinakharinwirot University

July 2018

Rada Dara. (2018). *Enhancement of Counseling Competencies of Audiologists through Psychological Training Program*. Dissertation, Ph.D. Research and Development On Human Potentials (Psychology of Human Development and Counseling). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Associate Professor Dr. Skol Voracharoensri, Dr. Mukda Pattana-anek, Assistant Professor Dr. Chanida Mitranun.

The purposes of this research were to study the components of the counseling competencies of audiologists, to construct a psychological training program, and to compare the counseling competencies of audiologists in a time series design; for pre, and post-training, and the follow-up period. The five key informants in the study of the components of counseling competencies were selected by purposive sampling, and consisted of the experts in communication sciences and disorders, special education, or the scholars who had experiences of helping hearing impaired individuals, or research experiences related to people with hearing disabilities. The instrument was a questionnaire for in-depth interviews. The data was analyzed by content analysis. The target population who participated in the psychological training program were eight audiologists, who had counseling competencies scores below the fiftieth percentile in all components. An instrument to evaluate counseling competencies was a fifty-five item questionnaire and a psychological training program to enhance the counseling competencies of audiologists.

The results of the study indicated the following: 1) The components of counseling competencies included three components; knowledge of counseling, personal characteristics, and counseling skills; 2) Counseling theories and psychological training techniques were applied for developing psychological training program. Counseling theories consisted of person-centered counseling theory, behavioral counseling theory and rational emotive behavior counseling 3) The mean score of counseling competencies of the participants, who underwent a psychological training program, at post training and follow-up periods in all of the components and the sub-themes were higher than before the pre-training score. The key findings in this study supported the idea that psychological training programs were a crucial factor that enhanced the counseling competencies of audiologists.

ปริญญาโท
เรื่อง
การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
ของ
รดา ดารา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จักรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2561

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท คณะกรรมการสอบปากเปล่า
..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี) (รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกุล)
..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(อาจารย์ ดร.มุกดา พัฒนะเออนก) (รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)
..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา มิตรานันท์) (อาจารย์ ดร.มุกดา พัฒนะเออนก)
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา มิตรานันท์)
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์หลัก ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์และความรู้เป็นอย่างมากในการทำวิจัยระดับปริญญาเอก ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.มุกดา พัฒนะเอนก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา มิตรานันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ร่วมที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล ที่ให้ความกรุณามาเป็นประธานสอบปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ที่เป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความกรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณในความกรุณาของคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้าศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ แขนงวิชาจิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.มลิวลย์ ธรรมแสง ในความเมตตาและกำลังใจที่มีให้เสมอมา ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูมิสิทธิพร น้องผู้เป็นกัลยาณมิตร ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณนักแก้ไขการได้ยินทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักแก้ไขการได้ยินที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้วิจัยระลึกเสมอว่าความสำเร็จครั้งนี้เป็นผลมาจากความร่วมมือของทุก ๆ ท่าน

ขอขอบพระคุณคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัย ขอโน้มรำลึกพระคุณบิดา มารดา ที่ได้อบรมเลี้ยงดูให้ผู้วิจัยมีวันนี้ ขอขอบคุณคุณกัจจา เหลืองวิโรจน์และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา

รดา ดารา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการไต่สวน.....	13
ความหมายของสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน.....	14
ความหมายและจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่สวน.....	15
ประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาต่อการสูญเสียการไต่สวน.....	20
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน.....	22
ทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษา ด้านแก้ไขการไต่สวน.....	32
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา.....	39
ความหมาย.....	39
รูปแบบการฝึกอบรม.....	40
รูปแบบการเรียนรู้กับการฝึกอบรม.....	43
เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม.....	45
ขั้นตอนการฝึกอบรม.....	46
การประเมินผลการฝึกอบรม.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ	
นักแก้ไขการได้ยิน.....	57
กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อ	
เสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน.....	61
ประชากรเป้าหมาย.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ	
นักแก้ไขการได้ยิน.....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1.....	74
ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา	
เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน	78
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 2.....	78
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
สรุปผลการวิจัยการวิจัยในระยะที่ 1.....	94
สรุปผลการวิจัยการวิจัยในระยะที่ 2.....	95
อภิปรายผลการวิจัย.....	98
ข้อเสนอแนะ.....	107

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	114
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	227



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปความหมายของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่สวน.....	18
2 สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการให้คำปรึกษา.....	29
3 การวิเคราะห์สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน.....	30
4 การสังเคราะห์สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนตามมุมมองของ ผู้เชี่ยวชาญ.....	31
5 การประเมินผลระหว่างดำเนินการฝึกอบรม.....	49
6 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	62
7 แบบแผนการทดลอง.....	71
8 ประเด็นที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน.....	72
9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ.....	75
10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชากร.....	79
11 ค่าเฉลี่ยประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรของคะแนนแบบวัดสมรรถนะ การให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน.....	80
12 ค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัด สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนด้านความรู้เกี่ยวกับการให้ คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา ก่อนการ ทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล.....	84
13 ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัด สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับ ความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา ก่อน การทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล.....	85
14 ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัด สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล.....	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยินของนักแก้ไขการได้ยินด้านทักษะการให้คำปรึกษา ในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล.....	89
16 ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา.....	213
17 ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	214
18 ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านทักษะการให้คำปรึกษา.....	215
19 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	217
20 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาด้านทักษะการให้คำปรึกษา.....	218
21 ค่าดัชนี IOC ของโปรแกรมการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน.....	219
22 การวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน.....	222

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการได้ยีน.....	10
2 กรอบแนวคิดในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน.....	11
3 รูปแบบ A-B-C.....	36
4 ขั้นตอนในกระบวนการ A-B-C-D.....	37
5 โมเดลพื้นฐานของวิธีระบบสำหรับการฝึกอบรม.....	41
6 ขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ.....	42
7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นการประเมินกับระยะเวลาของการประเมินใน รูปแบบของเคิร์กแพทริก.....	50
8 ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎี การให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล.....	86
9 ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยีนของ นักแก้ไขการได้ยีนในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและ ระยะติดตามผล.....	88
10 ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยีนของ นักแก้ไขการได้ยีนในด้านทักษะการให้คำปรึกษาในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ ข้อมูล การให้กำลังใจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล.....	90

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นักแก้ไขการได้ยิน (Audiologist) เป็นวิชาชีพที่ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการประเมิน การวินิจฉัยและการฟื้นฟูด้านการได้ยิน (Audiology) แก่ผู้รับบริการที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน การสูญเสียการได้ยินเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลในทุก ๆ ช่วงวัย ซึ่งผลกระทบจากการสูญเสีย การได้ยินที่เกิดขึ้นนี้ ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อการสื่อสาร การมีสัมพันธภาพกับคนในครอบครัวและ การเข้าสังคมเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อปัญหาทางด้านอารมณ์จิตใจ เนื่องจากบุคคลเมื่อมีการสูญเสีย การได้ยินอาจปฏิเสธความผิดปกติที่เกิดขึ้น มีความรู้สึกโกรธ โทษตนเองหรือโทษบุคคลอื่น (Tye. 2015: 75-76) หากปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขและผู้สูญเสียการได้ยินไม่สามารถยอมรับ หรือเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นได้ก็จะทำให้อัตมโนทัศน์ที่มีต่อตนเองต่ำ รู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่าและ นำไปสู่การแยกตัวออกจากสังคม ดังนั้นจากประเด็นดังกล่าวและผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ ที่สูญเสียการได้ยินการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาถือเป็นบทบาทหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่งของนักแก้ไข การได้ยินที่ช่วยทำให้ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม

สมาคมแก้ไขการได้ยินและการพูด ประเทศสหรัฐอเมริกา (ASHA. 2004: 1) กำหนดให้ การให้คำปรึกษาเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญในกระบวนการช่วยเหลือผู้สูญเสียการได้ยินให้ กลับคืนสู่สภาพเดิม การให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ด้านเนื้อหา (Content counseling) คือการให้ข้อมูลหรือให้การศึกษาเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยิน และความผิดปกติที่เกิดขึ้นในลักษณะของการสนทนาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Give-and-take- dialogue) และการให้คำปรึกษาด้านการปรับตัวของบุคคล (Personal adjustment counseling) ซึ่งเป็นไปในลักษณะของการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ เพื่อช่วยให้ผู้สูญเสียการได้ยินคลาย ความวิตกกังวล เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสามารถปรับตัวได้ในเชิงบวกต่อความผิดปกติที่ เกิดขึ้น

สำหรับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ซึ่งเป็นความสามารถในการ ดำเนินการให้คำปรึกษานั้น ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อทั้งนักแก้ไขการได้ยินและผู้รับบริการ กล่าวคือ หากนักแก้ไขการได้ยินมีสมรรถนะการให้คำปรึกษาจะช่วยทำให้นักแก้ไขการได้ยินมีความ เข้าใจประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับบริการประสบ ทั้งในด้านความคิด อารมณ์และความรู้สึกของผู้สูญเสีย การได้ยินและนำไปสู่การหาแนวทางในการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละราย ส่วนผลดี ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้สูญเสียการได้ยินจะเข้าใจ และยอมรับความบกพร่องที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง มองเห็นทางเลือกในการฟื้นฟู

และเกิดการพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาในการจัดการกับปัญหาของตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพานักวิชาชีพ อันจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีขึ้น (Flasher; & Fogle. 2012: 21)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในต่างประเทศ พบว่าการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินนั้น มุ่งเน้นไปทางด้าน การแพทย์ (Medical framework) และเกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ นักแก้ไขการได้ยินยังไม่ได้รับการเตรียมความพร้อมในการให้คำปรึกษาอย่างเพียงพอในประเด็นด้าน การสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ แต่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ คือ การ ประเมินทางการได้ยินและการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัย ดังนั้นเมื่อนักแก้ไขการได้ยิน ต้องไปปฏิบัติงานในคลินิก จึงรู้สึกไม่สะดวกใจในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการในเรื่องของอารมณ์ และความรู้สึก รวมถึงการสื่อสารที่จะช่วยให้ผู้รับบริการคลายความวิตกกังวล การตอบสนองของ นักแก้ไขการได้ยินจึงเป็นไปในลักษณะของการให้ข้อมูลทางเทคนิคและไม่ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่นักแก้ไขการได้ยินขาดสมรรถนะการให้คำปรึกษา ส่งผลให้ เกิดช่องว่างระหว่างการช่วยเหลือทางการแพทย์และการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ เนื่องจาก ผู้รับบริการรู้สึกว่านักแก้ไขการได้ยินไม่ได้ให้ความสนใจกับสิ่งที่เขาตระหนักหรือมีความกังวลอย่าง แท้จริง จึงทำให้ไม่ยากที่จะรับคำปรึกษาจากนักแก้ไขการได้ยิน เพราะความเครียดต่อ ความผิดปกติที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการคลี่คลายและนำไปสู่การปฏิเสธการฟื้นฟู (Crandell. 1997: 78, Clark; & English. 2004: 2, Daphne; & Lucks. 2008: 44, English; & Weist. 2005: 54) ดังนั้น การที่นักแก้ไขการได้ยินจะมีสมรรถนะการให้คำปรึกษา นักแก้ไขการได้ยินจำเป็นต้องเรียนรู้และ ได้รับความรู้ฝึกฝนให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างความรู้และทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อนำไปใช้ในการให้ คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Crowell; et al. 2005: 86, Munoz. 2016: 1)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาของนักแก้ไข การได้ยินในต่างประเทศพบว่า ในอดีตการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาจะเน้น ด้านเนื้อหาเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินและการฟื้นฟู แต่ต่อมาพบว่าแนวโน้ม การฝึกอบรมให้ความสำคัญกับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน และครอบครัวมากขึ้น ซึ่งวิธีการฝึกอบรมจะใช้การผสมผสานวิธี ทั้งวิธีการฝึกอบรมแบบนำเสนอและ วิธีการฝึกอบรมแบบปฏิบัติจริง โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย การบรรยาย การใช้สื่อ เสียง และภาพ การใช้สถานการณ์จำลอง การใช้บทบาทสมมติและการใช้กรณีศึกษา เพื่อเป็นการ เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี หลักการ รวมถึงการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาในการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความชำนาญ (English; & Rojeski; & Branham. 2000: 85, English; & Archbold. 2014: 116-177) พบว่าภายหลังเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษานักแก้ไขการได้ยินมี ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา มีทักษะการให้คำปรึกษาในการสื่อสารและการฟังอย่างใส่ใจเพิ่มขึ้น สามารถตอบสนองต่อสภาวะทางอารมณ์ได้ตรงกับความต้องการของผู้ที่สูญเสียการได้ยินหรือ สมาชิกในครอบครัวได้ดีกว่าก่อนเข้ารับการอบรม ดังนั้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมาสถาบันการศึกษาใน

ต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา มีการประเมินหลักสูตรและการจัดการเรียน การสอนด้านแก้ไข การได้ยินใหม่และให้ความสำคัญกับการจัดรายวิชาการให้คำปรึกษาเพิ่มเข้าไปในส่วนของการเรียน การสอน ทั้งด้านการฝึกปฏิบัติและการศึกษาทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก เพื่อให้ นักแก้ไข การได้ยินได้รับการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ที่ สูญเสียการได้ยินและครอบครัวเมื่อต้องไปปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (English; & Weist. 2005: 42, Ratanjee. 2014: 2-3)

สำหรับในประเทศไทยมีหลักสูตรความผิดปกติของการสื่อความหมาย สังกัดคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพียงแห่งเดียวที่มีการผลิตบัณฑิต สาขาวิชาแก้ไขการได้ยิน ซึ่งเป็นนักวิชาชีพด้านสุขภาพที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านการได้ยิน เนื่องจากผู้วิจัยอยู่ในหลักสูตร ทำหน้าที่เป็นผู้สอน เป็นนักแก้ไขการได้ยินและให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ สูญเสียการได้ยิน ผู้ปกครอง รวมถึงสมาชิกในครอบครัวที่กำลังประสบกับความเครียดและ มีปฏิกิริยาต่อสถานการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นประจำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน หลักในการปฏิบัติและปัญหาที่พบ รวมถึงสิ่งที่ ต้องการพัฒนา โดยการสัมภาษณ์อาจารย์ นักแก้ไขการได้ยินและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านแก้ไข การได้ยิน รวม 6 คน จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยพบว่าการให้คำปรึกษาเป็นหน้าที่ ของนักแก้ไขการได้ยินที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้หรือการให้การศึกษาเกี่ยวกับ ความผิดปกติที่เกิดขึ้น รวมถึงให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ ในทางปฏิบัตินักแก้ไข การได้ยินต้องมีความรู้ด้านแก้ไขการได้ยินเป็นอย่างดีและจำเป็นต้องมีทักษะการให้คำปรึกษาในการ ให้คำปรึกษา แต่เนื่องจากนักแก้ไขการได้ยินไม่ใช่ นักจิตวิทยาและยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักการในการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาจึงเป็นไปในลักษณะของการให้ข้อมูลทางเทคนิค มากกว่าการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ บางครั้งก็เป็นการชี้แนะ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ ผู้รับบริการ จำนวน 2 คนที่ได้รับคำปรึกษาจากนักแก้ไขการได้ยิน จากการสัมภาษณ์พบว่าข้อมูลที่ ได้มีความสอดคล้องกันกล่าวคือ นักแก้ไขการได้ยินมักจะใช้คำพูดทางวิชาการ ขาดความยืดหยุ่น ทางความคิด ขาดทักษะการฟังอย่างและไม่ค่อยใส่ใจกับอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ทั้งใน ภาคทฤษฎีจากงานวิจัยและการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไข การได้ยิน สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะการให้คำปรึกษามีความสำคัญกับวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ จะศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับ สมรรถนะการให้คำปรึกษาของฮอลแลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014: 67-93) แฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012: 7-18) มาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา องค์ประกอบ ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้เชี่ยวชาญด้านความผิดปกติของการสื่อความหมาย การศึกษาพิเศษหรือผู้ที่ทำงาน ช่วยเหลือผู้ที่สูญเสียการได้ยิน หรือผู้ที่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูญเสียการได้ยิน เพื่อศึกษา

องค์ประกอบของสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินและนารายละเอียด เนื้อหาสาระสำคัญขององค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในบริบทของประเทศไทยต่อไป

คำถามการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีคำถามการวิจัยดังนี้

1. องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยินประกอบด้วยอะไรบ้างและควรมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินควรมีลักษณะเป็นอย่างไร
3. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสามารถเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินได้หรือไม่และผลเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
2. เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเรื่องโปรแกรมการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

1. ด้านวิชาการ ได้ความรู้ใหม่ในเชิงบูรณาการระหว่างศาสตร์ทางด้านแก้ไขการได้ยินและด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรได้
2. ด้านการปฏิบัติ ได้เครื่องมือที่ผ่านการศึกษาค้นคว้าและทดลอง มีแบบวัดที่สามารถนำไปใช้ประเมินสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินและได้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาที่สามารถนำไปเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินให้เข้มแข็งขึ้น

3. ด้านการบริการ นักแก้ไขการได้ยินที่มีสมรรถนะการให้คำปรึกษาสูงขึ้นจากการฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมให้นักแก้ไขการได้ยินช่วยเหลือผู้รับบริการและสมาชิกในครอบครัว ในการปรับตัวยอมรับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ลดปัญหาทางด้านอารมณ์จิตใจและนำไปสู่การพัฒนาในเชิงบวก

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกำหนดขอบเขตของการศึกษาเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเป็นการศึกษาแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรายละเอียดขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย นักแก้ไขการได้ยิน 2 คน นักแก้ไขการพูด 1 คน และครูการศึกษาพิเศษ 2 คน รวม 5 คน ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย การศึกษาพิเศษและมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก หรือมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป

2. เป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานช่วยเหลือผู้สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3. เป็นผู้ที่มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับผู้ที่สูญเสียการได้ยิน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ประชากรที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ประชากรเป้าหมายที่เข้าร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน เป็นนักแก้ไขการได้ยินที่มีคะแนนจากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน ประกอบด้วย เพศหญิง 4 คน และเพศชาย 4 คน ที่มีความสมัครใจและมีความพร้อมในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วย

1. ตัวแปรจัดกระทำ ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านทักษะการให้คำปรึกษา

1. ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา หมายถึง ความเข้าใจในเชิงเนื้อหาของนักแก้ไขการได้ยินเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ การเข้าใจประสบการณ์ การปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้รับบริการแต่ละคนต่อการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะ หรือคุณสมบัติของนักแก้ไขการได้ยินในการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย

2.1 ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การแสดงออกของนักแก้ไขการได้ยินด้วยความใส่ใจ มีความเป็นมิตร เข้าใจมุมมองของผู้รับบริการ และยอมรับผู้รับบริการอย่างไม่มีเงื่อนไข ได้แก่ ท่าทีที่แสดงถึงความใส่ใจ เป็นมิตร แสดงออกถึงการรับรู้และยอมรับความคิดความรู้สึกของผู้รับบริการ

2.2 การมีความคิดยืดหยุ่น หมายถึง การแสดงออกถึงความพร้อมของนักแก้ไขการได้ยินในการปรับเปลี่ยนความคิด การกระทำให้เข้ากับสถานการณ์ ได้แก่ การยอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่แตกต่างไปจากตนเอง การปรับเปลี่ยนเป้าหมายการช่วยเหลือ หรือการฟื้นฟูร่วมกับผู้รับบริการและการให้เวลาแก่ผู้รับบริการได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

2.3 การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การแสดงออกของนักแก้ไขการได้ยินที่แสดงให้เห็นถึงมุมมองต่อสถานการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ในเชิงบวก ได้แก่ การมองปัญหาของผู้รับบริการว่าสามารถเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขได้และมีความเชื่อมั่นในตัวผู้รับบริการว่าสามารถปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ

3. ทักษะการให้คำปรึกษา หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการใช้เทคนิค วิธีการในการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

3.1 การฟังอย่างใส่ใจ หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ เข้าใจโดยไม่ตัดสิน ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจ เนื้อหาสาระ ความรู้สึก ติดตามประเด็นปัญหาของผู้รับบริการโดยไม่ขัดจังหวะและมีการตอบสนอง โดยการใช้ท่าทาง การสบตา การพยักหน้า/การผงกศีรษะและการตอบรับอย่างสุภาพ

3.2 การถาม หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการเลือกใช้คำถามกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ คำถามปลายเปิด (Open questions) คำถามปลายปิด (Closed questions) คำถามสะท้อนความกระจ่าง (Clarify questions) และคำถามเชิงเปรียบเทียบ (Comparison questions) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง มีรายละเอียดมากขึ้น ตรวจสอบความเข้าใจและกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้สำรวจตนเอง

3.3 การทวนความ หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการทบทวนสิ่งที่ผู้รับบริการพูดออกมา ได้แก่ การพูดโดยใช้ประโยคและข้อความที่เกะทับรัทขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนและตรวจสอบว่ามีความเข้าใจตรงกัน

3.4 การสะท้อนความรู้สึก หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการทำให้ผู้รับบริการได้เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ได้แก่ การฟังสิ่งที่ผู้รับบริการพูดและสะท้อนออกมาเป็นคำพูดที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ

3.5 การใช้ตัวแบบ หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการช่วยให้ผู้รับบริการได้สังเกต เรียนรู้และทำตามแบบอย่าง ได้แก่ สังเกตจากตัวแบบจริง การยกตัวอย่างจากบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการฟื้นฟู การนำกิจกรรมและอุปกรณ์มาเป็นแบบอย่างหรือตัวอย่าง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

3.6 การอธิบายและการให้ข้อมูล หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการบอกรายละเอียด นำเสนอข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางเทคนิคให้เหมาะกับภูมิหลังและประสบการณ์ของผู้รับบริการแต่ละรายอย่างมีขั้นตอน ได้แก่ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการล่วงหน้า เลือกใช้คำพูดที่ง่ายต่อการรับรู้และเข้าใจ ให้ข้อมูลโดยไม่ชี้นำ อธิบายหรือให้ข้อมูลที่ละน้อย มีการยกตัวอย่างเปรียบเทียบ ใช้อุปกรณ์หรือสื่อช่วย เช่น ภาพประกอบ เปิดโอกาสให้ซักถามและตรวจสอบความเข้าใจทุกครั้ง

3.7 การให้กำลังใจ หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการใช้คำพูดหรือการแสดงออกที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจและช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการเผชิญปัญหา ได้แก่ การให้คำชมเชย และการให้แรงเสริม เพื่อให้ผู้รับบริการคลายความวิตกกังวล เกิดกำลังใจในการเผชิญปัญหา

4. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา หมายถึง กระบวนการที่นำมาใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา จนกระทั่งสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมี

ประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและแนวคิดจาก ทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้ คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ผสมผสาน เทคนิคการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยาในการนำมาใช้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา มีรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ แบ่งปันแลกเปลี่ยน อภิปราย วิเคราะห์ได้สรุปความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน สร้างการเรียนรู้ใหม่ และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ และรูปแบบการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติให้ผู้เข้ารับ อบรมได้มีโอกาสลงมือกระทำและฝึกซ้อมทักษะที่เหมาะสมกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้ คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นเตรียมการ (The preparatory stage) หมายถึง การกำหนดเนื้อหา วิธีการ เทคนิคต่าง ๆ รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการฝึกอบรม เชิงจิตวิทยา

4.2 ขั้นเริ่มต้น (The initial stage) หมายถึง ขั้นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรมได้รู้จักและเกิดความไว้วางใจ โดยใช้กิจกรรมประกอบการปฐมนิเทศ เพื่อ ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การฝึกอบรม การร่วมกันตั้งข้อตกลง ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ ระยะเวลาและตารางกิจกรรมในการฝึกอบรม รวมถึงสิ่งที่ผู้เข้า รับการฝึกอบรมต้องปฏิบัติ เพื่อให้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยารับรู้และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ การฝึกอบรม

4.3 ขั้นดำเนินการ (The working stage) หมายถึง การที่ผู้ฝึกอบรมเอื้ออำนวยให้ผู้ รับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมี สมรรถนะในการให้คำปรึกษา ตามหลักการและแนวคิดในการฝึกอบรม ทฤษฎีและเทคนิคทาง จิตวิทยา รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยาย การอภิปราย การแสดง บทบาทสมมติ การสอนสาธิต การเปิดเผยตนเองและการจินตภาพ เป็นต้น

4.4 ขั้นยุติ (The ending stage) หมายถึง ขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ฝึกอบรมได้สรุปและให้ผู้ เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาร่วมอภิปรายถึงความรู้สึก การสรุปเนื้อหาใจความสำคัญและ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาแต่ละครั้ง เป็นการประเมินผลการฝึกอบรม เชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน

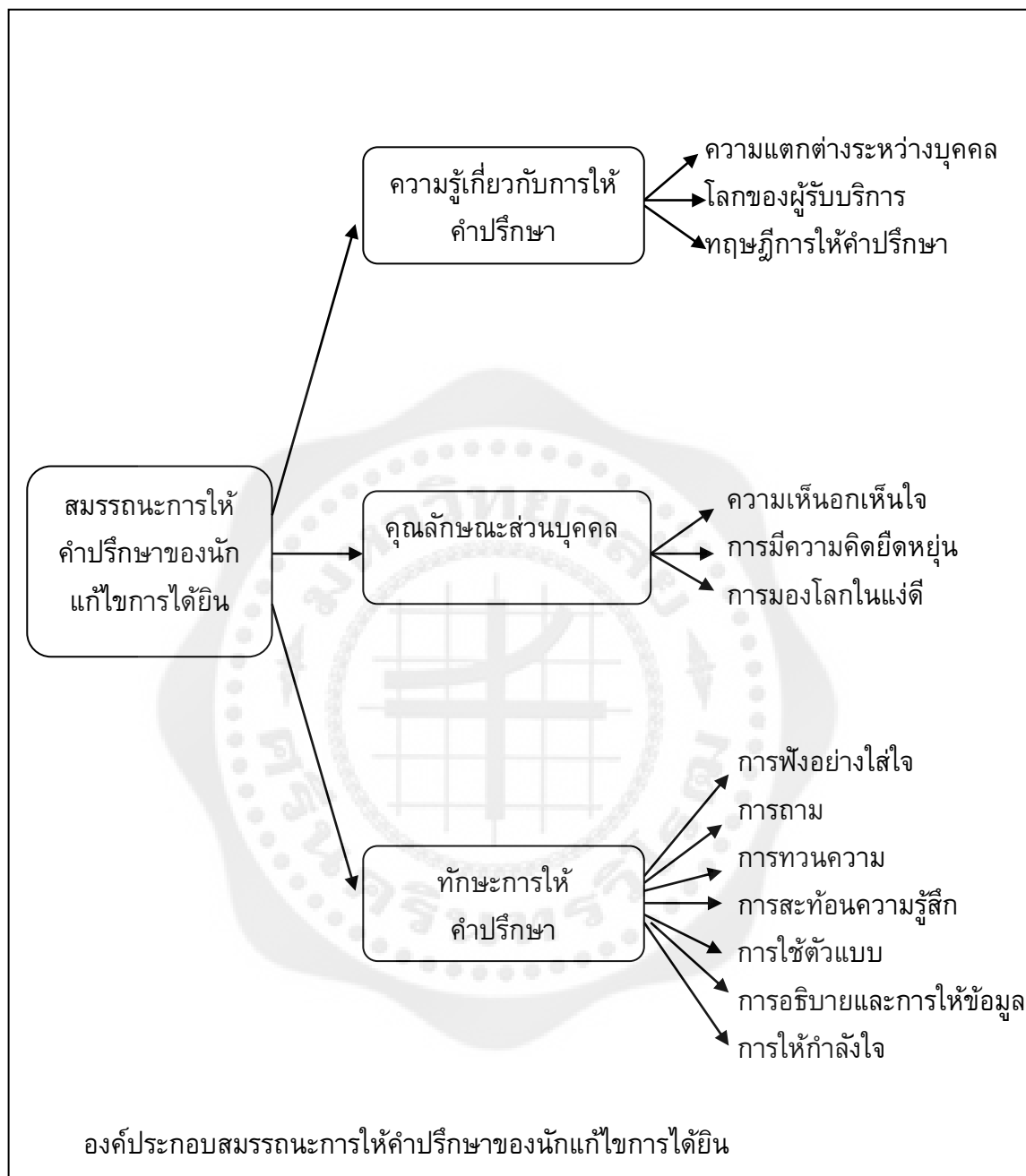
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน โดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

1. การวิจัยในระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินของฮอลล์แลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014) แฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012) ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา นำมาเป็นกรอบในการศึกษาแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เกี่ยวกับรายละเอียดองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินและนำข้อมูลคุณภาพที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ กำหนดรายละเอียดสาระสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินและทำการตรวจสอบความเหมาะสมอีกครั้งตามมุมมองผู้เชี่ยวชาญ (Participants perspectives) กรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ดังภาพประกอบ 1





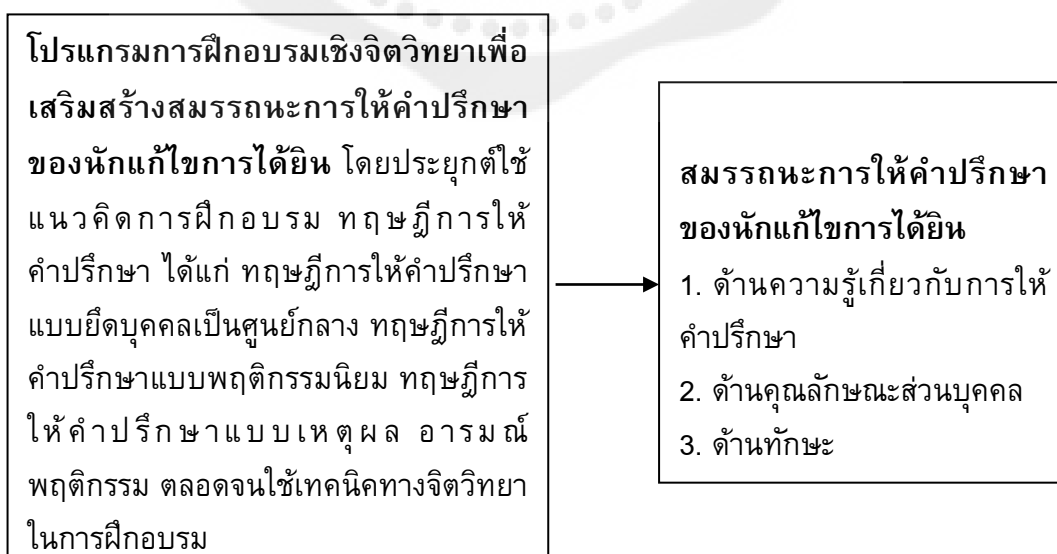
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

2. การวิจัยในระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและประยุกต์แนวคิดจาก ทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ผสานเทคนิคการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยาในการนำมาใช้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนตามองค์ประกอบ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา โดยมีขั้นตอนการฝึกอบรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ตามแนวคิดของเนลสัน โจนส์ (Nelson-John.1992: 48-49) คือ ขั้นเตรียมการ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการและขั้นยุติ ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เทคนิคการฝึกอบรม การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน ประกอบด้วยตัวแปรจัดกระทำ (Treatment variable) คือ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาและตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน โดยใช้วิธีการเลือกนักแก้ไขการได้ยีนที่มีคะแนนสมรรถนะการให้คำปรึกษาทุกด้านตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน ประกอบด้วย เพศหญิง 4 คน และเพศชาย 4 คน ที่มีความสมัครใจและมีความพร้อมในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน ผู้วิจัยวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาเมื่อการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสิ้นสุดลง และวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาในระยะระยะติดตามผล

ตัวแปรจัดกระทำ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน

สมมติฐานในการวิจัย

1. สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา
2. สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผลแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอด้วยหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
 - 1.2 ความหมายและจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน
 - 1.3 ประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาต่อการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น
 - 1.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
 - 1.5 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
 - 2.1 ความหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 2.2 รูปแบบการฝึกอบรม
 - 2.3 รูปแบบการเรียนรู้กับการฝึกอบรม
 - 2.4 เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม
 - 2.5 ขั้นตอนการฝึกอบรม
 - 2.6 การประเมินการฝึกอบรม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

สมรรถนะการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน รวมถึงสมาชิกในครอบครัว มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น สามารถยอมรับและมีแนวทางในการบริหารจัดการกับปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินจะเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านเนื้อหาและการสนับสนุนด้านอารมณ์และจิตใจ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ทั้งความหมายโดยตรงและคำที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

สมาคมแก้ไขการได้ยินและการพูด ประเทศสหรัฐอเมริกา (ASHA. 2006: 7) กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยินว่า เป็นความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านแก้ไขการได้ยินและความรู้เฉพาะเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา รวมถึงการใช้ทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการฟังและการใช้ภาษาอย่างเหมาะสมมาใช้ในการกระบวนการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินและสมาชิกในครอบครัวหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ที่สูญเสียการได้ยิน

แฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012: 7-8) กล่าวถึง สมรรถนะการให้คำปรึกษาว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นความสามารถของนักแก้ไขการได้ยิน ในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพ มาใช้ในการประเมินปัญหาความบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง มีกระบวนการให้การช่วยเหลืออย่างสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น สามารถเลือกใช้ทักษะในการให้คำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นการฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจและการให้กำลังใจมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์

ฮอลแลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014: 67) กล่าวถึง สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินว่า เป็นการแสดงออกถึงความสามารถในการนำเอาความรู้ประสบการณ์เฉพาะทางด้านแก้ไขการได้ยิน หลักการทางทฤษฎีการให้คำปรึกษาและทักษะการให้คำปรึกษา รวมถึงการแสดงออกเชิงพฤติกรรมของนักแก้ไขการได้ยินที่มีต่อผู้รับบริการและการมีเจตคติในเชิงบวกที่ช่วยให้การให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จ

ลูเธอร์แมน (Lutherman. 2006: 1) กล่าวถึงสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินว่า เป็นความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการรับฟังสิ่งที่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินพูดออกมาด้วยความเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก มีความเห็นอกเห็นใจ ใส่ใจ ไม่ตัดสิน มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาพูดภาษากายและมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ที่สูญเสียการเกิดความไว้วางใจ รู้สึกว่าได้รับการช่วยเหลือและกล้าที่จะแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ ของตนเองออกมา ซึ่งจะทำให้แก้ไขการได้ยินเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการอย่างเข้าใจและช่วยให้ผู้รับบริการมองเห็นแนวทางแก้ไขปัญหาของตนเอง อันนำไปสู่การมีพฤติกรรมพึงประสงค์

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะการให้คำปรึกษา หมายถึง คุณลักษณะ ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ด้านแก้ไขการได้ยิน ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา รวมถึงการมีคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการให้คำปรึกษาที่เอื้อให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความหมายและจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน

1.2.1 ความหมาย

สมาคมจิตวิทยาการให้คำปรึกษาแห่งประเทศไทย (American counseling association. 2014: 3) ให้ความหมายการให้คำปรึกษาว่า เป็นความสัมพันธ์เชิงวิชาชีพ ที่ช่วยสร้างพลังให้แก่บุคคลที่มีความหลากหลาย แก่ครอบครัวและกลุ่มบุคคลที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายทางสุขภาพจิต สุขภาวะ การศึกษาและอาชีพ

การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยเหลือบุคคลให้สามารถตระหนักในสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลนั้น ๆ รู้สึกว่าไม่มีความหมาย เป็นกระบวนการช่วยเสริมพลังอำนาจที่จะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าถึงพลังที่มีอยู่ในตนเอง ซึ่งกระบวนการให้คำปรึกษาอาจใช้เทคนิค วิธีการและการช่วยเหลือได้หลากหลาย แต่เป้าหมายส่วนใหญ่จะเหมือนกันคือ ช่วยบรรเทาความทุกข์และส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนักจิตวิทยามักจะเผชิญกับบุคคลที่รู้สึกหมดหวัง สิ้นหวังที่พยายามจะหาแนวทางและคำตอบที่จะช่วยให้รู้สึกว่าความยุ่งยากต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือกำลังเผชิญอยู่นั้นหมดไป (Prout; & Wadkins. 2014: 1)

สำหรับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยินนั้น การให้คำปรึกษาจะแทรกซึมเข้าไปในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในระยการประเมิน การวินิจฉัยและการวางแผนช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้ที่สูญเสียการได้ยิน นักวิชาชีพและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายในการช่วยเหลือและฟื้นฟูอย่างสูงสุด ซึ่งการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินอาจมีความแตกต่างจากนักจิตวิทยาที่ให้คำปรึกษาแก่บุคคลปกติที่มีปัญหาทางด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม แต่การให้คำปรึกษาด้านการแก้ไขการได้ยินจะเกี่ยวข้องกับบุคคลที่เกิดการสูญเสียการได้ยิน ซึ่งอาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน หรือเกิดขึ้นในช่วงสำคัญของชีวิต อันส่งผลต่อการทำหน้าที่ที่มีอยู่เดิมและมีผลต่อคุณภาพชีวิต บทบาทของนักแก้ไขการได้ยินจึงไม่ได้จำกัดอยู่แค่การให้ข้อมูลหรือการให้การศึกษาเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินเท่านั้น แต่ค่อนข้างจะเป็นไปในลักษณะของการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ เพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน เกิดการยอมรับความบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งแนวทางในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินจะเกี่ยวข้องกับ 2 ส่วน คือ การให้ข้อมูลหรือการให้การศึกษา (Information education) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยิน และผลกระทบที่เกิดขึ้นและการให้คำปรึกษาเพื่อการปรับตัวของบุคคลหรือการสนับสนุน (Personal adjustment supportive) เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินสามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ นักแก้ไขการได้ยินต้องทราบว่า หากปัญหาของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน มีสาเหตุนอกเหนือไปจากความผิดปกติที่เกิดขึ้น นักแก้ไขการได้ยินก็ต้องมีความตระหนักรู้และสามารถส่งต่อไปยังนักจิตวิทยาได้อย่างเหมาะสม จากการศึกษาความหมายของการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการได้ยินจากนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความหมายและความแตกต่างของคำที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน นำเสนอดังนี้

เทย์เลอร์ (Taylor. 1993: 69; citing Pollack. 1978) การให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการไต่ถามหมายถึง การที่นักแก้ไขการไต่ถามให้การสนับสนุนผู้รับบริการผ่านกระบวนการให้คำปรึกษาเกี่ยวข้องกับ 2 ส่วน คือ

1. การให้คำปรึกษาในด้านข้อมูล (Informational counseling) หมายถึง การให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับการสูญเสียการไต่ถาม ผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึงการช่วยเหลือและฟื้นฟูอย่างถูกต้อง เช่น การใช้อุปกรณ์ช่วยการไต่ถาม การฝึกพูด การฝึกฟัง เป็นต้น

2. การให้คำปรึกษาด้านการปรับตัวของบุคคล (Personal adjustment counseling) หมายถึง การให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการยอมรับการสูญเสียการไต่ถาม สามารถปรับตัว มองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาของตนเองและเผชิญกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

คลาร์ก และอิงลิช (Clark; & English. 2004: 6-8) การให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการไต่ถาม หมายถึง การสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจและการให้กำลังใจ เพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ถามและสมาชิกในครอบครัวมีมุมมองต่อปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่แตกต่างออกไปจากเดิม สร้างการรับรู้ใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับแบบแผนในการดำเนินชีวิตและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหาคือความบกพร่องที่เกิดขึ้นในเชิงบวก เช่น การใช้เครื่องช่วยฟังและยอมรับความยากลำบากในการสื่อสารที่ยังอาจเกิดขึ้นอยู่ตามความเป็นจริง โดยการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ถามจะเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านเนื้อหา (Content counseling) ซึ่งเป็น การให้ข้อมูลกับผู้ที่สูญเสียการไต่ถามเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นและแนวทางการให้การช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการให้คำปรึกษาด้านการปรับตัวของบุคคล (Adjustment counseling) เพื่อให้สามารถยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก ซึ่งเป็นลักษณะของการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ

แฟลชเชอร์ และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012: 4) การให้คำปรึกษาทางการแก้ไขการไต่ถามหมายถึง การที่นักวิชาชีพระยะยุคที่ใช้ความรู้ด้านสังคมศาสตร์ (Social science) และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมาใช้ในการให้คำปรึกษา โดยมีความมุ่งหมายในการช่วยเหลือบุคคลหรือสมาชิกครอบครัวให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติทางการไต่ถาม การสื่อสารและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชีวิตของผู้ที่สูญเสียการไต่ถาม ตลอดจนการป้องกัน การบริหารจัดการ การปรับเปลี่ยนหรือเผชิญกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการให้คำปรึกษาจะเกี่ยวข้องกับการให้การศึกษา (Educational) และการฟื้นฟู (Rehabilitation)

แคทซ์ และคนอื่น ๆ (Katz; et. al. 2015: 851; citing Clark; & English. 2004, Luterman. 2001: 1) การให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการไต่ถามหมายถึง การให้ความรู้แก่ผู้ที่สูญเสียการไต่ถาม และครอบครัว เพื่อช่วยเหลือให้บุคคลเหล่านั้นสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับการสูญเสียการไต่ถามและควบคุมปฏิกิริยาของตนเองเมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ โดยการ

ให้คำปรึกษาจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การให้ข้อมูลและการให้การสนับสนุนบุคคลในเรื่องของการปรับตัว

ฮอลแลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014: 12-13) การให้คำปรึกษาทางด้านความผิดปกติของการสื่อความหมาย หมายถึงกระบวนการที่ประกอบด้วย

1. กระบวนการฟัง โดยนักแก้ไขการได้ยินจะต้องมีการตรวจสอบการรับรู้ของตนเองที่อาจจะส่งผลต่อการมีอคติในการรับฟังสิ่งที่ผู้รับบริการเล่าออกมาและจะต้องมีการฝึกฝนทักษะในการฟัง เพื่อให้เข้าใจโลกทัศน์ของผู้รับบริการ เกิดการยอมรับ เข้าใจในมุมมอง วัฒนธรรมและความเชื่อของผู้รับบริการที่อาจแตกต่างไปจากนักแก้ไขการได้ยิน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจในการแสดงออกถึงความรู้สึก ความกังวล สิ่งที่ตนเองตระหนักและอื่น ๆ ออกมาให้ นักวิชาชีพทราบ

2. การสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้แสดงออก โดยการสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าปลอดภัย ในขณะที่เดียวกันก็แสดงถึงความเอาใจใส่ ให้เกียรติและให้ความเคารพผู้รับบริการ

3. การให้คำแนะนำ โดยการให้ข้อมูลเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น สามารถเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตในแนวทางที่เหมาะสม ในลักษณะของการมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience)

4. การช่วยให้บุคคลเปลี่ยนข้อมูลที่ตนเองได้รับไปสู่กระทำที่ประสบความสำเร็จและเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความหมายของการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการได้ยิน คือกระบวนการให้ความช่วยเหลือ การให้ความรู้แก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินและสมาชิกในครอบครัว ให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น ยอมรับและมีแนวทางในการจัดการกับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเรียกว่าการให้คำปรึกษาด้านเนื้อหาและการให้คำปรึกษาเพื่อการปรับตัวของบุคคลเป็นการสนับสนุนให้กำลังใจทางด้านอารมณ์จิตใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับสภาวะทางอารมณ์จิตใจของตนเอง เกิดการปรับตัวในเชิงบวกกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น และเข้าสู่กระบวนการให้การช่วยเหลือฟื้นฟู สามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปความหมายของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ยืน

การให้คำปรึกษา	ด้านเนื้อหา	ด้านการปรับตัวของบุคคล
ความหมาย	กระบวนการในการช่วยเหลือผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนและครอบครัวให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น เกิดการยอมรับ และมีแนวทางในการจัดการกับการสูญเสียการไต่ยืนที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	การสนับสนุนให้กำลังใจทางด้านอารมณ์และจิตใจ เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืน สามารถปรับตัวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ในเชิงบวก
เป้าหมาย	เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการสูญเสียผลกระทบที่เกิดขึ้น และแนวทางการช่วยเหลือ	เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับสภาวะทางอารมณ์จิตใจของตนเอง อันเกิดจากผลกระทบจากการสูญเสียการไต่ยืน
ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืน มีความเข้าใจเกี่ยวกับการสูญเสียการไต่ยืน ผลกระทบที่เกิดขึ้น และเข้าใจถึงแนวทางในการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับตนเอง	ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนยอมรับการสูญเสียการไต่ยืนที่เกิดขึ้นปรับตัวได้ เกิดการพัฒนาแนวทางในเชิงบวกและเข้าสู่กระบวนการให้การช่วยเหลือฟื้นฟู

1.2.2 จุดประสงค์ในการให้คำปรึกษา

โครวี (Crowe. 1997, 19-20) กล่าวถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาไว้ดังนี้

- 1) เพื่อรับฟังสิ่งที่ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนและครอบครัวพูดแสดงออกมาอย่างใส่ใจ และมีความเห็นอกเห็นใจ
- 2) เพื่อรวบรวมและถ่ายทอดข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนและนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความผิดปกติและการวินิจฉัยให้แก่ผู้ที่รับบริการทราบ
- 3) เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนหรือผู้ปกครองของเด็กที่มีการสูญเสียการไต่ยืน เข้าใจถึงการป้องกันความผิดปกติที่อาจพัฒนามากขึ้น
- 4) เพื่อสำรวจความรู้สึก ความคิดและพฤติกรรมของผู้รับบริการที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น
- 5) เพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืนสามารถปรับสภาวะอารมณ์ที่มีต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น ยอมรับและตระหนักถึงศักยภาพที่มีในตนเอง

6) เพื่อช่วยสนับสนุนสมาชิกในครอบครัวและบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญกับผู้ที่มีสูญเสียการได้ยินในการรับมือกับความผิดปกติหรือความพิการที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

7) เพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินพัฒนาความสามารถในด้านต่าง ๆ ไม่พึ่งพาผู้อื่น เกิดการเรียนรู้ทักษะการตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการคงไว้ซึ่งระดับแรงจูงใจในการรับการช่วยเหลือฟื้นฟู

8) เพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินสร้างการรับรู้เกี่ยวกับความเป็นอิสระในตนเอง (Autonomy) อันจะนำไปสู่ความรับผิดชอบในการเปลี่ยนแปลงชีวิตตนเอง

9) สร้างบรรยากาศที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินเกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก

10) เพื่อช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินพัฒนาพฤติกรรมเสริมแรงตนเอง (Self-reinforcement behaviors) และมีกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา ซึ่งมีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จ และผลลัพธ์ของการบำบัด

เฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012: 19; citing Riley. 2002) กล่าวถึงเป้าหมายของการให้คำปรึกษาไว้ว่า เพื่อส่งเสริมให้บุคคลได้ค้นพบคำตอบ มีประสบการณ์ในการควบคุมสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง นำไปสู่มุมมองใหม่ และมีความมั่นใจว่าเขาสามารถที่จะดูแลตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

ฮอลล์แลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014: 12) กล่าวถึงเป้าหมายของการให้คำปรึกษาผู้ที่สูญเสียการได้ยินและสมาชิกในครอบครัวไว้ว่า เป็นการสนับสนุน ส่งเสริมในเรื่องของพฤติกรรมและการตัดสินใจเพื่อช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

เมอร์เรย์ (Murray. 2015: 348) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินมีจุดประสงค์เพื่อ

1. ให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินและผลกระทบที่เกิดขึ้น
2. ให้ผู้รับบริการเกิดการยอมรับและเปิดเผยตนเองมากขึ้น
3. ให้ผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการกับความยากลำบากในการสื่อสารที่เกิดขึ้น

4. ให้ผู้รับบริการลดความท้อถอยและความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียการได้ยิน

5. ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการการฟื้นฟู

6. ให้ผู้รับบริการเกิดแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียการ

ได้ยิน

7. ให้ผู้รับบริการยอมรับการใช้เครื่องช่วยฟังและเข้าร่วมในแผนการฟื้นฟู

สรุปได้ว่า จุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน คือ เพื่อรับฟังปัญหาสำรวจความรู้สึก ความคิด สภาวะทางอารมณ์ พฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับความผิดปกติที่เกิดขึ้น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินและการวินิจฉัย เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินและ/หรือสมาชิก

ในครอบครัวเกิดการยอมรับ พัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่พึ่งพา สามารถปรับสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ลดความเครียด เพิ่มแรงจูงใจ เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

1.3 ประสบการณ์ (Patient journey) และการปรับตัวทางจิตวิทยาต่อการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น

Patient journey หมายถึง ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นก่อนจะมีการสูญเสียการได้ยินและในระหว่างการเข้ารับการฟื้นฟู ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานานก่อนที่จะมารับการให้คำปรึกษาจากนักแก้ไขการได้ยินและต่อเนื่องไปจนผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟู ไม่ว่าจะเป็นการใส่เครื่องช่วยฟังหรือการฝึกฟัง ซึ่งประสบการณ์ ของผู้ที่สูญเสียการได้ยินต่อการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น (Murrey. 2015: 71-75) ประกอบด้วย 6 ระยะ ได้แก่

1. ระยะก่อนการตระหนักรู้ (Pre-awareness) ในระยะนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักจะไม่ได้คิดว่าตนเองมีปัญหาการสูญเสียการได้ยินเกิดขึ้น อาจรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องสนทนาในที่ที่มีเสียงรบกวนเนื่องจากฟังเสียงสนทนาได้ไม่ชัดเจน แต่สมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อน ๆ จะสังเกตเห็นว่าผู้ที่สูญเสียการได้ยินมักจะมีปัญหาในการรับฟังเสียงขณะที่สนทนาร่วมกัน พูดเสียงดังหรือเปิดเสียงโทรทัศน์ดังขึ้น

2. ระยะตระหนักรู้ (Awareness) ผู้ที่สูญเสียการได้ยินจะค่อย ๆ เกิดการตระหนักรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป ผู้ที่สูญเสียการได้ยินอาจจะไม่ทราบว่าเกิดการสูญเสียการได้ยินขึ้นเมื่อไหร่และอาจใช้เวลาจากไม่กี่วันจนถึงหลายปีในการเปลี่ยนแปลงจากระยะก่อนการตระหนักรู้มาสู่ระยะตระหนักรู้ สิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้สูญเสียการได้ยินเกิดการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เช่น ต้องให้คนพูดซ้ำ ๆ ไม่ได้ยินเสียงกริ่งหรือเสียงคนเรียกชื่อตนเอง ฟังเสียงสนทนาหรือฟังโทรศัพท์ที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

3. ระยะการเคลื่อนไหว (Movement) ในระยะนี้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินอาจปรึกษากับแพทย์หรือสมาชิกในครอบครัวและเพื่อน มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับการได้ยินและการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น รวมถึงการตัดสินใจที่จะมาปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางการได้ยิน ซึ่งในระยะนี้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินอาจจะมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่

- ไม่ยอมรับว่าตนเองที่มีการสูญเสียการได้ยินเกิดขึ้น
- มีความวิตกกังวลว่าตนเองจะดูสูงวัย
- มีความประหม่าในการถามคนอื่นซ้ำ ๆ และจะต้องอธิบายว่าเป็นเพราะอะไร
- มีความกังวลว่าเครื่องช่วยฟังจะมีราคาแพงและนักแก้ไขการได้ยินจะได้รับผลประโยชน์จากการใส่เครื่องช่วยฟัง
- มีความกังวลว่าจะไม่มีอะไรที่จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้น

- มีความรู้สึกอายที่จะต้องมารับบริการในคลินิกเครื่องช่วยฟัง

4. ระยะการวินิจฉัย (Diagnosis) ในระยะนี้นักแก้ไขการได้ยินทำการตรวจเพื่อประเมินระดับการได้ยินและประเภทของการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการที่ทราบว่ามี การสูญเสียการได้ยินเกิดขึ้นมักจะคาดหวังให้แพทย์โสต ศอ นาสิกหรือนักแก้ไขการได้ยินบอกถึงแนวทางการรักษาและวิธีการแก้ไขที่ชัดเจนทันที ผู้ที่สูญเสียการได้ยินหลายคนอาจรู้สึกวิตกกังวลกับผลการรักษา ผลกระทบจากการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้นทั้งในเรื่องของการทำงาน การถูกปฏิเสธจากเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัว รวมถึงสถานะทางสังคม ซึ่งความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นนี้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้ที่สูญเสียการได้ยินในระยะตระหนักรู้และระยะเคลื่อนไหว เช่น หากผู้รับบริการบางคนรับรู้มาก่อนว่าตนเองอาจมีการสูญเสียการได้ยินเกิดขึ้นได้ ผลการวินิจฉัยอาจสร้างความวิตกกังวลต่อผู้รับบริการน้อยกว่าคนที่ไม่เคยมีการตระหนักรู้มาก่อน

5. ระยะการฟื้นฟู (Rehabilitation) ในระยะนี้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินอาจจะได้รับการต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเครื่องช่วยฟัง การผ่าตัดประสาทหูเทียม การสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ การฝึกการกล้าแสดงออก การใช้อุปกรณ์เสริมทางการได้ยินที่จะช่วยในเรื่องการฟังโทรศัพท์ การฝึกพูดฝึกฟัง ซึ่งในระยะนี้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินอาจมีการย้อนกลับไปรับบริการในระยะการวินิจฉัยจากนักแก้ไขการได้ยินซ้ำอีกได้ เช่น การประเมินเครื่องช่วยฟังใหม่ในหูอีกข้างหนึ่ง

6. ระยะการตัดสินใจเกี่ยวกับตนเอง (Resolution) บางครั้งในระยะนี้อาจหมายถึงระยะหลังการวินิจฉัยหรือระยะปรับตัวกับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น ผู้ที่สูญเสียการได้ยินบางรายอาจยอมรับปัญหาและเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟู อย่างไรก็ตามผู้ที่สูญเสียการได้ยินหลายรายยอมรับความผิดปกติที่เกิดขึ้นแต่จะตัดสินใจเข้าสู่การฟื้นฟูในภายหลัง หรือบางรายอาจรู้สึกยอมแพ้หรือสิ้นหวังตั้งแต่แรกแต่ต่อมามีความพยายามที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

การปรับตัวทางด้านจิตวิทยา (Psychological adjustment)

ผู้ที่สูญเสียการได้ยินหลายคนต้องมีการปรับตัวทางด้านจิตวิทยา ตั้งแต่ก่อนที่จะทราบว่ามี ความผิดปกติเกิดขึ้นและในระหว่างกระบวนการช่วยเหลือฟื้นฟู ซึ่งการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาจะสะท้อนถึงประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น โดยปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นอาจเริ่มตั้งแต่ช็อกและไม่เชื่อ ตามมาด้วยความรู้สึกซึมเศร้า โกรธ รู้สึกผิดและสุดท้ายจึงนำไปสู่การยอมรับ รายละเอียดดังนี้

1. ช็อกและไม่เชื่อ (Shock and disbelief) ปฏิกิริยาดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากคนส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับรู้สิ่งที่ไม่ตรงกับภาพแห่งตน (Self-image) และการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Self-perception) ผู้รับบริการบางคนอาจรู้สึกดี ๆ หรือรู้สึกสับสน เมื่อนักแก้ไขการได้ยินอธิบายผลการตรวจ ผู้รับบริการอาจปฏิเสธการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น โดยกล่าวว่าตนเองไม่ได้สูญเสียการได้ยินยังสามารถฟังเสียงต่าง ๆ ได้ และอาจโทษว่าปัญหาในการสื่อสารเกิดขึ้นจากสาเหตุอื่น ๆ

2. ความรู้สึกซึมเศร้าหรือเสียใจ (Depression) มักจะเกิดตามหลังการปฏิเสธความผิดปกติที่เกิดขึ้นและรู้สึกว่าตนเองหมดพลัง ผู้รับบริการอาจรู้สึกที่ถูกแยกออกจากเพื่อนและครอบครัว เนื่องจากความสามารถในการสื่อสารที่ลดลง ไม่ได้ยินเสียงต่าง ๆ และเสียงในสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงกรอบแกรบของใบไม้ เสียงผีทำ หรือเสียงดนตรี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยิ่งทำให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยินรู้สึกถึงความผิดปกติทางการได้ยินมากขึ้น ดังเช่น คำกล่าวของผู้ที่สูญเสียการได้ยินว่า “คนบางคนอาจพูดว่าพระอาทิตย์จะส่องแสงตลอดวัน แต่นั่นอาจพูดว่าแล้วไง ฉันรู้สึกเหนื่อยและไม่สนใจอะไร ฉันใช้เวลาเป็นเดือน ๆ กว่าที่จะตระหนักได้ว่าฉันซึมเศร้าและสิ่งนี้ก็สัมพันธ์กับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น”

3. รู้สึกผิดและโกรธ (Guilt and anger) ความรู้สึกผิดและโกรธอาจเกิดขึ้นตามหลังความรู้สึกซึมเศร้า เมื่อผู้ที่สูญเสียการได้ยินตระหนักว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ อาจถามตนเองว่า “ทำไมต้องเป็นฉัน” “ฉันทำอะไรจึงสมควรจะได้รับสิ่งนี้ ชีวิตช่างดูไม่ยุติธรรม” และผู้รับบริการบางรายอาจจะต่อต้านความผิดปกติที่เกิดขึ้น เช่น “ฉันยังอายุน้อยเกินกว่าที่จะหูไม่ได้ยิน”

4. การยอมรับ (Acceptance) เมื่อผู้ที่สูญเสียการได้ยินยอมรับความผิดปกติที่เกิดขึ้น และตระหนักได้ว่าชีวิตก็ต้องดำเนินต่อไป แต่อาจจะแตกต่างไปจากเดิมความรู้สึกกังวล ซึมเศร้าและความโกรธจะเริ่มลดลงและกลับเข้าสู่สภาวะปกติ

1.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การให้คำปรึกษาที่ประสบความสำเร็จนั้น นักแก้ไขการได้ยินจะต้องให้ความสำคัญกับแนวทางการให้บริการแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจะส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ ดังนั้นมีนักวิชาการด้านแก้ไขการได้ยินหลายท่าน อาทิ ลูเธอร์แมน (Lutherman, 1999: 1) คลาร์กและอิงลิช (Clark; & English, 2004: 10 -11) และเมอร์เรย์ (Murray, 2015: 356) กล่าวถึง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางของโรเจอร์ ที่อธิบายถึงคุณลักษณะที่เป็นสมรรถนะสำคัญที่นักวิชาชีพจะต้องมีในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย

1.4.1 ความสอดคล้องในตนเอง (Congruence of self) เจตคติและพฤติกรรมที่สอดคล้องกันของนักแก้ไขการได้ยิน ช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินไม่ทำตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นผู้ที่รู้ในทุก ๆ เรื่อง การที่นักแก้ไขการได้ยินไม่ได้คาดหวังว่าตนเองจะสามารถตอบคำถามให้ผู้รับบริการได้เสมอ ทำให้นักแก้ไขการได้ยินรู้สึกสะดวกใจในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้สึกกับผู้รับบริการอย่างเป็นมิตร สามารถยอมรับทั้งข้อเสนอนั้นและสิ่งที่ผู้รับบริการวิจารณ์ได้มากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ช่วยให้ นักแก้ไขการได้ยินพัฒนาความสามารถในการมองสิ่งต่าง ๆ ในมุมมองที่นอกเหนือไปจากการให้คำปรึกษาด้านเนื้อหาและนำไปสู่การช่วยเหลือให้ผู้รับบริการค้นพบศักยภาพที่มีอยู่ในตนเองเกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาในเชิงบวก

1.4.2 การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) การแสดงออก

ของนักแก้ไขการได้ยินที่แสดงถึงการยอมรับผู้รับบริการ ในฐานะของมนุษย์ที่มีความสำคัญ มีสิทธิในตนเอง ยอมรับซึ่งการแสดงออกทางความเชื่อ ความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุดเกี่ยวกับตนเองและมีศักยภาพที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เมื่อนักแก้ไขการได้ยินยอมรับสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงเจตคติหรือความรู้สึก ทั้งในด้านบวกและด้านลบก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ร่วมแบ่งปันความรู้สึกออกมา เกิดความไว้วางใจ ช่วยให้กระบวนการช่วยเหลือและฟื้นฟูไม่ถูกหยุดยั้งหรือล่าช้าลง

1.4.3 การเข้าใจอย่างร่วมรู้สึก (Emphatic understanding) การที่นักแก้ไขการได้ยินแสดงออกถึงการฟังอย่างใส่ใจในสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงออกมาทั้งในด้านเนื้อหา ความรู้สึกและสิ่งที่ผู้รับบริการตระหนักจะช่วยทำให้นักแก้ไขการได้ยินสามารถที่ประเมินได้ว่าผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาหรือสิ่งที่ตนเองกำลังประสบอยู่อย่างไร โดยนักแก้ไขการได้ยินอาจใช้ทักษะการสะท้อนความเมื่อไม่แน่ใจในถ้อยความที่ผู้สูญเสียการได้ยินแสดงออกมาเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตามการรับรู้ของผู้ที่สูญเสียการได้ยินมากขึ้น

ลูเธอร์แมน (Luterman. 1999: 1-2) อธิบายว่าแนวทางการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางจะประสบความสำเร็จนั้นได้นั้น นักแก้ไขการได้ยินต้องมีความเชื่อ (Trust) ในเรื่องสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับนักแก้ไขการได้ยิน มีการฝึกฝนทักษะการฟังแบบสะท้อนความ การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจและต้องมีความสอดคล้องในตนเอง

ฮอลแลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014: 67-93) อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ เนื่องจากการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเกี่ยวข้องกับการสูญเสียการได้ยินและผลกระทบที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความบกพร่องที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นในเรื่องข้อจำกัดในการสื่อสาร รวมถึงปัญหาทางด้านอารมณ์และจิตใจ ดังนั้นนักแก้ไขการได้ยินควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ดังนี้

1.1 พื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพ (Professional knowledge base) นักแก้ไขการได้ยินต้องมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับ กายวิภาคและสรีรวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการได้ยิน ทั้งในด้านความปกติและความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อที่สามารถประยุกต์นำความรู้มาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีความบกพร่องได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินอาจมีโครงสร้างน้อยกว่าการให้คำปรึกษา โดยนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ เนื่องจากการให้คำปรึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนาที่เกิดขึ้นกับเมื่อผู้ที่สูญเสียการได้ยินมารับบริการที่คลินิก ซึ่งสัมพันธภาพในการบำบัดระหว่างนักแก้ไขการได้ยินและผู้รับบริการสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ในระหว่างการสนทนา เปิดโอกาสให้นักแก้ไขการได้ยินและผู้รับบริการได้ทำงานร่วมกันในการกำหนดแผนการช่วยเหลือฟื้นฟูเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ดังนั้นในการให้คำปรึกษานักแก้ไขการได้ยินจะต้องมีความรู้และมีความคุ้นเคยกับทฤษฎีในการให้คำปรึกษา

เพื่อที่จะสามารถเลือกประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษา แนวทางหรือเทคนิคใด ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ถามมากที่สุดได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-centered counseling theory) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral counseling theory) และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational emotive behavior counseling theory)

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียการไต่ถาม ผลกระทบจากการสูญเสียการไต่ถามที่เกิดขึ้นนอกจากส่งผลต่อการสื่อสารแล้ว อาจส่งผลการสูญเสียสัมพันธภาพกับสมาชิกภายในครอบครัว เพื่อนและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ความมั่นใจลดลง สร้างความรู้สึกในด้านลบต่อภาพลักษณ์ของตนเอง รวมถึงความคับข้องใจจากปฏิกิริยาที่บุคคลอื่นมีต่อตนเอง เนื่องมาจากข้อจำกัดในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมและอาจนำไปสู่การแยกตัวออกจากสังคม ดังนั้นนักแก้ไขการไต่ถามนอกจากจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้ว ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบทางจิตสังคมที่เกิดขึ้นในผู้ที่สูญเสียการไต่ถามด้วย เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูญเสียการไต่ถามและสามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics)

คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เอื้อให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ มีดังนี้

2.1 การเป็นผู้ฟังที่ดี (Good listener) เป็นการแสดงออกของนักแก้ไขการไต่ถามถึงความใส่ใจ จริงใจ ในการรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้สูญเสียการไต่ถามพูดออกมา รวมถึงนัยที่ซ่อนเร้นอยู่ในข้อความและสามารถแยกแยะความรู้สึกของตนเองออกจากความรู้สึกของผู้ที่สูญเสียการไต่ถามโดยไม่ตัดสิน

2.2 การมองโลกในแง่ดี (Optimistic and positive) เป็นการมองสิ่งต่าง ๆ ของนักแก้ไขการไต่ถามในเชิงบวกและมองปัญหาของผู้ที่สูญเสียการไต่ถามในอย่างมีความหวัง มองเห็นศักยภาพในตัวของผู้รับบริการที่จะช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการไต่ถามค้นหาแนวทาง มองเห็นทางเลือกในการจัดการกับปัญหาและผลกระทบจากการสูญเสียการไต่ถามที่เกิดขึ้นในแนวทางที่เป็นไปได้จริง

2.3 การมีอารมณ์ขัน (Have a good sense of humor) เป็นความสามารถของนักแก้ไขการไต่ถามในการแสดงออกทางอารมณ์ เช่น การยิ้มหรือหัวเราะได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายและทำให้รู้สึกว้าวยากในการให้คำปรึกษาไม่ตึงเครียดจนเกินไป

2.4 การมีความคิดยืดหยุ่น (Flexible) การที่นักแก้ไขการไต่ถาม แสดงออกถึงความพร้อม ในการที่จะเปลี่ยนแปลงมุมมองต่อสิ่งต่าง ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ร่วมกับผู้ที่สูญเสียการไต่ถามไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายในการช่วยเหลือหรือทางเลือกในการฟื้นฟู

3. เจตคติ (Attitude) นักแก้ไขการได้ยินจะต้องมีเจตคติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองในการให้คำปรึกษา ดังนี้

3.1 มุมมองของตนเองเกี่ยวกับการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relationships with others) นักแก้ไขการได้ยินต้องมีเจตคติที่ดีในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและกล้าเปิดเผยเรื่องราวเกี่ยวกับตนเองให้ผู้รับคำปรึกษาทราบ

3.2 เป็นผู้รอบรู้อย่างมีเหตุผล (Rational authority) ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดเมื่อมีข้อมูลใหม่และมีการพัฒนาในสิ่งที่ตนเองปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

4. ทักษะในการให้คำปรึกษา (Technical skills) ทักษะเกี่ยวกับเทคนิคในการให้คำปรึกษาที่นักแก้ไขการได้ยินจะต้องมีประกอบด้วย

4.1 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนหรือส่งเสริม ได้แก่ การฟังอย่างเข้าใจ (Listening and understanding) การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathizing) การทำให้กระจ่างและการสะท้อนความ (Clarifying and reflecting) การยืนยัน (Affirming) และการเปิดเผยตนเอง (Disclosing) มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 การฟังอย่างใส่ใจ เป็นความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการฟังอย่างเอาใจใส่ ซึ่งอาจเป็นการตอบสนองเชิงพฤติกรรมโดยไม่ได้ใช้คำพูดทางภาษากาย เช่น ท่าทาง การสบตา การผงกศีรษะ การตอบรับอย่างสุภาพ เป็นต้น ซึ่งการฟังอย่างใส่ใจควรหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะผู้รับบริการ สนใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูด โดยไม่ใช่แค่ตีความสิ่งที่รับฟังเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นว่าเข้าใจตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะให้ทราบด้วย

4.1.2 การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ เป็นความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการฟังอย่างร่วมรับรู้ความรู้สึก เข้าใจมุมมองของผู้รับบริการอย่างที่เขาเป็น โดยไม่เอาเจตคติส่วนตัวมาตัดสิน

4.1.3 การสะท้อนความและการทำให้กระจ่าง เป็นกระบวนการที่เป็นสองทาง (Two way process) เป็นการทำให้นักแก้ไขการได้ยินช่วยให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น มีการใช้คำถามและการทวนความด้วยความระมัดระวัง ทำให้มั่นใจว่านักแก้ไขการได้ยินเข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการพูดอย่างแท้จริง

4.1.4 การเปิดเผยตนเอง เป็นการทำให้นักแก้ไขการได้ยินมีการแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกันกับผู้รับบริการ ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะให้ผู้รับบริการเพิ่มความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเอง

4.1.5 การยืนยัน เป็นความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการสื่อสารให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่านักแก้ไขการได้ยินมีความเข้าใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือให้ผู้รับบริการมองเห็นจุดแข็งในตนเองและเกิดการพัฒนา

4.2 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและความงอกงาม (Oriented to change and growth) ได้แก่ การอธิบายและการให้ข้อมูล (Informing and explaining) การให้

คำแนะนำ (Advising) การสอน (Teaching) และการเป็นผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีศิลปะ (Being a change artist)

4.2.1 การอธิบายและการให้ข้อมูลเป็นความสามารถของนักแก้ไขการไต่ถามในการบอกและนำเสนอข้อเท็จจริงต่าง ๆ แก่ผู้ที่สูญเสียการไต่ถามให้เกิดความเข้าใจด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

4.2.2 การให้คำแนะนำเป็นความสามารถของนักแก้ไขการไต่ถามในการเสนอแนะเกี่ยวกับทางเลือกในการช่วยเหลือและฟื้นฟูที่เหมาะสมกับผู้สูญเสียการไต่ถาม

4.2.3 การสอนเป็นความสามารถของนักแก้ไขการไต่ถามในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4.2.4 การเป็นผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีศิลปะเป็นความสามารถของนักแก้ไขการไต่ถามในการโน้มน้าว จูงใจ กระตุ้น ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดทักษะและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

แฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012: 7-8) อธิบายถึงสมรรถนะการให้คำปรึกษาว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นความสามารถของนักแก้ไขการไต่ถาม ในการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านแก้ไขการไต่ถามและความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษามาใช้ในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งองค์ประกอบที่จะทำให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการไต่ถาม ได้แก่ แนวทางการให้คำปรึกษาแบบมนุษยนิยม (Human approaches to counseling) แนวทางการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral approaches to counseling) แนวทางการให้คำปรึกษาแบบรู้คิด (Cognitive approaches to counseling) นอกจากนี้ต้องสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

2. ความสามารถในการเลือกใช้ทักษะในการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะการให้คำปรึกษาที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร อาจแสดงออกทางพฤติกรรมด้วยการใช้ภาษาพูด (Verbal language) และการใช้ภาษาท่าทาง (Non-verbal language) ประกอบด้วย ทักษะในการฟังอย่างใส่ใจ การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ การให้กำลังใจ การทำให้กระจ่าง การสะท้อนความรู้สึก การปรับมุมมองใหม่และการถาม

3. การมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย ความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (Emotional stable) นักแก้ไขการไต่ถามจะต้องสามารถปรับตัวได้ดีกับบุคคลที่กำลังเผชิญกับความท้าทายในชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งนักแก้ไขการไต่ถามก็เหมือนกับบุคคลทั่วไปที่มีความเครียดในชีวิต มีความไม่พร้อม ขาดความชัดเจนและขาดพลังหรือบางครั้งอาจรู้สึกว่ามีปัญหาของตนเองแย่กว่าปัญหาของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงไม่ต้องการที่จะให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นหรือบางครั้งปัญหาของผู้รับบริการอาจคล้ายกับปัญหาของตนเอง จึงพยายามที่จะจัดการปัญหาให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นในฐานะของนักวิชาชีพนักแก้ไขการไต่ถามจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้มีความมั่นคงทางอารมณ์

4. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-aware) นักแก้ไขการได้ยินจะต้องรู้ในจุดแข็งและข้อจำกัดของตนเองในการให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ รู้ว่าตนเองจำเป็นจะต้องได้รับการฝึกอบรมและศึกษาเพิ่มเติมในด้านใด

5. การเห็นคุณค่าในตนเอง (Positive self-esteem) จะช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินสามารถจัดการกับความยากลำบากในการให้การช่วยเหลือผู้รับบริการได้ เมื่อนักแก้ไขการได้ยินมีความรู้สึกในทางบวกเกี่ยวกับตนเองก็จะมองเห็นคุณลักษณะในด้านบวกของผู้รับบริการ แต่หากมองตนเองในทางลบก็จะทำให้มีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับข้อแนะนำจากบุคคลอื่นในการปรับปรุงตนเอง

6. ความอดทน (Patience) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของนักแก้ไขการได้ยิน ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความสามารถและความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

7. การจัดการกับสิ่งที่คลุมเครือ (Tolerance for ambiguity) นักแก้ไขการได้ยินอาจจะไม่ได้มีความรู้และมีความเข้าใจทุก ๆ เรื่องในวิชาชีพ ความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่ไม่มีความชัดเจน จะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความยืดหยุ่นในการทำงานของนักแก้ไขการได้ยิน

8. จิตวิญญาณ (Spirituality) เป็นการที่นักแก้ไขการได้ยินแสดงถึงความละเอียดอ่อน แสดงออกถึงการยอมรับในเรื่องของศาสนา จิตวิญญาณ ความเชื่อของผู้รับบริการและครอบครัว อย่างไม่ให้เกียรติและให้ความเคารพในจิตวิญญาณของผู้รับบริการเช่นเดียวกับที่ตนเองเป็น

สมาคมแก้ไขการพูด และการได้ยิน ประเทศสหรัฐอเมริกา (ASHA. 2006: 7-8) กล่าวถึงสมรรถนะที่นักแก้ไขการได้ยินจำเป็นจะต้องมีในการให้คำปรึกษาแก่ครอบครัวของเด็กที่สูญเสียการได้ยิน ไว้ดังนี้

1. พื้นฐานความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับด้านแก้ไขการได้ยิน ผลกระทบของการสูญเสียการได้ยินที่รวมถึงการฟื้นฟูและเทคโนโลยีต่าง ๆ เกี่ยวกับอุปกรณ์ช่วยการได้ยิน นอกจากนี้ นักแก้ไขการได้ยินยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา อาทิ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบมนุษยนิยม เป็นต้น

2. ทักษะที่จำเป็นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ การฟังอย่างไม่ตัดสิน มีความไวและมีความตระหนักถึงความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและสามารถเลือกกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษามาใช้กับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหลีกเลี่ยงภาษาที่เป็นทางการ เพื่อให้การสื่อสารกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การส่งต่อไปรับบริการที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

ซัตตันและสจวร์ต (Suttun; & Stewart. 2002: 6, อ้างอิงจาก สกล วรเจริญศรี. 2558: 191-192) กล่าวถึงหลักสำคัญพื้นฐาน 3 องค์ประกอบที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ มีดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and understanding) ในหลักการและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาทักษะต่างๆ (Skills development) คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องฝึกทักษะและเทคนิคพื้นฐานต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษา

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาส่วนบุคคล (Personal development) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะแยกแยะความรู้สึกของตนเองจากความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการให้คำปรึกษา สรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ที่สำคัญ คือ ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา คุณลักษณะส่วนบุคคล เจตคติและทักษะในการให้คำปรึกษา ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษา ดังตาราง 2



ตาราง 2 สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการให้คำปรึกษา

Holland; & Nelson. 2012	Flasher; & Fogle. 2014	ASHA. 2006	Sutton; & Stewart. 2002
<p>1. ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน</p> <p>2. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดี การมองโลกในแง่ดี การมีอารมณ์ขัน การมีความคิดยืดหยุ่น</p> <p>3. ด้านเจตคติ ได้แก่ มุมมองของตนเองเกี่ยวกับการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นและการเป็นผู้รอบรู้อย่างมีเหตุผล</p> <p>4. ด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนหรือส่งเสริม ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ การสะท้อนความและการทำให้กระจ่างและทักษะที่เกี่ยวข้องกับการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้คำแนะนำ การสอนและการเป็นผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีศิลปะ</p>	<p>1. ด้านความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี การให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการได้ยิน</p> <p>2. ด้านความสามารถในการเลือกใช้ทักษะในการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ การตระหนักรู้ในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง ความอดทน การจัดการกับสิ่งที่คลุมเครือ จิตวิญญูณ</p>	<p>1. ด้านความรู้พื้นฐานหรือความเข้าใจเกี่ยวกับด้านแก้ไขการได้ยิน</p> <p>2. ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ การฟังอย่างไม่ตัดสิน</p> <p>3. ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. ด้านการส่งต่อไปรับบริการที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>1. ความรู้และความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2. การพัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะและเทคนิคพื้นฐานของการให้คำปรึกษา</p> <p>3. การพัฒนาส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการแยกแยะความรู้สึกของตนเอง จากความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา</p>

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกล่าวถึงองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักการแก้ไขการไต่สวนในแนวทางที่ใกล้เคียงและมีความสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงได้สรุปและนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนในบริบทไทย โดยอิงแนวคิดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของฮอลแลนด์ และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2014: 67-93) แฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012: 7-18) โดยเลือกองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษา 3 องค์ประกอบสำคัญที่นักแก้ไขการไต่สวนควรได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษา ได้แก่ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา 2) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) ด้านทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตารางองค์ประกอบสมรรถนะในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนและนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญแล้วนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาทำการสังเคราะห์ รายละเอียด เนื้อหาและสาระสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนตามมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ ดังตาราง 3 และตาราง 4

ตาราง 3 การวิเคราะห์สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน

แนวคิดของฮอลแลนด์ และเนลสันแฟลชเชอร์ และโฟเกิล	ผู้เชี่ยวชาญ					องค์ประกอบ สมรรถนะการ ให้คำปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
1. ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา						
ความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล						
การเห็นอกเห็นใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การมีความคิดยืดหยุ่น	✓	✓	✓			✓
การมองโลกในแง่ดี	✓	✓	✓			✓
การมีอารมณ์ขัน						
การมีความอดทน		✓	✓			
การจัดการกับสิ่งที่คลุมเครือ จิตวิญญาณ						

ตาราง 3 (ต่อ)

แนวคิดของฮอลแลนด์ และเนลสันแฟลชเชอร์ และโฟเกิล	ผู้เชี่ยวชาญ					องค์ประกอบ สมรรถนะการ ให้คำปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
3. ด้านทักษะการให้คำปรึกษา						
การฟังอย่างใส่ใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การถาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การทวนความ	✓	✓			✓	✓
การสะท้อนความรู้สึก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การใช้ตัวแบบ	✓	✓	✓	✓		
การอธิบายและการให้ข้อมูล	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การยืนยัน						
การสอน		✓			✓	
การให้กำลังใจ		✓	✓	✓	✓	✓
การปรับมุมมองใหม่						

ตาราง 4 การสังเคราะห์สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยืมตามมุมมองของ
ผู้เชี่ยวชาญ

มุมมองของผู้เชี่ยวชาญ	องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยืม		
	ความรู้เกี่ยวกับ การให้คำปรึกษา	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ทักษะการให้ คำปรึกษา
ความแตกต่างระหว่าง บุคคลโลกของผู้รับบริการ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	✓		
การเห็นอกเห็นใจ		✓	
การมีความยืดหยุ่น		✓	
การมองโลกในแง่ดี		✓	
การมีความอดทน			
การฟังอย่างใส่ใจ			✓

ตาราง 4 (ต่อ)

มุมมองของผู้เชี่ยวชาญ	องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน		
	ความรู้เกี่ยวกับ การให้คำปรึกษา	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ทักษะการให้ คำปรึกษา
การถาม			✓
การทวนความ			✓
การสะท้อนความรู้สึก			✓
การใช้ตัวแบบ			✓
การอธิบายและการให้ ข้อมูล			✓
การให้กำลังใจ			✓

1.5 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและเทคนิคที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่สวน

ปัญหาของผู้ที่สูญเสียการไต่สวนไม่ได้มีเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเท่านั้น แต่ผลกระทบของการสูญเสียการไต่สวนที่เกิดขึ้นยังส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ด้านอารมณ์ จิตใจและสังคม หากผู้ที่สูญเสียการไต่สวนไม่สามารถปรับตัวกับการสูญเสียการไต่สวนที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธ บางคนอาจไม่สามารถยอมรับหรือมีความเชื่อที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการสูญเสียการไต่สวนที่เกิดขึ้นคิดว่าเป็นเรื่องน่าอาย ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลในทางลบ ต่อตนเอง เช่น มีพฤติกรรมการแยกตัว ไม่ยอมรับการใส่เครื่องช่วยฟังและไม่ยอมเข้าสู่การเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟู ดังนั้นแนวทางในการให้คำปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้ที่สูญเสียการไต่สวนเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวกและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะช่วยให้เกิดการปรับแต่งกระบวนการคิด (Cognitive) พฤติกรรม (Behavior) และความรู้สึก (Affective) โดยการบูรณาการทฤษฎีต่าง ๆ ได้แก่ 1) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีการยอมรับ มีความเห็นอกเห็นใจ ผู้ที่สูญเสียการไต่สวนอย่างไม่มีเงื่อนไข เพื่อให้ผู้ที่มีการสูญเสียการไต่สวนรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่ 2) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม เพื่อช่วยให้ผู้ที่มีการสูญเสียการไต่สวนจัดการกับความเชื่อที่ไม่สมเหตุผลสมผลของตนเอง โดยใช้หลักการ A-B-C โดย A คือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน B คือ ระบบความเชื่อและ C คือ การตอบสนอง โดยการให้คำปรึกษา คือ การช่วยให้ผู้ที่มีการสูญเสียการไต่สวนตระหนักว่าการสูญเสียการไต่สวน ไม่ได้เป็นสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา ให้มีมุมมองที่สมเหตุผลสมผลต่อการสูญเสียการไต่สวนที่เกิดขึ้น 3) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ซึ่งเน้นเรื่องการวัด การสังเกตพฤติกรรมที่มีแนวคิดว่าการเปลี่ยนแปลงการรู้คิดและการปรับสภาวะทางอารมณ์จะ

เกิดขึ้นตามหลังการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การให้ปรึกษาก็เพื่อช่วยให้ผู้ที่มีการสูญเสียการได้ยินสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปแนวทางที่เหมาะสม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด และหลักการในการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาประยุกต์ใช้กับผู้สูญเสียการได้ยินหรือสมาชิกในครอบครัว มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-centered counseling theory)

แนวคิดสำคัญ

การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางเป็นแนวคิดของ คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) ซึ่งทฤษฎีนี้เกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ. 1940 ซึ่งโรเจอร์ส ได้พัฒนาขึ้นจากความคิดหลายด้านด้วยกัน เช่น พัฒนาการทางบุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเรียนรู้และความคิดริเริ่ม ซึ่งทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางมีพื้นฐานจากความเชื่อในมนุษย์ของโรเจอร์ส ที่ว่า คนเราเกิดมามีความสามารถอยู่ในตัวเองในการที่จะมุ่งให้เกิดการบรรลุศักยภาพของตน (Self-actualization) ทศนคติของโรเจอร์สที่มีต่อมนุษย์นั้น เชื่อว่า บุคคลเป็นผู้กำหนดวิถีชีวิตและการแก้ปัญหาด้วยตนเอง หากผู้หนึ่งได้มีโอกาสรับรู้ความจริงเกี่ยวกับตัวเอง บุคคลจะมีแรงจูงใจที่จะผลักดันตนเองไปสู่ Self-actualization

ทฤษฎีของโรเจอร์ส เน้นความจริงของชีวิตที่ว่า ผู้รับบริการมีความสามารถอยู่ในตนเองที่จะเข้าถึงองค์ประกอบของชีวิต อันเป็นสาเหตุที่ทำให้ตนเองไม่มีความสุข มีความสามารถที่จะนำชีวิตของตนเอง อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของเขา การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจะเกิดขึ้น ถ้าผู้ให้คำปรึกษาให้ความสนใจและสามารถที่จะสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีการยอมรับ แสดงการเข้าอกเข้าใจในปัญหาที่ถูกต้อง กระบวนการให้คำปรึกษาอยู่บนพื้นฐานของฉันทันกับเธอ หรือบุคคลต่อบุคคล สำหรับสัมพันธภาพที่อบอุ่น ปลอดภัย การยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไขของผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นสิ่งทำลายกำแพงของผู้รับคำปรึกษาและหันมายอมรับตัวเอง พร้อมทั้งประสานกันให้เป็นระบบ ซึ่งก่อนหน้านั้นเขาได้เคย ปฏิเสธสิ่งเหล่านี้มาก่อน ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เชื่อว่า ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาเกิดขึ้นจากความไม่ประสานสอดคล้องกันระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนเองหรืออัตมโนทัศน์ (Self-concept) ของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยตนที่แท้จริง (Real self) การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Perceived self) และตนในอุดมคติ (Ideal self) นั้นกับประสบการณ์ที่ผู้รับคำปรึกษาได้รับมา (พงษ์พันธ์ และวิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. 2557: 99-101)

ธรรมชาติมนุษย์

แนวความคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์นั้น โรเจอร์ส ปฏิเสธแนวความคิดที่ว่า มนุษย์แต่ละคนที่เกิดมามีแนวโน้มไปในทางลบ เขาเชื่อว่า โดยพื้นฐานทั่วไป มนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีคุณค่าพร้อมศักดิ์ศรี เป็นที่น่าเชื่อถือและให้ความไว้วางใจได้ว่า พุดจริงทำจริง มีความปรารถนาที่จะก้าวไปข้างหน้าเพื่อให้เป็น

มนุษย์อย่างสมบูรณ์ โดยเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ (Full functioning) และพร้อมที่จะดำเนินชีวิตร่วมกันในอันที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ แต่การที่มนุษย์ปฏิบัติตนเองไม่เหมาะสมนั้น เป็นเพราะเขามีปัญหาและจำเป็นต้องป้องกันตนเองให้อยู่รอด ซึ่งแท้ที่จริงแล้วมนุษย์พยายามที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสังคมมากกว่า (พงษ์พันธ์ และ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. 2557: 102-103) โรเจอร์ส ไม่เห็นด้วยกับความคิดที่ว่า ผู้ให้คำปรึกษานั้นเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Therapist as expert) สำหรับการให้คำปรึกษานั้น โรเจอร์สจะเน้นกระบวนการในการให้คำปรึกษา (Process of counseling) มากกว่าผลที่จะได้รับ (Outcome) สำหรับการเริ่มชีวิตที่ดีนั้นทฤษฎีนี้จะไม่อธิบาย เพราะถือว่าชีวิตย่อมมีการเปลี่ยนแปลง ไม่หยุดอยู่กับที่ การที่บุคคลยอมรับชีวิตและเสรีภาพของตนเองอย่างไม่ต่อต้าน จะดำรงชีวิตอยู่อย่างสร้างสรรค์ (คมเพชร ฉัตรสุกกุล. 2547: 55)

ลักษณะสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง นักแก้ไขการไต่ยินที่นำแนวทางการให้คำปรึกษาที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางมาใช้ในการให้คำปรึกษา มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความงอกงามและความมุ่งมั่นในเชิงบวกของผู้รับบริการโดยบทบาทของนักแก้ไขการไต่ยินคือ การสนับสนุนและไม่นำทาง (การไม่พยายามจะมีอิทธิพลต่อผู้รับบริการ) หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) ความจริงแท้ (Genuineness) การส่งเสริมสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ นักแก้ไขการไต่ยินจะต้องมีความจริงใจ ไม่เสแสร้งและต้องมีพฤติกรรมเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน (สม่ำเสมอและจริงใจ) ตรงตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ คือมีความตั้งใจจริงที่จะให้การช่วยเหลือ

2) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การที่นักแก้ไขการไต่ยินจะเข้าใจผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง ต้องพยายามที่จะเข้าใจประสบการณ์และสิ่งที่ผู้รับบริการประสบจากมุมมองของผู้รับบริการ เช่น การที่นักแก้ไขการไต่ยินแสดงความเห็นอกเห็นใจเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตและภาพลักษณ์ของผู้รับบริการ ด้วยท่าทีที่อบอุ่นและเป็นมิตร แต่ต้องระวังการแสดงออกที่มากเกินไป อาจจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกในทางลบ

3) การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) การที่นักแก้ไขการไต่ยินสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความจริงใจแสดงการยอมรับอย่างสม่ำเสมอและสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะอยู่ในสภาพแวดล้อมในการบำบัดที่ไม่มีการตัดสิน จะช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของการรับผิดชอบและความสามารถในตนเอง

1.5.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational emotive behavior counseling theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ถูกพัฒนาขึ้นโดยอัลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis, 1995) โดยนำแนวคิดของจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม ปรัชญานิยม และกลุ่มพฤติกรรมนิยมมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เอลลิส เชื่อว่า ปัญหาด้านอารมณ์และความรู้สึกหลายรูปแบบเป็นผลอันเกิดมาจากรูปแบบของการคิดที่ไร้เหตุผล ซึ่งการคิดที่ไร้เหตุผลเหล่านี้อาจก่อตัวเมื่อครั้งยังอยู่ในวัยเด็กและได้รับการเสริมแรงจากผู้ที่มิมีบทบาทต่อชีวิต รวมทั้งจากวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม บุคคลที่มีปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึกจึงมักจะสร้างระบบความคิด ความเชื่อ เพื่อนำไปสู่การเฝ้าบอกตนเองอย่างไร้เหตุผล สิ่งเหล่านี้เองจะมีผลเกี่ยวโยงกับความรู้สึกและพฤติกรรมทำให้กลายเป็นคนที่ไร้เหตุผลต่อไป

แนวคิดสำคัญ

การให้คำปรึกษาแบบพิจารณา เหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม มีแนวคิดสำคัญ คือ สาเหตุของปัญหาด้านอารมณ์ของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลมีความคิดเห็นเช่นไรเกี่ยวกับตนเอง และสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งถ้าเขาเปลี่ยนแปลงแนวคิดเสียใหม่จะทำให้ความรู้สึกและการกระทำของเขาเปลี่ยนแปลงได้

ธรรมชาติมนุษย์

โดยทั่วไปมนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล แต่บางครั้งก็ไร้เหตุผล เมื่อไรก็ตามที่มนุษย์ใช้เหตุผล เขาจะเป็นคนที่สามารถทำอะไรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นคนที่มีความสุขแต่มนุษย์มักจะยอมให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผลจนก่อให้เกิดความยุ่งยากขึ้น จึงต้องอาศัยผู้ที่มีประสบการณ์มาช่วยชี้แนะให้บุคคลนั้นมองเห็นถึงความคิดที่ไร้เหตุผลของเขา (พงษ์พันธ์; และวิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. 2557: 93)

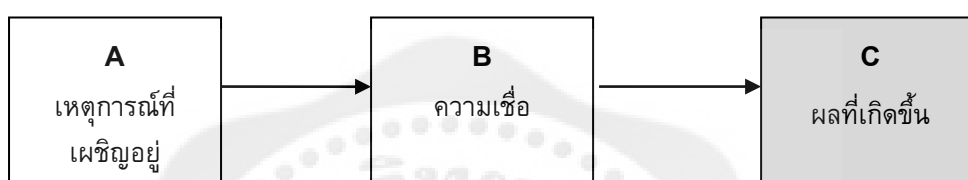
มนุษย์เกิดมาพร้อมกับศักยภาพที่จะคิดอย่างมีเหตุผล ตรงไปตรงมาและไม่มีเหตุผลคิดลดเลี้ยวเคี้ยวคด มนุษย์มีแนวโน้มที่จะดูแลรักษาตนเอง ทำตนให้มีความสุข คิด พูด มีความรัก สื่อสารกับบุคคลอื่น เจริญอกงาม มีความประจักษ์ในตน แต่มนุษย์ก็มีธรรมชาติที่จะทำลายตนเอง หลีกเลี่ยงการคิด ผัดผ่อน ทำความผิดซ้ำซาก เชื่อโซกลาง ไม่อดทน สมบูรณ์แบบ โทษตัวเองและหลีกเลี่ยงความเจริญอกงาม การมีความประจักษ์ในตน มนุษย์ไม่สมบูรณ์แบบผิดพลาดได้ ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม พยายามจะช่วยให้บุคคลยอมรับว่าตนเองสามารถผิดพลาดได้ ขณะเดียวกันเรียนรู้ที่จะอยู่กับตนเองอย่างสันติ (ศิริบุรณ์ สายโกสุม. 2554: 103)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม กล่าวถึง รูปแบบ A-B-C ที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

A: (Activating event หรือ Adversity) คือ เหตุการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่

B: (Belief) คือ ความคิดความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ (A) ที่เป็นสาเหตุให้เกิด (C) ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ความเชื่อที่มีเหตุผล (Rational belief : rB) และความเชื่อที่ไร้เหตุผล (Irrational belief : iB)

C: (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ และ/หรือพฤติกรรมจากการประเมินของบุคคลนั้น ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ถ้าบุคคลมีความเชื่อที่มีเหตุผล (rB) ผลที่เกิดขึ้นคือ อารมณ์ที่เหมาะสม และพฤติกรรมที่เหมาะสม และถ้าบุคคลมีความเชื่อที่ไร้เหตุผล (iB) ผลที่เกิดขึ้นคือ อารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งรูปแบบ A-B-C แสดงดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 รูปแบบ A-B-C

ในการให้คำปรึกษานักแก้ไขการได้ยินจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคิด ความเชื่อที่ไม่สมเหตุผลที่ส่งผลต่อปฏิกริยาทางอารมณ์และภาพลักษณ์ของตนเองต่อการสูญเสียการได้ยิน ที่เกิดขึ้น ดังนั้นในการให้คำปรึกษานักแก้ไขการได้ยินจะต้องใช้วิธีการทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ลดความเชื่อที่ไม่สมเหตุผลและสมมติฐานที่บิดเบือนไป มีการจัดระบบความคิด ความเชื่อใหม่ไปในแนวทางที่เหมาะสมและเกิดมุมมองในเชิงบวก นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้สูญเสียการได้ยินเพิ่มการรับรู้คุณค่าของตนเอง ลดสิ่งที่รู้สึกไร้ค่าและหมดหวัง

ตัวอย่างการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม

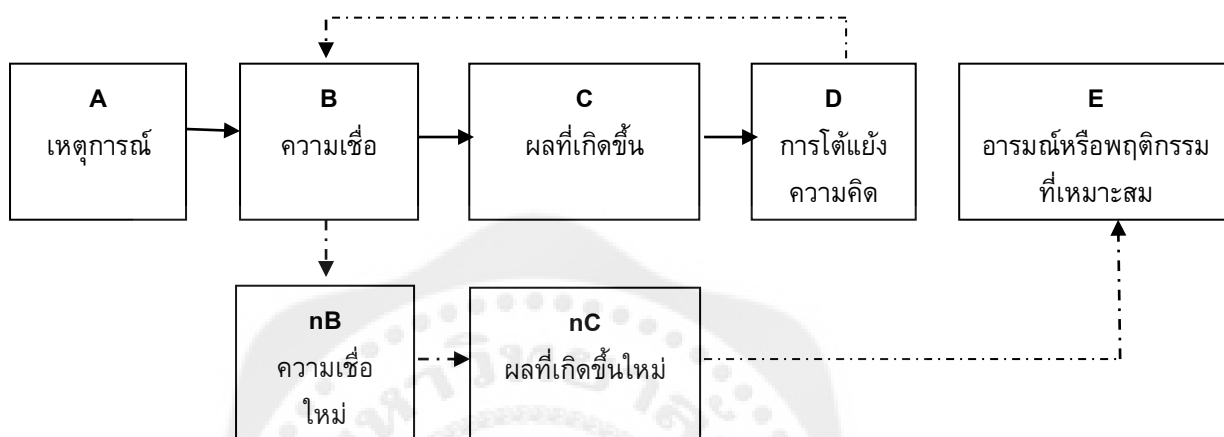
A: เอซึ่งกำลังอยู่ในวัยเรียนได้รับการวินิจฉัยว่า มีการสูญเสียการได้ยินและได้รับคำแนะนำจากนักแก้ไขการได้ยินว่าต้องใส่เครื่องช่วยฟัง

B: เอมีความเชื่อว่าคนสูงอายุเท่านั้นที่สูญเสียการได้ยินและใส่เครื่องช่วยฟัง

C: เอปฏิเสธการใส่เครื่องช่วยฟัง

จากตัวอย่างหลักการสำคัญในการให้คำปรึกษา คือ การช่วยให้ผู้รับบริการตระหนักถึงการประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินของตนเอง ซึ่งนำมาสู่เหตุการณ์ตามมาที่ไม่ต้องการ โดยให้เอพิจารณาอย่างมีเหตุผลเกี่ยวกับความเชื่อที่ว่า คนสูงอายุเท่านั้นที่สูญเสียการได้ยินและใส่เครื่องช่วยฟัง (คนอื่น ๆ ไม่ได้คิดว่าคนสูงอายุเท่านั้นที่สูญเสียการได้ยินและใส่เครื่องช่วยฟัง) ซึ่งจะช่วยให้เอได้พิจารณาและคิดทบทวนเกี่ยวกับความเชื่อที่ไร้เหตุผลของตนเอง

ซึ่งในทางปฏิบัติ นักแก้ไขการได้ยินบางคน อาจให้เอได้วิจารณ์ความคิดหรือความเชื่อที่ไร้เหตุผลของตนเอง (Disputing) และพิจารณาผลที่เกิดขึ้นตามมาจากการวิจารณ์ความคิดที่ไร้เหตุผลของตนเอง ซึ่งให้ผลทั้งในด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่เหมาะสม (Effective action or philosophy) แสดงตัวอย่างดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนในกระบวนการ A-B-C-D

A: เอซึ่งกำลังอยู่ในวัยเรียนได้รับการวินิจฉัยว่า มีการสูญเสียการได้ยิน และได้รับคำแนะนำจากนักแก้ไขการได้ยินว่า ต้องใส่เครื่องช่วยฟัง

B: เอมีความเชื่อว่าคนสูงอายุเท่านั้นที่สูญเสียการได้ยิน และใส่เครื่องช่วยฟัง

C: เอปฏิเสธการใส่เครื่องช่วยฟัง

D: การให้เอโต้แย้งความเชื่อ (B) ของตนเอง มีการยกตัวอย่างบุคคลที่มีชื่อเสียงและใส่เครื่องช่วยฟัง

nB: เอได้มีการทบทวนความเชื่อที่ไร้เหตุผลของตนเองและพัฒนาความเชื่อใหม่

nC: เอเห็นด้วยกับการใส่เครื่องช่วยฟัง

E: เอใส่เครื่องช่วยฟังทุกวันและสามารถสื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5.3 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral counseling theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เป็นทฤษฎีที่นำหลักการเรียนรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาด้านพฤติกรรมในการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม ซึ่ง จอห์น ครัมบอิลท์ (John Crumboltz) ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยแอสตันพอร์ต เป็นผู้ริเริ่มนำคำว่า การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมมาใช้ เมื่อปี 1964 บุคคลสำคัญในทฤษฎีนี้ได้แก่ โวเป (Wolpe) ดอลลาร์ด (Dollard)

มิลเลอร์ (Miler) และแบรנדดูรา (Bandura) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมมีพื้นฐานมาจากการศึกษาทดลองเกี่ยวกับหลักการเรียนรู้ของ พาฟลอฟ (Pavlov) วัตสัน (Waltson) สกินเนอร์ (Skinner) ธอร์นไดค์ (Thorndike) และกัทธรี (Guthrie) เป็นส่วนมาก

แนวคิดสำคัญ

แนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ประกอบด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์และบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา (นิรนาท แสนสา. 2558: 6-8-6-9) มีรายละเอียดดังนี้

ธรรมชาติมนุษย์

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทัศนะของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีดังนี้

- 1) มนุษย์เกิดมาด้วยความว่างเปล่า ไม่ได้ดีหรือเลว
- 2) มนุษย์สามารถคิดได้อย่างมีเหตุมีผลและสามารถควบคุมพฤติกรรมตนเองได้
- 3) มนุษย์สามารถเรียนรู้และสร้างพฤติกรรมขึ้นมาใหม่ได้
- 4) พฤติกรรมของมนุษย์ต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่ามนุษย์ไม่ได้ดีหรือเลวมาตั้งแต่เกิด ต่อมาเมื่อได้มีประสบการณ์กับสิ่งต่าง ๆ จึงเกิดการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปทั้งในทางดีและไม่ดีได้ ซึ่งบุคคลก็จะใช้ความสามารถในการคิดด้วยเหตุและผล เพื่อสร้างพฤติกรรมใหม่ขึ้นมาเพื่อให้ตนเองสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม บทบาทสำคัญของผู้ให้คำปรึกษา นอกจากจะมีบทบาทพื้นฐานโดยทั่วไปแล้ว ยังมีบทบาทเฉพาะของเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมด้วย ซึ่งบทบาททั้ง 2 ลักษณะ มีรายละเอียดดังนี้

1. บทบาทพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา เป็นบทบาทที่เอื้อให้กระบวนการช่วยเหลือดำเนินไปอย่างราบรื่น สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการให้คำปรึกษา การใส่ใจ การฟัง การเงี่ยบ การถาม การทวนความ การสะท้อนความ การทำให้กระจ่าง การตีความ การให้ข้อมูล การเสนอแนะ การให้กำลังใจ การสรุป ตลอดจนบทบาทในการยุติและการส่งต่อในกรณีที่เห็นว่าผู้รับคำปรึกษาควรได้รับการจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับคำปรึกษา

2. บทบาทเฉพาะของผู้ให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เนื่องจากจุดเน้นของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม คือ การช่วยเหลือให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ สามารถปรับตัวดำเนินชีวิตอยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีความสุข ดังนั้นบทบาทสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมจึงมีหลายลักษณะ ได้แก่ บทบาทที่ปรึกษาหารือ (Consultant) เป็นครู (Teacher) เป็นผู้แนะนำ (Advisor)

เป็นผู้ให้การเสริมแรง (Reinforcer) และเป็นผู้เอื้ออำนวย (Facilitator) ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการติดยินเป็นการพัฒนาทักษะเฉพาะและความรู้เฉพาะ (Specific skills and specific knowledge) ในการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมจากสมรรถนะด้านวิชาชีพที่เน้นเรื่องความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะทางด้านแก้ไขการติดยินมาใช้กับผู้ที่สูญเสียการติดยิน จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการติดยิน พบว่าสามารถเสริมสร้างได้โดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา คุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะที่เอื้ออำนวยต่อการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการติดยินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาในแขนงจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

2.1 ความหมายและวัตถุประสงค์การฝึกอบรม

2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) มีนักวิชาการและนักฝึกอบรมได้ให้นิยามไว้มากมาย บ้างก็มีความหมายที่คล้ายคลึงกัน บ้างก็แตกต่างกันไปเล็กน้อย แต่ส่วนใหญ่เห็นพ้องตรงกันว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมที่มุ่งให้บุคคลเกิด ความรู้ ทักษะ การพัฒนาและประสบการณ์อันเหมาะสมจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการได้ภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาที่กำหนด อิวานเซวิชและฮูน (Ivancevich; & Hoon. 2002; อ้างอิงจากสุพานี สฤณภูวนิช. 2556: 48) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานไปในทิศทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การฝึกอบรมจะมุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้ในทักษะเฉพาะและความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในงาน นิคและเจมส์ (Nick; & James. 2007) การฝึกอบรม หมายถึง การจัดการอย่างเป็นระบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ ทักษะ เจตคติ สำหรับใช้ในการทำงานในปัจจุบัน และอนาคต ส่วนนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมที่สอดคล้องกันว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Ability) และความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) รวมทั้งเจตคติ (Attitude) อันช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดคุณภาพสูงขึ้น ลดปัญหาในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองของบุคลากรต่อไป และการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลหรือการให้การศึกษาแก่บุคคล (ชูชัย สมितिโร. 2540; สมคิด บางโม. 2545; เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์. 2546; อ้างอิงจากเพ็ชรี ฐปะวิเชตร์. 2554: 7)

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2547 และสมคิด บางโม. 2545 (อ้างอิงจาก เพ็ชรี ชูพิเชษฐ์. 2554: 17) มีแนวคิดที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมว่ามุ่งเน้นที่

1) การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) การฝึกอบรมจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ หลักการ แนวทางและทฤษฎีบางประการที่ต้องการให้เกิดขึ้น โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2) การเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understanding) การฝึกอบรมจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องหรือดีขึ้นในบางเรื่องบางประเด็นที่ต้องการ เพราะถ้ามีความเข้าใจ ย่อมมีความสามารถในการตีความ แปลงความ ขยาย/ย่อความและอธิบายให้ผู้อื่นทราบได้อย่างดี โดยเฉพาะมีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ

3) การเพิ่มพูนทักษะ (Skills) การฝึกอบรมที่มุ่งเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ที่เป็นความชำนาญหรือความถนัด คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานบางสิ่งบางอย่างได้อย่างอัตโนมัติหรือรวดเร็ว และต้องมีคุณภาพ

4) เพื่อการปรับเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Changing attitude) การฝึกอบรมสามารถช่วยปรับเปลี่ยนความรู้สึก ความคิด ทศนคติ การมองประเด็นใดประเด็นหนึ่งและการตีความของบุคคลได้อีกด้วย

สรุปวัตถุประสงค์การฝึกอบรมมุ่งเน้นที่การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและการปรับหรือเปลี่ยนเจตคติเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคคลากรมีประสิทธิภาพ

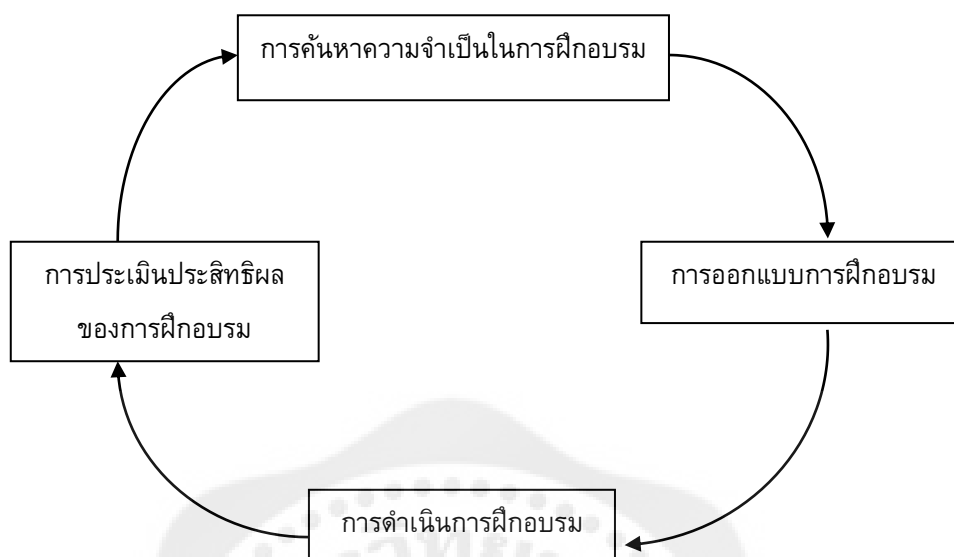
2.2 รูปแบบการฝึกอบรม

การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยึนั้น ผู้วิจัยต้องมีความรู้เกี่ยวกับโมเดลเป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถเลือกประยุกต์ใช้กับการออกแบบการฝึกอบรมได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งโมเดลการฝึกอบรม อาจเรียกว่า วงจรการฝึกอบรมพัฒนาบุคคลากร หรือเรียกสั้น ๆ ว่า วงจรการฝึกอบรม (สกล วรเจริญศรี. 2559: 49) รูปแบบที่ใช้ในการจัดฝึกอบรมได้มีนักวิชาการแบ่งไว้หลายแบบแตกต่างกันตามแนวความคิด ในที่นี้จะนำเสนอรูปแบบสำหรับการประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม ดังนี้

2.2.1 โมเดลพื้นฐานของวิธีระบบสำหรับการฝึกอบรม (A basic model of systematic approach to training) (Buckley; & Caple. 2009: 25) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Investigate training needs)
- 2) การออกแบบการฝึกอบรม (Design training)
- 3) การดำเนินการฝึกอบรม (Conduct training)
- 4) การประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม Assess effectiveness of training)

โมเดลพื้นฐานของวิธีระบบสำหรับการฝึกอบรม แสดงดังภาพประกอบ 5

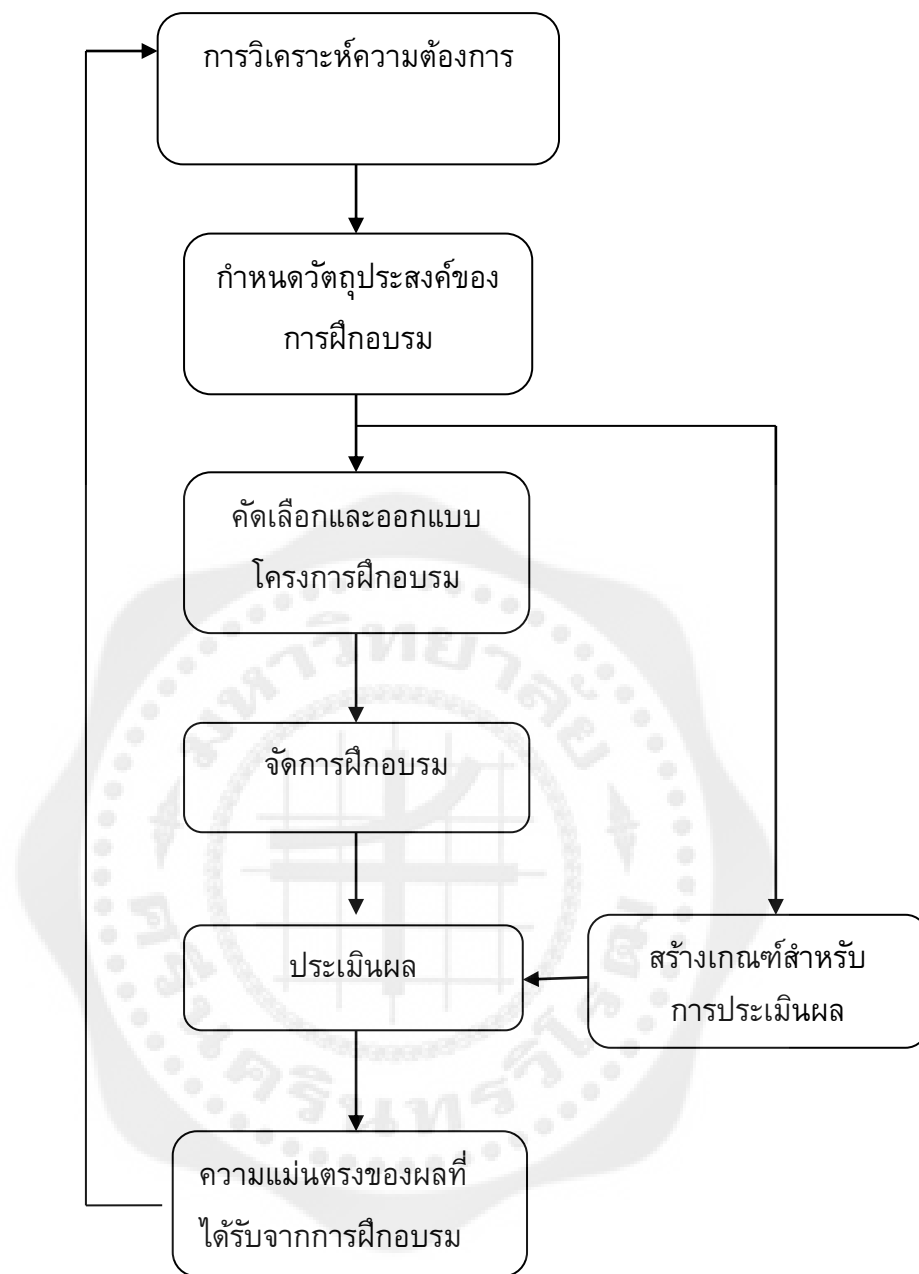


ภาพประกอบ 5 โมเดลพื้นฐานของวิธีระบบสำหรับการฝึกอบรม

ซูซีย์ สมิทธิ์ไกล (2554: 28-35) กล่าวถึงการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (a systematic approach to training) อิงอยู่บนแนวคิดแบบระบบ มีกระบวนการฝึกอบรมที่ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Need assessment) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ 3 ประการ คือ การวิเคราะห์องค์การ (Organizational analysis) การวิเคราะห์ภารกิจ และคุณสมบัติ (Task and knowledge, skill, and ability analysis) และการวิเคราะห์บุคคล (Person analysis)
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Instructional objective)
3. คัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม (Selection and design of instructional programs)
4. สร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล (Development of criteria)
5. การจัดฝึกอบรม (Training)
6. ประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation)

ซึ่งขั้นตอนของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ แสดงดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

สรุปได้ว่า รูปแบบการฝึกอบรม มีขั้นตอนที่สำคัญที่ประกอบด้วย การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม

2.3 รูปแบบการเรียนรู้กับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติ ดังนั้นในการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ผู้ฝึกอบรมจะต้องพิจารณาถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่มีผลต่อกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential learning) 2) การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Active learning) ดังนี้

2.3.1. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์

โคลบ (Kolb, 1984: อ้างอิงจาก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544: 8) ได้เสนอว่า ประสบการณ์เป็นแหล่งของการเรียนรู้และพัฒนา การเรียนรู้เชิงประสบการณ์คือกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะและเจตคติด้วยการนำเอาประสบการณ์เดิมของผู้เรียนมาบูรณาการเพื่อสร้างการเรียนรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งการเรียนรู้เชิงประสบการณ์จะสัมพันธ์กับการเรียนรู้จากการกระทำ ซึ่งลักษณะสำคัญของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ มีดังนี้

- 1) การเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้เรียน
- 2) ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา มีการทำกิจกรรม ไม่ใช่เป็นการบรรยายอย่างเดียว
- 3) มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันเองและระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน
- 4) ปฏิสัมพันธ์ทำให้เกิดการขยายเครือข่ายความรู้ออกไปอย่างกว้างขวาง
- 5) อาศัยการสื่อสารทุกรูปแบบที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยน

การวิเคราะห์และสังเคราะห์การเรียนรู้ เช่น การพูด การเขียน การวาดรูป การแสดงบทบาทสมมุติ ขั้นตอนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของโคลบ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ การสร้างประสบการณ์ (Do) โดยผู้เรียนได้ลงมือทำกิจกรรมสร้างความสนใจและกระตุ้นให้ได้เรียนรู้จากการกระทำมากกว่าการบรรยายหรือการแสดงให้ดู

1. แบ่งปัน (Share) โดยผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน
2. กระบวนการ (Process) โดยผู้เรียนได้อภิปรายและวิเคราะห์ประสบการณ์
3. การสรุป (Generalize) โดยผู้เรียนได้สรุปความรู้ที่ได้รับนำไปใช้ใน

สถานการณ์จริง

4. การประยุกต์ (Apply) โดยผู้เรียนได้ประยุกต์ความรู้ที่ได้รับนำไปใช้ใน

สถานการณ์อื่น ๆ

2.3.2 การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Active learning)

การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ เป็นกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติหรือการลงมือทำ ด้วยเทคนิควิธีที่หลากหลาย ความรู้ที่เกิดขึ้นก็เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ ซึ่งลักษณะสำคัญของการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ คือ (McKinney, 2011: 1-2)

- 1) ผู้เรียนต้องได้มีโอกาสลงมือกระทำมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว ไม่เน้นการถ่ายทอดข้อมูล มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ
- 2) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการคิดขั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการประเมิน
- 3) ผู้เรียนได้ใช้กระบวนการคิดขั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า
- 4) ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น การอภิปรายจากการอ่าน การเขียน
- 5) ผู้เรียนได้สำรวจเจตคติ และคุณค่าในตนเอง

เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ

มนตรี สิริจันทร์ชื่น. 2554: 27-28) กล่าวถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ทั้งการเรียนรู้เป็นรายบุคคล การเรียนรู้แบบกลุ่มเล็กและการเรียนรู้แบบกลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Think-pair-share) คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การกำหนดปัญหาให้แก่หรือการใช้คำถาม เพื่อให้ผู้เรียนได้คิดเป็นรายบุคคล (Think) หลังจากนั้นมีการจับคู่เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน (Share) และท้ายสุดให้ผู้เรียนนำเสนอความคิดเห็นกับผู้เรียนทั้งหมด (Share)
2. การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative learning groups) คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยจัดเป็นกลุ่มๆละ 3-6 คน
3. การเรียนรู้แบบทบทวนโดยผู้เรียน (Student-led review sessions) คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทบทวนความรู้และพิจารณาข้อสงสัยต่าง ๆ
4. การเรียนรู้แบบตอบสนองหรือวิเคราะห์วิดีโอ (Analysis or reactions to videos) คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้ดูวิดีโอสั้นๆ (5-20) นาที แล้วให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น หรือสะท้อนความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ดู อาจโดยวิธีการพูดโต้ตอบกัน การเขียน หรือ การร่วมกันสรุปเป็นรายกลุ่ม
5. การเรียนรู้แบบโต้วาที (Student debates) คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียนได้นำเสนอข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์และการเรียนรู้
6. การเรียนรู้แบบผู้เรียนสร้างแบบทดสอบ (Student generated exam questions) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนสร้างแบบทดสอบจากสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้ว
7. การเรียนรู้แบบกระบวนการวิจัย (Mini-research proposals or projects) คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่อิงกระบวนการวิจัย โดยให้ผู้เรียนกำหนดหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ วางแผนการเรียนรู้ เรียนรู้ตามแผน สรุปความรู้หรือสร้างผลงานและสะท้อนความคิดในสิ่งที่ได้เรียนรู้ หรืออาจเรียกว่าการสอนแบบโครงการ (Project-based learning) หรือการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน(Problem-based learning)

8. การเรียนรู้แบบกรณีศึกษา (Analyze case studies) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้อ่านกรณีตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากนั้นให้ผู้เรียนวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแนวทางแก้ปัญหาภายในกลุ่มแล้วนำเสนอความคิดเห็นต่อผู้เรียนทั้งหมด

9. การเรียนรู้แบบการเขียนบันทึก (Keeping journals or logs) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนจดบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบันทึกที่เขียน

10. การเรียนรู้แบบการเขียนจดหมายข่าว (Write and produce a newsletter) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนร่วมกันผลิตจดหมายข่าว อันประกอบด้วย บทความ ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วแจกจ่ายไปยังบุคคลอื่น ๆ

11. การเรียนรู้แบบแผนผังความคิด (Concept mapping) คือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนออกแบบแผนผังความคิด เพื่อนำเสนอความคิดรวบยอดและความเชื่อมโยงกันของกรอบความคิด โดยการใช้เส้นเป็นตัวเชื่อมโยง อาจจัดทำเป็นรายบุคคลหรืองานกลุ่มแล้วนำเสนอผลงานต่อผู้เรียนอื่น ๆ จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนคนอื่นได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

สรุป ในการจัดการฝึกอบรมผู้ดำเนินการฝึกอบรมควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งวิธีการที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนได้มีโอกาสนำเอาประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ มาใช้ในการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติ โดยมีผู้ดำเนินการฝึกอบรมเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 เทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการ เครื่องมือหรือกิจกรรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสื่อความหมายระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม (รสนุคนธ์ มกรมณี, 2549: 1) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ค่อนข้างถาวร ตามวัตถุประสงค์ของการอบรมซึ่งเทคนิคการฝึกอบรมที่นิยมใช้มีดังนี้

2.4.1 การบรรยาย (Lecture) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการถ่ายทอด ความคิดเห็น ความรู้ ข้อมูลและข้อเท็จจริง โดยการอธิบายหรือเล่าให้ฟัง แต่มีจุดด้อย คือ เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวจากวิทยากรสู่ผู้รับการฝึกอบรม

2.4.2 การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการอบรมออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ และให้สมาชิกกลุ่มได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความเห็นร่วมกัน เพื่อค้นหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

2.4.3 การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นถึงการปฏิบัติและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติและซักถามปัญหา

2.4.4 การสอนงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้รู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง มักจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน

2.4.5 การระดมสมอง (brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มซึ่งเปิดโอกาสและกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัด การวิพากษ์วิจารณ์ หรือการตัดสินคุณค่าใด ๆ

2.4.6 กรณีศึกษา (Case study) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่นำเอาเรื่องราวหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริง มานำเสนอให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาและอภิปรายภายใต้การให้คำแนะนำของวิทยากร

2.4.7 การแสดงบทบาทสมมติ (Role play) เป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่กำหนดไว้และมีการอภิปรายและการวิเคราะห์ว่ามีสิ่งใดเกิดขึ้นบ้าง

2.4.8 การแสดงแบบพฤติกรรม (behavioral modeling) เป็นการแสดงแบบพฤติกรรมซึ่งในการจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอนทีละขั้นและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่แสดง พร้อมทั้งมีการให้ความคิดเห็นหรือวิจารณ์การเลียนแบบนั้นด้วย

2.5 ขั้นตอนการฝึกอบรม

เนลสัน โจนส์ (Nelson-John. 1992: 48-70) อธิบายถึงขั้นตอนของกลุ่มฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ (The preparatory stage) ถือเป็นขั้นเริ่มก่อนที่ผู้นำการฝึกอบรมจะต้องมีการวางแผนการฝึกอบรม ก่อนที่สมาชิกผู้เข้าอบรมจะได้มีโอกาสมาพบกัน โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1) การพิจารณาว่าต้องมีผู้ช่วยผู้นำกลุ่ม (Considerate co-leaders) หรือไม่ ซึ่งผู้ช่วยผู้นำกลุ่มต้องเลือกคนที่มีความทักษะและประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม เทคนิควิธีการฝึกอบรมมีความรู้ทางด้านจิตวิทยาให้คำปรึกษาและมีความสามารถในการสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2) เป้าหมาย (Goals for the training) กำหนดเป้าหมายหลักและเป้าหมายย่อย โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายในการฝึกอบรม

3) ขนาดกลุ่มสำหรับการฝึกอบรม (Decide of group size) ซึ่งขนาดของกลุ่มอบรมที่เหมาะสม คือ 4 - 8 คน เนื่องจากขนาดของกลุ่มไม่ใหญ่เกินไป ทำให้ผู้นำการฝึกอบรมสามารถให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าฝึกอบรมด้วยกันและทักษะที่จะใช้ในการฝึก

4) จำนวนครั้งและระยะเวลาในการอบรมในแต่ละครั้ง (Settle in frequency and duration of session) ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเนื้อหา

5) สถานที่ การจัดห้องและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Location physical setting and facilities) ได้แก่ สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องมีความสะดวกในการเดินทาง มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด มีความเป็นส่วนตัวและมีสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสม

6) เนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ ในการฝึกอบรม (Decide on training methods and material) การออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมแต่ละครั้งต้องมีความครอบคลุม ผู้ดำเนินการฝึกอบรมต้องเตรียมการเกี่ยวกับวิธีการและเนื้อหาให้เหมาะสม เช่น การบรรยายเกี่ยวกับความรู้ การสาธิต การสอน การฝึกซ้อม การให้ข้อมูลมูลย้อนกลับ การให้แบบฝึกหัด การใช้เกม การอภิปรายกลุ่มและการมอบหมายงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นเริ่มต้น (The Initial stage) เป็นขั้นตอนเริ่มพบกันครั้งแรกระหว่างผู้เข้าร่วมอบรมด้วยกันเองและระหว่างผู้นำการอบรมกับผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งทักษะที่สำคัญของผู้นำการอบรมในขั้นตอนนี้ คือ ทักษะการเอื้ออำนวย (Facilitative skill) สิ่งที่เป็นเป็นในขั้นนี้ คือ การสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน มีแนะนำตัว สร้างความคุ้นเคย การแจ้งวัตถุประสงค์และกำหนดการต่าง ๆ ต้องอาศัยทักษะต่าง ๆ เช่น การเปิดกลุ่ม การกำหนดกิจกรรมในการสร้างความคุ้นเคย การกระตุ้นการมีส่วนร่วม การเข้าใจเห็นใจซึ่งกันและกัน การเปิดเผยตนเองและการสรุป เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ขั้นดำเนินการ (The working stage) ผู้นำการฝึกอบรมใช้ทักษะความสามารถที่ตนเองมีในการควบคุมและดำเนินการฝึกอบรม เพื่อดึงดูดและชักชวนให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วม นอกจากนั้นต้องใช้ทักษะที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

ขั้นที่ 4 ขั้นยุติ (The ending stage) เป็นขั้นตอนสุดท้าย ที่ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้ผ่านการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ เจตคติและพร้อมที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในขั้นนี้จะเป็นการประเมินตนเองและประเมินผลการฝึกอบรม

2.6 การประเมินผลการฝึกอบรม

2.6.1 ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรม

ครอฟอร์ด (Crawford. 1954: 142, อ้างอิงจาก ยงยุทธ เกษสาคร. 2551: 199) ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมว่า เป็นการวัดและการค้นหาคุณค่าที่ได้จากการฝึกอบรม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick. 1987: 173, อ้างอิงจาก ยงยุทธ เกษสาคร. 2551: 199) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมว่า เป็นการวัดสัมฤทธิ์ผลของการฝึกอบรมว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

สกล วรเจริญศรี (2559: 273) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าหรือตรวจสอบผลของการดำเนินการจากการฝึกอบรมว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ก่อให้เกิดความคุ้มค่า ดีหรือไม่อย่างไร ตลอดจนเพื่อพิจารณาว่าโครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่

สรุป การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการวัดว่าการดำเนินการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดโดยอาศัยวิธีการอย่างเป็นระบบ

2.6.2 วัตถุประสงค์ในการประเมินการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมโดยทั่วไป มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (ชูชัย สมिति ไกร. 2548: 206, อ้างอิงจาก ยงยุทธ เกษสาคร. 2551: 200)

- 1) เพื่อที่จะทราบว่าการฝึกอบรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงไร
- 2) เพื่อทราบจุดเด่นและจุดแข็งของการฝึกอบรม
- 3) เพื่อช่วยให้ผู้ดำเนินการฝึกอบรมทราบถึงข้อดีหรือจุดอ่อนในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับการฝึกอบรม ส่วนผู้รับการฝึกอบรมก็จะได้ทราบว่าควรจะมีการเตรียมตัวล่วงหน้าอย่างไรบ้าง
- 4) เพื่อที่จะได้ทราบความจำเป็นที่จะจัดการฝึกอบรมในครั้งต่อ ๆ ไป

2.6.3 ระยะต่างๆของการประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นการดำเนินการเพื่อพิจารณาและวินิจฉัยว่าโครงการที่ได้ดำเนินการฝึกอบรมนั้น บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งระยะต่าง ๆ ของการประเมินผลการฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ (สกล วรเจริญศรี. 2559: 276-279) ได้แก่

1. การประเมินผลก่อนการดำเนินการฝึกอบรม (Pre-training evaluation) เป็นการประเมินก่อนเริ่มดำเนินการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบดูว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรค ขัดขวางต่อการดำเนินการฝึกอบรมอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระยะต่อไป
2. การประเมินผลระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม (During training evaluation) เป็นการประเมินผลเพื่อตรวจสอบดูว่าการฝึกอบรมมีข้อบกพร่องหรืออะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจะได้แก้ไขปัญหาคืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรมได้ทันที่ โดยผู้ดำเนินการฝึกอบรมและตัววิทยากรจะต้องคอยสังเกตบริบทต่าง ๆ ตลอดจนปฏิบัติการไม่ว่าจะเป็นภาษาท่าทางของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าเป็นอย่างไรในขณะการฝึกอบรมดำเนินการอยู่ ซึ่งเรย์โนลด์ (Reynold. 1994) ได้จำแนกเกณฑ์ด้านปฏิบัติการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สามารถให้คะแนนในรูปแบบเกรด A ถึงเกรด D สามารถสรุปการประเมินผลระหว่างการดำเนินการฝึกอบรมดังตาราง 5

ตาราง 5 การประเมินผลระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม

คะแนน	ปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรม
เกรด A : การมีปฏิสัมพันธ์ทางบวก	<p>การแสดงความสามัคคีให้ความร่วมมือ (การชื่นชม การให้ความช่วยเหลือ)</p> <p>การแสดงถึงท่าทางที่ผ่อนคลาย(หัวเราะ สนุกสนาน ไบหน้ายิ้มแย้ม)</p> <p>การแสดงความเห็นด้วย(หน้าตามุ่งมั่นใส่ใจ ตอบสนองอย่างเหมาะสม)</p>
เกรด B : ความพยายามในการตอบ คำถาม	<p>การให้ข้อเสนอแนะ</p> <p>การแสดงความคิดเห็น</p> <p>การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ</p>
เกรด C : ความพยายามในการถามคำถาม	<p>การถามถึงข้อมูล</p> <p>การถามถึงความคิดเห็น</p> <p>การถามถึงข้อเสนอแนะ</p>
เกรด D : การมีปฏิสัมพันธ์ทางลบ	<p>การแสดงท่าทางไม่เห็นด้วย</p> <p>การแสดงท่าทางที่ตึงเครียด</p> <p>การแสดงท่าทางต่อต้าน</p> <p>เดินลุกออกจากที่นั่ง</p> <p>การเดินเข้า ๆ ออก ๆ ในห้องอบรม</p> <p>การพูดคุยไม่สนใจการบรรยายหรือทำกิจกรรมอื่น ๆ ในห้องอบรม</p>

3. การประเมินผลหลังการฝึกอบรม (Post-training evaluation) เป็นการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการฝึกอบรม เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาตรวจสอบแก้ไขและตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยเทคนิคที่ได้รับการยอมรับและนิยมใช้ ได้แก่ แนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick's Four-level framework for Categorizing Training Outcome) มีรายละเอียดแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

1) ชั้นประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) การประเมินในขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีความรู้สึกอย่างไรต่อการฝึกอบรม เช่น ความพึงพอใจต่อผู้ฝึกอบรม สิ่งที่ได้รับการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม กิจกรรมในการฝึกอบรม เนื้อหาในการบรรยาย เทคนิคที่ใช้และระยะเวลาในการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งวิธีการ

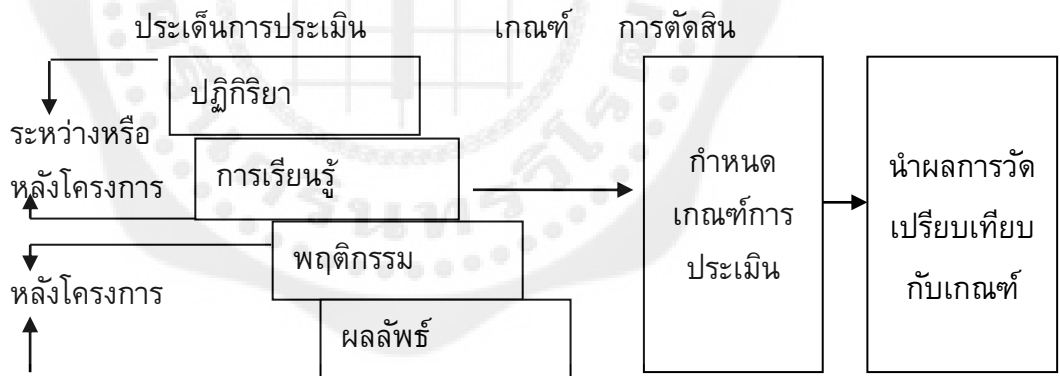
ประเมินปฏิกริยาตอบสนองอาจใช้ การใช้การสัมภาษณ์ (Interview) การสอบถาม (Questionnaire) และการประมาณค่า (Rating scale) เป็นต้น

2) ชั้นประเมินการเรียนรู้ (Learning) การประเมินผลในชั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และทักษะอะไรบ้างและมีเจตคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม วิธีการประเมินที่นิยมใช้ได้แก่ การทดสอบ การสัมภาษณ์และการสังเกต

3) ชั้นประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการอบรม (Behavior) การประเมินผลในชั้นนี้มีวัตถุประสงค์จะให้รู้ว่าเมื่อได้รับการฝึกอบรมไปแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการถ่ายโอน (Transfer) สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมและมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไรบ้างในการปฏิบัติงาน วิธีการที่นิยมใช้ได้แก่ การสังเกต การปฏิบัติงานจริง ซึ่งระยะเวลาที่เหมาะสมในการประเมินผล คือ 1 วัน ถึง 60 วัน หลังการฝึกอบรม (สกล วรรณศรี. 2559:

4) ชั้นประเมินผลที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน (Results) การประเมินผลในชั้นนี้มีวัตถุประสงค์จะให้รู้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการถ่ายโอน จากโปรแกรมการฝึกอบรมในลักษณะของการแสดงออกทางพฤติกรรม

สรุป ระยะเวลาในการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมของ เคิร์กแพททริก มี 2 ระยะ คือ ประเมินระหว่างดำเนินการและสิ้นสุดการฝึกอบรม แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นการประเมินกับระยะเวลาของการประเมินในรูปแบบของเคิร์กแพททริก ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นการประเมินกับระยะเวลาของการประเมินในรูปแบบของเคิร์กแพททริก

ที่มา: พิสนุ ฟองศรี. 2551: 8

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกได้ประยุกต์ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการการฝึกอบรม ทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยาเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาและการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ

นักแก้ไขการได้ยินในด้านความรู้ คุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะ มีรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แบ่งปันแลกเปลี่ยนอภิปราย วิเคราะห์ได้สรุปความรู้ ประสบการณ์ระหว่างกัน สร้างการเรียนรู้ใหม่และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ และรูปแบบการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสลงมือกระทำและฝึกซ้อมทักษะที่เหมาะสมกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน จนกระทั่งสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังนี้

1. ชั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้เทคนิคการเปิดเผยตนเอง ร่วมกับการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม ให้ผู้เข้ารับการอบรมสร้างความคุ้นเคย และนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2. ชั้นดำเนินการ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคทางจิตวิทยา และเทคนิคการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ประกอบด้วย

2.1 เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่

1) เทคนิคการบรรยาย เป็นการถ่ายทอดสาระความรู้ต่าง ๆ ความคิดเห็น รวมถึงข้อมูลและข้อเท็จจริงให้กับผู้เข้ารับการอบรมจากผู้ฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงเนื้อหา สาระเกี่ยวกับเรื่องที่คุณเข้ารับการอบรมจะต้องเรียน

2) เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เป็นการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์และหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งร่วมกัน โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การกำหนดสถานการณ์ให้คิดการใช้คำถามหรือการให้ดูวิดีโอ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสลงมือกระทำมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว

3) เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงสถานการณ์ตามสถานการณ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นมีการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเข้าใจเรื่องที่ศึกษาในแนวทางเดียวกัน

4) เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นภาพของตนเอง ถึงข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.2 เทคนิคเชิงจิตวิทยาที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่

1) เทคนิคการเปิดเผยตนเอง คือ การแสดงท่าทีที่เปิดเผยเป็นมิตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่ไม่ใช่การขัดแย้งหรือตำหนิ ที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี

2) เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ เป็นวิธีที่ผู้ฝึกอบรมมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ โดยการใช้ตัวแบบเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สังเกตเลียนแบบและนำไปสู่การเรียนรู้

3) เทคนิคจินตภาพ เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาความเห็นอกเห็นใจของผู้เข้ารับการอบรม หลังจากที่ได้เห็นภาพหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรมได้พิจารณาความคิด ความรู้สึกของตนเองและสร้างการตระหนักเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ

4) เทคนิคเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ เทคนิคการอ่านชีวประวัติของบุคคลต่าง ๆ และเทคนิควิถีชีวิต ข้อคิด คำคม เพื่อกระตุ้นโดยการให้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลหรือคำคมที่ตนเองอ่านและแสดงความรู้สึกออกมา

3. ชั้นสรุป ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรมใช้เทคนิคการสรุปความคิดเห็นร่วมกัน

4 ชั้นประเมินผล ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมของเรย์โนลด์ (Reynolds. 1994, อ้างอิงจาก สกล วรเจริญศรี. 2559: 227-228) โดยใช้แบบสังเกตและการประเมินการเรียนรู้ในระดับพฤติกรรมตามแนวคิดของเคิร์กแพทริก โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาหลังการฝึกอบรมและในระยะติดตามผล 2 สัปดาห์

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

จากการศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินพบว่าสมรรถนะการให้คำปรึกษามีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ซึ่งสมรรถนะการให้คำปรึกษาสามารถเสริมสร้างได้โดยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศดังนี้

อิงลิช, โรเจสกี และบรานแฮม (English; Rojascki; & Branham. 2002: 84-90) ศึกษาผลลัพธ์ของการเรียนการให้คำปรึกษาผ่านระบบการศึกษาทางไกลของนักแก้ไขการได้ยิน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักแก้ไขการได้ยินที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาเอก ทำงานทั้งในโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐ อายุการทำงานเฉลี่ย 15.9 ปี จำนวน 21 คน ส่วนใหญ่ไม่เคยเรียนวิชาการให้คำปรึกษามาก่อน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 11 คน และกลุ่มควบคุม 10 คน โดยมีการวัดความสามารถในการให้คำปรึกษาก่อนและหลังการทดลอง

หัวข้อการเรียนการให้คำปรึกษาใน ประกอบด้วย

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผลกระทบด้านจิตสังคมของการสูญเสียการได้ยิน
2. ปัจจัยภายนอกและความเครียดจากการใส่เครื่องช่วยฟัง
3. อัตมโนทัศน์และการสูญเสียการได้ยิน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
5. การสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ
6. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการวินิจฉัย (หรือการแจ้งข่าวร้ายจะอย่างไร)
7. การให้คำปรึกษาแก่ครอบครัว

8. การให้คำปรึกษาสำหรับเด็กที่การสูญเสียการได้ยิน
9. การให้ปรึกษาสำหรับผู้ใหญ่ที่มีการสูญเสียการได้ยิน
10. การให้คำปรึกษาแก่ผู้สูงวัยและสมาชิกในครอบครัว
11. การช่วยให้บุคคลเผชิญปัญหา
12. การให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ก่อนเรียนการให้คำปรึกษานักแก้ไขการได้ยินส่วนใหญ่จะมีการตอบสนองในลักษณะของการให้ข้อมูลและขาดความใส่ใจกับสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ภายหลังจากสิ้นสุดการเรียนการให้คำปรึกษาพบว่านักแก้ไขการได้ยินมีการพัฒนาทักษะการฟังใส่ใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อสารออกมาและตอบสนองต่อสภาวะทางอารมณ์ได้ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ มีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นและจะนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ส่วนกลุ่มควบคุมพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการศึกษา

แครนเดลล์ และไวเนอร์ (Crandell; & Weiner. 2005: 42-47) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน เพื่อดูประสิทธิผลของการศึกษาทางไกลรายวิชาการให้คำปรึกษา (Distance-learning course) ของมหาวิทยาลัยฟลอริดา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 183 คน เพศชาย 43 คน เพศหญิง 140 คน มีอายุระหว่าง 25-63 ปี อายุเฉลี่ย 38 ปี ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 13.5 ปี การเรียนใช้เวลา 8 สัปดาห์ เนื้อหาการเรียนประกอบด้วย จิตวิทยาด้านอารมณ์สังคมของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ความหมายของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน ทฤษฎีการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ การฟังแบบสะท้อนความและการตอบสนองต่อการถามของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน การให้คำปรึกษาครอบครัว การพัฒนากลุ่มสนับสนุนและการส่งต่อไปยังนักจิตวิทยา

วิธีการเรียนผ่านทางไกลจะมีการเรียนแบบถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน การมอบหมายงานให้ผู้เรียนดูวิดีโอการให้คำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญด้านแก้ไขการได้ยินทุกสัปดาห์ การอ่านตำรา การให้คำปรึกษา 2 เล่ม การทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาจำนวน 8 แบบฝึกหัด ซึ่งในวันสุดท้ายของการเรียนจะมีการสอบในลักษณะของการถ่ายทอดสด โดยให้เขียนแบบเรียงความ (Essay format) ภายหลังจากสอบจะให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบสมรรถนะการให้คำปรึกษา จำนวน 25 ข้อ (เป็นแบบมาตรฐานระดับ 1-5)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าการเรียนวิชาการให้คำปรึกษาทางไกลช่วยพัฒนาสมรรถนะการให้คำปรึกษาในทุก ๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญ โดยทักษะที่มีการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ทักษะการฟัง ทั้งด้านการฟังอย่างใส่ใจและการฟังแบบสะท้อนความ

แดฟนีและเมนเดล (Daphne; & Mendel. 2008: 44-53) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาด้านความผิดปกติของการสื่อความหมายกับนักแก้ไขการได้ยินในระดับปริญญาเอก งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า 1) นักแก้ไขการพูดและนักแก้ไขการได้ยินระดับปริญญาเอกได้รับการเตรียมความพร้อมด้านการให้คำปรึกษาหรือไม่และเพื่อตรวจสอบว่ามีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษามากหรือน้อยเพียงใด 2) นักแก้ไขการพูดและนักแก้ไขการได้ยินที่จบในระดับปริญญาเอกรู้สึกสะดวกใจในการให้คำปรึกษาหรือไม่ และ 3) รายวิชาการให้คำปรึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเป็นอย่างไร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักแก้ไขการพูดและนักแก้ไขการได้ยินที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ โดย 8 ข้อแรก เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ที่ทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ส่วน 12 ข้อที่เหลือเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ จำนวนชั่วโมงของการให้บริการการให้คำปรึกษาในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและขอบเขตของการให้บริการ ระดับของความสบายใจในการให้บริการการให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาว่าควรจะมีปฏิบัติอย่างไร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นด้วยหรือเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า การให้คำปรึกษาเป็นบทบาทของนักแก้ไขการพูดและนักแก้ไขการได้ยินในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ผู้ปกครอง ผู้ดูแลหรือคนอื่น ๆ ที่มีความสำคัญกับผู้ป่วย แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกว่าไม่มีความสบายใจ หรือรู้สึกว่าได้รับการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการการให้คำปรึกษาหลังจากจบการศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่าง 1) ชั่วโมงของการให้คำปรึกษาในแต่ละสัปดาห์ และระดับความสบายใจในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและผู้ดูแล 2) ชั่วโมงของการให้คำปรึกษาในงาน ที่ทำและระดับความสบายใจในการให้คำปรึกษา 3) ชั่วโมงการเรียนการสอนในรายวิชาและการเตรียมความพร้อมในการให้คำปรึกษา 4) ระดับความสบายใจในการให้คำปรึกษาและความพร้อมในการดำเนินการให้คำปรึกษา ซึ่งร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าไม่มีรายวิชาการให้คำปรึกษาอยู่ในหลักสูตร

อิงลิช และอาร์คโบลด์ (English; & Archbold. 2014: 115-120) ทำการศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อต้องการเพิ่มทักษะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน จึงได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องพื้นฐานในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน (Introduction to audiological counseling) จำนวนชั่วโมง 20 ชั่วโมงในระยะเวลา 6 สัปดาห์ ซึ่งโปรแกรมการฝึกอบรมมีรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ 5 ชั่วโมง เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน โดย
ใช้การบรรยาย การชมวิดีโอและการอภิปรายเป็นกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่
2. การเรียนรู้ด้วยตนเอง 6 สัปดาห์ โดยให้อ่านหนังสือและบทความตามที่แนะนำ
การวิเคราะห์กรณีศึกษาและงานตามที่มอบหมาย การประชุมทางวิดีโอและการแลกเปลี่ยนความ
คิดเห็นทางอีเมลกับครูผู้สอน
3. การสรุปการฝึกอบรม ใช้เวลา 5 ชั่วโมง โดยเน้นเรื่องการประยุกต์ใช้แนวคิดที่สำคัญ
(key concepts) เช่น ขอบเขตการให้คำปรึกษาของนักวิชาชีพ สัมพันธภาพในการบำบัด กลยุทธ์ใน
การเผชิญปัญหา การตอบสนองที่มีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพต่อข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ
โดยใช้เทคนิคการแนะนำแบบการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน

กลุ่มตัวอย่างทำการเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม (Cohort 1) ประกอบด้วยนัก
แก้ไขการได้ยินจำนวน 9 คน และนักแก้ไขการพูด 1 คน และ 2012 (Cohort 2) ประกอบด้วย
นักแก้ไขการได้ยินจำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามที่พัฒนามาเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
ภายหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจากผู้เข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อ
คำถาม 4 ข้อ ได้แก่ 1) ภายหลังสิ้นสุดการอบรมเชิงปฏิบัติการ คุณเกิดการเปลี่ยนแปลงในทาง
ปฏิบัติหรือไม่ โดยใช้มาตรวัด 5 ตัวเลือก 2) หากคุณเกิดเปลี่ยนแปลงใด ๆ โปรดอธิบาย 3) หาก
คุณไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงโปรดอธิบาย มีอะไรที่ต้องการให้ผู้วิจัยทำเพื่อช่วยเหลือหรือไม่ 4) คุณ
คาดการณ์ได้หรือไม่ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงคืออะไร

ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการให้คำปรึกษา มีประสิทธิผล
ช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินเกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะในการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ มากขึ้นกว่า
ก่อนเข้ารับการอบรม หลังการฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างมีการพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น
มีการประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
ในเชิงบวกด้านพลวัตระหว่างนักวิชาชีพและผู้รับบริการ (patient-clinician dynamics) ในด้าน
ต่าง ๆ ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ ทั้งสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมาทางภาษาพูดและภาษากาย ใส่ใจกับ
สถานะทางอารมณ์มีความเห็นอกเห็นใจ ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้สื่อสาร
มากขึ้น นอกจากนี้ในการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินจะหลีกเลี่ยงการใช้
คำศัพท์ทางเทคนิค ไม่ให้ข้อมูลที่มากเกินไป ใส่ใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการตระหนัก ไม่ชี้นำและเป็นไปใน
ลักษณะที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้รับบริการมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาของตนเอง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
สรุปได้ว่าการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เป็นลักษณะการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคที่
ใช้ในการฝึกอบรมจะใช้แบบผสมผสานวิธี ประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายร่วมกัน
กรณีศึกษา การดู วิดีโอ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การแสดงบทบาทสมมติ รวมถึงการใช้สถานการณ์

จำลอง ซึ่งการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสามารถเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาแก่นักแก้ไขการได้
ยีนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษา
เช่น การฟังอย่างใส่ใจ การสะท้อนความ การใช้คำถาม ทักษะการสื่อสาร และก่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงในเชิงบวกด้านพลวัตระหว่างนักวิชาชีพและผู้รับบริการ (patient-clinician dynamics)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินและเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน นำข้อมูลเชิงคุณภาพมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และทำการตรวจสอบความเหมาะสม รายละเอียด เนื้อหา สาระสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาตามมุมมองผู้เชี่ยวชาญ (Participants perspectives)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน ประกอบด้วยนักแก้ไขการได้ยิน 2 คน นักแก้ไขการพูด 1 คน และครูการศึกษาพิเศษ 2 คน ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย หรือการศึกษาพิเศษ และมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก หรือมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป

2. เป็นผู้ที่ทำงานช่วยเหลือผู้ที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3. เป็นผู้ที่มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับผู้ที่สูญเสียการได้ยิน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ได้รับใบรับรองจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการที่ทำวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-157/2560 ลงวันที่ 14/7/2560 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ในส่วนของแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดจากเอกสาร งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน นำมากำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

2.2 สร้างข้อคำถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามประเด็นในการสัมภาษณ์และความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดสาระ สำคัญเกี่ยวกับรายละเอียดองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

2.3 นำแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้และความครอบคลุมของประเด็นในการสัมภาษณ์ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและความสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

2.4 ได้แนวคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เพื่อใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตัวอย่างแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ประเด็นที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นนักแก้ไขการได้ยินหรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้มีควมบกพร่องทางการได้ยิน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำเสนอตั้งต่อไปนี้ หากนักแก้ไขการได้ยินจะต้องได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาภายในระยะเวลาที่จำกัด

1.1 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-centered counseling theory)

จำเป็น ไม่จำเป็น ไม่แน่ใจ

1.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral counseling theory)

จำเป็น ไม่จำเป็น ไม่แน่ใจ

1.3 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational emotive behavior counseling theory)

จำเป็น ไม่จำเป็น ไม่แน่ใจ

ท่านคิดว่าประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษามีประเด็นอะไรบ้าง เช่น ธรรมชาติมนุษย์ แนวคิดสำคัญและการนำไปใช้ในการให้คำปรึกษา

1.....

.....

2.....

.....

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการศึกษาขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถาม ผู้วิจัย ดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

3.2 ผู้วิจัยติดต่อผู้เชี่ยวชาญและนัดหมายวัน เวลาในการสัมภาษณ์ โดยการส่งแนวคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญล่วงหน้า 1 สัปดาห์

3.3 ผู้วิจัยพบผู้เชี่ยวชาญ ตามวันเวลาที่นัดหมาย แนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขออนุญาตบันทึกเสียงขณะดำเนินการสัมภาษณ์

3.4 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี ดีจงกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียมจิต ถวิล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนิดา ธนาวิรัตน์นาจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูมิสิทธิพร และอาจารย์ ดร.มลิวลัย ธรรมแสง ตามแนวคำถามที่เตรียมไว้สำหรับการสัมภาษณ์และทำการบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึกคำพูด ขณะทำการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษาแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถาม ตลอดจนความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาสาระสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถาม

3.5 เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็น ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันความถูกต้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) หารายละเอียด สาระ สำคัญ เพื่อนำไปสร้างข้อคำถามในแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถาม ดังนี้

4.1 จัดระเบียบข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ให้เป็นหมวดหมู่ตามความหมายที่ปรากฏอยู่ในข้อความจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (ภาคผนวก ข)

4.2 แสดงข้อมูลนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนา โดยการเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้ว เข้าด้วยกัน ตามกรอบที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.3 หาข้อสรุปและการตรวจความถูกต้องตรงประเด็น และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมอีกครั้งตามมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ประชากรเป้าหมายในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเป็นนักแก้ไขการได้ยินที่มีคะแนนจากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน ประกอบด้วย เพศหญิง 4 คน และเพศชาย 4 คน โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกดังนี้

1. สืบค้นนักแก้ไขการได้ยินที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย วิชาเอก แก้ไขการได้ยิน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 - 2560 ทั้งหมดทั่วประเทศ และทำงานเป็นนักแก้ไขการได้ยิน โดยไม่รวมผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย วิชาเอก แก้ไขการได้ยินและไม่ได้ปฏิบัติงานในวิชาชีพ

2. วัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้วยแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยส่งแบบวัดให้แก่นักแก้ไขการได้ยินทั้งหมดจำนวน 71 คน แสดงในตาราง 6

3. นำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน จำนวน 71 คน มาทำการตรวจให้คะแนน

4. คัดเลือกนักแก้ไขการได้ยินที่มีคะแนนจากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน

5. สอบถามความสมัครใจและความพร้อมของนักแก้ไขการได้ยินในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรม

6. ได้ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 8 คน

ตาราง 6 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

จังหวัด	ประชากร	ส่งไป	ได้รับกลับ	ใช้ได้จริง
กรุงเทพฯ	54	54	54	54
เชียงราย	2	2	2	2
เชียงใหม่	2	2	2	2
ขอนแก่น	2	2	2	2
มหาสารคาม	1	1	1	1
อุบลราชธานี	1	1	1	1
นครปฐม	2	2	2	2
พิษณุโลก	1	1	1	1
ลพบุรี	1	1	1	1
สมุทรปราการ	1	1	-	-
สมุทรสาคร	1	1	1	1
ชลบุรี	1	1	1	1
กาญจนบุรี	1	1	1	1
สงขลา	1	1	1	1
รวมทั้งสิ้น	71	71	70	70
			98.59%	98.59%

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

2.1 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

1) นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากสัมภาษณ์ นำมาใช้เป็นกรอบในการกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ

2) ดำเนินการสร้างแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา ตามนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน 66 ข้อ แบ่งเป็นแบบวัดความรู้ จำนวน 20 ข้อ เป็น

แบบทดสอบแบบถูก-ผิด ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 16 ข้อ และด้านทักษะการให้คำปรึกษา จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อยและไม่จริง ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่ง

2.1.4 นำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิวัฒน์ เมฆขจร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอุมา เจริญสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญล้อม ตัววิเศษ และอาจารย์ ดร.รัตตินันท์ ภิระวณิชย์กุล เป็นผู้ตรวจสอบภาษา ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ ในแต่ละด้านเป็นรายข้อ คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item objective congruence) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะโดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

+1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นบ่งชี้ถึงสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นบ่งชี้ถึงสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

-1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่ได้บ่งชี้ถึงสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดรายองค์ประกอบ สรุปดังนี้

ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	0.83 - 1.00
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	0.83 - 1.00
ด้านทักษะการให้คำปรึกษา	0.83 - 1.00

2.1.5 นำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักแก้ไขการได้ยินที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน

2.1.6 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินหาความเชื่อมั่นของแบบวัด ดังนี้

1) ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา โดยใช้วิธีการสอบซ้ำ (Test-retest reliability) หลังจากการทดสอบครั้งแรก 2 สัปดาห์ ดูความคงที่ของคะแนนที่ได้จากการทดสอบซ้ำเพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของความคงที่ (Coefficient of stability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

2) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.26 - 0.88 และค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบร็อค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเป็นรายองค์ประกอบ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษามีค่าความเชื่อมั่น สรุปดังนี้

ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	0.97
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	0.78
ด้านทักษะการให้คำปรึกษา	0.94

2.1.7 ได้แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผ่านการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและผ่านการหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป จำนวน 55 ข้อ แบ่งเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา 15 ข้อ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 12 ข้อ ด้านทักษะการให้คำปรึกษา 28 ข้อ

ตัวอย่างแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

ด้าน	ข้อความ	ระดับความคิด	
		ใช่	ไม่ใช่
ทฤษฎี การให้ คำปรึกษา	(0) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เชื่อว่ามนุษย์มีเหตุผล มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง.....		

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยิน

ตอบถูกได้ 1 คะแนน

ตอบผิดได้ 0 คะแนน

การแปลผล (Bloom. 1975: อ้างอิงใน รัตน์ศิริ ทาโต. 2561: 370)

คะแนน	การแปลความหมาย
ตั้งแต่ 12 ขึ้นไป (ร้อยละ 80 ขึ้นไป)	มีความรู้ระดับสูง
9-11 (ร้อยละ 60-80)	มีความรู้ระดับปานกลาง
ต่ำกว่า 9 (น้อยกว่าร้อยละ 60)	มีความรู้ระดับต่ำ

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ด้าน	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
ความเห็น อกเห็นใจ	(0) ข้าพเจ้าแสดงออกกับผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ.....					

ด้านทักษะการให้คำปรึกษา

ด้าน	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
เมื่อผู้รับบริการระบายความรู้สึกหรือพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ ออกมาในขณะที่ปฏิบัติงาน ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร						
การ ฟัง	(0) รับฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการบอกอย่างตั้งใจ.....					
อย่าง ใส่ใจ	(0) แสดงออกให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่ามีความใส่ใจรับฟังในเนื้อหาสาระที่ผู้รับบริการเล่าออกมา.....					

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยิน

จริงมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
จริงมาก	คะแนนเท่ากับ 4
จริงปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
จริงน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ไม่จริง	คะแนนเท่ากับ 1

การแปลผลคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 102-103)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 - 5.00	สมรรถนะในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนสูงมาก
3.51 - 4.50	สมรรถนะในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนสูง
2.51 - 3.50	สมรรถนะในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนปานกลาง
1.51 - 2.50	สมรรถนะในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนต่ำ
1.00 - 1.50	สมรรถนะในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนต่ำมาก

2.2 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษา ของนักแก้ไขการไต่ยืนเป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของแนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม มาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนในองค์ประกอบแต่ละด้าน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 นำผลการศึกษารายการประกอบจากการศึกษาในระยะที่ 1 คือองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ของสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษาและผลจากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษา นำมากำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนให้ครอบคลุมตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน

2.2.2 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม แนวคิด ทฤษฎี เทคนิคการฝึกอบรม เทคนิคทางจิตวิทยา รูปแบบการเรียนรู้ รวมถึงกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนตามองค์ประกอบสมรรถนะในแต่ละด้าน

2.2.3 ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ตามหลักการแนวคิด ทฤษฎี เทคนิคทางจิตวิทยา และเทคนิคการฝึกอบรม โดยลักษณะของโปรแกรมเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาที่มุ่งนำไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา จำนวน 6 ครั้ง โดยมีระยะเวลาในการอบรม จำนวน 2 วัน รวม 19 ชั่วโมง

2.2.4 ผู้วิจัยนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ผู้ช่วย

ศาสตราจารย์ ดร.บุญล้อม ด้วงวิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูมิสิทธิพร และอาจารย์ ดร.รัตตินันท์ ฐิระวณิชย์กุล ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องในด้านวัตถุประสงค์ เทคนิคหรือทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่ใช้และวิธีดำเนินการ โดยคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างวัตถุประสงค์ เทคนิคหรือทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่ใช้ และวิธีดำเนินการที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งผลการตรวจสอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ ถือว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.5 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักแก้ไขการได้ยินที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 5 คน เพื่อดูความเหมาะสมด้านเนื้อหา ระยะเวลาและปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาก่อนนำไปใช้จริง

2.2.6 ได้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดลองใช้และผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเพื่อใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ตัวอย่างการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน

เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้นักแก้ไขการไต่สวนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

ชุดที่ 1 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

ชุดที่ 2 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

ชุดที่ 3 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม

1. ใบงานที่ 5 แบบฝึกหัดคิดอย่างมีเหตุผล
2. เกมทดสอบความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาออนไลน์ Kahoot.it
3. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
4. กระดาษ A4 ปากกา

แนวคิด

นักแก้ไขการไต่สวนที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา เนื่องจากปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน การที่นักแก้ไขการไต่สวนมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการไต่สวน จะช่วยให้นักแก้ไขการไต่สวนเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการว่าอยู่ในระดับอารมณ์ ความคิดหรือพฤติกรรมและสามารถเลือกนำมาใช้ได้เหมาะสม (Crowell; et al. 2005: 89)

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม

ผู้วิจัยประยุกต์เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การทำแบบฝึกหัดและการใช้เกม เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจในเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษา ตลอดจนสามารถเลือกใช้ทฤษฎีต่าง ๆ ไปใช้ในการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยทบทวนสิ่งที่ได้ฝึกอบรมในครั้งที่ผ่านมาแล้วนำเข้าสู่ความรู้เรื่องทฤษฎีการให้คำปรึกษา โดยกล่าวถึงความสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาว่าเหตุใดนักแก้ไขการได้ยินจึงควรมีความรู้ เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจะมีประโยชน์อย่างไรในการนำไปใช้ให้คำปรึกษา เนื่องจากปัญหาของผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน การที่นักแก้ไขการได้ยินสามารถแยกแยะได้ว่าปัญหาของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับใดจะช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินสามารถเลือกนำไปใช้ได้เหมาะสม

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรมตามลำดับ
2. ผู้วิจัยบรรยายเรื่องทฤษฎีการให้คำปรึกษาโดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามลำดับ
3. ระหว่างการบรรยายผู้วิจัยยกตัวอย่างการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินที่ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ตามลำดับ
4. หลังจากนั้นให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบฝึกหัดคิดอย่างมีเหตุผลและการทำแบบทดสอบด้านความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ขั้นสรุป

1. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปสาระสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม
2. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำทฤษฎีการให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษา
3. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ขั้นประเมินผล

1. สังเกตจากความตั้งใจและความสนใจขณะฟังบรรยาย ตลอดจนการซักถามถึงประเด็นต่าง ๆ ขณะเข้าร่วมฝึกอบรม
2. สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นขณะเข้าร่วมอบรม
3. ประเมินความรู้ ความเข้าใจของผู้รับการฝึกอบรมจากการทำแบบฝึกหัดและการทำแบบทดสอบออนไลน์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยติดต่อกับนักแก้ไขการได้ยินซึ่งเป็นประชากรเป้าหมาย เพื่อนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการจัดการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

3.2 ผู้วิจัยนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินไปใช้กับประชากรเป้าหมาย จำนวน 8 คน ที่มีคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทม์ที่ 50 ลงมา โดยดำเนินการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินจำนวน 6 ครั้งด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 26 - 27 พฤษภาคม 2561 รวม 19 ชั่วโมง

3.3 เมื่อสิ้นสุดการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินครั้งสุดท้าย ผู้วิจัยนำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินให้ประชากรเป้าหมาย จำนวน 8 คน ทำแบบวัดอีกครั้ง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลหลังการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

3.4 ภายหลังจากสิ้นสุดการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยนำแบบวัด

สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนฉบับเดิมทำการประเมินผลกับประชากรเป้าหมายจำนวน 8 คนอีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลระยะติดตามผล

3.4 นำคะแนนที่ได้จากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนของประชากรเป้าหมาย จำนวน 8 คน ทั้งก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มาวิเคราะห์และสรุปผล

4. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน

4.1 การกำหนดแบบแผนการทดลอง ผู้วิจัยได้เลือกแบบแผนการทดลองครั้งนี้ แบบศึกษา กลุ่มเดียว วัดซ้ำสองครั้ง (One group pretest-posttest design) ซึ่งมีแบบแผนการทดลองดังตาราง 7 (Johnson; & Christensen. 2012: 297-298)

ตาราง 7 แบบแผนการทดลอง

กลุ่ม	ก่อนการทดลอง	การจัดกระทำ	หลังการทดลอง	ระยะติดตามผล
E	O1	X	O2	O3

ความหมายของสัญลักษณ์มีดังนี้

E หมายถึง กลุ่มทดลอง (Experimental group)

O1 หมายถึง การวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา (Pretest)

X หมายถึง การจัดกระทำ (Treatment) โดยการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน

O2 หมายถึง การวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา (Posttest)

O3 หมายถึง การวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาในระยะติดตามผล (Follow up)

4.2 วิธีดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

4.2.1 ระยะก่อนการทดลอง เป็นนักแก้ไขการไต่ยืนที่มีคะแนนจากทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8

คน ประกอบด้วย เพศหญิง 4 คน และเพศชาย 4 คน ที่มีความสมัครใจและมีความพร้อมในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนใช้คะแนนที่ได้จากการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนเป็นคะแนนก่อนการเข้าร่วมฝึกอบรม (Pretest)

4.2.2 ระยะการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 8 คน ระหว่างวันที่ 26 - 27 พฤษภาคม 2561 ณ ห้องประชุมมูลนิธิธิดานุเคราะห์คนหูหนวกในพระบรมราชินูปถัมภ์ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ประเด็นที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	หัวข้อในการอบรม
1	26 พฤษภาคม 2561	ปฐมนิเทศ สร้างสัมพันธภาพและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
2	26 พฤษภาคม 2561	ความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยีน
3	26 พฤษภาคม 2561	ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา
4	27 พฤษภาคม 2561	การเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลในการให้คำปรึกษาด้านความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี
5	27 พฤษภาคม 2561	การเสริมสร้างทักษะการให้คำปรึกษา: การฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบาย และการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ
6	27 พฤษภาคม 2561	การสรุปผลการฝึกอบรม

4.2.3 ระยะหลังการทดลองหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา สิ้นสุดลงผู้วิจัยให้นักแก้ไขการได้ยีนที่เข้าร่วมการอบรม ทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนชุดเดียวกับที่ใช้ในการทดสอบก่อนทดลอง เพื่อใช้เป็นคะแนนหลังการทดลอง (Posttest)

4.2.4 ระยะติดตามผลหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา หลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาผ่านไป 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยให้นักแก้ไขการได้ยีนที่เข้าร่วมการอบรม ทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาอีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลระยะติดตามผล (Follow up) และทำการสัมภาษณ์เพื่อกำกับติดตามผล ในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2561

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามในแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน โดยการพิจารณาค่าความสอดคล้องจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (Index of item-objective congruence: IOC)

2.2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเป็นรายด้าน ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาใช้วิธีสอบซ้ำ (test-retest reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษาการให้คำปรึกษา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษารายด้านและประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยประชากร (Population mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (Population standard deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนนักแก้ไขการได้ยินที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

μ แทน ค่าเฉลี่ยประชากร (Population mean)

σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (Population standard deviation)

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และทำการตรวจสอบรายละเอียด เนื้อหา สำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาตามมุมมองผู้เชี่ยวชาญ (Participants perspectives) นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย การศึกษาพิเศษ และมีประสบการณ์ทำงานช่วยเหลือผู้สูญเสียการได้ยิน หรือเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูญเสียการได้ยิน นำเสนอผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์ ของผู้เชี่ยวชาญที่ถูกสัมภาษณ์ แสดงใน ตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์	จำนวน (5)	ร้อยละ (100)
ตำแหน่ง		
รองศาสตราจารย์	1	20.00
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3	60.00
อาจารย์	1	20.00
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาเอก	3	60.00
ปริญญาโท	2	40.00

จากตาราง 9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญที่ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน แบ่งเป็น ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ จำนวน 1 คน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน อาจารย์ จำนวน 1 คน และมีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน

2. องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ผลการศึกษาพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวนี้จะทำให้นักแก้ไขการได้ยินสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาแบ่งตามรายด้านขององค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษา ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

นักแก้ไขการได้ยินที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีพื้นฐานในการให้คำปรึกษา เนื่องจากปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป การที่นักแก้ไขการได้ยินมีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาจะช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินมีความใส่ใจ เข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับปัญหาผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ในการศึกษาครั้งนี้สมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา หมายถึงความเข้าใจในเชิงเนื้อหาของนักแก้ไขการได้ยินเกี่ยวกับความแตกต่าง

ระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ การเข้าใจประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้รับบริการแต่ละคนต่อการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้นและแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านแก้ไขการได้ยิน ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่กล่าวว่า

“การให้คำปรึกษา นอกจากความรู้ทางด้านแก้ไขการได้ยิน ซึ่งเป็นความรู้ทางด้านกายภาพแล้ว ยังมีเรื่องของจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอันนี้ก็มีความสำคัญ เราต้องเข้าใจนะว่าเค้ามีพื้นฐานอย่างไร เราอาจเชี่ยวชาญเรื่องโรค แต่เรารู้เรื่องคนใช้น้อยมาก เราจะมองเค้าในมุมมองของคนปกติ ดังนั้นหากเรามีความรู้ทางด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับคน ก็จะทำให้สามารถเข้าใจเค้าได้ ไม่งั้นก็ไปด้วยกันไม่ได้ เพราะคนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เราต้องเข้าใจภูมิหลังของแต่ละคนว่ามีพื้นฐานที่ไปที่ไปอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถเข้าใจปัญหาของแต่ละคนตามความเป็นจริง ”

“การที่เราจะให้คำปรึกษาใคร นอกจากความรู้ในเรื่องโรค ที่เค้าเป็น เรายังต้องเรียนรู้ในเรื่องของจิตวิทยา เข้าใจในเรื่องของคน เพราะการรับรู้ของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การเป็นผู้ให้คำปรึกษาต้องรับรู้ในเรื่องของอารมณ์ ปฏิกริยาความรู้สึก ความนึกคิดของผู้รับคำปรึกษา เราต้องยึดเค้าเป็นศูนย์กลางนะ ถ้าไม่รู้ก็จะไม่ ใส่ใจ”

“นอกเหนือจากความเข้าใจเรื่องของการสูญเสียการได้ยินแล้ว ถ้าจะให้ดีนักแก้ไขการได้ยินควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา เพราะจะทำให้เรามั่นใจในการให้คำปรึกษา ว่าจะสามารถให้การช่วยเหลือเค้าได้ตรงจุด อย่างในเรื่องของทฤษฎี เช่น การยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เราต้องทำความเข้าใจปัญหา ความคิด สิ่งต่างๆที่อยู่ในใจของเค้า เพราะสิ่งต่างๆเหล่านี้จะเป็นความรู้ให้เราทราบสิ่งที่เค้ารู้ว่าเป็นอย่างไร จะได้นำมาช่วยในการแก้ไข”

“คนที่หูไม่ได้ยินบางคนยังมีความเชื่อผิด ๆ ว่าเป็นเรื่องของเวรกรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการยอมรับการช่วยเหลือ ถ้าเรารู้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาก็จะทำให้เราสามารถนำไปใช้กับผู้รับบริการให้เค้าเกิดการคิดอย่างมีเหตุผลและเปลี่ยนแปลงตนเองได้”

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

การแสดงออกของนักแก้ไขการได้ยินที่แสดงถึงการมีคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ เกิดความเชื่อมั่นและอยากที่จะรับคำปรึกษา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด ความรู้สึกกับนักแก้ไขการได้ยิน ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้สมรรถนะด้านคุณลักษณะบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือ

คุณสมบัติของนักแก้ไขการได้ยินในการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษา ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถแสดงออกได้หลายรูปแบบ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่นและการมองโลกในแง่ดี ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่กล่าวว่า

“เราต้องแสดงออกถึงความเป็นมิตร คนเราถ้ามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็เกิดการทำให้เห็นว่าเห็นอกเห็นใจเค้านะ แต่ไม่ใช่ว่าสงสารหรือเวทนา แต่ต้องใช้คำว่า empathy เห็นอกเห็นใจ ก่อนที่จะ empathy เรายังต้องสร้าง rapport หรือความคุ้นเคย ไว้เนื้อเชื่อใจต่อกันก่อน จึงจะเกิดความเข้าใจไว้วางใจและถ้าเขาไว้วางใจเราแล้ว ทีนี้พออะไรก็จะยอมรับกันง่ายขึ้น”

“ลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาข้อหนึ่งก็คือ ความยืดหยุ่น เราอยู่กับคนพิการ บางทีเค้ามีความกังวล อาจจะยังไม่ได้ focus กับการฟื้นฟู เราอาจจะต้องพูดซ้ำ ๆ การโต้ตอบกับคนไข้เราก็ต้องมีความยืดหยุ่น ให้โอกาสและหาแนวทางไปด้วยกัน”

“การที่เราทำงานกับคนที่มีความบกพร่อง ไม่ใช่เราเค้าทำอะไรไม่ได้ เราต้องมองในด้านบวก หาจุดแข็งของเขา ให้เกิดมุมมองร่วมกันว่าปัญหาทุกอย่างมีทางออก ถ้าร่วมกันแก้ไข และทำอย่างไรที่จะช่วยให้เขาพัฒนาได้อย่างเต็มความสามารถของเขา”

องค์ประกอบที่ 3 ด้านทักษะการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเปรียบเหมือนพาหนะที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ดังนั้นในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินนักแก้ไขการได้ยินจึงควรมีทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสารทั้งการแสดงออกทางภาษาพูดและภาษากาย ในการนำไปใช้ในการค้นหา ตรวจสอบความคิด ความรู้สึก รวมถึงสิ่งที่ผู้รับบริการตระหนักเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ในการศึกษาครั้งนี้สมรรถนะด้านทักษะการให้คำปรึกษา หมายถึงความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการใช้เทคนิควิธีการในการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งนักแก้ไขการได้ยินควรมีทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่กล่าวว่า

“เราต้องพัฒนาความสามารถในการรับรู้เรื่องราวของผู้รับบริการ ให้โอกาสเขาได้เล่าเรื่องราวในมุมมองของตนเอง ใส่ใจ ฟังจับใจความ ว่ามีอะไรที่เรามองไม่เห็น มีนัยอะไรที่ซ่อนอยู่ ซึ่งจะสะท้อนถึงความรู้สึก หรือปัญหาของเขา ช่วยทำให้ปมมันขยายออกไปได้ และในขณะที่รับฟังเรื่องราวของผู้รับบริการ นักแก้ไขการได้ยินจะต้องรู้วิธีการใช้คำถามจะถามเมื่อไหร่ อย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูล

ที่เกี่ยวข้องกับมุมมองหรือความคิดของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นในทางบวก หรือทางลบ”

“นักแก้ไขการได้ยินต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็น การแสดงออกด้วยคำพูด เช่น การถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน การให้ข้อมูลควรใช้ คำพูดหรือคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ไม่ควรใช้คำศัพท์ทางการแพทย์ มีการยกตัวอย่าง หรือใช้สื่อประกอบ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติของตนเอง นอกจากนี้ควรเป็นผู้รับฟังที่ดี คือ ฟังให้มาก ฟังให้ได้ยินถึงความวิตกกังวล ที่ผู้รับบริการต้องการจะสื่อออกมา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม”

“คนไข้ที่มาหาเราเค้ามีปัญหาในเรื่องของการได้ยิน หลังใส่เครื่อง ช่วยฟังช่วงแรก ๆ อาจยังฟังได้ไม่ดีนัก เราก็อาจให้แรงจูงใจ ให้คำชมเชย เช่น ทำได้ดีมาก พร้อมชี้ให้เห็นว่า เป็นธรรมชาติของทุกคนที่เริ่มต้นใช้เครื่อง เค้าจะฟังได้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ถ้าปฏิบัติตามขั้นตอน ก็จะทำให้เค้าคลายความกังวล เกิดกำลังใจว่า มาถูกทางแล้ว”

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์คะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
2. ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา หลังเข้าร่วมการฝึกอบรมและระยะติดตามผล

1. ผลการวิเคราะห์คะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบวัด ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินมาวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละของข้อมูลพื้นฐานตามเพศ อายุ สถานที่ทำงาน ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมการให้คำปรึกษา แสดงในตาราง 10

ตาราง 10 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	30.00
หญิง	49	70.00
รวม	70	100
2. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	26	37.10
26-30 ปี	40	57.10
31-35 ปี	4	5.70
มากกว่า 35 ปี	0	0
รวม	70	100
3. สถานที่ทำงาน		
รัฐบาล	47	67.14
เอกชน	23	32.86
รวม	70	100
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	20	28.60
2-4 ปี	25	35.70
5-7 ปี	17	24.30
8-10 ปี	8	11.40
มากกว่า 10 ปี	-	-
รวม	70	100
5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมให้คำปรึกษา		
เคย	52	74.30
ไม่เคย	18	25.70
รวม	70	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 10 พบว่า นักแก้ไขการได้ยินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุอยู่ในช่วง 26-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.10 ส่วนใหญ่ทำงานในภาครัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 67.14 ประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 2 - 4 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.70 และส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การที่เกี่ยวข้องกับการอบรม การให้คำปรึกษามาก่อน คิดเป็นร้อยละ 74.30

1.2 ผลการวิเคราะห์คะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไข

การได้ยิน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลของคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินรายองค์ประกอบมาหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรของคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษารายด้านของนักแก้ไขการได้ยิน

สมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการได้ยิน	μ	σ	การแปลผล
ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา			
ความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของ ผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา	7.98	1.44	ต่ำ
สมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการได้ยิน ด้านความรู้เกี่ยวกับ การให้คำปรึกษา	7.98	1.44	ต่ำ
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล			
1. ความเห็นอกเห็นใจ	3.96	0.47	สูง
2. การมีความคิดยืดหยุ่น	3.69	0.62	สูง
3. การมองโลกในแง่ดี	3.99	0.56	สูง
สมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการได้ยิน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.88	0.55	สูง
ด้านทักษะการให้คำปรึกษา			
1. การฟังอย่างใส่ใจ	4.01	0.53	สูง
2. การถาม	3.97	0.57	สูง
3. การทวนความ	3.77	0.48	สูง

ตาราง 11 (ต่อ)

สมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการได้ยิน	μ	σ	การแปลผล
ด้านทักษะการให้คำปรึกษา			
4. การสะท้อนความรู้สึกลับ	3.62	0.59	สูง
5. การใช้ตัวแบบ	3.60	0.86	สูง
6. การอธิบายและการให้ข้อมูล	4.04	0.72	สูง
7. การให้กำลังใจ	4.03	0.60	สูง
สมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการได้ยิน ด้านทักษะการให้ คำปรึกษา	3.86	0.62	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 9 พบว่า คะแนนสมรรถนะการให้คำปรึกษาด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.98 อยู่ในระดับต่ำ ส่วนคะแนนสมรรถนะการให้คำปรึกษาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับสูง และคะแนนสมรรถนะการให้คำปรึกษาด้านทักษะการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับสูง

2. ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกได้ประยุกต์ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคทางจิตวิทยาและเทคนิคการฝึกอบรม มาเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา และการดำเนินการฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการลงมือปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้เทคนิคการเปิดเผยตนเอง ซึ่งการเปิดเผยตนเอง คือ การแสดงท่าทีที่เปิดเผยเป็นมิตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่ไม่ใช้การขัดแย้งหรือตำหนิที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ซึ่งกันและกันและกันอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี

2. ขั้นตอนการ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคทางจิตวิทยาและเทคนิคการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ประกอบด้วย

2.1 เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่

2.2.1 เทคนิคการบรรยาย เป็นการถ่ายทอดสาระความรู้ต่างๆ ความคิดเห็น รวมถึงข้อมูลและข้อเท็จจริงให้กับผู้เข้ารับการอบรมจากผู้ฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงเนื้อหา สาระเกี่ยวกับเรื่องและผู้เข้ารับการอบรมจะต้องเรียน

2.2.2 เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เป็นการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์และหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งร่วมกัน โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การกำหนดสถานการณ์ให้คิด การใช้คำถาม หรือการให้ดูวิดีโอ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสลงมือกระทำมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว

2.2.3 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงฝึกทักษะตามสถานการณ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นมีการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเข้าใจเรื่องที่ศึกษาในแนวทางเดียวกัน

2.2.4 เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นภาพของตนเอง ถึงข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.2 เทคนิคทางจิตวิทยาที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่

2.2.1 เทคนิคการเปิดเผยตนเอง ซึ่งการเปิดเผยตนเอง คือ การแสดงท่าทีที่เปิดเผยเป็นมิตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนเองที่ไม่ใช่การขัดแย้งหรือตำหนิ ที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี

2.2.2 เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ เป็นวิธีที่ผู้ฝึกอบรมมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถโดยการใช้ตัวแบบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สังเกต เลียนแบบและนำไปสู่การเรียนรู้

2.2.3 เทคนิคจินตภาพ เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาความเห็นอกเห็นใจของผู้เข้ารับการอบรม หลังจากที่ได้เห็นภาพหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จากสื่อซึ่งเป็นวิดีโอ เรื่อง Empathy – The Human Connection to Patient Care ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรมได้พิจารณาความคิด ความรู้สึกของตนเองและสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ

2.2.4 เทคนิคเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ เทคนิคการอ่านชีวประวัติของบุคคลต่าง ๆ และเทคนิคกวีชีวิต ข้อคิด คำคม เพื่อกระตุ้นโดยการใช้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลหรือคำคมที่ตนเองอ่าน และแสดงความรู้สึกออกมา

3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ใช้เทคนิคการสรุปความคิดเห็นร่วมกัน และเทคนิคทางจิตวิทยา ใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกภายหลังการอบรม การมอบหมายงาน เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองและการจัดบันทึกความคิดรู้สึกเมื่อกลับไปปฏิบัติงานจริง

4. ขั้นประเมินผลผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลระหว่างการพัฒนาฝึกอบรมของเรย์โนลด์ (Reynolds. 1994, อ้างอิงในสกล วรเจริญศรี. 2559: 227-228) โดยใช้แบบสังเกตและ

ทำการประเมินการเรียนรู้ในระดับพฤติกรรมในระยะติดตามผล 2 สัปดาห์ ตามแนวคิดของเคิร์ก แพทริคโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาหลังการฝึกอบรมและทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อคิดเห็นต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ภาคผนวก ฉ) จำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคที่เลือกใช้และขั้นตอนการดำเนินการ มีความสัมพันธ์สอดคล้องส่งเสริมซึ่งกันและกัน ความครอบคลุมและความเหมาะสม ในการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน เป็นการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งผลการตรวจสอบได้ค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ ถือว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและนำโปรแกรมดังกล่าวไปทดลองใช้ (Pilot study) กับนักแก้ไขการได้ยินที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมเกี่ยวกับ ขั้นตอน ระยะเวลา เนื้อหา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงอีกครั้ง ก่อนนำโปรแกรมที่ได้ไปใช้จริงกับนักแก้ไขการได้ยินที่เป็นประชากรเป้าหมาย

3. ผลการใช้โปรแกรมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

3.1 การเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินรายด้าน ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล

การเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินรายด้าน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินของผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 8 คน จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา มาหาค่าสถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 12

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถามด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล (n=8)

สมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการไต่ถาม	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			ระยะติดตามผล		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	6.62	0.51	ต่ำ	13.87	0.83	สูง	14.50	0.53	สูง
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.47	0.05	ปานกลาง	4.52	0.05	สูงมาก	4.63	0.03	สูงมาก
ด้านทักษะการให้คำปรึกษา	3.29	0.22	ปานกลาง	4.46	0.09	สูง	4.60	0.08	สูงมาก

จากตาราง 12 คะแนนเฉลี่ยแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถามจำแนกตามรายด้าน พบว่าด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.62 อยู่ในระดับ ต่ำ หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.87 และ 14.50 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และ 4.63 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ 4.6 ซึ่งอยู่ในระดับสูง และสูงมากตามลำดับ

3.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถามจำแนกตามประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล

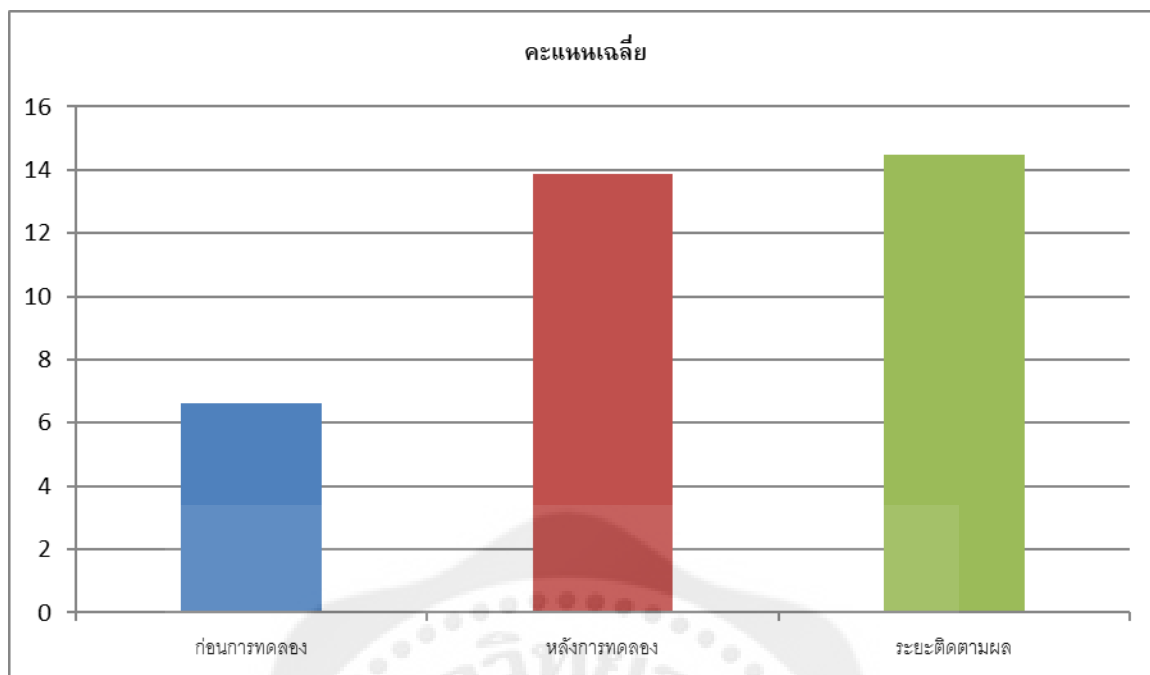
การเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ถามตามประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 8 คน จำแนกตามประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ มาหาค่าสถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ยประชากร และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ด้านความรู้เกี่ยวกับการ ประเด็นเกี่ยวกับความเข้าใจเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล (n=8)

สมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยินด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			ระยะติดตามผล		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ความเข้าใจเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา	6.62	0.51	ต่ำ	13.87	0.83	สูง	14.50	0.53	สูง

จากตาราง 13 คะแนนเฉลี่ยของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ก่อนการทดลอง ด้านความเข้าใจเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.62 อยู่ในระดับ ต่ำ หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.87 และ 14.50 อยู่ในระดับ สูง

เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัด ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ในประเด็นความเข้าใจเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล จึงขอนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิแท่ง ดังภาพประกอบ 8 ดังนี้



ภาพประกอบ 8 ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ด้านความเข้าใจเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

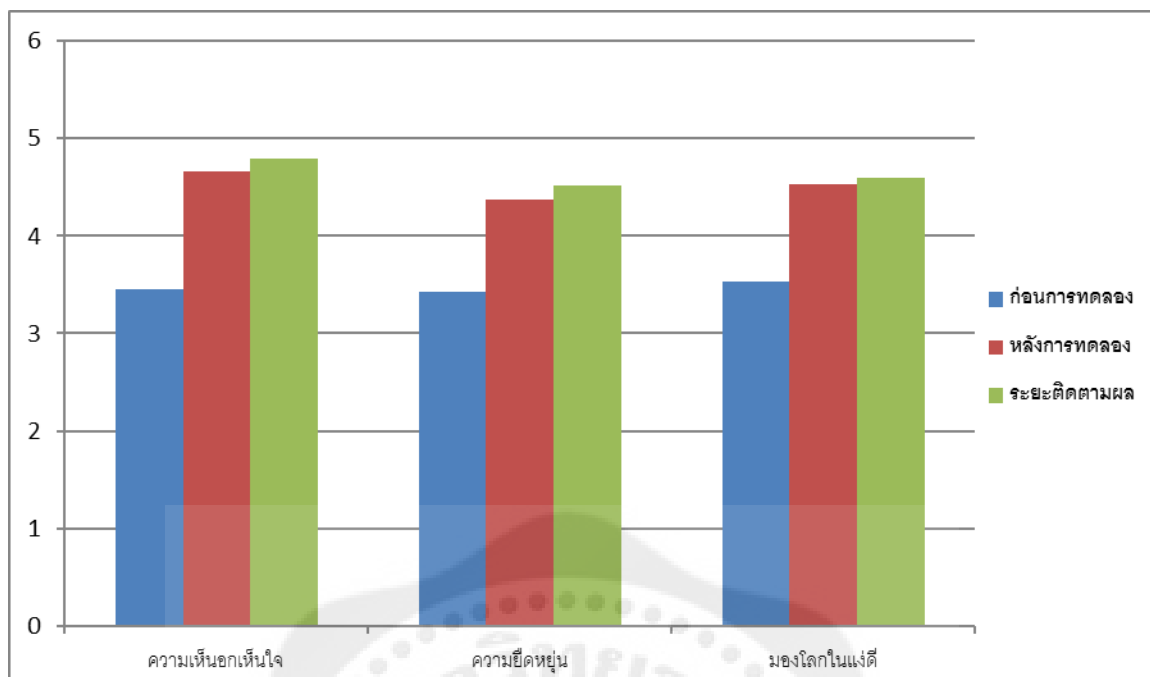
จากแผนภูมิแท่งจะเห็นได้ว่า คะแนนค่าเฉลี่ยแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ นักแก้ไขการไต่ยืน ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในประเด็นความเข้าใจเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับ ความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น (6.62, 13.87 และ 14.50) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล (n=8)

สมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการไต่ยืนด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			ระยะติดตามผล		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ความเห็นอกเห็นใจ	3.45	0.26	ปานกลาง	4.66	0.19	สูงมาก	4.79	0.07	สูงมาก
การมีความคิดยืดหยุ่น	3.42	0.301	ปานกลาง	4.37	0.08	สูง	4.52	0.05	สูงมาก
การมองโลกในแง่ดี	3.53	0.188	สูง	4.53	0.12	สูงมาก	4.59	0.12	สูงมาก

จากตาราง 14 คะแนนเฉลี่ยแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืน ก่อนการทดลอง ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับ ปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ 4.79 ซึ่งอยู่ในระดับ สูงมาก การมีความคิดยืดหยุ่น ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.52 ซึ่งอยู่ในระดับสูงและสูงมาก ตามลำดับ การมองโลกในแง่ดี ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับ สูง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ 4.59 ซึ่งอยู่ในระดับ สูงมาก

เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล จึงขอเสนอในรูปแบบแผนภูมิแท่ง ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยีนของนักแก้ไขการได้ยีนในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

จากแผนภูมิแท่งจะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ (3.45, 4.66, และ 4.79) การมีความคิดยืดหยุ่น (3.42, 4.37, และ 4.52) และการมองโลกในแง่ดี (3.53, 4.53, และ 4.59) มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นตามลำดับ

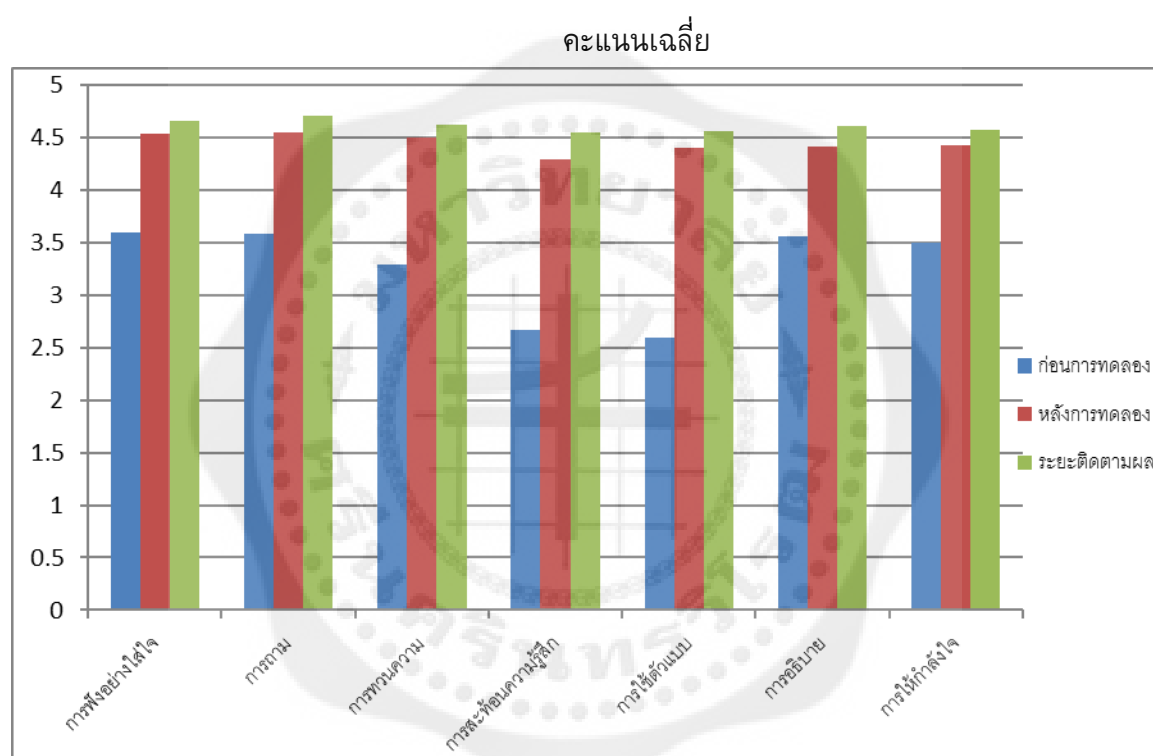
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากรและการแปลผลคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยินของนักแก้ไขการได้ยิน ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล และการให้กำลังใจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล (n=8)

สมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยินด้านทักษะการให้คำปรึกษา	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			ระยะติดตามผล		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
1. การฟังอย่างใส่ใจ	3.59	0.37	สูง	4.53	0.28	สูงมาก	4.65	0.29	สูงมาก
2. การถาม	3.58	0.46	สูง	4.54	0.24	สูงมาก	4.70	0.21	สูงมาก
3. การทวนความ	3.29	0.41	ปานกลาง	4.50	0.30	สูง	4.62	0.27	สูงมาก
4. การสะท้อนความรู้สึก	2.66	0.43	ปานกลาง	4.29	0.37	สูง	4.54	0.17	สูงมาก
5. การใช้ตัวแบบ	2.59	0.51	ปานกลาง	4.40	0.18	สูง	4.56	0.25	สูงมาก
6. การอธิบายและการให้ข้อมูล	3.56	0.45	สูง	4.41	0.15	สูง	4.60	0.17	สูงมาก
7. การให้กำลังใจ	3.50	0.33	ปานกลาง	4.42	0.16	สูง	4.57	0.24	สูงมาก

จากตาราง 15 คะแนนเฉลี่ยแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านทักษะการให้คำปรึกษา ประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับ สูง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ 4.65 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก การถาม ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับ สูง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และ 4.70 ซึ่งอยู่ในระดับ สูงมาก การทวนความ ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับ ปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.62 ซึ่งอยู่ในระดับ สูงและสูงมาก การสะท้อนความรู้สึก ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 อยู่ในระดับ ปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.54 อยู่ในระดับ สูงและสูงมาก การใช้ตัวแบบ ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 อยู่ในระดับ ปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ 4.53 อยู่ในระดับ สูงและสูงมาก การอธิบายและการให้ข้อมูล ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับ สูง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และ 4.60 อยู่ในระดับ สูงและสูงมาก การให้กำลังใจ ก่อนการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับ ปานกลาง หลังการทดลองและระยะติดตามผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และ 4.57 อยู่ในระดับ สูงและสูงมาก

เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในด้านทักษะการให้คำปรึกษา ในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล และการให้กำลังใจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล จึงขอเสนอในรูปแบบแผนภูมิแท่งดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาสำหรับนักแก้ไขการได้ยินของนักแก้ไขการได้ยินในด้านทักษะการให้คำปรึกษาในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

จากแผนภูมิแท่งจะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ด้านทักษะการให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ (3.59, 4.53, และ 4.65) การถาม (3.58, 4.54, และ 4.70) การทวนความ (3.22, 4.50, และ 4.62) การสะท้อนความรู้สึก (2.66, 4.29, และ 4.54) การใช้ตัวแบบ (2.59, 4.45, และ 4.56) การอธิบายและการให้ข้อมูล (3.56, 4.41, และ 4.60) การให้กำลังใจ (3.50, 4.42, และ 4.57) มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นตามลำดับ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
2. เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

สมมติฐานในการวิจัย

1. สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา
2. สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกำหนดขอบเขตของการศึกษาเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการศึกษาเชิงคุณภาพครั้งนี้ ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นักแก้ไขการได้ยิน 2 คน นักแก้ไขการพูด 1 คน และครูการศึกษาพิเศษ 2 คน ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาความผิดปกติของการสื่อความหมาย การศึกษาพิเศษ และมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก หรือมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป
2. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานช่วยเหลือผู้สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
3. เป็นผู้ที่มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับผู้ที่สูญเสียการได้ยิน

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ประชากรเป้าหมายที่เข้าร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน เป็นนักแก้ไขการได้ยินที่มีคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินทุกด้าน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 8 คน ประกอบด้วย เพศหญิง 4 คน และเพศชาย 4 คน ที่มีความสมัครใจและความพร้อมในการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ประกอบด้วย

1. ตัวแปรจัดกระทำ ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
2. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามในแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน โดยการพิจารณาค่าความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) จากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องในด้านวัตถุประสงค์ เทคนิคหรือทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่ใช้และวิธีดำเนินการ โดยคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เทคนิคหรือทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่ใช้และวิธีดำเนินการที่ใช้ในการฝึกอบรมจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษารายด้านและประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยประชากร (Population mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (Population standard deviation)

สรุปผลการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน

การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน ผลการศึกษาผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีน ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านทักษะการให้คำปรึกษา ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวนี้จะทำให้นักแก้ไขการได้ยีนสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาแบ่งตามรายด้าน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

นักแก้ไขการได้ยีนที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีพื้นฐานในการให้คำปรึกษา เนื่องจากปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป การที่นักแก้ไขการได้ยีนมีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาจะช่วยให้นักแก้ไขการได้ยีนมีความใส่ใจ เข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับปัญหาผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ในการศึกษาครั้งนี้สมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา หมายถึงความเข้าใจของนักแก้ไขการได้ยีนในเชิงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ การเข้าใจประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้รับบริการต่อการสูญเสียการได้ยีนที่เกิดขึ้นและความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านแก้ไขการได้ยีน

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

การแสดงออกของนักแก้ไขการได้ยินที่แสดงถึงการมีคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ เกิดความเชื่อมั่นและอยากที่จะรับคำปรึกษา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด ความรู้สึกกับนักแก้ไขการได้ยิน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้สมรรถนะด้านคุณลักษณะบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติของนักแก้ไขการได้ยินในการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษา ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถแสดงออกได้หลายรูปแบบ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ การมีความคิดยืดหยุ่น และการมองโลกในแง่ดี

องค์ประกอบที่ 3 ด้านทักษะการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเปรียบเหมือนพาหนะที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ดังนั้นในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินนักแก้ไขการได้ยินจึงควรมีทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสารทั้งการแสดงออกทางภาษาพูดและภาษากาย ในการนำไปใช้ในการค้นหา ตรวจสอบความคิด ความรู้สึก รวมถึงสิ่งที่ผู้รับบริการตระหนักเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ในการศึกษาครั้งนี้สมรรถนะด้านทักษะการให้คำปรึกษา หมายถึง ความสามารถของนักแก้ไขการได้ยินในการใช้เทคนิควิธีการในการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งนักแก้ไขการได้ยินควรมีทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ

ระยะที่ 2 การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

1. ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาและการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. **ขั้นเริ่มต้น** ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้เทคนิคการเปิดเผยตนเอง ซึ่งการเปิดเผยตนเอง คือ การแสดงท่าทีที่เปิดเผยเป็นมิตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่ไม่ใช่การขัดแย้งหรือตำหนิที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ซึ่งกันและกันอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี

2. **ขั้นดำเนินการ** ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคทางจิตวิทยา และเทคนิคการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ประกอบด้วย

2.1 เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่

2.1.1 **เทคนิคการบรรยาย** เป็นการถ่ายทอดสาระความรู้ต่าง ๆ ความคิดเห็น รวมถึงข้อมูลและข้อเท็จจริงให้กับผู้เข้ารับการอบรมจากผู้ฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงเนื้อหา สาระเกี่ยวกับเรื่องและผู้เข้ารับการอบรมจะต้องเรียน

2.1.2 **เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม** เป็นการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์และหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งร่วมกัน โดยการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ เช่น การกำหนดสถานการณ์ให้คิดการใช้คำถามหรือการให้ดูวิดีโอ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสลงมือกระทำมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว

2.1.3 **เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ** เป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงสถานการณ์ตามสถานการณ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นมีการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเข้าใจเรื่องที่ศึกษาในแนวทางเดียวกัน

2.1.4 **เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน** จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นภาพของตนเอง ถึงข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.2 เทคนิคทางจิตวิทยาที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่

2.2.1 **เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ** เป็นวิธีที่ผู้ฝึกอบรมมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถโดยใช้ตัวแบบเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สังเกต เลียนแบบและนำไปสู่การเรียนรู้

2.2.2 **เทคนิคจินตภาพ** เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาความเห็นอกเห็นใจของผู้เข้ารับการอบรม หลังจากที่ได้เห็นภาพหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรมได้พิจารณาความคิด ความรู้สึกของตนเองและสร้างการตระหนักเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ

2.2.3 **เทคนิคเชิงสร้างสรรค์** ได้แก่ เทคนิคการอ่านชีวประวัติของบุคคลต่าง ๆ และเทคนิควีซีดี ข้อคิด คำคม เพื่อกระตุ้นโดยการให้ผู้รับการอบรมได้ศึกษาให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลหรือคำคมที่ตนเองอ่านและแสดงความรู้สึกออกมา

3. **ขั้นสรุป** ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ใช้เทคนิคการสรุปความคิดเห็นร่วมกันและเทคนิคทางจิตวิทยา ใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกภายหลังการอบรม การมอบหมายงาน เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองและการจดบันทึกความคิดรู้สึกเมื่อกลับไปปฏิบัติงานจริง

4. ชั้นประเมินผลผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมของ เรย์โนลด์ (Reynolds. 1994, อ้างอิงจากสกล วรเจริญศรี. 2559: 227-228) โดยใช้แบบสังเกตและการประเมินการเรียนรู้ในระดับพฤติกรรมตามแนวคิดของเคิร์กแพทริกโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาหลังการฝึกอบรมและในระยะติดตามผล 2 สัปดาห์

ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ภาคผนวก ฉ) จำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา เทคนิคที่เลือกใช้และขั้นตอนการดำเนินการ มีความสัมพันธ์สอดคล้องส่งเสริมซึ่งกันและกัน ครอบคลุมและมีความเหมาะสมในการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 แสดงว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเชิงคุณลักษณะ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำโปรแกรมดังกล่าวไปทดลองกับนักแก้ไขการไต่สวนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา เนื้อหา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงกับนักแก้ไขการไต่สวนที่เป็นประชากรเป้าหมาย

2. ผลการศึกษาสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล

**2.1 การเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน
รายด้าน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล**

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนรายด้าน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนของผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 8 คน มาหาค่าเฉลี่ยประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร จำแนกเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (6.62, 13.87 และ 14.50) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (3.47, 4.52 และ 4.63) ด้านทักษะการให้คำปรึกษา (3.29 , 4.46 และ 4.60) พบว่าคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของผู้เข้ารับการอบรมรายด้าน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงขึ้น ทุกด้าน หลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

2.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน จำแนกตามประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินจำแนกตาม
ประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ในขั้นตอนนี้
ผู้วิจัย นำคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินของผู้เข้ารับการอบรม
จำนวน 8 คน มาหาค่าสถิติ คือค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

คะแนนเฉลี่ยแบบวัด ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ในประเด็นความเข้าใจ
เชิงเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล การเข้าใจโลกของผู้รับบริการและทฤษฎีการให้
คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล (6.62, 13.87, และ 14.50) พบว่า
มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น

คะแนนเฉลี่ยแบบวัด ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง
และระยะติดตามผล ในประเด็นความเห็นอกเห็นใจ (3.45, 4.66, และ 4.79) การมีความคิดยืดหยุ่น
(3.42, 4.37, และ 4.52) การมองโลกในแง่ดี (3.53, 4.53, และ 4.59) พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น

คะแนนเฉลี่ยแบบวัดด้านทักษะการให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง หลังการทดลอง
และระยะติดตามผล ในประเด็นการฟังอย่างใส่ใจ (3.59, 4.53, และ 4.65) การถาม (3.58, 4.54
และ 4.70) การทวนความ (3.29, 4.50, และ 4.62) การสะท้อนความรู้สึก (2.66, 4.29 และ 4.54)
การใช้ตัวแบบ (2.59, 4.40 และ 4.56) การอธิบายและการให้ข้อมูล (3.56, 4.41 และ 4.60) การให้
กำลังใจ (3.50, 4.42 และ 4.57) พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินตามประเด็น
ย่อยในแต่ละองค์ประกอบของผู้เข้ารับการอบรมทั้ง 8 คน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะ
ติดตามผล พบว่าคะแนนแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในทุกประเด็น
ย่อยในแต่ละองค์ประกอบ สูงขึ้นหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

อภิปรายผลการวิจัย

การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินโดยใช้โปรแกรม
การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยมีลำดับ
ดังนี้

1. การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
2. การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้าง
สมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การอภิปรายผลการศึกษา มีดังนี้

1. การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การศึกษาเรื่องสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ผลจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน สอดคล้องกับแนวคิดของฮอลแลนด์และเนลสัน Holland; & Nelson. 2014) แฟลชเชอร์และโฟเกิล (Flasher; & Fogle. 2012) การอภิปรายผลผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายผลตามผลการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินดังนี้

ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินนอกเหนือจากความรู้ด้านวิชาชีพแล้ว สิ่งที่สำคัญคือ นักแก้ไขการได้ยินต้องมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ ในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลและโลกของผู้รับบริการเพราะการที่นักแก้ไขการได้ยินเข้าใจและรับรู้บริบทของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างไปจากตนเองจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายการช่วยเหลือได้ดีขึ้น สอดคล้องกับแคทซ์ (Katz. 2015: 852) ที่กล่าวว่า การที่นักแก้ไขการได้ยินเข้าใจประสบการณ์และมุมมองของผู้รับบริการจะช่วยให้แก่นักแก้ไขการได้ยินทราบว่าผู้ที่สูญเสียการได้ยินมีความคิดและความรู้สึกกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นอย่างไร นอกจากนี้ในการให้คำปรึกษานักแก้ไขการได้ยินต้องมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาใช้ในงานด้านแก้ไขการได้ยิน สอดคล้องกับโครเวลล์และคณะ (Crowell; et al. 2005: 87) ที่กล่าวว่า การที่นักแก้ไขการได้ยินจะสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการตระหนักได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพนั้น นักแก้ไขการได้ยินต้องมีความคุ้นเคยกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรมและเป็นไปในแนวทางเดียวกับคลาร์กและอิงลิช (Clark; & English. 2004: 10) ที่กล่าวว่า การที่นักแก้ไขการได้ยินมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาจะช่วยให้แก่นักแก้ไขการได้ยินสามารถบูรณาการและนำไปประยุกต์ใช้ได้สอดคล้องกับปัญหาของผู้รับบริการแต่ละบุคคล

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีต้องมีลักษณะที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ มีความยืดหยุ่นและมองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ดี เพราะคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และอยากที่จะเล่าปัญหาหรือรับคำปรึกษาจากนักแก้ไขการได้ยิน ซึ่งสอดคล้องกับอิงลิชและคณะ (English; et al. 2007: 675-687) ที่กล่าวว่านักแก้ไขการได้ยินที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความยืดหยุ่น มีความไวต่อความต้องการ และความวิตกกังวลของผู้รับบริการนั้น ช่วยทำให้เกิดความสมดุล

ระหว่างการช่วยเหลือฟื้นฟูเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น และการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จิตใจ เพราะแสดงให้เห็นว่านักแก้ไขการได้ยินไม่ได้มุ่งเน้นให้การช่วยเหลือตามขั้นตอนทางวิชาชีพเพียงอย่างเดียว แต่ให้ความใส่ใจกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยและเป็นไปในแนวทางเดียวกับแคทซ์ (Katz. 2015: 851-852) ที่กล่าวว่า การที่นักแก้ไขการได้ยินมีความใส่ใจและมีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการจะเป็นการช่วยสร้างสัมพันธภาพในการบำบัด

ด้านทักษะการให้คำปรึกษา

ทักษะในการให้คำปรึกษาถือว่าเป็นสมรรถนะด้านหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่ต้องมีการนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการให้คำปรึกษา การที่นักแก้ไขการได้ยินมีทักษะในด้านการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การให้ข้อมูลและการอธิบาย รวมถึงการให้กำลังใจนั้น จะช่วยให้ นักแก้ไขการได้ยินสามารถค้นหา ตรวจสอบ ประเมินผลกระทบ และสามารถตอบสนองต่อปัญหาและสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการได้อย่างมั่นใจ สอดคล้องกับอิงลิชและอาร์คโบลด์ (English; & Archbold. 2014: 115-120) ที่กล่าวว่าทักษะในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางภาษาพูด และภาษากาย เช่น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การฟังอย่างใส่ใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดและสิ่งที่แสดงออกมา รวมถึงการสะท้อนความช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันมากขึ้นและพบว่าการตัดสินใจทำตามคำแนะนำของนักวิชาชีพของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของนักแก้ไขการได้ยิน และสอดคล้องกับคลาโคว์ (Klakow. 2016: 24-29) ที่กล่าวว่าทักษะในด้านการฟังแบบสะท้อนความรู้สึก การถามและการสรุปความ ช่วยสร้างสัมพันธภาพในการบำบัดทำให้นักแก้ไขการได้ยินได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการ เข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะสื่อออกมาอย่างถูกต้อง และสามารถบริหารเวลาในการให้คำปรึกษาได้ ซึ่งการที่ผู้รับบริการเข้าใจปัญหาของตนเอง และตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. การสร้างและศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

2.1 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาและการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ให้ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประยุกต์แนวคิดจากทฤษฎีการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ผสมผสานเทคนิคทางจิตวิทยาและเทคนิคการฝึกอบรมในการนำมาใช้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ซึ่งประกอบด้วย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ เทคนิคการเปิดเผยตนเอง เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ เทคนิคจินตภาพและเทคนิคเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ เทคนิคการอ่านชีวประวัติของบุคคลต่าง ๆ และเทคนิควิถีชีวิต ข้อคิด คำคม มีรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แบ่งปันแลกเปลี่ยน อภิปราย วิเคราะห์ประสบการณ์ระหว่างกัน ได้สรุปความรู้ สร้างการเรียนรู้ใหม่และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ และรูปแบบการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสลงมือกระทำและฝึกซ้อมทักษะที่เหมาะสมกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน จนกระทั่งสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยดำเนินการฝึกอบรมเป็นเวลา 2 วัน รวม 19 ชั่วโมง แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 6 ครั้ง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลระหว่างการฝึกอบรมของเรย์โนลด์ (Reynolds, 1994, อ้างอิงจาก สกล วรเจริญศรี, 2559: 227-228) โดยใช้แบบสังเกต พฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมและการประเมินการเรียนรู้ในระดับพฤติกรรมตามแนวคิดของเคิร์กแพทริก โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาหลังการฝึกอบรม และในระยะติดตามผล 2 สัปดาห์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ จากการประเมินภายหลังการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาลึกลง ผู้เข้ารับการอบรมกล่าวว่า “รูปแบบการฝึกอบรมมีความสนุก ไม่น่าเบื่อ นอกจากการบรรยาย ยังมีการแสดงบทบาทสมมติ การทำแบบฝึกหัด การทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ผู้วิจัยมีการยกตัวอย่างที่ตรงกับสถานการณ์ในการปฏิบัติงานจริง และให้ฝึกปฏิบัติ ทำให้คิดตาม และเห็นภาพได้ชัดเจน มีการสรุปในทุก ๆ หัวข้อทำให้เข้าใจมากขึ้น และมีสื่อการสอนที่หลากหลายทำให้ชั่วโมงที่อบรมผ่านไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนได้เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเกี่ยวกับการให้คำปรึกษากับนักแก้ไขการไต่สวนทุกคน เพราะคิดว่ามีประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลดีกับคนไข้มากขึ้น”

2.2 ผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน

ภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน พบว่า คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนรายด้านและตามประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบของผู้เข้ารับการอบรมทั้ง 8 คน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงขึ้นตามลำดับ แสดงว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ช่วยให้นักแก้ไขการไต่สวนมีสมรรถนะการให้คำปรึกษาเพิ่มสูงขึ้นและผลที่เกิดขึ้นมีความคงทนอยู่จนถึงระยะติดตามผล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรมมาใช้ การบรรยาย ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้มากที่สุดในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ถาม ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Clark; & English. 2004: 10) ร่วมกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ถามของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้เรียน (Kolb. 1984: อ้างอิงจาก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544: 8) จากการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันเองและระหว่างผู้เรียนและผู้วิจัย ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสามารถในเชิงเนื้อหา มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาและสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมที่กล่าวว่า

“หลังเข้ารับการฝึกอบรมทำให้ได้รู้ถึงทฤษฎี และหลักการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่ตนเองทำอยู่ แต่ไม่มีความรู้หรือความเข้าใจที่แท้จริง คิดว่าจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ”

“ภายหลังการฝึกอบรมรู้สึกว่าได้จัดระบบแนวความคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาให้เป็นหมวดหมู่ และมีหลักการมากขึ้น จะนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้กับผู้รับบริการ เพื่อส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ป่วย และตัวนักแก้ไขการไต่ถามเองก็มีความเข้าใจผู้รับบริการอย่างถูกต้อง”

ในระยะระยะติดตามผล จากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมกล่าวว่า “ได้นำหลักการเกี่ยวกับคำปรึกษามาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน แต่ก่อนยึดตัวเองเป็นหลัก คนไข้ต้องทำตามที่เราสอนนี้ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางมากขึ้น รู้วิธีการสื่อสาร และคิดว่าตอบสนองต่อสภาวะทางอารมณ์ของคนไข้ได้ดีขึ้น รู้ว่าอะไรที่เราควรปรับแก้”

“ได้นำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปปรับใช้กับการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เมื่อก่อนไม่มั่นใจ ตอนนี้เข้าถึงอารมณ์ของผู้รับบริการได้มากขึ้น เวลาเจอผู้รับบริการที่มีปัญหาความเครียดจากการสูญเสียการไต่ถาม รู้ว่าจะฟัง จะถาม จะให้กำลังใจผู้รับบริการอย่างไร รู้สึกมั่นใจมากขึ้น”

2. การเสริมสร้างสมรรถนะคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้วิจัยใช้สื่อซึ่งเป็นวิดีโอเรื่อง Empathy – The Human Connection to Patient Care ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เห็นเรื่องราวต่าง ๆ ของผู้ป่วย ผู้มารับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ที่เนื้อหาที่มีความใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติงานอยู่และทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการที่

ต้องเผชิญกับการปรับตัวทางจิตวิทยาและประสบกับสภาวะทางอารมณ์เป็นประจำ เมื่อชมวิดีโอจบ ใช้เทคนิคจินตนาการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พิจารณาเกี่ยวกับสิ่งที่เห็น ความคิด ความรู้สึกของตนเอง หากผู้เข้ารับการอบรมเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่งในวิดีโอที่รับชม เพื่อนำไปสู่การสร้างการตระหนักรู้ของนักแก้ไขการได้ยินเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ หลังจากนั้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความคิด ความรู้สึกของตนเองให้ผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันฟัง ผู้วิจัยเชื่อมโยงให้เห็นถึงความหมายของความเห็นอกเห็นใจและการนำไปใช้กับผู้รับบริการ ซึ่งการที่นักแก้ไขการได้ยินมีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้รับบริการสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงออกมาทั้งในด้านเนื้อหา ความรู้สึกและสิ่งที่เขาตระหนักจะช่วยทำให้นักแก้ไขการได้ยินเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา หรือสิ่งที่ผู้รับบริการกำลังประสบอยู่อย่างเข้าใจและรู้ว่าควรจะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างไร (Holland; & Nelson. 2014: 89) ซึ่งผู้รับการอบรมกล่าวว่า

“เข้าใจคำว่าเห็นอกเห็นใจมากขึ้น เพราะส่วนใหญ่เมื่อเจอ

ผู้รับบริการเล่าเรื่องปัญหาชีวิตให้ฟัง ร้องไห้บ้าง เราก็จะสงสารผู้รับบริการและเก็บคำเหล่านั้นมาคิดจนรู้สึกหดหู่ เราไม่ควรเอาอารมณ์หรือความรู้สึกเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย คำว่า *empathy* ไม่ใช่การสงสาร แต่เป็นการเข้าใจผู้รับบริการอย่างที่ได้ว่าเป็น แล้วทำอย่างไรที่จะช่วยให้เขาก้าวข้ามปัญหาไปได้”

“ก่อนที่จะมารับการอบรม คิดว่าเข้าใจผู้รับบริการดีแล้ว หลังจากเข้ารับการอบรมทำให้ได้มองย้อนมาที่ตัวเอง หลายครั้งที่เผลอเอาความคิดของตนเองไปตัดสินผู้รับบริการ ไม่รับฟังเรื่องราวหรือพยายามเข้าใจปัญหาของเขาอย่างถ่องแท้ หลังจากนั้นจะต้องตระหนักรู้ในตัวเองในเรื่องของความเห็นอกเห็นใจ ไม่มองข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงออกมา จะใส่ใจผู้รับบริการมากขึ้น และมองผู้รับบริการในมุมมองอย่างที่เขาคือ เป็น ไม่ใช่โฟกัสแต่ปัญหาทางด้านการได้ยินอย่างเดียว”

“หลังจากเข้ารับการอบรม สิ่งที่ตนเองได้รับมากที่สุด คือ ความเห็นอกเห็นใจ มีมุมมองใหม่ขึ้น บางทีในการทำงานเรามองเองว่าปัญหาของผู้รับบริการคล้ายกับคนที่แล้ว จึงคิดแทน ต่อไปนี้จะพยายามมองผู้ช่วยอย่างเข้าใจ เพราะปัญหาของแต่ละคนอาจแตกต่างกัน จะให้ความใส่ใจมากขึ้น”

การให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับรู้ถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่ดีด้านการมีความยืดหยุ่น ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมทำกิจกรรมการอ่านคำคมและเขียนแสดงความคิด อารมณ์ความรู้สึกออกมาให้ได้มากที่สุด หลังจากนั้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันและนำมาสรุปจัดกลุ่มความคิด ซึ่งการมีความคิดยืดหยุ่นของนักแก้ไขการได้ยิน จะช่วยให้ผู้รับบริการกล้าแสดงความคิดเห็น หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับนักแก้ไขการได้ยิน

และนำไปสู่แนวทางในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ (Holland; & Nelson. 2014: 80) ซึ่งผู้รับการอบรมกล่าวว่า

“เราต้องให้โอกาสผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น และฝึกการมีความคิดยืดหยุ่นของตัวเอง โดยไม่ยึดติดกับวิธีการแก้ไขแบบเดิมๆ หรือคิดว่าวิธีการนี้เคยใช้ได้ผลกับคนอื่น ๆ บางทีการยอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ อาจทำให้เราได้เห็นแนวทางใหม่ ๆ ที่เราไม่เคยเห็นมาก่อน และมีความเหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการแต่ละคน”

การมองโลกในแง่ดีของนักแก้ไขการได้ยิน ใช้กิจกรรมการอ่านเรื่องราวของ “อีโร ทาตะ โอโตตาเกะ” คนพิการผู้มองข้ามความพิการ โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมวิเคราะห์ แง่มุมต่าง ๆ รวมถึงมุมมองของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อเรื่องราวที่ได้อ่านไป แล้วเขียนบรรยายเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่ตนเองได้อ่านไปและแสดงความคิดเห็นความรู้สึกออกมา และนำมาสรุปผลร่วมกัน ผู้วิจัยเชื่อมโยงเข้าสู่ความหมายของการมองโลกในแง่ดีและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน นักแก้ไขการได้ยินในฐานะของนักวิชาชีพด้านสุขภาพที่ให้บริการแก่ผู้ที่มีความผิดปกติ สิ่งที่สำคัญไม่ใช่แค่การช่วยเหลือผู้รับบริการและครอบครัวในการค้นหาแนวทางในการฟื้นฟูเท่านั้น แต่การที่นักแก้ไขการได้ยินมองโลกในแง่ดีจะทำให้สามารถมองเห็นด้านดี ๆ ที่มีอยู่ในตัวผู้รับบริการและส่งเสริมให้เขาได้นำออกมาใช้อย่างเต็มศักยภาพ (Holland; & Nelson. 2014:79) ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมกล่าวว่า

“บางทีเราทำงานเป็น *routine* พอผู้รับบริการมาด้วยปัญหาคล้ายกัน เช่น หูหนวก เราก็คิดแทนว่าเค้ามีข้อจำกัด ไม่น่าจะได้ประโยชน์จากการใส่เครื่องช่วยฟัง นำทางให้เสร็จ โดยลืมนึกว่าเค้ามีความสามารถอะไร การอบรมทำให้มุมมองเราเปลี่ยนไป จะนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่มองแต่ผลการตรวจอย่างเดียว”

ในระยะระยะติดตามผลจากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมกล่าวว่า

“ตอนนี้รู้สึกว่าเวลาให้คำปรึกษา ความคิด มุมมองที่เรามีต่อผู้รับบริการเปลี่ยนไป เพราะแต่ละคนมีปัญหาที่แตกต่างกัน แบกความกังวล อาจไม่ใช่แค่เรื่องหูไม่ได้ยินที่ส่งผลกับการสื่อสารอย่างเดียว เราไม่ควรไปตัดสิน หรือคิดแทนว่าต้องเป็นอย่างไรที่เราคิด รู้สึกว่ายอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการมากขึ้น และร่วมกันหาแนวทางที่จะช่วยให้ปัญหาเขาคลี่คลาย”

การเสริมสร้างสมรรถนะด้านทักษะการให้คำปรึกษาด้านการฟัง อย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่มและประยุกต์ใช้เทคนิค

ทางจิตวิทยา ได้แก่ การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ได้แก่ การใช้ตัวแบบ การให้แรงเสริมทางบวก ร่วมกับการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสได้ปฏิบัติฝึกซ้อมทักษะ หลังจากนั้นจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นภาพของตนเอง ถึงข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุง ในการอบรมครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย และค่านึงว่าผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างไร ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมกล่าวว่า

“การมาเข้ารับการอบรมในครั้งนี้ ทำให้ได้เรียนรู้ทักษะในการให้คำปรึกษามากขึ้น ทำให้ได้ย้อนกลับไปมองข้อผิดพลาดของตนเองว่ามีตรงไหนบ้าง เช่น ควรฟังอย่างไร แสดงออกอย่างไรว่าเราใส่ใจผู้รับบริการ เราควรตั้งใจฟังโดยไม่เอาอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย เราควรถามอย่างไร ให้ผู้รับบริการสามารถถ่ายทอดออกมาได้ตรงประเด็นเกี่ยวกับอาการ หรือความกังวล ที่เขามีต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น รู้จักเลือกใช้ใช้ตัวแบบอาจเป็นผู้รับบริการด้วยกัน มาช่วยให้ผู้รับบริการอีกคนได้เรียนรู้ รู้หลักในการอธิบายและให้ข้อมูลให้อย่างไรจึงจะเหมาะสม”

“หลังการฝึกอบรมคิดว่าจะสามารถประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องการตอบสนองทางอารมณ์ ความรู้สึก รู้ว่าจะใช้การฟัง การถาม การทวนความ และการสะท้อนความรู้สึกอย่างไร การได้ฝึกซ้อมทักษะการให้คำปรึกษาทำให้ได้มองย้อนมาที่ตัวเอง เราเป็นนักปฏิบัติ แต่ให้คำปรึกษาโดยไม่มีหลักการ หรือแหล่งอ้างอิง ทำให้บางครั้งไม่มั่นใจ คิดว่าทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม น่าจะทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น”

“หลังการฝึกอบรมตลอด 2 วันที่ผ่านมา ทำให้เห็นมุมมองในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่แค่การแนะนำเป็นการสื่อสารทางเดียว อาจจะเนื่องด้วยระยะเวลาที่จำกัด โดยยึดตัวเราเป็นหลัก หลังจากนั้นจะเปลี่ยนเป็นการสื่อสารสองทาง โดยค่านึงถึงตัวผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทักษะการให้คำปรึกษาที่ได้จากการอบรมครั้งนี้ เช่น การฟัง การใช้คำถามประเภทต่าง ๆ การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก และการให้กำลังใจ จะพยายามนำไปใช้ประโยชน์กับการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

ในระยะติดตามผลจากการสัมภาษณ์ ผู้เข้ารับการอบรมกล่าวว่า

“การฝึกอบรมการให้คำปรึกษาช่วยให้เมื่อกลับไปปฏิบัติงาน เวลาให้คำปรึกษาผู้รับบริการ เริ่มสามารถที่จะแยกความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้ป่วยสื่อสารออกมาว่าเกี่ยวข้องกับอะไร เช่น แสดงออกถึงความกังวล หรือว่าต้องการข้อมูล เมื่อทราบว่าผู้รับบริการต้องการอะไร ก็ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม รู้สึกว่า

ตัวเองรับฟังผู้รับบริการมากขึ้น รู้ว่าจะถาม จะทวนความอย่างไรเพื่อเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกัน”

“เมื่อก่อนคาดหวัง ทั้งกับตัวเองและผู้รับบริการ ให้ความสนใจมากกับเรื่องทางการได้ยิน ต้องหนึ่ง สอง สาม ตามขั้นตอนทุกอย่าง ตอนนี้อยู่ที่รู้ตัวมากขึ้น จะทำอย่างไรที่ไม่เป็นการ force ผู้รับบริการ เมื่อเราเข้าใจหลักการในการให้คำปรึกษา ตอนนี้อยู่ที่ฟังผู้รับบริการมากขึ้นทั้ง คำพูด หรือการแสดงออก ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย กล้าที่จะสอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นออกมา รู้วิธีการให้กำลังใจ การให้อธิบายหรือการให้ข้อมูล ก็ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ไม่ยาวมากเกินไป ต้องทำให้ผู้รับบริการเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้จริง”

ผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินในครั้งนี้อย่างไรช่วยเสริมสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินเพิ่มขึ้นทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ อิงลิชและอาร์คโบลด์ (English; & Archbold. 2014: 115-120) ที่ทำการศึกษารื่องการประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน โดยจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องพื้นฐานในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน (Introduction to audiological counseling) จำนวนชั่วโมง 20 ชั่วโมง เป็นเวลา 6 สัปดาห์ มีรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วย การอบรมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน โดยใช้การบรรยาย การชมวิดีโอ และการอภิปรายเป็นกลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ การเรียนรู้ด้วย โดยให้อ่านหนังสือและบทความตามที่แนะนำ การวิเคราะห์กรณีศึกษาและงานตามที่มีมอบหมาย การประชุมทางวิดีโอ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางอีเมลกับครูผู้สอน และการสรุปการฝึกอบรม โดยเน้นเรื่องการประยุกต์ใช้แนวคิดที่สำคัญ (key concepts) เช่น ขอบเขตการให้คำปรึกษาของนักวิชาชีพสัมพันธ์ภาพในการบำบัด กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา การตอบสนองที่มีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพต่อข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการให้คำปรึกษา มีประสิทธิผลช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินเกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะในการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ มากขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการอบรม หลังการฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างมีการพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น มีการประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกด้าน พลวัตระหว่างนักวิชาชีพและผู้รับบริการ (patient-clinician dynamics) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจทั้งสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมาทางภาษาพูดและภาษากาย ใส่ใจกับสภาวะทางอารมณ์ มีความเห็นอกเห็นใจ ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้สื่อสารมากขึ้น นอกจากนี้ในการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินจะหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางเทคนิค ไม่ให้ข้อมูลที่มากเกินไป ใส่ใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการตระหนัก ไม่ชี้นำและเป็นไปในลักษณะที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้รับบริการมองเห็นแนวทางการแก้ปัญหาของตนเอง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ แครนเดลล์ และไวเนอร์ (Crandell; & Weiner. 2005: 42-47) ที่ทำการศึกษามรรณนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน เพื่อดูประสิทธิผลของการศึกษาทางไกลรายวิชาการให้คำปรึกษา (Distance-learning course) ของมหาวิทยาลัยฟลอริดา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 183 คน เพศชาย 43 คน เพศหญิง 140 คน มีอายุระหว่าง 25-63 ปี อายุเฉลี่ย 38 ปี ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 13.5 ปี การเรียนใช้เวลา 8 สัปดาห์ เนื้อหาการเรียนประกอบด้วย จิตวิทยาด้านอารมณ์สังคมของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ความหมายของการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน ทฤษฎีการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ การฟังแบบสะท้อนความและการตอบสนองต่อการถามของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน การให้คำปรึกษาครอบครัว การพัฒนากลุ่มสนับสนุนและการส่งต่อไปยังนักจิตวิทยา โดยใช้วิธีการเรียนผ่านทางไกลจะมีการเรียนแบบถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน มีการมอบหมายงานให้ผู้เรียนดูวิดีโอการให้คำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญด้านแก้ไขการได้ยินทุกสัปดาห์ การอ่านตำราการให้คำปรึกษา 2 เล่ม การทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาจำนวน 8 แบบฝึกหัด ซึ่งในวันสุดท้ายของการเรียนจะมีการสอบในลักษณะของการถ่ายทอดสด โดยให้เขียนแบบเรียงความ (Essay format) ภายหลังการสอบจะให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบสมรรถนะการให้คำปรึกษา จำนวน 25 ข้อ (เป็นแบบมาตรฐานระดับ 1-5) ผลการศึกษา พบว่าการเรียนวิชาการให้คำปรึกษาทางไกลช่วยพัฒนาสมรรถนะการให้คำปรึกษาในทุก ๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญ โดยทักษะที่มีการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ทักษะการฟัง ทั้งด้านการฟังอย่างใส่ใจและการฟังแบบสะท้อนความ

ข้อสังเกตของผู้วิจัย

นักแก้ไขการได้ยินเป็นนักวิชาชีพด้านสุขภาพมีหน้าที่สำคัญนอกเหนือจากการตรวจวินิจฉัยทางการได้ยิน คือ การทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน รวมถึงสมาชิกในครอบครัว การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาในครั้งนี้ ช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินมีสมรรถนะในการให้คำปรึกษาสูงขึ้นเนื่องจาก

1. ผู้วิจัยใช้การฝึกอบรมแบบผสมผสานวิธี ที่ส่งเสริมให้นักแก้ไขการได้ยินได้เกิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และได้ลงมือปฏิบัติ มีการอธิบาย การยกตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงในสายวิชาชีพด้านแก้ไขการได้ยิน ที่ช่วยส่งเสริมให้นักแก้ไขการได้ยินมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกับผู้วิจัย ทำให้ได้รับความรู้ หลักการและทฤษฎีการให้คำปรึกษาเพิ่มพูนความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการแก้ไขการได้ยิน เกิดการปรับเปลี่ยนมุมมอง ความรู้สึก ความคิด สร้างการตระหนักรู้ในตนเองและเกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะในการให้คำปรึกษา ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนมีเนื้อหาการฝึกอบรมที่ตรงกับสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องการพัฒนา บรรยากาศในการฝึกอบรมดี ทุกคนเห็นคุณค่าและมีระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสม

3. เนื่องด้วยระยะเวลาการฝึกอบรมที่มีจำกัด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการพัฒนสมรรถนะการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องและเกิดการคงทน จำเป็นจะต้องได้รับการติดตามให้คำแนะนำและให้ข้อมูลย้อนกลับ เมื่อผู้รับการอบรมกลับไปปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการจัดการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างและเกิดความคงทนของทักษะการให้คำปรึกษาในด้านอื่น ๆ (Munoz; et al. 2017: 335)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานที่มีนักแก้ไขการไต่สวนที่จะนำองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนไปใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาแก่นักแก้ไขการไต่สวน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ครบทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านทักษะ เนื่องจากสมรรถนะดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันไม่สามารถแยกออกจากกันได้

1.2 ผู้ที่จะนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน ควรผ่านการฝึกฝนหรือมีความรู้ทางจิตวิทยา มีประสบการณ์ในเรื่องการให้คำปรึกษา เนื่องจากเป็นโปรแกรมเฉพาะทางด้านการให้คำปรึกษาและมีเทคนิคทางจิตวิทยา เช่น เทคนิคจินตภาพ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการใช้ตัวแบบ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาว่าองค์ประกอบตัวไหนสำคัญที่สุด โดยนำองค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพไปสร้างแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Confirmatory analysis factor: CFA)

2.2 การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้ติดตามสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนในระยะยาว เนื่องจากระยะเวลาจำกัด ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการติดตามและประเมินสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูความคงทนของสมรรถนะการให้คำปรึกษา ในระยะติดตามผล ทุก 3 เดือน หรือ 6 เดือน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2544). คู่มือการฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม. นนทบุรี: โรงพิมพ์ สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2547). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- ชูชัย สมितिไกล. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรนาท แสนสา. (2558). เทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมาราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยะสาส์น.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และวิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2557). ทฤษฎีและเทคนิคการให้บริการปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสนุ ฟองศรี. (2551). เทคนิควิธีประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร พรอพเพอร์ตีพรีน.
- มานุษย์ หล่อตระกูล และปราโมทย์ สุกนิษฐ์. (2558). ตำราจิตเวชศาสตร์รามาริบัติ. ฉบับเรียบเรียงครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- มนตรี ศิริจันทร์ชื่น. (2554). การสอนนักศึกษาในกลุ่มใหญ่ในรายวิชา Gsoc 2101 ชุมชนกับการพัฒนา โดยใช้การสอนแบบ Active Learning และการใช้บทเรียนแบบ e-learning. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มัลลวีร์ อุดุลวัฒนศิริ. (2554). เทคนิคการให้คำปรึกษา : การนำไปใช้. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานา.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. สมุทรสาคร: ไทยพัฒนารายวันการพิมพ์.
- รัตน์ศิริ ทาโต. (2561). การวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ : แนวคิดสู่การประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริบุรณ์ สายโกสม. (2554). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สกล วรเจริญศรี. (2559). จิตวิทยาสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- (2558). การแนะแนวเพื่อพัฒนาคุณค่าแห่งตน จากแนวคิด ทฤษฎีสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาผู้เรียน. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- สุภาณี สฤษฏีวานิช. (2546). การฝึกอบรมและการพัฒนาเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาสิต. (2556). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ASHA (2004). Committee on rehabilitative audiology. The audiologist responsibilities in the habilitation of the auditory handicapped. *ASHA*. 16: 68-70.
- American Academy of Audiology. (2006). *Scope of Practice*. Retrieved May 8, 2015, from <http://www.audiology.org/publications-resources/document-library/scope-practice>
- American counseling association. (2014). *American Academy Code of Ethics*. Retrieved Nov 8, 2015, From <http://www.counseling.org/knowledge-center/ethics>
- Buckley, R.; & Caple, J. (2009). *The theory & Practice of training*. 6th. London: Kogan page.
- Clark, John G.; & English, K. (2004). *Counseling in audiologic practice: Helping patients and families adjust to hearing loss*. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon.
- Clark, John.G. (2016). *Education in Counseling and Audiologic Rehabilitation: An Inseparable Linking Core Competencies for Counselors and Other Clinical Staff*. Retrieved Jan 10, 2016. from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK248422/>
- Crandell, Carl C. (1997). An update on counseling instruction with audiology programs. *Journal of the American Academy of Audiology*. 15: 77-86.
- Crandell, Carl C.; & Weiner, A. (2005). Counseling competencies in audiologists: Efficacy of a distance-learning course. *Hearing journal*. 55: 42-47.
- Crowell, N.; et al. (2005). Use of a self assessment technique in counseling adolescents with hearing loss: From theory to practice. *Journal of educational audiology*. 12: 86-98.
- Crowe,T. (1997). *Application of counseling in speech language pathology and audiology*. Baltimore: Williams and Wilkins.
- Daphne, Phillips T., & Mendel, Lisa L. (2008). Counseling training in communication disorders : A survey of clinical fellows. *Contemporary Issues in Communication Science and Disorders*. 72: 44-53
- English, K., Rojeski, T., & Branham, K. (2000). Acquiring Counseling Skills in Mid-Career : Outcomes of a Distance Education Courses for Practicing Audiologist. *Journal of American Academy of Audiology*. 11: 84-89
- English, K., (2001). *Integrating Counseling Skills into Existing Audiology Practices* : Retrieved March 15, 2016, from <http://www.audiologyonline.com/articles/integrating-counseling-skills-into-existing->
- English, K.; & Weist, D. (2005). Growth of AuD. programs found to increase training in counseling. *The Hearing Journal*. 58(4): 54-55.

- English, K., et al. (2007). Development of an instrument to evaluate audiological counseling skills. *Journal of the American Academy of Audiology*. 18(8): 675-687.
- English, K., & Archbold S. (2014). Measuring the effectiveness of an audiological counseling Program. *International Journal of Audiology*. 53: 115-120
- Flasher, Lydia. V, & Fogle, Paul. T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists*. 2nd ed. Boston, MA, United States: Delmar, Cengage Learning.
- Forgeard, M.J.C;&Seligman, M.E.P. (2012). Seeing the glass half full: A review of the cause consequences of optimism. *Critiques psychologies*. (18): 107-120
- Hill, Clare E., Stahl, J.; & Roffman, M. (2007). Training novice psychotherapist: Helping skills and beyond. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 364-370.
- Hollan, Audrey.L., Nelson, Ryan.L.(2014). *Counseling in communication disorders: A wellness perspective*. United States: Plural Publishing.
- Johnson, B.; & Christensen, L. *Educational research Quantitative, Qualitative, and Mixed Approach*. 4th ed. London: Sage.
- Katz, J., et al. (2015). *Handbook of clinical audiology*. 7th ed. United States: Lippincott Williams and Wilkins.
- Klakow, N. (2011). Stop wrestling with your clients: Three successful counseling skills. Retrieved April 20, 2016, from <http://www.ihsinfo.org/lhsV2/CEUs/pdf/THP>
- Luterman, D.; & Kurtzer-White, E. (1999). Identifying hearing loss: Parents' needs. *American Journal of Audiology*. 8(1): 13-28.
- Luterman. D. (2006). The counseling relationship. *The ASHA Leader*. 11: 8-33.
- McKinney, K. (2011). *Active Learning*. Retrieved May 14, 2017, from <https://www.baruch.cuny.edu/facultyhandbook/documents/ActiveLearning.docx>
- McLeod, S. A. (2013). *Kolb - Learning Styles*. Retrieved from www.simplypsychology.org/learning-kolb.html
- Munoz, K. (2016). *Teaching counseling in audiology*. Retrieved March 15, 2016, from <http://www.AdvancingAudCounseling.com>
- Munoz, K; & et.al. (2017). Audiologist communication behavior during hearing device management appointments. *International journal of Audiology*. 328-336.
- Murray,Nancy.T. (2015). *Foundations of aural rehabilitation: Children, adults, and their family members*. United States: Delmar Cengage Learning.

- Nelson-Jones, R. (1992). *Practical counseling and helping skill*. London: California; Brooks/Cole.
- P. Nick Blanchard; & James W. Thacker (2007) *Effective Training Systems, Strategies, and Practices*. 3rd ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Prout, T.A., & Wadkins, M.J. 2014. *Essential interviewing and counseling skills. An integrated approach to practice*. New York: Springer publishing company.
- Ratanjee, Husmita N. (2014). *Counseling of adults who need amplification: Practices of South African Audiologists*. Thesis.
- Sundar, G. (2016). *Ear To the Ground: The Value of a Patient's Story*. Retrieved March 15, 2016, from [http://www. /AdvancingAudCounseling.com](http://www.AdvancingAudCounseling.com)
- Taylor, K. S. (1993). Audiologist Counseling Effectiveness Scale for the Elderly. *Journal of the Academy of Rehabilitative Audiology*, 26, 69-78.
- Tracy, P., Wadkins. M. (2014). *Essential interviewing and counseling*. Springer publishing company
- Scheier, Michael F; & Carver, C.S; & Bridges, M.W. (1985). Optimism, Coping, and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies. *HEALTH PSYCHOLOGY*, 1985, 4 (3) 219-247.





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี ดีจงกิจ	อดีตอาจารย์ประจำคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียมจิต ถวิล	อดีตอาจารย์ประจำคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนิดา ธนาวิรัตน์นาใจ	อาจารย์ประจำคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ดร.มลิวัดย์ ธรรมแสง	ประธานฝ่ายวิชาการมูลนิธิอนุเคราะห์ คนหูหนวกในพระบรมราชูปถัมภ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูมิสิทธิพร	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม พิษณุโลก

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิวัฒน์ เมฆขจร	อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอุมา เจริญสุข	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญล้อม ด้วงวิเศษ	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์ ดร.รัตตินันท์ ภูริระวณิชกุล	อาจารย์ประจำคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษา
ของนักแก้ไขการได้ยิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูมิสิทธิพร	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม พิษณุโลก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญล้อม ดั่งวิเศษ	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
อาจารย์ ดร.รัตตินันท์ ภูิระวณิชกุล	อาจารย์ประจำคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ค
หนังสือรับรองจริยธรรมของโครงการวิจัย
หนังสือยินยอมให้ข้อมูลสำหรับการวิจัย





MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-157/60E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวรศดา ศารา

สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารที่รับรอง:

1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาพบทวน

- | | | |
|---|-----------|-------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 | วันเดือนปี 12 ก.ค. 2560 |
| 2. โครงร่างการวิจัย | ฉบับที่ 2 | วันเดือนปี 12 ก.ค. 2560 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย | ฉบับที่ 2 | วันเดือนปี 12 ก.ค. 2560 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 | วันเดือนปี 12 ก.ค. 2560 |

(ลงชื่อ).....

(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

เลขาธิการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุวิพร มีทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-157/2560

วันที่ให้การรับรอง : 14/07/2560

วันหมดอายุใบรับรอง : 14/07/2561

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลสำหรับการวิจัย

เรียน นักแก้ไขการได้ยิน

โครงการวิจัย เรื่อง “...การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา..จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน หลังจากนั้นนำมาสร้างเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ผู้วิจัยได้จัดทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไข การได้ยิน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะ

จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริงของท่าน โดยไม่ต้องเปิดตำรา ข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำเสนอผลสรุปการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

รดา ดารา

(นางสาวรดา ดารา) ผู้วิจัย

นิสิตปริญญาเอก สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

แขนงจิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานที่ทำงาน ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อความหมายและความผิดปกติของการสื่อความหมาย

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

โทรศัพท์ 081-4967315, 083-5974795

.....
ข้าพเจ้า.....

.....
สถานที่ทำงาน.....

.....
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

.....
ข้าพเจ้าทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและยินยอมที่จะตอบแบบวัดสมรรถนะการให้
คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ด้วยความสมัครใจ

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล

(.....)



ภาคผนวก ง

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

คำชี้แจง

1. แนวคำถามที่โครงสร้างฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง “การเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรายละเอียดองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินและนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไปเป็นแนวทางในการสร้างนิยามคำศัพท์และการสร้างแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

2. กรอบแนวคิดของการวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนาจาก Holland & Nelson. 2014 : Counseling in communication disorders : A wellness perspective และ Flasher & Fogle. 2012 : Counseling skills for speech language pathologists and audiologists

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์

วุฒิการศึกษาสูงสุด.....

วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน

ประเด็นที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นนักแก้ไขการไต่สวน หรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้มีควมบกพร่องทางการไต่สวน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำเสนอตั้งต่อไปนี้ หากนักแก้ไขการไต่สวนจะต้องได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาภายในระยะเวลาที่จำกัด

1.1 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person centered counseling theory)

จำเป็น ไม่จำเป็น ไม่แน่ใจ

1.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavior counseling theory)

จำเป็น ไม่จำเป็น ไม่แน่ใจ

1.3 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational emotive behavior counseling theory)

จำเป็น ไม่จำเป็น ไม่แน่ใจ

ท่านคิดว่าประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษามีประเด็นอะไรบ้าง เช่น ธรรมชาติมนุษย์ แนวคิดสำคัญและการนำไปใช้ในการให้คำปรึกษา

1.....

.....

2.....

.....

3.....

.....

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษา ท่านคิดคุณลักษณะสำคัญใดดังต่อไปนี้ที่มีความจำเป็น หากนักแก้ไขการไต่ถามจะต้องได้รับการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลภายในระยะเวลาที่จำกัด

2.1 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathizing)

ความคิดเห็น.....
.....

2.2 การมีความคิดยืดหยุ่น (Flexible)

ความคิดเห็น.....

2.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimistic and positive)

ความคิดเห็น.....
.....

2.4 การมีอารมณ์ขัน (Have a good sense of humor)

ความคิดเห็น.....
.....

2.5 การมีความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (Emotional stable)

ความคิดเห็น.....
.....

2.6 การมีความอดทน (Patience)

ความคิดเห็น.....
.....

2.7 การจัดการกับสิ่งคลุมเครือ (Tolerance for ambiguity) ในการปฏิบัติงาน

(เป็นลักษณะในเชิงพฤติกรรมของนักแก้ไขการไต่ถามในการแสดงออกที่สะท้อนถึงความสามารถ และความพยายามในการค้นหาคำตอบต่อสิ่งที่นักแก้ไขการไต่ถามยังมีความรู้ไม่ชัดเจน เช่น การให้คำปรึกษา

ความคิดเห็น.....
.....

2.8 จิตวิญญาณ (Spirituality)

(เป็นลักษณะในเชิงพฤติกรรมของนักแก้ไขการไต่ถามที่แสดงออกถึงความละเอียดอ่อนในการยอมรับในเรื่องของศาสนา ความเชื่อของผู้รับบริการ และครอบครัวอย่างให้เกียรติ)

ความคิดเห็น.....
.....

อื่น ๆ โปรดระบุ

ความคิดเห็น.....

.....

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่าทักษะใดที่มีความจำเป็นต่อการให้คำปรึกษา และทักษะนั้นควรเป็นอย่างไร หากนักแก้ไขการได้ยินจะต้องได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านทักษะการให้คำปรึกษาภายในระยะเวลาที่จำกัด

3.1 การฟังอย่างใส่ใจ (Active listening)

ความคิดเห็น.....

.....

3.2 การทำให้กระจ่างและการสะท้อนความ (Clarifying and reflecting)

ความคิดเห็น.....

.....

3.3 การยืนยัน (Affirming)

ความคิดเห็น.....

.....

3.4 การอธิบายและการให้ข้อมูล (Informing and explaining)

ความคิดเห็น.....

.....

3.5 การสอน (Teaching)

ความคิดเห็น.....

.....

3.6 การให้กำลังใจ (Encouraging)

ความคิดเห็น.....

.....

3.7 การปรับมุมมองใหม่ (Reframing)

ความคิดเห็น.....

.....

อื่น ๆ โปรดระบุ

ความคิดเห็น.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

ผู้สัมภาษณ์.....





ภาคผนวก จ
แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

คำชี้แจง แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านความรู้

ตอนที่ 3 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านทักษะการให้คำปรึกษา



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ซึ่งตรงกับลักษณะของท่านมากที่สุด

1. เพศ หญิง ชาย

2. อายุ ไม่เกิน 25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

มากกว่า 35 ปี

3. ประสบการณ์การทำงาน

น้อยกว่า 2 ปี

2-4 ปี

5-7 ปี

8-10 ปี

มากกว่า 10 ปี

4. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา

เคย

ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนด้านความรู้

คำชี้แจง แบบวัดฉบับนี้มี 20 ข้อ ต้องการให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความถูกต้องเป็นความจริงตามความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยีนหรือไม่

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งดังนี้

ใช่ หมายถึง ข้อความนั้นท่านคิดว่าถูกต้อง

ไม่ใช่ หมายถึง ข้อความนั้นท่านคิดว่าไม่ถูกต้อง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิด	
		ใช่	ไม่ใช่
1	ผู้รับบริการที่มีฐานคิดและมุมมองต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้นแตกต่างจากผู้ให้คำปรึกษาถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง		
2	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางเชื่อว่ามนุษย์มีเหตุผล มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง		
3	การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับเทคนิคการให้คำปรึกษามากกว่าสัมพันธภาพ		
4	การฟังอย่างใส่ใจและการสะท้อนความรู้สึกเป็นเทคนิคการให้คำปรึกษาที่ใช้มากที่สุดในการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง		
5	สัมพันธภาพในการบำบัดระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการให้การช่วยเหลือ		
6	ความจริงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยเหลือ โดยการยอมรับผู้รับบริการอย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่ว่าเขาจะเป็นอย่างไรก็ตาม		
7	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมเชื่อว่ามนุษย์สามารถเรียนรู้และสร้างพฤติกรรมขึ้นใหม่ได้		
8	ผู้ให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมจะมีบทบาทหลักคือทำหน้าที่เป็นผู้เอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการเกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม		
9	เป้าหมายในการช่วยเหลือผู้รับบริการตามแนวคิดพฤติกรรมนิยมจะถูกกำหนดโดยผู้ให้คำปรึกษา		

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิด	
		ใช่	ไม่ใช่
10	การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมเชื่อว่าการเข้าใจที่ลึกซึ้ง (insight) จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการ		
11	การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมให้ความสนใจกับพฤติกรรมในปัจจุบันของผู้รับบริการมากกว่าพฤติกรรมในอดีต		
12	การเรียนรู้ผ่านตัวแบบสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้		
13	การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับผู้สูญเสียการได้ยินที่ประสบปัญหาทางอารมณ์อย่างรุนแรง		
14	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรมเชื่อว่า ปัญหาทางด้านอารมณ์และความรู้สึกเกิดจากรูปแบบของอารมณ์ที่ไร้เหตุผล		
15	หน้าที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม คือการช่วยให้ผู้รับบริการยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น		

ตอนที่ 3 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน มีความประสงค์จะสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลในการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน มีจำนวน 16 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องซึ่งตรงกับลักษณะของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด

จริงมาก หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมาก

จริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อย

ไม่จริง หมายถึง ข้อความนั้นไม่จริง

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
1	ข้าพเจ้าแสดงออกกับผู้รับบริการด้วยความใสใจ					
2	ข้าพเจ้าแสดงท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้ม					
3	ข้าพเจ้าแสดงออกกับผู้รับบริการด้วยท่าทีที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ					
4	แม้ว่าผู้รับบริการจะมีความเชื่อบางอย่างที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยิน ข้าพเจ้าจะยอมรับโดยไม่เอาเจตคติส่วนตัวมาตัดสิน					
5	ข้าพเจ้ายอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการเสมอ แม้ว่าความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างจากความคิดของตนเอง					
6	เมื่อผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฟื้นฟู ข้าพเจ้าพร้อมจะปรับเปลี่ยนเป้าหมายร่วมกับผู้รับบริการ					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
7	แม้ว่าข้าพเจ้าจะงานยุ่งเพียงใด ข้าพเจ้าก็จะให้เวลาแก่ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของตนเอง					
8	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน					
9	ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะสูญเสียการได้ยินในระดับรุนแรง ข้าพเจ้าเชื่อว่าปัญหาของผู้รับบริการสามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้					
10	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการมีศักยภาพในตนเอง สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ					
11	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะยอมรับข้อจำกัดและข้อบกพร่องของผู้รับบริการแต่ละคน					
12	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ส่งผลดีกับตนเองได้					

ตอนที่ 4 แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านทักษะการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน มีความประสงค์จะสอบถามความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ ด้านทักษะการให้คำปรึกษา มีจำนวน 30 ข้อ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องซึ่งตรงกับลักษณะของท่านมากที่สุด

จริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด

จริงมาก หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมาก

จริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อย

ไม่จริง หมายถึง ข้อความนั้นไม่จริง

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
เมื่อผู้รับบริการระบายความรู้สึกหรือพูดคุยเรื่องราวต่างๆออกมาในขณะปฏิบัติงาน ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร						
1	รับฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการบอกอย่างตั้งใจ					
2	แสดงออกให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่ามีความใส่ใจรับฟังในเนื้อหาสาระที่ผู้รับบริการเล่าออกมา					
3	รับฟังและติดตามประเด็นปัญหาของผู้รับบริการโดยไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกในขณะผู้รับบริการกำลังระบายออกมา					
4	สบสายตาและแสดงการตอบรับสิ่งที่ผู้รับบริการแสดงออกมาด้วยท่าทีที่สุภาพ					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
<p>ในขณะที่ปฏิบัติงานเมื่อท่านกำลังพูดคุยหรือสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและเข้าใจปัญหาต่างๆของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร</p>						
5	ใช้คำถามปลายเปิด เมื่อต้องการให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกหรือเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับความผิดปกติของตนเอง					
6	ใช้คำถามปลายปิดกับผู้รับบริการ เมื่อต้องการคำตอบที่เฉพาะเจาะจง					
7	ใช้คำถามในเชิงเปรียบเทียบเมื่อต้องการทราบความแตกต่างในการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิ่งต่างๆว่าเป็นอย่างไร เช่น การรับฟังเสียงขณะใส่และไม่ใส่เครื่องช่วยฟัง					
<p>เมื่อผู้รับบริการพูดหรือเล่าเรื่องราวต่างๆออกมาในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่าท่านเข้าใจถูกต้องและรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อสารออกมา ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร</p>						
8	เรียบเรียงสิ่งที่ผู้รับบริการพูดด้วยประโยค และข้อความที่กระชับรัดกุม โดยไม่กระทบใจความสำคัญ					
9	พูดซ้ำเนื้อความที่ผู้รับบริการได้พูดไปแล้ว ด้วยประโยคที่กระชับและเข้าใจง่ายขึ้น					
10	สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับบริการว่ายอมรับหรือปฏิเสธถ้อยคำที่ข้าพเจ้าได้ทวนความไปแล้ว					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
<p>ในขณะที่ปฏิบัติงานเมื่อผู้รับบริการแสดงความรู้สึกผ่านทางภาษาพูดและภาษากายออกมา ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร</p>						
11	ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าข้าพเจ้ารับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ					
12	ใช้คำพูดที่ช่วยสะท้อนให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเอง					
13	ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าข้าพเจ้าเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการที่สื่อออกมาทางภาษากาย เช่น สีหน้าและแววตา					
<p>ในขณะที่ปฏิบัติงานท่านจะทำอย่างไร เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เกิดการเรียนรู้และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถสื่อสารได้ดีขึ้น</p>						
14	ยกตัวอย่างบุคคลที่สูญเสียการได้ยินและประสบความสำเร็จในการฟื้นฟู เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดแรงจูงใจในการรับการช่วยเหลือ					
15	นำเสนอตัวแบบในสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสังเกตและเข้าใจได้ง่าย เช่น การให้ผู้รับบริการที่มีการสูญเสียการได้ยินเช่นเดียวกับผู้รับบริการมาเป็นตัวแบบ					
16	นำกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อนมาเป็นแบบอย่าง เพื่อให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้และสังเกตได้ง่าย					
17	นำอุปกรณ์ต่างๆที่มีความน่าสนใจมาเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการเลียนแบบหรือปฏิบัติตาม					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
ในการปฏิบัติงาน เมื่อผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้นและแนวทางในการช่วยเหลือฟื้นฟู ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร						
18	ศึกษาข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับความผิดปกติของผู้รับบริการก่อนการให้ข้อมูลเสมอ					
19	บอกรายละเอียดเกี่ยวกับความผิดปกติของการสูญเสียการได้ยินของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเป็นขั้นตอนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
20	หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางเทคนิคในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินหรือการฟื้นฟูแก่ผู้รับบริการ					
21	ใช้สื่อที่เป็นรูปภาพหรือวิดีโอประกอบการอธิบายและการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
22	ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น โดยมีการยกตัวอย่างเปรียบเทียบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง					
23	ตรวจสอบความเข้าใจกับผู้รับบริการหลังการให้ข้อมูลทุกครั้ง					
ในขณะปฏิบัติงานเมื่อผู้รับบริการแสดงความรู้สึกท้อแท้ รู้สึกหมดหวังและมีความกังวลว่าจะไม่สามารถปรับตัวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ ท่านจะตอบสนองต่อเหตุการณ์นี้อย่างไร						
24	แสดงออกทางสายตาและท่าทางเพื่อให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ					
25	เลือกใช้คำพูดที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายหรือฟังแล้วเกิดความสบายใจ					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง
<p>ในขณะที่ปฏิบัติงานเมื่อผู้รับบริการแสดงความรู้สึกท้อแท้ รู้สึกหมดหวังและมีความกังวลว่าจะไม่สามารถปรับตัวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ ท่านจะตอบสนองต่อเหตุการณ์นี้อย่างไร (ต่อ)</p>						
26	กล่าวคำชมเชย ว่าผู้รับบริการสามารถทำสิ่งต่างๆได้ด้วยตนเอง					
27	ใช้ถ้อยคำที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดีกับตนเอง					
28	ให้แรงเสริมระหว่างที่ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามคำแนะนำได้อย่างถูกต้องหรือใกล้เคียง					

ภาคผนวก จ
โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษา
ของนักแก้ไขการได้ยีน



สรุปโปรแกรมการฝึกอบรมสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา/ เทคนิค	การดำเนินการ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ ขั้นสรุป ขั้นประเมินผล
1	ปฐมนิเทศ สร้างสัมพันธภาพ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	1. เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้วิจัย 2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่จะได้รับ สถานที่ ระยะเวลา ตารางกิจกรรมในการฝึกอบรม รวมถึงสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องปฏิบัติ 3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการได้ยิน	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ - การเปิดเผยตนเอง - ความจริงใจ	- กล่าวต้อนรับ แนะนำตัว - กิจกรรมการละลายพฤติกรรม - การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน - การสรุปความคิดเห็นร่วมกัน
2	ความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน	เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยินต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น	เทคนิคการฝึกอบรม - การสอนบรรยาย - การอภิปรายกลุ่ม	- การบรรยาย - กิจกรรม Who Know the Best? - การสรุปความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา/ เทคนิค	การดำเนินการ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ ขั้นสรุป ขั้นประเมินผล
3	ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา	เพื่อให้ นักแก้ไขการได้ยินมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม	เทคนิคการฝึกอบรม - การบรรยาย - การอภิปรายกลุ่ม - การทำแบบฝึกหัด - การใช้เกม	- การบรรยาย - การทำแบบฝึกหัดคิดอย่างมีเหตุผล - การทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา - การสรุปความคิดเห็นร่วมกัน
4	การเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลในการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพด้านความเห็นอกเห็นใจ การมีความยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี	1. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ 2. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีความยืดหยุ่น 3. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี	เทคนิคทางจิตวิทยา - การจินตภาพ เทคนิคเชิงสร้างสรรค์ - การใช้คำคม - การอ่านชีวประวัติของบุคคล เทคนิคการฝึกอบรม - การบรรยาย - การอภิปรายกลุ่ม	- การบรรยาย - การรับชมวิดีโอ เรื่อง Empathy – The Human Connection to Patient Care - การทำกิจกรรมการอ่านคำคม - การอ่านเรื่องราวของ “ ฮีโรทาตะ โอโตตาเกะ ” คนพิการผู้มองข้ามความพิการ - การสรุปความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา/ เทคนิค	การดำเนินการ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ ขั้นสรุป ขั้นประเมินผล
5	การเสริมสร้างทักษะการให้คำปรึกษา: การฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ	เพื่อให้ ผู้เข้ารับ การฝึ กอบร มมี ความสามารถในการใช้ทักษะการให้คำปรึกษาด้าน - การฟังอย่างใส่ใจ - การถาม - การทวนความ - การสะท้อนความรู้สึก - การใช้ตัวแบบ - การอธิบายและการให้ข้อมูล - การให้กำลังใจ	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและเทคนิคทางจิตวิทยา ทฤษฎีการยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง - การทวนความ - การสะท้อนความรู้สึก ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม - การใช้ตัวแบบ - การให้แรงเสริมทางบวก เทคนิคการฝึกอบรม - การบรรยาย - การสอน สาธิต - การแสดงบทบาทสมมุติ - การให้ข้อมูลย้อนกลับ	- การบรรยาย - การสอน สาธิต - การแสดงบทบาทสมมุติ - การฝึกทักษะ การฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความ การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ - การทำแบบประเมินทักษะ - การสรุปความคิดเห็นร่วมกัน

ครั้งที่	เรื่อง	วัตถุประสงค์	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา/เทคนิค	การดำเนินการ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ ขั้นสรุป ขั้นประเมินผล
6	การสรุปผลการฝึกอบรม	1. เพื่อสรุปภาพรวมของการอบรม 2. เพื่อประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะ การให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน ภายหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา	เทคนิคทางจิตวิทยา - การสะท้อนความรู้สึก - การมอบหมายงาน	- การแสดงความคิดเห็นความรู้สึกที่ได้ จากการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา - การสรุปประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้ จากการเข้าร่วมการอบรม - การทำแบบวัดสมรรถนะการให้ คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน - นัดหมายวัน เวลา เพื่อประเมิน ผลในระยะติดตามผล

ครั้งที่ 1

ปฐมนิเทศ สร้างสัมพันธภาพและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้วิจัย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรม รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ ระยะเวลาและตารางกิจกรรม รวมถึงข้อตกลงในการฝึกอบรม
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการได้ยิน

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. ใบงานที่ 1 กิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์
2. ใบงานที่ 2 ข้อตกลงสำหรับการเข้าร่วมกลุ่มอบรม
3. ใบงานที่ 3 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน
4. กระดาษ A4 ปากกา
5. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์

แนวคิด

ในการปฐมนิเทศผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นขั้นเริ่มต้นของการอบรม ผู้วิจัยใช้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน เน้นการเปิดเผยตนเองและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดผู้เข้ารับการอบรมความเข้าใจที่ตรงกัน (Nelson-Johns, 1992: 49) และให้การฝึกอบรมสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม

ในการปฐมนิเทศเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความคุ้นเคยและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผู้วิจัยประยุกต์เลือกใช้แนวคิดตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง ความจริงใจและการใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ กิจกรรมการละลายพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน

วิธีดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายต้อนรับผู้เข้ารับการอบรมและแนะนำตัวเอง
2. ดำเนินการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เข้ารับการอบรมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแนะนำตนเองผ่านกิจกรรมละลายพฤติกรรม ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างความคุ้นเคยและทำความรู้จักกันผ่านการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม โดยนำภาชนะที่ใส่ช็อคโกแลต M&M ส่งให้กับผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคน และให้หยิบไว้ตามที่ต้องการ หลังจากนั้นแจกใบกิจกรรม M&M เพื่อให้ตอบคำถามตามสีของใส่ช็อคโกแลตในใบงานที่ 1

2.2 ใช้เวลาในการตอบคำถามคนละ 5 นาที เมื่อแต่ละคนตอบคำถามเสร็จ ให้แต่ละคนเล่าเรื่องราวของตนเองและเปิดโอกาสให้ซักถามระหว่างกัน

ขั้นดำเนินการ

1. ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจวัตถุประสงค์ วิธีการในการฝึกอบรม สถานที่ ตารางกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน สิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติในระหว่างการฝึกอบรม รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมครั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะ

1.2 ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันตั้งข้อตกลง เพื่อเป็นกฎเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติร่วมกันระหว่างการฝึกอบรม เช่น การรักษาความลับ การรักษาเวลา การมีมารยาทในการพูด การฟัง เช่น การไม่พูดขัดจังหวะผู้อื่น ตั้งใจฟังขณะที่ผู้อื่นพูด รวมถึงข้อควรปฏิบัติระหว่างการอบรม เป็นต้น

1.3 ผู้วิจัยชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่ ระยะเวลาและตารางกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม

1.4 ผู้วิจัยชี้แจงเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับจากการฝึกอบรม

2. ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อผู้เข้ารับการอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางด้านแก้ไขการได้ยิน ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเป็นผู้นำโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน เช่น ความหมายของการให้คำปรึกษา จุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาและกระบวนการให้คำปรึกษาและทักษะที่นำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน โดยแจกใบงานที่ 2 ให้ผู้เข้ารับการอบรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน

2.2 ผู้วิจัยแจกเอกสารเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่
 ยินและสรุปร่วมกับผู้เข้ารับการอบรม

ขั้นสรุป

1. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรมที่ 1
2. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปเกี่ยวกับข้อตกลงในการฝึกอบรมที่ต้อง

ปฏิบัติร่วมกัน

3. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปเกี่ยวกับการทำกิจกรรมที่ 3
4. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามเกี่ยวกับประเด็นต่างๆในการฝึกอบรม

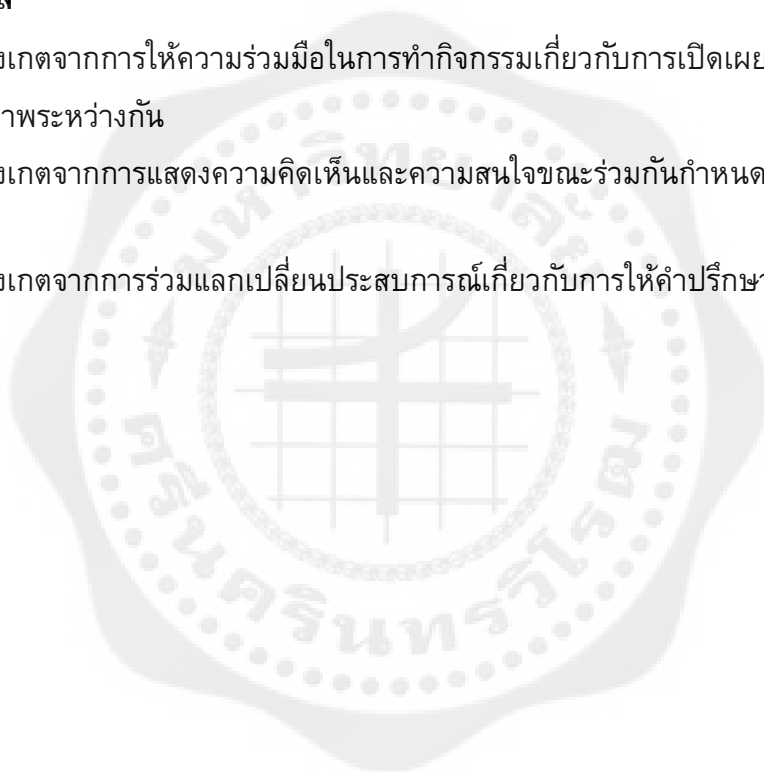
ขั้นประเมินผล

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการเปิดเผยตนเองและการ
 สร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน

2. สังเกตจากการแสดงความคิดเห็นและความสนใจขณะร่วมกันกำหนดข้อตกลงในการ
 อบรม

3. สังเกตจากการร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไข

การไต่ยิน



เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 1

ใบงานที่ 1

กิจกรรมละลายพฤติกรรม “ M&M ”



สีแดง สถานที่ทำงาน.....

สีเหลือง อาหารที่ชอบ.....

สีเขียว งานอดิเรก.....

สีส้ม ทำไมถึงอยากเป็นนักแก้ไขการได้ยิน.....

สีน้ำตาล บุคคลที่เป็นต้นแบบ.....

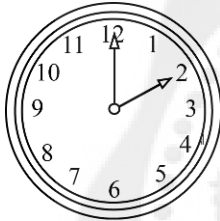
สีน้ำเงิน สิ่งที่ประทับใจในการทำงาน.....

ใบงานที่ 2

ข้อตกลงสำหรับการเข้าอบรม

SECRET

การรักษาความลับ



การรักษาเวลา



มารยาทในการพูด การฟัง



การไม่รบกวนสมาธิของผู้อื่นขณะอบรม

ใบงานที่ 3

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ยืน

จากประสบการณ์ของท่านในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการไต่ยืน

ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ยืนคืออะไร

ท่านคิดว่าเป้าหมายในการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการไต่ยืนคืออะไร

ท่านมีกระบวนการในการให้คำปรึกษาอย่างไร

ท่านเคยใช้ทักษะใดบ้างมาใช้ในการให้คำปรึกษา

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านแก้ไขการได้ยิน

การให้คำปรึกษา	ด้านเนื้อหา (Content)	ด้านการปรับตัวของบุคคล (Personal adjustment)
ความหมาย	กระบวนการในการช่วยเหลือผู้ที่สูญเสียการได้ยินและครอบครัวให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น เกิดการยอมรับ และมีแนวทางในการจัดการกับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	การสนับสนุนให้กำลังใจทางด้านอารมณ์จิตใจ เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน สามารถปรับตัวในเชิงบวกกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้
เป้าหมาย	เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน เรียนรู้เกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยิน ผลกระทบที่เกิดขึ้นและแนวทางการช่วยเหลือ	เพื่อให้ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับสภาวะทางอารมณ์จิตใจของตนเอง อันเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียการได้ยิน
ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน มีความเข้าใจเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยิน ผลกระทบที่เกิดขึ้นและเข้าใจถึงแนวทางในการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับตนเอง	ผู้ช่วยยอมรับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น ปรับตัวได้ เกิดการพัฒนาแนวทางในเชิงบวกในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นและเข้าสู่กระบวนการให้การช่วยเหลือ

เอกสารอ้างอิง

Flasher, Lydia. V, & Fogle, Paul. T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists*. 2nd ed. Boston, MA, United States: Delmar, Cengage Learning.

Holland, Audrey.L., Nelson, Ryan.L.(2014). *Counseling in communication disorders: A wellness perspective*. United States: Plural Publishing

การฟัง : เพื่อให้เข้าใจโลกทัศน์ของ
ผู้รับบริการ เกิดการยอมรับ เข้าใจ
ในมุมมอง วัฒนธรรมและความเชื่อ
ของผู้รับบริการที่อาจแตกต่างไป
จากนักแก้ไขการได้ยิน

การสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้
แสดงออกถึงสิ่งที่ตนเองตระหนัก
รวมถึงอารมณ์และความรู้สึก

กระบวนการในการให้คำปรึกษา
(Holland; & Nelson. 2014: 12-13)

การให้คำแนะนำ โดยการให้ข้อมูล
เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับ
ความผิดปกติที่เกิดขึ้น สามารถเผชิญ
กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตในแนวทางที่
เหมาะสม (Optimism & Resilience)

การช่วยให้บุคคลเปลี่ยนการรับรู้คิด
จากข้อมูลที่ได้รับไปสู่พฤติกรรม
พึงประสงค์ประสบความสำเร็จและ
เกิดความพึงพอใจ

ทักษะการให้คำปรึกษา

การฟัง การถาม การทวนความ
การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ
การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยินต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. ใบงานที่ 4 Who know the best ?
 2. ที่คั่นหนังสือประสบการณ์ของผู้ที่สูญเสียการได้ยินและการปรับตัวทางจิตวิทยาต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น
 3. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
 4. กระดาษ A4 ปากกา

แนวคิด

การเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยเฉพาะการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินตามแนวทางการให้บริการแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (A person centered approach) สิ่งที่สำคัญคือการเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ การรับรู้และการปรับตัวทางจิตวิทยาต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้นของผู้ที่สูญเสียการได้ยินแต่ละคน ซึ่งหากนักแก้ไขการได้ยินรับรู้ในประสบการณ์ที่ผู้รับบริการต้องประสบ มีการแบ่งปันประสบการณ์และความคิดเห็นร่วมกันจะช่วยให้สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสมและช่วยให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Sundar. 2016: 9-11)

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม

วิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ที่สูญเสียการได้ยินและการปรับตัวทางจิตวิทยาต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยายและการอภิปรายกลุ่ม โดยให้ผู้เข้าอบรมได้อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้สำรวจตนเองและเปิดรับประสบการณ์ร่วมกัน โดยพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างกว้างขวางเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้

วิธีการดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

1. ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้ารับการอบรมและทบทวนสาระสำคัญของสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการอบรมครั้งที่ผ่านมา
2. ผู้วิจัยกล่าวถึงความสำคัญของรับรู้ประสบการณ์ในระยะต่างๆและการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยินจะช่วยให้การที่นักแก้ไขการได้ยินเข้าไปปัญหาของผู้รับบริการแต่ละคนได้ชัดเจนมากขึ้น

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยอธิบายความหมาย ระยะต่าง ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์และการปรับตัวทาง

จิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ

2. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คน ผู้วิจัยแจกใบงานที่ 4 Who know the best ? ให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็น ความเข้าใจและร่วมกันแบ่งปันประสบการณ์ และสิ่งที่ผู้รับบริการคิดหรือรู้สึก

3. ผู้วิจัยให้ตัวแทนของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกลุ่มออกมานำเสนอความคิดเห็น

4. ผู้วิจัยแจกที่คั่นหนังสือประสบการณ์ของผู้ที่สูญเสียการได้ยินและการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยินและร่วมกันสรุปอีกครั้งเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้รับบริการก่อนที่จะเกิดการสูญเสียการได้ยินจนเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูและการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน

ขั้นสรุป

1. ให้ผู้เข้ารับการอบรมสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการอบรมครั้งนี้

2. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามข้อสงสัย

ขั้นประเมินผล

1. สังเกตจากความกระตือรือร้น ความสนใจและความร่วมมือในการอบรมเกี่ยวกับการทำกิจกรรม Who know the best?

2. สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสบการณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน ขณะเข้าร่วมการอบรม

เอกสารประกอบการอบรมครั้งที่ 2

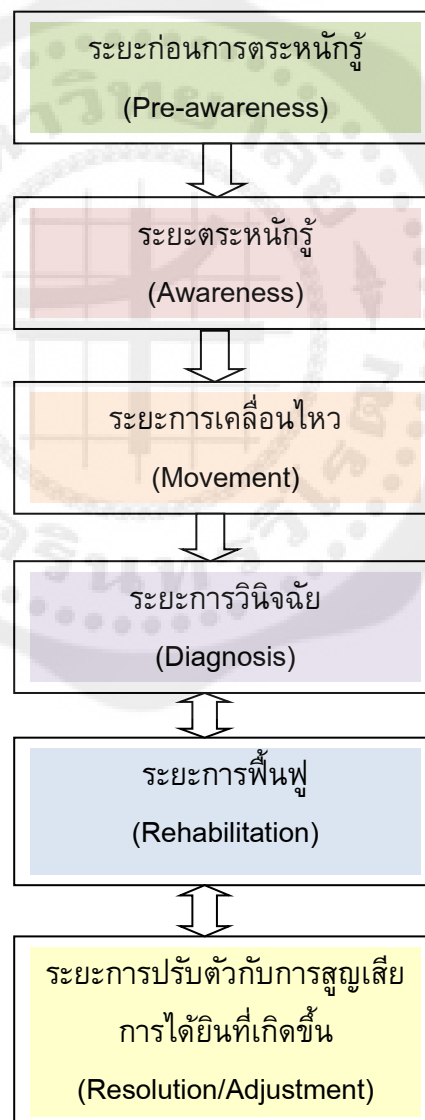
ใบงานที่ 4

Who know the best ?



ที่คั่นหนังสือประสบการณ์ของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน
(Patient journey)

Patient journey หมายถึง ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นก่อนจะมีการสูญเสียการได้ยินและในระหว่างการเข้ารับการฟื้นฟู ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานานก่อนที่จะมารับการให้คำปรึกษาจากนักแก้ไขการได้ยินและต่อเนื่องไปจนผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟู ประกอบด้วย 6 ระยะ คือ



ที่คั่นหนังสือ การปรับตัวทางจิตวิทยา
 ของผู้ที่สูญเสียการได้ยิน
 (Psychological adjustment)

ผู้ที่สูญเสียการได้ยินหลายคนต้องมีการปรับตัวทางด้านจิตวิทยา ตั้งแต่ก่อนที่จะทราบว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้นและในระหว่างกระบวนการช่วยเหลือฟื้นฟู ซึ่งการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาจะสะท้อนถึงประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อการสูญเสียการได้ยินเกิดขึ้น โดยปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนี้อาจประกอบด้วย

ช็อกและไม่เชื่อ (Shock and disbelief)

ความรู้สึกซึมเศร้าหรือเสียใจ (Depression)

รู้สึกผิดและโกรธ (Guilt and anger)

การยอมรับ (Acceptance)

ครั้งที่ 3 เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ นักแก้ไขการได้ยินมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ ธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
 - ชุดที่ 1 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง
 - ชุดที่ 2 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
 - ชุดที่ 3 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม
2. ใบงานที่ 5 แบบฝึกหัดคิดอย่างมีเหตุผล
3. เกมทดสอบความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาออนไลน์ Kahoot.it
4. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
5. กระดาษ A4 ปากกา

แนวคิด

นักแก้ไขการได้ยินที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา เนื่องจากปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันการที่นักแก้ไขการได้ยินมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่มีการนำมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน จะช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการว่าอยู่ในระดับอารมณ์ ความคิดหรือพฤติกรรมและสามารถนำมาบูรณาการใช้ได้เหมาะสม (Crowell; et al. 2005: 89)

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม

ผู้วิจัยประยุกต์เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การทำแบบฝึกหัดและการใช้เกม เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจในเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษา ตลอดจนสามารถเลือกใช้ทฤษฎีต่าง ๆ ไปใช้ในการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยทบทวนสิ่งที่ได้ฝึกอบรมในครั้งที่ผ่านมาแล้วนำเข้าสู่ความรู้เรื่องทฤษฎีการให้คำปรึกษา โดยกล่าวถึงความสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาว่าเหตุใดนักแก้ไขการได้ยินจึงควรมี

ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจะมีประโยชน์อย่างไรในการนำไปใช้ให้คำปรึกษา เนื่องจากปัญหาของผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน การที่นักแก้ไขการไต่ถามสามารถแยกแยะได้ว่า ปัญหาของผู้รับบริการอยู่ที่ระดับใด ก็จะช่วยให้สามารถเลือกนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคล เป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรมตามลำดับ
2. ผู้วิจัยบรรยายเรื่องทฤษฎีการให้คำปรึกษาโดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับธรรมชาติมนุษย์และแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามลำดับ
3. ระหว่างการบรรยายผู้วิจัยยกตัวอย่างการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยินที่ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ตามลำดับ
4. หลังจากนั้นให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบฝึกหัดคิดอย่างมีเหตุผลและการทำแบบทดสอบด้านความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ขั้นสรุป

1. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปสาระสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม
2. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำทฤษฎีการให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษา
3. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ขั้นประเมินผล

1. สังเกตจากความตั้งใจและความสนใจขณะฟังบรรยาย ตลอดจนการซักถามถึงประเด็นต่าง ๆ ขณะเข้าร่วมฝึกอบรม
2. สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นขณะเข้าร่วมอบรม
3. ประเมินความรู้ ความเข้าใจของผู้รับการฝึกอบรมจากการทำแบบฝึกหัดและการทำแบบทดสอบออนไลน์

เอกสารประกอบการอบรมครั้งที่ 3
ชุดที่ 1 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง
(Person-centered counseling theory)
คาร์ล แรนซัม โรเจอร์ส (Carl Ransom Rogers)

แนวคิดสำคัญ

คนเราเกิดมา มีความสามารถอยู่ในตัวเอง ในการที่จะมุ่งให้เกิดการ บรรลุศักยภาพของตน (Self-actualization) ทศนคติของโรเจอร์สที่มี ต่อมนุษย์นั้น เชื่อว่า บุคคลเป็นผู้กำหนดวิถี ชีวิตและการแก้ปัญหา ด้วยตนเอง

ธรรมชาติมนุษย์

มนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล มีความสามารถในการ แก้ปัญหาและสามารถ ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีคุณค่าพร้อมศักดิ์ศรี เป็นที่น่าเชื่อถือและให้ ความไว้วางใจได้ว่า พุดจริงทำจริง มีความปรารถนาที่จะก้าวไป ข้างหน้าเพื่อให้เป็นมนุษย์ อย่างสมบูรณ์

เป้าหมายการให้

คำปรึกษา

เพื่อส่งเสริมความมั่งคั่ง และความมุ่งมั่นในเชิงบวกของผู้รับบริการ

ลักษณะสำคัญที่ช่วย สร้างสัมพันธภาพในการบำบัด

1. ความจริงใจ (Genuineness)
2. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
3. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard)

เอกสารอ้างอิง

Clark, John G.; & English, K. (2004). *Counseling in audiologic practice: Helping patients and families adjust to hearing loss*. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon.

Flasher, Lydia. V, & Fogle, Paul. T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists*. 2nd ed. Boston, MA, United States: Delmar, Cengage Learning.

**ตัวอย่างการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
ที่ใช้ทฤษฎีแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง**

ผู้รับบริการกลับมาพบนักแก้ไขการได้ยินหลังจากใส่เครื่องช่วยฟังไป 1 เดือน

ผู้รับบริการ : เครื่องช่วยฟังนี้ไม่ได้ช่วยให้ได้ยินเสียงชัดเจนตามที่คาดหวังไว้ รู้สึกแย่มาก ๆ

นักแก้ไขการได้ยิน : แนนอนบางครั้งสิ่งที่คุณคาดหวัง อาจเกินความเป็นจริงที่เครื่องช่วยฟัง

จะสามารถทำให้คุณได้ยินชัดเจนได้ในทุกสถานการณ์และดิฉันคิดว่า

การประเมินเครื่องช่วยฟังก็ถูกต้องตามหลักวิชาการและแสดงให้เห็น

ว่าเครื่องช่วยฟังที่คุณใช้อยู่มีกำลังขยายเหมาะสมสำหรับการสูญเสีย

การได้ยินของคุณที่สุดแล้ว

จากสถานการณ์นี้จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการต้องการระบายความคับข้องใจที่เกิดขึ้น

แต่นักแก้ไขการได้ยินกลับไม่ได้สนใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดออกมา แต่ตอบสนองไปใน

ลักษณะของข้อมูล ทางวิชาการ การตอบสนองของนักแก้ไขการได้ยินที่แสดงถึงความเห็น

อกเห็นใจและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้สำรวจความคาดหวังและความรู้สึกของตนเอง

นักแก้ไขการได้ยิน : ดิฉันเข้าใจว่ามีบางสถานการณ์ที่เครื่องช่วยฟังไม่สามารถช่วย

ให้คุณได้ยินเสียงชัดเจนและรู้สึกหงุดหงิดมาก คุณช่วยบอกได้ไหมคะว่า

ในสถานการณ์ใดบ้าง ดิฉันต้องการช่วยเหลือคุณคะ

ชุดที่ 2 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Counseling Theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เป็นทฤษฎีที่นำหลักการเรียนรู้มาใช้ในการแก้ปัญหา ทางด้านพฤติกรรมในการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจอห์น ครัมบอลท์ (John Crumboltz) ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยแอสตันฟอร์ด เป็นผู้ริเริ่มนำคำว่าการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมมาใช้ เมื่อปี 1964 การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมมีพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning) ของพาฟลอฟ (Pavlov) ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant conditioning) ของสกินเนอร์ (Skinner) และทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social cognitive theory) ของอัลเบิร์ต แบนดูรา (Bandura) ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงการเรียนรู้เงื่อนไขแบบการกระทำและการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมที่มีการนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้สูญเสียการได้ยินดังนี้

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant conditioning)

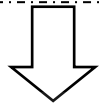
การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ
โดย สกินเนอร์
(Burrhus Federic Skinner)

หลักการเรียนรู้นี้จะนำไปใช้ในการให้คำปรึกษา คือ ผู้รับคำปรึกษาจะได้รับการเสริมแรง หากแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ที่มีแนวโน้มว่าจะแสดงพฤติกรรมนั้นต่อไป เช่น เมื่อผู้รับบริการสามารถปรับตัวกับการใส่เครื่องช่วยฟังและเรียนรู้วิธีการสื่อสารได้อย่างมีทักษะ ให้การเสริมแรง

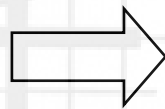
สกินเนอร์เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลพวงเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม พฤติกรรมที่เกิดขึ้น (Emitted) ของบุคคลจะแปรเปลี่ยนไปเนื่องมาจากผลกรรม (Consequence) ที่เกิดในสภาพแวดล้อมนั้น ซึ่งสกินเนอร์ให้ความสำคัญกับผลกรรมที่เป็นตัวเสริมแรง (Reinforcer) ที่ทำให้พฤติกรรมที่บุคคลกระทำอยู่นั้น มีอัตราการกระทำเพิ่มมากขึ้นและผลกรรมที่เป็นตัวลงโทษ (Punisher) ที่ทำให้พฤติกรรมนั้น

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory)

การเรียนรู้ทางปัญญาสังคม
(Social cognitive theory)
โดย อัลเบิร์ต แบนดูรา
(Albert Bandura)



อัลเบิร์ต แบนดูรา เชื่อว่า พฤติกรรมของคนเรานั้น ไม่ได้ เกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อม แต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องมี ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ปัญญา ชีวภาพและสิ่งภายในอื่น ๆ ร่วมด้วย ในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน และเขาเชื่อว่าคนเราส่วนใหญ่ นั้น จะต้องผ่านการเรียนรู้โดยการ สังเกตพฤติกรรมจากผู้อื่น หรือการ สังเกตจากตัวแบบ ซึ่งตัวแบบ นั้นแบ่งออกเป็น ตัวแบบที่เป็น บุคคลจริงและตัวแบบที่เป็น



หลักการเรียนรู้นี้จะนำมาใช้ในการ ให้คำปรึกษา คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะ นำเสนอตัวแบบที่เป็นตัวที่เป็น บุคคลแบบจริง เช่น การ ยกตัวอย่างบุคคลที่สูญเสียการได้ยินและประสบความสำเร็จในการ ฟันฟู หรือตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ เช่น สื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ สังเกต เรียนรู้ และทำตาม แบบอย่างได้ และมีแนวโน้มที่จะ แสดงพฤติกรรมพึงประสงค์เพิ่ม มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2556). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Clark, John G.; & English, K. (2004). Counseling in audiology practice: Helping patients and families adjust to hearing loss. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon

ตัวอย่างการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินที่ใช้ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม

ปีมีการสูญเสียการได้ยินแบบค่อยเป็นค่อยไป (Gradually hearing loss) ใส่เครื่องช่วยฟังมาหลายปีและสามารถสื่อสารได้ดี ต่อมาการได้ยินลดลงจนไม่สามารถได้รับประโยชน์จากการใส่เครื่องช่วยฟังและได้รับการผ่าตัดประสาทหูเทียม (Cochlear implant) ภายหลังการผ่าตัด 3 เดือน การประเมินระดับการได้ยิน พบว่าอยู่ในระดับปกติ แต่ปัญหา คือ ปีรู้สึกว่เสียงที่ได้ยินผ่านประสาทหูเทียมแตกต่างจากการใส่เครื่องช่วยฟัง ได้ยินเสียงแต่ยังจับใจความสิ่งที่คนอื่นพูดได้ไม่ดีนักและอีก 1 เดือนข้างหน้า ปีจะต้องไปประชุม รู้สึกความมั่นใจในตัวเองลดลง มีความกังวลใจมาก กลัวว่าจะไม่เข้าใจการประชุม จนอยากจะถอนตัว จึงมาขอรับคำปรึกษาจากนักแก้ไขการได้ยิน

แนวทางการให้คำปรึกษาประกอบด้วย

1. การกำหนดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาและกำหนดเป้าหมายว่าต้องการจะฝึกพฤติกรรมอะไร
2. ให้ข้อมูลและวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์
3. กำหนดแผนการฝึกฟังและให้ปีกลับไปฝึกซ้อมตามขั้นตอนการฝึกฟังในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามหลักการฟื้นฟูสมรรถภาพการได้ยินทุกวัน วันละ 1 ชั่วโมงและจดบันทึกผลลัพธ์จากการฝึกฟังตามแผนการฝึกแต่ละครั้ง
4. การให้รางวัลกับตัวเอง โดยมีการตั้งเป้าหมายหากทำได้ดี
5. นัดมาติดตามผลหลังการฝึก 1 สัปดาห์ ให้ปีฝึกฟังในสถานการณ์ที่นักแก้ไขการได้ยินกำหนดให้เพื่อประเมินความสามารถในการฟังและมีการอภิปรายร่วมกัน หากปีทำได้ดีก็จะให้แรงเสริมด้วยคำชม เพื่อให้ปีคลายความกังวลและมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น



ชุดที่ 3 เรื่อง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม

(Rational Emotive Behavior theory)

อัลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis)

แนวคิดสำคัญ

ปัญหาด้านอารมณ์ของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลมีความคิดเห็นเช่นไร เกี่ยวกับตนเองและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งถ้าเขาเปลี่ยนแปลงแนวคิดเสียใหม่จะทำให้ความรู้สึกและการกระทำของเขา

ธรรมชาติมนุษย์

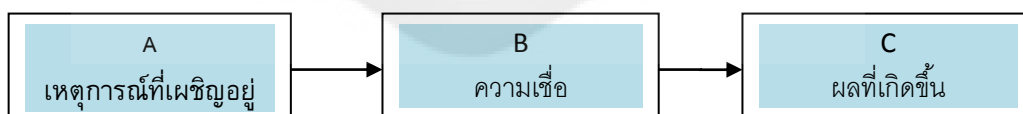
โดยทั่วไปมนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล แต่บางครั้งก็ไร้เหตุผล เมื่อไรก็ตามที่มนุษย์ใช้เหตุผล เขาจะเป็นคนที่สามารถทำอะไรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นคนที่มีความสุข แต่มนุษย์มักจะยอมให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผลจนก่อให้เกิดความยุ่งยากขึ้น จึงต้องอาศัยผู้ที่มีประสบการณ์มาช่วยชี้แนะให้บุคคลนั้นมองเห็นถึงความคิดที่ไร้เหตุผลของเขา

รูปแบบ A-B-C

A : (Activating event) เหตุการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่

B : (Belief) ความคิดความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ (A) ที่เป็นสาเหตุให้เกิด (C) มี 2 ลักษณะ คือ ความเชื่อที่มีเหตุผล (Rational belief : rB) ความเชื่อที่ไร้เหตุผล (Irrational belief : iB)

C (Consequence) ผลที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ และ/หรือพฤติกรรมจากการประเมินของบุคคลนั้น มี 2 ลักษณะ ถ้าบุคคลมีความเชื่อที่มีเหตุผล (rB) ผลที่เกิดขึ้น คือ อารมณ์ที่เหมาะสม และพฤติกรรมที่เหมาะสม ถ้าบุคคลมีความเชื่อที่ไร้เหตุผล (iB) ผลที่เกิดขึ้น คือ อารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม



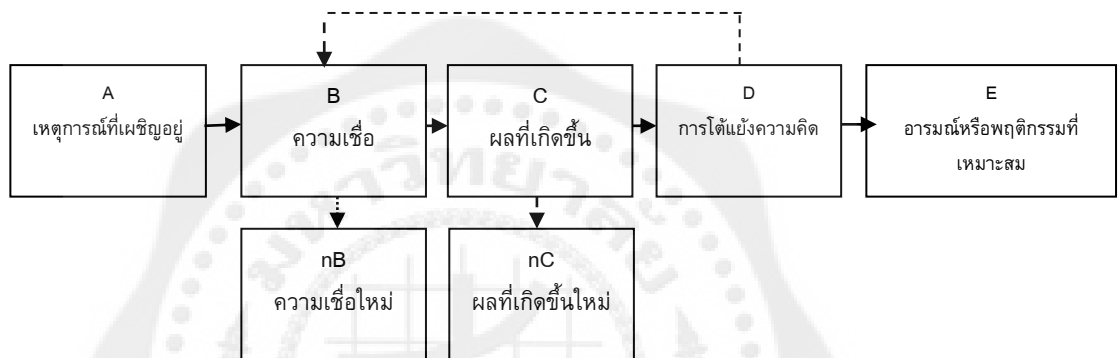
เอกสารอ้างอิง

Murray, Nancy.T. (2015). *Foundations of aural rehabilitation: Children, adults, and their family members*. United States: Delmar Cengage Learning

ใบงานที่ 5

แบบฝึกหัดคิดอย่างมีเหตุผล

ผู้รับบริการซึ่งกำลังอยู่ในวัยเรียน ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่ามีการสูญเสียการได้ยินแบบประสาทหูเสื่อม แพทย์ส่งมารับการใส่เครื่องช่วยฟังกับนักแก้ไขการได้ยิน แต่ผู้รับบริการปฏิเสธการใส่เครื่องช่วยฟัง เพราะเชื่อว่าคนสูงอายุเท่านั้นที่จะมีการสูญเสียการได้ยินและใส่เครื่องช่วยฟัง ท่านจะทำอะไรให้ผู้รับบริการพิจารณาอย่างมีเหตุผลเกี่ยวกับความเชื่อที่ไร้เหตุผลของตนเองและโต้แย้งความคิดหรือความเชื่อที่ไร้เหตุผลของตนเอง (Disputing) เพื่อนำไปสู่อารมณ์และพฤติกรรมที่เหมาะสม ตามรูปแบบ A-B-C-D อย่างไร



A : (Activating event) เหตุการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่

B : (Belief) ความคิดความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่

C (Consequence) ผลที่เกิดขึ้นทางอารมณ์

D = (Disputation) การโต้แย้งความเชื่อที่ไร้เหตุผล (iB)

E = (Effective action) อารมณ์หรือพฤติกรรมที่เหมาะสม

เกมทดสอบความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาออนไลน์ Kahoot.it
ภาพประกอบจากหน้า WWW/kahoot.it

Kahoot! Q Find Kahoots My Kahoots My results FAQs Support (New!) Am_Rada2510

แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา
A private quiz for training

Play Challenge

จำนวนผู้เล่น
0 favorites 3 plays 3 players

Am_Rada2510
Created 9 days ago

Copy and share this playable link
<https://play.kahoot.it/?quizid=7667833-d4df-446c-bef2-4bc0ad00f0>

Questions (8) Show answers

Q1: ใครคือผู้พัฒนาวิธีการให้คำปรึกษาแบบยืดหยุ่นและเป็นศูนย์กลาง

Q2: ข้อใดถูกต้องเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

Q3: ตามแนวคิดของคอร์ทแมน ใครคือผู้ที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยบริการ

Q4: วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาแบบบุคคล อารมณ์ พฤติกรรม หรือจิตวิทยาบำบัด และความรู้สึกร่วมกัน

Q5: หน้าที่สำคัญของนักให้คำปรึกษาแบบบุคคล อารมณ์พฤติกรรม คือ

Q6: การให้คำปรึกษาแบบยืดหยุ่นและเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด

ครั้งที่ 4

การเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคล

ความเห็นอกเห็นใจ การมีความยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ
2. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีความยืดหยุ่น
3. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษา
 - ชุดที่ 1 ความเห็นอกเห็นใจ
 - ชุดที่ 2 การมีความยืดหยุ่น
 - ชุดที่ 3 การมองโลกในแง่ดี
2. วิดีโอ เรื่อง Empathy : The Human Connection to Patient Care
3. ใบงานที่ 6 การฝึกความยืดหยุ่นทางความคิด
4. ใบงานที่ 7 เรื่องของ ฮิโรทาดะ โอโตะทาเกะ (Hirotsada Ototake) คนพิการที่น่าเป็นแบบอย่างแก่คนพิการทั่วโลก
5. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
6. กระดาษ A4 ปากกา

แนวคิดสำคัญ

ฮอลแลนด์และเนลสัน (Holland; & Nelson. 2012: 66) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการที่นักวิชาชีพมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตร ไว้วางใจและอยากที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด ความรู้สึกกับผู้รับคำปรึกษาและนำไปสู่กระบวนการให้คำปรึกษาที่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษาจะช่วยให้นักแก้ไขการได้ยินเกิดการรับรู้ เข้าใจตนเองและผู้อื่นเพิ่มขึ้น ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลในการอบรมครั้งนี้ ได้แก่

1. ความเห็นอกเห็นใจ คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจมุมมองและโลกภายในของผู้รับบริการอย่างที่เขาจะมีความคิด ความรู้สึกอย่างไร

2. การมีความคิดยืดหยุ่น คือ การที่นักวิชาชีพไม่ยึดติดกับความคิดของตนเองหรือวิธีการใดวิธีการหนึ่งในการให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ มีความอ่อนนุ่มนวลและเปิดใจรับความคิดเห็นของผู้อื่น

3. การมองโลกในแง่ดี คือ การที่นักวิชาชีพมีความกระตือรือร้นและพยายามมองหาจุดแข็งในตัวของผู้รับบริการและคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้น

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม

ในการฝึกอบรมคุณลักษณะส่วนบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยายและการอภิปรายกลุ่ม เน้นให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกัน และเทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการจินตภาพ (Imagery technique) เทคนิคเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ เทคนิคการใช้คำคม เทคนิคการอ่านชีวประวัติของบุคคลต่างๆ (Gladding, 1970: อ้างอิงใน สกล วรเจริญศรี, 2560: 116-117) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สำรวจและรับรู้ถึงอารมณ์ ความคิด ความรู้สึกของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการตระหนักรู้ในผู้อื่น

วิธีดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยทบทวนสาระสำคัญของสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการฝึกอบรมครั้งที่ผ่านมาและโยงเข้าสู่เรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคล อธิบายถึงความสำคัญของการมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีจะส่งผลต่อความไว้วางใจและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายของการให้คำปรึกษาที่ประสบความสำเร็จ

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับรู้ถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมรับชมวิดีโอ เรื่อง Empathy – The Human Connection to Patient Care จาก https://youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8 เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมรับชมวิดีโอจบ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการจินตภาพ ให้ผู้เข้ารับการอบรมหลับตานึกถึงภาพเหตุการณ์จากวิดีโอที่ชม ให้หยุดนิ่งและพิจารณาความคิด อารมณ์ความรู้สึกของตนเอง หากว่าตนเองเป็นใครคนหนึ่งหนึ่งในวิดีโอที่รับชมจะรู้สึกอย่างไร ให้เขียนถึงความคิด อารมณ์ความรู้สึกของตนเองให้ได้มากที่สุดลงในใบงานที่ 6 และให้แต่ละคนเล่าสิ่งที่ตนเองคิดและรู้สึกให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันฟังจนครบทุกคน

2. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลในการให้คำปรึกษาด้านความเห็นอกเห็นใจ อธิบายรายละเอียดคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ

3. ผู้วิจัยดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับรู้ถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ได้แก่ การมีความยืดหยุ่น

3.1 แจกเอกสารประกอบการอบรม เรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลในการให้คำปรึกษา ได้แก่ การมีความยืดหยุ่น อธิบายรายละเอียดคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับการมีความยืดหยุ่น

3.2 ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คน แจกใบงานที่ 7 ร่วมกัน ทำกิจกรรมการอ่านคำคมและเขียนแสดงความคิด อารมณ์ความรู้สึกออกมาให้ได้มากที่สุด

3.3 ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันและนำมาสรุปจัดกลุ่มความคิด

4. ผู้วิจัยดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับรู้ถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี

4.1 ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คน แจกใบงานที่ 8 ให้ผู้เข้ารับการอบรมอ่านเรื่องราวของ “ ฮีโรทาตะ โอตตาเกะ ” คนพิการผู้มองข้ามความพิการ วิเคราะห์เรื่องราว แล้วเขียนบรรยายเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่ตนเองได้อ่านไปและแสดงความคิดความรู้สึกออกมา

4.2 แจกเอกสารประกอบการอบรม เรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลในการให้คำปรึกษา ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี อธิบายรายละเอียดคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

4.3. ตัวแทนผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกลุ่มนำเสนอความคิดเห็น

ขั้นสรุป

1. ผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมร่วมกันสรุปประสบการณ์จากการอบรมคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษา

2. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามข้อสงสัย

ขั้นประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจและความกระตือรือร้นขณะฟังบรรยาย

2. สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

3. สังเกตจากความกระตือรือร้นขณะทำกิจกรรม

เอกสารประกอบการฝึกอบรมคุณลักษณะส่วนบุคคล

ชุดที่ 1 ความเห็นอกเห็นใจ

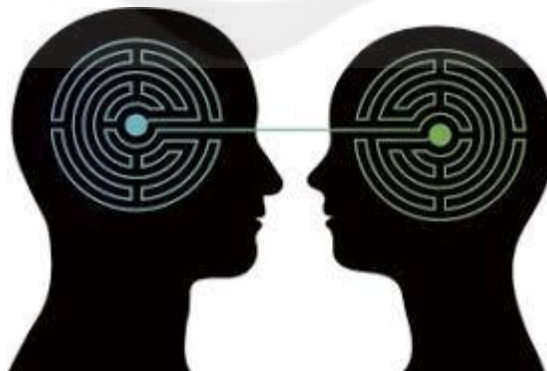
ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจ มุมมองและโลกภายในของผู้รับบริการอย่างที่เขาเป็นว่ามีความคิด ความรู้สึก อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำตนเองเข้าสู่โลกภายในของผู้รับบริการจะ ช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถมองปัญหาที่ผู้รับบริการกำลังเผชิญอยู่ได้อย่างถูกต้อง

หลักปฏิบัติ

1. ผู้ให้คำปรึกษาแสดงออกถึงความเอาใจใส่และมีท่าทีอบอุ่นทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายและรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ (Relaxed and secure)
2. ผู้ให้คำปรึกษาแสดงออกถึงความใส่ใจ มีความช่างสังเกตและพยายาม เข้าใจผู้รับบริการ
3. ผู้ให้คำปรึกษาแสดงออกถึงความเข้าใจมุมมองของผู้รับบริการที่ แตกต่างจากตนเอง โดยไม่นำความคิดเห็นส่วนตัวมาตัดสิน

ข้อควรระวังที่จะทำให้นักแก้ไขการได้ยินไม่เกิดการพัฒนาความเห็นอกเห็นใจ

1. นักแก้ไขการได้ยินเคยเจอเรื่องราวแบบนี้มาแล้วกับผู้บริการคนอื่น
2. ผู้รับบริการที่มีการสูญเสียการได้ยินโดยทั่วไปก็จะมีปัญหาแบบ เดียวกัน
3. นักแก้ไขการได้ยินเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินและ ถ้าผู้รับบริการปฏิบัติตามย่อมเกิดผลดี



เอกสารอ้างอิง

Flasher, Lydia. V, & Fogle, Paul. T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists*. 2nd ed. Boston, MA, United States: Delmar, Cengage Learning.

เอกสารประกอบการฝึกอบรมคุณลักษณะส่วนบุคคล
ชุดที่ 2 การมีความยืดหยุ่น



การมีความคิดยืดหยุ่น (Flexibility)

เป็นความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้หลายประเภทและหลายทิศทาง เป็นตัวเสริมและเพิ่มคุณภาพของความคิดคล่องแคล่วให้มากขึ้นด้วยการจัดหมวดหมู่หรือประเภทของความคิดนั่นเอง หรืออาจจะเป็นความสามารถคิดดัดแปลงจากสิ่งหนึ่งไปหลาย ๆ สิ่งได้

การพัฒนาการมีความคิดยืดหยุ่น

1. ผู้ให้คำปรึกษาควรเปิดใจรับความคิดเห็นของผู้รับบริการและพยายามเรียนรู้มุมมองที่แตกต่างไปจากตนเอง
2. ผู้ให้คำปรึกษาต้องไม่ยึดติดกับวิธีการใดวิธีการหนึ่ง แต่ต้องพยายามปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับปัญหาของผู้รับบริการแต่ละบุคคล
3. ผู้ให้คำปรึกษาต้องใจกว้างและยินดีที่จะตอบรับกับทางเลือกใหม่ ๆ

เอกสารอ้างอิง

Holland, Audrey.L., Nelson, Ryan.L.(2014). Counseling in communication disorders: A wellness perspective. United States: Plural Publishing

เอกสารประกอบการฝึกอบรมคุณลักษณะส่วนบุคคล ชุดที่ 3 การมองโลกในแง่ดี

การมองโลกในแง่ดี

ความหมาย

➤ ไลโอเนล ไทเกอร์ (Forgeard; & Seligman. 2012: 108 citing Tiger. 1979)
เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่สัมพันธ์กับความคาดหวังทางสังคมหรือความคาดหวังในอนาคต

✚ เชียร์และคาร์เวอร์ (Scheier & Carver .1985: 219)

เป็นการที่บุคคลมีความคาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะประสบอุปสรรคมากน้อยเพียงใดว่าจะสามารถผ่านอุปสรรคนั้นไปได้ในทางที่ดี ซึ่งการมองโลกในแง่ดีเป็นลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลนั้นพอใจกับการคาดหวังในอนาคต ผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะคาดหวังว่าสิ่งที่ดีจะเกิดขึ้นมากกว่าสิ่งที่ไม่ดี ขณะที่ผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายจะคาดหวังสิ่งที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นมากกว่าสิ่งที่ดี

❖ สรุป การมองโลกในแง่ดีคือ การที่บุคคลให้เหตุผลกับเหตุการณ์ต่างที่เกิดขึ้นไปในทางที่ดี มีเหตุผลและเป็นไปในทางสร้างสรรค์

การพัฒนาการมองโลกในแง่ดี

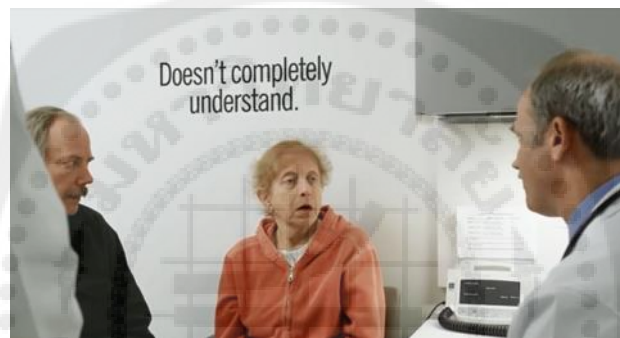
1. พิจารณาความคิดของตนเองว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่ได้เป็นตัวการที่ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่เกิดจากความคิดของตนเอง
2. คิดในมุมมองที่แตกต่างออกไปในการอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
3. ใช้ความคิดในมุมมองที่แตกต่างออกไปนี้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแนวทางที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาตนเอง

เอกสารอ้างอิง

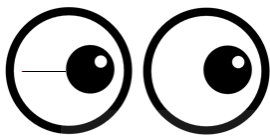
Scheier, Michael F; & Carver, C.S; & Bridges, M.W. (1985). Optimism, Coping, and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies. HEALTH PSYCHOLOGY, 1985, 4 (3) 219-247.

Forgeard, M.J.C;&Seligman, M.E.P. (2012). Seeing the glass half full: A review of the cause consequences of optimism. Critiques psychologies. (18): 107-120

ภาพบางส่วนจากวิดีโอเรื่อง **Empathy – The Human connection to patient Care** จาก https://youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-08



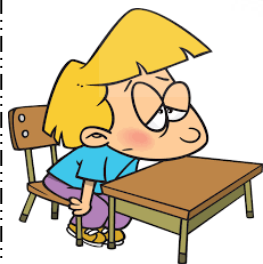
ใบงานที่ 6
การฝึกความเห็นอกเห็นใจ



เห็นอะไร

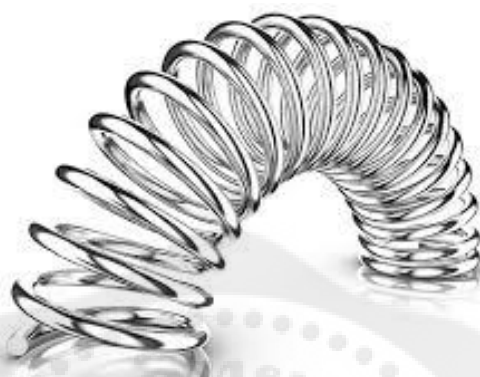


คิดอย่างไร



รู้สึกอย่างไร

ใบงานที่ 7 การอ่านคำคม
การฝึกการมีความยืดหยุ่นทางความคิด



***Flexibility requires an open mind and
a welcoming of new alternatives***

จาก <http://www.azquotes.com/quote/921934>

ใบงานที่ 8

อิโรทาตะ โอโตตาเกะ (Hirotada Ototake) คนพิการที่น่าเป็นแบบอย่างแก่คนพิการทั่วโลก

อิโรทาตะ โอโตตาเกะ คนพิการผู้มองข้ามความพิการ ที่น่าเป็นแบบอย่างแก่คนพิการทั่วโลก เราต้องยอมรับความจริงว่า อดีตผ่านไปแล้ว เราไม่อาจแก้ไขอะไรได้อนาคตก็ยังไม่มาถึง แต่ปัจจุบันเราสามารถเลือกได้ว่าเราจะใช้ชีวิตอย่างไร เรื่องราวของชายชาวญี่ปุ่นคนหนึ่ง งานเขียนของเขาติดอันดับขายดีในญี่ปุ่น หนังสือของเขาได้รับการแปลเป็นภาษาต่าง ๆ หลายภาษาทั่วโลก ในภาษาอังกฤษใช้ชื่อว่า **No One's Perfect** เมื่อแปลเป็นภาษาไทยเขาก็ใช้ชื่อตามต้นฉบับภาษาญี่ปุ่นว่า "ไม่ครบห้า" อิโรทาตะ โอโตตาเกะ คนพิการที่น่าเป็นแบบอย่างแก่คนพิการทั่วโลก

ชีวิตจริงของอิโรทาตะ โอโตตาเกะ ชายชาวญี่ปุ่นเกิดที่โตเกียว เขาไม่มีแขนขาเลยตั้งแต่เกิดแต่น่าแปลกตรงที่เขากลับมองความพิการของตัวเองว่านั่นคือ ลักษณะพิเศษทางกาย ไม่ต่างไปจากคนอ้วน คนผอม คนสูง คนเตี้ย คนตัวดำ หรือ ตัวขาว ความพิการของเขานั้นเป็นแค่เพียง ความไม่สะดวก แต่ไม่ใช่ความไม่สบาย อิโรทาตะ โอโตตาเกะเล่าว่า วันแรกที่หมออนุญาตให้แม่ของเขาได้พบกับเขาเป็นครั้งแรก หลังจากที่คลอดเขาออกมาได้ 3 สัปดาห์นั้น ทางโรงพยาบาลเตรียมการไว้พร้อม เตรียมเตียงวางไว้หนึ่งเตียง เพื่อในกรณีที่แม่เห็นเขาแล้วเกิดเป็นลมไปด้วยความตกใจทุกฝ่ายเครื่องเตรียมกันไปหมด แต่ปรากฏว่าประโยคแรกที่คุณแม่เขาอุทานเมื่อได้เห็นหน้าลูกเป็นครั้งแรก คือ เธอช่างเป็นเด็กที่น่ารักเหลือเกิน อารมณ์ครั้งแรกที่คุณแม่มีต่อโอโตตาเกะไม่ได้เป็นอารมณ์ของการตกใจหรือเศร้าโศก แต่เป็นอารมณ์ของความปิติยินดีที่มีต่อตัวลูก ความรักที่ถ่ายทอดจากแม่มาสู่เขาเป็นพลังผลักดันให้เขาสามารถพิสูจน์ได้ว่าเขาไม่ได้แตกต่างจากคนอื่น พ่อแม่เลี้ยงดูโอโตตาเกะให้เป็นเด็กที่เข้มแข็งมาตั้งแต่เล็ก ๆ ไม่ให้หนีจากสิ่งต่าง ๆ โดยเอาความพิการเป็นข้ออ้าง ไม่ให้คิดว่าความพิการเป็นปมด้อย ด้วยเหตุนี้ อิโรทาตะ โอโตตาเกะ จึงเติบโตมาเป็นผู้ใหญ่ที่ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ พยายามที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้ด้วยตัวเอง เขียนหนังสือได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น เล่นกีฬาได้หลายอย่าง เขานั่งรถเข็นที่ขับเคลื่อนด้วยแบตเตอรี่ไปไหนมาไหนได้โดยไม่ต้องพึ่งพาใคร เขาสามารถใช้ชีวิตทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่นโดยไม่รู้สึกรำคาญแตกต่างไปจากคนอื่น เรียนหนังสือจนจบปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยชั้นนำโดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ใด ๆ เลย

อิโรทาตะ โอโตตาเกะ ไม่ได้มองว่าการไม่มีแขนขาเป็นปมด้อย แต่เขากลับมองในแง่บวกว่า สิ่งนี้ต่างหากที่เป็นจุดแข็งของเขาที่ไม่มีใครเหมือน เขาไม่เคยโทษโชคชะตาฟ้าลิขิตที่สร้างเขาให้มีรูปร่างไม่สมประกอบ ไม่เคยคิดฆ่าตัวตาย แต่กลับภูมิใจในสิ่งที่ตนเป็น เขามีความคิดว่าโลกนี้ไม่

ควรมีพรหมแดนและสิ่งกีดขวางระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เพียงเพราะคนใดคนหนึ่งเกิดมาพิการ เท่านั้น เขาได้เรียกร้องให้สังคมเปิดใจให้กว้าง ให้ทุกหัวใจในสังคมเป็นหัวใจที่ไร้สิ่งกีดขวาง เขาใช้ชีวิตได้สง่างามได้น่าชมเชย

ทุกวันนี้ โอโตตาเกะ กำลังใช้ร่างกายเล็ก ๆ ของเขาขับเคลื่อนสังคมอยู่ เขาช่วยเหลือให้กำลังใจแก่คนพิการเขาต้องการสร้างโลกแบบหัวใจไร้สิ่งกีดขวางให้ได้ด้วยการเขียนหนังสือและเดินทางไปเผยแพร่แนวความคิดดังกล่าวทั่วญี่ปุ่น

ที่มาคัดจากหนังสือ "เราเกิดมาทำไม" โดยพระอาจารย์मितซูโอะคเวสโก



ครั้งที่ 5

การเสริมสร้างทักษะการให้คำปรึกษา

การฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก

การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการใช้ทักษะการให้คำปรึกษาด้านการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูล การให้กำลังใจ

ระยะเวลา แบ่งการฝึกทักษะออกเป็น 2 ช่วง คือ

1. การเสริมสร้างทักษะด้านการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก ระยะเวลา 3 ชั่วโมง
2. การเสริมสร้างทักษะด้านการใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ
2. ใบงานที่ 9 การฝึกทักษะการฟังอย่างใส่ใจ
3. ใบงานที่ 10 การฝึกทักษะการถาม
4. ใบงานที่ 11 การฝึกทักษะการทวนความ
5. ใบงานที่ 12 การฝึกทักษะการสะท้อนความ
6. ใบงานที่ 13 การฝึกทักษะการใช้ตัวแบบ
7. ใบงานที่ 14 การฝึกทักษะการอธิบายและการให้ข้อมูล
8. ใบงานที่ 15 การฝึกทักษะการให้กำลังใจ
9. แบบประเมินทักษะการฟังอย่างใส่ใจ การถาม การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ
10. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
11. กระดาษ A4 ปากกา

แนวคิดสำคัญ

การให้คำปรึกษาเปรียบเหมือนพาหนะที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น การให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพผู้ให้คำปรึกษาจึงควรมีทักษะด้านต่าง ๆ

ในการให้คำปรึกษา ซึ่งการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ พัฒนาความสามารถในการให้การช่วยเหลือผู้รับบริการและลดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในการให้คำปรึกษาพบโดยเฉพาะในผู้ให้คำปรึกษามือใหม่ เช่น การขัดจังหวะผู้รับบริการ การพูดที่มากเกินไป การไม่เปิดเผยตนเองและการชี้แนะแนวทาง (Hill, Stahl; & Roffman. 2014: 364) ดังนั้นทักษะเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ ซึ่งการสอนทักษะการให้คำปรึกษา ผู้ฝึกอบรมอาจต้องใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายและคำนึงว่าผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างไร เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง โดยทักษะการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการให้ข้อมูลและการให้กำลังใจ

เทคนิคที่ใช้ในการอบรม

การฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่มและประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ได้แก่ การใช้ตัวแบบ การให้แรงเสริมทางบวก เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการพัฒนาทักษะในการให้คำปรึกษา

ในการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษาผู้วิจัยได้นำแนวทางที่ใช้ในการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษาของ Hill, Stahl and Roffman (2007 : 367-367) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การบรรยาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับทักษะที่จะฝึก
2. การสอน สาธิตเกี่ยวกับทักษะที่ต้องการฝึก เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นตัวอย่าง และสามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกต
3. การฝึกปฏิบัติ โดยการแสดงบทบาทสมมติและการทำแบบฝึกหัด เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีประสบการณ์ในการฝึกทักษะด้วยตนเองและสามารถเชื่อมโยงระหว่างความรู้และหลักในการปฏิบัติไปใช้อย่างไรให้เหมาะสม
4. การให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นภาพของตนเอง ถึงข้อดีและสิ่งที่ต้องปรับปรุง
5. การอภิปรายประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เรียนรู้และการนำไปประยุกต์ใช้
6. เตรียมทักษะที่จะฝึกต่อไป โดยก่อนที่จะบรรยายเกี่ยวกับทักษะใหม่จะมีการทบทวนทักษะที่ได้อบรมมาแล้วทุกครั้ง



วิธีดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยทบทวนสาระสำคัญของสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการฝึกอบรมครั้งที่ผ่านมาและโยงเข้าสู่ทักษะที่จะฝึก

ขั้นดำเนินการ

ก่อนที่จะเข้าสู่การฝึกอบรมทักษะการฟัง ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคนแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้ทักษะในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สูญเสียการได้ยิน เป็นการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะเชื่อว่าประสบการณ์เป็นแหล่งของการเรียนรู้และพัฒนา (McLeod, 2013: online) หลังจากนั้นผู้วิจัยแจกเอกสารการฝึกอบรมเรื่องทักษะการให้คำปรึกษาที่จะฝึกที่ละทักษะ อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับทักษะที่จะฝึก

1. ผู้วิจัยสาธิตรูปแบบของทักษะที่จะฝึก
2. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจับคู่กันฝึกทักษะการให้คำปรึกษาที่ละทักษะจากสถานการณ์สมมติที่ผู้วิจัยกำหนดให้ โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมสลับกันเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตการณ์
3. เมื่อผู้รับการฝึกอบรมฝึกทักษะในการให้คำปรึกษาทุกทักษะครบทุกคนแล้ว ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน
4. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมอภิปรายประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาร่วมกัน

ขั้นสรุป

1. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปประสบการณ์จากการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาที่ได้จากการฝึกอบรม
2. ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามข้อสงสัย

ขั้นประเมินผล

1. การสังเกตจากความสนใจขณะฟังบรรยายและการสนทนาเกี่ยวกับทักษะการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การใช้ตัวแบบ การอธิบายและการอธิบาย การให้กำลังใจ
2. การสังเกตจากความร่วมมือขณะฝึกปฏิบัติทักษะการให้คำปรึกษา
3. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบประเมินทักษะการให้คำปรึกษาแต่ละทักษะหลังการฝึกอบรม



เอกสารประกอบการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา

ชุดที่ 1 เรื่อง การฟังอย่างใส่ใจ

โปรตีย์ (Prout; & Wadkins. 2014 :

134-135; citing Bodie. 2011)

การฟังที่แสดงถึงความใส่ใจและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ประกอบด้วย 3 ระยะ คือ

1. ระยะการรับรู้ (Sensing) ผู้ให้คำปรึกษารับรู้ข้อความที่ผู้รับบริการแสดงออกทางคำพูดและภาษากาย ทั้งด้านเนื้อหา ลักษณะของข้อความว่ามีอารมณ์ และและความรู้สึกอย่างไร

2. ระยะการประมวลผล (Processing) ผู้ให้คำปรึกษาต้องจำสิ่งที่ผู้รับบริการพูดออกมาและพยายามตีความหมายสิ่งผู้รับบริการสื่อออกมาเพื่อให้เกิดความกระจ่าง

3. ระยะการตอบสนอง (Responding) ผู้ให้คำปรึกษาตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับฟังจากผู้รับบริการโดยการแสดงออกทางภาษาพูดและภาษากาย ให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าสนใจและติดตามฟังสิ่งที่ผู้รับบริการพูด

การพัฒนาทักษะการฟังอย่างใส่ใจ

1. ฝึกทักษะการฟังผ่านภาษากาย เช่น การโน้มตัวไปหาผู้รับบริการ การสบตา การพยักหน้า/การผงกศีรษะ เพื่อสื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าสนใจและติดตามเรื่องราวที่ผู้รับบริการเล่าอย่างใส่ใจ หรือเข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการพูดออกมา

2. มีสมาธิในการฟังและจดจ่อกับสิ่งที่ผู้รับบริการเล่าออกมา ทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่ โดยไม่นำความรู้สึกส่วนตัวไปตัดสิน

3. พยายามตีความหมายที่ผู้รับบริการต้องการจะสื่อสารออกมาทางภาษากาย

4. การพูดที่แสดงว่าสนใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูด เช่น “ เล่าต่อไปสิคะ/ครับ ” “ แล้วยังไงอีกคะ/ครับ ”

5. มีการตรวจสอบความเข้าใจกับผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

Prout, T.A., & Wadkins, M.J. 2014. Essential interviewing and counseling skills.

An integrated approach to practice. New York: Springer publishing company.

ตัวอย่างสาริตทักษะการฟังอย่างใส่ใจ

ผู้รับคำปรึกษา :

ตั้งแต่หุไม่ได้ยินนี้ เครียดมากจนบางครั้งไม่อยากจะไปไหน เพราะพูดกับ ใครก็ไม่ค่อยรู้เรื่อง สีหน้าแววตาแสดงความวิตกกังวล ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา :

มีความเครียดและวิตกกังวลที่หุไม่ได้ยิน จนบางครั้งไม่อยากจะพบกับใครเพราะการสื่อสารกับบุคคลอื่นมีข้อจำกัด

นักแก้ไขการได้ยิน : ต้องแสดงออกถึงความใส่ใจฟังสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมา

1. ไม่จ้องหน้าผู้รับคำปรึกษาตลอดเวลา
2. การแสดงการตอบรับที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าสนใจรับฟังและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ โดยการผงกศีรษะ หรือใช้คำพูด เช่น ค่ะ/ครับ เล่าต่อไปสิคะ/ครับ
3. ในระหว่างการฟัง ควรสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ

ใบงานที่ 9

การฝึกทักษะการฟังอย่างใส่ใจ

สถานการณ์สมมติทักษะการฟังอย่างใส่ใจ

ในขณะที่ปฏิบัติงานเมื่อผู้รับบริการได้เล่าหรือพูดเรื่องราวเกี่ยวกับตนเองออกมาตั้งสถานการณ์สมมติ ท่านจะตอบสนองต่อสถานการณ์นี้อย่างไร

“ เราหูไม่ได้ยิน ลูกๆก็ไม่เข้าใจ หว่าแม่พูดไม่รู้เรื่อง ถามอีกเรื่อง ตอบอีกเรื่อง พอถามลูกซ้ำๆ เค้าก็หงุดหงิด ลูกไม่รู้หรือกว่าแม่เสียใจ (ถอนหายใจ) ”



แบบประเมินทักษะการฟังอย่างใส่ใจ

คำชี้แจง ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมของนักแก้ไขการได้ยินที่ใช้ทักษะการฟัง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การโน้มตัวไปหาผู้รับคำปรึกษาเล็กน้อยที่แสดงออกถึงความพร้อมที่จะฟังผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
2. การใช้สายตาที่แสดงออกถึงความตั้งใจฟังผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
3. การพยักหน้า/การผงกศีรษะที่แสดงออกถึงความใส่ใจฟังผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
4. การพูดที่แสดงว่าสนใจในสิ่งที่ผู้รับบริการพูด	5	4	3	2	1

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการฟัง

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

- 5 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีมาก
- 4 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดี
- 3 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีปานกลาง
- 2 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้
- 1 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้อย่างยิ่ง

เอกสารประกอบการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา

ชุดที่ 2 เรื่อง การถาม

การถามเปรียบเทียบเหมือนเครื่องมือสำคัญในการสัมภาษณ์และการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความชัดเจนถูกต้องเกี่ยวกับปัญหาความผิดปกติที่เกิดขึ้นและทำให้ทราบมุมมอง ความคิดและเจตคติ รวมถึงปัญหาต่างๆที่ผู้รับบริการต้องประสบจากการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น

ประเภทของคำถาม

1. คำถามปลายปิด (Closed questions) เป็นคำถามที่ใช้เมื่อต้องการคำตอบที่เฉพาะเจาะจง มีตัวเลือกที่จำกัด คำถามปลายปิดแบ่งเป็น คำถามที่ต้องการให้ระบุความชัดเจน (Identification questions) คำถามที่มีตัวเลือกให้ตอบ (Selection questions) คำถามที่นำไปสู่คำตอบ คือ ใช่/ไม่ใช่ มี/ไม่มี (Yes /No question)
2. คำถามปลายเปิด (Open questions) เป็นคำถามที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถตอบได้กว้างตอบได้อย่างอิสระ ได้รายละเอียดมากขึ้น
3. คำถามที่สะท้อนความกระจ่าง (Clarify questions) เป็นคำถามที่ใช้เพื่อให้ได้รายละเอียดและคำตอบที่ชัดเจน
4. คำถามเชิงเปรียบเทียบ (Comparison questions) เป็นคำถามที่ใช้เพื่อให้ได้คำตอบเฉพาะเกี่ยวกับช่วงเวลาและปัจจัยต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกับความผิดปกติที่เกิด

ข้อควรระวังในการถาม

1. คำถามที่มีมากจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัด และทำให้ผู้รับบริการเกิดการต่อต้านได้
2. การถามหลาย ๆ คำถามพร้อมๆกัน เพราะจะทำให้ผู้รับบริการสับสนและได้คำตอบที่ไม่ชัดเจน
3. การใช้คำถามถามซ้ำๆ ควรใช้ด้วยความระมัดระวัง เพราะอาจได้รับคำตอบจากผู้รับบริการที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงตามความรู้สึกและความคิดของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- มานิชย์ หล่อตระกูล และปราโมทย์ สุคนิษฐ์. (2558). ตำราจิตเวชศาสตร์รามาริบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- Flasher, Lydia. V, & Fogle, Paul. T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists*. 2nd ed. Boston, MA, United States: Delmar, Cengage Learning

ตัวอย่างการสาธิตการใช้คำถามประเภทต่าง ๆ

นักแก้ไขการได้ยิน : อะไรเป็นสาเหตุให้คุณมาที่พบแพทย์วันนี้คะ (คำถามปลายเปิด)

ผู้รับบริการ : หูได้ยินไม่ชัดเจน

นักแก้ไขการได้ยิน : หูฟังเสียงไม่ชัดเจนมานานเท่าไรแล้วคะ (คำถามปลายปิด)

ผู้รับบริการ : ประมาณ 2 ปี

นักแก้ไขการได้ยิน : นอกจากการฟังเสียงได้ไม่ชัดเจนแล้ว คุณมีเสียงดังในหูหรือหูอื้อร่วมด้วยไหมคะ (คำถามปลายปิด)

ผู้รับบริการ : ไม่มีครับ

นักแก้ไขการได้ยิน : พอจะบอกได้ไหมคะว่าฟังไม่ชัดในสถานการณ์ไหน

(คำถามสะท้อนความกระจำ)

ผู้รับบริการ : ผมคิดว่าฟังได้ดีเกือบทุกสถานการณ์นะ ที่ฟังไม่ชัดส่วนใหญ่ก็จะเป็นเวลาไปทานอาหารนอกบ้านหรือเวลาไปฟังพระเทศน์

นักแก้ไขการได้ยิน : และระหว่างอยู่ที่เงียบกับที่มีเสียงรบกวน สถานการณ์ไหนฟังได้ดีกว่ากันคะ (คำถามเชิงเปรียบเทียบ)

ใบงานที่ 10
การฝึกทักษะการถาม

สถานการณ์สมมติทักษะการถาม

ผู้รับบริการ : เล่าปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสูญเสียการได้ยิน
 นักแก้ไขการได้ยิน : ตั้งคำถามเพื่อให้ผู้รับบริการได้เล่าปัญหาผลกระทบและให้ได้
 รายละเอียดเกี่ยวกับการสูญเสียการได้ยินที่เกิดขึ้น

การใช้คำถามปลายปิด :

.....

การใช้คำถามปลายเปิด:

.....

การใช้คำถามสะท้อนความกระจ่าง.....

.....

การใช้คำถามในเชิงเปรียบเทียบ.....

.....

แบบประเมินทักษะการถาม

คำชี้แจง ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมของนักแก้ไขการได้ยินที่ใช้ทักษะการถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การเลือกใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิดได้เหมาะสม	5	4	3	2	1
2. การตั้งคำถามเพื่อให้ได้รายละเอียดและคำตอบที่ชัดเจน	5	4	3	2	1
3. การตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเจาะจงเกี่ยวกับช่วงเวลาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติที่เกิดขึ้น	5	4	3	2	1

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการถาม

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

- 5 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีมาก
- 4 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดี
- 3 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีปานกลาง
- 2 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้
- 1 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้อย่างยิ่ง

เอกสารประกอบการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา
ชุดที่ 3 เรื่อง การทวนความ

การทวนความเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาทวนคำพูดของผู้รับบริการด้วยข้อความและประโยคที่กะทัดรัดขึ้น แต่ยังคงเนื้อหาสาระที่สำคัญของคำพูดที่ผู้รับบริการสื่อออกมา

วัตถุประสงค์

1. เป็นการสะท้อนสาระสำคัญจากสิ่งที่ผู้รับบริการพูดออกมา ด้วยภาษาพูดของผู้ให้คำปรึกษาด้วยถ้อยความที่กระชับขึ้น โดยไม่ทำให้ความหมายเปลี่ยนแปลง
2. เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจสิ่งที่ผู้รับบริการพูดอย่างไร
3. เป็นการตรวจสอบว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมา

หลักปฏิบัติ

1. ผู้ให้คำปรึกษาต้องตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้รับบริการพูด เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวและความรู้สึก
2. ผู้ให้คำปรึกษาควรเลือกใช้การทวนความตามความเหมาะสม ซึ่งการทวนความประกอบด้วย
 - 2.1 การทวนความทั้งประโยคที่ผู้รับบริการพูด อาจมีการเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม
 - 2.2 การทวนความเฉพาะประเด็นสำคัญ โดยใช้ข้อความที่กะทัดรัดขึ้น
3. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเปลี่ยนแปลง ปรับแต่งหรือเติมข้อความที่เป็นความรู้สึกของตนเองเพิ่มเข้าไป
4. หลังการทวนความผู้ให้คำปรึกษาควรสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับบริการว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่

ตัวอย่างการสาธิตทักษะการทวนความ

การทวนความทั้งประโยค เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาได้ยินสิ่งที่ผู้รับบริการพูด

ผู้รับบริการ : กลัวว่าหุจะไม่ได้ยิน

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณกลัวว่าหุจะไม่ได้ยิน

การทวนความเฉพาะส่วน

ผู้ให้คำปรึกษา : ไม่อยากจะคุยกับใครเพราะคนอื่นชอบพูดเสียงเบา ๆ ทำให้ฟังไม่

ค่อยรู้เรื่องราวพูดอะไร

ผู้รับบริการ : คุณไม่อยากจะคุยกับใครเพราะมีแต่คนพูดเสียงเบาทำให้ฟังได้ไม่

ชัดเจน



ใบงานที่ 11

การฝึกทักษะการทวนความ

1. การทวนความทั้งประโยค

ผู้รับบริการ : คนในครอบครัวบอกว่าผมหุไม่ได้ยีนมาหลายปี

นักแก้ไขการได้ยิน :

.....

2. การทวนความเฉพาะประเด็นสำคัญ

ผู้รับบริการ : คนในครอบครัวบอกว่าผมหุไม่ได้ยีนมาหลายปี แต่ผมคิดว่า

เพียงจะได้ยีนไม่ชัดเจนมาประมาณ 6 เดือนนะครับ

นักแก้ไขการได้ยิน :

.....

3. การทวนความทั้งประโยค

ผู้รับบริการ : คนในบ้านชอบบอกว่าผมเปิดโทรทัศน์เสียงดัง

นักแก้ไขการได้ยิน :

.....

4. การทวนความเฉพาะประเด็นสำคัญ

ผู้รับบริการ : คนในบ้านชอบบอกว่าผมเปิดโทรทัศน์เสียงดัง ผมเลยไม่กล้า

จะดูโทรทัศน์เวลาคนอื่นอยู่ด้วย

นักแก้ไขการได้ยิน :

.....

เอกสารประกอบการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา

ชุดที่ 4 เรื่อง การสะท้อนความรู้สึก

การสะท้อนความรู้สึกเป็นการตอบรับความรู้สึกที่ผู้รับบริการสื่อสารออกมาผ่านทางภาษาพูดและภาษากายด้วยถ้อยความเพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจสภาวะทางอารมณ์ ที่ผู้รับบริการกำลังประสบอยู่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจประสบการณ์และความรู้สึกของตนเอง
2. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้ปรับเปลี่ยนความเชื่อเกี่ยวกับตนเองและ

นำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยการค่อยๆพิจารณาและสะท้อนความรู้สึกของตนเองกับผู้ให้คำปรึกษา

การพัฒนาทักษะการสะท้อนความรู้สึก

1. ผู้ให้คำปรึกษาใช้ถ้อยความที่แสดงถึงการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
2. ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความช่างสังเกตและมีความไวต่อสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อสารออกมาเป็นนัยทางภาษากาย
3. ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำความเข้าใจความรู้สึกที่ผู้รับบริการแสดงออกมาว่าเป็นไปในทิศทางใด ทางบวกหรือทางลบและความรู้สึกนั้นมีมากเพียงใด

ตัวอย่างสาธิตทักษะการสะท้อนความรู้สึก

ผู้รับบริการ : ไม่มีใครเข้าใจหรอกว่า การที่หู่ไม่ได้ยินน้ำมันเป็นยังไง (ถอนหายใจ)

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณรู้สึกว่ามีใครเข้าใจ ที่คุณหู่ไม่ได้ยิน

ผู้รับบริการ : ใช่ค่ะ มันทำให้เราเครียดมาก

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณพอจะบอกได้ไหมคะว่าเป็นยังไง

ใบงานที่ 12

การฝึกทักษะการสะท้อนความรู้สึก

ฉันรู้สึกเครียด	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกท้อแท้	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกสิ้นหวัง	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกกลัว	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกเศร้า	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกโกรธ	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกโดดเดี่ยว	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกสับสน	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกว่างเปล่า	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกเบื่อ	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกเจ็บปวด	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกอาย	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกกดดัน	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกทุกข์ใจ	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกลังเลใจ	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกสบายใจ	คุณรู้สึก.....
ฉันรู้สึกดีใจ	คุณรู้สึก.....

เอกสารประกอบการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา

ชุดที่ 5 เรื่อง การใช้ตัวแบบ

แบนดูรา (Bandura)

การเรียนรู้ส่วนใหญ่ของคนนั้นเกิดขึ้นจากการสังเกตจากตัวแบบและผลจากการสังเกต จะทำให้บุคคลนั้นเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบหรือเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งตัวแบบไม่จำเป็นต้องเป็นตัวแบบที่มีชีวิตเท่านั้น แต่อาจเป็นตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบที่เห็นในโทรทัศน์ ภาพยนตร์ รูปภาพการ์ตูนหรือหนังสือก็ได้

การเรียนรู้โดยการสังเกตไม่ใช่การลอกแบบจากสิ่งที่สังเกต แต่ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถที่จะรับรู้สิ่งเร้าและสามารถกำหนดสัญลักษณ์ของสิ่งที่สังเกตไว้ในความจำระยะยาวและสามารถนำออกมาใช้ในการแสดงพฤติกรรมที่เหมือนตัวแบบได้

วัตถุประสงค์การใช้ตัวแบบ

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดพฤติกรรมพึงประสงค์จากการเรียนรู้ผ่านตัวแบบ
2. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้ทักษะใหม่จากการเรียนรู้ผ่านตัวแบบ

การพัฒนาทักษะการใช้ตัวแบบ

1. กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและเป้าหมายในการให้การช่วยเหลือร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ
2. เลือกตัวแบบเป็นบุคคลที่มีความน่าสนใจ หรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม อาจเป็นตัวแบบจริงหรือตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ เช่น บุคคลที่มีชื่อเสียง ผู้รับบริการด้วยกันหรือตัวแบบจากภาพยนตร์
3. เลือกกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการสังเกตและเลียนแบบได้ง่าย
4. ให้แรงเสริมทางบวกเมื่อผู้รับบริการสามารถทำตามตัวแบบได้ดีหรือมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์

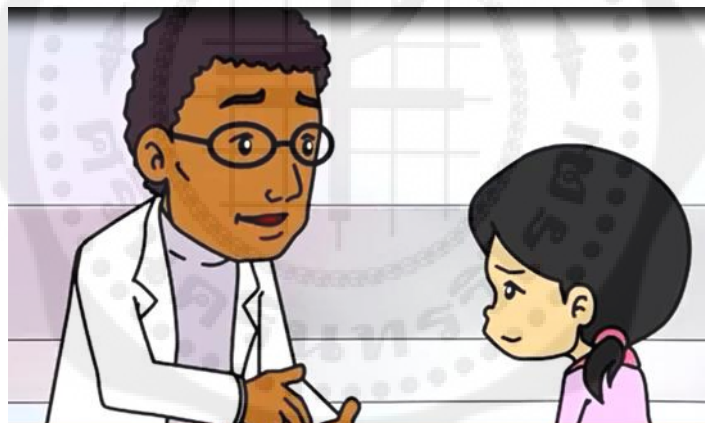
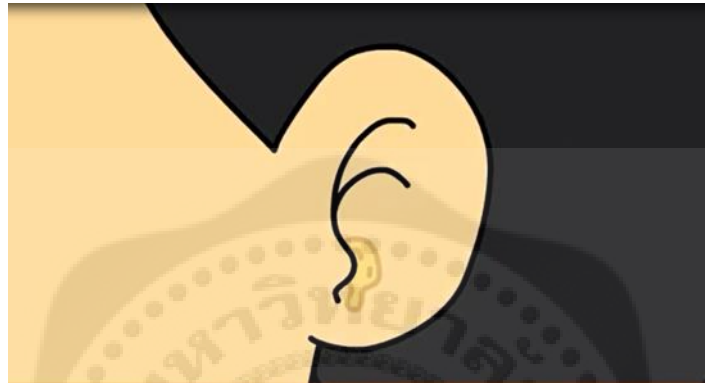
เอกสารอ้างอิง

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2556). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Clark, John G.; & English, K. (2004). Counseling in audiologic practice: Helping patients and families adjust to hearing loss. Boston, MA: Pearson/Allyn and Bacon

ตัวอย่างการสาธิตทักษะการใช้ตัวแบบ

ให้ผู้เข้ารับการอบรมดูวิดีโอเรื่องการใช้ตัวแบบในการสอนให้ผู้รับบริการ
ได้สังเกตและเรียนรู้ วิธีการดูแลสุขภาพหู เพื่อป้องกันการสูญเสียการได้ยิน
จาก <http://youtube.com/watch?v=fOMBzdz6tQ>



ใบงานที่ 13

การฝึกทักษะการใช้ตัวแบบ

สถานการณ์สมมติทักษะการใช้ตัวแบบ

ผู้รับบริการ :

มีความกังวลว่าจะไม่สามารถใส่และถอดเครื่องช่วยฟังได้ด้วยตนเอง

นักแก้ไขการได้ยิน :

จะใช้ตัวแบบอย่างไรเพื่อให้ผู้รับบริการสังเกตและเลียนแบบและนำไปสู่พฤติกรรม

ฟังประสงค์

พฤติกรรมที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและเป้าหมาย

.....

.....

.....

.....

ตัวแบบที่ใช้

.....

.....

.....

การกำหนดกิจกรรม

.....

.....

.....

แรงเสริม

.....

.....

.....

แบบประเมินทักษะการใช้ตัวแบบ

คำชี้แจง ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมของนักแก้ไขการไต่ยืนที่ใช้ทักษะการใช้ตัวแบบ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง					
2. การเลือกตัวแบบ	5	4	3	2	1
3. การเลือกกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้รับบริการสังเกตและเลียนแบบได้ง่าย	5	4	3	2	1
4. การเลือกใช้แรงเสริม	5	4	3	2	1

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการใช้ตัวแบบ

.....

.....

.....


.....

.....

หมายเหตุ

- 5 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีมาก
- 4 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดี
- 3 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีปานกลาง
- 2 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้
- 1 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้อย่างยิ่ง

เอกสารประกอบการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา
ชุดที่ 6 เรื่อง การให้กำลังใจ

	วัตถุประสงค์	การพัฒนาทักษะการให้กำลังใจ	ข้อควรระวังในการให้กำลังใจ
 <p>การให้กำลังใจเป็นการแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและสนับสนุนให้ผู้รับบริการพูดหรือกระทำการต่างๆต่อไป การให้กำลังใจอาจจะใช้ภาษากายเพียงอย่างเดียวหรือใช้ร่วมกับภาษาพูดก็ได้</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย 2. ช่วยให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในตนเอง 3. ช่วยให้ผู้รับบริการมองเห็นความสามารถของตนเอง 4. กระตุ้นให้ผู้รับบริการกล้าที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่เคยคิด หรือทำมาก่อน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้คำพูดกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ มีความหวังและกำลังใจที่จะคิดหรือทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นจริงได้ 2. ให้กำลังใจด้วยการให้แรงเสริม เช่น การกล่าวคำชมเชย หรือการให้ของรางวัล 3. ให้กำลังใจด้วยภาษาท่าทาง เช่น มองหน้าสบตา ยิ้ม ผงกศีรษะ การยิ้มรับ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รู้ว่าเมื่อไหร่ถึงจะให้กำลังใจ 2. ใช้ภาษากายหรือภาษาพูดให้พอเหมาะ หากใช้มากเกินไปอาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความจริงใจ 3. ไม่ควรนำประสบการณ์ หรือความคิดเห็นส่วนตัวไปตัดสิน 4. ไม่ควรให้กำลังใจในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้

เอกสารอ้างอิง

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ. (2554). เทคนิคการให้คำปรึกษา: การนำไปใช้.ขอนแก่น : โรงพิมพ์คลังนา.

Holland, Audrey.L., & Nelson, Ryan.L. (2014). Counseling in communication disorders:

A wellness perspective. United States: Plural Publishing

ตัวอย่างการสาธิตทักษะการให้กำลังใจ

ผู้รับบริการหญิงวัย 85 ปี มาตามนัด หลังจากใส่เครื่องช่วยฟังไปประมาณ 1 เดือน

นักแก้ไขการได้ยิน : หลังจากใส่เครื่องช่วยฟังไปเป็นยังไงบ้างคะ

ผู้รับบริการ : ตอนนี่ก็พอจะใส่หรือถอดเครื่องช่วยฟังตัวเอง เริ่มปรับตัวได้

พอใส่เครื่องช่วยฟังก็สื่อสารกับคนอื่นรู้เรื่องมากขึ้น รู้สึกว่า

เครียดน้อยลงค่ะ

นักแก้ไขการได้ยิน : ลองใส่และถอดเครื่องช่วยฟังให้ดูสิคะ

คุณป้าทำได้ถูกต้องและดีมากค่ะ เชื่อนะคะว่าคุณป้าจะสามารถเรียนรู้
และปรับตัวได้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

ผู้รับบริการ : ยี่ม..ถ้ามีปัญหาอะไรจะมาปรึกษาค่ะ

นักแก้ไขการได้ยิน : ได้ค่ะ

ใบงานที่ 14

การฝึกทักษะการให้กำลังใจ

สถานการณ์สมมติ

ผู้รับบริการชาย อายุ 28 ปี หุ่นหนักทั้ง 2 ข้าง ภายหลังติดเชื้อเอื้อหุ้มสมองอักเสบ และได้รับการผ่าตัดประสาทหูเทียม

ผู้รับบริการ :

เล่าความรู้สึกหลังผ่าตัดประสาทหูเทียม ถึงความมุ่งมั่นของตนเอง ที่พยายามมาฝึกพูดฝึกและการปฏิบัติตนตามคำแนะนำ บางครั้งรู้สึกท้อแท้ที่ยังไม่สามารถสื่อสารไม่ได้ เหมือนเดิม

นักแก้ไขการได้ยิน : จะให้กำลังใจผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินทักษะการให้กำลังใจ

คำชี้แจง ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมของนักแก้ไขการไต่ถามที่ใช้ทักษะการให้กำลังใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การให้กำลังใจได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
2. การแสดงออกทางคำพูดในการให้กำลังใจ	5	4	3	2	1
3. การแสดงออกทางท่าทางในการให้กำลังใจ	5	4	3	2	1
4. การให้แรงเสริม	5	4	3	2	1

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการใช้ตัวแบบ

.....

.....

.....

.....

.....


หมายเหตุ

- 5 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีมาก
- 4 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดี
- 3 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีปานกลาง
- 2 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้
- 1 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้อย่างยิ่ง

เอกสารประกอบการอบรมทักษะการอธิบายและการให้ข้อมูล
ชุดที่ 7 เรื่อง การอธิบายและการให้ข้อมูล

 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ ความรู้ ข้อมูลและรายละเอียด ต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ ผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับบริการ เข้าใจปัญหา ของ ตนเอง
3. เพื่อให้ผู้รับบริการมี ข้อมูลประกอบการ ตัดสินใจ
4. เพื่อให้ผู้รับบริการมี ทางเลือกและแนวทาง ปฏิบัติ

 การพัฒนาทักษะการอธิบายและการให้ข้อมูล

1. ศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการล่วงหน้า เพื่อที่จะได้นำมา วางแผนในการอธิบายและให้ข้อมูล
2. ประเมินความเข้าใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับประเด็นที่กำลัง จะอธิบายและให้ข้อมูล
3. การใช้คำพูดอย่างเดียว เหมาะสำหรับเรื่องง่าย ๆ และไม่ซับซ้อน ผู้บริการพร้อมที่จะปฏิบัติตามหรือเข้าใจได้ง่าย
4. การใช้อุปกรณ์หรือสื่อช่วย เช่น รูปภาพ วีดีโอ เหมาะสำหรับ เรื่องที่ต้องอาศัยความเข้าใจถึงกลไกหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
5. การสาธิตเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นภาพที่ชัดเจน
6. การตรวจสอบความเข้าใจ อาจจะเป็นการถามให้ผู้รับบริการ ทบทวนสิ่งที่ได้อธิบายไป สรุปใจความสำคัญ หรือการเปิด โอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามประเด็นที่สงสัย

 ข้อควรระวังในการอธิบายและการให้ข้อมูล

1. ไม่อธิบายและให้ข้อมูลยาวเกินไป เพราะผู้รับบริการจะไม่สามารถเข้าใจได้ทั้งหมด
2. ไม่ใช้ศัพท์ทางเทคนิคที่จะทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจ
3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความผิดปกติที่เกิดขึ้นด้วยความระมัดระวัง

เอกสารอ้างอิง

Flasher, Lydia. V, & Fogle, Paul. T. (2012). *Counseling skills for speech-language pathologists and audiologists*. 2nd ed. Boston, MA, United States: Delmar, Cengage Learning

ใบงานที่ 15

การฝึกทักษะการอธิบายและให้ข้อมูล

สถานการณ์สมมติทักษะการอธิบายและให้ข้อมูล

ผู้รับบริการ :

หมอบอกว่าผมประสาทุเสื่อมรักษาไม่หาย กินยาหรือผ่าตัดก็ไม่ได้ บอกว่าต้องใส่เครื่องช่วยฟังและส่งผมมาที่นี่ พอจะบอกผมบอกผมหน่อยได้ไหมว่าเครื่องช่วยฟังคืออะไร ถ้าใส่แล้วผมจะได้ยินจริงไหม แล้วผมต้องทำยังไงบ้าง

นักแก้ไขการได้ยิน :

อธิบายและให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจปัญหา แนวทางในการปฏิบัติตัวและทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างไร

แบบประเมินทักษะการอธิบายและการให้ข้อมูล

คำชี้แจง ให้วงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมของนักแก้ไขการได้ยินที่ใช้ทักษะการอธิบาย และการให้ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ศึกษาข้อมูลผู้รับบริการล่วงหน้าเสมอ	5	4	3	2	1
2. มีการตรวจสอบความเข้าใจกับผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
3. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำศัพท์ทางเทคนิค	5	4	3	2	1
4. ใช้สื่อหรืออุปกรณ์ต่างๆช่วยในการอธิบาย	5	4	3	2	1
5. มีตรวจสอบความเข้าใจหลังอธิบายและให้ข้อมูล					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการใช้ตัวแบบ

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

- 5 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีมาก
- 4 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดี
- 3 หมายถึง ใช้ทักษะนี้ได้ดีปานกลาง
- 2 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้
- 1 หมายถึง ยังต้องปรับปรุงทักษะนี้อย่างยิ่ง

ครั้งที่ 6

การสรุปผลการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสรุปภาพรวมของการอบรม
2. เพื่อประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน

ภายหลังเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

อุปกรณ์

1. แบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน
2. คอมพิวเตอร์และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์

ระยะเวลา 2 ชั่วโมง 30 นาที

แนวคิด

ในขั้นตอนสุดท้ายของการฝึกอบรม เป้าหมายสำคัญหลังการฝึกอบรม คือ ทำอย่างไรให้ผู้เข้ารับการอบรมถ่ายโอนความรู้ ความเข้าใจและสิ่งที่ได้รับจากฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และเกิดการ และการคงอยู่ของความรู้ คุณลักษณะและทักษะในการให้คำปรึกษา ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ การสะท้อนความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับความคิดความรู้สึก ภายหลังการอบรม การมอบหมายงาน โดยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองและการจดบันทึก ความคิดรู้สึกเมื่อกลับไปปฏิบัติงานจริง

วิธีการดำเนินการ

ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยถามความคิดความรู้สึกและทบทวนสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาและเปิดโอกาสให้ซักถาม

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยกล่าวชื่นชมผู้เข้ารับการอบรม ถึงความตั้งใจ ความกระตือรือร้นและการให้ความร่วมมือเพื่อพัฒนาตนเองในเรื่องสมรรถนะการให้คำปรึกษา
2. ให้ผู้เข้ารับการอบรมสรุปประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้จากการเข้ารับการอบรม
3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน
4. ให้ผู้เข้ารับการอบรมเขียนความรู้สึกที่ต่อการเข้าร่วมอบรมในครั้งนี้และข้อเสนอแนะ
5. เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่สวน
6. เพื่อประเมินผลในระยะติดตามผลภายหลังการอบรม 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา

ที่ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการอบรมจะมาพบกัน มอบหมายงานให้ผู้เข้าอบรมจดบันทึกสิ่งที่ได้รับหลังจากการฝึกอบรมในครั้งนี้ เช่น การประยุกต์ใช้ความรู้ คุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

ขั้นสรุป

1. ผู้เข้ารับการอบรมและผู้วิจัยร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้และสิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะต้องปฏิบัติหลังการอบรมและวันเวลาที่นัดหมายมาพบกัน
2. ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและปิดการอบรม

ขั้นประเมินผล

1. จากคะแนนการทำแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
2. จากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวสิ่งที่ได้รับ ประโยชน์และสิ่งที่พัฒนาจากการฝึกอบรม การฝึกอบรมและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรม



การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม (During Training Evaluation)

วันที่

.....

ชื่อผู้เข้ารับการอบรม

.....

(ผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตผู้เข้ารับการอบรมว่ามีปฏิริยาการเรียนรู้ในขณะการดำเนินการฝึกอบรมอย่างไร
อย่างไร)

คะแนน	ปฏิริยาของผู้เข้าอบรม	ผลการประเมิน	หมายเหตุ
เกรด A : การมีปฏิสัมพันธ์ ทางบวก	การแสดงความสามัคคีให้ความร่วมมือ (การชื่นชม การให้ความช่วยเหลือ) การแสดงถึงท่าทางที่ผ่อนคลาย (หัวเราะ สนุกสนาน ไบหน้ายิ้มแย้ม) การแสดงความเห็นด้วย (หน้าตามุ่งมั่นใส่ใจ ตอบสนองอย่าง เหมาะสม)		
เกรด B : ความพยายามใน การตอบคำถาม	การให้ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ		
เกรด C : ความพยายามใน การถามคำถาม	การถามถึงความคิดเห็น การถามถึงความคิดเห็น การถามถึงข้อเสนอแนะ		
เกรด D : การมีปฏิสัมพันธ์ ทางลบ	การแสดงท่าทางไม่เห็นด้วย การแสดงท่าทางที่ตึงเครียด การแสดงท่าทางต่อต้าน เดินลุกออกจากที่นั่ง การเดินเข้า ๆ ออก ๆ ในห้องอบรม การพูดคุยไม่สนใจการบรรยายหรือทำ กิจกรรมอื่นๆในห้องอบรม		

Reynoles, 1994, อ้างอิงในสกล วรเจริญศรี.2559: 277-278

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อกำกับติดตามผลการฝึกอบรม

1. หลังการอบรมท่านได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

.....

2. หลังการอบรมท่านนำคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาไปใช้ในการให้คำปรึกษา

.....

.....

.....

3. หลังการอบรมท่านนำทักษะการให้คำปรึกษาไปใช้ในการให้คำปรึกษาอย่างไร

.....

.....

.....

4. หลังการอบรมคิดว่าท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะในการให้คำปรึกษาอย่างไรและมีสิ่งใดบ้างที่ท่านอยากพัฒนาเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ช

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยินด้านความรู้
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน
3. ค่าดัชนี IOC ของโปรแกรมเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

ตาราง 16 ค่าดัชนี IOC ของแบบวัดสมรรถนะการให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการไต่ยืนด้านความรู้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 5	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 6	ค่าดัชนี IOC	หมายเหตุ
1	0	+1	+1	+1	+1	+1	0.83	
2	0	+1	+1	+1	+1	+1	0.83	
3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
6	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
7	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
8	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
9	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
10	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
11	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
12	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
13	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
14	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
15	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
16	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
17	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
18	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
19	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
20	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	

ตัดข้อ 1,3,4,5,20 นักแก้ไขการไต่ยืนที่ไม่ใช่กลุ่มทดลองทำถูกทุกคนออก

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 5	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 6	ค่าดัชนี IOC	หมายเหตุ
29	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	
30	+1	+1	+1	+1	+1	+1	1	



ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสรรณะการให้คำปรึกษาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	หมายเหตุ
1	.786	คัดเลือกไว้
2	.607	คัดเลือกไว้
3	.887	คัดเลือกไว้
4	.656	คัดเลือกไว้
5	-.530	ตัดออก
6	.710	คัดเลือกไว้
7	.470	คัดเลือกไว้
8	.341	คัดเลือกไว้
9	.547	คัดเลือกไว้
10	.068	ตัดออก
11	.544	คัดเลือกไว้
12	.662	คัดเลือกไว้
13	.196	ตัดออก
14	.747	คัดเลือกไว้
15	.194	ตัดออก
16	.326	คัดเลือกไว้

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสรณะการให้คำปรึกษาด้านทักษะ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	หมายเหตุ
1	.823	คัดเลือกไว้
2	.735	คัดเลือกไว้
3	.475	คัดเลือกไว้
4	.029	ตัดออก
5	.405	คัดเลือกไว้
6	.775	คัดเลือกไว้
7	.545	คัดเลือกไว้
8	.182	ตัดออก
9	.676	คัดเลือกไว้
10	.494	คัดเลือกไว้
11	.648	คัดเลือกไว้
12	.345	คัดเลือกไว้
13	.848	คัดเลือกไว้
14	.865	คัดเลือกไว้
15	.666	คัดเลือกไว้
16	.746	คัดเลือกไว้
17	.746	คัดเลือกไว้
18	.864	คัดเลือกไว้
19	.802	คัดเลือกไว้
20	.751	คัดเลือกไว้
21	.416	คัดเลือกไว้
22	.267	คัดเลือกไว้
23	.587	คัดเลือกไว้
24	.448	คัดเลือกไว้
25	.592	คัดเลือกไว้
26	.643	คัดเลือกไว้
27	.775	คัดเลือกไว้
28	.492	คัดเลือกไว้
29	.540	คัดเลือกไว้
30	.289	คัดเลือกไว้

ตาราง 21 ค่าดัชนี IOC ของโปรแกรมการเสริมสร้างสมรรถนะการให้คำปรึกษาของ
นักแก้ไขการได้ยีน

ครั้งที่	เรื่อง	หัวข้อที่พิจารณา	ผลการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่าความ สอดคล้อง
			1	2	3	4	5	
1	การปฐมนิเทศ	วัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1.00
		เทคนิค/ทฤษฎี	1	1	1	1	1	
		การดำเนินการ	1	1	1	1	1	
2	ความรู้เกี่ยวกับ ประสบการณ์ และ การปรับตัวทาง จิตวิทยาของผู้ที่ สูญเสียการได้ยิน	วัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1.00
		เทคนิค/ทฤษฎี	1	1	1	1	1	
		การดำเนินการ	1	1	1	1	1	
3	ความรู้เกี่ยวกับ ทฤษฎีการให้ คำปรึกษา	วัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1.00
		เทคนิค/ทฤษฎี	1	1	1	1	1	
		การดำเนินการ	1	1	1	1	1	
4	การเสริมสร้าง คุณลักษณะส่วน บุคคลในการให้ คำปรึกษาที่มี ประสิทธิภาพ ด้านความเห็นอก เห็นใจ การมีความ ยืดหยุ่น การมอง โลกในแง่ดี	วัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1.00
		เทคนิค/ทฤษฎี	1	1	1	1	1	
		การดำเนินการ	1	1	1	1	1	

ภาคผนวก ซ

**การวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ
การให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน**



ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ
การให้คำปรึกษาของนักแก้ไขการได้ยิน

	องค์ประกอบ	การให้รหัส	คำสำคัญ	คำพูด
1	ความรู้ (Knowledge)	ความรู้เกี่ยวกับ การให้คำปรึกษา	ความเข้าใจของ นักแก้ไขการได้ยิน เชิงเนื้อหาด้าน จิตวิทยา เกี่ยวกับ ทฤษฎี ความ เข้าใจธรรมชาติ ของมนุษย์ และ การนำประยุกต์ใช้ ได้อย่างเหมาะสม กับแต่ละบุคคล	<p>“ การให้คำปรึกษา นอกจาก ความรู้ทางด้าน technical term ซึ่งเป็น ความรู้ทางด้าน การแพทย์แล้ว ยังมีเรื่องของ จิตใจเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอันนี้ก็ มีความสำคัญ เราต้องเข้าใจนะ ว่าเค้ามีพื้นฐานอย่างไร เราอาจ expert เรื่องโรค แต่เรารู้เรื่อง คนใช้น้อยมาก เราจะมองเค้า ในมุมมองของคนปกติ ดังนั้น หากเรามี ความรู้ทางด้าน จิตวิทยาเกี่ยวกับคน ก็จะทำให้ สามารถเข้าใจเค้าได้ ไม่งั้นก็ ไปด้วยกันไม่ได้ เพราะคนแต่ละ คนมีความแตกต่างกัน เรา ต้องเข้าใจ background ของแต่ละ คน ว่าเค้ามีพื้นฐานที่มาจากที่ไป อย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เรา สามารถเข้าใจปัญหาของแต่ละ คนตามความเป็นจริง ” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1)</p> <p>“เราต้องมีความรู้ทางด้าน counseling, psychology เพราะอะไรของเรา หรือแม้ใน อเมริกาไม่มี class counseling นะ หนังสือมีเขียนแต่คุณต้อง อ่านเอง ดังนั้นอาจมีการ ฝึกอบรม มีชั่วโมงพิเศษ ซึ่งจัด โดยภาควิชาหรือสมาคมก็ได้ จะช่วยทำให้เราเข้าใจผู้ป่วย</p>

	องค์ประกอบ	การให้รหัส	คำสำคัญ	คำพูด
1	ความรู้ (ต่อ)	ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา		<p>มากขึ้น และนำไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ”(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1)</p> <p>“ การเข้าใจคนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ซึ่งนักแก้ไขการไต่ถามจะต้องมีความรู้ทางด้านจิตวิทยา ส่วนใหญ่เรารู้เรื่องโรค เรื่องการสูญเสียการไต่ถาม แต่ยังขาดความรู้ทางด้านจิตวิทยา และทางด้านอารมณ์ จิตใจ การเผชิญปัญหาของคนไข้ ถ้าจะให้ดีนักแก้ไขการไต่ถามควรมีความรู้พื้นฐานทางด้านนี้ จะทำให้เรามั่นใจในการให้คำปรึกษาว่าจะสามารถให้การช่วยเหลือเค้าได้ตรงจุดอย่างไรในเรื่องของทฤษฎี เช่นการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เราต้องทำความเข้าใจปัญหา ความคิด สิ่งต่างที่อยู่ในใจของเค้า เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นความรู้ให้เราทราบสิ่งที่เค้ารู้ว่าเป็นอย่างไร จะได้นำมาช่วยในการแก้ไข ” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2)</p>

	องค์ประกอบ	การให้รหัส	คำสำคัญ	คำพูด
1	ความรู้ (ต่อ)	ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา		<p>“ นักแก้ไขการไต่ถามเป็นคนที่มีความสำคัญที่สุดในชีวิตของผู้ป่วย เขาพบแพทย์ แล้วมาตรวจการไต่ถาม เมื่อได้ผลนักแก้ไขการไต่ถามก็ต้องบอกผู้ป่วยว่าการไต่ถามเป็นอย่างไร ซึ่งส่วนมากก็ไม่ใช่เรื่องปกติอยู่แล้ว เขาอาจผิดหวัง ซ้อคกลัว ปฏิเสธไม่เชื่อ ดังนั้นเราจำเป็นต้องรู้เรื่องจิตวิทยา เรื่องอารมณ์จิตใจของคน การที่จะบอกเรื่องราว ๆ ก็ต้องมีวิธีการให้เหมาะสมกับแต่ละคน เพราะฉะนั้น การให้คำปรึกษาจึงมีความสำคัญ ” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3)</p> <p>“ การที่เราจะให้คำปรึกษาใครนอกจากความรู้ในเรื่องโรคที่เค้าเป็น แล้วเรายังต้องเรียนรู้ในเรื่องของจิตวิทยา เข้าใจในเรื่องของคน เพราะการรับรู้ของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การเป็นผู้ให้คำปรึกษาต้องรับรู้ในเรื่องของอารมณ์ ปฏิกริยา ความรู้สึก ความนึกคิดของผู้รับคำปรึกษา เราต้องยึดเค้าเป็นศูนย์กลางนะ ถ้าไม่รู้จักจะไม่ใส่ใจ ” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4)</p>

	องค์ประกอบ	การให้รหัส	คำ สำคัญ	คำพูด
1	ความรู้ (ต่อ)	ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา		<p>“ในฐานะที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมากกว่า 17 ปี คิดว่าหลักสำคัญของนักแก้ไขการได้ยิน หรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้มีความบกพร่องทางการได้ยินในการให้คำปรึกษา ควรมีความรู้ทางด้านจิตวิทยาาร่วมด้วย นอกเหนือจากความเข้าใจเรื่องของการสูญเสียการได้ยิน และคิดว่าทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางมีความสำคัญ เพราะจะช่วยให้เราเข้าใจคน มีมุมมองในด้านบวกต่อผู้รับการศึกษา และตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข ให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล ” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5)</p>

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรดา ดารา
วันเดือนปีเกิด	1 มีนาคม 2510
สถานที่เกิด	พิษณุโลก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/106 หมู่บ้านดีฮาบิแทท หมู่ 8 ถนนราชพฤกษ์ ต.บางกร่าง อ.เมือง นนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อความหมายและความผิดปกติของ การสื่อความหมาย คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	วิทยาศาสตรบัณฑิต (พยาบาลและผดุงครรภ์) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จาก มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2538	ประกาศนียบัตรบัณฑิต (การพยาบาลอาชีวอนามัย) คณะสาธารณสุขศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2543	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ความผิดปกติของการสื่อความหมาย) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จาก มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2561	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) (สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์: แขนงวิชาจิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา) คณะศึกษาศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ