

ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่



ปริญญาโท
ของ
จิตศุภางค์ จุฑาวิทยา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

สิงหาคม 2560

ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่



บทคัดย่อ
ของ
จิตศุภางค์ จุฑาวิทยา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์


สิงหาคม 2560

จิตศุภางค์ จุฑาวิทยา. (2560). ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ พนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รศ.ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง, ดร.อัศรา ประเสริฐสิน.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ซ้อป ชาแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ จำนวนพนักงานทั้งหมด 193 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน และแต่ละกลุ่มจะมีเพศหญิงและเพศชายกลุ่มละ 4 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 16 คน กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม 10 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา ระยะเวลา 5 สัปดาห์ รวม 20 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค วิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบแบบแมนวิทนียู (Mann-Whitney U Test) และสถิติทดสอบแบบวิลคอกซัน (The Wilcoxon Signed - Rank Test) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1)พนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 2)หลังจากที่พนักงานได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3)หลังจากที่พนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4)พนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์มีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE EFFECT OF GROUP COUSELING PROGRAM FOR DEVOLOPING SELF-EFFICACY
TO ADVERSIY QUOTIENT IN REAL TIME COMPANY



AN ABSTRACT
BY
JITSUPANG JUTAVITAYA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Art Degree in Applied Psychology
At Srinakharinwirot University
August 2017

Jitsupang Jutavitaya. (2017). *THE EFFECT OF GROUP COUSELING PROGRAM FOR DEVOLOPING SELF-EFFICACY TO ADVERSITY QUOTIENT IN REAL TIME COMPANY*. Master Thesis, M.A. Applied-Psychology. Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:
Dr.UngsinunIntarakamhang, Dr. Ujsara Prasertsin.

The objectives of this research were to examine the effects of a group counseling program to develop self-efficacy and adversity quotient of employees in a real-time company. The Quasi - Experimental Research design was used in this research. The sample was a group of employees of Shop Global (Thailand) Co.,Ltd., which were one hundred and ninety three employees at a real-time company. It was divided into an experimental group (n=8) and a control group (n=8) which consisted of four women and four men in each group. They participated in group counseling program for ten sessions (one hour thirty minutes to two hours per session) for five week (total twenty hours).The development of self-efficacy and the adversity quotient in real-time company group counseling program and self-efficacy and the adversity quotient test were used as research instruments, while The Mann-Whitney U Test and The Wilcoxon Signed-Rank Test, the mean, and the standard deviation were used as analytical instruments.

The results of this research showed that 1) the sample in experimental group, who participated in the group counseling program could develop self-efficacy and on adversity quotient more than those in the control group who did not participate in the program at a significant level of .01; 2) after participating in the group counseling program, the sample could develop self-efficacy and on adversity quotient more than before at a significant level of .05; 3) the sample in experimental group could develop self-efficacy more after participating in the group counseling program for four weeks at a significant level of .05; 4) the sample in experimental group who participated in the group counseling program for four weeks could develop self-efficacy more than those in control group who did not participate in the program at a significant level of .05.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความเมตตาอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อังศิรินทร์ อินทรกำแหง และ อาจารย์ ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน ในการให้คำแนะนำและปรับแก้ข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนการให้กำลังใจและสร้างแรงกระตุ้นซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้วิจัยในการทำปริญญานิพนธ์อย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการคุมสอบทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำและความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานิกา พิเศษสาคร และอาจารย์ ดร.อมราพร สุรการ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ อาจารย์ ดร.ศจี จิระโร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ ดร. ครรชิต แสนอุบล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ ดร.ยุวรี ผลพันธ์ิน และอาจารย์ ดร. ชนิตา มิตรานันท์ ได้สละเวลามาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์สำหรับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในภาควิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ให้ความรู้และคอยดูแลเอาใจใส่ด้านการเรียนแก่ผู้วิจัยมาตลอด ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นิสิตสาขาจิตวิทยาประยุกต์ รุ่นที่1 ทุกคน สำหรับกำลังใจ ความช่วยเหลือ ความรักและมิตรภาพที่ดีที่มีให้กัน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสำหรับการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังต้อนรับผู้วิจัยด้วยรอยยิ้ม และความเป็นกันเองในทุกๆ ครั้งที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูล

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จลุล่วงไปได้หากขาดความรัก กำลังใจ และการสนับสนุนจากครอบครัวผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนาง ปาจารย์ สวงศรี ที่คอยเป็นกำลังใจ เป็นผู้มอบความมั่นใจและการสนับสนุนในทุกๆ ด้านตลอดมา

ผู้วิจัยขออุทิศสิ่งดีงามแก่ผู้มีพระคุณทุกท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดาด้วยความกตัญญู และประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่วงการการศึกษา

จิตศุภางค์ จุฑาวิทยา

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ใช้ในวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
นิยามเชิงปฏิบัติการ	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	12
ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง	12
ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	13
ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	14
องค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)	21
ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

2 (ต่อ)

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ).....	22
องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ).....	25
เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค(AQ).....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ).....	39
การให้คำปรึกษากลุ่มที่ประยุกต์ใช้ในการสร้างโปรแกรม	30
โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม	31
ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory).....	37
ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory).....	39
ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach).....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค(AQ).....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
วิธีการสร้างเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สมมติฐานในการวิจัย	80
วิธีดำเนินการวิจัย	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผลการวิจัย	83
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก.....	100
ภาคผนวก ข.....	102
ภาคผนวก ค.....	106
ประวัติผู้วิจัย.....	140

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำ.....	16
2 สรุปโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค	58
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มทดลองในระบะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง	67
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มควบคุมในระบะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง.....	68
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มทดลองในระบะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง.....	69
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง.....	69
7 การเปรียบเทียบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	70
8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม.....	71
9 การเปรียบเทียบของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์กลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ ก่อนและหลังการเข้าโปรแกรม.....	72
10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ของกลุ่มทดลองผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ กับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม.....	73
11 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	100
12 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค...	101
13 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค.....	103

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานในทุกวันนี้จะกล่าวเพียงแค่ว่าบุคคลที่เรียนจบมีวุฒิการศึกษาผ่านเกณฑ์การรับสมัครเข้าทำงานในองค์กรนั้นๆ จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข และมีพัฒนาการที่ดีเหมาะสมกับการทำงานในองค์กรเพียงแค่อ้างอิงเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอแล้ว เนื่องจากการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วของโลกเราในปัจจุบันหลายๆ องค์กรก็ต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะมาพัฒนาองค์กร แต่ยิ่งองค์กรพัฒนาไปเร็วมากเท่าไร ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ก็เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของแผนกบริหารจัดการ การต้องทำยอดขายให้ได้เท่ากับหรือมากกว่าเป้าหมายที่กำหนดที่วางแผนไว้ของแผนกงานขาย การต้องจัดสรรหาคนเข้ามาทำงานให้ทันกับการเติบโตขององค์กรของแผนกบุคคล หรือแม้แต่การพัฒนาองค์กรให้เติบโตขึ้นจากเดิมของผู้บริหารงานองค์กร ล้วนแล้วแต่ต้องพบเจอกับการแก้ไขปัญหา คิดวิเคราะห์ให้สำเร็จ ลุล่วงทั้งนั้น เพราะในทุกๆ การกระทำย่อมส่งผลมาถึงการปรับตำแหน่งเงินเดือนแก่บุคคลคนนั้น และหมายถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานที่บุคคลกระทำอยู่ แต่เหนือสิ่งอื่นใดการแก้ไขปัญหาหรือฝ่าฟันกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้ได้ของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย (ศุภรี รอดสิน, 2549)

ในโลกแห่งความจริง คนเราทุกคนไม่มีใครที่จะไม่ได้เผชิญหรือประสบกับอุปสรรคในชีวิต คนที่อ่อนแอและยอมแพ้ต่ออุปสรรคย่อมประสบกับความล้มเหลวหรือความทุกข์ยากไปจนตลอดชีวิต การที่เราจะฝ่าฟันอุปสรรคให้ผ่านไปได้นั้น จำเป็นจะต้องอาศัยกำลังใจและกำลังกายอย่างมากจึงจะเอาชนะอุปสรรคที่ผ่านมานั้นในแต่ละครั้ง (สมิต อาชวานิจกุล, 2542) ดังนั้น คนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตจึงต้องเป็นคนที่มีความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค (มณฑรา ธรรมบุศย์, 2544:12-17) ซึ่งบุคคลที่ประกอบอาชีพจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) เพื่อที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและการดำรงชีวิต ความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคจะช่วยทำนายศักยภาพในการทำงานของบุคคลอธิบายความอดทนต่อความยากลำบากและพยากรณ์ผู้ที่ได้รับชัยชนะ คนที่มีความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมีโอกาสได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้บริหารที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงมีอัตราการละทิ้งงานหรือลาออกจากงานน้อยเป็นนักแก้ปัญหาที่มีความสามารถสูงและมีความสามารถเรียนรู้งานได้เร็วจากเป้าหมายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2564) คือการพัฒนาคนให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกายสติปัญญาคุณธรรมจริยธรรมอารมณ์ให้มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่ทักษะในการประกอบอาชีพมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ซึ่งความสามารถดังกล่าวที่เรียกในทางจิตวิทยาว่า Adversity Quotient หรือ AQ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญที่เพิ่มศักยภาพของบุคคลที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ สามารถบ่งชี้

ได้ว่าบุคคลจะสามารถยืนหยัดต่อสู้กับอุปสรรค และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีหรือไม่เพียงใด และใช้เป็นปัจจัยทำนายได้ว่าบุคคลใดมีศักยภาพและประสิทธิภาพที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จได้อย่างไม่ย่อท้อ บุคคลที่มีความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมองวิกฤตให้เป็นโอกาส มีการรับรู้ว่าคุณเองสามารถควบคุมหรือจัดการกับปัญหา อุปสรรค ความล้มเหลว หรือสถานการณ์อันเลวร้ายได้ เชื่อในความสามารถของตน มีความอดทนที่จะต่อสู้กับปัญหา สามารถรับมือได้อย่างรวดเร็วเมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ยากลำบาก (Stoltz, 1997) ซึ่งสอดคล้องกับ (ศุภรี รอดสิน, 2549) ที่กล่าวว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือผู้ที่สร้างคุณประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่ให้กับสังคมที่จะมีมุมมองว่าคนจะประสบความสำเร็จจะมองความยากลำบากว่าไม่ใช่เรื่องที่เป็นอุปสรรคเสมอไป แต่ต้องเปลี่ยนอุปสรรคเป็นความท้าทาย เปลี่ยนความท้าทายเป็นโอกาสและโอกาสนี้เองที่จะเป็นหนทางไปสู่ความสำเร็จ ผู้ที่มีความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคจะปรับตัวได้เป็นอย่างดี มีความสุขในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะผู้ที่มีความสุขทางจิต คือ ผู้ที่มีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิต มีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็น รู้สึกว่าตนกำหนดชีวิตของตนได้ สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต และมักเป็นผู้ที่มีอารมณ์ทางบวก ไม่ค่อยมีอารมณ์ทางลบ เมื่อประสบความล้มเหลวหรือผิดหวังจะไม่มีการตำหนิตัวตนเอง ผู้อื่นหรือสิ่งอื่น มีความอดทน ยืนหยัดต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้ (สุภาพรณ โคตรจรัส, 2545) ซึ่งการที่บุคคลจะสามารถแก้ไขปัญหาหรือฝ่าฟันอุปสรรคไปได้นั้นย่อมต้องรับรู้ถึงศักยภาพหรือความสามารถของตนเองเสียก่อนเพื่อที่จะคาดหวังเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จได้ สอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ที่ว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความสามารถในการกำกับควบคุมตนเองได้ดีรวมถึงสามารถเป็นผู้จัดการชีวิตของตนเองซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้น สามารถบังคับตนเองได้ทั้งร่างกายและอารมณ์ พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาต่างๆ และปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม สามารถเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ และแก้ปัญหาได้และจะใช้ความพยายามยิ่งขึ้นเมื่อพบกับอุปสรรค สอดคล้องกับ อุทัยวรรณ จันทรประภาพร (อุทัยวรรณ จันทรประภาพร, 2547) ที่พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง สามารถจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญอยู่ให้สามารถประสบความสำเร็จได้

การรับรู้ความสามารถของตน หรือทางจิตวิทยาเรียกว่า self-efficacy เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เป็นกลไกทางปัญญาอย่างหนึ่ง (Bandura, 1997) ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ความสามารถของตน การที่บุคคลจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมบุคคลนั้นๆ จะมีการประเมินว่าตนสามารถนำสิ่งที่มีอยู่ในตัวมาใช้ได้หรือไม่ และในระดับใด การรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรที่แสดงให้เห็นว่า บุคคลได้ใช้ความพยายามหรือไม่ ปริมาณเท่าใด และยาวนานแค่ไหนที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามในการฝ่าฟันอุปสรรคหรือปัญหาที่ประสบในงานที่ยากและเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือความวิตกกังวล สอดคล้องกับ วรรณกร หมอยาดี (วรรณกร หมอยาดี, 2544:45) กล่าวถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองคือคุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออก โดยสามารถประเมินได้ว่า ตนเองจะประสบ

ความสำเร็จเพียงใดในแต่ละสถานการณ์ดังนั้นก็เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสอดคล้องกับความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงจะมองงานที่ยุ่งยากว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายมากกว่าเป็นความเสี่ยงหรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีความต้องการความสำเร็จสูง และใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่น ในการทำงานยาวนานกว่าบุคคลที่รับรู้ว่าคุณภาพตนเองมีความสามารถต่ำ ไม่ท้อถอยเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์เลวร้าย ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำมักมองงานที่ยุ่งยากว่าเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง เมื่อเผชิญกับอุปสรรคมักลังเลในความสามารถของตน ลังเลที่จะจัดการกับอุปสรรคที่ตนกำลังเผชิญ ความพยายามน้อย และล้มเลิกได้ง่ายเมื่อเผชิญกับปัญหาที่ยาก (Bandura, 1997)

บุคคลากรในองค์กรที่มีคุณภาพถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตเป็นอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ ในการทำงานปฏิบัติงานนั้นทักษะเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงควบคู่ไปกับการรับรู้ความสามารถของตัวบุคคลากรหรือพนักงานเองอีกด้วย โดยสามารถที่จะประเมินได้ว่างานใดสามารถทำได้ และมากน้อยแค่ไหน เพราะถ้าพนักงานมีความรู้ มีทักษะ แต่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานได้แล้ว พนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถของตนอย่างแท้จริง ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ตามที่แบนดูรา (Bandura, 1986, p.393) กล่าวไว้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณภาพตนเองมีความสามารถจะเลือกทำพฤติกรรมที่ท้าทาย เผชิญอุปสรรคด้วยความกระตือรือร้น และใช้ความพยายามในการทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และใช้ความผิดพลาดหรือความล้มเหลวมาเป็นประสบการณ์ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไป โดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีพฤติกรรมหลบเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน มีความวิตกกังวล มีความเครียดสูง และเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่ค่อยทำพฤติกรรมใดๆ เพราะกลัวว่าจะไม่ประสบความสำเร็จเหมือนที่ผ่านมาในอดีต องค์กรจึงต้องการพนักงานที่มีความเชื่อมั่นอย่างเพียงพอต่อความสามารถในการทำหน้าที่ต่างๆ ของตนเอง (พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร, 2546)

จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นตัวแปรที่สอดคล้องกันต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่ว่าจะเจอกับปัญหาและอุปสรรคใดๆ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง อีกทั้งยังสามารถประเมินได้ว่าตนเองจะประสบความสำเร็จเพียงใดในแต่ละสถานการณ์ อีกทั้งเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจเรียวกาแฟ ซึ่งเป็นธุรกิจที่การแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลาและต้องดึงศักยภาพออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะให้ธุรกิจดำเนินไปได้ อีกทั้งยังเกิดการพัฒนา หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง กลับกันข้ามหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำหรือคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถแล้วบุคคลจะมีความสามารถในการ

เผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำด้วย เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นแหล่งจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในงาน (Judge, Erez and Bono, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮอลล์ (Hall, 2000) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงจะมีวิธีจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จได้และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมองว่าความล้มเหลวเป็นตัวทำนายระดับความสำเร็จของพฤติกรรมในอนาคตจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) กับความสามารถในการเผชิญกับฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การให้คำปรึกษากลุ่มโดยมีการกำหนดกรอบในการผสมผสานทฤษฎีและเทคนิคต่างๆในการให้คำปรึกษากลุ่มโดยมีเป้าหมายเพื่อที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน และผู้วิจัยยังศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป ส่วนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคนั้นผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของสตอลท์ซ (1997) ที่มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การควบคุมสถานการณ์ สาเหตุและความรับผิดชอบผลกระทบ และความอดทนเพื่อที่จะได้เห็นถึงศักยภาพการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและประสบความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายได้

คำถามในการวิจัย

คำถามในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ได้มากน้อยเพียงใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research Design) ที่มีกลุ่มควบคุม ซึ่งประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่แห่งหนึ่ง ดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อขายสินค้าและบริการซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 193 คน

ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการสำรวจระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและจัดลำดับคะแนนตามกลุ่มเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ซึ่งได้มาจากกลุ่มประชากรที่มีคะแนนประเมินความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าค่าเฉลี่ย เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selective) ตามความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จากนั้นแบ่งพนักงานเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากันเพื่อเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน และแต่ละกลุ่มจะมีเพศหญิงและเพศชายกลุ่มละ 4 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 16 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค ส่วนกลุ่มควบคุมจะไม่ได้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

2.2 ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองหมายถึงความเชื่อ ความมั่นใจของพนักงานที่มีต่อความสามารถหรือศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน หรือกระทำพฤติกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จให้ถึงเป้าหมายที่ต้องการของตนเองและองค์กร โดยมีแรงจูงใจที่เพียงพอ รวมถึงวินัยในตนเอง ที่จะทำให้เป้าหมายที่กำหนดประสบความสำเร็จ มีความพยายาม มุ่งมั่นไม่ยอมแพ้ต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น องค์กรประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 มิติดังนี้

1.1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปในแต่ละกิจกรรมหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ตามความยากง่ายของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องกระทำ

1.2 ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) คือ ความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากต่างกันออกไป ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่

ในระดับต่ำจะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่างานนั้นจะยากขนาดไหนแต่บุคคลนั้น จะมีแรงจูงใจ มีความพยายาม มุ่งมั่น มุมนานะบากบั่นที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย

1.3 การแผ่ขยาย (Generality) กล่าวคือการรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ซึ่งประสบการณ์บางอย่างก็ไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้เช่นประสบการณ์เกี่ยวกับการเสี่ยงโชค

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองครั้งนี้ได้พัฒนาแบบวิจัยพัฒนาแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งลักษณะแบบวัดจะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) คำตอบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการให้ครบทั้ง 3 องค์ประกอบ จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ระดับ 0.77 และผู้ที่ตอบได้คะแนนสูง แสดงว่า มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนต่ำกว่า

2. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคหมายถึง ความพากเพียร ความอดทน และความสามารถในการแก้ไข จัดการกับอุปสรรคทั้งในด้านการงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้อุปสรรคเหล่านั้นหมดไป ซึ่งในช่วงหลังก็ได้มีการใช้คำว่าความฉลาดในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคแต่ในวิจัยนี้จะขอใช้คำว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 มิติคือ

2.1 การควบคุมสถานการณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้ เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อ และพยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

2.2 สาเหตุและความรับผิดชอบหมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาอุปสรรคว่ามีสาเหตุมาจากอะไร โดยการพิจารณาและตำหนิโทษตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีตกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองและรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากนั้นค่อยมาพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอก

2.3 ผลกระทบ หมายถึง การประเมินว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหรือไม่ อย่างไร พร้อมกับระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าใดปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นจะเข้ามา มีผลกระทบในชีวิตมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต

2.4 ความอดทนหมายถึง ความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา และพยายามหาหนทางที่จะจัดให้ปัญหาอุปสรรคต่างๆ หมดไปอย่างถูกวิธีลักษณะ สามารถแก้ไข

ได้ด้วยการฝึกฝนทักษะ ความรู้ ความสามารถมีความหวังมีกำลังใจ ในชีวิต มีความพยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว

การวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคครั้งนี้ได้พัฒนาแบบวิจัยพัฒนาแบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) ที่มีลักษณะมาตราแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีทั้งข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการณ์ให้ครบทั้ง 4 องค์ประกอบ จำนวน 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นด้านการควบคุมสถานการณ์อยู่ที่ระดับ 0.78 ค่าความเชื่อมั่นของด้านสาเหตุและความรับผิดชอบอยู่ที่ระดับ 0.72 ค่าความเชื่อมั่นของด้านผลกระทบอยู่ที่ระดับ 0.82 และค่าความเชื่อมั่นของความอดทนอยู่ที่ระดับ 0.86 ส่วนค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดอยู่ที่ระดับ 0.91

3. โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม หมายถึง กิจกรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเพื่อพัฒนาพนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่ในการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยกระบวนการให้คำปรึกษานั้นจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้กล้าเปิดเผยตนเองรับฟังและเคารพสิทธิของผู้อื่น ยอมรับในความแตกต่างอยู่ร่วมกันแบบช่วยเหลือร่วมมือกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการเรียนรู้ใหม่ อีกทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นใจในตนเอง ความไว้วางใจ การช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่ม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และสร้างพฤติกรรมในการกระตุ้นการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญหน้าต่อปัญหาและอุปสรรค โดยมีขั้นตอนการให้คำปรึกษา ดังนี้

3.1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษาเป็นการชี้แจงให้พนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่ทราบถึงความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ กฎระเบียบ ระยะเวลา และประโยชน์ของการให้คำปรึกษากลุ่ม บทบาทของผู้วิจัยและ พนักงานที่มารับการให้คำปรึกษา ตลอดจนสถานที่ในการให้คำปรึกษา เพื่อให้พนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่เกิดความคุ้นเคยไว้วางใจ เข้าใจยอมรับผู้วิจัยและยอมรับกันและกัน

3.2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา เป็นขั้นที่ผู้วิจัยนำเทคนิคของทฤษฎีการให้คำปรึกษา มาประยุกต์ใช้อย่างมีจุดมุ่งหมายให้เหมาะสมกับการพัฒนาการรับรู้ความสามารถในตนเองเพื่อนำไปสู่ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้ง 7 ประการ แบ่งออกเป็นการรับรู้ความสามารถในตนเอง 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความยากของงาน (Magnitude) ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) การแผ่ขยาย (Generality) และการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค 4 ประการ ได้แก่ การควบคุม (Control) สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบ (Reach) ความอดทน (Endurance) ในขั้นนี้สมาชิกกลุ่มจะมีโอกาสจัดการกับประเด็นสำคัญส่วนบุคคลของตนเอง โดยมีขั้นตอนและเทคนิควิธีการที่ทำให้สมาชิกได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติในการดำเนินชีวิตประจำวัน โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเป็นโปรแกรมที่ดำเนินการโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม จำนวน 10 ครั้ง รวมการประชุมพิเศษและการยุติการให้

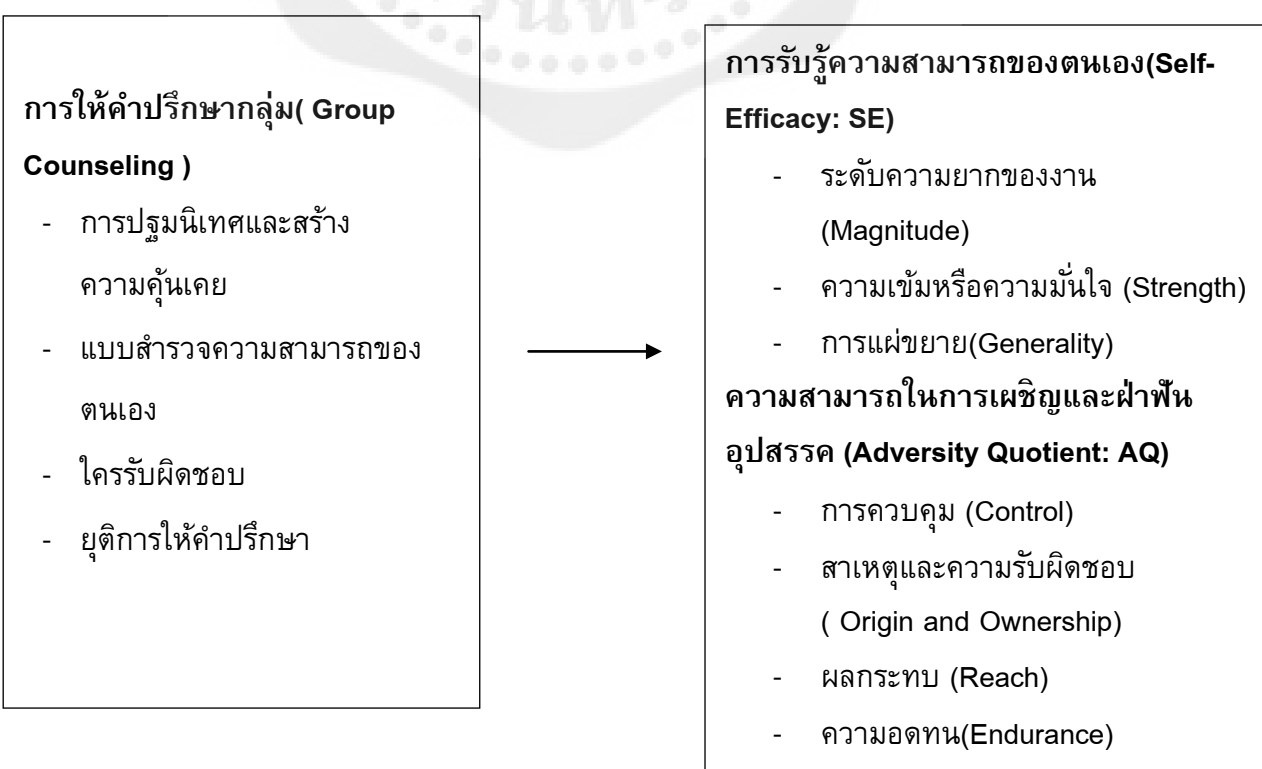
คำปรึกษากลุ่ม โดยดำเนินการครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นเวลา 2 เดือนกับ 2 อาทิตย์ ซึ่งรวมทั้งหมดประมาณ 20 ชั่วโมง โดยดำเนินการในช่วงเวลาหลังเลิกงาน ภายในห้องประชุมของบริษัทซึ่งมีความเหมาะสมในการป้องกันความเป็นส่วนตัวของสมาชิกในกลุ่ม ประเมินผลโดยการทำแบบวัดความสามารถในการการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และการรับรู้ความสามารถในตนเอง

3.3 ขั้นตอนกลุ่มเป็นขั้นที่ผู้วิจัยให้พนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่สรุปผลการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถในตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และให้พนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่แต่ละคนในกลุ่มสรุปสิ่งที่ได้จากการให้คำปรึกษาและสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติและให้พนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่แต่ละคนในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันจากนั้นผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมและเปิดโอกาสเพื่อให้พนักงานบริษัทธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่ได้ซักถามจากนั้นผู้วิจัยนัดหมายในการให้คำปรึกษาในครั้งต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาประสิทธิผลของการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง(Bandura. 1986) และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Stoltz. 1997) โดยการสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มโดยประยุกต์ใช้การให้คำปรึกษากลุ่มบนพื้นฐานทฤษฎีการให้คำปรึกษาต่างๆ (อาภา จันทรสกุ ล. 2551: 247) ตลอดจนการใช้หลักการและเทคนิคทางด้านจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคซึ่งเป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพประกอบ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)ตัวแปรตาม (**Dependent Variable**)



สมมติฐานการวิจัย

1. ภายหลังจากสิ้นสุดการทดลองทันทีที่พนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม
2. ภายหลังจากการทดลองสิ้นสุดทันทีที่พนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าก่อนการทดลอง
3. ภายหลังจากการทดลองสิ้นสุดทันทีที่พนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าก่อนการทดลอง
4. ภายหลังจากการทดลองพนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระและนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา “ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่” ได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 1.1 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 1.2 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 1.4 องค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
 - 2.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
 - 2.3 องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
 - 2.4 เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่ม
 - 3.1 การให้คำปรึกษากลุ่มที่ประยุกต์ใช้ในการสร้างโปรแกรม
 - 3.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง
(Person-Centered Theory)

3.3 ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory)

3.4 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)



1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

1.1 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองเริ่มมาจาก อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวแคนาดาในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitive Group) ได้ทำการศึกษาและพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และต่อมาได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้น และเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ปัญญา ชีวภาพ และสิ่งภายในอื่น ๆ ร่วมมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วยซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากรากฐานของการใช้หลักการเหตุผล และงานวิจัยเชิงประจักษ์

นอกจากนี้แบนดูรา (Bandura, 1986) ยังกล่าวอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการเรียนรู้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ถือเป็นประสบการณ์ที่มีผลควบคุมพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อคาดคะเนผลลัพธ์ของเหตุการณ์อื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อไปทำให้มีความเชื่อมั่นที่จะตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ ถ้าบุคคลประเมินว่าตนเองมีความรู้ มีความสามารถสูงเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ และพฤติกรรมนั้นไม่ยากเกินความสามารถของตนก็จะทำให้บุคคลเลือกและตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมหรือเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ ต่อไป

ดังนั้นบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง (High-self Efficacy) จะมีความเชื่อมั่นว่าตัวเองสามารถทำได้ ส่งผลให้ตนเองมีกำลังใจและมีแรงจูงใจที่สูง เพื่อทำในสิ่งที่ตนเองมุ่งหวังให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในทางตรงกันข้ามนั้นบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Low-Self Efficacy) จะไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจที่จะทำให้เป้าหมายที่มุ่งหวังไว้สำเร็จได้ บุคคลกลุ่มนี้เมื่อต้องเผชิญกับงานที่มีความยากขึ้นก็จะมองงานนั้นเป็นอุปสรรค เพราะพวกเขาเหล่านั้นไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการสูญเสียความเชื่อมั่น ทัศนคติที่มีต่อความสามารถของตนเอง ในท้ายที่สุดแล้วบุคคลเหล่านั้นก็จะกลายเป็นคนที่มีความเครียดสูง และอาจมีอาการซึมเศร้าตามมาได้

ตามหลักแล้วการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นจะถูกจัดให้เป็น Traitlike เนื่องจากลักษณะที่คงที่ตลอดเวลา ทุกสถานการณ์ แต่ต่อมาได้มีการโต้แย้งโดย แบนดูราได้สร้างทฤษฎี และงานวิจัยเพื่อยืนยันในหลักการที่ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น เป็น State-like และในเชิงของพฤติกรรมองค์การทางบวก (Positive Organization Behavior : POB) เองนั้นก็ได้รับการยอมรับว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองนั้นเป็น State-like เพราะสามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้

นอกจากนี้แล้ว แบนดูรา (Bandura, 1997) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าในช่วงของกระบวนการวางแผนเพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น การรับความสามารถของตนเองอาจจะมีอิทธิพลในทางลบต่อแรงจูงใจได้ เช่น การที่เรามีความสงสัยในความสามารถของตนเอง (Self-Doubt Efficacy) ซึ่งในบางครั้งการตระหนักเช่นนี้อาจจะทำให้บุคคลประเมินความรู้ของตนเองว่าเพียงพอต่อการกระทำสิ่งนั้นๆหรือไม่ เพื่อป้องกันการล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น (Bandura and Locke, 2003)

ด้วยเหตุนี้เอง แบนดูรา (Bandura, 1977) ได้เสนอต้นเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถของตนเองดังนี้

1. การประสบความสำเร็จในอดีตในสถานการณ์เดียวกัน
2. การยึดบุคคลที่ประสบความสำเร็จเป็นต้นแบบและมีการเลียนแบบการกระทำของบุคคลนั้น
3. การจินตนาการว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ได้รับคำชี้แนะโดยผู้ที่มีอำนาจ บุคคลที่น่าเชื่อถือ หรือบุคคลที่มีความความชำนาญในเรื่องนั้น
5. สิ่งเร้า และอารมณ์ในการตอบสนอง เมื่อร่างกายถูกเร้า การตอบสนองโดยใช้อารมณ์ทางบวกที่จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น

1.2 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

วูด และ แบนดูรา (Wood & Bandura, 1989: 408) ได้ขยายความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นบทบาทหลักในกระบวนการควบคุมตนเอง ทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆให้ประสบความสำเร็จรวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนหยัดที่จะกระทำสิ่งนั้นต่อไป

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura, (1994). Encyclopedia of Human Behavior. Volum 4. p.71) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการกำหนดระดับของผลงานที่ตนเองต้องการ และสามารถควบคุมและจัดการกับสิ่งที่มากระทบกับชีวิตของตนเองได้

ชูลซ์ และ ชูลซ์ (Schultz & Schultz, 1998: 397) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเขามีศักยภาพเพียงพอ และมีความสามารถที่จะแก้ปัญหาในชีวิตของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พอร์เตอร์, บิ๊กเลย์ และ สเตียร์ (Porter, Bigley & Steer, 2003: 130) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองหมายถึง ความเชื่อ หรือ ความมั่นใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงภายใต้ภาวะแวดล้อมที่กำหนด

แมคเชน และ วอน กิลนาว (Mcshane&Gilnow,2003: 51) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สตาจโควิกและลูธาน (Stajkovic&Luthans, quoted in Organization Behavior10th, 2005: 293) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นความมั่นใจส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการรวบรวมแรงจูงใจ แหล่งข้อมูลความรู้และลักษณะการกระทำ ที่จำเป็น เพื่อทำให้งานเฉพาะนั้นประสบความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมที่กำหนด

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจของบุคคลต่อความสามารถหรือศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน หรือกระทำพฤติกรรมต่างๆเพื่อบรรลุผลสำเร็จให้ถึงเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีแรงจูงใจ ความรู้และข้อมูลที่เพียงพอ รวมถึงวินัยในตนเอง ที่จะทำให้เป้าหมายที่กำหนดประสบความสำเร็จ มีความพยายาม มุ่งมั่นไม่ยอมแพ้ต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.3 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อระบบการคิด การจูงใจ และอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลแบบดูรา (Bandura, 198: 393-395) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม ซึ่งในแต่ละวันบุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าจะเลือกทำพฤติกรรมใดและต้องใช้ระยะเวลาเท่าไรในการทำพฤติกรรมนั้นด้วยการที่บุคคลตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่างๆ นั้นส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่เชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง แต่จะเลือกทำพฤติกรรมที่เชื่อและตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะทำได้สำเร็จ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทายและมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะปิดกั้นโอกาสการพัฒนาศักยภาพตนเอง หลีกเลี่ยงงาน หลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ และขาดความมั่นใจในตนเอง นอกจากนี้การที่บุคคลประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปทำให้ประสบความสำเร็จล้มเหลว เกิดความเครียด ความกลัวในการทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมอื่นๆ ต่อไป แต่ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไป บุคคลนั้นมักจะขาดความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมน้อยลง และจะมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ซึ่งในการประเมินความสามารถของตนเองที่ดีนั้นบุคคลควรประเมินความสามารถของตนเองให้สูง

กว่าที่จะทำได้เล็กน้อย เพราะจะทำให้มีแรงจูงใจในการเลือกที่จะทำงานที่ท้าทาย เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง และมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองที่เป็นตัวกำหนดระดับความพยายามและความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้น และใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงาน นานกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura; Cervone, 1983 : 1017) และมีแนวโน้มที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จสูง

3. รูปแบบทางความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีผลต่อกระบวนการในการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระหว่างทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดหวังเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในอนาคตที่ต้องเผชิญ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามเมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคจะกระตุ้นและพัฒนาตนเองให้พยายามมากขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบเช่น ไม่มีความสุข มีความกลัว มีความเครียดสูง และจะทำพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้นตามแนวคิดของคอลลิน (Collin, 1982 quoted in Bandura, 1986) เสนอว่าในการแก้ปัญหาต่างๆ นั้น บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมองความผิดพลาดในการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าเกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมองความผิดพลาดในการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าเกิดจากตนเองไม่มีความสามารถ

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of behavior) คือ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะพยายามทำพฤติกรรมและจะยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย ไม่ท้อถอย ไม่อ้างโชคชะตา และใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งอาจจะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่สำหรับบุคคลที่รู้ว่าตนเองมีความสามารถนั้นจะนำความล้มเหลวมาใช้เสริมแรงและสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไปโดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน เกิดความวิตกกังวล ความเครียด และไม่ค่อยทำพฤติกรรม แต่มักจะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย

จากการศึกษาผลการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปเป็นลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำ

ผลของการรับรู้ ความสามารถ ของตนเอง	ลักษณะของบุคคลที่มีการ รับรู้ความสามารถของ ตนเองสูง	ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองต่ำ
1. พฤติกรรมการเลือก	<ul style="list-style-type: none"> ~ เลือกทำงานที่ท้าทาย ~ แสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ การเพิ่มศักยภาพของ ตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ~ หลีกเลี่ยงงาน, สถานการณ์ที่ยาก ~ ปิดกั้นโอกาสในการพัฒนา ศักยภาพของตนเอง ~ ขาดความมั่นใจในตนเอง
2. การใช้ความพยายาม และความมุมานะในการ ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ~ มีความกระตือรือร้น ~ ใช้ความพยายาม และมี ความมุมานะในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ~ ขาดความกระตือรือร้น ~ ไม่มีความพยายาม ~ ขาดความมุมานะในการ ทำงาน
3. รูปแบบทางความคิด และการตอบสนองทาง อารมณ์	<ul style="list-style-type: none"> ~ มีความพยายามมุ่งมั่น ~ เอาใจใส่ในการกระทำ พฤติกรรม ~ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรค จะกระตุ้นและพัฒนาตนเอง ให้ใช้ความพยายามมาก 	<ul style="list-style-type: none"> ~ มีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อ ตนเองทางลบ ~ ไม่มีความสุข, มีความกลัว, หวาดหวั่น ~ มีความเครียดสูง ~ กระทำพฤติกรรมอย่างไม่ เต็มความสามารถ
4. มนุษย์เป็นผู้กำหนด พฤติกรรมของตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> ~ พยายามทำพฤติกรรม ~ ยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการกระทำของตนเอง ~ เลือกการกระทำที่มี ลักษณะ ท้าทาย ~ ใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ~ ไม่ท้อถอย, ไม่อ้าง โชคชะตา 	<ul style="list-style-type: none"> ~ ไม่ค่อยทำพฤติกรรม ~ รอให้ความสำเร็จหรือความ ล้มเหลวเป็นไปตาม ความเชื่อหรือคำทำนาย ~ หลีกเลี่ยงการกระทำที่ยาก ~ ขาดความพยายาม ~ มีความทะเยอทะยานต่ำ ~ มีความวิตกกังวล และมี ความเครียดสูง

1.4 องค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (1977) กล่าวว่าไว้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นจะต้องสะท้อนให้เห็นความเชื่อในการใช้ความสามารถและทักษะเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์เฉพาะ จากคำพูดของแบนดูราหมายความว่า ความเชื่อในเรื่องการรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นควรถูกวัดในเชิงของการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ตามขอบเขตของกิจกรรม, ตามความต้องการในงานที่ได้รับมอบหมาย, และตามสถานการณ์ (Bandura, 1997:42) ซึ่งจากแนวคิดนี้เอง เบ็ทซ์ และคณะ (Betz, Klein, & Taylor, 1996; Betz & Taylor, 2000) ได้พัฒนาแบบวัดที่สามารถทำนายความมั่นใจในการตัดสินใจในอาชีพ

องค์ประกอบการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถพิจารณาได้จาก 3 มิติที่แตกต่างกัน ดังนี้ (Bandura, 1977: 84-85)

มิติที่ 1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปในแต่ละกิจกรรมหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ตามความยากง่ายของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องกระทำ

มิติที่ 2 ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) คือ ความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนเองสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากต่างกันออกไป ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำจะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่างานนั้นจะยากขนาดไหนแต่บุคคลนั้น จะมีแรงจูงใจ มีความพยายาม มุ่งมั่น มุมนะบากบั้นที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ซึ่งประสบการณ์บางอย่างก็ไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้เช่นประสบการณ์เกี่ยวกับการเสี่ยงโชค

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของแบนดูรา โดยลีและบ็อบโก (Lee and Bobko, 1994: 364-369) พบว่า มีวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 วิธี ดังนี้

1. การวัดระดับเข้มหรือความมั่นใจ (Self-efficacy strength) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด โดยการถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขามีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานที่ยากเพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ข้อคำถามมีลักษณะให้ประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน หรือมาตราส่วน เช่น 0 คือ ไม่มี ความมั่นใจ ไปจนถึง มีความมั่นใจเต็มที่ คือ 10 หรืออาจใช้ 0 % คือไม่มั่นใจเลย จนถึงมั่นใจที่สุด 100 %

2. การวัดระดับความยาก (Self-Efficacy Magnitude) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองรองลงมา โดยการถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขาสามารถปฏิบัติงานที่มีระดับความยากเพิ่มขึ้นได้หรือไม่ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วน 2 ด้าน (binomial) คือตอบว่า

ได้ / ไม่ได้, ใช่ / ไม่ใช่ ตัวอย่างในการให้คะแนน เช่น ถ้าตอบ “ใช่” จะมีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน และถ้าตอบ “ไม่ใช่” จะมีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนมากแสดงว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

3. การวัดแบบผสม (Self-Efficacy Composites) คือ การผสมการวัดระดับความมั่นใจและระดับความยาก ซึ่งการวัดแบบนี้เป็นการวัดที่สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรามากที่สุด ซึ่งในข้อคำถามเดียวกันจะแยกคำตอบออกเป็น 2 แบบ โดยทั่วไปจะถามให้ตอบว่า ใช่/ไม่ใช่ส่วนอีกช่องหนึ่งจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า หรือใช้ประเมินเป็นร้อยละ การรวมคะแนนจะทำได้โดยการรวมคะแนนของความมั่นใจเฉพาะข้อที่ผู้ตอบว่า “ใช่” ในการวัดระดับความยาก

4. การวัดแบบใช้ข้อคำถามข้อเดียวถามกับงานที่กำหนด (One Item Task-Specific Confidence Rating) แล้วให้ผู้ตอบประเมินค่าระดับความมั่นใจของตนเองต่อการทำงานที่กำหนดให้ จะเห็นได้ว่าการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่กล่าวมาในข้างต้น จะสามารถเห็นได้ว่าการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ตรงตามทฤษฎีของแบนดูราจะต้องเป็นการวัดแบบผสม คือ วัดทั้งระดับความมั่นใจ (Strength) และระดับความยาก (Magnitude) แต่ผู้วิจัยจะเลือกใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy scale) เพื่อวัดระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Strength) เพราะในแต่ละแผนกมีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งก็รวมถึงความยากง่ายที่แตกต่างกันไปด้วย ทำให้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานนั้นแต่ละแผนกก็จะแตกต่างกันออกไป ทำให้ถ้าจะใช้แบบวัดเพื่อวัดด้านความยากของงานก็จะทำได้ยาก และอีกทั้งการวัดระดับความมั่นใจในการทำงานก็ยังคงเป็นการวัดที่สามารถแสดงให้เห็นถึงด้านพฤติกรรมที่ตัวบุคคลแสดงออกในงานนั้นๆ และอีกทั้งแบบวัดชนิดนี้ยังเป็นที่ยอมรับใช้ เพราะครอบคลุมทุกงาน

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองพบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาด้านปัจจัยความสัมพันธ์และยังรวมไปถึงการศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ซึ่งได้นำมาประยุกต์ใช้และศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

วัลภา สบายยิ่ง (2542) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านทาง การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล

สมจิตต์ เวียงเพิ่ม (2544) ได้ศึกษาตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการปฏิบัติบทบาทครูพี่เลี้ยง ในปีการศึกษา 2542 ในแหล่งฝึก วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การรับรู้ความสามารถของ 39 คนเอง

ด้านการนิเทศ ด้านการประเมินผล ด้านการสอนและด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี สามารถร่วมกัน ทำนายการปฏิบัติบทบาทครูพี่เลี้ยงได้ร้อยละ 83.4

วรรณฯ พุทธประสาท (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .153 ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .152 และสำหรับปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง แต่ไม่พบความแตกต่างนี้ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอายุงาน

วัลย์ทิพย์ วีริศราวิชชากร และคณะ (2555) ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคของผู้บริหารโรงเรียนสาธิตสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนสาธิต 57 แห่งจำนวน 376 คนในปีการศึกษา 2553 ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอนตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝง 6 ตัวแปรได้แก่ความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมองโลกในแง่ดี และการกำหนดตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามของตัวแปรแฝงทั้ง 6 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ในการหาค่าสถิติพื้นฐานและใช้โปรแกรม LISREL 8.54 ในการพัฒนาและตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุผลการวิจัยปรากฏว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคของผู้บริหารโรงเรียนสาธิต เป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ที่ดีโดยพิจารณาจากค่า X^2 เท่ากับ 119.7 ที่ df เท่ากับ 106 ค่า p เท่ากับ 0.17 ค่า GFI เท่ากับ 1.00 ค่า RMSEA เท่ากับ .01 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสมมติฐานอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในภาพที่การฝ่าฟันอุปสรรคได้ 64% โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) การรับรู้ความสามารถของตนเอง 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) การมองโลกในแง่ดีและ 5) การกำกับตนเองส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการมองโลกในแง่ดี 2) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการกำกับตนเองและ 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการมองโลกในแง่ดี

วันเพ็ญ อัครศิลป์ปะกุล (2539: จ) ได้ศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโดยพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ต่อการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนของบุคคลที่สูญเสียแขนขาเป็น

การวิจัยเชิงทดลองแบบกลุ่มควบคุม ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่สูญเสียแขน ขา ที่อยู่ในช่วงได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ และฝึกอาชีพที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจำนวน 16 คน ทำการสุ่มจากบุคคลที่สูญเสียแขน ขา ที่ได้คะแนนจากแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนโดยทั่วไป และแบบวัดการรับรู้ความสามารถเฉพาะของตน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 0.5 ของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป (The general Self-Efficacy) และแบบวัดการรับรู้ความสามารถเฉพาะตน (The Special Self-Efficacy) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้วยการทดสอบตัวที (T-test) ผลการวิจัยพบว่า 1) หลังการทดลองบุคคลที่สูญเสียแขน ขา ที่เข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง และคะแนนการรับรู้ความสามารถเฉพาะตนสูงกว่าบุคคลที่สูญเสียแขน ขา ที่ไม่ได้เข้ากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 2) หลังการทดสอบบุคคลที่สูญเสียแขน ขา ที่เข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง และคะแนนการรับรู้ความสามารถเฉพาะตนสูงกว่าก่อนเข้ากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้ให้ความสำคัญกับการรับรู้ความสามารถของบุคคล และการคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่ต่อการทำงาน โดยเฉพาะการพิจารณาความเข้าใจ การตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองและศักยภาพภายในตนเอง สามารถดึงมาใช้ประโยชน์ในรูปของความคิดและแสดงออกทางพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถของตนเองนี้ จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเลือกกระทำในกิจกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง บุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีในแต่ละบุคคล

ฮอลล์ (Hall, 2000) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมีวิธีที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่พวกเขาเผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาจะพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดที่จะช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จมากขึ้น

จัตจ์ และโบโน (Judge; & Bono, 2001: 80-92) ได้นำงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 274 งานวิจัย มาสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-Analysis พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .45 และมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .23

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

2.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หรือ เอควิว (Adversity Quotient) เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย ดร.พอลกอร์ดอน สโตลทซ์ (Dr. Paul Gordon Stoltz) ซึ่งเขียนหนังสือชื่อ "Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities" ซึ่งมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997: 3) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) เป็นสิ่งที่มีรูปแบบของการตอบสนองต่ออุปสรรคในทุกรูปแบบและทุกระดับ ตั้งแต่ปัญหาเล็กๆน้อยๆไปจนถึงปัญหาใหญ่ในชีวิต บุคคลที่มีระดับ AQ สูงจะมีศักยภาพในการทำงานและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบและประสบความสำเร็จในชีวิต

ศิริรัตน์ แอดสกูล (2545 : 5) AQ มาจากคำว่า Adversity Quotient ซึ่งหมายถึงความสามารถในการอดทนต่อความยากลำบาก ความทุกข์ยาก คนเราต้องรู้จักสอนให้เด็กรู้จักการอดทนต่อความยากลำบาก อดทนต่อความทุกข์ยาก อดทนต่อการรอคอย คนที่ไม่รู้จักอดทนจะมีลักษณะใจร้อน ท้อแท้ และหมดกำลังใจ ไม่รู้จักการรอคอย ทนอะไรไม่ค่อยได้ บางครั้งถึงกับทำร้ายร่างกายตัวเอง หรือ ทำร้ายร่างกายผู้อื่นได้

กรมวิชาการ (2546 : 2) เขาวินิจฉัยในการแก้ไขปัญหา (Adversity Quotient) หมายถึงความสามารถในการใช้พลังความคิดของตนด้วยความมุ่งมั่นเอาชนะอุปสรรคความยากลำบากอย่างคนมีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ ช่วยให้ประสบความสำเร็จทั้งชีวิตส่วนตัว การทำงานและการดำรงชีวิตในสังคม

อารี พันธุ์ณี (2546) กล่าวว่า AQ หรือการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค หมายถึงบุคคลที่มีความอดทน จิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายอย่างชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลกสามารถอดทนต่อความเหนื่อยยาก ลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่ายมุ่งมั่น ฝ่าฟันให้อุปสรรคผ่านพ้นไปและแก้ปัญหาได้ วรวรรณหงษ์กิตติยานนท์ (2548: 11) ได้ให้ความหมายของ AQ ว่าหมายถึงความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคที่มีต้นเหตุจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง ความสามารถดังกล่าวหมายถึง ความอดทน ความพากเพียรที่จะเอาชนะต่ออุปสรรคความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548: 9) ให้ความหมายคำว่า AQ ว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคที่มีต้นเหตุจากสังคม การทำงานและตนเอง

โควาน (Cowan, 1996) กล่าวว่า AQ คือ ความฉลาดทางร่างกาย จิตใจและทางกำลังใจ ที่จะอยู่กับความเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอนของชีวิต

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความพวกเพียร ความอดทน และความสามารถในการแก้ไข จัดการกับอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้อุปสรรคเหล่านั้นหมดไป ซึ่งในช่วงหลังก็ได้มีการใช้คำว่าความฉลาดในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคแต่ในวิจัยนี้จะขอใช้คำว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เป็นแนวความคิดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) มีพื้นฐานมาจากวิทยาศาสตร์ 3 สาขา คือ 1. จิตวิทยาว่าด้วยการเรียนรู้ (Cognitive Psychology) ว่า คนส่วนใหญ่คิดว่าอุปสรรคและความคับข้องใจ เกิดจากภาวะจิตใจที่เกิดขึ้นเพราะความคิดที่อึดอัดที่สับสน ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ เมื่อสะสมเป็นเวลานานก็จะเกิดความทุกข์ทรมานล้มเหลว จมอยู่กับความทุกข์ 2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)สมองของมนุษย์นั้น ประกอบด้วยโครงสร้างที่สามารถสร้างความเคยชินได้ หากเรามีวิธีการเปลี่ยนจิตสำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก ก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่ และพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) และ 3. อิมมูโนวิทยาของระบบประสาท (Psychoneuroimmunology) หรือจิตประสาทภูมิคุ้มกัน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของมนุษย์ เกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนโดยตรง เพราะความเข้มแข็งทางจิตใจและการรับรู้ควบคุมตนเอง จะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัยไข้เจ็บของร่างกายซึ่งเปรียบเสมือนผนังแต่ละด้านที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นพีระมิดแห่ง AQ (นิดา แซ่ตั้ง,2555)

2. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เป็นศาสตร์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งในระดับบุคคล ที่มงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งลักษณะของบุคคลตามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยเปรียบเทียบชีวิตกับการปีนภูเขา ซึ่งแบ่งลักษณะของบุคคลออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นพวกที่มักจะปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขากลัวความเสี่ยง และไม่กล้าเผชิญกับอุปสรรค ความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต หลีกเลี่ยงความท้าทาย ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ จะใช้ชีวิตให้ผ่านไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิตบุคคลในกลุ่มนี้มีความต้องการเพียงขั้นพื้นฐาน คือ ต้องการความปลอดภัยทางกายและความมั่นคงทางจิตใจเท่านั้น

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นพวกที่ต้องการปีนเขา แต่ไม่ชอบความลำบากยังยึดติดกับความสุขและความสบาย จะพยายามหาทางขึ้นที่สะดวกสบายในการปีนเขา บุคคลกลุ่มนี้ต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้ คือ มีความกล้ามากกว่า มีการลงมือและพยายามกระทำไปแล้วแต่เมื่อทำไปไ้จนถึงจุดๆ หนึ่งก็จะหยุดกระทำ เพราะคิดว่าตนเองสามารถทำได้เพียงเท่านี้ และมักจะคิดว่า

ตนเองประสบความสำเร็จแล้ว ทั้งๆ ที่ตนเองยังมีความสามารถที่จะกระทำได้อีกบุคคลกลุ่มนี้จะขาดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเมื่อต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายหรือความยากลำบาก ซึ่งเปรียบได้กับคนที่ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่ายและคนที่ทำงานไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้เท่านั้น ต้องการความรักและต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นพวกที่มีความพยายาม ความอดทนในการปีนจนสามารถพิชิตยอดเขาได้โดยไม่ยอมแพ้หรือย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ บุคคลในกลุ่มนี้มีความอดทน มุ่งมั่นต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหา อุปสรรค มีความศรัทธา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง มีแนวโน้มในการเป็นผู้นำที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำสิ่งต่างๆ และสามารถพัฒนาตนเอง ที่มงาน และองค์การอยู่ตลอดเวลา

ลักษณะของบุคคลทั้ง 3 กลุ่มนี้ เราสามารถนำมาใช้เปรียบเทียบกับองค์การธุรกิจในปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ซึ่งต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ อยู่ตลอดเวลา โดยพนักงานในองค์การจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อรับมือกับสิ่งเหล่านั้นและสามารถอยู่รอดต่อไปได้ เมื่อพิจารณาจากลักษณะของบุคคลตามที่สโตลท์ซจำแนกไว้นั้น จะเห็นได้ว่า บุคคลในแต่ละกลุ่มมีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่แตกต่างกัน บุคคลในกลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในระดับต่ำ ส่วนบุคคลที่สามารถประสบความสำเร็จป็นขั้นไปพิชิตยอดเขาได้ คือบุคคลในกลุ่มนักปีนเขา (The Climber) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในระดับสูง มีจิตใจมุ่งมั่น มีความพยายาม และมีความอดทนในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยการทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) จนสามารถฝ่าฟันวิกฤติหรืออุปสรรคต่างๆ ได้ซึ่งลักษณะของบุคคลในกลุ่มนักปีนเขานี้เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นของพนักงานที่องค์กรพึงปรารถนาในปัจจุบันและเป็นบุคคลกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (ศุภนุช, 2550: 23)

ซูรีคา (Surekha, 2001) ประธานกรรมการบริหาร ของ Peak Learning ได้ร่วมกับทีมวิจัยทั่วโลก (ลูกค้า หน่วยธุรกิจ) วิจัยเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) กับองค์กร โดยดำเนินการในรูปแบบการให้คำปรึกษาอบรมและประเมินผลเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จ จะมีมากยิ่งขึ้นความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ในองค์กรเปรียบเสมือนเทคโนโลยีที่มีความสำคัญเช่นเดียวกับคอมพิวเตอร์ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นๆ คือ

1. AQ วัดได้อย่างมีเหตุผลและน่าเชื่อถือเช่นเดียวกับร่องรอยการปฏิบัติงานอื่นๆ
2. AQ พัฒนาและเสริมสร้างเป็นบุคลิกภาพที่ดีได้
3. AQ ช่วยยกระดับจิตใจของมนุษย์อันเกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติ การประเมินผล และความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง
4. AQ เป็นรูปแบบที่สามารถทำให้เหมาะสม และนำมาประยุกต์ใช้ได้

5. การวัดผลทางด้าน AQ เชื้อถือได้จากงานวิจัย

องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. มีเครื่องมือในการเอาชนะอุปสรรค
2. มีหลักทฤษฎีใหม่ที่มีประสิทธิภาพ
3. มีวิธีการวัดที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ทำให้มนุษย์สามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางอุปสรรค

1. รักษาพลังงานในการแข่งขันไว้เสมอ
2. รู้จักยกระดับความสามารถในการทำงาน
3. รักษาพลังงานสร้างสรรค์ให้คงอยู่ตลอดไป
4. รักษาความมีชีวิตชีวาไว้เสมอ
5. กล้าเสี่ยงและกล้าทดลอง
6. เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาพลังการแข่งขัน
7. มีความหวังและรักษากำลังใจในการต่อสู้กับอุปสรรค
8. สามารถปรับปรุงตัวเอง จากเหตุการณ์ที่ได้กระทำซึ่งเป็นการผิดพลาดได้ดีกว่า และรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
9. ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค และความกดดันที่ได้รับ แสดงความรับผิดชอบต่ออุปสรรค และปัญหาที่เกิดขึ้นและหาสาเหตุของอุปสรรคหรือปัญหานั้น

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค AQ (Adversity Quotient) เป็นความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ในแง่ของเศรษฐกิจยุคใหม่นี้ถือว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) เป็นความท้าทาย เพราะหากองค์กรสามารถขยายความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ให้เป็นคุณสมบัติพื้นฐานของบุคลากรได้แล้ว โอกาสที่ธุรกิจจะมีกิจการเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จจะมีมากยิ่งขึ้น

คุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ)

1. มีการตั้งเป้าหมาย หรือความปรารถนาอย่างแรงกล้าในสิ่งที่ต้องการไว้ล่วงหน้า (Aim) และมีความพยายามที่จะมุ่งมั่นไปยังจุดมุ่งหมายนั้น
2. มีจิตใจที่เด็ดเดี่ยวเข้มแข็ง (Strong-minded) หมายถึง การที่ไม่หวาดกลัวต่อภัยอันตราย และไม่คิดว่าตนเกิดมาเคราะห์ร้าย คนที่มี Strong-minded มีลักษณะอ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ เด็ดขาด เคารพบนอบต่อผู้ที่ใหญ่กว่า มีเมตตากรุณาต่อผู้น้อย ไม่ฉุนเฉียวโกรธง่าย บุคคลประเภทนี้ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคก็สามารถเผชิญและฝ่าฟันให้กลับดีขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) หมายถึง คนที่เชื่อตนเอง สามารถกระทำในสิ่งที่ตนเองมุ่งหวังไว้ได้จนสำเร็จ บุคคลประเภทนี้มีลักษณะพึ่งตนเอง ไม่กลัวความผิดพลาด เมื่อทำผิดแล้วถือเอาความผิดพลาดนั้นเป็นบทเรียนเพื่อเสนอให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องไป

4. มีพลังอำนาจของความคิดและพลังจิตที่แรงกล้า (Will-power) เพื่อเป็นเครื่องนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ

ซึ่งบุคคลที่มีคุณลักษณะตรงตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นก็จะเป็นบุคคลที่สามารถฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคต่างๆไปได้ ไม่ว่าจะยากมากเพียงใดก็ตาม นิดา แซ่ตั้ง (2555: 19) อธิบายว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง กับบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ ก่อนข้างแตกต่างกันมาก ซึ่งกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง จะสามารถควบคุมและรับมือกับสถานการณ์ปัญหาที่เข้ามาเผชิญ ได้ดีกว่ากลุ่มที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ เพราะฉะนั้น ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมสถานการณ์ได้ ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง จึงพยายามต่อสู้ “ปีนปาย” มีมานะ ในขณะที่บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ต่ำ มักหยุดพัก ล้มเลิก ท้อถอยต่ออุปสรรค การศึกษาระดับของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ของบุคคลก่อให้เกิดความเข้าใจ เพื่อใช้เป็นกุญแจหรือเครื่องมือสำคัญในการเลือกวิธีแก้ปัญหาและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

2.3 องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค(AQ)

สตอลท์ซ (Stoltz, 1997: 106-125) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ซึ่งเรียกโดยรวมว่า CO₂REซึ่งเป็นมิติที่ใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C = Control) หมายถึง ระดับความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้ ลักษณะของบุคคลที่มีมิติด้านการควบคุมสูง คือ มีความสามารถในการเข้าใจปัญหาหรือความยากลำบากสูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อ และพยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O2 = Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาอุปสรรคว่ามีสาเหตุมาจากอะไร โดยการพิจารณาและตำหนิโทษตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีตและนำไปสู่การเสียใจหรือการสำนึก แล้วตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเอง ที่จะต้องหาทางปรับปรุง แก้ไขให้ได้ โดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น ซึ่งถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) และหากนำมาใช้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดประโยชน์ ลักษณะของบุคคลที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง คือ มีแนวโน้มที่จะค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยการพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากนั้นค่อยมาพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอก

มิตีที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การประเมินว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหรือไม่ อย่างไร พร้อมกับระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าใดปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นจะเข้ามามีผลกระทบในชีวิตลักษณะของผู้ที่มีมิตีด้านผลกระทบสูง คือ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ไม่หวั่นไหว ไม่ติดอยู่กับความทุกข์ โดยจะเข้าใจว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ นั้นเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไป มีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

มิตีที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรค ความยากลำบาก และความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามหาหนทางที่จะขจัดให้ปัญหาอุปสรรคต่างๆ หดไปอย่างถูกวิธีลักษณะของบุคคลที่มีมิตีด้านความอดทนสูง คือ มีความสามารถที่จะรับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะ ความรู้ ความสามารถมีความหวังมีกำลังใจ ในชีวิต มีความพยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่มีมิตีด้านความอดทนต่ำ จะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต ไม่พยายามหาทางแก้ปัญหายอมรับว่าปัญหาที่เผชิญอยู่เป็นปัญหาของตนต่อไปทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้

จากองค์ประกอบทั้ง 4 มิตีของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคนั้นสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สูง คือบุคคลที่สามารถควบคุมตนเองและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้นได้ (Control) สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาของปัญหาได้ และยังตระหนักถึงว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องหาทางปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น

2.4 เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

สตอลท์ซ (Stoltz, 1997, p. 154) ได้เสนอเทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ที่เรียกว่า The LEAD Consequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูด หรือบอกให้ตนเองได้รู้ว่าจะขณะนี้เกิดปัญหาหรือ อุปสรรคใดขึ้นกับตัวเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มขันระดับใดจึงจะสามารถแก้ไขปัญหานั้นหรืออุปสรรคนั้นได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่ เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น พิจารณาได้ว่าสิ่งใดอยู่ในความรับผิดชอบของเรา และสิ่งใดที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่าสิ่งที่ อยู่นอกเหนือการควบคุมจริงๆ มีอะไรบ้าง อุปสรรคจะยังคงอยู่อีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในชีวิต

นานจนเกินไป พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนา ศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิถี การและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับเราให้นานน้อยที่สุดด้วยการหาข้อมูลที่เป็นเพิ่มเติม และวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้ อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต

วิทยา นาควัชระ(2544, น.97) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาAQ ไว้ดังนี้

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือ ความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติที่ สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่ มีอุปสรรคเข้ามาในชีวิต ก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจตัวเองตามความเป็นจริงให้ได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน(Basic Goodness) ของตนเอง ความดีพื้นฐานดังกล่าว คือสิ่งที่ เราเคยทำดีมาแล้ว และจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวพันกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ แต่นับได้ว่า

เป็นความดีพื้นฐานได้ เช่น เคยช่วยเหลือหมาตักน้ำ เคยให้เงินขอทาน ฯลฯ การเชื่อว่าเราเป็นคนดีเพราะเคยทำดีพื้นฐานมาแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง รักตัวเองเป็นและมีภูมิคุ้มกัน เกิดพลังที่ จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไปและสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดีๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มี อยู่จะลดลงและเชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้ จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้ เราต้องคิดซ้ำๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อยๆ เมื่อเกิดความเชื่อนี้แล้วจะทำให้ เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่ สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้ เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่ เราจะมีชีวิตที่ดี นั้นเราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้นดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ดีขึ้น

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาAQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อ ดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึง สาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อ

การแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลามกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันที หรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธี การตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบAQ สูง หรือแบบAQ ต่ำหลังจากที่ เราVerify Co₂RE

R = Reassessment การประเมินวิธี การตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมีAQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้ สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจาก สิ่งแวดล้อมเพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่ ผิดเรา เรา เรียนรู้ที่ จะแก้ไขได้เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้ เป็นเรื่อง ใหญ่ และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

- Control: การควบคุมสถานการณ์ด้วยAQ และEQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
- Origin: วิเคราะห์สาเหตุด้วยCause & Effect วิเคราะห์ สาเหตุด้วยผังก้างปลา
- Ownership: ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการ แก้ปัญหา
- Reach: การแยกแยะความกลัวกับความจริงที่ เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่ เกิดขึ้นแยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว“เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลก ไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”
- Endurance: ความสามารถที่จะอดทนต่อความยืดเยื้อของภาวะวิกฤติ โดยเชื่อว่า ภาวะวิกฤตินั้นไม่ยืดเยื้อ เมื่อเกิดขึ้นต้องแก้ไขให้หมดไปได้

I = Initiate New Perception of Adversity สร้างParadigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยน มุมมองปัญหา คิดแบบThe Winner เชื่อว่าทุกปัญหามี ทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตามSystems Thinking เช่น

- เรียนรู้ที่ จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุม การหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ
- หาวิธีที่ไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่ จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบInternal Locus of Control ฝึกวิธีหาสาเหตุความ ผิดพลาดจากผังก้างปลา
- กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่ เราทำเองได้ อะไรที่ต้องขอให้อื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก
- กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือ ความกลัว อะไรคือความจริงที่ เกิดขึ้น

- กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่ให้คนอื่นทำ

Y = Yammy for Your Success หรือ ยิ้มfor Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อย

นอกจากนี้ หลุยส์ เกียร์รี่ (Geary, Online, 2000) ได้เสนอวิธี ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไว้ 10 วิธี ดังนี้

1. ตั้งปฏิภาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเองและจะบรรลุ ความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอนาคตดีและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ

2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะฝ่าฟันอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมามีประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร

3. กล้าเสี่ยงกับการเผชิญปัญหาและอุปสรรค

4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มี AQ สูง

5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยพัฒนาAQ ให้เพิ่มขึ้น

6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพูดถึงตนเองในทางบวก

7. ให้รางวัลกับตนเองโดยไม่ปฏิเสธที่ จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป

8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ

9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

(AQ)

ชวนจิตร ชูระทอง (2544) ได้ทำการศึกษา“เรื่องเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ งานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบตามแนวคิดของสตอลท์ซ (1997) คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึงและด้านความอดทน และเชาวน์ปัญญาและองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไม่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ส่วนองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านแลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติ งานของพนักงานขาย

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้ทำการศึกษา บุคลิกภาพแบบMBTI ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ” ผลการวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พบว่าไม่มี ความแตกต่าง ของระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่าง มีนัยสำคัญ และสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรพินท์ ตราโต (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง“ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับการปฏิบัติ งานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติ งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติ งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05

มาร์ค วิลเลียม(Mark Williams, 2003) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่ กับความสำเร็จของนักเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่กับครู และความยากลำบากของครูใหญ่ในการศึกษา โดยเป็นการวิจัยเชิงทดลองแบบสลับย้อนความจริง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูใหญ่จำนวน 17 คน ครูจำนวน 79 คน จากโรงเรียนในอริโซนา การทดสอบใช้แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค คะแนนจากแบบสอบถามนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนความสำเร็จของนักเรียนที่ทำเป็นมาตรฐานไว้ก่อน แล้ว ผลการวิจัยนี้พบว่า โรงเรียนที่นักเรียนได้คะแนนความสำเร็จสูงจะมีครูใหญ่ที่มี AQ สูงด้วย และยังพบว่าครูที่รับรู้ว่าคุณเองสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของเข้าได้จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่หรือครูกับความสำเร็จของนักเรียน นั่นคือการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในโรงเรียน การรับรู้ประสิทธิภาพของครูและความสำเร็จของนักเรียน

3. การให้คำปรึกษากลุ่มที่ประยุกต์ใช้ในการสร้างโปรแกรม

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้หลักการให้คำปรึกษากลุ่มเป็นฐานหลักในการพัฒนาและศึกษาผลของโปรแกรม โดยเลือกใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ในกิจกรรมแต่ละครั้งซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ทฤษฎีดังกล่าว ได้ถูกนำมาใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่ม และเกิดประสิทธิภาพต่อการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

3.1 โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

3.1.1 การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) เป็นการจำลองสภาพการอยู่ร่วมกัน และช่วยให้คนเรียนรู้ต่อการปรับตัวทางสังคมได้ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริง เพราะปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเน้นความจริงใจ ไว้วางใจ เคารพกันและกัน ทำให้สมาชิกในกลุ่มกล้าเปิดเผยตนเอง เรียนรู้ที่จะรับฟังผู้อื่นยอมรับในความแตกต่าง อยู่ร่วมกันแบบช่วยเหลือร่วมมือกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเนื่องจากเกิดการเรียนรู้ใหม่ (อาภา จันทรสกุล, 2551: 247)

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีวัตถุประสงค์ทั่วไป(อาภา จันทรสกุล, 2551: 248-249;อ้างอิงจากCorey,1981: 8) คือ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้การไว้วางใจตนเองและผู้อื่น รู้จักตนเองและค้นหาเอกลักษณ์แห่งตน และรับรู้ว่าคุณอื่น ๆ มีความต้องการและมีปัญหา ซึ่งในบางปัญหาล้ายคลึงกับตนเอง ช่วยเพิ่มการยอมรับตนเอง เคารพตนเอง และมั่นใจในตนเอง อันนำไปสู่การมีทัศนคติใหม่ต่อตนเองเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและมองเห็นวิธีการลดความขัดแย้งภายในตนเอง เพิ่มความสามารถในการพึ่งพาตนเอง เกิดความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามศักยภาพของตนเอง มีการกำหนดแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทักษะทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มความไวในการรับรู้ความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น นอกจากนี้ ยังเกิดการเรียนรู้วิธีการโต้แย้งหรือเผชิญหน้ากับผู้อื่นด้วยความรู้สึกห่วงใย จริงใจ ตรงไปตรงมา เรียนรู้การดำเนินชีวิตที่เป็นไปตามความมุ่งหวังของตนไม่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้อื่น อีกทั้ง ช่วยให้เกิดค่านิยมที่ตนเองมีอยู่ชัดเจนขึ้น และเรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรมของตนเองไปตามครรลองของค่านิยมนั้น

การให้คำปรึกษากลุ่มบุคคลที่จะเข้ากลุ่มจะต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันเป็นอย่างดี ดังนั้นจำนวนสมาชิกในกลุ่มต้องไม่มากเกินไป คือประมาณ 6 - 10 คน (คมเพชร ฉัตรศุภกุล, 2547: 94) คอเรีย (Corey,2004: 69) ได้กล่าวว่า จำนวนสมาชิกของกลุ่มควรมี 8 คน จะเอื้อต่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษากลุ่มมากที่สุดและวัชรี ทรัพย์มี (วัชรี ทรัพย์มี, 2550: 115) กล่าวถึงขนาดของสมาชิกกลุ่มไว้ว่า ควรมีประมาณ 6 - 8 คน แต่ถ้าเป็นเด็กเล็กควรมีสมาชิกน้อยกว่านี้ การมีสมาชิกในกลุ่มมากเกินไปจะทำให้ผู้รับบริการแต่ละคนไม่มีโอกาสได้สำรวจปัญหาของตนเองอย่างเพียงพอและผู้ให้บริการปรึกษาไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมและให้ความช่วยเหลือสมาชิกแต่ละคนได้อย่างทั่วถึง

ช่วงเวลาของการให้คำปรึกษากลุ่มขึ้นอยู่กับอายุของผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา หากเป็นเด็กเล็กช่วงเวลาของความสนใจสั้น ในการให้บริการปรึกษาแต่ละครั้งจึงไม่ควรเกิน 30 นาที และควรจัดให้ถี่ขึ้น เช่น สัปดาห์ละ 2 ครั้ง แต่ถ้าเป็นวัยรุ่นอาจจะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงในแต่ละครั้ง ส่วนกลุ่มสำหรับผู้ใหญ่อาจจะใช้เวลามากกว่านั้นได้(วัชรี ทรัพย์มี, 2550: 115) ซึ่งควรจัดให้มีการให้คำปรึกษากลุ่มสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ถ้าช่วงเวลาของการให้คำปรึกษาน้อย อาจจะจัดให้มีการปรึกษา

กลุ่ม สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง ในแต่ละครั้งที่พบกัน ถ้าสมาชิกเป็นวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ควรใช้เวลา 1-1/2 ชั่วโมง ถ้าเป็นเด็กระดับประถมศึกษา เวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง อาจอยู่ในช่วง 30 - 45 นาที เพราะเด็กอาจเกิดความเบื่อได้(Patterson, 1973: 182) และควรจัดให้มีสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เวลาอย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่า 1 ชั่วโมง และไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมง จำนวนในโรงเรียนและวิทยาลัยควรกำหนดจำนวนครั้งไว้ประมาณ 6 - 7 ครั้ง โดยถือเป็นกลุ่มที่ใช้ระยะสั้น(คมเพชร จิตรศุภกุล, 2547: 99)

การจัดสถานที่ในการให้คำปรึกษากลุ่มไว้ว่า ควรเป็นห้องที่มีลักษณะเป็นสัดส่วนและมีขนาดพอเหมาะกับจำนวนสมาชิก มีการจัดเก้าอี้ในลักษณะเป็นวงกลม สมาชิกสามารถมองเห็นได้ทั่วถึงกัน พื้นห้องสะอาดพร้อมสำหรับการเปลี่ยนอิริยาบถมานั่งกับพื้นได้(Mahler, 1969: 58 - 59) และสถานที่ที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษากลุ่มคือ เป็นที่เฉพาะ มีความมิดชิด เพื่อให้สมาชิกรู้สึกปลอดภัย สามารถพูดคุยกันอย่างเปิดเผย (Corey, 2000: 104)

3.1.2 ขั้นตอนของการให้คำปรึกษากลุ่ม

คอร์เร่ (Corey, 2004: 79 - 104) แบ่งระยะของการให้คำปรึกษากลุ่มออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรก และระยะหลัง กล่าวคือ ในระยะแรก (Early stages) ของการให้คำปรึกษากลุ่ม เป็นระยะที่ผู้นำกลุ่มเริ่มปฏิบัติภารกิจ ได้แก่ การเตรียมความพร้อม การประกาศรับสมัครสมาชิกกลุ่ม การคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม และการเตรียมความพร้อมแก่สมาชิกกลุ่ม โดยในระยะแรกมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 คือขั้นการจัดตั้งกลุ่ม ขั้นที่ 2 คือขั้นเริ่มต้นกลุ่ม และขั้นที่ 3 คือขั้นเปลี่ยนแปลง ส่วนระยะหลัง (Later stages) ของการให้คำปรึกษากลุ่ม มี 3 ขั้นตอนเช่นกัน ได้แก่ ขั้นที่ 4 คือขั้นดำเนินการกลุ่ม ขั้นที่ 5 คือขั้นยุติการให้คำปรึกษา และขั้นที่ 6 คือประเด็นปัญหาสำคัญหลังการให้คำปรึกษากลุ่ม ซึ่งการดำเนินการแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

ระยะแรก (Early stages) มี 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการจัดตั้งกลุ่ม (Formation stage) การให้คำปรึกษากลุ่มจะประสบความสำเร็จมากน้อยขึ้นอยู่กับ การวางแผน การวางแผนควรจะไปด้วยจุดประสงค์ของกลุ่ม ผู้ที่จะรับเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม หลักการและเหตุผลที่ชัดเจนสำหรับกลุ่ม ซึ่งได้แก่ การประกาศรับสมัคร และการจัดหาสมาชิกกลุ่ม กระบวนการในการคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม ขนาดและระยะเวลาของกลุ่ม ความถี่และเวลาในการเข้ากลุ่ม โครงสร้างและรูปแบบของกลุ่ม วิธีการในการเตรียมความพร้อมให้แก่สมาชิกกลุ่ม และประเมินและติดตามผล

2. ขั้นเริ่มต้นกลุ่ม (Initial stage) เป็นการปฐมนิเทศ (orientation) และการสำรวจ (Exploration) ซึ่งเป็นขั้นในการกำหนดโครงสร้างกลุ่ม การสร้างความคุ้นเคย และการสำรวจความคาดหวังของสมาชิกกลุ่ม

3. ขั้นเปลี่ยนแปลง (Transition stage) เป็นขั้นในการจัดการกับการต่อต้าน (Resistance) เพื่อให้สมาชิกจัดการกับความวิตกกังวล กลไกในการป้องกันความขัดแย้ง และความไม่สอดคล้องในการเข้าร่วมกลุ่ม

ระยะหลัง (Later stages) ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอน คือ

1. **ขั้นตอนดำเนินการกลุ่ม (Working stage)** เป็นขั้นของความกลมเกลียว (Cohesion) และการสร้างสรรค์ผลผลิตในกลุ่ม (Productivity)

2. **ขั้นยุติการให้คำปรึกษา (Final stage)** เป็นขั้นที่สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้ที่มั่นคง และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ (Consolidation) และเป็นขั้นตอนสิ้นสุดการให้คำปรึกษา (Termination)

3. **ประเด็นปัญหาสำคัญหลังการให้คำปรึกษากลุ่ม (Evaluation and follow-up)** ผู้นำกลุ่มมีความรับผิดชอบในการดำเนินการหลังจากการให้คำปรึกษากลุ่มสิ้นสุดลง ดังต่อไปนี้

3.1 **การประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ของกลุ่ม (Evaluating the process and outcomes of a group)** ผู้นำกลุ่มจะต้องทำการประเมินการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกกลุ่ม โดยเป็นการประเมินตลอดช่วงของการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นการติดตามความก้าวหน้าของสมาชิกกลุ่มแต่ละคน และกลุ่มโดยรวม โดยที่ผู้นำกลุ่มนำเครื่องมือวัดตามเกณฑ์มาตรฐานมาใช้ เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกรายบุคคลทั้งทางด้านเจตคติ และค่านิยม นอกจากนี้ สมาชิกกลุ่มยังมีส่วนร่วมในการประเมินด้วยการเขียนรายงานส่วนบุคคล เกี่ยวกับสิ่งที่สมาชิกกลุ่มคาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง นอกจากนี้ สมาชิกกลุ่มอาจจะตอบแบบประเมินหลังการให้คำปรึกษากลุ่มเกี่ยวกับตัวผู้นำกลุ่ม เทคนิคที่ผู้นำกลุ่มนำมาใช้ ผลกระทบของกลุ่มที่มีต่อตนเอง และระดับของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเอง

3.2. **ช่วงการติดตามผลของกลุ่ม (The follow-up group session)** ในช่วงสุดท้ายของการให้คำปรึกษากลุ่ม ผู้นำกลุ่มอาจนัดหมายสมาชิกกลุ่มมาพบปะกันอีก นอกจากจะทำให้ผู้นำกลุ่มสามารถประเมินผลลัพธ์ของกลุ่มแล้ว สมาชิกกลุ่มยังมีโอกาสในการมองเห็นภาพที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองและกับเพื่อนสมาชิกกลุ่มอีกด้วย โดยในช่วงของการติดตามผลทั้งกลุ่ม สมาชิกสามารถอภิปรายถึงความพยายามในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติในชีวิตจริง อุปสรรคที่ตนเองประสบ แลกเปลี่ยนความสนุกสนานและความสำเร็จร่วมกัน และรำลึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในกลุ่มอีกด้วย การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในช่วงติดตามผล นอกจากนี้ยังเป็นการเสนอแนะแหล่งให้คำปรึกษาเพิ่มเติม เพื่อความงอกงามเพิ่มขึ้นอีกด้วยท้ายที่สุด ผู้นำกลุ่มยังมีโอกาสในการเตือนความจำแก่สมาชิกกลุ่ม เกี่ยวกับความรับผิดชอบของสมาชิกกลุ่มเองที่จะนำผลของการให้คำปรึกษาไปใช้เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3.3. **ช่วงการติดตามผลเป็นรายบุคคล (Individual follow-up sessions)** เป็นช่วงที่ผู้นำกลุ่มพบปะสมาชิกกลุ่มเป็นรายบุคคล เพื่อการเปรียบเทียบผลการวัดก่อนและหลังการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ และระดับของการปรับตัวของสมาชิกกลุ่ม นอกจากนี้ ยังเป็นการทบทวนการบรรลุความสำเร็จของเป้าหมายส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการอภิปรายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเจตคติ และพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคนอีกด้วย สมาชิกยังมีโอกาสแสดงปฏิกิริยาของตนเองที่ไม่มีโอกาสแสดงออกในกลุ่ม ทั้งเป็นการแสดงถึงความ

สนใจและการเอาใจใส่ของผู้ในกลุ่มอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการแนะนำแหล่งให้คำปรึกษาเพิ่มเติมสำหรับสมาชิกแต่ละคนอีกด้วย

จากการศึกษาขั้นตอนการให้คำปรึกษากลุ่ม สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษากลุ่มออกเป็น 2 ระยะ คือระยะแรก (Early stages) โดยในระยะแรกมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 คือขั้นการจัดตั้งกลุ่ม ขั้นที่ 2 คือขั้นเริ่มต้นกลุ่ม และขั้นที่ 3 คือขั้นเปลี่ยนแปลง และส่วนระยะหลัง (Later stages) ของการให้คำปรึกษากลุ่ม มี 3 ขั้นตอนเช่นกัน ได้แก่ ขั้นที่ 4 คือขั้นดำเนินการกลุ่ม ขั้นที่ 5 คือขั้นยุติการให้คำปรึกษา และขั้นที่ 6 คือประเด็นปัญหาสำคัญหลังการให้คำปรึกษากลุ่ม

3.1.3 บทบาทของผู้นำกลุ่มในการให้คำปรึกษากลุ่ม

1. สร้างบรรยากาศในกลุ่ม ผู้นำกลุ่มจะเป็นผู้เริ่มต้นให้สมาชิกรับรู้ถึงความรู้สึกที่ปลอดภัยอบอุ่นและเป็นอิสระ โดยการฟังอย่างตั้งใจที่จะรับรู้ความหมายที่ชัดเจนทั้งในแง่เนื้อหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีเงื่อนไข
2. การยอมรับกลุ่ม ผู้นำกลุ่มต้องมีความพยายามและอดทนเป็นอย่างยิ่งกับกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มทุกเรื่อง รวมทั้งความรู้สึกที่เกิดขึ้น
3. การยอมรับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ผู้นำกลุ่มต้องยอมรับสมาชิกในเรื่องความแตกต่างของแต่ละบุคคลอย่างไม่มีเงื่อนไข ซึ่งสมาชิกแสดงถึงความรู้สึกต่างๆแตกต่างกันออกไป
4. การเข้าใจความรู้สึก หมายถึง การที่ผู้นำกลุ่มมีความเข้าใจความรู้สึกของสมาชิกที่แสดงออกมา และผู้นำกลุ่มต้องสื่อให้สมาชิกรู้ว่าผู้นำกลุ่มเข้าใจความหมายนั้น (Empathy)
5. ความเป็นธรรมชาติของผู้นำกลุ่ม ผู้นำกลุ่มควรรู้สึกอิสระที่จะแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ไม่ว่าจะมีความรู้สึกต่อกลุ่มทั้งหมดหรือต่อสมาชิกบางคน หรือต่อตนเอง ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อกัน
6. การกล้าเผชิญความจริงและการให้ข้อเสนอแนะ ผู้นำกลุ่มต้องเอื้อเพื่อให้สมาชิกได้เผชิญกับสิ่งที่สมาชิกพูดหรือแสดงออกมา
7. หลีกเลี่ยงการวางแผน การวิจารณ์ และการตีความ การวางแผนล่วงหน้าจะทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมชาติแก่กลุ่ม การวิจารณ์ การตีความ จะทำให้เกิดการระวังตัวและไม่ให้ความร่วมมือมากขึ้น
8. พลังรักษาจิตใจของกลุ่ม โดยผู้นำกลุ่มเอื้ออำนวยให้เกิดความรู้สึกอิสระที่จะสื่อสารกันระหว่างสมาชิก ซึ่งจะก่อให้เกิด “ปัญญาของกลุ่ม” เป็นพลังรักษาจิตใจจากสมาชิกด้วยกันเองในกลุ่ม ซึ่งเป็นศักยภาพในการช่วยเหลือทางจิตใจอย่างมาก

3.1.4 ทักษะของกลุ่มของการให้คำปรึกษากลุ่ม

ผู้นำกลุ่มจะต้องมีทักษะทางวิชาชีพ เพื่อเป็นผู้นำกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ คอเรีย (Corey, 2004: 32 -39) ได้เสนอทักษะที่สำคัญ และจำเป็นต่อผู้นำกลุ่ม ดังนี้

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) เป็นการแสดงความใส่ใจทั้งคำพูดและความรู้สึกของผู้พูดที่แสดงออกมาด้วยคำพูด ท่าทาง น้ำเสียง และการแสดงพฤติกรรมต่างๆ การให้

ความสนใจเอาใจใส่ผู้พูดการตั้งใจฟังอย่างกระตือรือร้น การหันหน้าเข้าหาผู้พูด การโน้มตัวเข้าหา เล็กน้อย การแสดงท่าทีที่อบอุ่นเป็นกันเอง ผ่อนคลาย การประสานสายตา ซึ่งการฟังอย่างตั้งใจนี้ทำให้สามารถติดตามเรื่อง ไม่ว่าจะป็นเนื้อหา ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้พูดได้อย่างชัดเจนตลอดจนรับรู้ถึงสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ โดยที่ผู้พูดไม่ได้สื่อออกมา

2.การทวนซ้ำ (Restating) เป็นการพูดทวนซ้ำในคำพูดของสมาชิกโดยไม่มีการเพิ่มเติมข้อความใหม่เข้าไป วัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้สมาชิกได้ฟังและเกิดความเข้าใจ ความหมายที่ชัดเจนขึ้นในปัญหาที่ยุ่งยาก ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึก และความคิดของเขา ขณะเดียวกันก็เป็นการสื่อให้สมาชิกทราบว่าผู้นำกลุ่มมีความเข้าใจในสิ่งที่สมาชิกพูด

3.การทำให้เกิดความกระจ่าง (Clarifying) เป็นทักษะที่ผู้นำกลุ่มพยายามดึงเอา ปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่ รวมทั้งความคิด ความรู้สึก ความขัดแย้งต่างๆออกมาเปิดเผย เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในสิ่งที่สมาชิกยังสับสนอยู่ อันเป็นการช่วยให้สมาชิกได้สำรวจปัญหาได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

4.การสรุปความ (Summarizing) เป็นการช่วยให้มีการรวบรวมความคิดและเนื้อหา ที่เป็นประเด็นสำคัญ ให้มีการเชื่อมโยงกัน โดยใช้คำพูดที่กระชับและได้ใจความ ผู้นำกลุ่มอาจจะเป็น ผู้สรุปเองหรือสมาชิกแต่ละคนเป็นผู้สรุปถึงสิ่งที่ได้อภิปรายกันในกลุ่มได้ การสรุปจะนำมาใช้เมื่อ ต้องการยุติการสนทนาหรือต้องการเปลี่ยนความคิด ความสนใจ จากสมาชิกคนหนึ่งไปสู่สมาชิกอีก คนหนึ่ง

5.การถาม (Questioning) เป็นการช่วยให้สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความคิดที่เป็น ประโยชน์ซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสให้สมาชิกพูดถึงความต้องการ อารมณ์ และความรู้สึกเพื่อให้ สมาชิกได้เกิดความกระจ่าง และนำไปสู่การสำรวจตนเอง คำถามที่เหมาะสมควรเป็นคำถาม ปลายเปิดมากกว่าคำถามปลายปิด และควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามมากจนเกินไป เพราะจะทำให้ สมาชิกรู้สึกอึดอัด โดยเฉพาะคำถามที่สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าถูกคุกคาม และอาจมีผลต่อ บรรยากาศความปลอดภัยภายในกลุ่ม

6. การตีความ (Interpreting) เป็นทักษะที่ใช้ในการอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรม โดยการตีความในเชิงวิจิจฉัย การคาดคะเนถึงสาเหตุของปัญหานั้นๆ เพื่อช่วยให้สมาชิกได้พิจารณา ตนเองในแง่มุมแตกต่างไปจากเดิม และพิจารณาทางเลือกใหม่ให้แก่ตนเอง ผู้นำกลุ่มควรใช้ทักษะนี้ หลังจากที่ได้ทำความรู้จักกับสมาชิกเป็นอย่างดีแล้ว และควรเปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงปฏิกิริยาต่อ การตีความนั้นๆด้วย

7.การเผชิญหน้า (Confronting) เป็นทักษะที่ชี้ให้เห็นการกระทำของสมาชิกอย่าง เปิดเผย ตรงไปตรงมา และมีความจริงใจ ผู้นำกลุ่มจำเป็นต้องใช้ทักษะนี้เพื่อช่วยให้สมาชิกได้ มองเห็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวสมาชิก หรือความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคิด ความรู้สึก และการกระทำของเขา ซึ่งจะทำให้สมาชิกมีความรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง ทักษะการ เผชิญหน้าควรจะใช้เมื่อกลุ่มมีความไว้วางใจและยอมรับซึ่งกันและกันเรียบร้อยแล้ว และจะต้อง

ระมัดระวังในการใช้ทักษะนี้ต่อการกระทำของสมาชิก ไม่ใช่ตัวเขา รวมทั้งเป้าหมายเพื่อการให้ความช่วยเหลือ หรือสร้างสรรค์ มากกว่าการทำลาย

8. การสะท้อนความรู้สึก (Reflecting feelings) เป็นการสื่อให้สมาชิกทราบว่า ผู้นำกลุ่มมีความเข้าใจความรู้สึกของสมาชิก จากการฟังสิ่งที่สมาชิกพูด และสะท้อนออกมาเป็นคำพูดที่ชัดเจนให้สมาชิกได้ทราบถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง ผู้นำกลุ่มเปรียบเหมือนกระจกเงาสะท้อนให้สมาชิกมองเห็นตัวเอง มองเห็นความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน และการสะท้อนความรู้สึกยังเป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ ความสนใจ ความเข้าใจทุก ๆ สิ่งที่สมาชิกพูดหรือทำทางที่สมาชิกแสดงออก

9. การสนับสนุน (Supporting) เป็นทักษะที่ผู้นำกลุ่มให้การเสริมแรงแก่สมาชิกที่พยายามเข้ามามีส่วนร่วมในกลุ่ม เช่น การเปิดเผยถึงอารมณ์ของตนเอง เรื่องราวส่วนตัว การแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่มีการอภิปรายในกลุ่ม โดยผู้นำกลุ่มต้องมีการตอบสนองด้วยการฟังอย่างตั้งใจ แสดงท่าทีเอาใจใส่ มีการประสานสายตา แสดงการยอมรับและมีความกระตือรือร้น ทักษะนี้จะช่วยให้สมาชิกที่ไม่มั่นใจในตนเอง สามารถแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้

10. การเห็นอกเห็นใจ (Empathizing) เป็นทักษะสำคัญที่ผู้นำกลุ่มไว้อต่ความรู้สึกในโลกของสมาชิก การเห็นอกเห็นใจอย่างมีประสิทธิภาพของผู้นำกลุ่มต้องมีความใส่ใจ และให้ความนับถือกับสมาชิกในกลุ่ม

11. การเอื้ออำนวย (Facilitating) เป็นทักษะที่ช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ขึ้นภายในกลุ่ม โดยการสร้างบรรยากาศของความปลอดภัย ความไว้วางใจ การยอมรับซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกมีการเปิดเผยตนเอง มีการทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ๆ สนับสนุนให้สมาชิกแสดงออกอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ในสิ่งที่ยังมีความขัดแย้งกันอยู่ ช่วยให้ผู้สมาชิกเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งช่วยให้สมาชิกผสมผสานสิ่งที่ได้เรียนรู้ในกลุ่มลงมือไปปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน

12. การเริ่มต้น (Initiating) เป็นทักษะที่ผู้นำกลุ่มมีบทบาทชัดเจนในการนำกลุ่ม เช่น กำหนดว่ากลุ่มจะดำเนินไปในทิศทางใด หรือจะมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร กรณีนี้จะช่วยลดความวิตกกังวลของสมาชิกในการเข้ากลุ่ม ในระยะแรกๆ ผู้นำกลุ่มควรใช้ทักษะนี้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของกลุ่ม โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้กำหนดแนวทางด้วยตัวของเขาเองบ้าง เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกได้ค้นหาความต้องการของตนเอง และมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของกลุ่ม

13. การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) การกำหนดเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญในการให้คำปรึกษาแก่กลุ่มที่ผู้นำกลุ่มไม่ได้เป็นผู้กำหนด แต่สมาชิกกลุ่มจะร่วมกันทำความเข้าใจเป้าหมายที่เฉพาะของพวกเขาเอง แม้ว่าการกำหนดเป้าหมายจะเป็นสิ่งสำคัญในช่วงเริ่มต้นของกลุ่ม ตลอดการดำเนินกลุ่ม ผู้นำกลุ่มต้องให้กำลังใจสมาชิกในการค้นหาเป้าหมายอื่นๆ ของสมาชิกเอง ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนถ้ามีความจำเป็น ถ้าผู้นำกลุ่มไม่มีทักษะในการท้าทายสมาชิกให้กำหนดเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม ก็จะทำให้การดำเนินกลุ่มไม่มีจุดหมายปลายทาง

3.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory)

Carl R. Roger A.D.1902-1987 นักจิตวิทยาคลินิก เคยเป็น ผู้อำนวยการศูนย์แนะแนว มหาวิทยาลัยชิคาโก และย้ายมาอยู่ที่ มหาวิทยาลัยวิสคอนซิล เป็นผู้ก่อตั้ง Self-Theory และ Person-Centered Theory ท่านเกิดในครอบครัวที่อบอุ่น แต่ค่อนข้างหัวโบราณ ไม่ค่อยให้ลูกแสดงความเห็นบ่อยนัก จึงไม่ค่อยได้สื่อสารกับพ่อและแม่ของท่านบ่อยเพราะกลัวไม่ได้รับการยอมรับ จึงมีอิทธิพลให้ทฤษฎีของท่านเน้นความสำคัญของการรับฟังที่ไม่ตัดสิน และยอมรับผู้รับบริการ เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งพัฒนาจากแนวคิด การให้การปรึกษาแบบไม่นำทาง Non directive Counseling โดยแนวคิดนี้เชื่อในความสามารถของบุคคลที่จะเลือกตัดสินใจกระทำในสิ่งที่สร้างสรรค์อย่างมีวิจารณญาณ ว่าตนเราสามารถเข้าใจตนเองและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ผู้ให้การปรึกษาต้องไม่แสดงความคิดเห็นของตัวเอง เพราะผู้รับบริการเข้าใจเองได้ เข้าใจและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เพื่อจะสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ เพียงผู้ให้บริการต้องมีวิธีสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงความจริงใจ ใส่ใจ เข้าใจ ไม่เป็นผู้ตัดสิน เน้นว่าการที่จะเข้าใจคนนั้นต้องเข้าใจโลกทัศน์ภายใน จำเป็นต้องเข้าใจความรู้สึกของเขาด้วยจึงจะสามารถแยกแยะการรับรู้ของเขาได้ การที่จะช่วยเขาแก้ปัญหาได้ต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างตนตามการรับรู้ตนเองกับประสบการณ์จริงมีการมองมนุษย์ในด้านบวกไว้วางใจว่าผู้รับบริการจะสามารถเข้าใจตนเองและนำตนเองได้ ว่ามีศักยภาพที่จะตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข เป็นความสอดคล้องระหว่างตัวตนการรับรู้ของตนเอง และตัวตนตามสภาพจริง การปรับตัวไม่ขัดแย้งระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่มืออยู่จริง

คอเรย์ (Corey, 2003) ได้สรุปความคิดเห็นของโรเจอร์เอาไว้ว่า วิธีการในการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง มีความเชื่อพื้นฐานโน้มเอียงเรื่องศักยภาพของมนุษย์ที่เต็มเปี่ยม มีความเชื่อในความสามารถของกลุ่มที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองไปสู่จุดหมายด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์สำหรับกลุ่มที่มุ่งไปไปยังเป้าหมายต้องพัฒนาการยอมรับ และบรรยากาศของความเชื่อถือ ซึ่งสมาชิกสามารถแสดงทิศทางของตนเอง และพวกเขา มักจะปิดบัง และสามารถเปลี่ยนไปสู่การปรับพฤติกรรมใหม่

ใจความสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การที่พฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) และปัญหาของบุคคลเกิดจากความไม่สอดคล้องระหว่างตัวตนที่คิดว่าเป็น (Perceive self) ตัวตนที่อยากเป็น (Ideal Self) และ ตัวตนที่เป็นจริง (Real Self) ซึ่งถ้าสิ่งเหล่านี้มีความขัดแย้งกัน ไม่สอดคล้องก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดปัญหา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาโดยทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) นั้นเพื่อการให้บุคคลเกิดการสำรวจตัวเอง มีความนึกคิดต่อตนเองตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น สามารถค้นพบตัวเอง เข้าใจ ยอมรับ และเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเองได้ รวมทั้งปรับตัวได้ดี

แนวคิดนี้เน้นความสำคัญของการติดตามเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญซึ่งเทคนิคสำคัญที่ใช้ในการให้คำปรึกษานั้น แพทเทอร์สัน (Patterson, 1980:420) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางเน้นปรัชญาและเทคนิคของผู้ให้คำปรึกษาซึ่งจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา เทคนิคเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษารับทราบว่าผู้ให้คำปรึกษายอมรับและเคารพในความเป็นบุคคลที่มีคุณค่าของเขา มีความเข้าใจในความคิดความรู้สึกของเขา เปิดโอกาสให้เขาทำความเข้าใจความรู้สึกของตนเองและยอมรับตนเองได้ ซึ่งมีเทคนิคดังนี้

1. การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport) กล่าวคือ เทคนิคนี้ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความยืดหยุ่นในการเล่าเรื่องราวต่างๆ ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษากล้าแสดงออกอย่างอิสระเกี่ยวกับความรู้สึกของตนเองซึ่งในช่วงเริ่มต้นอาจจะเกิดภาวะตื่นเต้น การทำให้เกิดความสบายใจ เกิดความผ่อนคลายเป็นกันเอง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้เริ่มต้นปัญหาของเขาได้

2. การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) กล่าวคือ ผู้ให้คำปรึกษาฟังเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าให้ฟังโดยไม่แสดงความคิดเห็น ความในใจหรือปฏิกิริยาใดๆ ของตนเองออกไป การแสดงการยอมรับด้วยการพยักหน้าและใช้คำพูดแสดงการยอมรับ เช่น “ฉันเข้าใจ” “ไม่เป็นไร” เป็นต้น

3. การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) กล่าวคือ เทคนิคนี้จะส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดและแสดงความรู้สึกต่างๆ อย่างเสรีเพราะถ้าผู้ให้คำปรึกษาขัดจังหวะอาจทำให้ความรู้สึกอยากเล่าหมดไป ซึ่งผู้ให้การปรึกษาที่ดีต้องให้ความสนใจ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึก จนสามารถตอบคำถามได้ว่าอะไรกำลังจะเกิดขึ้นกับผู้รับการปรึกษา หรือต่อชีวิตของเขา

4. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) กล่าวคือ เทคนิคนี้เป็นการเรียบเรียงคำพูดใหม่โดยนำเอาคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาตีความหมาย อาจถอดข้อความและจัดคำพูดใหม่โดยเน้นความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากกว่าเนื้อคำพูด

5. การตั้งคำถาม (Questioning) กล่าวคือ เป็นการช่วยให้เข้าใจผู้รับการปรึกษามากขึ้น และผู้รับบริการเข้าใจตนเองมากขึ้น และกระตุ้นผู้รับการปรึกษาให้ระบายความในใจออกมามากที่สุด หรือจูงใจผู้รับการปรึกษาให้ปัญหาของเขาให้กระจ่างยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็นคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด

6. การสะท้อนเนื้อหา (Reflecting of content) เป็นการทำให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจโลกภายในของเขา โดยพยายามค้นคว้าสิ่งที่มีความหมายและความสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษาแล้วสะท้อนกลับไปให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกของเขา

7. การทำให้เกิดความกระจ่าง (Clarification) กล่าวคือ เทคนิคนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะพูดให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาของเขาให้ชัดเจนขึ้น ซึ่งโดยปกติแล้วผู้รับคำปรึกษาจะสับสนไม่เข้าใจตนเอง การมองโลกและการรับรู้บิดเบือนไปจากความจริง เทคนิคนี้จะช่วยให้กระจ่างในตนเอง

8. การสังเกต (Observation) กล่าวคือ การที่ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาในขณะที่เขาเล่าปัญหาของเขา ซึ่งจะสามารถทำให้เราเห็นได้ว่าผู้รับคำปรึกษา มีปัญหาทางอารมณ์ หรือไม่

9. เทคนิคการสรุป ผู้ให้คำปรึกษาสามารถช่วยเน้นความคิดต่างๆที่กระจัดกระจายในระหว่างการให้คำปรึกษาให้มีความชัดเจนมากขึ้นจะช่วยให้เขาตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ที่ผู้ให้คำปรึกษาควรกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาสรุปได้เองถ้าเป็นไปได้

เมื่อพิจารณาสาระสำคัญจากทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) ผู้วิจัยวิเคราะห์สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) นั้นทำให้บุคคลเกิดการสำรวจตัวเอง มีความนึกคิด ความเข้าใจต่อตนเองตรงกับความเป็นจริง ค้นพบตัวเอง และเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และปรับตัวได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับบุคคลที่สามารถรับรู้ความสามารถของตนเองได้ เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้

3.3 ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory)

อัลเบิร์ตเอลลิส (Albert Ellis) ผู้สร้างทฤษฎีการบำบัดแบบเน้นเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม หรือที่เรียกว่า Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) มองว่า ความเชื่อ การประเมิน ปรัชญาของบุคคลเป็นตัวควบคุมความรู้สึกของบุคคลและก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์มากกว่าสภาพแวดล้อมภายนอกเอลลิสมองว่า การเปลี่ยนแปลงความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมเป็นหนทางนำไปสู่การมีสุขภาพจิตดี ซึ่งเขาได้นำเสนอหลักการดังกล่าวนี้เป็น ครั้งแรกในปี 1950 และกลายมาเป็นพื้นฐานของการบำบัดแบบเน้นความคิดทั้งหมดในปัจจุบัน

Corey (2005, p. 273) กล่าวว่า ทฤษฎีการเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) มองธรรมชาติของมนุษย์ว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อมศักยภาพจากสองสิ่งคือ ความคิดอย่างมีเหตุผลหรือความคิดแบบตรงไปตรงมา และความคิดที่ไร้เหตุผล โดยทั่วไปมนุษย์มีสิ่งที่ทำให้โอบอ้อมจากการที่มนุษย์มักจะปกป้องตัวเอง ชอบความสุข ความคิดและการพูดคุย ความรัก การสื่อสารกับผู้อื่น การเจริญเติบโต และการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบ (Self-Actualization) แต่ในขณะที่เดียวกันมนุษย์ก็มีนิสัยที่ชอบในเรื่องของการพินัน การทำลายตนเอง (Self-Destruction) และหลีกเลี่ยงที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ การผัดวันประกันพรุ่ง การทำผิดซ้ำๆ การไม่อดทน การตำหนิตนเอง และมีคำพูดว่า มนุษย์ยอมผิดพลาดเสมอ ในทฤษฎี REBT พยายามที่จะช่วยให้มนุษย์ยอมรับตนเองในฐานะที่เป็นสิ่งที่สร้างความผิดพลาดได้และยังทำผิดอยู่เรื่อยๆแต่ขณะเดียวกันก็เรียนรู้ที่จะยอมรับตนเองอย่างที่เป็นอยู่และมีชีวิตอย่างสันติ

ทฤษฎีการเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) มีพื้นฐานอยู่บนสมมุติฐานว่า เราไม่ได้ถูกรบกวนจากเหตุการณ์เพียงอย่างเดียวแต่เราอาจถูกรบกวนจากตัวของเราเองโดยรับเอาเป้าหมายและค่านิยมที่เราเรียนรู้จากครอบครัวและวัฒนธรรม จากนั้นก็เปลี่ยนสิ่งเหล่านี้ไปเป็นคำว่า “ควร” “ควรจะ” และ “ต้อง”

ใจความสำคัญของทฤษฎีนี้เน้นเชื่อว่า มนุษย์ต่างจากสัตว์โลกทั้งหลาย มีค่านิยม สามารถคิด สามารถพัฒนาโครงสร้างความรู้คิดของตนได้ อีกทั้งมนุษย์เกิดมาพร้อมกับศักยภาพ มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและไร้เหตุผล การที่มีอารมณ์ที่ไม่มีเหตุผล มีสาเหตุมาจากความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล แต่ถ้าเขาเรียนรู้วิธีคิดที่มีเหตุผลมากขึ้น ลดการไร้เหตุผล จะเป็นสาเหตุที่ประสบความสำเร็จในชีวิต มนุษย์มีความต้องการสิ่งที่ดีงามในชีวิต หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ มักกล่าวโทษหรือตำหนิตนเอง หรือผู้อื่น ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของมนุษย์มีความสัมพันธ์ กันอย่างใกล้ชิด เมื่อบุคคลแสดงความรู้สึกเขาก็จะคิดและแสดงพฤติกรรมด้วย เมื่อแสดงพฤติกรรมเขาก็จะแสดงความรู้สึกด้วย เมื่อบุคคลคิด เขาก็จะแสดงความรู้สึกและพฤติกรรมด้วย

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาโดยทฤษฎีการเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) (ตามพงษ์ วงษ์จันทร์, 2550)นั้นเพื่อการปรับเปลี่ยนความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลเป็นบุคคลที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผล ช่วยให้สมาชิกกลุ่มค้นหาอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินชีวิตที่จะนำมาซึ่งความสุข

การเผชิญปัญหาตามแนวคิดทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) มูสและบิลลิง (ภักวดี ปรีชาประพาพวงศ์, 2550; อ้างอิงจาก Moos & Billing, 1982) เป็นจิตแพทย์และนักจิตวิทยาที่ให้ความสนใจในเรื่องการเผชิญปัญหา เขาอธิบายเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาว่า มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของทฤษฎีต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวกับโครงสร้างของบุคลิกภาพของมนุษย์ที่ประกอบด้วยโครงสร้างของจิต 3 ส่วน คือ อิด(Id) อีโก้ (Ego) และซูปเปอร์อีโก้ (Superego)

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรชีวิต (Life Cycle Perspective) เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวกับพัฒนาการของบุคคลและประสบการณ์ในชีวิต

3. ทฤษฎีวิวัฒนาการ (Evolution Theory and Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการแก้ปัญหาและประเมินด้านความคิด

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสังคมเศรษฐกิจ (Cultural and Social Ecological Perspectives) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

จากทฤษฎีพื้นฐาน 4 แขนงนี้ Moos and Billing ได้รวบรวมแหล่งเกี่ยวพันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาไว้ซึ่งได้แก่พัฒนาการของอีโก้ (Ego Envelopment) การเชื่อความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) รูปแบบการนึกคิด (Cognitive Styles) ทักษะในการ

แก้ปัญหา ลักษณะสังคมและความเชื่อดวงมณี จงรักษ์ (2551) กล่าวว่า จิตใจเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ สาเหตุที่คนเรามีสุขภาพจิตเสียเพราะบุคคลทำต่อตนเอง ดังนี้ บุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้าย (เหตุการณ์ = Antecedent) บุคคลรู้สึกผิดหวัง(ความรู้สึก = Consequence) บุคคลตกย้ำความคิดที่ไร้เหตุผล (ความคิด = Beliefs)

จากโครงสร้างกรอบความคิด ABCDE เพื่อแสดงผลที่มีต่ออารมณ์ที่รบกวนจิตใจและการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎี REBT เสนอโครงสร้างกรอบความคิด ABCDE เพื่อแสดงให้เห็นความคิดเป็นตัวกำหนดสร้างอารมณ์ทางลบ และจัดการความคิดเพื่อเผชิญปัญหาได้อย่างไรว่า A = เหตุการณ์ที่กระตุ้นเร้า (Activating Event) B = ความเชื่อที่มีต่อเหตุการณ์ (Beliefs) C = ผลที่ได้รับทางอารมณ์และพฤติกรรมซึ่งกำหนดโดยความเชื่อ (Emotional and Behavioral Consequences) D = การโต้แย้งความเชื่อที่ส่งผลรบกวนจิตใจ(Disputing Disturbance-Producing Beliefs) E = ทักษะใหม่มีเหตุผลและประสิทธิภาพทำให้พฤติกรรมและอารมณ์เปลี่ยนไป (New and Effective Rational Outlook)

ในการให้คำปรึกษาหลากหลาย และจะประยุกต์ให้สมกับผู้รับคำปรึกษาภายใต้แนวคิดของทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) ซึ่งกระบวนการให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือดังนี้

1. ขั้นแรกเป็นการสร้างสัมพันธภาพโดยการยอมรับให้เข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษาจุดประสงค์ของการสร้างสัมพันธภาพก็เพื่อสร้างเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยต่อการแทรกแซงส่วนบุคลิกภาพที่ไร้เหตุผลของผู้รับการปรึกษาผู้ให้การปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมจะไม่ยอมให้องค์ประกอบของสัมพันธภาพมาขัดขวางการโต้แย้งอย่างฉับไวต่อความเชื่อที่ไร้เหตุผลของผู้รับการปรึกษาเพราะผู้ให้การปรึกษาจะไม่รับฟังปัญหาอย่างเป็นผู้ตามแต่จะโต้แย้งความเชื่อที่ไร้เหตุผลแม้จะพบกับผู้รับการปรึกษาเป็นครั้งแรกก็ตาม

2. ขั้นที่สองคือการตกลงร่วมกันถึงเป้าหมายของการช่วยเหลือผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาร่วมกันกำหนดปัญหาโดยคำนึงถึงโครงสร้าง ABCDE มากกว่ากำหนดว่าเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาคืออะไร (A) ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาจะทำความเข้าใจกับผู้รับการปรึกษาว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (A) เป็นสิ่งที่ไม่อาจจะควบคุมได้ดังนั้นปัญหาไม่ใช้การควบคุมหรือการแก้ไขตรงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ขั้นที่สามคือการนำเทคนิคของการพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรมมาใช้เพื่อ เปลี่ยนความคิดความรู้สึกซึ่งจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมใหม่ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาต้องสามารถทำให้ผู้รับการปรึกษาใช้เทคนิคการโต้แย้งความคิดที่ไร้เหตุผลเพื่อเปลี่ยนความคิดและใช้เทคนิคทางพฤติกรรมเพื่อเสริมแรงการสร้างนิสัยใหม่

จากการศึกษามีการนำเทคนิคการให้การศึกษาตามแนวคิดการพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมมาใช้หลากหลายวิธีเพื่อให้ผู้รับการบำบัดเปลี่ยนความเชื่อที่ไร้เหตุผลไปสู่ความเชื่อที่มีเหตุผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอารมณ์และพฤติกรรมที่เหมาะสม (Ellis

&Whiteley,1979) เหมือนการบำบัดแบบพฤติกรรมปัญญา (cognitive behavior therapy) อื่นๆ ซึ่งจะครอบคลุมทั้งเทคนิคการรู้คิดอารมณ์และพฤติกรรมโดยจะเน้นในด้านการคิดการโต้แย้งการอธิบายการกระตุ้นการตีความการอธิบายและการสอนซึ่งได้อธิบายถึงเทคนิคที่นำมาใช้ไว้ดังนี้ (Corey, 1996; Ellis, 1994) โดยมีเทคนิควิธีการที่นำมาใช้ได้แก่

1. วิธีการทางปัญญา (cognitive methods) เป็นวิธีการพัฒนาความคิดของ ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจัดความคิดที่ไม่มีเหตุผลให้หมดไปและพัฒนาความคิดที่มีเหตุผลได้แก่

1.1 การโต้แย้งกับความคิดที่ไม่มีเหตุผลเริ่มต้นโดยการสอนทฤษฎี ABC ให้กับผู้มารับคำปรึกษาโดยชี้ให้เห็นว่าความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลนั้นมีผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมที่ผิดปกติ อย่างไรก็ตามการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล (แทนด้วย D) ซึ่งเป็นการท้าทายความเชื่อที่ลงโทษตนเองและสมมติฐานที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้และมีแนวโน้มที่ไม่เป็นจริงด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์เหล่านี้คือรูปแบบของกระบวนการทางปัญญาซึ่งกระบวนการของความเชื่อนี้จะประกอบด้วย 3Ds คือ

1.1.1 การสืบหาความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล (detecting) คือการสืบหาความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลว่าไม่มีเหตุผลและไม่เป็นความจริงอย่างไรเป็นการซักถามเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจหรือบอกให้ชัดเจนว่ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นแล้วมีความคิดหรือมีเหตุผลอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้นจากความคิดหรือเหตุผลดังกล่าวทำให้เกิดอารมณ์และมีการแสดงออกอย่างไรเป็นการถามเชิงชี้แนะให้ผู้มารับบริการได้คิดและค้นหาความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลกันระหว่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและความคิดที่มีต่อเหตุการณ์นั้นว่าเป็นเหตุเป็นผลต่อกันหรือไม่

1.1.2 การชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลกับความคิดที่มีเหตุผล (discriminate) คือการชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลกับความคิดที่มีเหตุผลคำถามเช่น “อะไรทำให้เกิดผลอย่างนั้น” เป็นการถามให้ผู้มารับบริการพิจารณาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดผลกรรมทางอารมณ์หรือพฤติกรรมหลังจากการโต้แย้ง (D) ก็จะทำให้เกิด (E) คือผลของการโต้แย้งความคิดที่ไม่มีเหตุผลจะละทิ้งความคิดที่เป็นการทำลายตนเองและได้ปรัชญาชีวิตที่มีเหตุผลและเป็นจริงมากขึ้นและยินดีที่จะยอมรับตนเองผู้อื่นและอุปสรรคที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในชีวิตประจำวัน

1.1.3 การโต้แย้งความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล (debating) คือการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลและชี้ให้เห็นว่าความคิดนั้นเป็นจริงหรือไม่เป็นการชักชวนให้ผู้รับบริการดูให้ถี่ถ้วนว่าความคิดของตนเป็นความจริงหรือไม่อย่างไร

1.2 การจำแนกความคิดเป็นการจำแนกระหว่างความคิดที่มีเหตุผลกับความคิดที่ไม่มีเหตุผลเป็นการจำแนกความแตกต่างระหว่างความต้องการกับความจำเป็นความปรารถนากับความคิดว่าต้องได้ความไม่พึงปรารถนากับความไม่สามารถทนได้

1.3 การกำหนดขอบเขตของความคิดที่ชัดเจนเป็นการกำจัดความคิดที่ไม่มีเหตุผลอีกอย่างหนึ่งเป็นการกำจัดถ้อยคำที่เป็นความคิดหรือความเชื่อต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเน้นการหยุดลักษณะของถ้อยคำที่หลวมไม่ชัดเจน

1.4 การตีความหมายของการป้องกันตนเองผู้ให้การบำบัดแสดงให้ผู้รับการบำบัด เห็นว่าการป้องกันตนเองเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายแต่เป็นไปเพื่อความสบายใจและไม่เป็นอันตรายใดๆ

1.5 การแสดงให้ผู้รับการบำบัดเห็นว่ามีทางเลือกและการกระทำที่เลือกได้อีกผู้ให้การบำบัดต้องช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการบำบัดค้นหาทางเลือกหลายๆทางและพยายามให้เขาตัดสินใจเลือกเอง

1.6 การใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจนเอลลิส (Ellis, 1994) กล่าวว่าความคิดของมนุษย์ที่สับสนนั้นบางส่วนเกิดจากการใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ถูกต้องจึงต้องให้ความสนใจในคำพูดหรือภาษาที่ผู้รับบริการใช้

1.7 การใช้อารมณ์ขันผู้ให้การบำบัดอาจใช้ความตลกขบขันโดยไม่ต้องจริงจังเกินไป ซึ่งจะทำให้ผู้รับการบำบัดเกิดความผ่อนคลายขบขันในความผิดพลาดและยอมรับว่าตนเองมีจุดอ่อนเหมือนคนทั่วไป

1.8 การบ้านเพื่อการฝึกวิเคราะห์ความคิดอารมณ์และพฤติกรรมของตนตามรูปแบบABCDE โดยให้ผู้รับการบำบัดกรอกข้อมูลตั้งแต่ A ถึง E ลงในแบบการฝึกคิดอย่างมีเหตุผลด้วยตนเองเมื่อเผชิญกับสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ไม่เป็นที่สุขนำมาตรวจสอบและวิเคราะห์ร่วมกัน

2. เทคนิคทางอารมณ์ (emotive techniques) เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนา ภาวะอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา โดยการสร้างจินตนาการด้วยการใช้ใช้เหตุผลและอารมณ์เป็นการสร้าง จินตนาการให้ผู้รับการบำบัดเห็นถึงความรู้สึกและอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและเปลี่ยนความรู้สึกนั้นๆ ให้เป็นความรู้สึกที่เหมาะสม รวมถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขคือการที่ผู้ให้การปรึกษายอมรับใน ความ เป็นมนุษย์และการไม่สร้างเงื่อนไขในการยอมรับโดยการประเมินจากพฤติกรรมโดยไม่ตัดสิน พฤติกรรมผู้รับการบำบัดว่าดีหรือเลว

3. วิธีการทางพฤติกรรม (behavioral method) เป็นวิธีการที่นำมาใช้ในการพัฒนา พฤติกรรมของผู้รับบริการให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ยิ่งขึ้นอันได้แก่

3.1 การฝึกทักษะเป็นวิธีการฝึกให้ผู้รับบริการเกิดทักษะในการแสดงออก เช่น ทักษะการพูดทักษะการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ตนเองได้ถูกต้องซึ่ง จะนำไปสู่การคิดอย่างมีเหตุผลและการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อไป

3.2 การวางเงื่อนไขแบบการกระทำเป็นวิธีการที่นำมาใช้ในการบำบัดอีก วิธีหนึ่ง โดยให้ผู้รับบริการนำผลกรรมมาเป็นตัววางเงื่อนไขให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์การวาง เงื่อนไขในผลกรรมที่นิยมใช้ส่วนใหญ่เป็นการวางเงื่อนไขด้วยการเสริมแรงซึ่งการวางเงื่อนไขโดยการ เสริมแรงนี้เป็นวิธีการฝึกให้ผู้รับบริการสามารถแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์

3.3 การให้แรงเสริมทางสังคม (social reinforcement) อาจให้ทั้งคำพูด และท่าทาง เช่นยกย่องยืมชมเชย เป็นต้น

เมื่อพิจารณาสาระสำคัญของทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) ผู้วิจัยวิเคราะห์สรุปได้ว่า ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) นั้นทำให้บุคคลสามารถตระหนักว่าการคิดอย่างไรเหตุผลก่อให้เกิดปัญหาต่อตนเอง และยังช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญหน้ากับสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยความคิดที่มีเหตุผล และมนุษย์สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความอดทน และไม่ตำหนิตนเองแต่พัฒนาความผิดพลาดเพื่อเป็นประสบการณ์ในการพัฒนาตัวเองต่อไปซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการรับความสามารถของตนเอง

3.4 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาเชิงพฤติกรรม(Behavioral Counseling) เป็นทฤษฎีที่นำหลักการเรียนรู้มาใช้ในการการแก้ไขปัญหาด้านพฤติกรรมในการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม John Crumboltz ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยแอสตันฟอร์ด เป็นผู้เริ่มนำคำว่า Behavioral Counseling มาใช้ในการให้คำปรึกษา เมื่อปีค.ศ.1964 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาเชิงพฤติกรรมมีพื้นฐานมาจากผลการศึกษาดทดลองเกี่ยวกับหลักการเรียนรู้ของ Pavlov ,Wastson , Skinner และ Thorndike เป็นส่วนมากต่อมาในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1913-1919 Dr. Wastsonซึ่งได้รับอิทธิพลทางด้านแนวคิดจาก Pavlov ได้จัดตั้งทฤษฎีพฤติกรรมนิยม Behaviorism ขึ้นมา โดยนำหลักการของทฤษฎี Classical Conditioning Learning ของ Pavlov ไปขยายผลการทดลอง

การให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เป็นการจัดสภาพการเรียนรู้ใหม่ โดยมีรากฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งเน้นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดยมองธรรมชาติของมนุษย์ว่า มี 4 ประการ

1. มนุษย์ไม่ได้เกิดมาดีหรือเลวแต่กำเนิด แต่จะเริ่มตนชีวิต ในลักษณะว่างเปล่า
2. มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่สามารถตอบสนองสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อม แบบแผนพฤติกรรมของมนุษย์จะเรียนรู้จากการสร้างปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือ จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม
3. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ส่วนการเรียนรู้สามารถทำให้หมดไปได้ และทำนองเดียวกันก็สามารถทำให้เกิด การเรียนรู้ใหม่ได้
4. มนุษย์สามารถควบคุม และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ แม้ว่าจะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมก็ตาม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 211) ได้เสนอแนวปฏิบัติการให้ปรึกษาของทฤษฎีการให้การศึกษาแบบพฤติกรรมนิยมนั้นในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ผู้ให้คำปรึกษาจะสร้างสัมพันธภาพกับผู้บริการเป็นอันดับแรก พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

เพื่อให้ผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาเกิดความอุ่นใจ ใ่ว่างใจผู้ให้การศึกษาและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ต่อจากนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การสำรวจปัญหาและระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาจะสำรวจปัญหาด้วยการเก็บข้อมูลให้ได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาขอรับ ข้อมูลที่ได้มานี้อาจมีปัญหามากมาย แต่จะให้ผู้รับบริการเป็นผู้เลือกว่าปัญหาใดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกที่ต้องการแก้ไข ส่วนปัญหา อื่นๆ ที่มีความสำคัญรองลงมานั้นจะหาทางแก้ไขในโอกาสต่อไป

2. เมื่อผู้รับบริการระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้แล้ว ผู้ให้การศึกษาจะให้ผู้รับบริการวิเคราะห์ปัญหา โดยนำปัญหานั้นมาวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ปัญหานั้นๆ เป็นปัญหาทางกายหรือจิตใจหรือสาเหตุจากสภาพแวดล้อมและผลที่เกิดจากปัญหานั้น ๆ เป็นอย่างไร

2.2 ทำการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ให้การศึกษากับผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข และสาเหตุต่าง ๆ ถ้าเข้าใจตรงกันแล้วก็ดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการให้การศึกษาต่อไป โดยเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง จะต้องชัดเจนเป็นรูปธรรม ไม่สลับซับซ้อน และสามารถประเมินได้

3. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ให้การศึกษาจะพิจารณาเลือกเทคนิคที่เหมาะสมกับปัญหาของผู้รับบริการ อธิบายให้ผู้รับบริการทราบถึงลำดับขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

4. ภายหลังจากดำเนินการให้การศึกษาโดยเทคนิคต่างๆ แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องประเมินผลการให้การศึกษาโดยประเมินผลเป็นระยะ เพื่อดูพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติก่อนจะนำวิธีการหรือเทคนิคใดๆ มาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ ทั้งระหว่างและภายหลังจากใช้เทคนิคเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบว่า พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดหากเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และบรรลุเป้าหมายของการให้การศึกษาแล้ว การให้การศึกษาแล้ว การให้ศึกษานั้นก็สิ้นสุดลง แต่หากการเปลี่ยนแปลงยังไม่บรรลุเป้าหมายของการให้การศึกษา ผู้ให้การศึกษาจะต้องพิจารณาว่า ควรจะปรับปรุง แก้ไข ขั้นตอนใด และควรจะทำต่อไปอย่างไร

5. ขั้นตอนการให้การศึกษา เมื่อให้การศึกษาบรรลุเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการสิ้นสุดการศึกษา พร้อมทั้งช่วยเตรียมการให้ผู้รับคำปรึกษานำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้การศึกษาไปปรับใช้กับ สถานการณ์อื่นๆ ในชีวิตประจำวัน

การให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเน้นเน้นการปรับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมพร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งเทคนิคในการให้การปรึกษา ดังนี้

1. การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้ที่มาขอรับคำปรึกษามีกำลังใจและมั่นใจที่จะแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อไป

2. การเรียนรู้จากตัวแบบ โดยผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาจะสังเกตพฤติกรรมของ ตัวแบบซึ่งอาจจะเป็นตัวแบบที่มีชีวิตในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลอง หรือตัวแบบสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบในภาพยนตร์ ในโทรทัศน์ หรือในวีดิทัศน์ และเมื่อผู้รับบริการเลียนแบบพฤติกรรมของ ตัวแบบแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้ทักษะใหม่ที่เป็นต่อการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งเทคนิคการเรียนรู้จากการมีตัวแบบ (Modeling Technique) การให้คำปรึกษา แบบพฤติกรรมนิยม ใช้เทคนิคการเรียนรู้จากการมีตัวแบบมีพื้นฐานสำคัญมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทาง สังคมของ แบน ดูรา (Bandura) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ดังนี้

2.1. เพื่อเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์ โดยการสังเกตจากพฤติกรรมของตนเอง สามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้ทักษะใหม่ที่เป็นต่อการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

2.2. เพื่อลดหรือเพิ่มพฤติกรรมที่เคยเรียนรู้มาก่อนแล้ว การเรียนรู้จากการสังเกต สามารถช่วยลดหรือเพิ่มการแสดงออกของพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาให้เป็นไปตามที่พึงประสงค์

2.3. เพื่อส่งเสริมการตอบสนองต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ การได้สังเกตตัวแบบ แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์จะมีผลให้ผู้รับคำปรึกษาตอบสนอง โดยการแสดงพฤติกรรมที่ได้เรียนรู้ นั้นด้วยความสมัครใจ

3. การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertion Technique) การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดง ออกเป็นการฝึกฝนทักษะทางสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งบุคคลทุกช่วงวัยควร ได้รับรู้ เพราะจะช่วยให้เกิด ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น กลวิธีซึ่งใช้ในการฝึกพฤติกรรมกล้า แสดงออกให้แก่ผู้รับ คำปรึกษา ได้แก่

3.1 การสอน (Instruction)

3.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

3.3 การมีตัวแบบ (Modeling)

3.4 การฝึกซ้อมพฤติกรรม (Behavior Rehearsal)

3.5 การใช้การเสริมแรงทางสังคม (Social Reinforcement)

3.6 การฝึกฝนเป็นการบ้าน (Homework Assignment)

4. การขจัดความรู้สึกหวาดวิตกเป็นระบบ (Systematic Desensitization) เป็นเทคนิคที่ช่วย ขจัดความกลัว ความวิตกกังวลของผู้บริการที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง หรือ สถานการณ์บางอย่าง ซึ่งเทคนิคนี้ มีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้เงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning)

5. การฝึกการผ่อนคลาย (Relaxation Training) กับวิธีการอื่นที่เกี่ยวข้อง (Related Method) เช่น การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อควบคู่กับจินตนาการ ควบคู่กับการขจัดความหวาดวิตก อย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการทำสมาธิ เป็นต้น เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับบริการที่มีความวิตก กังวล ความเครียด ไม่มีสมาธิ นอนไม่หลับ คิดมาก มีอาการต่างๆบรรเทาลง

6. ยุทธวิธีต่างๆ ในการบริการจัดการตนเองและพฤติกรรมตนเอง (Self – Management Strategies and Self – Directed Behavior) ยุทธวิธีในการบริหารจัดการตนเองเป็นการผสมผสานวิธีการต่างๆ ด้านความรู้และพฤติกรรม (Integrating Cognitive and Behavioral Methods) เพื่อช่วยให้ผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาได้จัดการกับปัญหาของตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญในการจัดการกับปัญหาของเขา ที่มาขอรับคำปรึกษาที่จะกำหนดโปรแกรมการบริหารจัดการตนเองเกี่ยวกับปัญหานั้นๆ ของผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาจะต้องปฏิบัติโปรแกรมที่กำหนดจะต้องควบคุมตนเอง มีพฤติกรรมที่จะนำตนเองให้บรรลุเป้าหมาย

จากการศึกษาทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach) ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทฤษฎีนี้จะช่วยในการปรับพฤติกรรมของผู้มารับคำปรึกษาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ทำให้ผู้รับคำปรึกษารับถึงว่าพฤติกรรมไหนเป็นพฤติกรรมที่ควรกระทำและไม่ควรกระทำและได้มีการได้ทดลองกระทำจริง ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการฝึกฝนและเกิดการเรียนรู้ในที่สุด ส่งผลให้การรับรู้ความสามารถในตนเองชัดเจนขึ้นไปด้วย

4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค(AQ)

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษากลุ่มพบว่างานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆด้วยกันคือ การให้คำปรึกษากลุ่มต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการให้คำปรึกษากลุ่มต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค(AQ) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

มะลิวรรณ เชียงทอง (2548) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นักเรียนที่ได้รับโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และนักเรียนที่ได้รับโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

วันเพ็ญ อัสวศิลาปุกูล (2539) ได้ทำการศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโดยพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ต่อการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลที่

สูญเสียแขนขาเป็นการวิจัยเชิงทดลองแบ่งกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งหมด 16 คนซึ่งเป็นบุคคลที่เสียแขน ขาที่อยู่ในช่วงได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่ได้คะแนนจากแบบวัดการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตน และแบบวัดการรับรู้ความสามารถเฉพาะของตน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 0.5 ของค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) หลังการทดลองบุคคลที่เสียแขน ขา ที่รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตน และคะแนนการรับรู้ความสามารถเฉพาะของตนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้ารับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 2) หลังการทดลองบุคคลที่เสียแขน ขา ที่รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตน และคะแนนการรับรู้ความสามารถเฉพาะของตนสูงกว่าก่อนเข้ากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปราณี นัยประยูร (2544) ศึกษาผลการให้คำปรึกษากลุ่มทฤษฎีพิจารณาเหตุผล และอารมณ์ และการใช้โปรแกรมการพัฒนาความคาดหวังในความสามารถของตนต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบในการเข้าชั้นเรียนของนักเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตร ชั้นที่ 2 แบ่งกลุ่มออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 6 คน ผลการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษากลุ่มทฤษฎีพิจารณาเหตุผล และอารมณ์ และการใช้โปรแกรมการพัฒนาความคาดหวังในความสามารถของตน สามารถเพิ่มพฤติกรรมความรับผิดชอบในการเข้าชั้นเรียนของนักเรียนได้ทั้งในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล

มณฑา อนุรัตน์ศรี (2546) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อแรงจูงใจภายในในการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตพิบูลบำเพ็ญแบ่งกลุ่มออกจากคะแนนแรงจูงใจภายในตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมาได้จำนวน 37 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มละ 6 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองมีแรงจูงใจภายในสูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมทั้งในระยะหลังทดลองและระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญ

สิริวรรณ วงศ์พงษ์เกษม (2554) ได้ทำการศึกษาผลของโปรแกรมพัฒนาผู้เรียนที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเซนต์ดอมมินิก ผลการวิจัยพบว่า 1) หลังการทดลองความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 3) หลังการทดลองความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 4) กลุ่มทดลองมีความเห็นว่าการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาผู้เรียนช่วยนักเรียนพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคให้สูงขึ้น

จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีส่วนต่อการทำงานของบุคคล เพื่อเน้นให้เกิดความเข้าใจ ตระหนักรับรู้ความสามารถของตนและศักยภาพที่มีอยู่ในตนเอง สามารถดึงมาใช้ให้

เกิดประโยชน์ในรูปแบบความคิดและการแสดงออกมาทางพฤติกรรม การที่บุคคลจะเลือกทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นก็ขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่ในตัวบุคคล



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีมีลักษณะเป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research Design) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่เพื่อนำมาสู่กลุ่มการคัดเลือกตัวอย่างการทดลองในงานวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถในตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ ดังนี้

ระยะการวิจัยกึ่งทดลองศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถในตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ จำนวนพนักงานทั้งหมด 193 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ซึ่งได้มาจากกลุ่มประชากรที่มีคะแนนประเมินความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าค่าเฉลี่ย เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selective) ตามความสมัครใจเข้าร่วมการแบ่งพนักงานเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากันเพื่อเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน และแต่ละกลุ่มจะมีเพศหญิงและเพศชายกลุ่มละ 4 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 16 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค ส่วนกลุ่มควบคุมจะไม่ได้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค (Adversity Quotient)
2. แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)
3. โปรแกรมพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมและสร้างขึ้นโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค (Adversity Quotient)

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค (Adversity Quotient) โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1.1. แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาปรับปรุงจากแบบวัดของศุภนุช สุตวิไล (2550) มาปรับปรุงข้อคำถามและเนื้อหาให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ โดยแบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ด้านผลกระทบ (Reach) ด้านความอดทน (Endurance)

1.2 ผู้วิจัยพัฒนาแบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) ที่มีลักษณะมาตราแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีทั้งข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการให้ครบทั้ง 4 องค์ประกอบ จำนวน 40 ข้อ

1.3 นำแบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทพิจารณา และทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษาปริญญาโท

1.4 หาคความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) ที่ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาและด้านจิตวิทยา จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถาม และภาษาที่ใช้พิจารณาข้อคำถามในแบบวัดที่สร้างขึ้นว่าสามารถวัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการของการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) โดยมีเกณฑ์ประเมินจากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้และข้อคำถามที่มีค่า

IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ซึ่งจากการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่าตั้งแต่ -0.2-1.00 แล้วนำแบบวัดมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ซึ่งพบว่ามิข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจำนวน 32 ข้อ

1.5 นำแบบวัดที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้(Try out) กับพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่จำนวน 60 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

1.6 นำแบบวัดที่ได้มาตรวจวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดรายองค์ประกอบ และทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นด้านการควบคุมสถานการณ์อยู่ที่ระดับ 0.78 ค่าความเชื่อมั่นของด้านสาเหตุและความรับผิดชอบอยู่ที่ระดับ 0.72 ค่าความเชื่อมั่นของด้านผลกระทบอยู่ที่ระดับ 0.82 และค่าความเชื่อมั่นของความความอดทนอยู่ที่ระดับ 0.86 ส่วนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ระดับ 0.91

ตัวอย่างแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้ที่ละข้อแล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับความรู้สึกความคิดของพนักงานตามสภาพที่เป็นจริงของพนักงานมากที่สุด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “มากที่สุด” “มาก” “ปานกลาง” “น้อย” “น้อยที่สุด” เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0.	การควบคุมสถานการณ์ ฉันเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมและที่ประชุมส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของฉัน ฉันจะกลับไปหาข้อมูลและเหตุผลมานำเสนอใหม่อีกครั้ง					
0.	สาเหตุและความรับผิดชอบ หากมีผู้ร่วมทีมหรือลูกน้องทำงานพลาด อาจส่งผลให้บริษัทได้รับความเสียหายได้ สิ่งแรกๆที่ฉันจะทำ คือ กล่าวขอโทษ ยินดีรับผิดชอบและหาแนวทางแก้ไข					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ผลกระทบ หากบริษัทของฉันถูกยกเลิกสัญญาจากลูกค้ารายใหญ่ฉันก็จะไม่พยายามติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ต่อไป					
	ความอดทน หากมีเหตุร้ายเข้ามาทำให้ฉันเสียใจมากฉันมักจะคิดว่าอีกไม่นานความโชคร้ายก็จะผ่านพ้นไปหากเรายืนหยัดไม่ยอมแพ้					

2. แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (Generalized self-efficacy Scale) จากงานวิจัยของ เจรูซาเลม และชวาร์เซอร์ (JarusalemansSchwarzer, 1993) ซึ่งได้พัฒนาปรับปรุงโดยพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2556) แบบวัดมีจำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 9 ข้อ และเป็นข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 5 ข้อ

2.2 ผู้วิจัยพัฒนาแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งลักษณะแบบวัดจะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) คำตอบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการให้ครบทั้ง 3 องค์ประกอบ จำนวน 18 ข้อ

2.3 นำแบบวัดวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทพิจารณา และทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

2.4 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ที่ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาและด้านจิตวิทยา จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาข้อคำถามและภาษาที่ใช้พิจารณาข้อคำถามในแบบวัดที่สร้างขึ้นว่าสามารถวัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการของการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) โดยมี เกณฑ์ประเมินจากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่

0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ซึ่งจากการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่าตั้งแต่ -0.40-1.00 แล้วนำแบบวัดมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ซึ่งพบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจำนวน 17 ข้อ

2.5 นำแบบวัดที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่จำนวน 60 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

2.6 นำแบบวัดที่ได้มาตรวจวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดรายองค์ประกอบ และทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ระดับ 0.77

ตัวอย่างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

คำชี้แจง โปรดกากบาท (X) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โปรดทำให้ครบข้อแม้ข้อจำกัดบางข้ออาจไม่เกิดขึ้นจริงกับท่านก็ตาม โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว ดังนี้

ข้อ	ข้อคำถาม	ระดับการรับรู้				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด
0.	ระดับความยากของงาน ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ตลอด					
0.	ความเข้มหรือความมั่นใจ ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้					
0.	การแผ่ขยาย เมื่อฉันเผชิญกับปัญหาฉันมั่นใจว่าฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาได้หลายวิธี					

3. โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่
ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิค แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่ม และโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม รวมทั้งหลักการเกี่ยวกับการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและฝ่าฟันอุปสรรคอุปสรรค

3.2 ผู้วิจัยพิจารณาเลือก เทคนิค แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาและโปรแกรมการให้คำปรึกษาที่มีผู้ศึกษาไว้ก่อนหน้า มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่

3.3 ดำเนินการจัดทำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 เป็นโปรแกรมเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ระดับความยากของงาน (Magnitude) ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) การแผ่ขยาย (Generality) และความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การควบคุม (Control) สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบ (Reach) และความอดทน (Endurance)

3.3.2 เป็นโปรแกรมที่ดำเนินการโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม จำนวน 10 ครั้ง รวมการประชุมนิเทศและการยุติการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยดำเนินการครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง เป็นเวลาระยะเวลา 1 เดือน 1 สัปดาห์ ซึ่งรวมทั้งหมด 20 ชั่วโมง โปรแกรมประกอบไปด้วยหัวข้อ เรื่อง วัตถุประสงค์ เวลา ทฤษฎี และเทคนิคที่ใช้ และวิธีดำเนินการ ซึ่งได้แก่ ขั้นตอนเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ขั้นตอนดำเนินการให้ คำปรึกษาขั้นยุติ การให้คำปรึกษา และการประเมินผล

3.3.3 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทนิพนธ์พิจารณา และทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษาปริญญาโทนิพนธ์

3.3.4 ผู้วิจัยนำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทนิพนธ์ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของความสอดคล้องทั้งในด้านเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี เทคนิค วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการ และการประเมินผลในการให้คำปรึกษากลุ่ม จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) โดยมีเกณฑ์ประเมินจากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มี ค่าความเที่ยงตรงใช้ได้และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ซึ่งจากการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องได้ ค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 และนำโปรแกรมไปทำการปรับปรุง

แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น และสามารถที่จะนำไปใช้พัฒนาพนักงานได้อย่างมีคุณภาพดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 สรุปโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค

ครั้งที่/หัวข้อ	วัตถุประสงค์	แนวคิดทฤษฎีการให้ คำปรึกษาและเทคนิคที่ใช้	ข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญ
ครั้งที่ 1 การปฐมนิเทศ และสร้าง ความคุ้นเคย	1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพ และความไว้วางใจ ระหว่างผู้วิจัยและสมาชิก ของกลุ่ม และชี้แจง ความสำคัญวัตถุประสงค์ ของการให้คำปรึกษา กลุ่ม 2. เพื่อพัฒนาการรับรู้ ความสามารถของตนใน การเผชิญและฝ่าฟัน อุปสรรคซึ่งสมาชิกทุกคน ได้ทราบรายละเอียด เกี่ยวกับตารางวัน เวลา จำนวนครั้ง ระยะเวลา รูปแบบและวิธีการต่างๆ ในการให้คำปรึกษากลุ่ม	ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึด บุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การตั้งคำถามปลายเปิด 2. การเปิดเผย 3. การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport)	-

ตาราง 2 (ต่อ)

ครั้งที่/หัวข้อ	วัตถุประสงค์	แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาและเทคนิคที่ใช้	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
ครั้งที่ 2 ความสามารถในตนเองมีอะไรบ้าง	1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าตัวเองมีความสามารถด้านใดบ้างพร้อมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสมาชิกในกลุ่ม	ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) และทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) 2. การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport) 3. การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) 4. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)	-
ครั้งที่ 3 ระดับความยากของงาน (Magnitude)	1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ความสามารถของตนเองในกิจกรรมที่ทำว่าแต่ละกิจกรรมมีระดับความยากง่ายของแต่ละกิจกรรมต่างกัน	ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) 2. การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) 3. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) 4. การตั้งคำถาม (Questioning)	ผู้วิจัยต้องอธิบายให้ชัดเจนถึงงานของแต่ละคนเพื่อให้สมาชิกเข้าใจในงานที่ทำแตกต่างกัน

ตาราง 2 (ต่อ)

ครั้งที่/หัวข้อ	วัตถุประสงค์	แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาและเทคนิคที่ใช้	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
ครั้งที่ 4 ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength)	เพื่อให้สมาชิกเกิดความมั่นใจว่าตนเองสามารถทำงานในระดับที่ความยากต่างกันออกไปได้ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การใช้ตัวแบบในการวางเงื่อนไข 2. การเสริมแรง(Reinforcement) 3. การฝึกการผ่อนคลาย (Relaxation Training)	ปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้สมาชิกได้นึกถึงเหตุการณ์ของความล้มเหลวมากขึ้น โดยผู้วิจัยใช้เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มในการให้สมาชิกได้เห็นภาพของเรื่องราวที่เกิดขึ้นชัดเจนมากยิ่งขึ้น
ครั้งที่ 5 การแผ่ขยาย (Generality)	เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้	ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การตั้งคำถาม (Questioning) 2. การทำให้เกิดความกระจ่าง (Clarification) 3. การสะท้อนเนื้อหา (Reflecting of content)	-
ครั้งที่ 6 การควบคุม (Control)	เพื่อให้เรียนรู้วิธีการควบคุมตนเองเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค และทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้ด้วยความพยายาม	ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) 2.) การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) 3. การตั้งคำถาม (Questioning)	ปรับเปลี่ยนกิจกรรมเพื่อให้สมาชิกได้เห็นภาพที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งไว้ พร้อมบอกถึงอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นภาพของเป้าหมายชัดเจนขึ้น

ตาราง 2 (ต่อ)

ครั้งที่/หัวข้อ	วัตถุประสงค์	แนวคิดทฤษฎีการให้ คำปรึกษาและเทคนิคที่ใช้	ข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญ
ครั้งที่ 7 สาเหตุและความ รับผิดชอบ (Origin and Ownership)	เพื่อให้เรียนรู้วิธีคิด เพื่อ ก่อ ให้ เกิด ความหวังและกำลังใจ และให้เกิดการเรียนรู้ ว่าความคิด มีอิทธิพล ต่อความรู้สึก และ พฤติกรรม อีกทั้งยัง เป็นการตระหนักถึง หน้าที่ ความ รับผิดชอบของตนเอง	ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การแนะนำ 2. การให้ตัวแบบ 3. การให้กำลังใจ	-
ครั้งที่ 8 ผลกระทบ (Reach)	เพื่อให้สมาชิก สามารถควบคุม ผลกระทบและความ เสียหายที่เกิดขึ้นใน การดำเนินชีวิตได้และ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การจัดความคิดที่ไม่ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ตนเอง	ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การแนะนำ 2. การให้กำลังใจ 3. การใช้เทคนิคผ่อนคลาย 4. การจินตนาการ	ผู้วิจัยต้องอธิบายให้ ชัดเจนถึงเหตุการณ์ที่ จะชวนสมาชิกนี้ถึง แล้วเกิดความรู้สึก สนุกสนาน เพลิดเพลิน
ครั้งที่ 9 ความอดทน (Endurance)	เพื่อให้ตระหนักว่า ปัญหาสิ้นสุดลงได้ ด้วยความพยายาม และให้มีความอดทน ในการแก้ปัญหา	ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การใช้ตัวแบบ 2. การให้กำลังใจ 3. การใช้เทคนิคผ่อนคลาย	-

ครั้งที่/หัวข้อ	วัตถุประสงค์	แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาและเทคนิคที่ใช้	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
ครั้งที่ 10 ยุติการให้คำปรึกษา	เพื่อสรุปสิ่งที่ได้จากโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และยังเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความรู้สึกต่อการเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อประเมินผล การเข้าร่วมโปรแกรม และเพื่อให้สมาชิกนำสิ่งที่เรียนรู้จากกลุ่มไปใช้ในชีวิตจริง	ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) <u>เทคนิคที่ใช้</u> 1. การฟัง 2. การตั้งคำถาม 3. การสะท้อน 4. การสรุป	-

3.3.5 ผู้วิจัยนำโปรแกรมที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและเพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทดลอง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มก่อนนำไปใช้จริง

3.3.6 ผู้วิจัยจัดทำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น ระยะของการพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่เพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค และระยะของการศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคดังนี้

การศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่

1. ขั้นตอนการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

1.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

1.2 ผู้วิจัยนำแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาไปใช้กับพนักงานบริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยตรวจสอบและคัดเลือกแบบวัดอีกครั้ง แล้วนำมาวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อคัดกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมทดลองใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

2. ขั้นตอนการศึกษารับรู้ความสามารถของตนเอง

2.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

2.2 ผู้วิจัยนำแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาไปใช้กับพนักงานบริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยตรวจสอบและคัดเลือกแบบวัดอีกครั้ง แล้วนำมาวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ทั้งก่อนและหลังการเข้าโปรแกรมการปรึกษากลุ่มมาใช้เป็นข้อมูล

3. ขั้นตอนการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน ซึ่งมีความสมัครใจและมีความพร้อมในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มตลอดระยะเวลาดำเนินการซึ่งได้มาจากพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ที่ 25 กล่าวคือมีคะแนนต่ำกว่า 33 ซึ่งได้มาจากแบบวัดความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค แล้วเลือกตามความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยเป็นจำนวน 16 คน วิจัย จากนั้นแบ่งพนักงานเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากันเพื่อเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองด้วยการนำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาใช้ในการให้คำปรึกษากลุ่มกับกลุ่มทดลอง หลังจากยุติการทดลอง

ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลหลังการทดลอง

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

โครงร่างวิจัยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยการอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบ และเข้าใจในกระบวนการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนและแจ้งให้ทราบว่า สามารถตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ การตอบคำถามและให้ข้อมูลทุกอย่างจะเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะได้รับอนุญาตจากกลุ่มตัวอย่างก่อนเท่านั้น ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างสามารถถอนตัวออกจากการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลาถ้าต้องการ หลังจากที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยจึงให้ลงชื่อยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

2.2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ และความเชื่อมั่นของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้งฉบับ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2.3 การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยใช้สูตรคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และการติดตามผล ระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบแมนวิทนียู (Mann-Whitney U Test)

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และการติดตามผล ภายในกลุ่มโดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบวิลคอกซ์ (The Wilcoxon Signed - Rank Test)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอตามลำดับ ดังนี้

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ ก่อน และ
หลังการใช้โปรแกรม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานและการเปรียบเทียบของคะแนนการรับรู้
ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กลุ่มทดลองและกลุ่ม
ควบคุมเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมสิ่งที่ได้จากการทำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม
เพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ
พนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของ
ตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้า
เร็ววไทม์ ก่อน และหลังการใช้โปรแกรม

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ ก่อน และ
หลังการใช้โปรแกรม กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 16 คนแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศ
ชายจำนวน 4 คน เพศหญิงจำนวน 4 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 8
คน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและ ฝ่าฟันอุปสรรค

การวิเคราะห์ในขั้นนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ
กลุ่มทดลองมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองดังแสดงผล
วิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มทดลองในระย่ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง

องค์ประกอบ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
	Mean	SD	Mean	SD
ด้านการควบคุมสถานการณ์	3.31	0.76	3.90	0.76
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	3.31	0.40	3.62	0.57
ด้านผลกระทบ	3.75	0.59	3.98	0.70
ด้านความอดทน	3.87	0.83	4.07	0.46
โดยรวม	3.70	0.41	3.84	0.42

จากตาราง 3 พบว่าคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมในระย่ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.84 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 และ 0.42 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการควบคุมสถานการณ์ในระย่ก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.90 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และ 0.76 ตามลำดับ
2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระย่ก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.62 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 และ 0.57 ตามลำดับ
3. ด้านผลกระทบในระย่ก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.98 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และ 0.70 ตามลำดับ
4. ด้านความอดทนในระย่ก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 3.87 และ 4.07ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 และ 0.46 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ในขั้นนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มควบคุมมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง ดังแสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มควบคุมในระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง

องค์ประกอบ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
	Mean	SD	Mean	SD
ด้านการควบคุมสถานการณ์	2.42	0.16	2.42	0.16
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	2.29	0.29	2.29	0.29
ด้านผลกระทบ	2.44	0.19	2.44	0.19
ด้านความอดทน	2.40	0.23	2.40	0.23
โดยรวม	2.39	0.14	2.39	0.14

จากตาราง 4 พบว่าคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมในระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 และ 2.39 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 และ 0.14 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการควบคุมสถานการณ์ในระยะก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.42 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16 และ 0.16 ตามลำดับ
2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบในระยะก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 2.29 และ 2.29 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 และ 0.29 ตามลำดับ
3. ด้านผลกระทบในระยะก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 2.44 และ 2.44 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.19 และ 0.19 ตามลำดับ
4. ด้านความอดทนในระยะก่อนการทดลองหลังการทดลองมีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 2.40 ตามลำดับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.23 และ 0.23 ตามลำดับ

1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การวิเคราะห์ในขั้นนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มทดลองมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองดังแสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มทดลองในระย่ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง

คะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
	Mean	SD	Mean	SD
	3.20	0.24	3.57	0.31

จากตาราง 5 พบว่าคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในระย่ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 และ 0.31 ตามลำดับ

และในส่วนของการวิเคราะห์ในขั้นนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มควบคุมมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองดังแสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง

คะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
	Mean	SD	Mean	SD
	3.11	0.21	3.11	0.22

จากตาราง 6 พบว่าคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในระย่ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และ 3.11 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 และ 0.22 ตามลำดับ

1.3 ผลของการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์กลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมกับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ของกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมกับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม โดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิง

พารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบแมนวิทนียู (Mann-Whitney U Test) แสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง
ด้านการควบคุมสถานการณ์		
กลุ่มทดลอง	Mean Rank = 8.31 Sum of Ranks = 66.50	Mean Rank = 12.00 Sum of Ranks = 96.00
กลุ่มควบคุม	Mean Rank = 8.69 Sum of Ranks = 69.50	Mean Rank = 5.00 Sum of Ranks = 40.00
ค่าสถิติทดสอบ	Mann-Whitney U = 30.50 Z = -.162 P = .872	Mann-Whitney U = 4.00 Z = -2.95 P = .003
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ		
กลุ่มทดลอง	Mean Rank = 10.88 Sum of Ranks = 87.00	Mean Rank = 12.13 Sum of Ranks = 97.00
กลุ่มควบคุม	Mean Rank = 6.13 Sum of Ranks = 49.00	Mean Rank = 4.88 Sum of Ranks = 39.00
ค่าสถิติทดสอบ	Mann-Whitney U = 13.00 Z = -2.00 P = .045	Mann-Whitney U = 3.00 Z = -3.06 P = .002
ด้านผลกระทบ		
กลุ่มทดลอง	Mean Rank = 9.13 Sum of Ranks = 73.00	Mean Rank = 11.94 Sum of Ranks = 95.50
กลุ่มควบคุม	Mean Rank = 7.88 Sum of Ranks = 63.00	Mean Rank = 5.06 Sum of Ranks = 40.50
ค่าสถิติทดสอบ	Mann-Whitney U = 27.00 Z = -.532 P = .595	Mann-Whitney U = 4.50 Z = -2.90 P = .004
ด้านความอดทน		
กลุ่มทดลอง	Mean Rank = 8.56 Sum of Ranks = 68.50	Mean Rank = 11.56 Sum of Ranks = 92.50
กลุ่มควบคุม	Mean Rank = 8.44 Sum of Ranks = 67.50	Mean Rank = 5.44 Sum of Ranks = 43.50
ค่าสถิติทดสอบ	Mann-Whitney U = 31.50 Z = -.053 P = .958	Mann-Whitney U = 7.50 Z = -2.58 P = .010

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 7 การเปรียบเทียบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไทม์ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพบว่า คะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคก่อนการทดลอง หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.4 ผลของการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไทม์กลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไทม์ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมโดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบวิลคอกซัน(The Wilcoxon Signed - Rank Test) แสดงในตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไทม์กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม

	ผลการให้ คำปรึกษากลุ่มที่ นำมา เปรียบเทียบ	Mean Rank (Negative)	Mean Rank (Positive)	Z	P
การควบคุมสถานการณ์	ก่อน-หลัง	1.00	5.00	-2.380	.017
สาเหตุและความ รับผิดชอบ	ก่อน-หลัง	2.50	4.25	-1.947	.051
ผลกระทบ	ก่อน-หลัง	1.00	5.00	-2.383	.017
ความอดทน	ก่อน-หลัง	1.50	4.93	-2.316	.021

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 8 พบว่าคะแนนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไทม์ที่ได้จากการวัดก่อนการทดลองและหลังการทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ผลของการเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์กลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ ก่อนและหลังการทดลอง

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ ที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ ก่อนและหลังการเข้าโปรแกรม โดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบวิลคอกซัน (The Wilcoxon Signed - Rank Test) แสดงในตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบของคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์กลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ ก่อนและหลังการเข้าโปรแกรม

	ผลการให้ คำปรึกษากลุ่มที่ นำมา เปรียบเทียบ	Mean Rank (Negative)	Mean Rank (Positive)	Z	P
การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง	ก่อน-หลัง	.00	4.00	-2.366	.018

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 9 พบว่าคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ที่ได้จากการวัดก่อนการทดลองและหลังการทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ผลของการเปรียบเทียบคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์กลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ กับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

ผลการศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ของกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ กับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบแมนนวิทนียู (Mann - Whitney U test) แสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ของกลุ่มทดลองผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ กับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

คะแนนการรับรู้ ความสามารถของตนเอง	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง
กลุ่มทดลอง	Mean Rank = 8.63 Sum of Ranks = 69.00	Mean Rank = 11.81 Sum of Ranks = 94.50
กลุ่มควบคุม	Mean Rank = 8.38 Sum of Ranks = 67.00	Mean Rank = 5.19 Sum of Ranks = 41.50
ค่าสถิติทดสอบ	Mann-Whitney U = 31.00 Z = -.106 P = .916	Mann-Whitney U = 5.50 Z = -2.79 P = .005

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ระหว่างกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ กับกลุ่มควบคุม พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองก่อนการทดลอง และหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมสิ่งที่ได้จากการทำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่

จากการทำกิจกรรมทั้งหมด 10 กิจกรรม เป็นระยะเวลา 5 สัปดาห์ รวมจำนวนชั่วโมงทั้งหมด 20 ชั่วโมง ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อเก็บข้อมูลในระหว่างการดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่ม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกของสมาชิกกลุ่มในแต่ละครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 1

ในการปฐมนิเทศ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการตั้งคำถามปลายเปิด การเปิดเผย การสร้างสายสัมพันธ์ โดยปราศจากเงื่อนไขตามทฤษฎี ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง(The Person-Centered Group Counseling Theory) เพื่อให้สมาชิกทราบวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ได้รับจากการให้คำปรึกษากลุ่ม สร้างความคุ้นเคยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับสมาชิก และระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มเกิดความรู้ สึกปลอดภัย ความไว้วางใจ และการยอมรับอย่างไม่มี เงื่อนไขระยะเวลา รูปแบบและวิธีการต่างๆ ในการให้ คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที ซึ่งพบว่า

ในช่วงแรกสมาชิกยังไม่เปิดเผยตนเองเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่สนิทสนมกันทั้งหมด ถึงแม้ว่าจะทำงานที่เดียวกันแต่มาจากคนละแผนกงาน ทำให้ยังไม่ค่อยตั้งใจฟังที่เพื่อนพูดและบางคนพูดน้อย ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น ผู้วิจัยจึงนำเอาทฤษฎี การให้ คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ซึ่งเทคนิคที่นำมาใช้ ได้แก่ ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และเทคนิคการยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Positive Regard and Acceptance) เพื่อสร้างให้ บรรยากาศภายในกลุ่มรับฟังซึ่งกันและกัน มี การยอมรับซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังให้สมาชิกกลุ่มช่วยกันตั้งกฎระเบียบในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งเมื่อมีการตกลงกัน ก็ทำให้บรรยากาศอยู่ในระเบียบมากขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาชวนให้สมาชิกได้ร่วมเปิดเผยตนเองและรู้จักกันมากขึ้นผ่านกิจกรรม “ มารู้จักกันเถอะ ” โดยสมาชิกแต่ละคนตอบคำถามที่มีอยู่ในใบงานในเวลา 5 นาที โดยจะมีทั้งหมด 9 คำถาม จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคนออกมาเล่าให้สมาชิกคนอื่นฟังว่าตัวเองตอบคำถามว่าอะไรและเพราะอะไรถึงตอบแบบนั้น โดยจะเรียงลำดับจากหมายเลขที่ติดอยู่ด้านหลังเก้าอี้ที่สมาชิกนั่งทั้งหมด 8 หมายเลขใดหมายเลข 1 จะนำเสนอเป็นคนแรกเรียงไปตามลำดับจนถึงหมายเลข 8 ให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกันกับสมาชิกในกลุ่ม และหากมีข้อคำถามใดที่ไม่สามารถตอบได้ก็มีสิทธิ์ที่จะขออนุญาตไม่ตอบได้จากนั้น

เนื่องจากแต่ละคนมาจากแผนกที่แตกต่างกันทำให้คำถามเหล่านี้ทำให้ได้รู้จักกันมากขึ้นบางคนก็ชอบเหมือนกันทำให้รู้สึกเหมือนคุ้นเคยก่อนจบการเข้ากลุ่มการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคนเล่าให้ฟังว่าเราได้อะไรจากวันนี้และได้ให้อะไรกับเพื่อนบ้าง “...ไม่เคยรู้ว่าก่อนเลยว่าเป็นเพื่อนชอบไม่ชอบสิ่งไหน ซึ่งเป็นสิ่งที่ชอบและไม่ชอบสิ่งนั้นเหมือนกัน ถ้ารู้แบบนี้จะได้ชวนกันไปทำในสิ่งที่ชอบเหมือนกัน...” (พนักงาน ก) “...ตอนแรกก็ไม่ว่ามาแล้วจะต้องอยู่คนเดียวไหม แต่พอมาได้รู้อะไรๆเกี่ยวกับคนอื่น ๆ มากขึ้น ก็ค่อยอุ่นใจหน่อย...” (พนักงาน ข)

2.2 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 2

ผู้วิจัยได้ให้สมาชิกทำกิจกรรมเพ่งอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้ ตามทฤษฎี การให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory) เพื่อให้สมาชิกรับรู้เกี่ยวกับความคิด และความรู้สึกของตนเอง สมาชิกอธิบายเกี่ยวกับความคิด และความรู้สึกของตนเอง ทบทวนความคิด และความรู้สึกของตนเอง ระยะเวลารูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ทั้งหมดกลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไรเหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไรใช้คำถามปลายเปิดและการสะท้อนความรู้สึกของสมาชิกเมื่อครบเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มค่อยๆ สืบตาดขึ้น โดยให้สมาชิกที่พร้อมเป็นคนเล่าเรื่องราวก่อน ซึ่งในขั้นตอนนี้ก็เกิดการหยุดของกลุ่มคือไม่มีคนกล้าที่จะเริ่มเล่าก่อน ผู้ให้คำปรึกษาจึงใช้วิธีเป็นคนเริ่มเล่าเรื่องราวก่อน เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเล่าจบจึงทำให้สมาชิกในกลุ่มรับรู้ถึงการเปิดใจและกล้าที่จะเล่าเรื่องราวของ

ตนเองบ้าง และยังให้สมาชิกคนอื่นมีส่วนร่วมโดยการแสดงความคิดเห็นในเรื่องราวของสมาชิกคนอื่นโดยผู้ให้คำปรึกษาจะใช้เทคนิคการฟัง และการใช้คำถามปลายเปิดมาช่วยในการผสมผสานสมาชิกเข้าร่วมเป็นกลุ่ม เมื่อสมาชิกทุกคนเล่าเรื่องราวเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาได้แจกแบบสำรวจความสามารถของตนเองให้กับสมาชิก และให้เวลาสมาชิก 10 นาที พร้อมเปิดเพลงคลอไปเบาๆ ในการตอบคำถามในช่องต่างๆ จำนวนทั้งหมด 4 ข้อคำถาม เมื่อสมาชิกทุกคนตอบคำถามเสร็จแล้วให้วางปากกาลงและหลับตา ในขั้นตอนนี้สมาชิกก็มีการแซวกัน แอบมองกันและบางคนก็ถามว่าเพื่อนตอบว่าอะไร ซึ่งจริงๆ แล้วกลุ่มได้มีการตกลงถึงกติกา มารยาท ข้อบังคับของกลุ่ม แต่ดูเหมือนว่าคนที่ทำพฤติกรรมนั้นจะเป็นคนตั้งกฎนั้นขึ้นมาด้วยซ้ำ แต่ก็จะมีสมาชิกในกลุ่มทำอันอื่นคอยตักเตือนว่า “ลืมหกฏไปแล้วรีป่าว” ซึ่งทำให้กลุ่มกลับเข้าสู่สภาวะปกติอีกครั้ง เมื่อทุกคนได้ตอบคำถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้คำปรึกษากลุ่มให้สมาชิกนำแบบสำรวจความสามารถของตนเองผลัดกันออกมาแนะนำ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสำรวจความสามารถของตนเอง ซึ่งครั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาให้คนที่อยู่ทางขวาของผู้ให้คำปรึกษาเป็นคนเริ่มก่อนจากนั้นเมื่อเสร็จให้เลือกคนถัดไปหลังจากที่สมาชิกคนแรกได้เล่าถึงแบบสำรวจความสามารถของตนเองแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาใช้เทคนิคคำถามปลายเปิดในการดึงสมาชิกในกลุ่มสมาชิกคนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และตระหนักถึงความแตกต่างของความสามารถในแต่ละบุคคล เพื่อให้แต่ละคนเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน จะให้ได้เลย ว่าสมาชิกแต่ละคนที่คำตอบที่แตกต่างกันมากและมีความสามารถที่ทั้งเหมือนและแตกต่างกันออกไป ซึ่งสมาชิกในกลุ่มสามารถรับรู้ได้จากการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องราวที่สมาชิกได้เล่าออกมาไม่ว่าจะเป็นทางพฤติกรรมที่มีการถามกันเองของสมาชิกทำให้กลุ่มเกิดการเคลื่อนไหวได้เองจากสมาชิกในกลุ่มการเสนอแนะเพิ่มเติมจากสมาชิกที่มีประสบการณ์มาแล้ว จากนั้นค่อยๆ เข้าสู่ขั้นตอนการยุติการให้คำปรึกษาขั้นตอนนี้เองค่อนข้างลำบากนิดหน่อยเนื่องจากสมาชิกยังคงอยากจะถูกคุยกันต่อไป ทำให้ต้องใช้เทคนิคการยุติด้วยการใช้คำถามปลายเปิดและการให้สมาชิกสรุปเรื่องราวต่างๆ ของการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกในการเข้าร่วมกลุ่มครั้งนี้ และได้รับอะไรจากการร่วมกลุ่มครั้งนี้ รวมทั้งได้ให้อะไรกับกลุ่มในครั้งนี้ ผู้ให้คำปรึกษาได้ให้กำลังใจสมาชิกกลุ่มควบคู่ไปด้วยเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการผู้ให้คำปรึกษาได้แจ้งนัดหมายการเข้ากลุ่มในครั้งถัดไป

จากการสังเกตพฤติกรรมและประเมินจากประเด็นในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ พบว่าสมาชิกในกลุ่มมีความผสมผสานกันได้ดีและไวมาก ๆ อาจจะเป็นเพราะการที่สมาชิกได้รู้จักกันอยู่แล้ว และ สมาชิกต่างมีประสบการณ์มากพอสมควรทำให้เข้าใจและกล้าที่จะแสดงออกในมุมมองของตัวเองและเพื่อน ๆ ได้เป็นอย่างดี และอีกทั้งสมาชิกมีเพศที่ต่างกันอย่างหลากหลายอีกด้วย

2.3 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 3

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) เทคนิคที่ใช้ได้แก่ การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) การตั้งคำถาม (Questioning) เพื่อที่จะสมาชิกในกลุ่มรับรู้ความสามารถของตนเองในกิจกรรมที่ทำว่าแต่ละกิจกรรมมีระดับความยากง่ายของแต่ละกิจกรรมต่างกันเป็นเวลา 1 ชั่วโมง 50 นาทีเริ่มจากการที่ผู้วิจัยได้ให้สมาชิกทำกิจกรรม “งานใคร งานมัน” ซึ่งสมาชิกแต่ละคนต้องเติมข้อความลงในใบงานที่แจกให้ภายในเวลา 10 นาทีหลังจากครบเวลา 10 นาทีแล้วผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกเล่าเกี่ยวกับใบงานของตัวเองโดยเลือกจากความสมัครใจของสมาชิกว่าใครอยากเล่าเป็นคนแรก พร้อมทั้งตั้งคำถามปลายเปิดแก่สมาชิกว่ามีความคิดเห็นอย่างไร เช่น “จากที่เพื่อนได้เล่ามา มีสมาชิกคนไหน เจอประสบการณ์แบบเพื่อนบ้างไหมคะ เป็นอย่างไรบ้างคะ”

จากการสังเกตพฤติกรรมและประเมินจากประเด็นในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ พบว่าสมาชิกไม่เคยทราบเลยว่างานที่เพื่อนสมาชิกคนอื่นทำนั้นจริงๆแล้วมีอะไรบ้าง มาก น้อย แค่ไหน รวมทั้งยาก ง่าย อย่างไร “...เราคิดว่างานที่ธุรการเป็นอะไรที่ไม่ต้องใช้สมอง ทำแค่เอกสารแต่จริงๆแล้ว มันยากมากเพราะต้องติดต่อกับคนมากมาย ไม่เหมือนงานตัดต่อที่เราทำอยู่เลย...” (พนักงาน ค) ซึ่งพอได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นก็ทำให้สมาชิกได้เห็นมุมมองในการทำงานอื่นๆของสมาชิกท่านอื่นว่ามีความ คิดเห็นยังไงกับงานของเรา ถ้าเจอปัญหาแบบเราจะแก้ไขยังไง “...เราเห็นด้วยกับเพื่อนนะคะ ที่จะรายงานหัวหน้างานก่อนตัดสินใจทำอะไร เพราะอย่างแผนกจัดซื้อถ้ามีปัญหาต้องช่วยกันแก้ก่อนเลยและทุกๆ ปัญหาที่ต้องรายงานหัวหน้าเพื่อช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหา...” (พนักงาน จ) และอีกประเด็นที่สำคัญเลยคือ สมาชิกเข้าใจความยากง่ายของ สิ่งที่ตัวเองทำมากขึ้น และชื่นชมตัวเองที่สามารถผ่านมันไปได้ “...คิดมาเสมอว่างานของตัวเองด้อยกว่าคนอื่น คิดว่าใครๆก็ทำได้ ไม่ยากไม่ง่าย แต่พอมาวันนี้เริ่มเข้าใจแล้วว่า งานแต่ละงาน เรื่องราวแต่ละเรื่องมันยากง่ายแตกต่างกันไปจริงๆ...” (พนักงาน ง)

2.4 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 4

ผู้วิจัยเริ่มต้นการวิจัยด้วยการให้สมาชิกเพ่งอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้และหลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไรจากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสอบถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา จนครบทุกคน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆในกลุ่มสามารถสอบถามเพิ่มเติม และแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มกำลังบอกเล่าความรู้สึกและเหตุการณ์นั้นออกมา เพื่อสร้างความคิดและความรู้สึกของสมาชิกก่อนเข้าสู่กิจกรรมโดยใช้เทคนิคการใช้ตัวแบบในการวางเงื่อนไข การเสริมแรง(Reinforcement) การฝึกการผ่อนคลาย (Relaxation Training) ตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling

Approach) เป็นเวลา 2 ชั่วโมงผู้วิจัยได้ให้สมาชิกแต่ละคนเล่าถึงไฮดอล ของตัวเองว่าคือใครที่นำเอาแนวทางการทำงาน ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามปลายเปิดเพื่อถามในเรื่องการดำเนินชีวิตของคนเหล่านั้นมาเป็นแบบอย่างในการทำงานและการใช้ชีวิต เมื่อแต่ละคนพูดจบให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่สมาชิกได้เล่าว่ามีอะไรที่ชอบในตัวไฮดอล คนนั้น และอยากทำอะไรมาปรับใช้กับการทำงานของตัวเองบ้าง ซึ่งก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นให้สมาชิกกล่าวคำว่า “ ชื่อ... ทำดีมาก ทำต่อไป” เพื่อเป็นการเสริมแรงให้แก่สมาชิก ในส่วนของผู้ให้คำปรึกษาเสริมแรงด้วยคำชม เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิก

จากการสังเกตพฤติกรรมและประเมินจากประเด็นในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ พบว่าบุคคลต้นแบบที่สมาชิกยกขึ้นมาส่วนใหญ่จะเป็น บุคคลในครอบครัว โดยเฉพาะคุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อนสนิท ซึ่งในการให้คำปรึกษาครั้งนี้ค่อนข้างที่จะเต็มไปด้วยอารมณ์ความรู้สึกมากมายเนื่องจากมีหลายเหตุการณ์ที่สะเทือนใจ ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าสมาชิกเปิดใจให้กลุ่มมากขึ้น สามารถก้าวข้ามกำแพงและเชื่อใจในกลุ่มเพื่อนสมาชิกคนอื่น ๆ “...พี่ไม่เคยเล่าเรื่องนี้ที่ไหนเพราะจริงๆแล้วแม่ไม่ได้เลี้ยงพี่ ท่านเลยเป็นแรงผลักดันให้พี่ต้องเลี้ยงลูกพี่ให้ดีไม่เป็นเหมือนแม่พี่...” (พนักงาน ม) “...คุณแม่เป็นผู้หญิงที่เก่งมากเพราะท่านมีทั้งด้านดีและด้านไม่ดีมาสอนเรา ท่านเป็นเด็กใจแตกหนีตามผู้ชายใช้แต่เงินเพราะบ้านรวย ท่านก็เอาชีวิตท่านมาสอนเราให้เราเห็นตัวอย่างว่ามันเกิดอะไรกับท่านบ้าง ทุกวันนี้ที่ยัง อดทน เข้มแข็งได้ทุกอย่างที่ยังเด็ก เพิ่งทำงานก็เพราะท่านเป็นตัวอย่าง...” (พนักงาน ด) ซึ่งเมื่อสมาชิกคนอื่นกล่าวพูดทำให้สมาชิกคนอื่น ๆ ก็แย่งกันยกมือที่จะพูดเรื่องราวของตัวเอง และในทุกๆครั้งที่มีการให้กำลังใจ ก็จะได้รับคำขอบคุณจากเจ้าของประสบการณ์เช่นกัน ทำให้เกิดกำลังใจ แรงจูงใจต่อไป

2.5 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 5

ผู้วิจัยได้ให้สมาชิกแต่ละคนเล่าถึงประสบการณ์ในการใช้ความสามารถของตัวเอง มา 1 อย่าง ว่าเราได้อะไรใช้ในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดบ้างโดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเล่าประสบการณ์ โดยใช้การสะท้อนเนื้อหาเพื่อให้สมาชิกคนอื่นเห็นถึงความสามารถที่คล้ายคลึงกันแต่ใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันว่าสามารถทำได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ จากประสบการณ์ของสมาชิกในกลุ่มอีกทั้งยังเป็นการทบทวนการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยใช้เทคนิค การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) การตั้งคำถาม (Questioning) ตามทฤษฎีกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ซึ่งในกิจกรรมนี้ค่อนข้างยากมากๆ เพราะสมาชิกไม่เข้าใจเกี่ยวกับคำว่าแผ่ขยายคืออะไรแต่ก็มีสมาชิกอยู่คนหนึ่งอยากทดลองเล่าประสบการณ์ตัวเองจากความเข้าใจ “...เมื่อเราเป็นคนใจร้อนมากชอบทำอะไรเร็วๆ เราเคยขับรถชนครั้งหนึ่งเพราะความใจร้อนของเรา ตั้งแต่นั้นก็เลยทำอะไรไม่มีสติ และฝึกตนเองจนกลายเป็นคนที่คิดถึงผลที่ตามมาทำอะไรวางแผน ซึ่งมันก็ส่งมาถึงเรื่องงานด้วย เราสามารถนำเอานิสัยตรงนี้มาใช้ในงานของเราเพราะงานของเราเป็นงานคิดคำนวณ วิเคราะห์ ซึ่งถ้าเราไม่วางแผน ไม่คิดให้รอบครอบก่อนงานก็

จะผิด ซึ่งมันแย่มากๆ...” ซึ่งจากที่เพื่อนได้เล่ามานั้นทำให้สมาชิกคนอื่นเข้าใจมากขึ้นว่าความสามารถของตนเองนั้นไม่เพียงแต่เป็นทักษะเช่น วายน้ำได้ ขับรถได้ แต่เป็นสิ่งที่ เป็นนามธรรมที่เป็นลักษณะนิสัยก็ถือเป็นความสามารถได้เหมือนกัน “...เราเป็นคนวางแผนเก่งมาก เพราะเราชอบเล่นเกมที่เกี่ยวกับการวางแผนการรบ ซึ่งหลายคนก็ชอบบอกว่าไร้สาระ จนวันที่เราได้มาทำงานในตำแหน่งนี้เรารู้เลยว่าสกีการเล่นเกมของเรานั้นช่วยเราได้ เวลาที่เราไปคุยงานกับลูกค้า บิตราคา มันช่วยได้จริงๆ เราว่าเราต้องจับทางยังไง วางแผนการแบบไหน...”

2.6 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 6

ผู้วิจัยให้สมาชิกทำกิจกรรมเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นคำที่สะกดผิดบ่อยๆ ในการทำงานและเป็นคำศัพท์ที่ยาก มาให้สมาชิกเขียน โดยการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ได้แก่ การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) และการอธิบายมาใช้เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ซึ่งในการทำกิจกรรมครั้งนี้ สมาชิกพบว่าการควบคุมตนเองเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค และทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำการต่างๆ ได้ด้วยความพยายาม “...ตอนแรกก็เขียนไม่ได้เลยพอได้โอกาสดูอีกครั้งก็ตั้งใจมากขึ้น ซึ่งก็ทำได้...” (พนักงาน น) อีกทั้งสมาชิกกลุ่มยังเกิดการเรียนรู้ว่าตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นด้วยความพยายาม “...ไม่เคยคิดเลยว่าจะทำให้ได้ เพราะไม่เก่งภาษา แต่พอนึกว่าจะทำให้เพื่อนผิดหวังไม่ได้เลยพยายามที่ต้องทำให้ดีที่สุด จนสำเร็จ...”

2.7 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 7

ผู้วิจัยให้สมาชิกทำกิจกรรมสาเหตุและความรับผิดชอบ โดยในการให้คำปรึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ได้แก่ การแนะนำ การให้ตัวแบบ และการให้กำลังใจ เป็นเวลา 2 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยยืนถือคทาอยู่หน้าห้อง จากนั้นให้สมาชิกนำเชือกที่มีอยู่มาผูกที่คทาให้เรียบร้อยแล้วกลับไปนั่งที่ภายในเวลา 5 วินาที ซึ่งไม่มีใครทำได้ ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิดว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในกิจกรรมนี้คืออะไรบ้าง ให้สมาชิกช่วยกันหาวิธีการที่จะทำให้ทุกคนสามารถผูกเชือกได้ทันเวลา จากนั้นเมื่อสมาชิกพร้อมจึงเริ่มใหม่อีกครั้งและในครั้งนี้สมาชิกสามารถทำได้ผู้วิจัยให้สมาชิกทบทวนและร่วมกันแสดงความคิดเห็นความรู้สึกเกี่ยวกับการแก้ปัญหาาร่วมกันและยังให้สมาชิกให้กำลังใจเพื่อที่ไม่สามารถทำได้สำเร็จในครั้ง อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องพยายามทำให้บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมที่ต้องทำให้สำเร็จ ผู้วิจัยพบว่าสมาชิกสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาได้ “...เพราะเราไม่วางแผนก่อน คิดว่าทำได้ง่ายๆ พอวางแผนผู้เชือกไว้ก่อนก็สามารถทำได้...”

2.8 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 8

ผู้วิจัยให้สมาชิกทำกิจกรรม“ใครจะรับผิดชอบ” ซึ่งในกิจกรรมนี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ การแนะนำ การให้กำลังใจ การใช้เทคนิคผ่อนคลาย และการจินตนาการ เป็นเวลา 2 ชั่วโมง โดยผู้ให้คำปรึกษาให้เล่ากรณีศึกษาเรื่อง “ใครจะรับผิดชอบ” ให้สมาชิกฟัง และพร้อมทั้งให้สมาชิกจินตนาการตามว่าตัวเองเป็นตัวละครในเรื่องนั้น เมื่อเล่าเรื่องจบแล้วผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิก ค่อยๆ ทบทวนเรื่องราว พร้อมทั้งวิเคราะห์หว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นสมาชิกจะหาแนวทางแก้ไขอย่างไรและผลกระทบและความเสียหายที่ตามมาว่าจะเกิดอะไรขึ้นเป็นระยะเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกกลุ่มค่อยๆ ลืมตาขึ้น จากนั้นให้สมาชิกแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นถึงแนวทางแก้ไขและผลกระทบและความเสียหายที่ตามมา พร้อมทั้งให้สมาชิกแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็น และให้กำลังใจ จากกิจกรรมผู้วิจัยพบว่า สมาชิกออกความคิดเห็นกันอย่างตั้งใจ และสะท้อนให้เพื่อนๆ เห็นว่าตัวเองสามารถควบคุมผลที่จะตามมาจากปัญหาที่ได้อ่านได้ และความเสียหายที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตของตัวละครในเรื่องได้พร้อมยังมีแนวความคิดที่เป็นด้านบวกเกิดขึ้นเป็นการเรียนรู้การขจัดความคิดที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง “...ถ้าเรารู้จักระมัดระวังมากกว่านี้งานก็จะไม่หาย และสามารถลงแข่งได้ แต่การจะมานั่งโทษเพื่อนมันไม่มีประโยชน์เพราะมันเป็นอุบัติเหตุ ไม่มีใครอยากให้เกิดหรอก...”

2.9 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 9

ผู้วิจัยให้สมาชิกเพ่งอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้และหลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสอบถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา จนครบทุกคน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มสามารถสอบถามเพิ่มเติม และแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มกำลังบอกเล่าความรู้สึกและเหตุการณ์นั้นออกมา เพื่อสร้างความคิดและความรู้สึกของสมาชิกก่อนเข้าสู่กิจกรรมโดยใช้เทคนิคการใช้ตัวแบบ การให้กำลังใจ การใช้เทคนิคผ่อนคลาย โดยทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เป็นเวลา 2 ชั่วโมง จากนั้นผู้วิจัยเล่ากรณีศึกษาชื่อเรื่อง “รีบร้อนไปหน่อย” ให้สมาชิกฟัง พร้อมทั้งชวนสมาชิกคิดหาคำตอบจากเรื่องที่เล่าให้ฟังพร้อมทั้งวิธีการที่ได้มาของคำตอบนั้น โดยผู้ให้คำปรึกษายังไม่เฉลยคำตอบ เป็นเวลา 5 นาที ผู้วิจัยให้สมาชิกในกลุ่มนำเสนอแนวคิดของตนเอง เมื่อสมาชิกนำเสนอแนวคิดดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาชวนให้คิดถึงความพยายามในการหาทางออก ความอดทนในการแก้ไขปัญหา จากนั้นให้สมาชิกให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

2.10 การให้คำปรึกษาครั้งที่ 10

ครั้งนี้เป็นการให้คำปรึกษาเพื่อยุติการให้คำปรึกษาผู้วิจัยให้สมาชิกสรุปสิ่งที่ได้จากโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และยังเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความรู้สึกต่อการเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ทั้งนี้เพื่อประเมินผลการเข้าร่วมโปรแกรม โดยผู้วิจัยผู้วิจัยทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person – Centered Group Counseling Theory) โดยใช้เทคนิค ได้แก่ การฟัง การตั้งคำถาม การสะท้อน การสรุป เป็นระยะเวลา 2 ชั่วโมง ซึ่งผู้วิจัยได้แจกกระดาษ หัวข้อเรื่อง “เราทำได้ เราสามารถทำได้” ให้สมาชิกทุกคนเขียนชื่อของตนเองและคำพูดที่ทำให้กำลังใจตัวเองโดยส่งกระดาษของตนเองไปให้สมาชิกที่นั่งอยู่ด้านขวามือเพื่อให้เขียนข้อความให้กำลังใจจนครบทุกคน จากกิจกรรมผู้วิจัยพบว่า สมาชิกสามารถเข้าใจ เรียนรู้เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค อีกทั้งยังให้กำลังใจเพื่อนในกลุ่มทำให้มีแรงผลักดันที่จะแก้ไขกับปัญหาที่ผ่านเข้ามา อยากที่จะเรียนรู้และพัฒนาตัวเองต่อไป

“...เราไม่เคยคิดเลยว่าถ้ามีปัญหาเราจะแก้ไขมันได้ไหม หรือแม้แต่จะแก้ไขยังไง เพราะเราไม่รู้ว่าเราจะสามารถแก้ไขได้ไหม เราเก่งพอไหม แต่พอมาได้ฟังเรื่องราวของคนอื่นๆในกลุ่ม มันทำให้เรารู้ว่า เราก็มืด้านที่ดี มีความสามารถเหมือนกัน เรื่องของเพื่อนเราก็ก้าวทางออกได้ เรื่องของเราเพื่อนก็เป็นกำลังใจไม่ให้อยู่...” (พนักงาน ก)

“...เมื่อก่อนพี่เคยคิดว่าน้องเป็นคนแบบหัวนอก นักเรียนนอก เขี่ยบชี้ไก่ไม่พ้อ พอได้มาเข้ากลุ่มมาเรียนรู้เรื่องราว มันทำให้พี่เปลี่ยนมุมมองไป น้องเป็นคนเข้มแข็งมาก ตั้งใจก็ขอให้น้องสู้ ยืนหยัดต่อไป...” (พนักงาน ข)

“...อย่าท้อนะ แม้จะเจออุปสรรคต่างๆ ทั้งที่ตัวเองจะแก้ได้หรือไม่ได้ ใจเย็น! มีสติ ค่อยๆคิด ค่อยๆหาทางแก้ ดูชะ! ว่าสาเหตุของปัญหาที่เจอคืออะไร ปล่อยให้เจอแล้วแก้มันชะ...” (พนักงาน ค)

“...ไม่มีอะไรยากเกินความสามารถของเราหรอกนะ ให้เราค่อยๆคิดทบทวนก่อน จะทำอย่างไร แล้วค่อยๆทำ เดียวก็สำเร็จเอง ...”

จากการทำกิจกรรมทั้งหมดที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่า สมาชิกให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง ในช่วงแรกสมาชิกยังไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ทำให้ไม่ค่อยได้พูดได้ฟัง และไม่กล้าที่จะแบ่งปันเรื่องราวกันเท่าไร เห็นได้จากความกังวลและความกลัวที่ออกมาจากสีหน้าของสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นจากอาการหลบสายตา ไม่ฟัง กอดปากกา หยิบโทรศัพท์ขึ้นมาเล่น ซีดเขียนลงบนกระดาษ แต่พอได้ทำกิจกรรมผ่านไป 2-3 ครั้ง จะให้ได้ชัดเจนว่าสมาชิกเริ่มที่จะกล้าเปิดเผยตัวเองมากขึ้น บางคนกล้าร้องไห้ต่อหน้าเพื่อน กล้าที่จะเล่าเรื่องราวที่ไม่เคยมีใครทราบมาก่อน ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่น่าชื่นชมหรือเป็นเรื่องส่วนตัวมากๆ และลงรายละเอียดในเรื่องราวนั้นได้ลึกมากขึ้นมีความสนิทสนมกันมากขึ้น สมาชิกบางคนที่เป็นคนพูดน้อย มีพัฒนาการในการพูดที่ดีขึ้น

และมีส่วนร่วมในเรื่องราวของเพื่อน มีการนำขนมมาแบ่งปันกัน มีการถามถึงสารทุกข์สุขดิบ เนื้องานของสมาชิกท่านอื่นๆ ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน อีกทั้งยังแสดงออกให้เห็นถึงกำลังใจที่มีให้กันและกัน อยากมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ปลอดภัยสมาชิกท่านอื่นๆ ซึ่งในครั้งสุดท้ายของการให้คำปรึกษากลุ่มเป็นไปอย่างสนิทสนม ปนความเศร้า มีทั้งเสียงหัวเราะและน้ำตา เนื่องจากมันเกิดความคุ้นเคยกันแล้ว เกิดความไวใจและเป็นเสมือนการมาพบปะเพื่อนๆ ในแต่ละอาทิตย์ หลายคนไม่ต้องการให้คำปรึกษาจบลง และอยากให้องค์กรมีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบนี้ให้กับสมาชิก เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนามากขึ้นกว่าเดิม ยิ่งทำให้เห็นถึงความแตกต่างจากการทำกิจกรรมตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 10 ครั้ง ว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง และการให้คำปรึกษาครั้งนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงอะไรบ้าง เห็นได้ถึงการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกได้อย่างชัดเจน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ และเพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่เพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ก่อน และหลังการใช้โปรแกรม

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้ 1) ภายหลังจากสิ้นสุดการทดลองทันทีพนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม 2) ภายหลังจากการทดลองสิ้นสุดทันทีพนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าก่อนการทดลอง 3) ภายหลังจากการทดลองสิ้นสุดทันทีพนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าก่อนการทดลอง 4) ภายหลังจากการทดลองพนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยตามแบบแผนการทดลองแบบกึ่งทดลอง (Quasi – Experimental Research Design) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีการวัดผล 2 ครั้ง ได้แก่ การวัดผลก่อนทดลอง (Pretest) และการวัดผลหลังทดลอง(Posttest) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ระยะของการพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

- 1.1 ชั้นการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรและบุคคล บริษัท S channel จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย จากนั้นนำแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาที่บริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 60 คน หลังจากนั้นนำผลของการวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อคัดกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมทดลองใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

1.2 ขั้นตอนการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่

ผู้วิจัยดำเนินการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน ซึ่งมีความสมัครใจและมีความพร้อมในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มตลอดระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งได้มาจากพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ซึ่งได้มาจากแบบวัดความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค แล้วเลือกตามความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยเป็นจำนวน 16 คน แบ่งพนักงานเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากัน เป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 4 คน เพศหญิงจำนวน 4 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน กลุ่มทดลองจะต้องเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยผู้วิจัยสังเกตความเป็นไปของกลุ่มหากพบปัญหาจะทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดเกิดความราบรื่นในการทดลองจริง หลังจากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการทดลองและหลังการทดลอง สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

2. ระยะของการศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วใหม่

2.1 ขั้นตอนการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรและบุคคล บริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย จากนั้นแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาไปใช้กับพนักงานบริษัท ซ้อป โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด หลังจากนั้นนำผลของการวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานใน

ธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไหม้มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อคัดกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมทดลองใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มและนำผลวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

2.2 ขั้นตอนการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไหม้

ผู้วิจัยดำเนินการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน ซึ่งมีความสมัครใจและมีความพร้อมในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มตลอดระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งได้มาจากพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไหม้ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ซึ่งได้มาจากแบบวัดความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรคแล้วเลือกตามความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยเป็นจำนวน 16 คน แบ่งพนักงานเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากัน เป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 4 คน เพศหญิงจำนวน 4 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน กลุ่มทดลองจะต้องเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หลังจากเข้าโปรแกรมไปแล้วทั้งหมด 5 ครั้งรวมปฐมนิเทศ ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลและหลังจากการยุติการทดลอง ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลหลังการทดลองหลังจากนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการทดลองและหลังการทดลอง สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และการติดตามผล ระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบแมนนวิทนียู (Mann-Whitney U Test)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และการติดตามผล ภายในกลุ่ม

โดยผู้วิจัยใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบแบบวิลคอกซัน (The Wilcoxon Signed - Rank Test)

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

การศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

ผลของการศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

พนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

หลังจากที่พนักงานได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

หลังจากที่พนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

พนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายจำนวน 2 ประเด็น ประเด็นแรก คือ การพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

และประเด็นที่สองคือ การศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม สรุปรายละเอียดของแต่ละประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่ พบว่า โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่พัฒนาขึ้น หลังจากผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม มีจำนวน 10 ครั้ง ใช้เวลาในการเข้าร่วมโปรแกรมครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 10 วัน รวม 20 ชั่วโมง โดยโปรแกรมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นประกอบด้วย ครั้งที่ 1 จะเป็นการปฐมนิเทศ สร้างความคุ้นเคย ครั้งที่ 2 เป็นรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-Efficacy) ครั้งที่ 3 -5 เป็นการพัฒนาเสริมสร้างตามวัตถุประสงค์ขององค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ ระดับความยากของงาน ความเข้มหรือความมั่นใจ และการแผ่ขยาย ครั้งที่ 6-9 เป็นการพัฒนาเสริมสร้างตามวัตถุประสงค์ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค คือ การควบคุมสถานการณ์ สาเหตุและความรับผิดชอบ ผลกระทบ และความอดทน และครั้งที่ 10 เป็นการยุติการให้คำปรึกษากลุ่ม ซึ่งแต่ละครั้งมีรายละเอียด 4 ขั้นตอน ได้แก่ หัวเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการ และการประเมินผล ซึ่งใช้ทฤษฎีการให้ คำปรึกษากลุ่ม 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ซึ่งผู้วิจัยนำให้ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา จำนวน 3 ท่าน ได้ ทำการตรวจสอบ และนำคะแนนที่ได้ จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence) และคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ผ่านเกณฑ์ ซึ่งผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้ ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 จากนั้นนำไปโปรแกรมไปทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ เชี่ยวชาญเพื่อให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์เหมาะสมมาก และสามารถที่จะนำไปใช้พัฒนาได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีความเที่ยงตรง และมีความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ .89 จึงมีความเหมาะสมกับการนำไปพัฒนาพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมที่ใช้เทคนิคต่างๆตามทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกรู้สึกคิดเห็นและลงมือปฏิบัติผ่านกิจกรรมที่หลากหลายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสำหรับขั้นการดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มประกอบไปด้วย ขั้นเริ่มต้นให้คำปรึกษาขั้นดำเนินการให้คำปรึกษาและขั้นยุติการให้คำปรึกษารวมทั้งการประเมินผล

นอกจากนี้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นการนำแนวคิด ทฤษฎี ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค 4 องค์ประกอบ สโตลทซ์ (Stoltz, 1997: 106-125) และองค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 3 องค์ประกอบ (Bandura, 1977: 84-85) ให้กับพนักงาน โดยผ่านกิจกรรมทำให้พนักงานได้ทบทวนเข้าใจ กล่าวที่จะแสดงความรู้สึกผ่านกิจกรรมในแต่ละครั้ง เกิดการวิเคราะห์ เรียนรู้จากประสบการณ์

ของสมาชิกคนอื่นๆในกลุ่มทั้งประสบการณ์อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนการยอมรับและให้กำลังใจกันและกัน และมีการนำทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) ซึ่งจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาโดยทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) นั้นเพื่อทำให้บุคคลเกิดการสำรวจตัวเอง มีความนึกคิดต่อตนเองตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น สามารถค้นพบตัวเอง เข้าใจ ยอมรับ และเป็นตัวของตัวเอง สามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ รวมทั้งปรับตัวได้ดีในขณะที2 ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) นั้นเพื่อการปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผลเป็นบุคคลที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผล ช่วยให้สมาชิกกลุ่มค้นหาอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินชีวิตที่จะนำมาซึ่งความสุข และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach) ที่นำมาแก้ไขปัญหาทางด้านพฤติกรรมในการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมพร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสม และยังเชื่ออีกว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ส่วนการเรียนรู้สามารถทำให้หมดไปได้ และทำนองเดียวกันก็สามารถทำให้เกิด การเรียนรู้ใหม่ได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นจะต้องสะท้อนให้เห็นความเชื่อในการใช้ความสามารถและทักษะเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์เฉพาะ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะประสบความสำเร็จ ในการทำงานสูง สามารถจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญอยู่ให้สามารถประสบความสำเร็จได้ (Hall, 2000) ดัชนีวิจัยของ มะลิวรรณ เชียงทอง (2548) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 นักเรียนที่ได้รับโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และนักเรียนที่ได้รับโปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลสูงกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ประเด็นที่2 คือ การศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรม ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานข้อที่1 ภายหลังจากทดลองพนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งแสดงว่าโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการ

รับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้พัฒนาให้พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวรรณ วงศ์พงศ์เกษม (2554) ที่ได้ศึกษาผลของโปรแกรมพัฒนาผู้เรียนที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเซนต์ดอมินิก กรุงเทพมหานคร พบว่า หลังการทดลองความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มทดลองมีความเห็นว่าการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาผู้เรียนช่วยนักเรียนพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของตนเองให้สูงขึ้น

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า เมื่อดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มไปเรื่อยๆ สมาชิกในกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ เมื่อสมาชิกเล่าที่จะเล่าเรื่องราวของตัวเองให้เพื่อนๆ ฟัง สมาชิกจึงกล้าที่จะซักถามเรื่องราวต่างๆ มีการแสดงออกถึงความพยายามจากเรื่องราวที่ได้แสดงความคิดเห็น จากการได้ประเมินตนเองเพื่อไปพัฒนาในงานซึ่งสอดคล้องกับ แนวของแบนดูรา เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านการใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) (Bandura, 198: 393-395) กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เป็นตัวกำหนดระดับความพยายามและความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้น และใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานนานกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura; Cervone, 1983 : 1017) และมีแนวโน้มที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จสูง

การได้วิเคราะห์ตัวเองตามเทคนิค ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มในแบบต่างๆ ทำให้พนักงานได้คิดทบทวนเรื่องราวของตนเอง ไม่ว่าจะเป็น อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ การดำรงชีวิต แล้วนำมาแบ่งปันให้กับสมาชิกคนอื่นได้รับรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกซึ่งกันและกัน มีตัวแบบในการพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น ทำให้เห็นถึง ความพยายามไม่ย่อท้อ ของคนอื่น และสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อในการใช้ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Betz, Klein, & Taylor, 1996; Betz & Taylor, 2000) กล่าวไว้ในมิติที่ 2 เกี่ยวกับความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) คือ ความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากต่างกันออกไป ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำจะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่างานนั้นจะยากขนาดไหนแต่บุคคลนั้น จะมีแรงจูงใจ มีความพยายาม มุ่งมั่น มุมานะบากบั่นที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานข้อที่ 2 ภายหลังจากทดลองสิ้นสุดทันทีพนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ

ที่ 2 เนื่องจากโปรแกรมการให้คำปรึกษามุ่งเน้นในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมจึงเกิดความเข้าใจใน
 องค์ประกอบมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ของสมาชิกคนอื่นๆในกลุ่ม อีกทั้งสมาชิกและผู้ให้
 คำปรึกษายังมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าใจในจุดประสงค์ เกิดความไว้วางใจต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผ่อง
 พรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 211) ได้เสนอแนวปฏิบัติการให้ปรึกษาของทฤษฎีการให้การศึกษาแบบ
 พฤติกรรมนิยมเน้นในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ผู้ให้คำปรึกษาจะสร้างสัมพันธภาพกับผู้
 บริการเป็นอันดับแรก พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้การศึกษา เพื่อให้ผู้ที่มาขอรับ
 คำปรึกษาเกิดความอุ่นใจ ไว้วางใจผู้ให้การศึกษาและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยน
 พฤติกรรมของตนเอง แตกต่างจากกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเลยได้
 เพียงแต่อ่านกฎข้อบังคับในที่ทำงานเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 3 ภายหลังจากทดลองสิ้นสุดทันทีพนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วม
 โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าก่อนการ
 ทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงว่าโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้
 ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้พัฒนาให้พนักงานมี
 การรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งจะเห็นได้จากคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองของ
 พนักงานพบว่าหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม กลุ่มทดลองมีคะแนนการรับรู้
 ความสามารถของตนเอง ($M = 3.57, SD = 0.31$) สูงกว่าก่อนการทดลอง ($M = 3.20, SD = 0.24$) ซึ่ง
 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกคตานันท์ บริบาล; และคณะ. 2556) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาโปรแกรม
 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ ของนักเรียนชั้น
 ประถมศึกษาปีที่ 5พบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมโปรแกรมคะแนนหลังการใช้โปรแกรมการรับรู้
 ความสามารถของตนเอง ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Post-test) และคะแนนหลังเข้า
 ร่วม 2 สัปดาห์ (Follow) สูงกว่าคะแนนก่อนการใช้การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้าน
 ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Pre-test) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการ
 ตรวจสอบและสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกพบว่าสมาชิกมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น
 และเห็นถึงความสำคัญของความสามารถของตนเองมากขึ้น โดยสังเกตได้จากการเข้าใจในการทำ
 กิจกรรมในแต่ละครั้ง การวิเคราะห์รวบรวม และตัดสินใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการให้
 กำลังใจตนเอง จากการสอบถามจากหัวหน้างานพบว่า สมาชิกที่เข้าร่วมโปรแกรมมีการสร้าง
 กำลังใจให้ตนเองและพนักงานคนอื่นในทีมมากขึ้น กระตือรือร้นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ
 สอดคล้องกับ แมคเชนและกิลนาว (Mcshane & Gilnow, 2003) ให้ความหมายว่า การรับรู้
 ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะกระทำ
 พฤติกรรมต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานข้อที่ 4 ภายหลังจากทดลองพนักงานในกลุ่มทดลองที่ผ่านการเข้าร่วมโปรแกรม
 การให้คำปรึกษากลุ่มมาแล้ว 4 สัปดาห์ มีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่ากลุ่ม

ควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 อันเนื่องมาจากกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีเนื้อหาในครั้งที่ 2-5 เกี่ยวกับแต่ละองค์ประกอบในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1977: 84-85) ที่แบ่งออกเป็น 3 มิติคือ มิติที่ 1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) มิติที่ 2 ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) และ มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) ซึ่งทำให้สมาชิกเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองว่ามีด้านไหนบ้างและเชื่อมโยงกันอย่างไร ซึ่งองค์ประกอบนี้จะเป็นตัววัดว่าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตัวเองได้ดีหรือไม่ สอดคล้องกับ คำพูดของแบนดูราหมายความว่า ความเชื่อในเรื่องการรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นควรถูกวัดในเชิงของการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ตามขอบเขตของกิจกรรม, ตามความต้องการในงานที่ได้รับมอบหมาย, และตามสถานการณ์ (Bandura, 1997)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มดังกล่าวไปใช้นั้น ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มรูปแบบต่างๆ และควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้เทคนิคฝึกการใช้เทคนิคต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญในด้านกรให้คำปรึกษาเพื่อนำไปใช้

2. ผลของโปรแกรมให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้พัฒนาให้พนักงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโครงสร้างธุรกิจด้านอื่นได้เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

3. แบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถนำไปวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานได้ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในช่วงอายุงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความเข้มของปัญหาที่เกิดกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะนำไปพัฒนาโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาติดตามผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค เพื่อประเมินความคงอยู่ของโปรแกรม โดยการวัดเปรียบเทียบระยะเวลาการทดลอง ระหว่างการใช้โปรแกรมระยะยาวกับการใช้โปรแกรมระยะสั้น และศึกษาตัวแปรสอดแทรกที่เกิดขึ้น ในการทดลอง เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล เป็นต้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนิษฐา หมั่นกิจการ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความฉลาดทางอารมณ์
และความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เขตพื้นที่การศึกษา
กรุงเทพมหานคร เขต 1. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสยามพับลิชชิง
จำกัด, 2541.
- คมเพชร ฉัตรศุกุล. (2547). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาคุณภาพ
วิชาการ
- ศัสนีย์ ฉัตรคุปต์. เทคนิคการสร้าง IQ EQ AQ 3Q เพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันสร้างสรรค์
ศักยภาพสมองคริสเตียนเพรอน, 2545
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2543.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔). กรุงเทพมหานคร.2560
- ปราณี นัยประยูร. (2544). ผลการให้คำปรึกษากลุ่มทฤษฎีพิจารณาเหตุผล และอารมณ์ และการใช้
โปรแกรมการพัฒนาความคาดหวังในความสามารถของตนต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบในการ
เข้าชั้นเรียนของนักเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรชั้นที่2. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศา
สตร์ มหาบัณฑิต.(จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529).โครงการส่งเสริมการแต่งตำราการแนะแนวและการให้คำปรึกษาใน
โรงเรียนประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร โครงการส่งเสริมการแต่งตำราทบทวนมหาวิทยาลัย
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2557). ทฤษฎีและเทคนิคการให้บริการปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รื่นฤดี อุดมสิน . (2548) ความสัมพันธ์ระหว่างเซวาร์อารมณ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟัน
อุปสรรคในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย . วิทยานิพนธ์ บธ.ม. บุรพา: มหาวิทยาลัยบูรพา

- ภูมิบัณฑิต หัตถนิรันดร์. (2548). ความสัมพันธ์ ระหว่างเชาว์ปัญญา(IQ) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค(AQ) และเชาว์ปัญญาด้านจริยธรรม (MQ) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 . วิทยานิพนธ์ กศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พูนสุข บุญก่อเกื้อ.(2548). ผลของการใช้โปรแกรมกิจกรรมแนะแนวที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์ กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร.(2546).ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคล และความผูกใจมั่นต่อการเปลี่ยนแปลง.วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.).กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชวนจิตร ชูระทอง.(2544). เชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วันเพ็ญ อัสวศิลปะกุล.(2539). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ต่อการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนของบุคคลที่สูญเสียแขนขา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.(จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วินิตา ไชยมงคล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง เชาว์อารมณ์และ ความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญามหาบัณฑิต.(สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมิต อาชวนิจกุล. (2542). อุปสรรคเอาชนะได้ไม่ยาก.กรุงเทพฯ: ดับเบิลไชนส์พริ้นติ้ง.
- วิริย์อร สุภัทรเกียรติ์. (2546). เด็กวัยรุ่นกับความรุนแรง.วารสารสารสุขภาพจิต. 15(3): 8-9.
- วรรณกร หมอยาดี.(2544).ผลของการเรียนแบบร่วมมือโดยใช้เทคนิคแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1.วิทยานิพนธ์ (ค.ม.).จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัชร ทรัพย์มี. (2550). กระบวนการปรีกษา ขั้นตอน สัมพันธภาพ ทักษะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นันทนุช ตั้งเสถียร. (2546). บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑา อรุรัตน์ศร.(2546). ผลของการใช้โปรแกรมพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อแรงจูงใจภายในการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตพิบูลบำเพ็ญ.ปริญญา กศม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มะลิวรรณ เชียงทอง. (2548). ผลของการใช้โปรแกรมการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่4. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มัทธรา ธรรมบุศย์. (2544, กันยายน). AQ กับความสำเร็จของชีวิต. วิชาการ, 4(9), 12-17.
- พรรณราย ทร์พะยะประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภักวดี ปรีชาประพาพงศ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการเลี้ยงดูของครอบครัว การเห็นคุณค่าในตนเองวิธีการเผชิญปัญหาและพฤติกรรมก้าวร้าวของเยาวชนชายในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.สาขาจิตวิทยาชุมชน. นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ศุภรี รอดสิน. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน: กรณีศึกษานักบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์มหา-บัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวรรณ วงศ์พงศ์เกษม.(2554).ผลของโปรแกรมพัฒนาผู้เรียนที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเซนต์ดอมินิก กรุงเทพมหานคร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว).สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุภาพรณ โคตรจรัส. (2545). การส่งเสริมสุขภาวะทางจิต. กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ .(2553). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :เรือนแก้วการพิมพ์.

ชวนจิตร ชูระทอง. (2544). เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ งานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์

อรพินท์ ตราโต.(2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการปฏิบัติ งานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์).จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัยวรรณ จันทรประภาพ.(2547). การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง)” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อาภา จันทรสกุล. (2551). เทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Albert Ellis. (1984). The Responsibility of Counselors and Psychologists in Preventing Nuclear Warfare. *Journal of Counseling & Development*. 63(2): 75.

Anang Haris Firmansyah, Ery Tri Djatmika, Agus Hermawan.(2016). The Effect of Adversity Quotient and Entrepreneurial Self-Efficacy on Entrepreneurial Intention Through Entrepreneurial Attitude. *Journal of Business and Management* Volume18(5): 45-55
Bandura, A. *Social Learning Theory. A social Cognitive Theory*. N.J. : Prentice-Hall, 1997.

Billings, A., and R. Moos. 1982. Work stress and the stress-buffering roles of work and family resources. *Journal of Occupational Behaviour* 3:215-32

Corey, G. (2008). *Theory and Practice of group counseling*. 8th ed. Belmont, CA:

Brooks/Cole.

Corey, M.S.; & Corey, G. (1997). *Group Process and Practice* 5th ed. Belmont, CA:

Brooks/Cole.

----- . (1991). *A motivational approach to self: Integration in personality*. Lincoln:

University of Nebraska Press.92

Corey, M.S.; & Corey, G. (2000). Theory and Practice of Group Counseling. 5th ed.

California: Brooks/Cole Publishing Company.

----- . (2004). Theory and Practice of Group Counseling. 6th ed. California:

Thomson Brook/Cole Inc.

----- . (2005). Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. 7th ed.

International Student Edition. California: Thomson Brook/Cole.

Cozzarelli, C. Personality and Self-efficacy as predictors of coping with abortion

Journal of Personality and Social Psychology. Vol.65 No.5, 1993 : pp.1224-1236.

Ellis, A., & Whiteley, Haper. (1979). A New guide to rational living. California: Wilshire

Book.

Ellis, A. (1986). Rational-emotive Therapy and cognition behavior Therapy :similarities and

differences. In A Ellis & Grieger (Eds). Handbook of RetinalEmotive Therapy.

New York ; Springer. V.2 pp.131-135

Ellis, R. (1994). A theory of instructed second language acquisition. In N. Ellis (Ed.), Implicit

and explicit learning of languages. Academic Press.

Evers, Will J.G.; Brouwers, A., and Tomic, W. "Burnout and Self-efficacy : A study on

teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the

Netherlands." British Journal of Educational Psychology. Vol.72 No.2,2002 : pp.227-

243.

Judge, T.A. & Bono, J.E. (2001). Relationship of Core Self-Evaluation Traits Self-Esteem,

Generalized Self-Efficacy, Locus of Control and Emotional Stability-with Job Satisfaction

and Job Performance : A Meta-Analysis. Journal of Applied Psychology. Vol.86 : 80-92.

- Judge, T.A., Erez, A., and Bono, J.E.(1998).The Power of Being Positive : The Relationship between Positive Self-Concept and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*.11:167-187.
- Lee, C., and Bobko, P. Self-Efficacy Beliefs : Comparison of Five Measures. *Journal of applied psychology*.79 (1994) : 364-369.
- Mills, K.D., Munroe, K.J. & Hall, C.R. (2000). The relationship between imagery and self-efficacy in cotive athletics. *Imagination, Cognition, and Personality*, 20, 33-39.
- Mitchell,T.R., and others. Predicting Self-Efficacy and Performance During Skill Acquisition.*Journal of Applied Psychology*. 79 (1994) : 506-517.
- Mahler, C.A. (1969). *Group counseling in the schools*. Boston: Houghton Mifflin.
- Motschnig-Pitrik, R., & Lux, M. (2008). The person centered approach meets neuroscience: Mutual support for C. R. Rogers's and A. Damasio's theories. *Journal of Humanistic Psychology, JHP, SAGE*, 48(3), 287–319.
- Patterson,C. H. *Theories of Counseling and Psychotherapy*. New York: Harper & Row; 4th edition (January 1986), 420.
- Patterson, C.H. 1973. *Humanistic Education*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- PEAK Learning (n.d) . *MP Water Resources: AQ and Performance*.
http://www.peaklearning.com/aq-you_basics.php. Accessed January 12, 2017.
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science (Formulations of the person and the social context, Vol. 3)*. New York: McGraw Hill.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R., & Russell, D. E. (2002). *Carl Rogers The quiet revolutionary an oral history*. Roseville: Penmarin Book

Stoltz, Paul G. *Adversity Quotient Turning Obstacles into Opportunities*. United State of America: John Wiley & Scon Inc., 1997.

Stajkovic, A.D., and Luthans,F.(1998). The relationship between self efficacy and work relted performance : A Meta Analysis. *Psychological Bulletin*. Vol.24 : 240-261.

Suparee Rodsin. (2006). *The relation between adversity quotient and burnout: a case study of personnel in the King Mongkut Institute of Technology North Bangkok*. Dissertation , Master. (Industrial and Organizational Psychology). Bangkok: Graduate School Thammasat University.

Virginia M. Brabender. (2002). *Introduction to Group Therapy*. Washington: Wiley.

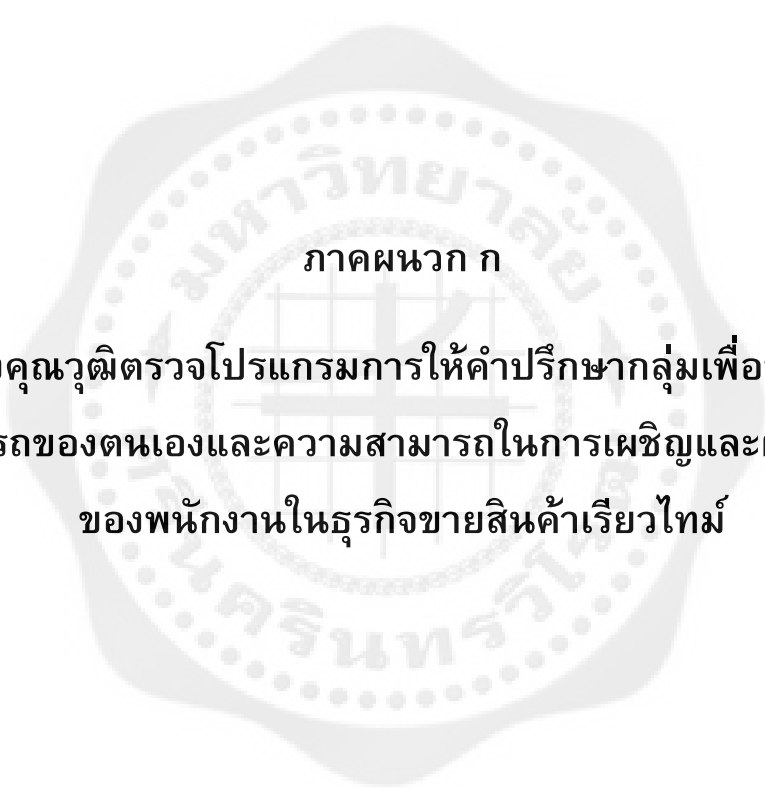
Wannakorn Mohyadee. (2001). *Effects of cooperative learning using student teams-achievement divisions technique on self-efficacy and English learning achievement of prathom sukka five students*. Dissertation , Master. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School Chulalongkorn University.

WikiSpaces. PSYCH 484: Work Attitudes and Job Motivation.

<https://wikispaces.psu.edu/display/PSYCH484/7.+Self-Efficacy+and+Social+Cognitive+Theories>. Accessed January 12, 2017.

Yan Tians.,Xiuzhen Fan.(2014). Adversity quotients, environmental variables and career adaptability in student nurses. *Journal of Vocational Behavior*.85: 251-257





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้
ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
ของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไว

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไว
ไหม้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. ครรชิต แสนอุบล คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร. ชนิตา มิตรานันท์ สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยุวรี ผลพันธ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. อาจารย์ ดร. ศจี จิระโร สำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 11 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ข้อ	ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
1	5	1	ใช้ได้ 1
2	2	0.4	ตัดทิ้ง
3	3	0.6	ใช้ได้
4	5	1	ใช้ได้
5	5	1	ใช้ได้
6	5	1	ใช้ได้
7	5	1	ใช้ได้
8	4	0.8	ใช้ได้
9	5	1	ใช้ได้
10	5	1	ใช้ได้
11	4	0.8	ใช้ได้
12	4	0.8	ใช้ได้
13	5	1	ใช้ได้
14	4	0.8	ใช้ได้
15	4	0.8	ใช้ได้
16	4	0.8	ใช้ได้
17	3	0.6	ใช้ได้
18	5	1	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 12 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ข้อ	IOC	ผลการพิจารณา	ข้อ	IOC	ผลการพิจารณา
1	1	ใช้ได้	21	1	ใช้ได้
2	1	ใช้ได้	22	0.6	ใช้ได้
3	-0.2	ตัดทิ้ง	23	0.4	ใช้ได้
4	1	ใช้ได้	24	0.6	ใช้ได้
5	1	ใช้ได้	25	0.6	ใช้ได้
6	1	ใช้ได้	26	0.4	ตัดทิ้ง
7	1	ใช้ได้	27	0.8	ใช้ได้
8	1	ใช้ได้	28	0.6	ใช้ได้
9	1	ใช้ได้	29	0.4	ตัดทิ้ง
10	1	ใช้ได้	30	0.8	ใช้ได้
11	0.8	ใช้ได้	31	0.8	ใช้ได้
12	0.2	ตัดทิ้ง	32	0.8	ใช้ได้
13	1	ใช้ได้	33	0.8	ใช้ได้
14	4	ใช้ได้	34	0.6	ใช้ได้
15	0.6	ใช้ได้	35	0.8	ใช้ได้
16	0.6	ใช้ได้	36	0.8	ใช้ได้
17	0.4	ใช้ได้	37	0.2	ตัดทิ้ง
18	1	ใช้ได้	38	0.8	ใช้ได้
19	0.6	ใช้ได้	39	0.4	ตัดทิ้ง
20	0.6	ใช้ได้	40	0.6	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 13 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรค

หัวข้อการพิจารณา	ด้านที่ประเมิน	IOC	ผลการพิจารณา
1. ปฐมนิเทศและสร้างความคุ้นเคย	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
2. การรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-Efficacy)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
3. ระดับความยากของงาน (Magnitude)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	0.6	ใช้ได้
4. ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength)	วัตถุประสงค์	0.6	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
5. การแผ่ขยาย (Generality)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	0.6	ใช้ได้
6. การควบคุม (Control)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	0.6	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
7. สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
8. ผลกระทบ (Reach)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
9. ความอดทน (Endurance)	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้
10. ยุติการให้คำปรึกษา	วัตถุประสงค์	1	ใช้ได้
	วิธีดำเนินการ	1	ใช้ได้
	การประเมินผล	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไว

คำชี้แจง โปรดกากบาท (x) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โปรดทำให้ครบทุกข้อ แม้ข้อจำกัดบางข้ออาจไม่เกิดขึ้นจริงกับท่านก็ตาม โดยในแต่ละข้อมีเพียงคำตอบเดียว ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับรู้				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.	ฉันมั่นใจว่าจะจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ					
2.	หากมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ขององค์กรฉันคงท้อที่จะจัดการปัญหาที่จะตามมา					
3.	เป็นการยากสำหรับฉันที่จะแสวงหาวิธีการหรือความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ					
4.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้					
5.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6.	การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉัน					
7.	ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาวิธีการทำงานของฉันเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้					
8.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝันได้					
9.	ฉันสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ที่พบได้ถ้าฉันทุ่มเทความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับรู้				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด
10.	เมื่อมีคำสั่งให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ ฉันไม่ค่อยมั่นใจว่าฉันจะสามารถทำได้ดี					
11.	ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ตลอด					
12.	ฉันเชื่อมั่นในตนเองว่าฉันสามารถจัดการกับปัญหาหรือเรื่องยุ่งยากใดๆได้					
13.	เมื่อฉันเผชิญกับปัญหาฉันมั่นใจว่าฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาได้หลายวิธี					
14.	ฉันขาดความมั่นใจในการทำงานให้ดีขึ้นสามารถรองรับกับนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยๆ					
15.	เมื่อองค์กรมอบหมายงานใหม่ๆ ที่ฉันไม่เคยทำมาก่อนฉันมักไม่มั่นใจว่าจะทำงานนั้นให้สำเร็จได้					
16.	ถ้าฉันอยู่ในสถานะที่มีปัญหาฉันมั่นใจว่าฉันสามารถคิดหาทางออกที่ดีที่สุดได้					
17.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิต					

แบบวัดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขาย

สินค้าเรือวโทม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้ที่ละข้อแล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับความรู้สึกความคิดของพนักงานตามสภาพที่เป็นจริงของพนักงานมากที่สุด โดยใส่เครื่องหมาย × ลงในช่อง “มากที่สุด” “มาก” “ปานกลาง” “น้อย” “น้อยที่สุด” เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การควบคุมสถานการณ์ ฉันเสนอความคิดเห็นในที่ประชุมและที่ประชุมส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของฉัน ฉันจะกลับไปหาข้อมูลและเหตุผลมานำเสนอใหม่อีกครั้ง					
2.	ฉันไม่ย่อท้อต่อการทำงานถึงแม้จะถูกตำหนิจากหัวหน้าก็ตาม					
3.	ทุกครั้งที่ฉันต้องควบคุมตัวเองในสถานการณ์ที่กดดัน ฉันมักสร้างกำลังใจให้กับตัวเอง และพยายามทำจิตใจให้สบาย					
4.	ถึงแม้ฉันไม่ได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้างในการทำงานที่ท้าทาย ฉันก็จะพิสูจน์ให้พวกเขาเห็นว่าฉันทำได้					
5.	ทุกครั้งที่ฉันเจอเหตุการณ์ที่ไม่ดี ฉันสามารถสงบสติอารมณ์เพื่อหาทางแก้ปัญหาเฉพาะหน้านั้นได้					
6.	หากฉันถูกเลิกจ้างจากบริษัทที่ฉันทำงานมากกว่า 15 ปี ฉันมักตั้งสติและพยายามคิดหางานทำใหม่					
7.	ทุกครั้งที่ฉันได้เถียงกับเพื่อน ฉันมักพยายามควบคุมอารมณ์ตัวเองและค่อย ๆ พูดคุยด้วยเหตุผล					
8.	หากเพื่อน ๆ ที่ทำงานไม่ยอมรับในตัวฉัน ฉันก็พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อน ๆ ให้ได้					
9.	ฉันและเพื่อนร่วมงานถูกสั่งให้มาทำงานที่เร่งด่วนในวันหยุดกะทันหัน ฉันมักให้กำลังใจเพื่อน และช่วยกันทำงานให้เสร็จเพื่อได้ไปพัก					

ข้อ	คำถาม	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	หากฉันถูกลดเงินเดือนหรือให้ขึ้นเงินเดือนน้อย และต้องทำงานหนักมากขึ้นฉันมักท้อถอยและหมดความพยายามที่จะทำงานต่อไป					
11.	สาเหตุและความรับผิดชอบ หากมีผู้ร่วมทีมหรือลูกน้องทำงานพลาดอาจส่งผลให้บริษัทได้รับความเสียหายได้ สิ่งแรกที่ฉันจะทำ คือ กล่าวขอโทษ ยินดีรับผิดชอบและหาแนวทางแก้ไข					
12.	หากฉันถูกตำหนิจากลูกค้าด้วยสาเหตุเล็กน้อยหรือไม่ เป็นเรื่องจากการกระทำของผู้อื่น ฉันมักโกรธลูกค้าและคนอื่นๆ เพราะว่าไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของฉัน					
13.	หากมีการทำงานในที่ทีมหรือในแผนกล่าช้า ฉันก็มักตำหนิตนเองด้วยที่ไม่ได้ร่วมรับผิดชอบหรือตามงานให้เสร็จทันเวลา					
14.	เมื่อเพื่อนร่วมงานในแผนกฉันมีความขัดแย้งกันจนทำให้งานในแผนกเสร็จไม่ทันเวลา ฉันมักเข้าไปช่วยประสานเพื่อให้งานเสร็จทันตามเวลา					
15.	ฉันตั้งใจบริการลูกค้าอย่างเต็มที่ แต่ลูกค้ายังต่อว่าฉันอีก ฉันคิดว่าเป็นความผิดฉันต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปอีกจนกว่าลูกค้าจะพอใจ					
16.	ฉันมักไม่สนใจอะไร หากไม่ใช่เรื่องอะไรของฉัน เช่น ไฟดับในซอยบ้านฉัน คนตีกันข้างถนน เป็นต้น					
17.	หากมีใครขอความช่วยเหลือในการทำงานจากฉัน ฉันจะเข้าไปช่วยงานเขาอย่างเต็มที่					
18.	หากฉันขอความร่วมมือใดๆ จากลูกน้องเพื่อส่วนรวม แต่ไม่ได้รับความร่วมมือ ฉันจะปล่อยไป เพราะฉันถือว่าได้ทำหน้าที่แล้ว					
19.	ผลกระทบ หากบริษัทของฉันถูกยกเลิกสัญญาจากลูกค้ารายใหญ่ ฉันก็จะไม่พยายามติดต่อลูกค้ารายใหม่ต่อไป					

ข้อ	คำถาม	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	หากบริษัทประสบปัญหา ฉันก็จะต้องเสนอตัวเพื่อช่วยเหลือให้บริษัทอยู่ให้ได้					
21.	ฉันเชื่อมั่นในความโปร่งใสของบริษัทตนเอง ถึงแม้ว่าจะถูกสอบสวนความจริงหรือถูกตรวจสอบจากรัฐหรือลูกค้าก็ตาม					
22.	หากหัวหน้าของฉันสั่งให้ยกเลิกงานสำคัญ ฉันก็ยังคิดว่าหัวหน้าคงมีเหตุผลและจะมอบหมายงานอื่นที่ฉันถนัดกว่าให้ทำแทนต่อไป					
23.	หากมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เช่น การเสียชีวิตของญาติสนิท การเจ็บป่วย เป็นต้น จนทำให้ฉันพลาดการประชุมสำคัญของบริษัท ฉันจะรู้สึกว่ามันก็แค่ความผิดพลาดครั้งหนึ่งเท่านั้นและทุกปัญหาต้องมีทางแก้ไข					
24.	หากไม่มีใครมาตามที่ฉันนัด ฉันจะคิดว่าเป็นไปได้ว่าเพื่อนของฉันอาจจะไม่ได้รับข่าวสารหรืออาจจะติดภารกิจสำคัญจริงๆ					
25.	หากฉันถูกเพื่อน หรือแฟนปฏิเสธ เลิกคบ ฉันคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่เราไม่ได้เกิดมาเพื่ออยู่ร่วมกัน					
26.	ความอดทน หากมีเหตุร้ายเข้ามาทำให้ฉันเสียใจมาก ฉันมักจะคิดว่าอีกไม่นานความโชคร้ายก็จะผ่านพ้นไปหากเรายืนหยัดไม่ยอมแพ้					
27.	ถ้าฉันถูกตำหนิอย่างรุนแรงจากผู้ใหญ่ ฉันจะพยายามปรับปรุงตัวเอง พัฒนางานให้ดีขึ้นจากคำตำหนิ					
28.	หากฉันหรือคนที่ฉันรู้จักป่วยรุนแรงถึงชีวิต ฉันก็จะทำจิตใจให้เข้มแข็งใส่ใจในสุขภาพตนเองให้มากขึ้น					
29.	หากฉันนั่งได้เลื่อนตำแหน่งแซงคุณไป ทั้งๆที่ฉันน่าจะได้อำเภอนั้นมากกว่า ฉันก็จะตั้งใจทำงานและพัฒนาความสามารถตนเอง					

ข้อ	คำถาม	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.	หากฉันผิดพลาดหรือล้มเหลวในโครงการสำคัญของบริษัท จนถูกตำหนิในที่ประชุม ฉันก็จะรับคำตำหนินั้น และคิดว่าตราบที่ฉันยังทำงานที่นี้ยังมีโอกาสที่ได้รับความชื่นชมได้					
31.	ถ้าฉันลงทุนใดๆเป็นจำนวนมาก และต่อมาขาดทุน ฉันก็จะคิดว่ามีลงก็ต้องมีขึ้นได้ขอให้อดทน					
32.	หากข้อเสนอแนะของฉันไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร ทั้งๆ ที่ฉันได้ศึกษาอย่างดีแล้วว่าจะช่วยเพิ่มกำไรให้บริษัทได้ ฉันก็จะอดทนรอว่าสักวันหนึ่งผู้บริหารต้องเข้าใจแนวคิดของฉัน					

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่
ครั้งที่ 1 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ การปฐมนิเทศและสร้างความคุ้นเคย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยและสมาชิกของกลุ่ม
2. เพื่อชี้แจงความสำคัญ วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
3. เพื่อให้สมาชิกทราบรายละเอียดเกี่ยวกับตารางวัน เวลา จำนวนครั้ง ระยะเวลา รูปแบบของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ การตั้งคำถามปลายเปิด การเปิดเผย การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport)

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

1. ผู้ให้คำปรึกษากล่าวต้อนรับและทักทายสมาชิกในกลุ่ม พร้อมทั้งแนะนำตนเองให้สมาชิกทุกคนได้รู้จักกัน

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

- 2.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคนแนะนำตัวเองที่ละคนให้เพื่อนๆ รู้จักพร้อมทั้งบอกด้วยว่าอยากให้เป็นเพื่อนๆ ในกลุ่มเรียกตนเองว่าอะไร

2.2 เมื่อสมาชิกแนะนำตนเองจนครบแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจงให้ผู้รับคำปรึกษาทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเข้ากลุ่มให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พร้อมทั้งชี้แจง ระยะเวลา จำนวนครั้ง สถานที่ ตลอดจนจบ โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม

2.3 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวถึงสมาชิกทุกคนมีความแตกต่างกันขอให้สมาชิกทุกคนเปิดใจยอมรับและสมาชิกทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน และการอยู่ร่วมกันภายในกลุ่มขอให้สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มได้เสนอข้อตกลงร่วมกันภายในกลุ่ม เช่น การตรงต่อเวลา การเก็บรักษาความลับ ฯลฯ และสิ่งใดที่ทางกลุ่มได้ลงความคิดเห็นแล้วว่าเป็นข้อตกลง ขอให้สมาชิกทุกคนยอมรับและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาขออนุญาตสมาชิกในกลุ่มอัดเทป เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา และทำกิจกรรมในครั้งต่อไป โดยแจ้งว่าข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

2.6 ผู้ให้คำปรึกษาแจกใบงาน“ มา รู้จักกันเถอะ” ให้สมาชิกทุกคน โดยสมาชิกแต่ละคนตอบคำถามที่มีอยู่ในใบงานในเวลารนาที่ โดยจะมีทั้งหมด 9 คำถาม

2.7 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคนออกมาเล่าให้สมาชิกคนอื่นฟังว่าตัวเองตอบคำถามว่าอะไรและเพราะอะไรถึงตอบแบบนั้น โดยจะเรียงลำดับจากหมายเลขที่ติดอยู่ด้านหลังเก้าอี้ที่สมาชิกนั่งทั้งหมด 8 หมายเลขใครนั่งหมายเลข 1 จะนำเสนอเป็นคนแรกเรียงไปตามลำดับจนถึงหมายเลข 8 และผู้ให้คำปรึกษาจะพูดเพื่อดึงสมาชิกในกลุ่มเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวกับเรื่องราวของสมาชิกที่กำลังอภิปรายอยู่ เช่น “จากที่เพื่อนได้เล่าให้ฟัง มีสมาชิกคนไหนชอบเหมือนกับเพื่อนไหมคะ”และให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกันกับสมาชิกในกลุ่ม และหากมีข้อคำถามใดที่ไม่สามารถตอบได้ก็มีสิทธิ์ที่จะขออนุญาตไม่ตอบได้

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ทำอะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา



“มารู้จักกันเถอะ”

✚ สีที่ชอบ :

✚ อาหารที่ชอบ :

✚ ประเภทของหนังที่ชอบ :

✚ ดาราที่ชอบ :

✚ สัตว์ที่ชอบ :

✚ งานอดิเรก :

✚ ความสามารถพิเศษ :

✚ นิสัยของตัวเองที่ชอบมากที่สุด :

✚ นิสัยของตัวเองที่ไม่ชอบมากที่สุด :

ชื่อ _____

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่
ครั้งที่ 2 วันที่ 29 พฤศจิกายน 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ การรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-Efficacy)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 1
2. เพื่อให้สมาชิกกลุ่มทราบว่าตัวเองมีความสามารถด้านใดบ้างจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport) การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องทั่วไปเล็กน้อย เป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม

1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง

1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มฟังอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้

2.2 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทั้งหมดหลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร

2.3 เมื่อครบเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มค่อยๆ ลืมตาขึ้น

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาสอบถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา จนครบทุกคน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มสามารถสอบถามเพิ่มเติม และแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มกำลังบอกเล่าความรู้สึกและเหตุการณ์นั้นออกมา

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาแจกแบบสำรวจความสามารถของตนเอง โดยสมาชิกแต่ละคนเขียนคำตอบลงในแบบสำรวจในเวลา 10 นาที โดยผู้ให้คำปรึกษาเปิดเพลงคลอเบาๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลาย

2.6 สมาชิกแต่ละคนนำแบบสำรวจความสามารถของตนเอง ผลัดกันออกมาแนะนำ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสำรวจความสามารถของตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาพูดเพื่อดึงสมาชิกคนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วม และตระหนักถึงความแตกต่างของความสามารถในแต่ละบุคคล เพื่อให้แต่ละคนเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

แบบสำรวจความสามารถของตนเอง

ฉันสามารถช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องเหล่านี้ได้	ฉันสามารถทำสิ่งต่อไปนี้ได้ด้วยความสามารถ ของตนเอง
ฉันเคยประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในด้าน	ฉันอยากปรับปรุงตนเองเกี่ยวกับ

ชื่อ _____

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่
ครั้งที่ 3 วันที่ 1 ธันวาคม 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ ระดับความยากของงาน (Magnitude)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 2
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ความสามารถของตนเองในกิจกรรมที่ทำว่าแต่ละกิจกรรมมีระดับความยากง่ายของแต่ละกิจกรรมต่างกัน

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) การตั้งคำถาม (Questioning)

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

- 1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องทั่วไปเล็กน้อยเป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม
- 1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง
- 1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

- 2.1 ผู้ให้คำปรึกษาแจกใบงาน “งานใคร งานมัน” ให้สมาชิกแต่ละคน ให้สมาชิกเติมข้อความในใบงาน

ในเวลา 10 นาที

2.2 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกเล่าเกี่ยวกับในงานของตัวเองโดยเลือกจากความสมัครใจของสมาชิกว่าใครอยากเล่าเป็นคนแรก พร้อมทั้งตั้งคำถามปลายเปิดแก่สมาชิกว่ามีความคิดเห็นอย่างไร เช่น “จากที่เพื่อนได้เล่ามามีสมาชิกคนไหน เจอประสบการณ์แบบเพื่อนบ้างไหมคะ เป็นอย่างไรบ้างคะ”

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วม โปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

“งานใครงานมัน”

1. ความง่ายของงาน

2. ความยากของงาน

3. สิ่งที่ยากทำในงาน

4. สิ่งที่ไม่อยากทำในงาน

ชื่อ _____

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวไหม
ครั้งที่ 4 วันที่ 6 ธันวาคม 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อเรื่อง ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึก ของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 3
2. เพื่อให้สมาชิกเกิดความมั่นใจว่าตนเองสามารถทำงานในระดับที่ความยากต่างกันออกไปได้ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (The Behavioral Counseling Approach) เทคนิคที่ใช้ได้แก่ การใช้ตัวแบบในการวางเงื่อนไข การเสริมแรง (Reinforcement) การฝึกการผ่อนคลาย (Relaxation Training)

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

- 1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องทั่วไปเล็กน้อย เป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม
- 1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ผ่านมาแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง
- 1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

- 2.1 ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มฟังอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้

2.2 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทั้งหมดหลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร

2.3 เมื่อครบเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มค่อยๆ ลืมตาขึ้น

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาสอบถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา จนครบทุกคน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มสามารถสอบถามเพิ่มเติม และแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มกำลังบอกเล่าความรู้สึกและเหตุการณ์นั้นออกมา เพื่อสร้างความคิดและความรู้สึกของสมาชิกก่อนเข้าสู่กิจกรรม

2.5 ให้สมาชิกแต่ละคนเล่าถึงไอดอล ของตัวเองว่าเป็นใครที่นำเอาแนวทางการทำงาน ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามปลายเปิดเพื่อถามในเรื่องการดำเนินชีวิตของคนเหล่านั้นมาเป็นแบบอย่างในการทำงานและการใช้ชีวิต เมื่อแต่ละคนพูดจบให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่สมาชิกได้เล่าว่ามีอะไรที่ชอบในตัวไอดอล คนนั้น และอยากนำอะไรมาปรับใช้กับการทำงานของตัวเองบ้าง ซึ่งก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นให้สมาชิกกล่าวคำว่า “ชื่อ...ทำดีมากทำต่อไป” เพื่อเป็นการเสริมแรงให้แก่สมาชิก ในส่วนของผู้ให้คำปรึกษาเสริมแรงด้วยคำชม เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิก

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่

ครั้งที่ 5 วันที่ 15 ธันวาคม 2559 ณ ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ การแผ่ขยาย (Generality)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 4
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) การยอมรับสภาพของผู้รับคำปรึกษา (Acceptance) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) การตั้งคำถาม (Questioning)

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องทั่วไปเล็กน้อยเป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม

1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง

1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มเพ่งอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้

2.2 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทั้งหมดหลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร

2.3 เมื่อครบเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มค่อยๆ ลืมตาขึ้น

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาสอบถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา จนครบทุกคน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มสามารถสอบถามเพิ่มเติม และแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มกำลังบอกเล่าความรู้สึกและเหตุการณ์นั้นออกมา เพื่อสร้างความคิดและความรู้สึกของสมาชิกก่อนเข้าสู่กิจกรรม

2.5 ให้สมาชิกแต่ละคนเล่าถึงประสบการณ์ในการใช้ความสามารถของตัวเองมา 1 อย่าง ว่าเราได้ใช้ในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดบ้างโดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเล่าประสบการณ์ โดยใช้การสะท้อนเนื้อหาเพื่อให้สมาชิกคนอื่นเห็นถึงความสามารถที่คล้ายคลึงกันแต่ใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันว่าสามารถทำได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ จากประสบการณ์ของสมาชิกในกลุ่ม อีกทั้งยังเป็นการทบทวนการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา
3. ผลการวัดแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่
ครั้งที่ 6 วันที่ 3 มกราคม 2560 ณ ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ การควบคุม (Control)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 5
 2. เพื่อให้เรียนรู้วิธีการควบคุมตนเองเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค และทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้ด้วยความพยายาม
 3. เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้ว่าตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นด้วยความพยายาม
- เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling) การฟังด้วยความใส่ใจ (Listening) และการอธิบาย

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

- 1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องต่างๆ ไปเล็กน้อยเป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม
- 1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ผ่านมาแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง
- 1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาจับคู่สมาชิกจากการจับฉลากชื่อ โดยที่สมาชิกคนแรกจากขวามือเป็นคนจับก่อนได้ชื่อใครให้คู่กับคนนั้น

2.2 ผู้ให้คำปรึกษาแจกบัตรคำศัพท์ภาษาอังกฤษให้สมาชิกคู่ละ 1 ชุด (ประกอบไปด้วยคำศัพท์ 3 คำ)

2.3 ให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคู่เลือกคำศัพท์ที่คิดว่าง่ายและสามารถเขียนได้เก็บไว้คู่ละ 2 คำ และให้นำบัตรคำที่เหลืออีก 1 คำ ออกมาคืนด้านหน้า

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาบอกสมาชิกกลุ่มว่าจะให้แข่งขันเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษทั้งหมด 4 คำ ซึ่งเป็นคำสมาชิกกลุ่มคิดว่าไม่ง่าย ผู้ให้คำปรึกษาแจกกระดาษ A4 ให้กับสมาชิกกลุ่มทุกคนเพื่อเขียนคำศัพท์

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาบอกคำศัพท์ให้สมาชิกกลุ่มเขียนทั้งหมด 4 คำ และย้ำว่าให้เขียนชื่อนามสกุลของตัวเองไว้ที่หัวมุมกระดาษ เมื่อสมาชิกกลุ่มเขียนเสร็จเรียบร้อยผู้ให้คำปรึกษาเก็บกระดาษคำตอบคืน โดยยังไม่เฉลยคำตอบ

2.6 ผู้ให้คำปรึกษาพูดคุยสอบถามสมาชิกกลุ่มว่าทำได้หรือไม่ คิดว่ายากหรือไม่ จากนั้นบอกกับสมาชิกกลุ่มว่าจะให้โอกาสเขียนอีกครั้ง โดยจะให้เวลา 3 นาที เพื่อให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนท่องคำศัพท์ โดยผู้ให้คำปรึกษาแจก “ใบคำศัพท์ภาษาอังกฤษ” ซึ่งมีทั้งหมด 12 คำ ให้สมาชิกเลือกท่องศัพท์เฉพาะ 4 คำ ที่เขียนไปเมื่อสักครู่ (ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทวนคำศัพท์ทั้ง 4 คำอีกครั้ง เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเข้าใจตรงกัน)

2.7 เมื่อครบเวลาที่กำหนด ผู้ให้คำปรึกษาเก็บ “ใบคำศัพท์ภาษาอังกฤษ” คืน และแจกกระดาษ A4 ให้สมาชิกกลุ่มทุกคน จากนั้นบอกคำศัพท์ให้สมาชิกกลุ่มเขียนอีกครั้ง เมื่อบอกคำศัพท์ให้สมาชิกกลุ่มเขียนเสร็จเรียบร้อย ผู้ให้คำปรึกษาแจกกระดาษที่สมาชิกกลุ่มเขียนคำศัพท์ไว้ในครั้งแรกคืนพร้อมกับใบความรู้เรื่อง “คำศัพท์ภาษาอังกฤษ” เพื่อให้สมาชิกได้ตรวจคำตอบ

2.8 เมื่อสมาชิกทุกคนตรวจคำตอบเสร็จเรียบร้อย ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

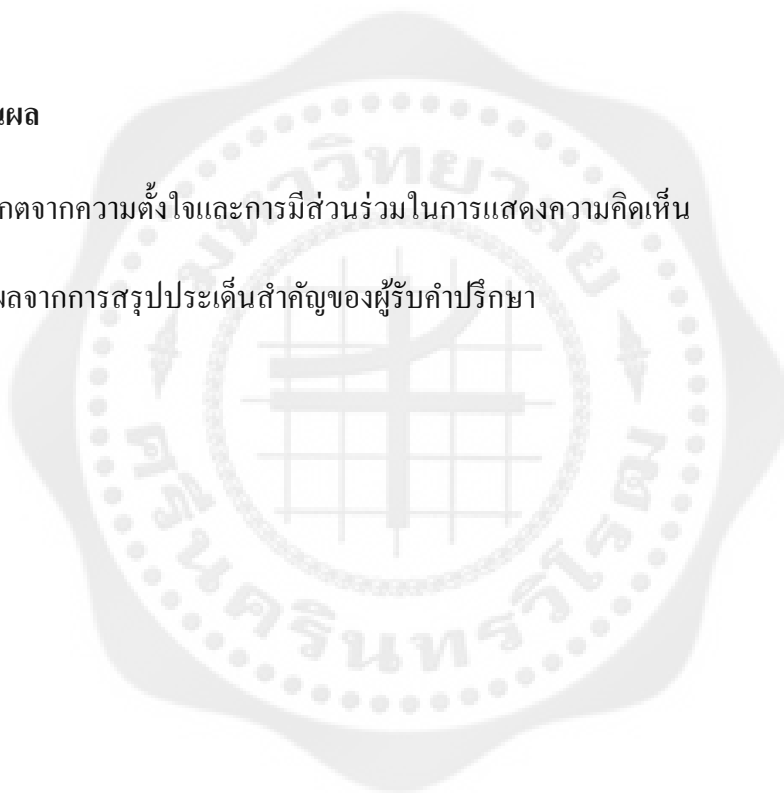
ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วม โปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา



“ใบคำศัพท์ภาษาอังกฤษ”

Meteorology

Incompetence

Acquisition

Precipitation

Phenomenon

Ample

Persevere

Fertilize

Catastrophic

Plunge

Adversely

Aggregate

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่
ครั้งที่ 7 วันที่ 10 มกราคม 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 6
2. เพื่อให้สมาชิกสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาได้
3. เพื่อให้เรียนรู้วิธีคิดเพื่อก่อให้เกิดการตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่การแนะนำ การให้ตัวแบบ และการให้กำลังใจ

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องต่างๆ ไปเล็กน้อยเป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม

1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ผ่านมาแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง

1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาขออาสาสมัคร 1 คน ให้ยืนอยู่กลางห้องแล้วให้สมาชิกคนนั่งล้อมวงกัน ผู้ให้คำปรึกษาแจกเชือกให้สมาชิกคนละ 1 เส้น

2.2 ผู้ให้คำปรึกษามอบคทาที่ผูกเชือกให้สมาชิกที่ยืนอยู่กลางห้อง จากนั้นให้สมาชิกนำเชือกที่มีอยู่มาผูกที่คทาให้เรียบร้อยแล้วกลับไปนั่งที่ภายในเวลา 5 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สัญญาณหมดเวลา

2.3 ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำถามปลายเปิดว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในกิจกรรมนี้คืออะไรบ้าง ให้สมาชิกช่วยกันหาวิธีการที่จะทำให้ทุกคนสามารถผูกเชือกได้ทันเวลา

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกทำกิจกรรมอีกครั้งตามทางเลือกที่กำหนดกันขึ้นมาจนสามารถผูกเชือกได้สำเร็จทุกคน

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกทบทวนและร่วมกันแสดงความคิดเห็นความรู้สึกเกี่ยวกับการแก้ปัญหา ร่วมกันและยังให้สมาชิกให้กำลังใจเพื่อที่ไม่สามารถทำได้สำเร็จในครั้ง อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องพยายามทำให้บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมที่ต้องทำให้สำเร็จ

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววใหม่

ครั้งที่ 8 วันที่ 17 มกราคม 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อเรื่อง ผลกระทบ (Reach)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 7
2. เพื่อให้สมาชิกสามารถควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตได้และเพื่อให้เกิดการเรียนรู้การจัดความคิดที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่การแนะนำ การให้กำลังใจ การใช้เทคนิคผ่อนคลาย และการจินตนาการ

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

- 1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องต่างๆ ไปเล็กน้อยเป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม
- 1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง
- 1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

- 2.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทั้งหมดหลับตา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาให้เล่ากรณีศึกษาเรื่อง “ใครจะรับผิดชอบ” ให้สมาชิกฟัง และพร้อมทั้งให้สมาชิกจินตนาการตามว่าตัวเองเป็นตัวละครในเรื่องนั้น

2.2 เมื่อเล่าเรื่องจบแล้วผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิก ค่อยๆ ทบทวนเรื่องราวพร้อมทั้งวิเคราะห์ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นสมาชิกจะหาแนวทางแก้ไขอย่างไรและผลกระทบและความเสียหายที่ตามมาว่าจะเกิดอะไรขึ้นเป็นระยะเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกกลุ่มค่อยๆ ลืมตาขึ้น

2.3 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นถึงแนวทางแก้ไขและผลกระทบและความเสียหายที่ตามมา พร้อมทั้งให้สมาชิกแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็น และให้กำลังใจ

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

“ใครรับผิดชอบ”

ในการประชุม Manager meeting ประธานบริษัท ได้จัดกิจกรรมให้พนักงานในองค์กรช่วยกันคิดโปรโมชันสำหรับที่จะใช้ในช่วงครบรอบ 5 ปีของบริษัทที่จะมาถึงในเดือนสิงหาคม (อีก 2 เดือนข้างหน้า) โดยแบ่งเป็นทีม ทีมละ 5 คน ทีมไหนได้คะแนนโหวตมากที่สุดจะได้รางวัลเป็นเงิน จำนวน 40,000 บาท โดยกลุ่มของนพพร ที่มีสมาชิกคือ นพพร ดวงใจเนก ประสงค์และชัชรัตน์ ที่รวมตัวมาจากหลายๆแผนก ตกลงกันว่า จะลงแข่งขัน โดยให้ทุกคนคิดไอเดียของตัวเองและนำมาเสนอต่อกลุ่มในอีก 2 อาทิตย์

2 อาทิตย์ต่อมาทุกคนได้นัดประชุมกันที่บ้านของ ดวงใจ และได้ผลสรุปของโปรโมชันที่จะนำไปเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา ในเดือนหน้า (1 เดือนก่อนวันใช้จริง) โดยที่ได้แบ่งหน้าที่กันทำงานเป็นคู่ๆ ซึ่งนพพรจับคู่กับดวงใจในการรวบรวมงานจากเพื่อนๆมาทำ presentation ในการนำเสนองาน ซึ่งเมื่อรวบรวมงานได้หมด นพพรและดวงใจได้มีการนัดกันทำงานในบ่ายวันเสาร์ (1 อาทิตย์ ก่อนวันนำเสนอ) ในวันนั้นเองเกิดพายุฝนตกอย่างนั้น ทำให้ Laptop ของดวงใจที่มี presentation เกิดความเสียหาย ไม่สามารถเปิด presentation หรืองานอื่นๆได้ และไม่ได้เก็บสำรองไว้ที่อื่น ทำให้กลุ่มของนพพรไม่สามารถนำเสนองานได้ตามกำหนดต่อคณะกรรมการ ดวงใจรู้สึกว่าเป็นความผิดของตนที่ไม่รักษา Laptop ให้ดีและไม่เก็บข้อมูลสำรองไว้ที่อื่น จึงไปแจ้งต่อคณะกรรมการว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเพื่อที่จะขอให้กลุ่มได้นำเสนองานและขอลาออกจากการลงแข่งขัน

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่
ครั้งที่ 9 วันที่ 24 มกราคม 2559 ณ. ห้องร่วมฤดี

หัวข้อเรื่อง ความอดทน(Endurance)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 8
2. เพื่อให้ตระหนักว่าปัญหาที่สิ้นสุดลงได้ด้วยความพยายาม และให้มีความอดทนในการแก้ปัญหา

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่การใช้ตัวแบบ การให้กำลังใจ การใช้เทคนิคผ่อนคลาย

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

- 1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และสอบถามถึงเรื่องต่างๆ ไปเล็กน้อยเป็นการสร้างความคุ้นเคยอันดีต่อกันภายในกลุ่ม
- 1.2 ให้สมาชิกช่วยกันทบทวนเรื่องที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในครั้งที่ผ่านมา จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาสรุปเพื่อเชื่อมโยงให้สมาชิกในกลุ่มได้ฝึกทบทวนความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ที่มีต่อตนเอง
- 1.3 ผู้ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

- 2.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มพ่วงอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the feeling) ซึ่งเป็นการให้สมาชิกได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้
- 2.2 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทั้งหมดหลับตาเป็นเวลา 3 นาที จากนั้นให้พิจารณาว่า ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองมีความรู้สึกใดเกิดขึ้นบ้าง เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร

2.3 เมื่อครบเวลา 3 นาที ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มค่อยๆ ลืมตาขึ้น

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาสอบถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นของสมาชิกในกลุ่มแต่ละคน ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา จนครบทุกคน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มสามารถสอบถามเพิ่มเติม และแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่สมาชิกในกลุ่มกำลังบอกเล่าความรู้สึกและเหตุการณ์นั้นออกมา เพื่อสร้างความคิดและความรู้สึกของสมาชิกก่อนเข้าสู่กิจกรรม

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาเล่ากรณีศึกษาชื่อเรื่อง “รีบร้อนไปหน่อย” ให้สมาชิกฟัง พร้อมทั้งชวนสมาชิกคิดหาคำตอบจากเรื่องที่เล่าให้ฟังพร้อมทั้งวิธีการที่ได้มาของคำตอบนั้น โดยผู้ให้คำปรึกษายังไม่เฉลยคำตอบ เป็นเวลา 5 นาที

2.6 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มนำเสนอแนวคิดของตนเอง เมื่อสมาชิกนำเสนอแนวคิดดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาชวนให้คิดถึงความพยายามในการหาทางออก ความอดทนในการแก้ไขปัญหา จากนั้นให้สมาชิกให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นสำคัญที่ได้คุยกัน พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมในครั้งนี้ รวมทั้งบอกว่าตนเองได้รับอะไร และได้ให้อะไรแก่สมาชิกในการเข้าโปรแกรมครั้งนี้บ้าง

3.2 ผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมประเด็นในการพูดคุย ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม และนัดหมายการให้คำปรึกษาในครั้งถัดไป

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ประเมินผลจากการสรุปประเด็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

“รีบร้อนไปหน่อย”

สมศักดิ์สมชาย และสมพงศ์ ทั้ง 3 คนเป็นเพื่อนกัน รีบร้อนออกจากห้องประชุมของโรงเรียนเพื่อกลับบ้าน แต่ละคนหยิบกระเป๋าและใส่รองเท้าที่อยู่หน้าห้องประชุมปรากฏว่าเมื่อถึงบ้านกระเป๋าและรองเท้าไม่ใช่ของตนเอง คือทุกคนใส่รองเท้าของคนอื่น และถือกระเป๋าของอีกคนหนึ่ง มีอยู่คนหนึ่งใส่รองเท้าของสมชายและถือกระเป๋าของสมศักดิ์ อยากทราบว่าใครเป็นคนใส่รองเท้าของสมพงศ์ไป

เฉลย

สมศักดิ์ใส่รองเท้าของสมพงศ์ โดยคนที่โจทก์บอกว่าถือกระเป๋าของสมศักดิ์และใส่รองเท้าของสมชายนั้น คือ สมพงศ์ เพราะไม่ได้มีของตนเองเลย

ถ้าสมชายใส่รองเท้าของสมพงศ์ต้องถือกระเป๋าของสมศักดิ์ซึ่งเป็นไปไม่ได้ เพราะสมพงศ์ถือไปแล้ว

ดังนั้น สมศักดิ์ต้องใส่รองเท้าสมพงศ์ และถือกระเป๋าสมชาย ส่วนสมชายใส่รองเท้าสมศักดิ์และถือกระเป๋าสมพงศ์

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเรียวยาว
ครั้งที่ 10 วันที่ 31 มกราคม 2559 ณ ห้องร่วมฤดี

หัวข้อ ยุติการให้คำปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนความรู้สึกของสมาชิกจากการให้คำปรึกษาครั้งที่ 9
2. เพื่อสรุปสิ่งที่ได้จากโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และยังเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความรู้สึกต่อการเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ทั้งนี้เพื่อประเมินผลการเข้าร่วมโปรแกรม
3. เพื่อให้สมาชิกนำสิ่งที่เรียนรู้จากกลุ่มไปใช้ในชีวิตจริง

เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการดำเนินการ

ในการยุติการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person – Centered Group Counseling Theory) โดยใช้เทคนิค ได้แก่ การฟัง การตั้งคำถาม การสะท้อนการสรุป

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา

- 1.1 ผู้ให้คำปรึกษากล่าวทักทายสมาชิกในกลุ่ม และซักถามถึงการให้คำปรึกษาที่ผ่านมาทั้งหมด 9 ครั้ง
- 1.2 ผู้ให้คำปรึกษาถามถึงสมาชิกในกลุ่มในการนำความรู้ ความสามารถที่ได้รับจากการเข้าร่วมโปรแกรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน
- 1.3 ผู้ให้คำปรึกษาให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่มในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
- 1.4 ให้คำปรึกษาบอกถึงจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกในกลุ่มทราบ

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาทบทวนการรับรู้ความสามารถของตนเองและการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคตามองค์ประกอบ ได้แก่

การรับรู้ความสามารถของตนเอง

- ~ การรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-Efficacy)
- ~ ระดับความยากของงาน (Magnitude)
- ~ ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength)
- ~ การแผ่ขยาย (Generality)

การเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

- ~ การควบคุม (Control)
- ~ สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)
- ~ ผลกระทบ (Reach)
- ~ ความอดทน (Endurance)

2.2 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทบทวนการรับรู้ความสามารถของตนเองและการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ว่ามีครบทั้งหมดหรือไม่

2.3 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มทบทวนการรับรู้ความสามารถของตนเองและการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ต้องเพิ่มเติมและสิ่งที่จะนำไปพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นเมื่อสิ้นสุดการเข้าร่วมโปรแกรม

2.4 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกนั่งล้อมเป็นวงกลม จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาแจกกระดาษ หัวข้อเรื่อง “เราทำได้ เราสามารถทำได้” ให้สมาชิกทุกคนเขียนชื่อของตนเองและคำพูดที่ทำให้กำลังใจตัวเอง

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกส่งกระดาษของตนเองไปให้สมาชิกที่นั่งอยู่ด้านขวามือเพื่อให้เขียนข้อความให้กำลังใจจนครบทุกคน

2.6 ผู้ให้คำปรึกษาให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในการนำทักษะต่างๆไปใช้

ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

3.1 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มเขียนจดหมายถึงสมาชิกคนอื่นๆในกลุ่ม โดยแจกกระดาษ A4 คนละ 1 ชุด (8 ใบ) โดยให้เขียนคุณลักษณะที่ดีที่ได้พบจากเพื่อนสมาชิก และลงชื่อกำกับเขียนให้ครบทุกคน เมื่อเขียนเสร็จแล้วให้นำมามอบให้กับผู้ให้คำปรึกษา

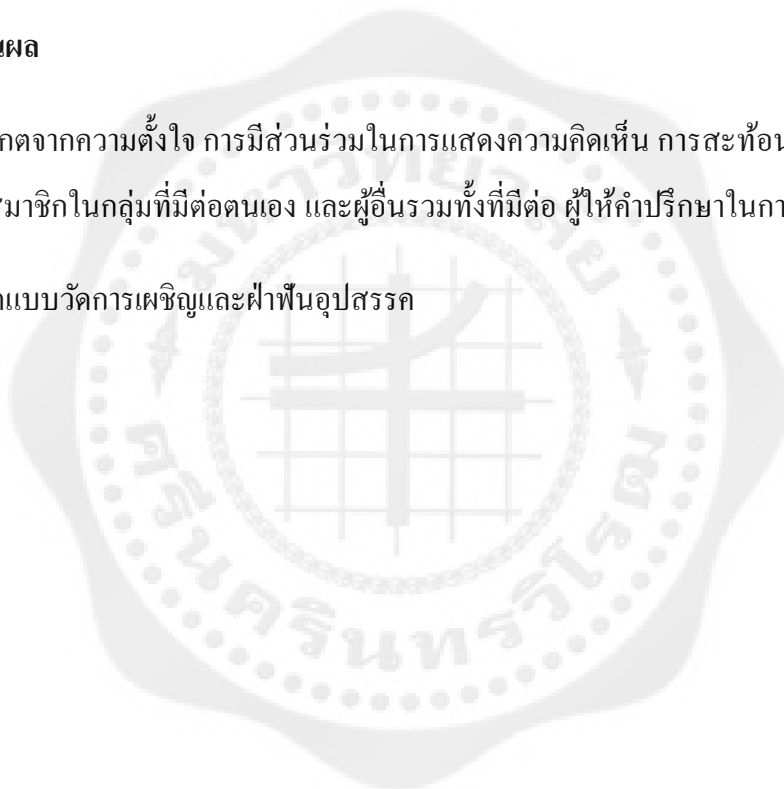
3.2 ผู้ให้คำปรึกษานำจดหมายใส่ซองและส่งให้สมาชิกแต่ละคน

3.3 ผู้ให้คำปรึกษาให้สมาชิกในกลุ่มตอบแบบวัดการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

การประเมินผล

1. ผู้วิจัยสังเกตจากความตั้งใจ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อน ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มที่มีต่อตนเอง และผู้อื่นรวมทั้งที่มีต่อ ผู้ให้คำปรึกษาในการให้คำปรึกษา

2. ผลการวัดแบบวัดการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค





ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจิตศุภางค์ จุฑาวิทยา
วันเดือนปีเกิด	16 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดนครปฐม
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	549/18 ซอยสาธุประดิษฐ์ 34 ถนนสาธุประดิษฐ์, แขวงบางโพงพาง เขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	Senior HR Executive in Recruitment & Activities
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	Rexel Quality Trading Co.,Ltd.
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนราชินีบูรณะ จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2553	ปริญญาตรี ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.) คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยา จาก มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2560	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ