การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สารนิพนธ์

ของ

นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

ตุลาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

155.25
ว734ก
ล.3

การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สารนิพนธ์

ของ

นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย

12 พ.ย. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
ตุลาคม 2545

ห 152397

วิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย . (2545). *การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข* . สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวน 212 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และ Scheffe

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับดี

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ตามตัวแปรความรู้ในการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวกับตัวแปรวุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

A STUDY OF PERCEIVED SELF-EFFICACY OF HOT LINE COUNSELOR IN COUNSELING OF MENTAL HEALTH DEPARTMENT OF MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

AN ABSTRACT

BY

MISS WILAILUK PIKUNNOI

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology

at Srinakharinwirot University

October 2002

Wilailuk Pikunnoi . (2002). *A Study of Perceived Self-efficacy of Hot Line Counselor in Counseling of Mental Health Department of Ministry of Public Health* . Master Project , M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology) . Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University . Advisor Committee : Assist.Prof. Dr.Nanta Sooraksa , Assist.Prof. Dr.Tossaporn Prasertsuk.

The purpose of this research was to study of perceived self-efficacy of hot line counseling of mental health department of ministry of public Health . The subjects were 212 persons. The research instrument was a questionnaire of perceived self-efficacy of hot line counselor in counseling of mental health department. The data were analyzed by percentage , man , standard deviation , t-test and Scheffe

The results of the study were as follows :

1. The hot line counselor evaluated their perceived self-efficacy in counseling goodrate.

2. Significant differences in Perceived self-efficacy in hot line counseling between Major were obtained ($p < .05$)

3. Significant differences in Perceived self-efficacy in hot line counseling male between female were obtained ($p < .05$)

4. Significant differences in Perceived self-efficacy in hot line counseling between experience were obtained ($p < .05$)

5. No significant differences in Neuroticism-Stability between Education were obtained

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ไพศาล อั๋นประเสริฐ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

วันที่ 4 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร และอาจารย์ ไพศาล อั้นประเสริฐ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร้องในการทำสารนิพนธ์แก้ผู้วิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล พี่ๆ ฝ่ายการพยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ทั้ง 9 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศรีธัญญา นนทบุรี โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลราชานุกูล โรงพยาบาลนิติจิตเวช สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น กรุงเทพฯ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ สมุทรปราการ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลสวนปรุง เชียงใหม่ และโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่างๆ และขอขอบพระคุณพี่ๆ อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ทุกท่านจากสมาคมสมาริตันส์ที่ได้ให้ความกรุณาในการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ผู้ช่วยสอนโรงเรียนเสริมทักษะไทยศึกษา (KUMON สาขาปิ่นเกล้า) ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในการสอนแทน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่านที่เมตตาให้ความรู้และกำลังใจ และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ จิตวิทยาการแนะแนวทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือทุกด้าน

ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งความดีทั้งหมดขอมอบแด่มารดาและน้องสาวทั้งสอง ผู้เป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและมีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาตราบเท่าทุกวันนี้

วิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	สมมติฐานของการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	9
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	9
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	15
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	17
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	17
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	23
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	24
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	32
3	วิธีดำเนินการวิจัย	37
	แหล่งข้อมูล	37
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
	การวิเคราะห์ข้อมูล	43
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล	45
	การวิเคราะห์ข้อมูล	46
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
5	บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
	บทย่อ	70
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	70
	สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	70
	วิธีดำเนินการวิจัย	70
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
	การวิเคราะห์ข้อมูล	71
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	71
	อภิปรายผล	74
	ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม		76
ภาคผนวก		82
ภาคผนวก ก	ตัวอย่างแบบสอบถาม	83
ภาคผนวก ข	ค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีหาสหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมและค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่า	94
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความร่วมมือ	99
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		111

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานและเพศ 37

2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามตัวแปรเพศ..... 46

3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปร
ความรู้ทางด้านให้คำปรึกษา 47

4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา..... 48

5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรอายุ 48

6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน 49

7 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามตัวแปรความรู้ในการให้คำปรึกษา
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 50

8 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 52

9 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามตัวแปรอายุของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา 54

10 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 56

11 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 58

12 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

13 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 62

14 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 64

15 ตารางแสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ระหว่างเพศชายและเพศหญิง
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 66

16 ตารางแสดงการเปรียบเทียบบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว
ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ระหว่างเพศชายและเพศหญิง
ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ 68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 ภาพกรอบแนวคิด 7

2 ภาพแสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
กับความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น 12

3 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจ
กระทำพฤติกรรมของบุคคล 12

4 แสดงการจัดการระดับชั้นของบุคลิกภาพแสดงตัว 31

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็วมาก ความเจริญทางด้านวิทยาการ เทคโนโลยี การเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของสังคมเมือง ความแออัดของผู้คน สภาพแวดล้อมที่เลวร้ายลง ความเร่งรีบของการดำเนินชีวิต การมีชีวิตที่ต้องแข่งขัน ดิ้นรนของผู้คนในสังคม อยู่กันอย่างเร่งรีบตลอดเวลา การไม่มีเวลาที่จะพักผ่อนและให้ความสนใจกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้างมากขึ้น มีความเครียด การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ การปรับตัวของคนในสังคม มีความเครียด ความกดดันอยู่ตลอดเวลา ความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือ การปรึกษาเพื่อความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น เข้าใจตนเอง และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม มีชีวิตที่ดี มีคุณภาพมากขึ้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน

การช่วยเหลือคนที่มีปัญหาเป็นหน้าที่ของทุกคน นักจิตวิทยา จิตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ และบรรดาผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายต่างก็มีความกระตือรือร้นในเรื่องนี้ แต่สำหรับบุคคลที่มีทัศนคติไม่ดีต่อการพบจิตแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางจิตเวช การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์จึงเป็นอีกทางออกหนึ่งสำหรับการเยียวยาจิตใจของคนกลุ่มนี้ การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นรูปแบบของการให้คำปรึกษาที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะยุคที่คนทั่วไปมีภารกิจประจำวันที่ยุ่งเหยิง จนไม่มีเวลาให้กันและกันอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้คนรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้น เมื่อมีปัญหาก็ไม่รู้ว่าจะหันหน้าไปหาใคร การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ทำให้บุคคลที่อึดอัดคับข้องใจกับปัญหาต่างๆ ไม่ต้องเขินอายในการพูดคุยขอคำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหนักมาก เรื่อยไปจนถึงปัญหาจุกจิกรายวัน แต่บั่นทอนความสุขความสบายใจในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะการได้พูดคุยอย่างอิสระปรึกษากับใครสักคนที่พร้อมจะรับฟัง ยอมรับและให้กำลังใจ ย่อมทำให้บุคคลนั้นสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างเป็นสุขมากขึ้น

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่แสดงถึงมนุษยสัมพันธ์ที่ละเอียดอ่อนระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลหนึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่อีกบุคคลหนึ่ง คือ ผู้มาขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษา มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในทางการให้คำปรึกษาและทางจิตวิทยา สามารถให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา เพื่อให้บุคคลที่มาขอรับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาหรือเรื่องราวที่มาปรึกษา สามารถใช้พลังปัญหาและความสามารถของตนเองในการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในวิถีทางที่เหมาะสมที่เขาปรารถนา และในที่สุดบุคคลที่มาขอรับคำปรึกษาจะสามารถป้องกันปัญหา แก้ปัญหาและพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมที่สุด (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ . 2529)

การให้คำปรึกษานั้นเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษามีอิสระอย่างเต็มที่ที่จะแสดงความรู้สึกนึกคิดและทำสิ่งต่างๆ โดยได้รับการยอมรับจากผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเชื่อมั่นในตนเองขึ้น (วารุณี ธนวรรานิช . 2523)

จากความหมายของการให้คำปรึกษา ดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษา คือ กระบวนการช่วยเหลือบุคคลเป็นการส่วนตัวระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยวิถีทางที่เหมาะสมอันจะเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (ศนิ จันทร์ทองดี . 2538)

ปัจจุบันรูปแบบการให้คำปรึกษา ได้เปลี่ยนแปลงไปมากมายหลายประเภท ทั้งในรูปแบบของการตอบปัญหาในหนังสือพิมพ์ ตอบจดหมายหรือตอบคำถามทางโทรศัพท์ ในรายการวิทยุโทรทัศน์ต่างๆ การตอบคำถามด้านสุขภาพจิตผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น ของมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น และการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต

การให้คำปรึกษา เป็นวิธีการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการช่วยป้องกัน หรือยับยั้งความรุนแรงและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตได้ โดยประสิทธิภาพนั้นแปรผันตามความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา จากการศึกษาของหม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ (2541) ในการศึกษาปัญหาการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่ามีปัญหาจากสองลักษณะใหญ่ๆ คือ จากผู้ให้คำปรึกษาเอง และจากระบบการจัดบริการและระบบสนับสนุน ซึ่งจากผู้ให้คำปรึกษาเองโดยตรงจะเป็นความไม่พร้อมที่มีสาเหตุจากการเจ็บป่วยกะทันหัน ซึ่งมีจำนวนน้อย ในขณะที่ปัญหาที่มีสาเหตุมาจากระบบบริการและระบบสนับสนุนพบมากกว่า ทั้งในแง่ที่มีผลต่อผู้ให้คำปรึกษาเอง คือ การไม่ได้รับการอบรมในด้านความรู้ เทคนิคบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ก่อให้เกิดความไม่พร้อม ไม่มั่นใจในการให้บริการ เครียดและไม่พึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งระบบสนับสนุนทางวิชาการในรูปแบบการนิเทศงานไม่ครอบคลุม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ซึ่งจากการศึกษาของลินเนส และคณะ (หม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ . 2541 ; อ้างอิงจาก Lyneh, et al. 2540) ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ผู้ป่วยภาวะซึมเศร้า พบว่าการฝึกอบรม ผู้ให้คำปรึกษาและการนิเทศงานที่เหมาะสมมีผลต่อ การให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ สอดคล้องกับ แมค คาส และรูส (หม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ. 2541; อ้างอิงจาก Mc. Carth and Ruse. 2531) ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ขาดความรู้และทักษะในการให้บริการร่วมกับปัญหาของผู้รับบริการมีความซับซ้อนมากจึงต้องการอบรมและการนิเทศงานเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน

ในด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ในฐานะตัวแปรที่มีอิทธิพลอีกประการหนึ่งที่สำคัญรวมถึง ได้รับความสนใจและการยอมรับเพิ่มมากขึ้นในการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์การเกี่ยวกับการทำงานมีข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นจำนวนมากที่ยืนยันว่า <u>การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน</u> กล่าวคือ บุคคลที่คิดว่าตนเองมีความสามารถจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่คิดว่า

จะล้มเหลว (วัลภา สบายยิ่ง . 2542:2; อ้างอิงจาก Gist&mitchell. 1992:183) ดังเช่น งานวิจัยของ บาร์ลิง และแบทเทิล (Barling&Battle. 1983) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานการขายประกันชีวิตสูง มีผลการปฏิบัติงานขายประกันชีวิตได้ดีกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานการขายประกันชีวิตต่ำ การวิจัยของเทย์เลอร์และคณะ (Taylor, et al. 1984) พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการผลิตงานวิจัย ในขณะที่เชลและคณะ (Shell , et al. 1995) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการเรียน นอกจากนั้นยังได้รับการสนับสนุนจากซาดรี และโรเบอร์ทสัน (Sadri&Robertson . 1993) ที่ทำการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและการเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคล

การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการกระทำของบุคคล หากบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ก็จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2539:58; อ้างอิงจาก Evans .1989)

แบนดูรา (Bandura . 1986:391-392) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการเลือกกิจกรรมการใช้ความพยายาม รูปแบบการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลอันมีพื้นฐานมาจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ ความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเอง (Performance Accomplishments) การได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน (Vicarious Experience) การชักชวนด้วยวาจา (Verbal Persuasion) และสภาวะทางกาย (Physiological State) ของบุคคลนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง หรือหลายปัจจัยรวมกันก็ได้ ซึ่งความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเองเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษา ก็เกิดจากประสบการณ์ของความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆ และการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

จากงานวิจัยของหม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ ในการศึกษาปัญหาการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ร้อยละ 59.8 ไม่เคยอบรมหลักสูตรการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์และร้อยละ 40.7 มีความรู้และเทคนิคในการให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ จากงานวิจัยที่กล่าวมา ปัญหาที่มีผลต่อผู้ให้คำปรึกษาเอง คือการไม่ได้รับการอบรมในด้านความรู้เทคนิคบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ก่อให้เกิดความไม่พร้อม ไม่มั่นใจในการให้บริการ เครียด และไม่พึงพอใจในการให้บริการ ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการปรึกษาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์

กรมสุขภาพจิตเป็นหน่วยงานที่ดูแลและรับผิดชอบทั้งในเชิงวิชาการในการศึกษา และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนดูแลตนเองได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนการจัดบริการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง การบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เป็นอีกหนึ่งบริการ

ที่กรมสุขภาพจิตได้จัดขึ้นเพื่อประชาชนได้แก่ การให้บริการความรู้สุขภาพจิตทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ 1667 เป็นบริการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ด้วยระบบตอบรับแบบอัตโนมัติ ซึ่งเปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้รับข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิต และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตของตนเอง และผู้ใกล้ชิดได้ และนอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ของกรมสุขภาพจิตอีกมากมายดังนี้

จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อการทำงานและผลงานของบุคคล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และความแตกต่างของตัวแปรเพศ ความรู้ทางการให้คำปรึกษา วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ทำงาน และบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว ต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกหรือพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ให้มีคุณภาพเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ อันเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือและพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพต่อไป)

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามตัวแปร ความรู้ทางการให้คำปรึกษา วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวของบุคคลากร สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความแตกต่างของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จำแนกตามเพศ ความรู้ วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ทำงาน และบุคลิกภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกหรือพัฒนาบุคลากรผู้ที่จะมาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ให้เป็นผู้ที่มีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 ความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษา

2.1.2.1 จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษา

2.1.2.2 จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา

2.1.2.3 จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา

2.1.3 วุฒิทางการศึกษา

2.1.3.1 ระดับตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

2.1.3.2 ระดับปริญญาตรี

2.1.3.3 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อายุ

2.1.4.1 21-31 ปี

2.1.4.2 32-41 ปี

2.1.4.3 42-51 ปี

2.1.4.4 อายุมากว่า 52 ปี

2.1.5 ประสบการณ์การทำงาน

2.1.5.1 น้อยกว่า 4 ปี

2.1.5.2 5-8 ปี

2.1.5.3 มากกว่า 8 ปี

2.1.6 บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

สมมุติฐานของการวิจัย

1. เพศชายกับเพศหญิงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์<u>แตกต่างกัน</u>

2. ความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์<u>แตกต่าง</u>กัน

3. วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน

4. อายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน

5. ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน

6. บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวแตกต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ (Counsellor) และผู้รับบริการ (Counsellee) ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวเอง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหา และการมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทั้งยังสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมตามควรแก่อัตภาพแห่งตน

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายถึง การที่บุคคลพิจารณา ประเมินหรือตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้ด้วยความสามารถ

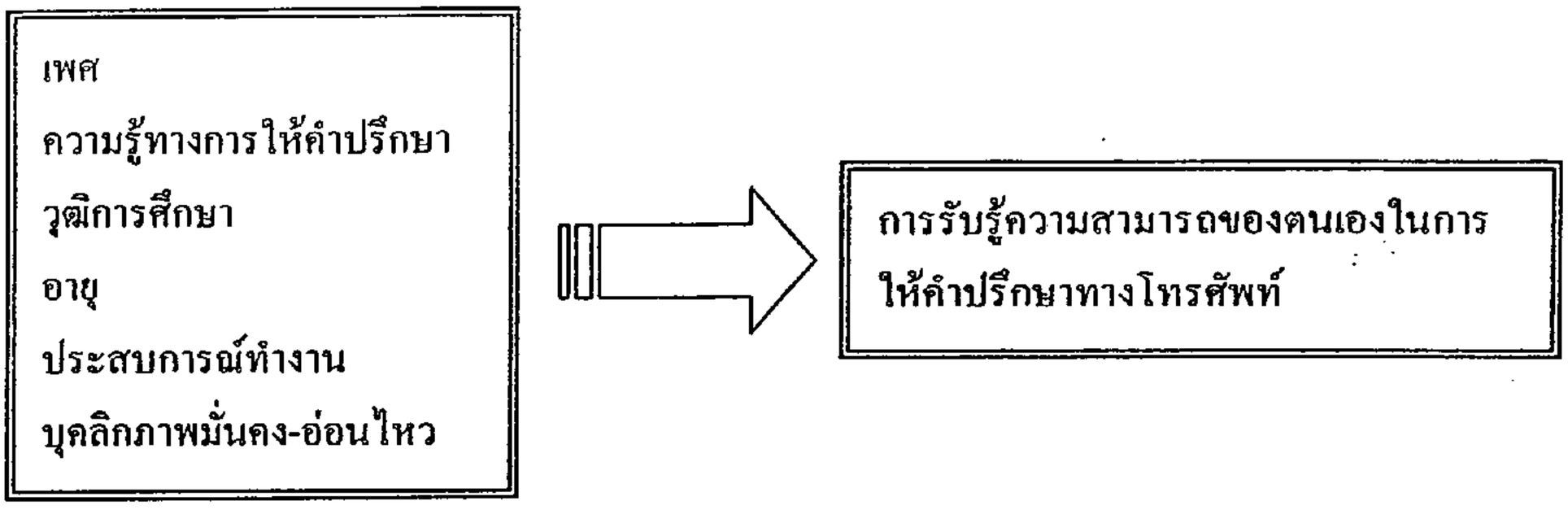
2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ด้านคุณลักษณะ หมายถึง ความคิดเห็น การประเมินหรือตัดสินใจของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อลักษณะของตนเองเกี่ยวกับลักษณะที่ดีของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ มองโลกในแง่ดี มีท่าทีเป็นมิตร มีความจริงใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจในการให้บริการ ไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นโดยมีลักษณะช่างสังเกต มีความสุภาพ และรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ และแสดงอารมณ์ได้เหมาะสม มีความรู้ความสามารถในการใช้ทักษะที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา รักษาความลับของผู้ขอรับคำปรึกษา และยอมรับผู้ของคำปรึกษาได้โดยไม่มีเงื่อนไข

2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ด้านทักษะการฟัง หมายถึง ความคิดเห็น การประเมินหรือตัดสินใจของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อทักษะการฟังของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ ความสามารถในการฟัง การอดทนในการฟัง การวิเคราะห์จากการฟัง การรับรู้จากการฟังเรื่องราวของผู้มารับบริการ

2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ด้านทักษะการพูด หมายถึง ความคิดเห็น การประเมินหรือตัดสินใจของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ที่มีต่อทักษะการพูดของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ การใช้น้ำเสียงที่ใช้เป็นธรรมชาติ ไม่ดัดเสียงหรือพูดสียงดังพูดห้วนจนเกินไป การพูดคุยเป็นกันเอง ไม่ใช้คำที่มีความหมายคลุมเครือ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายๆ พูดตรงๆ

ไม่อ้อมค้อม หลีกเลี่ยงการพูดที่เป็นการข่มขู่ เสียดสี แทงใจ การใช้คำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล การพูดเพื่อให้กำลังใจและไม่ตัดสินผู้ขอรับบริการ

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และได้นำเสนอเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
   - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
     - 1.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
     - 1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล
     - 1.1.3 มิติของการรับรู้ความสามารถของตน
     - 1.1.4 การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน
   - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
   - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
     - 2.1.1 ความหมายของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
     - 2.1.2 คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
     - 2.1.3 ลักษณะเฉพาะของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
     - 2.1.4 การเตรียมตัวของผู้ให้คำปรึกษา
     - 2.1.5 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี
     - 6.1.6 ทักษะการฟัง
     - 6.1.7 ทักษะการพูด
   - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
   - 3.1 เอกสารที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ
     - 3.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
     - 3.1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทล
     - 3.1.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์
   - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1. เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ตั้งขึ้นโดย Albert Bandura นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เมื่อปี ค.ศ. 1977 ตั้งแต่นั้นมาได้มีการนำการรับรู้ความสามารถของตนเอง มาใช้ในวงการทางจิตวิทยา เช่น จิตวิทยาสังคม จิตวิทยาการศึกษา และจิตวิทยาการปรึกษา เป็นต้น

1.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ การรับรู้ความสามารถของตน ได้มีผู้ให้คำจำกัดความ และความหมายของ "การรับรู้ความสามารถของตนเอง" ไว้ดังนี้

แบนดูร่า (Bandura.1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในสถานการณ์ที่บางครั้งอาจจะมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ที่ไม่สามารถทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสภาพการณ์เหล่านี้มักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ การรับรู้ความสามารถของตนนี้ มิได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้นเท่านั้น หากแต่ยังขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลว่า เขาสามารถทำอะไรได้ด้วยทักษะที่เขามีอยู่ด้วย

เดล เอช ชัง (กรรณิการ์ จิตต์บรรเทา.2539 :11; อ้างอิงจาก Shunk . 1983:89) ได้สรุปความหมายอของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นการตัดสินความสามารถในการแสดงพฤติกรรมของตนเองว่า จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้ดีเพียงใด

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การประเมินความสามารถของตนเองของบุคคล ในการกระทำสิ่งต่างๆ ว่าจะกระทำได้ดีเพียงใด

1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูร่า (Bandura . 1982) เชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนมีความสำคัญและ มีผลต่อการกระทำของบุคคล มีผลต่อการเลือกกิจกรรม การใช้ความพยายาม ความอดทนในการทำงาน การคิด และปฏิกิริยาของอารมณ์ของบุคคล บุคคล 2 คน อาจจะมีความสามารถไม่แตกต่างกัน แต่อาจจะแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าคน 2 คน นี้มีการรับรู้ความสามารถที่แตกต่างกันในคนคนเดียวก็เช่นกัน ถ้ารับรู้ความสามารถของตนในแต่ละสภาพการณ์แตกต่างกัน ก็อาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่างกัน Bandura เห็นว่า ความสามารถของคนเรานั้นไม่ตายตัว หากแต่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ดังนั้น สิ่งที่จะกำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออก จึงขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนในสภาวะการณ์นั้น นั่นคือ ถ้าเรามีความเชื่อว่า เรามีความสามารถเราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยง่าย และประสบความสำเร็จในที่สุด (Evans .1989)

แบนดูร่า (ฐิติพัฒน์ สงบกาย.2533 ; อ้างอิงจาก Bandura .1986) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรมในชีวิตประจำวัน (Choice Behavior) นั้น บุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่า เขาจะต้องทำพฤติกรรมใด และต้องทำอีกนานเท่าใด รวมทั้งต้องตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆ การที่บุคคลต้องตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมใดในสภาพการณ์ใดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตน บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงาน หรือ สภาพการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถ แต่ในขณะเดียวกัน บุคคลจะเลือกทำงานนั้น ถ้าเขาเชื่อว่า เขามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ (Bandura . 1977a, 1977b ; Schunk . 1981) บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ มักจะหลีกเลี่ยงงาน ท้อถอย ขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งเป็นการปิดโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงเกินไป ก็มักจะประสบความล้มเหลวในการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเครียด ความผิดหวัง และรู้สึกว่าความล้มเหลวนั้นเป็นสิ่งเลวร้าย ไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำกว่าความสามารถที่เป็นจริง มักจะขาดความพยายาม และความมุมานะในการทำงาน และมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ดังนั้น ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนถูกต้อง จะส่งผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรม ทำให้การกระทำนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

2. ผลต่อการใช้ความพยายาม และความมุมานะในการทำงาน (Effort Expenfiture and Persistance) การรับรู้ความสามารถของตนของบุคคลนั้น เป็นตัวกำหนดว่าเขาจะต้องใช้ความพยายามมากเท่าไร และจะต้องใช้ความมุมานะพยายามที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจไปอีกนานเท่าใด (Bandura . 1986) เมื่อเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลซึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตน จะมีความกระตือรือร้น และจะใช้ความพยายาม ความมุมานะในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ (Bandura and Cervone . 1983) และการที่บุคคลใช้ความพยายาม และความมุมานะในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลา เขาก็มีแนวโน้มที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จสูง

3. มีผลต่อการคิด และปฏิกิริยาทางอารมณ์ (Thought Patterns) การรับรู้ความสามารถของตน จะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิด และปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในขณะที่ทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการจัดการกับสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา บุคคลซึ่งรับรู้ว่าตนมีความสามารถสูง จะมีความพยายาม และเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก และเมื่อพบกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และเขาจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาของคอลลิน (Collin. 1985) พบว่า ในการแก้ปัญหาที่ยากๆ นั้น นักเรียนที่รับรู้ว่าตนมีความสามารถสูง มักจะอนุมานสาเหตุของ

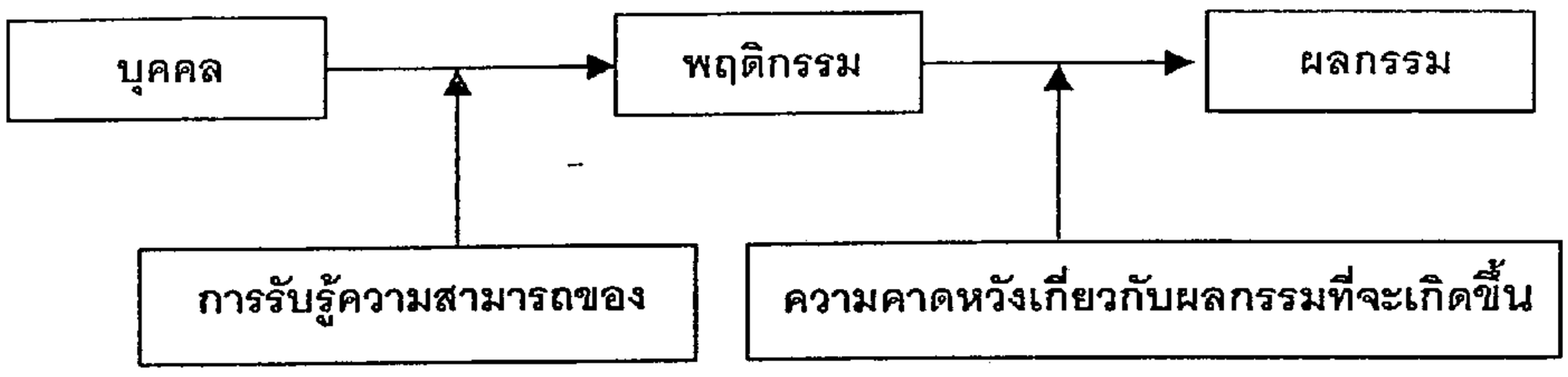
ความล้มเหลวว่า เกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนนักเรียนที่มีการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถต่ำ จะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่า เกิดจากการขาดความสามารถ

4. เป็นผู้กำกับผลที่เกิดขึ้น จากการกระทำพฤติกรรม มากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม (Emotional Reactions) นั่นคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะเป็นคนที่พยายามกระทำพฤติกรรม และจะยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของตน จะเลือกกระทำที่มีลักษณะท้าทาย และจะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งการกระทำนั้นจะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม เขาก็จะไม่ท้อถอย และจะไม่อ้างว่าเป็นเรื่องโชคชะตา แต่เขาจะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่า เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรม จะรอให้ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความเชื่อ หรือคำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีลักษณะยากๆ ขาดความพยายาม มีความทะเยอทะยานต่ำ และมีความเครียดสูง เป็นต้น

การที่บุคคลใดมีการรับรู้ความสามารถของตน ต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างหนึ่งสูง บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำ บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำหรืออาจจะไม่ทำพฤติกรรมนั้นเลยก็ได้ นอกจากนี้ (Bandura . 1986) ได้กล่าวถึงการกระทำพฤติกรรมของบุคคลว่า แม้ว่าบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง บุคคลก็อาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้ ถ้ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

- ขาดสิ่งจูงใจ หรือถูกบังคับจากภายนอกให้กระทำ
- การตัดสินผลกรรมที่ผิดพลาดไป ทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่ตนจะกระทำพฤติกรรมนั้น
- ความไม่ทันการณ์ในการประเมินความสามารถของตน เพราะประสบการณ์ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าหากบุคคลไม่ได้ประเมินตนเองตลอดเวลา จะทำให้บุคคลตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของตนผิดพลาดไป อันมีผลทำให้บุคคลไม่กระทำพฤติกรรม
- การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนผิดพลาด
- การประเมินความสำคัญของทักษะย่อยๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการนำพฤติกรรมนั้นผิดพลาด
- เป้าหมายของการกระทำมีลักษณะคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และเป้าหมายนั้นไม่สามารถปฏิบัติได้
- การรู้จักตนเองที่ไม่ถูกต้อง

Bandura กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น แตกต่างจากความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง การที่บุคคลตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของตนว่า เขาสามารถกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งได้สำเร็จหรือไม่ ในระดับใด ส่วนความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น หมายถึง การที่บุคคลตัดสินว่า ถ้ากระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วจะได้รับผลกรรมใด ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 2 ภาพแสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น

จากภาพ บุคคลจะตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตน และอีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังทั้ง 2 ประการนี้ มีความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในภาพประกอบ 2

การรับรู้		ความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น	
ความ		สูง	ต่ำ
สามารถ	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
ของตนเอง	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพประกอบ 3 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน และความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล

จากภาพจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับการคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้นได้ว่า ถ้าหากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง และมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้นสูงเช่นเดียวกัน บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นแน่นอน ใน

ทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ และมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้นต่ำด้วย หรือความคาดหวังส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้าม บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น (Bandura . 1978) จากประเด็นดังกล่าวจะเห็นได้ชัดเจนว่า ตัวแปรที่สำคัญในการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล น่าจะเป็นการรับรู้ความสามารถของตนมากกว่าความคาหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของลี (Lee . 1984) ที่ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการทำนายพฤติกรรมกล้าแสดงออกของบุคคลได้ดีกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ (Shell, Murphy and Buring.1989) ก็พบว่า การรับรู้ความสามารถของตน เป็นตัวทำนายผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักศึกษาฝึกสอนมหาวิทยาลัยแห่งรัฐ Midwestern ได้ดีกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับผลกรรมที่จะเกิดขึ้น

1.1.3 มิติของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูร่า (Bandura.1977:34-85) ได้เสนอลักษณะการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ ดังนี้

- มิติเกี่ยวกับระดับ หรือขนาดความยากของงาน (Level or Magnitude) หมายถึง ขนาดความยากง่ายของงาน ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นความเชื่อของบุคคลว่า จะทำงานสำเร็จถึงระดับไหน เมื่อถูกเสนองานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน
- มิติเกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) หมายถึง ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน ในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์นั้น ซึ่งประสบการณ์การปฏิบัติงานบางอย่างก่อให้เกิดความสามารถในการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกัน แต่ในปริมาณที่แตกต่างกัน
- มิติเกี่ยวกับความเข้ม หรือความมั่นใจ (Strength) หมายถึง ความมั่นใจที่บุคคลคิดว่า ตนสามารถทำงานได้ที่ระดับความยากต่างๆ

สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนขึ้นอยู่กับ 3 มิติ ได้แก่ มิติเกี่ยวกับระดับหรือขนาดความยากของงาน มิติเกี่ยวกับการแผ่ขยาย มิติเกี่ยวกับความเข้ม หรือความมั่นใจ

1.1.4 การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน

ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนของบุคคลนั้น Bandura เสนอว่ามีอยู่ด้วยกัน 4 วิธี (Evans. 1989)

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) ซึ่ง Bandura เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาการรับรู้ ความสามารถของตน เนื่องจากว่าเป็นประสบการณ์โดยตรงที่บุคคลได้รับ และการประสบความสำเร็จทำให้เพิ่มความสามารถของตนเอง ได้ เพราะบุคคลจะเชื่อว่าเขาสามารถที่จะทำได้ ดังนั้นในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำเป็นที่จะต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ พร้อมๆ กับการทำให้บุคคลรับรู้ว่า เขามีความสามารถในการกระทำเช่นนี้ จะทำให้เขาใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกมานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่ได้รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถนั้น จะไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ แต่จะพยายามทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ การที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้ง จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งงานนั้นจะเกิดความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่ก็จะไม่มีผลมากนัก เพราะบุคคลจะมองว่าการที่เขาประสบความล้มเหลวนั้น อาจมาจากปัจจัยอื่นๆ เช่น เขายังใช้ความพยายามไม่เพียงพอ หรือใช้วิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสมมากกว่าที่เขาจะระบุว่าเขาไม่มีความสามารถ และบุคคลจะบอกกับตนเองว่า ความล้มเหลวนั้นจะเป็นบทเรียนให้ตนใช้ความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ส่วนบุคคลที่ทำงานแล้วประสบความล้มเหลวเสมอๆ จะส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Campbell and Hackett. 1986) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นมาก่อนแล้ว และไม่ได้สะท้อนให้บุคคลเห็นว่าเกิดจากการขาดความพยายาม หรือเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เลวร้าย และการรับรู้ความสามารถของตนนี้มีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสภาพการณ์ เวลา งาน หรือบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้

2. โดยการใช้ตัวแบบ (Modeling) การได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้ผลกรรมที่พึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้สังเกตมีความรู้สึกว่า ตนก็สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ถ้าเขาพยายามจริง และไม่ย่อท้อ ลักษณะของการใช้ตัวแบบที่ส่งผลต่อความรู้สึกว่า เขามีความสามารถที่จะทำได้นั้น ได้แก่ การแก้ปัญหาของคนที่มีความกลัวต่อสิ่งต่างๆ โดยที่ให้ดูตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายกับตนเอง ก็สามารถทำให้ลดความกลัวต่างๆ เหล่านั้นได้ (Kazdin. 1974)

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuation) เป็นการบอกว่า บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ วิธีการดังกล่าวนั้นค่อนข้างใช้ง่าย และใช้กันทั่วไป ซึ่ง Bandura ได้กล่าวว่า การใช้คำพูดชักจูงจะไม่ค่อยได้ผลนัก ในการที่จะทำให้บุคคลสามารถพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Evans. 1989) ซึ่งถ้าจะให้ได้ผล ควรจะใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อยๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไป และให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน ก็ย่อมที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตน เพราะการพูดชักจูงจะมีส่วนช่วยทำให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการทำพฤติกรรมต่างๆ ให้สำเร็จ แต่ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับบุคคลที่พูดเกลี้ยกล่อมด้วย นั่นคือ บุคคลที่จะมีอิทธิพลในการพูดชักจูงให้บุคคลคล้อยตาม จะต้องเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และมีความสำคัญต่อตัวเขา เช่น พ่อ แม่

ครู เพื่อน หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา เป็นต้น นอกจากนี้ การที่จะพูดชักจูงนั้น จะต้องพูดในเรื่องที่เขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ แต่ถ้าหากผู้พูดชักจูง พูดในสิ่งที่เกินความสามารถของบุคคล จะทำให้การกระทำนั้นล้มเหลวได้

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arosal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนในสภาพที่ถูกข่มขู่ ในการตัดสินถึงความวิตกกังวล และความเครียดของบุคคลเรานั้น บางส่วนจะขึ้นอยู่กับการกระตุ้นทางสรีระ การกระตุ้นที่รุนแรง หรือถูกกระตุ้นมากๆ มักจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมไม่ค่อยได้ผลดี บุคคลคาดหวังความสำเร็จ เมื่อเขาไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่จะกระตุ้นด้วยสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ความกลัวก็จะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากยิ่งขึ้น บุคคลจะเกิดประสบการณ์ของความล้มเหลว อันจะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ดังนั้น การลดการกระตุ้นทางอารมณ์ลง จะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนนั้น สามารถเกิดขึ้นได้จากวิธีต่างๆ หลายประการดังที่กล่าวมาแล้ว และ Bandura ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนนั้น อาจจะเกิดจากวิธีใดวิธีหนึ่ง หรืออาจเกิดจากวิธีต่างๆ หลายวิธีการมาผสมผสานกันก็ได้ (Bandura. 1986)

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตน

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับผลของพฤติกรรมนั้น เช่น เฟล (Felts.1982) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับการว่ายน้ำกับการฝึกทักษะว่ายน้ำ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิงจำนวน 80 คน ตอนแรกผู้วิจัยทำการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเกี่ยวกับการว่ายน้ำของกลุ่มตัวอย่างทุกคน ต่อจากนั้นก็ทำการฝึกทักษะการว่ายน้ำ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาหญิงกลุ่มที่ประสบความสำเร็จจากการว่ายน้ำ มีการรับรู้ความสามารถของตนดีขึ้น ตลอดจนมีการรับรู้ความสามารถของตนต่อการว่ายน้ำท่าอื่นๆ ดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแบลิ่งและบีททิค (Barling and Beattic.1983) ที่ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนกับผลการทำงาน พบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานการขายสูง จะสามารถปฏิบัติงานการขายได้ดีกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานการขายต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของแบลิ่งและเอเบิล (Barling and Able.1983) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนกับผลการทำงาน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนในการเล่นเทนนิสสูง ก็จะเล่นเทนนิสได้ดีกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการเล่นเทนนิสต่ำ ในกลุ่มคนที่มีฝีมือ และมีทักษะการเล่นพอๆ กัน นอกจากนี้ในด้านการศึกษายังได้มีการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง ก็มักจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการ

เรียนสูง และคนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ก็มักจะมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงด้วย (Schunk. 1981, 1982; Lent and Lankin. 1984; Bandura. 1986)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนนั้น ได้มีนักจิตวิทยาทำการศึกษา โดยนำแนวคิดทางด้านการปรับพฤติกรรมเข้ามาใช้ในการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของฟรานเน่และลาเทม (Frayne and Latham .1987) ได้ศึกษาผลของการกำกับตนเองต่อการเพิ่มพฤติกรรมตั้งใจทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนของพนักงานในสหภาพแรงงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่มีประวัติเคยลาป่วยเท่ากับ หรือมากกว่า 50% ของวันทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มที่ได้รับการฝึกการกำกับตนเอง มีพฤติกรรมตั้งใจทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนระหว่างการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ชุง (Schunk . 1982-1982) ได้ศึกษาผลของการเตือนตนเองต่อการรับรู้ความสามารถของตน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา จำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มที่มีการใช้การเตือนตนเองมีการรับรู้ความสามารถของตน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์สูงกว่านักเรียนกลุ่มที่ไม่มีการเตือนตนเอง เช่นเดียวกับลอร์คและคณะ (Locke and other .1984) ได้ทำการศึกษาผลของการรับรู้ความสามารถของตน การตั้งเป้าหมาย และการใช้ยุทธศาสตร์การทำงานต่อผลของงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาตรีที่ลงทะเบียนวิชาการจัดการ จำนวน 209 คน ช่วงแรกผู้วิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการฝึกต่างๆ ในการเพิ่มผลของงาน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มทดลอง 1 ได้รับการฝึก 3 ขั้นตอนคือ Walk Thought, Similar Uses และ Repeated Uses กลุ่มทดลอง 2 เป็นกลุ่มที่ทำการฝึก Low Strategy ซึ่งเป็นการฝึกโดยให้กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบแต่สิ่งที่ดีๆ ความคิดที่ดีมีคุณภาพเพียงอย่างเดียว ส่วนกลุ่มควบคุมเป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึก ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถ การตั้งเป้าหมาย และยุทธศาสตร์การทำงานมีความสัมพันธ์กับผลของงาน และยังพบอีกว่า ความสามารถผลงานในอดีต และการรับรู้ความสามารถเป็นตัวทำนายที่สำคัญของการตั้งเป้าหมายการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตน มีความสัมพันธ์อย่างมากกับผลของงานที่ทำมาแล้วในอดีต สำหรับการทดลองที่เพิ่มผลของงานนั้น พบว่านิสิตในกลุ่มทดลอง 1 สามารถเพิ่มผลของงานได้มากกว่ากลุ่มอื่นกิสและคณะ (Gist and other .1989) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้วิธีการสลับเทคนิคการฝึกต่อการรับรู้ความสามารถของตน และผลของงานในการฝึกโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับผู้บริหาร และผู้จัดการของมหาวิทยาลัยใหญ่ๆ จำนวน 108 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการวัดการรับรู้ความสามารถของตนต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถสูง ปานกลาง และต่ำ แล้วจัดเข้าเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม สำหรับกลุ่มทดลองผู้วิจัยใช้วิธีการฝึก 2 วิธีคือ การใช้ตัวแบบ (Modeling) กับการติว (Tutorial) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนด้านคอมพิวเตอร์สูงนั้น การใช้ตัวแบบ และการใช้ผู้ติวมีความสัมพันธ์กับผลของงานสูงด้วย และกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนด้านคอมพิวเตอร์สูงมีผลของงาน

สูงกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนด้านคอมพิวเตอร์ต่ำ และยังพบว่าในกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ กลุ่มที่ใช้ตัวแบบมีความมั่นใจในความสามารถเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่ากลุ่มที่ใช้ผู้ติวด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอีเด็นและเอเวียน(Eden and Aviram .1993) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกการรับรู้ความสามารถของตนต่อความเร็วในการหางานทำ โดยการช่วยให้ประชาชนช่วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลตกงานจำนวน 66 คน ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยที่กลุ่มทดลองจะได้ชมวีดีทัศน์ ที่แสดงถึงความสำเร็จในการหางานทำ และยังมีการอภิปรายกลุ่มย่อย มีการแสดงบทบาทสมมุติในกลุ่มย่อย โดยทำเช่นนี้ 8 ครั้ง เป็นเวลา 2 สัปดาห์ครึ่ง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองสามารถเพิ่มความเร็วในการหางานทำได้ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งจะมีการเพิ่มความเร็วในการหางานทำได้สูงมากกว่ากลุ่มอื่นด้วย

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

2.1.1 ความหมายของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ คือ บุคคลซึ่งทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและแนะแนวทางแก่ผู้ใช้บริการ โดยช่วยให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่กำลังตกอยู่สภาวะของความทุกข์ใจได้เรียนรู้เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก รวมถึงปัญหาและสิ่งแวดล้อมของตนเอง จนในที่สุดสามารถยืนหยัดลุกขึ้นต่อสู้กับความยุ่งยากในชีวิตได้ด้วยตนเองตามกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร บุคคลนี้จะถูกคาดหวังจากผู้ใช้บริการว่าจะสามารถช่วยให้เขา/เธอสามารถผ่านพ้นสภาวะทางจิตใจได้ ซึ่งจะใช้โทรศัพท์เป็นสื่อในการพูดคุย (คู่มือการฝึกอบรมการให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์, กรมสุขภาพจิต เล่ม 2 . 2541)

2.1.2 คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

องค์ประกอบของผู้ให้คำปรึกษาจะมีอยู่หลายส่วนด้วยกัน ซึ่งแบ่งได้เป็นสามส่วนหลักคือ องค์ประกอบทางกาย ทางวาจา และทางใจ แต่ในองค์ประกอบย่อยยังคงมีรายละเอียดอีกทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม หมายถึง ทั้งส่วนที่สามารถมองเห็น มีตัวตน สัมผัสได้ สอนกันได้ ถ่ายทอดกันได้ และส่วนที่มองไม่เห็น ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ให้กันไม่ได้ ถ่ายทอดกันไม่ได้ และสอนกันได้ยาก (มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์ . 2533-2537) (อรอนงค์ อินทรจิตร . 2527ก)

องค์ประกอบทางกาย องค์ประกอบทางกายนั้นจะต้องเริ่มต้นที่บุคลิกภาพเป็นส่วนแรก ก่อนเข้าสู่การสร้างคุณสมบัติพื้นฐานทางการศึกษาดังที่กล่าวในข้างต้น การพัฒนาบุคลากรทางที่ทำหน้าที่ทางจิตวิทยาเริ่มต้นตั้งแต่การเข้ารับการฝึกอบรม (Training) ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ โดยนักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์หรือผู้ให้คำปรึกษาอาวุโส (Senior Counselor) จากนั้นจะต้องเข้าสู่การฝึกปฏิบัติ (Practice) ด้วยรูปแบบการทำงานจริง และผู้ให้คำปรึกษารุ่นเยาว์จะต้องนำเทคนิคต่างๆ ไปทำการฝึกฝน

(Exercise) ด้วยตนเองต่อไป บางสิ่งที่การฝึกอบรมไม่สามารถให้ได้ เช่น การอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการฝึกอบรม หรือรูปแบบทางการศึกษาในอดีตที่หล่อหลอมมาเป็นบุคคล แม้แต่เรื่องมารยาทที่ต้องเริ่มต้นที่บ้านไม่ใช่โรงเรียนหรือสถานที่ทำงานซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการวิเคราะห์เหตุการณ์ของการปฏิบัติงานได้

องค์ประกอบทางวาจา ส่วนที่เห็นได้ชัดเจน คือ ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และวิทยุต้องไม่มีความผิดปกติของการออกเสียง เสียงแหบเครือ เสียงสั่น เสียงที่แผ่วเบา หรือแสร้งพูดออกเสียง พูดไม่ชัดถ้อยชัดคำ เสียงที่ใช้ในบางอาชีพนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์และวิทยุไม่ได้ สำเนียงภาษาต้องพูดภาษาไทยมาตรฐานได้ชัดเจน ไม่เหน่อหรือฟังคลุมเครือ น้ำเสียงต้องใส ดังชัดเจน ฟังกังวาน หนักแน่นมีน้ำหนัก และพูดในเนื้อหาที่มีเหตุผล น่าเชื่อถือ นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างดีเพียงพอ เพราะการให้บริการทางโทรศัพท์คือ การถ่ายทอดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งสัมผัสและรับรู้ได้ ให้ทราบถึงความหมายในทางที่เหมาะสม และเป็นทางบวก (Positive) ลักษณะของการพูดจะต้องสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมและการอบรมเลี้ยงดูที่ดีมีมารายาท รู้จักกาละเทศะ รู้จักการโต้ตอบ การอธิบายให้เข้าใจอย่างชัดเจนด้วยเนื้อหาที่มีเหตุผลและเป็นข้อเท็จจริง พูดแบบผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Mature adult) ไม่เพ้อเจ้อ เหลวไหล ไร้สาระหรือมุ่งแต่ความสนุกสนานอย่างเดียว

องค์ประกอบทางใจ เป็นสิ่งที่สำคัญมากแต่ไม่สำคัญที่สุด เนื่องจากทุกส่วนขององค์ประกอบต้องสัมพันธ์กันอย่างกลมกลืน การมีจิตใจและมีความตั้งใจเป็นส่วนที่ดีในการทำงานบริการสังคม สังคมเราต้องการคนที่มีจิตใจ ไม่ได้มีเพียงหัวใจเท่านั้น แต่จิตใจดีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่นี้ได้เนื่องจากการให้คำปรึกษาเป็นงานทางด้านจิตวิทยาที่ยังต้องอาศัยความเป็นวิชาชีพ (Professionalism) ประกอบกับอุดมการณ์ (Idealism) นอกจากนี้ยังต้องมีระดับสติปัญญาที่ดี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเฉลียวฉลาดปราดเปรื่อง แต่ต้องมีไหวพริบที่ดีทันต่อบุคคล คำพูด เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม นกจากนี้การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการจะนำไปสู่การยกระดับความรู้สึกที่ดีกว่าของผู้ใช้บริการ ดังนั้นความเชื่อมั่นในวิชาชีพประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมของผู้ให้บริการจะเป็นส่วนประกอบให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง องค์การและวิชาชีพต่อไป

นอกจากนี้องค์ประกอบที่แสดงทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของแต่ละบุคคลทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษาจะมีผลโดยตรงต่อการให้คำปรึกษาแนะนำในแต่ละครั้ง ซึ่งทัศนคติที่จะนำไปสู่การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (Walen and others . 1980 ; Roger . 1951 และ Huff . 1969) ได้แก่

1) **การให้ความเข้าใจ** (Empathy) การให้ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาเป็นส่วนสำคัญมาก เพราะผู้ให้คำปรึกษาต้องสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าตนมีความระแวดระไวกับอารมณ์และความรู้สึกของเขา/เธอในขณะนั้น

2) **การยอมรับนับถือ** (Respect) ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงการยอมรับนับถือผู้ใช้บริการแต่ละคน

ว่า มีสิทธิในการตัดสินใจการกระทำด้วยตัวของเขาเอง ซึ่งอาจผิดพลาดได้ และแม้ว่าผู้ให้คำปรึกษาอาจไม่เห็นด้วยกับความคิดนั้นก็ตาม

3) **ความอบอุ่น** (Warmth) ผู้ให้คำปรึกษาควรมีคุณสมบัติในการแสดงความอบอุ่นต่อผู้ใช้บริการโดยใช้คำพูดและน้ำเสียง รวมไปถึงจังหวะของการออกเสียง

4) **ความจริงใจ** (Genuineness) ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงความเปิดเผย จริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการอย่างเช่น การโต้ตอบโดยไม่ลังเล การอธิบายความหมายของคำพูดที่กำลังสนทนากัน

5) **ความเป็นรูปธรรม** (Concreteness) ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำควรสามารถหยิบยกเนื้อหาที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเห็นภาพได้อย่างชัดเจน

6) **การเผชิญหน้า** (Controntation) การเผชิญหน้า หมายถึง คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่สามารถนำไปสู่เรื่องราวที่กำลังพูดคุยกันอยู่ หรือประโยคที่ผู้ใช้บริการพูดถึง หรือเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ใช้บริการเห็นกับสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาเห็นแตกต่างไปรวมไปถึงข้อมูลที่ส่งผ่านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทั้งการใช้เสียงและไม่ใช้เสียง ส่วน Susan R.Walen, Raymond DiGiuseppe และ Richard L.Wessler (Walen and others.) ได้เสนอแนะเพิ่มเติมถึงคุณสมบัติในการติดต่อสื่อสารของผู้ให้คำปรึกษาไว้อีกคือ

7) **การเปิดเผยตนเอง** (Self-disclosure) ในบางโอกาสผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนคติของตนเองที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้เขา/เธอได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์และมองเห็นตนเองมากยิ่งขึ้น

8) **อารมณ์ขัน** (Sense of Humor) อารมณ์ขันของผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยผ่อนคลายบรรยากาศหรือเรื่องราวที่กำลังตึงเครียดในบางขณะ

9) **ตรงไปตรงมา** (Active-directive) ผู้ให้คำปรึกษาควรมีคุณสมบัติของการติดต่อสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและในขณะสนทนาต้องสามารถดึงประเด็นเข้ามาได้ โดยไม่หลงทางไปกับรายละเอียด และสามารถดำเนินเรื่องราวไปได้อย่างมีลำดับขั้นตอน

2.1.3 ลักษณะเฉพาะของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์มีความแตกต่างจากการให้บริการอื่นๆ ดังนี้ คือ

1. เป็นการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ และสังคม คือเน้นการแก้ปัญหาในด้านพฤติกรรม ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ ความเชื่อ เพื่อนำไปสู่แนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

2. เป็นกระบวนการและมีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง คือมีลักษณะที่เป็นขั้นตอนย่อย ๆ แต่ละขั้นมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป ทุกขั้นตอนมีความสำคัญในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์

3. เน้นสัมพันธภาพที่ดี การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และ ผู้ขอรับบริการเปิดเผยตนเอง รับรู้ เข้าใจและแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างมีความหวัง

4. มีหลักการและเทคนิคเฉพาะของการให้บริการ คือ หลักของการเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ ยอมรับได้ว่าทุกคนย่อมเป็นคนดีได้ ถ้ามีโอกาสและยอมรับในศักยภาพ ของมนุษย์ว่ามีความรู้สึกนึกคิดเป็นของตนเอง สามารถตัดสินใจได้เอง เปลี่ยนแปลงตนเองและรับผิดชอบการกระทำของตนเองได้ โดยมีการสื่อสารสองทางเพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

5. มีการสื่อสารด้วยทัศนคติที่ดี ผู้ให้บริการ ให้การยอมรับผู้รับบริการอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยไม่ด่วนตัดสินผู้รับบริการจากพฤติกรรม หรือ ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ผู้ให้บริการทราบมาก่อน

6. ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิดต่อปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการเข้าใจและยอมรับการรับรู้ปัญหาศักยภาพในการแก้ไขและความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการเอง

7. เน้นปัจจุบัน คือ เน้นสิ่งที่ปรากฏในการให้บริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการอยู่ในโลกของความเป็นจริงในปัจจุบัน และสามารถค้นหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ในปัจจุบันด้วย

8. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัว การให้บริการปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ แนวทางการแก้ปัญหาจะไม่เหมือนกันในทุกกรณี ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โอกาสและสภาพปัญหานั้นๆ โดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2.1.4 การเตรียมตัวของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการด้านคำปรึกษาควรมีการเตรียมตัวทุกครั้งก่อนการทำหน้าที่ โดยมีการเตรียมดังต่อไปนี้

1. การเตรียมตัว การเตรียมตัวที่ดีของผู้ให้คำปรึกษา คือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี หากว่าร่างกายไม่แข็งแรงและไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติหน้าที่แล้วควรงดเสีย เนื่องจากสภาพร่างกายที่จิตใจไม่มั่นคงจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาลดลง

2. การเตรียมใจ จิตใจที่สมบูรณ์เท่านั้นจึงจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ หากว่าผู้ให้คำปรึกษามีสภาพจิตที่ไม่สมบูรณ์จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าแย่ลงในการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงนั้น หากว่าไม่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ ควรงดเสีย

3. การเตรียมข้อมูล ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในควรมีการเตรียมพร้อมทุกอย่าง เพื่อว่าเมื่อถึงเวลาที่ต้องให้ข้อมูลจะได้ไม่เกิดความขลุกขลักหยุดชะงัก

4. การเตรียมสถานที่ ผู้ให้คำปรึกษาควรเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะใช้ประกอบการให้คำปรึกษาแนะนำให้พร้อมทุกครั้ง

2.1.5 ลักษณะของผู้ให้บริการปรึกษาที่ดี

การให้บริการปรึกษาจะประสบกับความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มองโลกในแง่ดี
2. มีท่าทีเป็นมิตร
3. มีความจริงใจที่จะให้บริการ
4. มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการให้บริการ
5. เป็นผู้รับฟังที่ดี ตั้งใจสนทนากับผู้รับบริการตลอดเวลาของการให้บริการปรึกษา
6. ไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น โดยมีลักษณะช่างสังเกต
7. มีความสุภาพและรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม
8. สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงอารมณ์ได้เหมะสม
9. มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา
10. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการปรึกษา
11. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาสุขภาพจิต
12. รักษาความลับของผู้ให้บริการ

2.1.6 ทักษะการฟัง

ทักษะการฟัง

เป็นขั้นตอนเริ่มต้นที่สำคัญของการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ การฟังต้องใช้สมาธิติดตามเรื่องราวอย่างใกล้ชิด ตั้งใจฟังเรื่องราวหรือปัญหาที่ผู้รับบริการพูดออกมา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการ ในระหว่างการฟัง ควรมีการตอบรับสั้นๆ บ้างเป็นครั้งคราว เช่น ค่ะ ครับ เป็นต้น แนวทางการฝึกการฟังที่ดีนั้นมีดังนี้ คือ

1. ฟังอย่างตั้งใจขณะฟังต้องพยายามวิเคราะห์ความหมายไปด้วยโดยวิเคราะห์จากเนื้อหา น้ำเสียง จังหวะ ความเร็วในการพูดของผู้รับบริการ
2. ไม่โต้แย้ง ไม่แย่งพูด ฟังไปเรื่อยๆ จนกว่าอีกฝ่ายจะจบหรือขอความเห็น
3. สะกดกลั้นอารมณ์ อย่าแสดงความไม่พอใจ หงุดหงิดต่อความคิดหรือคำพูดของผู้รับบริการ
4. ไม่ควรเงียบเป็นเวลานาน ควรตอบรับบ้าง ถามบ้างเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการสนใจและติดตามสิ่งที่เขาพูดอยู่

ห 15239ฯ ร.3

2.1.7 ทักษะการพูด

ทักษะการพูด

เป็นการโต้ตอบกับผู้รับบริการปรึกษาในระหว่างการสนทนาในการพูดน้ำเสียงที่ใช้ควรเป็นธรรมชาติ ไม่ดัดเสียงหรือพูดเสียงดัง พูดห้วนจนเกินไป ควรพูดคุยแบบเป็นกันเอง ควรระวังการใช้คำพูดอย่าใช้คำที่มีความหมายคลุมเครือ พยายามใช้ภาษาง่ายๆ พูดตรงๆ ไม่อ้อมค้อม การใช้ภาษาต้องคำนึงถึงพื้นฐานของผู้รับบริการปรึกษาด้วย หลีกเลี่ยงการพูดที่เป็นการข่มขู่ เสียดสี แทงใจ เพราะจะทำให้ผู้ฟังไม่อยากรับฟังและไม่อยากเปิดเผยข้อมูลอีก ทักษะต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการพูด ได้แก่

1. การถาม เป็นทักษะที่ใช้ในการหาข้อมูล ปกติจะใช้เริ่มต้นการสัมภาษณ์หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อจะได้รับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการและยังช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจสภาพปัญหาของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น ควรใช้คำถามปลายเปิด ได้แก่ ใคร อะไร ที่ไหน อย่างไร หลีกเลี่ยงการถามที่เริ่มต้นด้วยคำว่า "ทำไม" เพราะจะทำให้รู้สึกว่าถูกจับผิดหรือถูกสอบถาม

2. การทวนความ เป็นการพูดซ้ำประโยคหรือข้อความที่ผู้รับบริการเพิ่มพูดผ่านไป การกล่าวซ้ำอาจซ้ำทั้งประโยค ซ้ำบางส่วนของประโยค หรือซ้ำแบบสรุปความก็ได้ ในการใช้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับบริการ โดยไม่มีการเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้บริการปรึกษาเข้าไปด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการได้สำรวจ รับรู้และเข้าใจความคิดของตนเอง นอกจากนี้ ยังช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าผู้ให้บริการปรึกษาตั้งใจฟังจริง

3. การสะท้อนความรู้สึก เป็นทักษะที่ผู้ให้บริการปรึกษาใช้เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความรู้สึกผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้สำรวจ รับรู้ เข้าใจ และผ่อนคลายความรู้สึกนั้นๆ ลง ผู้ให้บริการจะสังเกตความรู้สึกของผู้รับบริการได้จากน้ำเสียง จังหวะการพูด ความดังของเสียงตลอดจนเนื้อหาที่เล่า ผู้ให้บริการสามารถสะท้อนความรู้สึกได้ด้วยคำพูดในลักษณะ เช่น "คุณรู้สึกโกรธเพราะถูกตำหนิใช่ไหม" ถ้าสะท้อนความรู้สึกแล้วไม่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการให้ถามต่อไปว่า "ถ้าเช่นนั้นคุณรู้สึกอย่างไร"

4. การสรุปความ เป็นการกล่าวสรุปทบทวนสาระหลายๆ ส่วนรวมกันเพื่อให้เห็นภาพรวมของการสนทนานั้น ทั้งในแง่ของประเด็นที่พูดคุยกันและความรู้สึกที่เกิดขึ้น

5. การตีความให้กระจ่าง ใช้เมื่อคำพูดของผู้รับบริการปรึกษามีความหมายกำกวม ผู้ให้บริการปรึกษาจึงต้องนำเนื้อหาดังกล่าวมาพูดให้ประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการปรึกษาพูดว่า "ครูไม่ชอบหน้าหนู ครูชอบหยิกหนูและก็คงจะไม่เปลี่ยน หนูคิดว่าครูอาจจะกำลังไม่สบาย หนูโกรธทุกทีที่โดนหยิก" ผู้ให้บริการปรึกษาสามารถใช้ทักษะการตีความให้กระจ่างโดยสรุปว่า "หนูกำลังบอกว่าครูชอบหยิกหนู เพราะครูไม่ชอบหนูใช่ไหม"

6. การแปลความหมาย เป็นการแปลความหมายเพื่อให้ผู้รับบริการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของตน ทั้งในด้านพฤติกรรมความคิดและความรู้สึก แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้เปิดเผยออกมาตรงๆ ก็ตาม แต่ผู้ให้บริการสามารถตีความหมายและบอกให้ผู้รับบริการเข้าใจตัวเองอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ผู้ให้

บริการปรึกษาต้องคำนึงด้วยว่า บางทีการที่ผู้รับบริการปรึกษายอมรับการแปลความหมายอย่างรวดเร็วนั้น อาจเพื่อเป็นการเอาใจไม่ใช่เพราะยอมรับอย่างจริงใจ (คู่มือการฝึกอบรมการให้บริการทางโทรศัพท์ , อ้างแล้ว)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เช่น เด่นสุรางค์ ภิรมสวัสดิ์ (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อัตมโนทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสูบบุหรี่ หลังการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการ สายนี้ปลอดบุหรี่ของมูลนิธิหมอชาวบ้าน มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอัตมโนทัศน์เกี่ยวกับพฤติกรรมการสูบบุหรี่ ของผู้ใช้บริการรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสูบบุหรี่ ของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ โดยมีขอบเขตการวิจัยคือ ศึกษาอัตมโนทัศน์ของผู้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการสูบบุหรี่ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสูบบุหรี่หลังการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์แล้วประมาณ 1 เดือน และเป็นการศึกษาผู้ใช้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในโครงการสายนี้ปลอดบุหรี่ ของมูลนิธิหมอชาวบ้าน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากรายชื่อของผู้ใช้บริการ เพื่อความทั่วถึงของกลุ่มประชากร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์จะได้แก่ ผู้ใช้บริการรับคำปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อตนเองจำนวน 40 ราย

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของการสูบบุหรี่จากการอยากรู้ อยากลองทำ ร้อยละ 27.5 ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมสูบบุหรี่ที่มองไปในแง่ดี ร้อยละ 55 ความพยายามในการเลิกสูบบุหรี่ของผู้ใช้บริการ 5-6 ครั้ง ร้อยละ 30 อุปสรรคของการเลิกสูบบุหรี่คือ อาการอดบุหรี่ ร้อยละ 75 และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลิกสูบบุหรี่คือ ความเป็นห่วงสุขภาพของตนเองร้อยละ 65 อัตมโนทัศน์ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีอัตมโนทัศน์ที่หลากหลายเป็นไปในทางบวก แต่จากการได้รับคำปรึกษาทางโทรศัพท์แล้วพบว่า ผู้รับคำปรึกษาได้รับแรงสนับสนุนในด้านอารมณ์ การให้กำลังใจ ความสนใจในการเลิกบุหรี่ และในด้านข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเลิกบุหรี่ วิธีการเลิกสูบ แนวทางการปฏิบัติตนในการเลิกสูบบุหรี่อย่างถูกต้อง ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ต่อการสูบและเลิกสูบ มีอัตมโนทัศน์เป็นไปในทางบวก และมีผลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสูบบุหรี่ พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรมการสูบบุหรี่ ร้อยละ 71.5 ประกอบด้วยลดปริมาณการสูบบุหรี่ ร้อยละ 57.5 และเลิกสูบบุหรี่ ร้อยละ 20

หม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยการสำรวจผู้ให้คำปรึกษาจากแบบสอบถามจำนวน 295 ราย และผู้รับบริการจากแบบบันทึกระหว่างวัน

ที่ 15 ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน 2541 จำนวน 952 ราย วิเคราะห์และประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS PC จากผลการศึกษาผู้ให้คำปรึกษา ร้อยละ 33.3 เห็นว่าจัดรูปแบบบริการไม่เหมาะสม ร้อยละ 30.1 ไม่มีสถานที่และอุปกรณ์แยกเฉพาะ ร้อยละ 20.9 ไม่มีโทรศัพท์สายตรงของผู้ให้คำปรึกษา ร้อยละ 53 ไม่พร้อมให้บริการเพราะมีภาระงานอื่น ร้อยละ 40 ไม่มีความรู้และเทคนิคเพียงพอ ร้อยละ 16 ไม่พึงพอใจในการให้บริการ ร้อยละ 74 ไม่มีการนิเทศงาน ส่วนผู้รับบริการร้อยละ 70 เป็นหญิงอายุ 20-30 ปี อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.9 มีปัญหาสุขภาพจิตในวัยผู้ใหญ่ ร้อยละ 20.9 เป็นผู้ป่วยจิตเวชเดิม ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการให้บริการ 10 นาทีต่อราย

ลินส์ (หม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ. 2541; อ้างอิงจาก Lynch . 2540) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ผู้ป่วยภาวะซึมเศร้า พบว่า การฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา และการนิเทศงานที่เหมาะสมมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์

สอดคล้องกับการศึกษาของแมคคาร์ท (Mc.Cart) และรุส (Ruse : 2531. อ้างแล้ว) ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ขาดความรู้ และทักษะในการให้บริการร่วมกับปัญหาของผู้รับบริการมีความซับซ้อนมาก จึงต้องการอบรม และการนิเทศงานเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

3.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทล

แคทเทล (Hall and Lindzey. 1970:386; Citing Cattell, 1950:2-3) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า "บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่จะช่วยให้เราทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้" บุคลิกภาพจึงเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ดังนั้นการศึกษาบุคลิกภาพจะต้องศึกษาพฤติกรรมทั้งหมดไม่ใช่ศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

โครงสร้างบุคลิกภาพของแคทเทล

ฮอลล์และลินด์เซย์ (Hall and Lindzey. 1970:386-396) ได้รวบรวมและสรุปเนื้อหาทฤษฎีของแคทเทลดังนี้คือ โครงสร้างบุคลิกภาพของแคทเทลประกอบด้วยอุปนิสัย (Traits) หน่วยพลัง (Ergs) เมตะเอิร์ก (Metaergs) สังกัปอุดหนุน (Sub-sidiation) และตัวตน (The Self) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. อุปนิสัย (Traits) เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่แคทเทลถือว่าอุปนิสัยคือ "โครงสร้างของจิต" (Mental Structure) เป็นตัวกระทำให้พฤติกรรมของบุคคลที่ และแคทเทลมีแนวคิดเหมือนออลพอท (Allport) ว่าบุคคลแต่ละคนมีอุปนิสัยร่วมหรือสามัญลักษณะ (Common Traits) ด้วยกันทั้งนั้น เช่น การมีประสบการณ์ทางสังคมอย่างเดียวกัน ส่วนที่เป็นเอกลักษณ์หรือวิสามัญลักษณะ (Unique Traits) หมายถึงอุปนิสับที่มีอยู่เฉพาะในบุคคลแต่ละคน ซึ่งคล้ายกับชุทส์ (Schwltz. 1981:190) ได้กล่าวไว้พอสรุปว่า อุปนิสัยร่วม หมายถึงคุณลักษณะต่างๆ ที่มีอยู่ในบุคคลทั่วไป เช่น ความสามารถ การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม

สติปัญญา และความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนอุปนิสัยที่เป็นเอกลักษณ์จะเป็นลักษณะที่ปรากฏขึ้นในส่วนของเจตคติและความสนใจเฉพาะของแต่ละบุคคล

อุปนิสัยมี 2 ชนิดคืออุปนิสัยพื้นผิว (Surface Traits) และอุปนิสัยต้นตอ (Source Traits) อุปนิสัยพื้นผิวเป็นอุปนิสัยที่สามารถสังเกตได้ชัดเจน เป็นลักษณะนิสัยของบุคคลที่แสดงออกมาอย่างเปิดเผย อุปนิสัยที่สามารถสังเกตได้ชัดเจน เป็นลักษณะนิสัยของบุคคลที่แสดงออกมาอย่างเปิดเผย อุปนิสัยต้นตอเป็นโครงสร้างที่แท้จริงซึ่งถือเป็นรากฐานของบุคลิกภาพและเป็นตัวกำหนดการแสดงออกของอุปนิสัยพื้นผิวหลายๆ แบบ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องศึกษาเมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับพัฒนาการบุคลิกภาพ โรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจและความเปลี่ยนแปลงในบูรณาการของบุคลิกภาพ (Dynamic Intergration) นอกจากนี้อุปนิสัยต้นตอยังเป็นผลของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมผสมกัน ซึ่งอาจเรียกอุปนิสัยต้นตอว่าเป็นอุปนิสัยแม่บท (Constitution Traits) ได้

อุปนิสัยต้นตอ แบ่งออกเป็น 3 แบบตามการแสดงออก คือ 1) อุปนิสัยแรงขับ (Dynamic Traits) ได้แก่ อุปนิสัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและความสนใจของบุคคล เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายใดๆ ก็ตาม 2) อุปนิสัยเกี่ยวกับความสามารถ (Ability Traits) ได้แก่ อุปนิสัยที่เป็นตัวกำหนดความสามารถของบุคคลให้ทำงานไปสู่จุดมุ่งหมาย 3) อุปนิสัยทางอารมณ์ (Temperament Traits) ได้แก่ อุปนิสัยที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองทางด้านโครงสร้าง เป็นความเร็วของพลัง เป็นต้น

ในการแสดงออกทางพฤติกรรมใดๆ ก็ตาม อาจเกิดจากอุปนิสัยทั้ง 3 แบบร่วมกันแต่ทั้งนี้อุปนิสัยแรงขับจะมีความสำคัญมากกว่าอุปนิสัยเกี่ยวกับความสามารถและอุปนิสัยทางอารมณ์เพราะอุปนิสัยแรงขับสามารถยืดหยุ่นและอาจเป็นตัวเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมส่วนใหญ่ได้

2. หน่วยพลัง (Ergs) เป็นอุปนิสัยต้นตอหรือแรงขับที่มีมาแต่กำเนิดทั้งในกายและในจิตใจ ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสองโดยจงใจหรือเอาใจใส่ต่อวัตถุใดวัตถุหนึ่งมากกว่าวัตถุประเภทอื่น และแสดงประสบการณ์เฉพาะของอารมณ์ต่อวัตถุประเภทนั้นๆ มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่นๆ แคทเทล ได้กำหนดคำนิยามของคำว่าหน่วยพลัง มีหน้าที่ 4 อย่างคือ การตอบสนองการรับรู้ (Perceptual Response) การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response) การกระทำที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย (Instrumental Acts Leading to the Goal) และจุดมุ่งหมายที่ทำให้ได้รับความพอใจ (The Goal Satisfaction Itself) ถ้ารวมหน่วยพลัง 4 หมวดเข้าด้วยกัน คำนิยามจะประกอบไปด้วย การคิด (Cognition) ความรู้สึก (Affection) และความมุ่งมั่น (Conation) เหมือนกับคำว่าสัญชาตญาณ (Instinct) ตามทฤษฎีของแมคดูกัล (McDougall's Theory) และแคทเทลได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของหน่วยพลังกับกระบวนการทางชีววิทยาของมนุษย์ พร้อมทั้งเสนอว่า หน่วยพลังที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิดมี 10 หน่วยพลัง คือ พลังเพศ (Sex) การยืนยันสิทธิของตน (Self Assertion) การหนี ความกลัว ความวิตกกังวล (Escape, Fear, Anxiety) การป้องกันพฤติกรรม การปกป้องของพ่อแม่ (Protection Parental Behavior) การเข้าร่วมกลุ่ม (Gregariousness) ความ

ต้องการพักผ่อน (Rest Seeking) การสำรวจ (Exploration) การหลงรักตนเอง (Narcistic Sex) การขอร้อง (Appeal) การก่อสร้าง (Construction)

3. เมตะเอิร์ก เป็นอุปนิสัยต้นตอที่เกี่ยวกับแรงขับ ซึ่งได้รับการกล่อมเกลาจากสิ่งแวดล้อมและปรากฏในพัฒนาการ เมตะเอิร์กต่างจากหน่วยพลัง คือหน่วยพลังมีมาแต่กำเนิด แต่เมกะเอิร์กเกิดขึ้นภายหลังและพัฒนามาจากแรงจูงใจ ได้แก่ เจตคติ (Attitude) ความสนใจ (Interest) และความอ่อนไหวทางอารมณ์ (Sentiment)

ความอ่อนไหวทางอารมณ์มีความสำคัญที่สุดในเมกะเอิร์ก ความอ่อนไหวทางอารมณ์คือ โครงสร้างของอุปนิสัยที่เกี่ยวกับแรงขับซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลมีความเอาใจใส่ต่อวัตถุบางอย่างตลอดจนรู้สึกและสามารถตอบสนองได้ในสถานการณ์เฉพาะ ความอ่อนไหวทางอารมณ์จะมีความมั่นคงและถาวรกว่าเจตคติและความสนใจ เพราะความอ่อนไหวทางอารมณ์ปรากฏอยู่ในช่วงพัฒนาการตอนต้นมากกว่าวัยอื่นๆ เจตคติ ความสนใจ และความอ่อนไหวทางอารมณ์จะไม่แยกออกจากกันและมีการทำงานเกื้อกูลกัน สำหรับความอ่อนไหวทางอารมณ์ที่สำคัญได้แก่ ความสนใจในอาชีพ ความสนใจในกีฬาและเกมต่างๆ ความสนใจในศาสนา ความสนใจในทางด้านเครื่องจักรกล ความรักชาติ โครงสร้างของหน่วยพลังย่อยและอารมณ์ความรู้สึกต่อตนเอง

4. สังกัปอุดหนุน ถ้าเราศึกษาอุปนิสัยที่สัมพันธ์กับจำนวนหนึ่ง เราจะพบว่ามีเป้าหมายสุดท้ายซึ่งบุคคลสามารถจะไปได้โดยการผ่านเป้าหมายย่อยๆ ไปเป็นลำดับหรืออาจเรียกว่าเป้าหมายย่อยเหล่านั้นเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่เป้าหมายสุดท้าย อุปนิสัยที่ทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายแรก ได้แก่ อุปนิสัยทั้งหลายที่จะมาอุดหนุนอุปนิสัยที่ทำให้บรรลุเป้าหมายสุดท้ายหรือใกล้เคียงกับเป้าหมายสุดท้าย การแบ่งระหว่างหน่วยพลัง ความอ่อนไหวทางอารมณ์ เจตคติและความสนใจนั้น ถ้าจะพูดให้เข้าใจง่ายคือลูกโซ่ของการอุดหนุน (Subsidiation Chain) ทั้งหมดเป็นอุปนิสัยที่เกี่ยวกับแรงขับ โดยความสนใจเป็นสิ่งที่อุดหนุนเจตคติ (Subsidiary to Attitude) รวมทั้งเป็นสิ่งที่อุดหนุนความอ่อนไหวทางอารมณ์ ซึ่งก็เป็นสิ่งที่อุดหนุนหน่วยพลัง (Subsidiary to Ergs) ด้วย ตามปกติแล้วปฏิกิริยาซึ่งกันและกันระหว่างอุปนิสัยที่เกี่ยวกับแรงขับมีความซับซ้อนมาก การตรวจสอบการกระทำใดๆ จะแสดงให้เห็นว่า เป็นลูกโซ่ของการอุดหนุนที่เชื่อมโยงหน่วยพลังแต่ละอย่าง ความอ่อนไหวทางอารมณ์และเจตคติ

5. ตัวตน เป็นส่วนหนึ่งของความอ่อนไหวทางอารมณ์ ตัวตนเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเจตคติเกือบทั้งหมดจะสะท้อนให้เห็นตัวตนนั่นเอง ตัวตนจะเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของหน่วยพลังหรือความอ่อนไหวทางอารมณ์อื่นๆ แคทเทลเห็นว่า ตัวตนมีบทบาทในการบูรณาการบุคลิภาพและตัวตนนี้ยังเกี่ยวข้องกับหน่วยพลังที่เกี่ยวกับคุณธรรม (Super Ego) และตัวตนตามอุดมคติ (Ideal Self) ซึ่งทั้งสองนี้ได้มาจากอิทธิพลทางสังคม นอกจากนี้ตัวตนยังมีอิทธิพลควบคุมอุปนิสัยที่เกี่ยวกับแรงขับให้ปฏิบัติงานร่วมกันเรียกว่า ตัวตนทางโครงสร้าง (Structure Self) หรือตัวตนที่เกิดจากแรงขับ (Drived Self) หรือเกิดจากความอ่อนไหวทางอารมณ์ของหน่วยพลัง (Ego Sentiment) การทำงานของอุปนิสัยที่เกี่ยวกับแรงขับอันใดก็ตาม

จะแสดงตัวออกมานั้นจะต้องขึ้นอยู่กับว่าอุปนิสัยนั้นเหมาะสมกับตัวบุคคลหรือไม่ ถ้าอุปนิสัยนั้นๆ ไม่สามารถเข้ากับตัวตนจะทำให้เกิดลักษณะอาการโรคจิตโรคประสาท

โครงสร้างของตัวตนแบ่งออกเป็น 2 อย่างคือ ตัวตนตามอุดมคติกับตัวตนตามความเป็นจริง (Real Self) ทั้งสองอย่างนี้ขึ้นอยู่กับการสังเกตตน ตัวตนตามความเป็นจริงคือ ตัวตนที่เขายอมรับว่า เขาเป็นในขณะที่เขาพิจารณาอย่างมีเหตุผล ส่วนตัวตนตามอุดมคติคือตัวตนอย่างที่เข้าต้องการจะเป็น ในการเริ่มต้นพัฒนาการของตัวตนตามความเป็นจริงจะเป็นภาพสะท้อนที่ไม่สมบูรณ์ของตัวตนตามอุดมคติ เมื่อระยะเวลาผ่านไปพัฒนาการเป็นไปตามปกติการบูรณาการต่างๆ อาจนำไปสู่การเป็นตัวตนซึ่งทั้งตัวตนตามอุดมคติและตัวตนตามความเป็นจริงจะมีความอ่อนไหวทางอารมณ์ของตัวตน (Self Sentiment) เป็นตัวกำหนด

3.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นคำที่นำมาใช้กันทั่วไปเพื่อนำมาบรรยายถึงลักษณะต่างๆ ของบุคคลนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า "บุคลิกภาพ" ไว้แตกต่างกัน เช่น

รุช (Ruch. 1953:29) กล่าวว่า บุคลิกภาพจะครอบคลุมความหมาย 2 ประการต่อไปนี้ คือ ประการแรก บุคลิกภาพคือพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคล (Personality as the Individual's External Behavior) และรูปแบบของการแสดงออกพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้นี้มีหลายรูปแบบ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า แววตา ท่าทาง วาจา กิริยาอาการ การพูด การแต่งกาย ตลอดทั้งการแสดงความคิดเห็นทั้งทางวาจา และการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น และประการที่สองบุคลิกภาพ คือ ตัวของบุคคลนั้นหรือตัวตน (Personality as Self) โดยตัวตนจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา

ออล์พอร์ด (Hall and Lindzey. 1957:262;citing Allport.n.d.:unpaged) กล่าวไว้ว่า "บุคลิกภาพคือลักษณะส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งมีระบบทางกายและทางจิตกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่น"

ต่อมา ลาซารัส (Lazarus. 1965:56) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน คือ "Persona" ซึ่งหมายถึง หน้ากากที่ตัวละคนของกรีกและโรมันสวมใส่เวลาออกออกแสดงและหน้ากากนี้จะบอกให้ทราบถึงบทบาทของตัวละครที่แสดง และในปีเดียวกัน ออลพอร์ท (Allport. 1965:5) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ "ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าในสังคม และเป็นคุณสมบัติในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น"

ฮิลการ์ด และแอทคินสัน (Hilgard and Atkinson. 1967:462) กล่าวว่า "บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะรวมของบุคคลและวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นเครื่องกำหนดวิธีการปรับตัวของแต่ละบุคคลในสิ่งแวดล้อมของเขา"

มันน์ (Munn . 1969:98) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นแบบอย่างทั้งหมดซึ่งเกิดจากการผสมผสาน

ของโครงสร้างความประพฤติ ความสนใจ เจตคติ สติปัญญา ความถนัด ตลอดจนลักษณะอื่นๆ เข้าด้วยกันในปีเดียวกัน เอ็ดเวิดส์ (Edwards. 1969:261) ได้กล่าวว่า "บุคลิกภาพ คือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคลซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพและประสบการณ์ในอดีต อันมีผลต่อโครงสร้างทางด้านอารมณ์และลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น นอกจากนี้ กิลฟอร์ด (Guildford. 1969:7) ได้แบ่งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น 7 ลักษณะ คือ ทางด้านความสนใจ เจตคติ ความต้องการ ความถนัด อารมณ์ สรีรวิทยา และลักษณะภายนอก ลักษณะทั้ง 7 อย่างนี้จะทำงานประสานสัมพันธ์ (Intergrated Whole) เป็นหน่วยเดียวกัน

ต่อมา แคทเทล (Cattell . 1970:386) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ สรุปได้ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตัวของบุคคล

กิลลิแลนด์ และคนอื่นๆ (Gilliland and others . 1984:307) อธิบายความหมายของบุคลิกภาพไว้พอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพมาจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมนั้นๆ

เบอร์นาร์ด (Bernard.1970:110) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่างลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาให้เห็น

แซมมวล (Samuel.1981:3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางจิตวิทยาเฉพาะตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งแสดงออกมาให้เห็นด้านของพฤติกรรมและความคิด

จรรยา สุวรรณทัต และดวงกมล เวชบรรยงรัตน์ (2529:219) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไป เป็นลักษณะรวมของบุคคลนั้น อันประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออก และลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไป

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2531:5) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอก และภายใน คือ

1. ส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน
2. ส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์เฉพาะตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม และความสนใจ

กันยา สุวรรณแสง (2531:3) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น พฤติกรรม และสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น ความคิด ความสนใจ ซึ่งจะทำให้คนอื่นสามารถที่จะเข้าใจ และแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นจากคนทั่วไปได้

จุฑา บุรีภักดิ์ (2533:12-13) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะอันเป็นสิ่งจำเพาะของแต่ละ

บุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท การแต่งกายดูสุภาพ มีอุปนิสัยที่ดี มีความสำรวม อ่อนน้อมถ่อมตนไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจ มีความเข้าใจผู้อื่น และเป็นผู้วางตนเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2533:21) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออก โดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมต่างๆ ทั้งภาพนอกและภายใน ตลอดจนเจตคติ ค่านิยม ซึ่งแสดงให้เห็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3.1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์

ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory) ประกอบด้วยหลายทฤษฎี แต่ละทฤษฎีมีหลักการ เหตุผล ความเชื่อ และแนวคิดที่แตกต่างกัน ทฤษฎีบุคลิกภาพแต่ละทฤษฎีนั้น มีความพยายามที่จะอธิบายและวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลอย่างมีแบบแผน รัดกุมและเป็นระบบ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เลือกศึกษาทฤษฎีลักษณะนิสัยตามแนวคิดของไอเซงค์ เนื่องจากทฤษฎีนี้กล่าวถึงบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของนักแนะแนว ลักษณะบุคลิกภาพของนักแนะแนวที่พึงประสงค์นั้น ควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะแสดงตัวมากกว่าลักษณะเก็บตัว และควรเป็นบุคคลที่มีอารมณ์มั่นคง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายของบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์

ไอเซงค์ (Eysenck.1970:59-60) ได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ โดยการสังเกตลักษณะนิสัยของกลุ่มประชากรและนำลักษณะที่แตกต่างกันมาหาความสัมพันธ์โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยแบ่งบุคลิกภาพเป็น 2 มิติ และได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. บุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว (Introversion-Extraversion)

ลักษณะบุคลิกภาพเก็บตัว (Introvert Personality) หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะเงียบขรึม ชอบคิดพิจารณาตนเอง ไม่ชอบการพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น ยกเว้นคนใกล้ชิดหรือเพื่อนสนิท ชอบอ่านหนังสือมากกว่าชอบสังคม ชอบวางแผนต่างๆ ไว้ล่วงหน้า รับการกระตุ้นจากภายนอกได้น้อย ไม่ชอบความตื่นเต้น ใช้ชีวิตอย่างเคร่งครัดมีระเบียบแบบแผน ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้ดี โดยปกติไม่มีความประพฤติในทางก้าวร้าว ค่อนข้างมองโลกในแง่ร้าย มีค่านิยมที่ยึดมาตรฐานทางศีลธรรม หรือกล่าวโดยสรุป ลักษณะเก็บตัว คือ บุคคลที่มีการควบคุมตนเอง และมีความรับผิดชอบ

ลักษณะบุคลิกภาพแสดงตัว (Extrovert Personality) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเข้าสังคม ชอบงานสังสรรค์รื่นเริง มีเพื่อนมาก ช่างพูดช่างคุย ไม่ชอบการเรียนหรือการทำงานตามลำพัง ชอบความตื่นเต้น รับการกระตุ้นจากภายนอกได้มาก ชอบการเปลี่ยนแปล ชอบทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดเวลา ไม่ชอบอยู่นิ่ง ชอบความเป็นอิสระ และชอบความสนุกสนาน ตลกขบขัน ค่อนข้างมองโลกในแง่ดี ก้าวร้าวและอารมณ์เสียได้ง่าย หรือกล่าวโดยสรุป ลักษณะแสดงตัว คือ บุคคลที่มีความสามารถทางสังคม และมีแรงกระตุ้นในตนเอง

2. บุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Neuroticism-Stability)

ลักษณะบุคลิกภาพหวั่นไหวในสภาวะอารมณ์ (Neurotic Personality) หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะอารมณ์อ่อนไหว คิดมาก จิตใจหดหู่ หงุดหงิดง่าย เจ้าอารมณ์ ชอบตามใจตนเอง ตื่นเต้นง่าย อารมณ์เปลี่ยนง่าย มองโลกในแง่ร้าย วิตกกังวลง่าย ขาดสมาธิ ชอบหวาดระแวงและมีแนวโน้มจะเป็นโรคประสาทได้ง่ายเมื่อมีปัญหาสะเทือนใจ

ลักษณะบุคลิกภาพมั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Emotional-Stability Personality) หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะอารมณ์หนักแน่น สุขุมเยือกเย็น มีจิตใจรักสงบ ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้ดี รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตดี

ลักษณะสำคัญของบุคลิกภาพจะเข้าใจได้จาก 2 มิตินี้ ซึ่งจะเป็นอิสระต่อกัน ก่อให้เกิดบุคลิกภาพพื้นฐานได้ 4 แบบคือ

1. บุคลิกภาพแสดงตัว-บุคลิกภาพความมั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Extraversion-Stability) มีลักษณะนิสัยเปิดเผย ให้ความร่วมมือ ใจกว้าง มีชีวิตชีวา ชอบนำกลุ่ม

2. บุคลิกภาพแสดงตัว-บุคลิกภาพหวั่นไหวในสภาวะอารมณ์ (Extraversion-Neuroticism) มีลักษณะชอบกิจกรรม ก้าวร้าว ฉุนเฉียว ตื่นเต้นง่าย

3. บุคลิกภาพเก็บตัว-บุคลิกภาพความมั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Introversion-Stability) มีลักษณะยอมตาม ควบคุมตนเองได้ดี รักสงบ

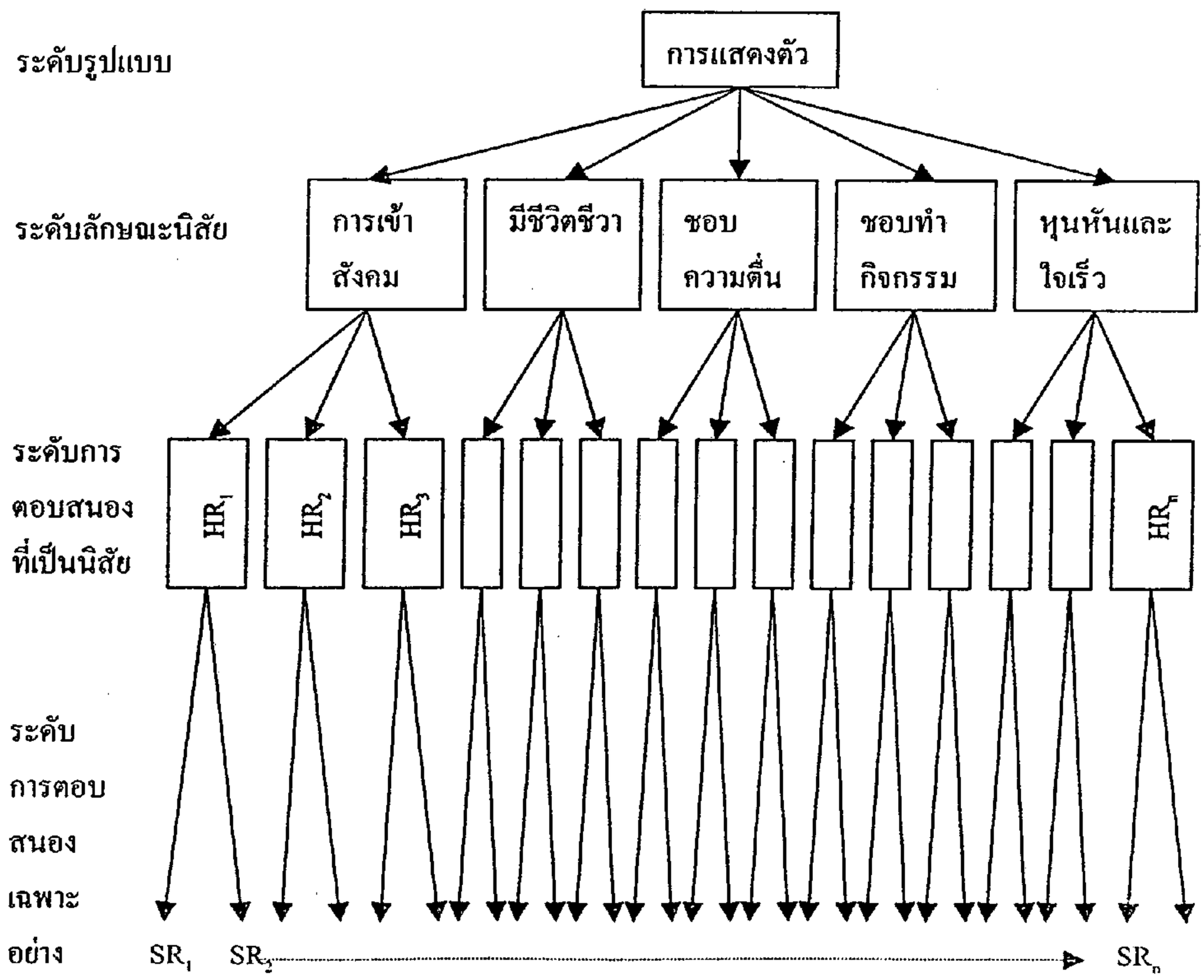
4. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวในสภาวะอารมณ์ (Introversion-Neuroticism)

ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบนี้ สามารถที่จะสังเกตและวัดได้ โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปของคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบรู้สึกหรือกระทำตามข้อคำถามในแบบทดสอบหรือไม่ ซึ่งแบบสำรวจบุคลิกภาพของไอเซงค์มีลักษณะการประเมินบุคลิกภาพด้วยวิธีนี้

ความสำคัญของบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์

บุคคลที่มีวุฒิภาวะหรือมีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์จะต้องมีความสมดุลย์ของลักษณะการเก็บตัว-แสดงตัว และลักษณะการหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ โดยส่วนใดจะเด่นหรือด้อยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล แต่ถ้ามีลักษณะบุคลิกภาพในส่วนใดส่วนหนึ่งเกินมากไป หรือไม่เหมาะสมกันแล้ว บุคคลจะประสบกับความล้มเหลวในการปรับตัวทางสังคม ทำให้ต้องหลีกหนี หรือแยกตัวออกจากสังคม และอาจกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ในที่สุด (Hall and Lindzey.1970:89-91) ทั้งนี้เพราะลักษณะบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ เป็นบุคลิกภาพพื้นฐานที่จะส่งเสริมหรือยับยั้งความสามารถทางสังคมของบุคคล และมีความสำคัญในการอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ได้ด้วย (Eysenck.1970:59-60)

ไอเซงค์ (ประพิศ จันทร์พฤกษา.2537:29-32) ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะพฤติกรรม 4 ระดับ ซึ่งจัดระบบตามชั้นจากระดับต่ำสุด ถึงระดับสูงสุด ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงการจัดการระดับชั้นของบุคลิกภาพแสดงตัว

ระดับต่ำสุด คือ ระดับการตอบสนองเฉพาะอย่าง (Specific Responses) ใช้สัญลักษณ์ SR_1 SR_2 ....SR_n พฤติกรรมในระดับนี้ คือ การแสดงออก (Act) ต่างๆ ได้แก่ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน พฤติกรรมระดับนี้สามารถสังเกตได้ และพฤติกรรมอาจเป็นลักษณะ (Characteristic) ของบุคคลหรือไม่ก็ได้ เช่น การพูด การฟัง ไปเที่ยว เป็นต้น

ระดับที่สอง คือ ระดับการตอบสนองที่เป็นนิสัย (Habitual Responses) ใช้สัญลักษณ์ HR_1 HR_2 ....HR_n พฤติกรรมในระดับนี้ คือ การตอบสนองเฉพาะอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ ถ้าสถานการณ์ในชีวิตประจำวันเกิดขึ้นซ้ำเดิม บุคคลจะแสดงปฏิกิริยาในลักษณะคล้ายคลึงกับปฏิกิริยาเดิม เช่น ชอบพูดมากกว่าฟัง ชอบไปงานสังสรรค์ เป็นต้น

ระดับที่สาม คือ ระดับลักษณะนิสัย (Traits) เป็นการตอบสนองที่มีระเบียบ และมีความคงเส้นคงวา ลักษณะนิสัยนี้เกิดจากการจัดระบบของนิสัยหลายๆ กลุ่มที่แสดงออกเป็นแบบเดียวกัน ได้แก่ การเข้าสังคม (Sociability) มีชีวิตชีวา (Liveliness) ชอบความตื่นเต้น (Excitability) ชอบกิจกรรม (Activity) ความหุนหันและใจเร็ว (Impulsiveness)

ระดับสูงสุด คือ ระดับรูปแบบของบุคลิกภาพ (Types) เป็นแบบของบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งจัดระบบมาจากลักษณะนิสัยใดนิสัยหนึ่งเฉพาะ สำหรับในภาพประกอบ คือ ตัวแปรบุคลิกภาพแสดงตัว

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กันของบุคคลจะก่อรูปขึ้นเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ซึ่งปรากฏให้บุคลอื่นเห็น และสามารถวัดได้ จึงสรุปได้ว่า วิธีการวัดและเครื่องมือวัดตามแนวคิดของไอเซงค์น่าเชื่อถือ และเหมาะสมกับการวัดตัวแปรบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์

การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการดำเนินชีวิตทั้งด้านส่วนตัวและอาชีพการงานได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลิกภาพเป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ (Allport.1961:4; Cattell.1970:311; Eysenck.1970:57) ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยตัดสินใจว่า บุคคลใดควรจะทำงานประเภทใด เพราะอาชีพแต่ละอาชีพต้องการลักษณะเฉพาะทางบุคลิกภาพแตกต่างกัน (วัชรี ทรัพย์มี.2523:16)

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

งานวิจัยในประเทศ

การุณี สุหร่าย (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลำดับการเกิดและบุคลิกภาพของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นลูกคนโต คนกลาง และคนสุดท้อง ว่าแตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันเพียงใด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกคนโต 76 คน คนกลาง 97 คน และคนสุดท้อง 60 คน จากครอบครัวซึ่งมีจำนวนพี่น้อง 3-5 คน กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคณะของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2521 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ (EPPS) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่เป็นลูกคนโต คนกลาง และ

คนสุดท้อง มีลักษณะบุคลิกภาพด้านความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนิสิตหญิงมีลักษณะบุคลิกภาพด้านความต้องการการยกย่องผู้อื่น (n Def) ความต้องการไม่ตรีสัมพันธ์ (n Aff) ความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (n Int) ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (n Suc) และความต้องการการเปลี่ยนแปลง (n Chg) สูงกว่านิสิตชาย แต่มีความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (n Dom) และความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (n Uet) ต่ำกว่านิสิตชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โพธิพันธ์ พาณิช (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพของนักเรียนนาฏศิลป์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนวิทยาลัยนาฏศิลป์ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2528 จำนวน 493 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพนักเรียนนาฏศิลป์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยวัดลักษณะบุคลิกภาพทางด้านศิลปวินัย ความอดทน อนุรักษ์นิยม กล้าแสดงออก การชอบสังคม ความยืดหยุ่น การควบคุมอารมณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การสร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนนาฏศิลป์มีบุคลิกภาพในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การสร้างความประทับใจดีกว่าผู้อื่น การชอบสังคม ความอดทน กล้าแสดงออก อนุรักษ์นิยม การควบคุมอารมณ์ ความยืดหยุ่น ความเชื่อมั่นในตนเอง และศิลปวินัย

ต่อมาศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ (2531:1-9) ได้รายงานการวิเคราะห์คุณลักษณะบางประการของผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพอิสระ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้คัดเลือกจากผู้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระทั่วประเทศ รวม 154 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเบื้องต้นเพื่อการสัมภาษณ์ ระหว่างปี 2527-2529 ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพเกษตรกรรมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ อดทน หนักแน่น ขยันหาความรู้ ตั้งใจทำงาน และประหยัด รักและชอบงานที่ทำ ซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แสดงตัว ดังนี้

อุไร สิงโต (2522:บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ระดับความสัมพันธ์ .26 นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกับนักเรียนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เจษฎา ชนะโรค (2530:41-42) ได้ศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับวิธีการเรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้เรียนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์ (2539:บทคัดย่อ) ศึกษาบุคลิกภาพการแสดงตัว-การเก็บตัวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จำนวน 327 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มี

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกันจะมีบุคลิกภาพการแสดงตัว-เก็บตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและปานกลาง จะมีบุคลิกภาพเป็นแบบแสดงตัว ส่วนนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว

สมหทัย ประสมศรี (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันที่เรียนจากบทเรียนวีดีทัศน์ด้วยตนเองที่มีเสียงบรรยายต่างเพศกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนระยองวิทยาคม จำนวน 64 คน ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่มีบุคลิกภาพเก็บตัวและบุคลิกภาพแสดงตัว แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยภายในประเทศสรุปได้ว่า แม้จะมีงานวิจัยบางเรื่องที่พบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกัน แต่ก็มีงานวิจัยหลายเรื่องที่พบความแตกต่างระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัว โดยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

งานวิจัยในต่างประเทศ

กิปสัน (Gibson . 1972:2800-A) ได้ศึกษาวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาในมหาวิทยาลัยโคลัมโบ และมิซิสซิปปี้ จำนวน 25 คน เพื่อใช้อธิบายบุคลิกลักษณะของครู หาความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน และศึกษาการประเมินค่าของครูใหญ่ที่มีต่อครูกลุ่มประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามบุคลิกภาพชื่อ "The Sixteen Personality Factor Questionnaire" From B. แบบทดสอบวัดลักษณะพฤติกรรมของครูมีชื่อว่า "Modified Flander Interaction of Teacher" และแบบทดสอบวัดความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพมีชื่อว่า "Teacher Evaluation Record" ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะพฤติกรรมของครูในห้องเรียนกับบุคลิกภาพทั้ง 16 ด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าครูมีบุคลิกภาพแสดงออกมาในด้านความหวาดกลัง-ประสาทมั่นคง (O) เป็นนักทดลอง-นักอนุรักษ์ (Q1) ระแวง-ไว้วางใจ (L) เป็นอิสระแก่ตน-ถ่อมตน (E) และบุคลิกภาพที่พบเสมอคือ อารมณ์มั่นคง-อารมณ์อ่อนไหว (C) จิตใจอ่อนแอ-จิตใจมั่นคง (I) และควบคุมตัวเองได้-ขาดวินัยในตนเอง (Q3)

ฟิลิปส์ และคนอื่นๆ (Phillips and others. 1985-408) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมของครูและนักเรียนที่นักเรียนวิชาพลศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ครูที่สอนพลศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 18 คน และสุ่มนักเรียนที่ครูเหล่านั้นสอน จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามบุคลิกภาพที่มีชื่อว่า "The Sixteen Personality Factor Questionnaire" From B. ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .80 ถึง .93 ค่าความเที่ยงตรงเชิงองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .84 ถึง .96 และแบบทดสอบวัดพฤติกรรมในการเรียนพลศึกษาชื่อว่า "Physical Education Teacher Assessment Instrument" ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพในด้านการยืนยันรักษาสิทธิ (Assertiveness) ความคล่องตัว (Expediency)

และใช้คำถาม (Questioning) การจินตนาการ (Imaginativeness) ความจริงใจ (Genuineness) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Confidence) และการทดลอง (Experimenting) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมของครูและนักเรียนที่เรียนพลศึกษา ครูที่มีคะแนนบุคลิกภาพที่กล่าวมาสูงพบว่า มีแนวโน้มที่จะมีความรู้ (Knowledge) สูง มีการใช้จุดประสงค์และการทดสอบได้ดี มีความยืดหยุ่น และมีวิธีสอยที่เหมาะสม สามารถวางแผนการสอนและให้ข้อมูลย้อนกลับได้ดี มีการใช้เวลาในการทำงาน การฝึกปฏิบัติได้ดีกว่าครูที่มีคะแนนบุคลิกภาพต่ำ ในด้านการรักษาสิทธิการใช้คำถาม การจินตนาการ สำหรับนักเรียนของครูที่มีคะแนนบุคลิกภาพดังกล่าวสูง พบว่า นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ดีกว่านักเรียนที่เรียนกับครูที่มีคะแนนบุคลิกภาพในด้านความเป็นอิสระการรักษาสิทธิ การใช้คำถาม และการจินตนาการต่ำ

ลินน์ (สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์.2539:18; อ้างอิงจาก Lynn.1959) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพสองลักษณะคือ ลักษณะบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และลักษณะทางอารมณ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และลักษณะทางอารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับสติปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ผู้ที่มีการเรียนดีได้คะแนนด้านการแสดงตัวต่ำและอารมณ์อ่อนไหวสูง

ลินน์และการ์ดอน (สมหทัย ประสมศรี.2541:27-28; อ้างอิงจาก Lynn and Ordon.1961:194-203) ได้หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการแสดงตัวและลักษณะอารมณ์และอาการทางประสาทกับเชาว์ปัญญาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยแบบทดสอบวัดเชาว์ปัญญาของราเวน (Ravan's Progressive Matrice) วัดนักศึกษาที่มีลักษณะเก็บตัว-แสดงตัว ซึ่งวัดได้จากแบบทดสอบ M.P.I กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกซ์เตอร์ จำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์กับเชาว์ปัญญา และพบว่าในสภาพการทำงานที่ต้องมีการตอบสนองตามเงื่อนไขและใช้ความสนใจมากๆ นั้น นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะทำได้ดีกว่านักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แม้ว่านักศึกษาประเภทเก็บตัวจะทำได้ช้ากว่าแต่ก็ถูกต้องกว่า ดังนั้นสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจึงสูงกว่า

ชาเวจ (สมหทัย ประสมศรี.2541:30; อ้างอิงจาก Savage.1970:251-253) ได้หาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและลักษณะทางอารมณ์และอาการทางประสาทกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นนักศึกษาชายหญิงของมหาวิทยาลัยนิวอิงแลนด์ จำนวน 180 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มตามลำดับของระดับการเรียนและการประเมินระดับการแสดงตัวและลักษณะทางอารมณ์โดยใช้แบบทดสอบ M.P.I ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและลักษณะอารมณ์และอาการทางประสาทมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

โอ คอนเนอร์ (สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์.2529:18; อ้างอิงจาก O' Connor.1993) ได้ศึกษาการใช้แบบวัดบุคลิกภาพ M.P.I ทำนายผลสัมฤทธิ์ในการศึกษาและการปฏิบัติงานด้านการทหารในโรงเรียนนายร้อยโคสท์การ์ด สหรัฐอเมริกา จำนวน 110 คน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างบุคลิกภาพกับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา และผลสำเร็จในการปฏิบัติการทางทหารของนักเรียนนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไคล์น (Kline.1996:92-93) ได้ศึกษาลักษณะบุคคลแบบแสดงตัว ลักษณะทางอารมณ์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยกานา จำนวน 110 คน โดยใช้แบบทดสอบ EPI (Eysenck Personality Inventory) พบว่า บุคลิกภาพแสดงตัว ลักษณะทางอารมณ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่มีความสัมพันธ์กัน

ไคล์น และเกรล (Kline and Grale.1971:90-93) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกของอาการทางประสาท (Neuroticism) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในมหาวิทยาลัย จำนวน 455 คน โดยใช้แบบทดสำรวจบุคลิกภาพของไอเซงค์ (Eysenck Personality Inventory) ผลปรากฏว่า การแสดงออกและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสัมพันธ์กันเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ

ริดดิง (สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์.2539:18; อ้างอิงจาก Ridding.1967:397-398) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชายและหญิง จำนวน 600 คน ที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป จากโรงเรียนแมนเชสเตอร์ ผลปรากฏว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แต่ลักษณะบุคลิกภาพชอบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง

จากงานวิจัยในต่างประเทศสรุปได้ว่า ผลที่ได้จากงานวิจัยมีความขัดแย้งกันในแต่ละงานวิจัย งานวิจัยบางส่วนพบว่า บุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และลักษณะทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีลักษณะเก็บตัวและอารมณ์หวั่นไหวสูง จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีกว่า แต่บางงานวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และบางงานวิจัยก็ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว และลักษณะทางอารมณ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทั้งนี้เนื่องมาจาก งานวิจัยแต่ละเรื่องมีกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขทุกที่ที่สามารถติดต่อได้ในช่วงเดือนสิงหาคม-ตุลาคม 2544 จำนวนทั้งสิ้น 216 คน เมื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 212 ฉบับ โดยได้จากแหล่งข้อมูลที่เป็นเพศชายจำนวน 37 คน และเพศหญิงจำนวน 175 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานและเพศ

หน่วยงาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
โรงพยาบาลศรีธัญญา	3	38	41
โรงพยาบาลราชานุกูล	2	8	10
โรงพยาบาลนิติจิตเวช	7	17	24
สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น	2	13	15
โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา	2	8	10
โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	2	8	10
โรงพยาบาลสวนปรุง	4	34	38
โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	11	43	54
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	4	6	10
รวม	37	175	212

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตอนที่ 3 แบบสำรวจบุคลิกภาพ MPI

รายละเอียดลักษณะเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ
   ( ) ชาย
   ( ) หญิง
2. ความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษา
   ( ) จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษา
   ( ) จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา
   ( ) จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา
3. วุฒิการศึกษา
   ( ) ระดับตั้งแต่ปริญญาโท ขึ้นไป
   ( ) ระดับปริญญาตรี
   ( ) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
4. อายุ ..... ปี
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแนะแนว ..... ปี
6. แบบสำรวจบุคลิกภาพ เอ็ม พี ไอ (MPI)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

เป็นแบบสอบถามที่วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จะมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

2. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษา (The Counselor Self-Efficacy Scale Items) ของกัญญาวดี แสงงาม (ปรับปรุงมาจาก เมลเฮิร์ธ และคณะ, 1996) แบบสำรวจจากความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถภาพด้านการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาของศศิธร ลิ้มรัตน์ (2529) แบบสอบถามความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองของฐิติพัฒน์ สงบกาย (2533) แบบวัดการรับรู้ความสามารถของ จิตติมา จูมทอง (2538) แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของกรรณิการ์ จิตต์บรรเทา (2539) แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเลิกเสพเฮโรอีนของศศิธร พรไพรินทร์ (2540) คู่มือการฝึกอบรมการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) และแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในกระบวนการขายของวัลภา สบายยิ่ง (2542) เพื่อเป็นแนวทางในการนิยามศัพท์เฉพาะและสร้างข้อคำถาม

3. สร้างแบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

4. หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามในข้อ 3 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

5. หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตร t-test

6. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในข้อ4โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2531:125-126)

7. ลักษณะของการประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ แบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นตัวเลือก 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับการกระทำกิจกรรมต่างๆในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เป็นการประเมินความสามารถของตนเองของท่านในการกระทำกิจกรรมต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า ท่านมีความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>มากที่สุด</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
มาก	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>มาก</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>ปานกลาง</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>น้อย</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่าน<u>ไม่มีความมั่นใจเลย</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่มีคำตอบตรงกับตัวท่านมากที่สุด

<u>ตัวอย่างแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์</u>

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณลักษณะ					
0 ข้าพเจ้าสามารถมีความจริงใจที่จะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์					
00 ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านทักษะการฟัง					
0 ข้าพเจ้าสามารถได้ยินเสียงของผู้รับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อย่างชัดเจน					
00 ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ความหมายจากน้ำเสียงของผู้โทรศัพท์ได้					
ด้านทักษะการพูด					
0 ข้าพเจ้าสามารถใช้น้ำเสียงในการสนทนาเป็นธรรมชาติ					
00 ข้าพเจ้าสามารถใช้ภาษาโดยคำนึงถึงพื้นฐานของผู้โทรศัพท์					

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความมั่นใจ

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ แปลความหมายของคะแนนโดยการหาคะแนนเฉลี่ย (The Counselor Self-Efficacy Scale Item อ้างจาก ใจรัตน์ ปโยนิธิธำรงค์) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.66-5 หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 แบบสำรวจบุคลิกภาพ MPI

แบบสำรวจบุคลิกภาพเอ็ม พี ไอ (Maudsley Personality Inventory:MPI) แบบสำรวจเอ็ม พี ไอ (MPI) ของไอแซงค์นี้ (Eysenck) แปลและปรับปรุงโดยศาสตราจารย์ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลักษณะของแบบสำรวจบุคลิกภาพเอ็ม พี ไอ (MPI) นี้เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีจำนวนคำถาม 48 ข้อ สามารถวัดบุคลิกภาพ 2 ด้านคือ

(1) ด้านการแสดงตัว-เก็บตัว (Extroversion-Introversion) ประกอบด้วยคำถาม 24 ข้อ

(2) ด้านความหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Neuroticism-Stability) ประกอบด้วยคำถาม 24 ข้อ สามารถทดสอบด้วยตนเอง โดยให้ผู้ตอบอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า "ใช่" "ไม่แน่ใจ" หรือ "ไม่ใช่" ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะวัดเฉพาะด้านความหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Neuroticism-Stability)

<u>ตัวอย่างแบบสำรวจบุคลิกภาพเอ็ม พี ไอ (MPI)</u>

ด้านความหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Neuroticism-Stability)

	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
0. บางครั้งท่านรู้สึกเป็นสุข บางครั้งเศร้าโดยไม่รู้ตัว	( )	( )	( )
00. ท่านใจลอยในเวลาที่ท่านต้องการสมาธิ	( )	( )	( )

<u>เกณฑ์ในการให้คะแนน</u>

ในแต่ละข้อคำถามเป็นประโยคบอกเล่า ผู้ตอบแบบสำรวจต้องตอบในแต่ละข้อความนั้นว่า ใช่หรือไม่ใช่ ตามความรู้สึกของผู้ตอบ การตรวจให้คะแนนจะมีคะแนนเป็น 0 , 1 และ 2 ตามลักษณะบุคลิกภาพแต่ละด้าน (Scale)

ในการตรวจให้คะแนนแต่ละด้านแยกออกจากกัน โดยมีคะแนนลักษณะบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Scale N) เต็ม 48 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนสูงในด้านนี้หมายถึง ผู้ที่มีบุคลิกภาพความหวั่นไหวในสภาวะอารมณ์สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย ส่งไปยังอธิบดีกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และผู้อำนวยการโรงพยาบาลต่างๆ ดังต่อไปนี้ โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลราชานุกูล โรงพยาบาลนิติจิตเวช สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยประถัมภ์ โรงพยาบาลสวนปรุง โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง เก็บด้วยตนเองดังนี้ โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลราชานุกูล โรงพยาบาลนิติจิตเวช สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นโรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา

3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและรับแบบสอบถาม เก็บด้วยทางไปรษณีย์ดังนี้ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยประถัมภ์ โรงพยาบาลสวนปรุง โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

1. ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ตอบข้อมูลครบทุกข้อคำถามอย่างสมบูรณ์นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. บันทึกคะแนนที่ได้ลงในตารางบันทึกข้อมูล

3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (SPSS/FW) (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยและสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชากร โดยคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ Scheffe

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามโดยหาค่าความสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ของแบบสอบถามทั้งหมด

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยการใช้ ONE WAY ANOVA

3.2 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของเพศชายและเพศหญิง บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว โดยใช้ t-test

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล

ในการวิเคราะห์และการแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
S	แทน	เพศ
M_1	แทน	จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษา
M_2	แทน	จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา
M_3	แทน	จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา
E_1	แทน	วุฒิการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป
E_2	แทน	วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี
E_3	แทน	วุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
A	แทน	อายุ
Ex	แทน	ประสบการณ์ทำงาน
Y_1	แทน	แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI
C_1	แทน	การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
C_2	แทน	การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านทักษะการฟังของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
C_3	แทน	การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านทักษะการพูดของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
Sc	แทน	ผลรวมของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านคุณลักษณะ ทักษะการฟัง และทักษะการพูดของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปกสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยและสมมุติฐานดังต่อไปนี้

1. หาสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามโดยหาค่าความสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ของแบบสอบถามทั้งหมด

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยการใช้ ONE WAY ANOVA

3.2 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองของเพศชายและเพศหญิง บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว โดยใช้ t-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชากร

จากการแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรจำนวน 216 คน สามารถเก็บแบบสอบถามและคัดเลือกแบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 212 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.15 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด

การวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรรายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามตัวแปรเพศ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<u>เพศ</u>		
ชาย	37	17.5
หญิง	175	82.5
จำนวนผู้ให้คำปรึกษาทั้งหมด	212	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 212 คน เป็นผู้ให้คำปรึกษาชาย 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ผู้ให้คำปรึกษาโทรศัพท์หญิงมีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรความรู้ทางด้านให้คำปรึกษา

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษา		
จบวิชาเอกการให้คำปรึกษา (M_1)	8	3.8
จบวิชาเอกอื่นๆแต่ได้รับการฝึกอบรมด้านให้คำปรึกษา (M_2)	200	94.3
จบวิชาเอกอื่นๆและไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านให้คำปรึกษา (M_3)	4	1.9
จำนวนผู้ให้คำปรึกษา	212	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 212 คน เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่จบวิชาเอกการให้คำปรึกษา 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 เป็นผู้ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา 200 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 เป็นผู้ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึก อบรมด้านการให้คำปรึกษา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษา

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
วุฒิการศึกษา		
จบการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาโท ขึ้นไป (E_1)	42	19.8
จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (E_2)	162	76.4
จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (E_3)	8	3.8
จำนวนผู้ให้คำปรึกษา	212	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 212 คน เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่จบการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 162 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรอายุ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ		
อายุ 21-31 ปี	32	15.1
อายุ 32-41 ปี	99	46.7
อายุ 42-51 ปี	56	26.4
อายุมากกว่า 52 ปี	25	11.8
จำนวนผู้ให้คำปรึกษา	212	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 212 คน เป็นบุคคลกลุ่มอายุ 0-31 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 อายุ 32-41 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 อายุ 42-51 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และอายุมากกว่า 52 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตาราง 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประสบการณ์		
มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี	117	55.2
มีประสบการณ์ทำงาน 5-8 ปี	74	34.9
มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี	21	9.9
จำนวนผู้ให้คำปรึกษา	212	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 212 คน เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีประสบการณ์ทำงาน 5-8 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตาราง 7 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามตัวแปรความรู้ในการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ความรู้ในการให้คำปรึกษา	N	การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณลักษณะ			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการฟัง			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการพูด		
		X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล
1.จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษา	8	3.7381	.5441	ดี	3.7308	.5317	ดี	3.7500	.5835	ดี
2.จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการอบรมด้านการให้คำปรึกษา	200	3.8229	.3559	ดี	3.9917	.3781	ดี	4.0202	.4002	ดี
3.จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา	4	3.8214	.3120	ดี	3.4615	.3539	ปานกลาง	3.5459	.4562	ปานกลาง
รวม	212	3.8196	.3618	ดี	3.9719	.3918	ดี	4.0011	.4147	ดี

จากตาราง 7 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.8196) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8229) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.7381)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.9917) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.4615)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0011) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0202) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.5459)

ตาราง 8 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

วุฒิการศึกษา	N	การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณลักษณะ			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการฟัง			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการพูด		
		X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล
1.ระดับปริญญาโทขึ้นไป	42	3.8345	.3972	ดี	3.9908	.4815	ดี	3.9548	.4760	ดี
2.ระดับปริญญาตรี	162	3.8201	.3487	ดี	3.9660	.3634	ดี	4.0149	.4013	ดี
3.ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	8	3.7321	.4644	ดี	3.9904	.4794	ดี	3.9643	.3645	ดี
รวม	212	3.8196	.3618	ดี	3.9719	.3918	ดี	4.0011	.4147	ดี

จากตาราง 8 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.8196) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8345) และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.732)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่นะดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.9908) เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9660)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการพูดโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0011) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0149) และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9548)

ตาราง 9 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามตัวแปรอายุ ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

อายุ	N	การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณลักษณะ			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการฟัง			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการพูด		
		X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล
21-31 ปี	32	3.7455	.4112	ดี	3.9111	.4043	ดี	3.9994	.4657	ดี
32-41 ปี	99	3.8129	.3164	ดี	3.9491	.3662	ดี	4.0023	.3936	ดี
42-51 ปี	56	3.8605	.4052	ดี	4.0412	.3770	ดี	4.0149	.3978	ดี
อายุมากกว่า 52 ปี	25	3.8495	.3677	ดี	3.9846	.4969	ดี	3.9673	.4846	ดี
รวม	212	3.8196	.3618	ดี	3.9719	.3918	ดี	4.0011	.4147	ดี

จากตาราง 9 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.8196) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8605) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 21-31 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.7455)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0412) และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 21-31 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9111)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0011) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0149) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วงมากกว่า 52 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9673)

ตาราง 10 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ประสบการณ์ทำงาน	N	การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณลักษณะ			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการฟัง			การรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านทักษะการพูด		
		X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล
น้อยกว่า 4 ปี	117	3.7782	.3589	ดี	3.9264	.4027	ดี	3.9440	.4376	ดี
5-8 ปี	74	3.8732	.3414	ดี	4.0379	.3869	ดี	4.0546	.3779	ดี
มากกว่า 8 ปี	21	3.8617	.4314	ดี	3.9927	.3226	ดี	4.1302	.3678	ดี
รวม	212	3.9030	.3763	ดี	4.0104	.3398	ดี	4.0342	.3132	ดี

จากตาราง 10 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9030) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 5-8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8732) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.7782)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 5-8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0379) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9111)

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0342) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.1302) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9440)

ตาราง 11 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ความรู้ในการให้คำปรึกษา	N	X	S.D.	แปรผล
1.จบวิชาเอกการให้คำปรึกษา	8	24.6250	5.4232	บุคลิกภาพหวั่นไหว
2.จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา	200	23.0200	3.8266	บุคลิกภาพหวั่นไหว
3.จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา	4	25.5000	4.3589	บุคลิกภาพหวั่นไหว
รวม	212	23.1274	3.9062	บุคลิกภาพหวั่นไหว

จากตาราง 11 พบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 25.5000) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 23.0200)

ตาราง 12 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

วุฒิการศึกษา	N	X	S.D.	แปรผล
1.ระดับปริญญาโทขึ้นไป	42	23.0592	3.4059	บุคลิกภาพหวั่นไหว
2.ระดับปริญญาตรี	162	22.9630	3.9214	บุคลิกภาพหวั่นไหว
3.ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	3	26.6250	4.8679	บุคลิกภาพหวั่นไหว
รวม	212	23.1274	3.9062	บุคลิกภาพหวั่นไหว

จากตาราง 12 พบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ ($\bar{x}$ = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 26.6250) และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 22.9630)

ตาราง 13 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

อายุ	N	X	S.D.	แปรผล
21-31 ปี	32	23.0000	4.8990	บุคลิกภาพหวั่นไหว
32-41 ปี	99	23.1717	3.4138	บุคลิกภาพหวั่นไหว
42-51 ปี	56	22.2357	3.6827	บุคลิกภาพมั่นคง
มากกว่า 52 ปี	25	24.4400	4.6733	บุคลิกภาพหวั่นไหว
รวม	212	23.1274	3.9062	บุคลิกภาพหวั่นไหว

จากตาราง 13 พบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 52 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 24.4400) และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 22.2357)

ตาราง 14 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ประสบการณ์ทำงาน	N	X	S.D.	แปรผล
น้อยกว่า 4 ปี	117	23.1538	3.8543	บุคลิกภาพหวั่นไหว
5-8 ปี	74	22.8919	3.7107	บุคลิกภาพหวั่นไหว
มากกว่า 8 ปี	21	23.8095	4.8849	บุคลิกภาพหวั่นไหว
รวม	212	23.1274	3.9062	บุคลิกภาพหวั่นไหว

จากตาราง 14 พบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วงมากกว่า 8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 23.8095) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 5-8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 22.8919)

ตาราง 15 ตารางแสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ระหว่างเพศชายและเพศหญิงของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	เพศ	N	X	S.D.	t
ด้านคุณลักษณะ	ชาย	37	3.8160	.3965	-.068*
	หญิง	175	3.8204	.3553	
ด้านทักษะการฟัง	ชาย	37	3.9511	.3837	-.354*
	หญิง	175	3.9763	.3945	
ด้านทักษะการพูด	ชาย	37	4.0028	.4595	.027*
	หญิง	175	4.0007	.4060	
รวม	ชาย	37	3.9479	.3991	-.108*
	หญิง	175	3.9546	.3536	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 15 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเพศชาย-หญิง ด้านคุณลักษณะ ด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในทุกด้านใกล้เคียงกัน

ตาราง 16 ตารางแสดงการเปรียบเทียบบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ระหว่างเพศชายและเพศหญิงของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว	N	X	S.D.	t
ชาย	37	22.4324	4.2658	-1.192*
หญิง	175	23.2743	3.8228	

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 16 พบว่า บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว ของเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยของบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวเข้าใกล้บุคลิกภาพมั่นคงกว่าเพศหญิง

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. เพศต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน
2. อายุต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน
3. วุฒิการศึกษาต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน
4. ประสบการณ์ทำงานต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน
5. ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพ (มั่นคง-อ่อนไหว)ต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 216 คน เมื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 212 ฉบับ โดยได้จากแหล่งข้อมูลเป็นชาย 37 คน หญิง 175 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ เพศ ความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษา วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ได้แก่ คุณลักษณะ ทักษะการฟัง และทักษะการพูด

ตอนที่ 3 แบบสำรวจบุคลิกภาพ เอ็ม พี ไอ (MPI) ด้านความหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยและสมมุติฐานดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของข้อมูล

2. หาคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ตามตัวแปรความรู้ทางการให้คำปรึกษา วุฒิทางการศึกษา อายุ และประสบการณ์ทำงาน

3. เปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเพศชายและเพศหญิง เปรียบเทียบบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวของเพศชายกับเพศหญิงโดยใช้สถิติ t-test

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.1896) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ด้านทักษะการพูดมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.0011) รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะการฟัง ($\bar{x}$ = 3.9719) และด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 3.8196)

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.8196) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.8229) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 3.7381) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}$ = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.9917) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรม

ด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.4615) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0011) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0202) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.5459)

3. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.8196) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8345) และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.732) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟังโดยรวมอยู่นะดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.9908) เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9660) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการพูดโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0011) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0149) และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9548)

4. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.8196) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8605) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 21-31 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.7455) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0412) และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 21-31 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9111) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0011) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0149) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วงมากกว่า 52 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9673)

5. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9030) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 5-8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 3.8732) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.7782) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 3.9719) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 5-8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.0379) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9111) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษา

ทางโทรศัพท์ในด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับดี (x = 4.0342) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 4.1302) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 3.9440)

6. บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 25.5000) และเจ้าหน้าที่ที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 23.0200)

7. บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 26.6250) และเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 22.9630)

8. บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 52 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 24.4400) และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุในช่วง 42-51 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 22.2357)

9. บุคลิกภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์มีบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ (x = 23.1274) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วงมากกว่า 8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (x = 23.8095) และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 5-8 ปี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (x = 22.8919)

10. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเพศชาย-หญิง ด้านคุณลักษณะ ด้านทักษะการฟัง และด้านทักษะการพูด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในทุกด้านใกล้เคียงกัน

11. บุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหว ของเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยของบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวเข้าใกล้บุคลิกภาพมั่นคงกว่าเพศหญิง

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อยู่ในระดับดี ที่เป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความรู้ที่ร่ำเรียนมา ด้วยประสบการณ์ที่มีมาก ด้วยพลังความรักที่มีให้ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จนทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ประเมินระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับดี และจากการวิจัยยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจำแนกตามตัวแปรความรู้ทางการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองตามตัวแปรประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และบุคลิกภาพมั่นคง-อ่อนไหวกับวุฒิทางการศึกษาแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับความรู้ทางการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาที่จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมในด้านการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาที่เป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ผ่านการอบรมจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากผ่านการถ่ายทอดความรู้มาอย่างถูกต้องมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมาก่อนทั้งในด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทักษะการฟัง และทักษะการพูด

จากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องใกล้เคียงกับงานวิจัยของหม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ (2541) ที่พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 90 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 52 ผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นพยาบาลจิตเวช ร้อยละ 45.4 ผ่านการอบรมหลักสูตรการให้คำปรึกษาเพียงร้อยละ 36 และไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรใดเลย ร้อยละ 15 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 44.3 ปัญหาในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์คือ ไม่เคยอบรมหลักสูตรการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ร้อยละ 59.8 มีความรู้และเทคนิคในการให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ ร้อยละ 40.7 และไม่เคยอบรมหลักสูตรใดๆ เลย ร้อยละ 15

ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ให้คำปรึกษา คือ ต้องการความรู้ เทคนิคและฝึกทักษะในการให้คำปรึกษา จัดอบรมหลักสูตรการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ จัดการอบรมฟื้นฟู ศึกษาดูงาน ประชุมสัมมนา การนิเทศจากผู้เชี่ยวชาญ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง การจัดบุคลากรให้เหมาะสมโดยใช้บุคลากรสหสาขาวิชา

ซึ่งจากการศึกษาของลินส์ (หม่อมหลวงยุพดี ศิริวรรณ.2540:อ้างอิงจาก Lynch , n.d.) ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ผู้ป่วยภาวะซึมเศร้า พบว่า การฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษาและการนิเทศงานที่เหมาะสม มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์

ด้านความต้องการของผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง โดยการอบรม การศึกษา ดูงาน การฝึกทักษะในรูปแบบต่างๆ สอดคล้องกับการศึกษาของแมคคาร์ท (Mv.Carth) และรุส (Ruse :2531 อ้างแล้ว) ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ขาดความรู้และทักษะในการให้บริการร่วมกับปัญหาของผู้รับบริการมีความซับซ้อนมาก จึงต้องการอบรม และการนิเทศงานเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงาน นอกจากนี้ความต้องการในการพัฒนารูปแบบบริการปรึกษา โดยใช้ทีมจิตเวชเพื่อให้สหสาขาวิชาในการทำงานร่วมกันนั้นน่าจะเกิดประโยชน์ เพราะจากการศึกษาของ แสงอรุณ โตรักษา (2541 อ้างแล้ว) ในโรงพยาบาลสวนสราญรมย์พบว่า แหล่งความรู้ในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ได้จากประสบการณ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร หน่วยงาน และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการช่วยเหลือ และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นใจ และมีความสุขในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร และปัจจัยอื่นๆ ที่จะทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

2.2 ควรมีการวิจัยพัฒนาการจัดทีมจิตเวช ในการให้บริการทางโทรศัพท์ และทำการทดลองรูปแบบ เพื่อวิจัยและพัฒนาการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต. (2541). *คู่มือการฝึกอบรมการให้บริการทางโทรศัพท์.* กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

การุณี สุหร่าย. (2521). *ลำดับการเกิดและบุคลิกภาพของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

กัญญาวดี แสงงาม. (2543). *การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานแนะแนวของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพฯ.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

กรรณิการ์ จิตต์บรรเทา. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลการเรียนภาษาอังกฤษ กับความสนใจในการอ่านเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การสอนภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

จงสกุล วุฒิสรรพ์. *คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแนะแนวตามความคาดหวังของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และผู้บริหารโรงเรียนสังกัดโรงเรียนรัฐบาล จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

จิตติมา จุมทอง. (2538). *ผลของการสอนตนเองต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลสัมฤทธิ์ในวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

จำเนียร ช่วงโชติ. (2521). *เทคนิคการให้คำปรึกษา.* กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จำรัส ด้วงสุวรรณ. (2520). *การศึกษาคุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาในวิทยาลัยครู ส่วนกลาง.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

ฐิติพัฒน์ สงบกาย. (2533). *ผลของการกำกับตนเองต่อความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และ ผลสัมฤทธิ?ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เด่นสุรางค์ ภิรมย์สวัสดิ์ . (2539). *อัตมโนทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสูบบุหรี่หลังการได้รับการปรึกษาทางโทรศัพท์* : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการสายนี้ปลอดบุหรี่ของมูลนิธิหมอชาวบ้าน . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร .

ธารา จาตุประยูร. (2517). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังระหว่างครูและนักเรียนมัธยมแบบประสมในภาคเหนือที่มีต่อลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาและการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของนักเรียนเมื่อ สถานการณ์เปลี่ยนแปลง.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

นรินทร์ กรินชัย. (2534). *การจัดการวิกฤตการณ์.* กรุงเทพฯ : มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์.

ประทีป จินงี่. (2539). *รายงานการวิจัยผลของการเตือนตนเองต่อการรับรู้ความสามารถของตนที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ* กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529). *การแนะแนวและการให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา.* กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์ .

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ : เจริญผล.

วัลลภ ปิยะมโนธรรม. (2528). *คำบรรยายประกอบการสอนวิชาทฤษฎีบุคลิกภาพ.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

_____. (ม.ป.ป.) "การศึกษานักเรียนเป็นรายกรณีในระดับมัธยมศึกษา," *เอกสารการสอนชุดวิชาการแนะแนวในระดับมัธยมศึกษา.* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช. ถ่ายเอกสาร .

วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

ยุพดี ศิริวรรณ . มล . (2541) . *ปัญหาการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ของหน่วยงานในกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.* กรุงเทพฯ . ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร .

ศศิธร ลิ้มรัตน์. (2529). *ความคิดเห็นของนักการศึกษาด้านการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและผู้ปฏิบัติหน้าที่แนะแนวเกี่ยวกับสมรรถภาพด้านการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศศิธร พรไพรินทร์. (2540). *ผลของการใช้โปรแกรมการเลิกเสพเฮโรอีน ตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถ ของตนเองของแบนดูราที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเลิกเสพเฮโรอีนตามความคาดหวังในผลของการเลิกเสพเฮโรอีนของผู้เสพเฮโรอีนที่เข้ามารับการบำบัดรักษาในโรง พยาบาลธัญญรักษ์.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร .

ศิริบูรณ์ สายโกสุม. (2540). "การคัดเลือกผู้ประกอบอาชีพการให้คำปรึกษา," *จิตวิทยาคลีนิค.* ม.ป.พ.

ศักดิ์สิทธิ์ ขัตติยาสุวรรณ. (2539) *ลักษณะผู้ให้คำปรึกษาที่พึงประสงค์ของนักเรียนโรงเรียนมัธยมแบบประสมประเภทสหศึกษาในภาคกลางของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2536). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุโท เจริญสุข. (2529). "จรรยาบรรณของนักแนะแนว," *สารานุกรมศึกษาศาสตร์.* กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.

อนนต์ อนันตรังสี. (2514). *หลักการแนะแนว.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

อรอนงค์ อินทรวิจิตร. (2527). *การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์.* เอกสารประกอบการบรรยาย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์ฮอทไลน์.

_____. (2538). *คู่ใจดีเจ.* กรุงเทพฯ : ปกเกล้าการพิมพ์.

อาภา จันทรสกุล. (2530). "แผนภูมิบุคลิกภาพ," *ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์.* ม.ป.พ.

อัจฉรา สวามิวัสดุ์. (2529). *การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถภาพของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษาตามการรับรู้ของตนเอง ครูและผู้บริหารโรงเรียน ในเขตการศึกษา 6.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

Allport , G.W. (1961). *Pattern and Growth in Personality.* New York : Halt Rinehart And Winston .

Bandura, A . (1985) " Model of causality in social learning theory," In M.J. Mahoney and A Freeman, *Cognition and psychotherapy.* New York: Plessum Press .

_____. (1978b). "Reflections on self-efficacy," In S. Rachman (Ed.) . *Advances in Behavior Research and Therapy 1* . 237-269. Oxford: Pergamon Press.

_____. (1982a,February). Self – efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist* 37

_____. (1977b). "Self-efficacy :Toward a unifying theory of behavioral change," Psychological Review 8

_____. (1981). "Self referent though: A developmental analysis of self – efficacy," In. J.H. Flavell and L. Ross (Eds.) , *Social cognitive development: Frontiers and possible futures.* Cambridge, England: Cambridge University press.

_____. (1976). "Self-reinforcement: Theoretical and methodogical consideration," Behaviorism. 4 :135-155.

_____. (1988). "Self-regulation of motivation and action throught goal systems," In V. Hamilton, G.H. Bower, and N.H. Frijda. (Eds.), *Cognitive perpectives on emotion and motivation.* p.37-61 Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

Bandura, A . (1986) "Social Foundations of thought and action," *A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Pretice-Hall .

_____. (1977a) . "*Social learning theory*," Englewood Cliffs, New Jessey: Prentice-Hall .

_____. (1982b). "The self and mechanisms of agency. In J. Suls (Ed.)," *Psychological* perspectives on the self (Vol. 1 pp.3-39). Hillsdale, New Jersey: Erlbaum .

Bandura, A., and Schunk, D.H. (1981) . Cultivating competence, self-efficacy, and intrinsic interest through proximal self-motivation. *Journal of personality and Social Psychology* 41 : 586-598.

Bandura, A., and Simon, K.M. (1977) . The role of proximal intentions in self-regulation of refractory behavior. Cognitive *Therapy and Research* 1 : 177-193.

Bandura, A., Taylor, C.B., Williams, S.L., Mefford, I.N., and Barchas, J.D. (1985). Catecholamine secretion as a function of perceived coping self-efficacy. *Journal of Consulting and* Clinical Psychology 53 : 406-414.

Barling, J., and Abel, M. (1983) . Self-efficacy beliefs and performance. *Cognitive Therapy and Research* 7 : 265-272.

Barling, J., and Beattie (1983) . R. Self-efficacy beliefs and sales performance. *Journal of* Organizational Behavior Management 5 : 41-51.

Bernard, Harall W. (1937) . *Mental Health in The Classroom*. New York: Harper and Brothers Publishers.

Bonett, Rhonda M. (1994). 'Marital Status and Sex:Impact on Career Self-efficacy.' *Journal of Counseling & Development*. 73: 187-190.

Cattell, Raymond B. (1970). 'A Trait Factor-Analytic, '*Personality : Theory, Assessment and Research*. New York : 309-320 .

Clement, S. (1987). 'The Self-Efficacy Expectation and Occupational Preferences of Female and Males.' *Journal of Occupation Psychology*. 60: 257-265 .

Edward H. Litchfield. Notes on General theory of Administration. *Administrative Science Oraarterly*. P56.

Eyeseck, H.J. (1970). Fact and Fiction in Psychology . *Middiesex English* : Penguin Book.Ltd .

Good, V.C. and Others.(1973) . *Education Dictionary of Education*. Second Edition. New York : McGraw- Hill Book Company.

Hall , C.S. and G. Lindzey.(1970) . *Theories of Personality.* Second Edition. New York: John and Son Inc.,

Kline, P.'Extraversion (1966) . Neuroticism and Academic Performance among Ghana University Students,'*British Journal of Educational Psychology.* 35(2) : 92-93.

Kline, P. and Grale, A.(1971). 'Extraversion, Neuroticism and Performance in Psyehology Examination,' *British Journal of Educational Psychology.* 41(1) : 90-93 .

Meier, S.T. (1982). Self-Efficacy theory and rational_emotive therapy. Rational Living . 17 : 11-14.

Rogers, C.R.(1961). on coming a Person, Boston : Houngton Miffin .

Storng , Edward K.(1954). Vocational Interest of Men and Women. Standford: Standford University Press.

Super, D.E. (1957). *The Psychology of Careers.* New York : Macmillan .

Wattles, William Prine. The Self-Control paradigm as a factor in smoking cessation. *Thesis of Clinical Psychology Department* : University of South Carolina.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ตอนที่ 3 แบบสำรวจบุคลิกภาพ MPI

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ท่านสามารถตอบได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อตัวท่านแต่อย่างใดในการตอบแบบสอบถามท่านไม่ต้องลงชื่อ คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ

จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<u>ตอนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. ความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษา

( ) จบวิชาเอกด้านการให้คำปรึกษา

( ) จบวิชาเอกอื่นๆ แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา

( ) จบวิชาเอกอื่นๆ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา

3. วุฒิการศึกษา

( ) ระดับตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

( ) ระดับปริญญาตรี

( ) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

4. อายุ ..... ปี

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ..... ปี

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับการกระทำกิจกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ เป็นการประเมินความสามารถของตนเองของท่านในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ว่า ท่านมีความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ได้มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>มากที่สุด</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
มาก	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>มาก</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>ปานกลาง</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความมั่นใจ<u>น้อย</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่าน<u>ไม่มีความมั่นใจเลย</u>ว่าสามารถปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆได้

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีคำตอบตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์</u>					
1.ข้าพเจ้าสามารถเป็นคนมองโลกในแง่ดี	.....	.....	.....	.....	.....
2.ข้าพเจ้าสามารถมีความจริงใจที่จะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
3.ข้าพเจ้าสามารถออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสดชื่น พร้อมที่จะปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
4.ข้าพเจ้าสามารถนอนหลับพักผ่อนเพียงพอร่างกายไม่อ่อนเพลียและมีสมาธิ ในการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
5.ข้าพเจ้าสามารถรักษาสุขภาพจิตให้สมบูรณ์ ขณะปฏิบัติงานการให้คำ-ปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
6.ข้าพเจ้าสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใกล้ชิด เพื่อลดปัญหาความ-ขัดแย้งในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
7.ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
8.ข้าพเจ้าสามารถมีลักษณะช่างสังเกตในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
9.ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ และแสดงอารมณ์ให้เหมาะสมในการให้ คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
10.ข้าพเจ้ามีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
11.ข้าพเจ้ามีความสามารถในการใช้ทักษะที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
12.ข้าพเจ้าสามารถมีความรู้ในการแก้ปัญหาสุขภาพจิต ในการให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
13.ข้าพเจ้าสามารถรักษาความลับของผู้รับบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
14.ข้าพเจ้าสามารถมีความเป็นเพื่อนและห่วงใยความรู้สึกของผู้รับบริการ ปรึกษาทางโทรศัพท์ทุกคน	.....	.....	.....	.....	.....
15.ข้าพเจ้าสามารถมีความอดทน และไม่หงุดหงิดกับความเงียบที่เกิดขึ้นใน การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
16.ข้าพเจ้าสามารถทำใจให้สงบ มีสติ ไม่ตกใจได้เมื่อมีผู้รับบริการที่สำเร็จ ความใคร่ทางโทรศัพท์โทรมา	.....	.....	.....	.....	.....
17.ข้าพเจ้าสามารถแสดงความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงใจ เพื่อให้ผู้รับบริการ ปรึกษาทางโทรศัพท์ยอมเปิดใจและยอมรับความช่วยเหลือ	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุ
18.ข้าพเจ้าสามารถไม่ตระหนกตกใจเมื่อผู้รับบริการชู่ว่าจะกระทำการต่างๆ เพื่อให้ข้าพเจ้าไปพบปะเป็นการส่วนตัว	.....	.....	.....	.....	.....
19.ข้าพเจ้าสามารถคิดว่าการติดยาเป็นบ่อเกิดของปัญหาอื่นๆ ไม่ใช่ปัญหาอื่นๆแล้วจึงทำให้ติดยา	.....	.....	.....	.....	.....
20.ข้าพเจ้าสามารถยอมรับการฆ่าตัวตายเป็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างหนึ่ง แต่ไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด	.....	.....	.....	.....	.....
21.ข้าพเจ้าสามารถไม่ตัดสินใจเพียงคนเดียวก่อนจะกระทำการใดๆ เพื่อช่วยเหลือผู้คิดฆ่าตัวตาย	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุ
<u>ด้านทักษะการฟัง</u>					
1.ข้าพเจ้าสามารถได้ยินเสียงของผู้รับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์อย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
2.ข้าพเจ้าสามารถตั้งใจฟังเรื่องราวหรือปัญหาที่ผู้รับบริการพูดออกมา	.....	.....	.....	.....	.....
3.ข้าพเจ้าสามารถมีสมาธิติดตามเรื่องราวอย่างใกล้ชิด	.....	.....	.....	.....	.....
4.ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ความหมายจากเนื้อหาเรื่องราวในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
5.ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ความหมายจากน้ำเสียงผู้โทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
6.ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ความหมายจากจังหวะความเร็วในการพูดของผู้โทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
7.ข้าพเจ้าสามารถจะไม่โต้แย้งจนกว่าอีกฝ่ายจะพูดจบหรือขอความเห็นในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
8.ข้าพเจ้าสามารถสะกดกลั้นอารมณ์ ไม่แสดงความไม่พอใจ หงุดหงิดต่อความคิดของผู้โทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
9.ข้าพเจ้าสามารถสะกดกลั้นอารมณ์ ไม่แสดงความไม่พอใจ หงุดหงิดต่อคำพูดของผู้โทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
10.ข้าพเจ้าสามารถมีการตอบรับบ้าง ถามบ้าง เพื่อให้ผู้โทรศัพท์รู้สึกว่าข้าพเจ้าสนใจ และคิดตามสิ่งที่เขาพูดอยู่	.....	.....	.....	.....	.....
11.ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์น้ำเสียงของผู้โทรศัพท์ได้ว่าอยู่ในอารมณ์ความรู้สึกใด	.....	.....	.....	.....	.....
12.ข้าพเจ้าสามารถจำเสียงของผู้โทรศัพท์ที่โทรศัพท์มาเป็นประจำได้	.....	.....	.....	.....	.....
13.ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้รับฟังที่ดีในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
14.ข้าพเจ้าสามารถอดทนรับฟังอย่างเงียบๆ ในขอบเขตเวลา 5-10 นาทีในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	.....	.....	.....	.....	.....
15.ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์เรื่องราวที่ฟังได้ว่าเป็นเรื่องจริงหรือเรื่องที่จินตนาการขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
16.ข้าพเจ้าสามารถรับฟังเรื่องราวของผู้รับบริการที่สำเร็จความใคร่ทางโทรศัพท์โดยไม่เห็นเป็นเรื่องผิดปกติ ผิดศีลธรรม หรือผิดครรลองชีวิต	.....	.....	.....	.....	.....
17.ข้าพเจ้าสามารถแยกแยะน้ำเสียงปกติกับน้ำเสียงที่ผู้โทรกำลังสำเร็จความใคร่ด้วยตนเองได้	.....	.....	.....	.....	.....
18.ข้าพเจ้าสามารถรับรู้อารมณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นของผู้โทรศัพท์ได้ (เศร้า กังวล หงุดหงิด โกรธ) จากน้ำเสียง	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19.ข้าพเจ้าสามารถรับฟังเพื่อให้ผู้รับบริการได้ระบายอารมณ์ความรู้สึกที่ถูกกดดันได้					
20.ข้าพเจ้าสามารถรับฟังปัญหา ให้เวลาและให้ความเป็นเพื่อนกับผู้โทรศัพท์มาปรึกษาทางโทรศัพท์ทุกคน					
21.ข้าพเจ้าสามารถประเมินสภาวะการดื่มสุราของผู้รับบริการโดยพิจารณาจากน้ำเสียงในการพูดคุยได้					
22.ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดในการฆ่าตัวตายของผู้โทรศัพท์ได้จากน้ำเสียงและการพูดคุย					
234.ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้รับฟังที่ดีในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
24.ข้าพเจ้าสามารถตั้งใจฟังการสนทนากับผู้รับบริการตลอดเวลาของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
25.ข้าพเจ้าสามารถให้เวลาผู้รับบริการให้ทำใจให้สบาย ค่อยๆคิดค่อยๆพูดในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้					
26.ขณะฟังเรื่องราวข้าพเจ้าสามารถประเมินระดับความต้องการในการฆ่าตัวตายของผู้รับบริการเป็นระยะๆ					

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มาก่ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านทักษะการพูด</u>					
1.ข้าพเจ้าสามารถใช้น้ำเสียงในการสนทนาเป็นธรรมชาติในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
2.ข้าพเจ้าสามารถไม่พูดเสียงดังจนเกินไปในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
3.ข้าพเจ้าสามารถไม่พูดห้วนจนเกินไปในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
4.ข้าพเจ้าสามารถไม่ใช้คำพูดที่มีความหมายคลุมเครือในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
5.ข้าพเจ้าสามารถใช้ภาษาง่ายๆเข้าใจได้ง่ายๆ ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
6.ข้าพเจ้าสามารถพูดตรงๆ ไม่อ้อมค้อม ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
7.ข้าพเจ้าสามารถใช้ภาษาโดยคำนึงถึงพื้นฐานของผู้โทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
8.ข้าพเจ้าสามารถไม่พูดข่มขู่ เสียดสี แทงใจผู้โทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
9.ข้าพเจ้าสามารถใช้คำถามเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	.....	.....	.....	.....	.....
10.ข้าพเจ้าสามารถใช้คำถามปลายเปิดในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
11.ข้าพเจ้าสามารถไม่ใช้คำถามว่า"ทำไม"เพราะจะทำให้รู้สึกว่าถูกจับผิดหรือถูกสอบสวน	.....	.....	.....	.....	.....
12.ข้าพเจ้าสามารถไม่พูดมากกว่าฟัง ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
13.ข้าพเจ้าสามารถพูดใกล้กระบอกโทรศัพท์ประมาณ 1-2 นิ้ว เพื่อให้คู่-สนทนาได้ยินชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
14.ข้าพเจ้าสามารถพูดแนะนำสถานที่ หมายเลขหรือบริการทุกครั้งในการรับโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
15.ข้าพเจ้าสามารถไม่หายใจแรง ไอ จาม ลงในกระบอกโทรศัพท์	.....	.....	.....	.....	.....
16.ข้าพเจ้าสามารถหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำ สำนวนที่เป็นศัพท์แสลง ศัพท์-วัยรุ่น หรือศัพท์ต่างประเทศ	.....	.....	.....	.....	.....
17.ข้าพเจ้าสามารถไม่วางสายก่อน ยกเว้นกรณีโทรศัพท์ลามกทางเพศ	.....	.....	.....	.....	.....
18.ข้าพเจ้าสามารถชักชวนพูดคุยเรื่องทั่วๆ ไป กับผู้รับบริการเป็นครั้งแรก	.....	.....	.....	.....	.....
19.ข้าพเจ้าสามารถเป็นฝ่ายชักชวน กระตุ้น เปิดประเด็นให้ผู้รับบริการพูดในการให้คำปรึกษา	.....	.....	.....	.....	.....
20.ข้าพเจ้าสามารถทักว่าจำเสียงและเรื่องราวของผู้รับบริการได้ในรายที่เคยคุยกันมาก่อน เพื่อแสดงความใส่ใจในตัวผู้รับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
21.ข้าพเจ้าสามารถกล่าวแนะนำให้พบจิตแพทย์ หรือนักจิตวิทยา ถ้าผู้รับ-บริการต้องการ	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22.ข้าพเจ้าสามารถพูดชักชวน จูงใจให้ผู้รับบริการพยายามพึ่งพาตัวเองให้มากที่สุด					
23.ข้าพเจ้าสามารถจบการสนทนาอย่างนุ่มนวลในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
24.ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยอย่างประคับประคองอารมณ์ของผู้โทรศัพท์ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
25.ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยซักถามหาข้อมูลและปัญหาของผู้โทรศัพท์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้					
26.ข้าพเจ้าสามารถพูดให้ผู้รับบริการอยู่กับความเป็นจริงในชีวิตให้มากๆในกรณีผู้รับบริการที่จินตนาการปัญหาขึ้นมา					
27.ข้าพเจ้าสามารถใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตรและจริงใจได้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
28.ข้าพเจ้าสามารถแนะนำให้ผู้รับบริการทราบถึงรายชื่อของหน่วยงานอื่นๆเพื่อส่งต่อถ้าผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมได้					
29.ข้าพเจ้าสามารถพูดเทคนิคสะท้อนกลับ เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้ในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
30.ข้าพเจ้าสามารถพูดถึงสิ่งที่มีค่าในชีวิตของผู้รับบริการเพื่อให้มีอารมณ์และความรู้สึกดีขึ้นก่อนวางสาย					
31.ข้าพเจ้าสามารถพูดวางตัวเป็นกลาง เนื่องจากผู้รับบริการมักกล่าวโทษความผิดให้ผู้อื่นได้					
32.ข้าพเจ้าสามารถพูดให้ข้อมูลและทางเลือกต่างๆหลายๆทางเลือกแก่ผู้รับบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้					
33.ข้าพเจ้าสามารถพูดให้ความหวัง ให้กำลังใจ แก่ผู้รับบริการได้					
34.ข้าพเจ้าสามารถพูดคุยซักถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ทัศนคติของผู้โทรที่มีต่อตนเองได้					
35.ข้าพเจ้าสามารถพูดให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจที่ได้เล่าปัญหาและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าขึ้นได้					
36.ข้าพเจ้าสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์หรือภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นกับพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้รับบริการในขณะนั้นได้					
37.ข้าพเจ้าสามารถช่วยให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาเพื่อลดภาวะวิกฤติด้วยตนเองตามความสามารถที่มีอยู่ได้					

ข้อความ	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.ข้าพเจ้าสามารถสนับสนุนให้ผู้รับบริการ กระทำการตามแผนการที่เขาวางไว้เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับตนเองและสามารถเผชิญกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างไม่หวั่นไหวได้					
39.ข้าพเจ้าสามารถชื่มชมพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการกระทำของตนเองต่อการเผชิญกับภาวะวิกฤติและความเครียดที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้					
40.ข้าพเจ้าสามารถชี้แนะให้ผู้รับบริการที่คิดฆ่าตัวตายใคร่ครวญถึงผลที่จะเกิดขึ้นภายหลังได้					
41.ข้าพเจ้าสามารถพูดเพื่อสร้างความหวังที่เป็นไปได้ แก่ผู้รับบริการที่คิดฆ่าตัวตายได้					
42.ข้าพเจ้าสามารถพูดกระตุ้นให้ผู้รับบริการพูดถึงความรู้สึกในใจออกมาให้มากที่สุดได้					
43.ข้าพเจ้าสามารถไม่ตำหนิหรือโต้แย้งว่าความคิดของผู้รับบริการไม่ถูกต้องหรือไม่ใช่วิธีที่ถูกที่ควร					
44.ข้าพเจ้าสามารถช่วยพูดให้ผู้รับบริการแยกแยะประเด็นของปัญหาได้					
45.ข้าพเจ้าสามารถพูดขอร้องให้ผู้รับบริการวางเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จะใช้ฆ่าตัวตายได้					
46.ข้าพเจ้าสามารถชักชวนพูดคุย หรือประวิงเวลาในการตัดสินใจทำร้ายตัวเองหรือฆ่าตัวตายของผู้รับบริการไว้ก่อนได้					
47.ข้าพเจ้าสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่อทราบแนวทางในการปฏิบัติเมื่อพบว่าผู้รับบริการได้ทำร้ายร่างกายตนเองแล้ว					
48.ข้าพเจ้าสามารถพูดชักชวนให้ผู้รับบริการพูดคุยหรือทำการปฐมพยาบาลช่วยเหลือตนเองในเบื้องต้น ก่อนที่รถพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่จะไปถึง					
49.ข้าพเจ้าสามารถมีความสุภาพและรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					

ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง ค่าอำนาจจำแนกข้อ โดยวิธีหาสหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อและคะแนนรวม (Item Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่นโดยวิการหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

ข้อที่	r
1	.3234
2	.4838
3	.3137
4	.3665
5	.4662
6	.5294
7	.4955
8	.5627
9	.5477
10	.5537
11	.6348
12	.5482
13	.4280
14	.4600
15	.4876
16	.4791
17	.6199
18	.4068
19	.0137
20	.1188
21	.0494

ด้านทักษะการฟังของผู้ให้คำปรึกษา

ข้อที่	r
1	.4439
2	.5749
3	.5533
4	.5945
5	.6430
6	.6027
7	.5412
8	.5402
9	.4871
10	.5846
11	.6297
12	.3577
13	.6239
14	.4237
15	.4855
16	.4353
17	.4288
18	.6032
19	.5611
20	.6011
21	.4480
22	.5931
23	.6324
24	.6172
25	.6623
26	.6298

ด้านทักษะการพูดของผู้ให้คำปรึกษา

ข้อที่	r
1	.7081
2	.6736
3	.5614
4	.6102
5	.7307
6	.5252
7	.6299
8	.5132
9	.6482
10	.6787
11	.5454
12	.5455
13	.5750
14	.5686
15	.4860
16	.4315
17	.3005
18	.5212
19	.6128
20	.3171
21	.4442
22	.5474
23	.6785
24	.7022
25	.5440
26	.5910
27	.6654
28	.6336

ด้านทักษะการพูดของผู้ให้คำปรึกษา (ต่อ)

ข้อที่	R
29	.7211
30	.6925
31	.7245
32	.7119
33	.6349
34	.6571
35	.7317
36	.6867
37	.7029
38	.5731
39	.6430
40	.6723
41	.7006
42	.7101
43	.5536
44	.7001
45	.5691
46	.6349
47	.4337
48	.4545
49	.5778

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือ

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ทม 1012/ 3013

ฯ สิงหาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์นันทา สู้รักษา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 216 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ที่ สธ 0601.5/ 4665

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี 11000

๑๒ สิงหาคม 2544

เรื่อง อนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ทม 1012/3023 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2544

ตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขออนุญาตให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว เก็บข้อมูล เพื่อการทำวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จากเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิตที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จำนวน 216 คน ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2544 นั้น

กรมสุขภาพจิต พิจารณาแล้ว อนุญาตให้นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าทำการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนู ชาติธนานนท์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมสุขภาพจิต

สำนักงานเลขานุการกรม
โทร. 0 2589 9221
โทรสาร 0 2951 1369

ที่ ทม 1012/ 3459

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 15 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/3490

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีธัญญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 45 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 3491

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชานุกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 15 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 3452

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนิติจิตเวช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 35 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 3493

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/2 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 10 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 3494

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 48 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 3495

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนสราญรมย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 76 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 3494

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/3500

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 กันยายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข" โดยมี อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 50 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกันยายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644
โทรสาร. 258-4119

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววิไลย์ลักษณ์ พิกุลน้อย
วันเดือนปีเกิด	11 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	26/86 ม.6 ต.วัดชลอ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130
ตำแหน่งหน้าที่	ครูโรงเรียนเอกชน
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนเสริมทักษะไทยศึกษา บางกอกน้อย กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2536	มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ศิลป์-ภาษาเยอรมัน)
	จากโรงเรียนสตรีนนทบุรี อ.เมือง จ.นนทบุรี
พ.ศ.2540	การศึกษาบัณฑิต (การแนะแนว)
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว)
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร