

ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากการศึกษาเชิงจิตวิทยา ในมุมมองของผู้รับบริการ

สิริช สุเมธกุล¹ พนิดา เสือวรรณศรี² ณัฐสุดา เต็มพันธ์²

¹ นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

² แขนงวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการศึกษาเชิงจิตวิทยา ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ เนื่องจากเป็นช่วงที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการสูง และยังไม่พบว่ามีการศึกษาในประเทศไทย ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้คือการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ราย ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ของผู้รับบริการสามารถออกได้เป็น 3 ประเด็นหลัก คือ (1) คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ ประกอบด้วย 3 ประเด็นรอง คือการได้บอกเล่าเรื่องราว, นักจิตวิทยาการปรึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกัน และการรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเอง (2) กระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่ที่ได้จากเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ ประกอบด้วย 4 ประเด็นรอง คือเกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง, เกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม, เกิดการทดลองทำสิ่งใหม่หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา และขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก และ (3) ผลจากการนำความเข้าใจใหม่ไปปรับใช้ ประกอบด้วย 2 ประเด็นรอง คือการเปลี่ยนแปลงในความสามารถในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ และการยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ ผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงภาพรวมของประสบการณ์และกลไกการเปลี่ยนแปลงตลอดจนผลลัพธ์ที่ผู้ให้ข้อมูลได้จากการเข้ารับบริการ ผลที่ได้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่ผ่านมาหลายชิ้น และได้เสนอแนะประเด็นที่นำศึกษาเพิ่มเติม คือการศึกษาถึงลักษณะของข้อมูลที่มีความสำคัญ และการศึกษากลไกของกระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่ในบริบทที่กว้างขึ้น

คำสำคัญ: ประสบการณ์ของผู้รับบริการ/ เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ/ การวิจัยเชิงคุณภาพ

Experience of Helpful Events in Counseling from Clients’ Perspective

Sirat Sumethkul¹ Panita Suavansri² Nattasuda Taephant²

¹ Graduate Student in Master of Arts, Counseling Psychology Program, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University

² Counseling Psychology Program, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University

Abstract

This study explored the psychological experiences of clients with significant helpful events from counseling. The reason for this is that significant events yield remarkable outcome, and there was no research regarding the topic within Thai context. Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), a qualitative research method, was conducted on 6 participants via in-depth interviews. Three super-ordinate themes emerged. (1) Characteristics of the relationship perceived by the client, with 3 sub-ordinate themes: being able to talk, counselor’s attentiveness and common understanding, and focusing on client’s perception and consideration of internal world. (2) Process of new understanding emerging from significant helpful events, with 4 sub-ordinate themes: exploring and trying to understand one’s experience, changing/challenging one’s old beliefs or understandings, trying new things or resolutions derived from sessions, and expanding one’s perspectives or alternatives. (3) Impacts of adopting new understandings, with 2 sub-ordinate themes changes in capabilities of dealing with problems/circumstances, and self-acceptance and living in harmony with one’s problems. This study gives an overview of experiences, change mechanism, and outcomes of the clients from counseling. Literatures relevant to the study are discussed. Potential topics for further studies might be about characteristics of significant information, or about process of new understanding examined within broader contexts.

Keywords: Client Experience/ Significant Events/ Qualitative Research

บทนำ

ช่วงเวลาหลายทศวรรษที่ผ่านมา งานบริการด้านสุขภาพจิต มีบทบาทที่สำคัญในสังคมไทยมากขึ้น การแก้ไขเยียวยาฟื้นฟูสภาพจิตใจด้วยวิธีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ขยายขอบเขตจากการบริการผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิตใจไปสู่ผู้คนปกติทั่วไปที่มีปัญหาสุขภาพจิต ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ต่างๆ ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในศาสตร์ด้านการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเอง การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์แต่เดิมมักเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการหรือผลลัพธ์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา รวมถึงงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ตีพิมพ์ออกมา มักถูกวัดค่า ประเมิน หรืออธิบายโดยอิงมุมมองของนักจิตวิทยาการศึกษา ผู้สังเกตการณ์ หรือผู้เชี่ยวชาญเป็นหลัก^{1,2} จนกระทั่งเมื่อไม่นานมานี้ นักจิตวิทยาและนักวิชาการเริ่มให้ความสนใจและชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการศึกษากระบวนการและผลลัพธ์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยอิงจากมุมมองการรับรู้และประสบการณ์ของผู้รับบริการเองมากขึ้น อีกทั้งการศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการปรึกษาสามารถให้มุมมองและผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไปจากการรับรู้ของนักจิตวิทยาการศึกษาอีกด้วย¹ ต่างกับการศึกษาโดยที่นักจิตวิทยาการศึกษาสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาขึ้นมาเองหรืออิงกับทฤษฎี ซึ่งอาจกลายมาเป็นสิ่งที่จำกัดความคิดสร้างสรรค์ในการหาแนวทางทำความเข้าใจการปรึกษาเชิงจิตวิทยาด้วยวิธีใหม่ๆ³ เมื่อได้ลองทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ก็พบว่าผู้เคยทำวิจัยไว้

หลายท่าน¹⁻⁷ แต่จากการสืบค้นยังไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจากมุมมองของผู้รับบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงมองว่าเป็นการดีถ้าจะมีการทำวิจัยในหัวข้อนี้ในบริบทสังคมไทยบ้าง เพราะเคยมีการพบว่าในประเทศที่ไม่ได้เป็นวัฒนธรรมตะวันตกมีความคาดหวังและมุมมองต่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา รวมถึงมีการแสดงออกทางอาการที่แตกต่างออกไป⁸ อีกทั้งในช่วงหลายปีที่ผ่านมางานของนักวิชาชีพด้านสุขภาพจิตในประเทศไทยก็มีบทบาทสำคัญและขยายขอบเขตการให้บริการครอบคลุมไปถึงผู้คนได้มากขึ้น⁹ หากมีการศึกษาก็น่าจะเก็บข้อมูลได้ง่าย รวมถึงช่วยเติมองค์ความรู้และเพิ่มความเข้าใจให้แก่ศาสตร์จิตวิทยาการศึกษาที่กำลังได้รับความสนใจมากขึ้นจากสังคม

การศึกษาระบวนการและผลลัพธ์ในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาโดยอิงจากมุมมองและประสบการณ์ของผู้รับบริการมีหลากหลายวิธี แต่วิธีการหนึ่งที่ผู้วิจัยมองว่าน่าจะทำให้เข้าใจประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ดีคือการศึกษาค้นหาเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (significant events) ซึ่งเป็นการศึกษาโดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ระบุเหตุการณ์ใดจากการปรึกษาที่เป็นเหตุการณ์สำคัญและมีอิทธิพลต่อตน^{4,5} เพราะในช่วงที่เกิดเหตุการณ์สำคัญที่มีอิทธิพลในทางช่วยเหลือขึ้น อาจจะเป็นช่วงที่กระบวนการบำบัดให้ประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด ดังนั้น การมุ่งการศึกษาไปยังช่วงเวลาเหล่านี้จะทำให้เห็นประโยชน์ของกระบวนการและผลลัพธ์ของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้ชัดเจนที่สุด^{5,10} ผู้วิจัยจึงต้องการมุ่งความสนใจไปที่เหตุการณ์

เหล่านี้ จากเหตุผลดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจศึกษาประสบการณ์ของผู้รับบริการปริญญาเชิงจิตวิทยาในไทย โดยมุ่งความสนใจไปที่ช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ (significant helpful events) และเพื่อให้เข้าถึงและเข้าใจความหมายของประสบการณ์ภายในของผู้รับบริการได้ลึกซึ้ง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือในการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการปริญญาเชิงจิตวิทยา ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญและเป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) และเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

ผู้ให้ข้อมูล คือบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและตามศูนย์ให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยมีเกณฑ์คัดเข้าคือ (1) มีอายุตั้งแต่ 20 ปี บริบูรณ์ ขึ้นไป (2) เคยผ่านประสบการณ์การเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลแบบเจอตัวมาก่อน และเคยมี

ช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ (3) เคยรับบริการมาแล้วไม่เกิน 1 ปี นับจากวันเข้ารับบริการครั้งล่าสุดจนถึงวันที่สัมภาษณ์ (4) เข้าใจความหมายของเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ตามนิยามของการวิจัยครั้งนี้ ว่าหมายถึงเหตุการณ์หลักๆ ที่เป็นประโยชน์ ที่ตัวผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งประโยชน์ที่ตนเองรับรู้ได้ทันทีในระหว่างกระบวนการรับบริการปรึกษา หรือหลังจากกระบวนการเสร็จสิ้น และ (5) มีความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยนี้ ส่วนเกณฑ์คัดออกคือ (1) ไม่สามารถจดจำหรือถ่ายทอดรายละเอียดเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ในการเข้ารับบริการของตนได้ หรือ (2) กำลังรักษาจากจิตแพทย์หรือได้รับยาทางจิตเวชอยู่ด้วย การวิจัยครั้งนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 230.1/61 โดยก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงรายละเอียดการวิจัย รวมถึงสิทธิและแนวทางการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ทุกรายได้ทราบเงื่อนไขอย่างครบถ้วนก่อนตัดสินใจเช่น เอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย

ผู้วิจัย มีประสบการณ์ในการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นเวลา 1 ปีก่อนสัมภาษณ์ และมีทักษะด้านการทำวิจัยเชิงคุณภาพจากการเข้าศึกษาในรายวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพด้านจิตวิทยาในระดับปริญญาโท

แนวทางในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คำถามประกอบไปด้วยการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประสบการณ์การเข้ารับบริการที่ผ่านมา และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ เช่น “ขอให้ท่านนึกถึงเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ที่ท่านเห็นว่าสำคัญในการปรึกษาครั้งนั้น เหตุการณ์ที่พอจะจำได้มีอะไรบ้าง? เป็นอย่างไร?” “เหตุการณ์นั้นมีอิทธิพลต่อท่านอย่างไรบ้าง? ทั้งในช่วงระหว่างการรับการรักษาและหลังจากนั้น?” เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแล้ว (COA No. 268/2562) โดยผู้วิจัยได้ประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครผู้เข้าร่วมการวิจัย และได้ทำการติดต่อโดยตรงกับผู้ ที่แสดงความสนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย เพื่อข้อมูลเบื้องต้นและประเมินคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้า จากนั้นจึงนัดวันเวลาและสถานที่ เพื่ออธิบายรายละเอียดการวิจัย แนวทางการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล การขออนุญาตบันทึกเสียงสัมภาษณ์ และให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านประมาณ 30 – 90 นาที สัมภาษณ์คนละ 1 ครั้ง ยกเว้นคุณแอร์ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1) ที่มีการนัดสัมภาษณ์อีก 1 ครั้งเพื่อเก็บข้อมูลในจุดที่สนใจเพิ่มเติม ผู้ให้ข้อมูลมีทั้งสิ้น 6 ราย เป็นเพศหญิงทั้งหมด โดยมี

ช่วงอายุตั้งแต่ 25 – 43 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี 4 ราย และปริญญาโท 2 ราย จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการสูงสุดมีตั้งแต่ 1 – 12 ครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความตามแนวทางของ Smith¹¹ คือเริ่มต้นโดยผู้วิจัยถอดบทสนทนาแบบคำต่อคำ (verbatim) จากนั้นนำบทสนทนาที่ถอดมาอ่านซ้ำๆ ร่วมกับการจดบันทึกเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของข้อมูล และเห็นความเชื่อมโยงของเนื้อหาการให้สัมภาษณ์ รวมไปถึงสำรวจความหมายของเนื้อหาและภาษาที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ เพื่อช่วยให้เข้าใจเหตุผลและลักษณะของประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น จนเริ่มมองเห็นประเด็นที่ปรากฏขึ้น (emerging themes) และค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นที่ปรากฏขึ้นเหล่านั้น เมื่อเสร็จแล้วจึงเริ่มต้นวิเคราะห์บทสนทนาของผู้ให้ข้อมูลรายถัดไปด้วยวิธีแบบเดียวกัน หลังจากทำเช่นนี้จนครบทุกคนแล้ว ผู้วิจัยจะนำผลการวิเคราะห์ของทุกคนมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อค้นหาแบบแผน (pattern) และความเชื่อมโยงกันระหว่างข้อมูลแต่ละราย จนสามารถจัดหมวดหมู่และสร้างประเด็นหลัก (super-ordinate theme) ประเด็นรอง (sub-ordinate theme) ที่สะท้อนแก่นประสบการณ์ภายในของผู้ให้ข้อมูลทุกรายขึ้นมาได้ โดยในระหว่างกระบวนการเหล่านี้ ผู้วิจัยจะมีการบันทึกความเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ทีละขั้นตอนเอาไว้เป็นร่องรอยในการตรวจสอบ (audit trail) เพื่อให้สามารถยืนยันที่มาที่ไปและความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ รวมถึงมีการนำผลการวิเคราะห์ไปปรึกษาและร่วมตรวจสอบกับอาจารย์

ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยตรวจสอบ ถอดคิดของผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือสูงขึ้น

ผลการวิจัย

ประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็นหลัก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นหลักที่ 1: คุณลักษณะของสัมพันธภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ อธิบายถึงสัมพันธภาพที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้จากการได้พูดคุยกับนักจิตวิทยาการศึกษา ว่ามีรูปแบบเป็นอย่างไร อะไรคือคุณลักษณะเด่นของสัมพันธภาพนี้ พบว่าประกอบไปด้วย 3 ประเด็นรอง โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่กล่าวถึงประสบการณ์ และมีรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การได้บอกเล่าเรื่องราว: (ผู้ให้ข้อมูล 3 จาก 6 รายกล่าวถึงประสบการณ์นี้) คือ การที่ผู้รับบริการสามารถบอกเล่าเรื่องราวที่อยู่ในใจออกไปให้นักจิตวิทยาการศึกษาได้รับรู้ได้ ซึ่งก่อนหน้านี้ด้วยบริบทชีวิตและรูปแบบของปัญหาอาจทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถหาบุคคลให้พูดคุยถึงเรื่องราวที่เป็นปัญหาได้โดยง่าย จึงจำเป็นต้องเก็บเรื่องราวบางส่วนเอาไว้กับตัวเอง (“เมื่อก่อนมันไม่มีคนพูดด้วยอะ.. เออ มันก็แบบไม่เห็นชัดว่าแบบ..ตัวเองทำอะไรกันแน่” คุณอ๊อฟ ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5) เมื่อมีบุคคลให้บอกเล่า

เรื่องราวด้วยได้แล้ว ทำให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสเรียบเรียงสิ่งที่อยู่ในใจออกมาเป็นคำพูด ได้คิดและทบทวนตัวเองร่วมกับนักจิตวิทยาการศึกษา จัดการสะสางกับเรื่องราวเหล่านั้น ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สังเกตได้จากคำกล่าวของคุณแคน (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3) “พอเราได้พูดออกไปปีเราได้หยุด ได้คิด ได้ทบทวน แล้วก็..ได้ตอบคำถามในสิ่งที่เราสงสัย...” และคุณดาว (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4) “มันทำให้เราเห็นตัวเองชัดขึ้นนะ”

1.2 นักจิตวิทยาการศึกษาตั้งใจรับฟังและเข้าใจไปด้วยกัน:

(ทุกรายกล่าวถึงประสบการณ์นี้) คือการที่นักจิตวิทยาการศึกษา รับฟังและมีความเข้าใจในเรื่องราวร่วมกับผู้รับบริการอย่างค่อนข้างสม่ำเสมอในระหว่างที่ปฏิสัมพันธ์กัน ดังที่คุณดาว (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4) ได้อธิบายไว้ว่า “[นักจิตวิทยา] ตั้งใจฟังจริงๆ ... เราฟังเค้ารู้เรื่อง แล้วเค้าก็ฟังเรารู้เรื่อง ... คุยกันแล้วมันก็เข้าใจกันทั้งคู่ว่าพยายามที่จะสื่ออะไรอะ ...” ซึ่งการตั้งใจรับฟังจนมีความเข้าใจร่วมกันนี้ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันรู้เรื่องและสำรวจเรื่องราวต่างๆ ร่วมกันได้ดี อีกทั้งประโยชน์ของความตั้งใจและเข้าใจของนักจิตวิทยาการศึกษานี้ ก็เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเองสังเกตได้ (“ถ้าเกิดเค้าไม่ตั้งใจฟัง เค้าก็คงไม่สามารถจับประเด็นแล้วตั้งคำถาม [ที่เป็นประโยชน์ต่อการสำรวจ] ได้” คุณอ๊อฟ ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5)

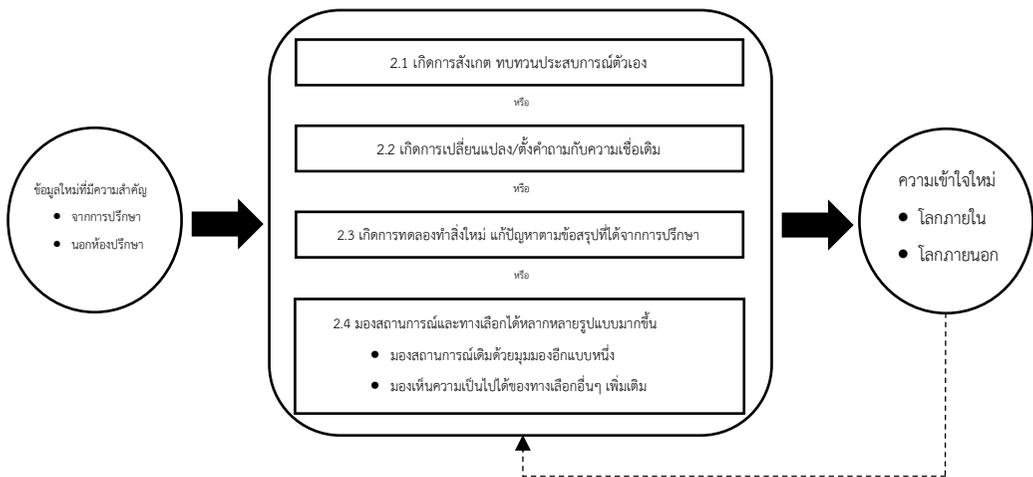
1.3 การรับรู้และพิจารณาโลกภายใน

โดยผู้รับบริการเอง: (4 จาก 6 ราย) คือในระหว่างที่อยู่ในความสัมพันธ์นี้ นักจิตวิทยาการศึกษาจะยึดเอามุมมองการรับรู้และการพิจารณาของผู้รับบริการเองเป็นที่ตั้ง มิใช่การ

รับรู้ของตน จึงให้ความสำคัญกับการเปิดพื้นที่ ให้เวลาผู้รับบริการได้พิจารณาสิ่งต่างๆ จากมุมมองของตัวเอง (“นักจิตวิทยาคือเค้าฟังเราเพื่อให้เราหาวิธีช่วยตัวเอง ... เพื่อเปิดพื้นที่ให้เราได้คุยกับตัวเอง ... เค้าจะเหมือน..มองหาวาเอาจริงๆ แล้วเราคิดอะไร เราารู้สึกยังไง ช่างในเราเป็นยังไง ... เค้าจะถามกลับมาที่แบบ..ให้เราเป็นตัวตั้งอะ” คุณผ่าย ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6) นักจิตวิทยาการปรึกษาจะไม่ใส่มุมมอง ความรู้สึก คำแนะนำ การตัดสินใจ หรือประสบการณ์ส่วนตัวเข้ามามากเกินไป จนรบกวนกระบวนการของผู้รับบริการ และผู้รับบริการจะยังคงมีส่วนร่วมและอำนาจในการประเมินความถูกต้องและกำหนดทิศทางของเนื้อหาที่พูดคุยกัน (“[นักจิตวิทยา] เป็นแค่คนที่

ต้องการรู้ Fact เฉยๆ คือรู้ Fact จากฝั่งเราด้วยนะ แล้วก็ไม่มีการตัดสิน ไม่ พี่เค้าไม่บอกว่าสิ่งที่เราคิดถูกหรือผิด สิ่งที่เราทำมันดีหรือไม่ดี ก็เลยรู้สึกว่าเฮ้ยมันเป็นเรื่องขำมากเลยอะ มันทำให้เราได้คิดและตกผลึกได้ด้วยตัวเอง” คุณแคน ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3)

ประเด็นหลักที่ 2: กระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่ที่ได้จากเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ กระบวนการปรึกษาทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญสำหรับตน และจะนำมาสู่การประมวลผลภายในตัวเองต่อ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ หรือ 4 ประเด็นรอง โดยสามารถวาดเป็นแผนภาพและอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการเกิดความเข้าใจใหม่ที่ได้จากเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่

2.1 เกิดการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง: (4 จาก 6 ราย) คือกระบวนการที่ผู้รับบริการพินิจใคร่ครวญ ทำความเข้าใจ ย้อนกลับไปสำรวจเปรียบเทียบ ข้อมูล/ความเข้าใจใหม่ที่ได้รับกับประสบการณ์ของตัวเองอีกครั้ง จนสามารถสังเกตเห็น

รายละเอียดและความเชื่อมโยงภายใต้ประสบการณ์ของตัวเองได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ในตน เข้าใจความหมายและผลกระทบของความรู้สึกและพฤติกรรมตัวเองได้มากขึ้น เช่นที่คุณแคน (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3) ได้แสดงให้เห็นถึงการตระหนักรู้อารมณ์ตัวเองมาก

ขึ้นว่า “มันชัดเจนขึ้นว่า แวบแรกมันคือความโกรธ และตามมาด้วยอารมณ์ของการผิดหวังและเสียใจ ... เข้าใจว่าแฮ็ในโมเมนต์เดียวกันเนี่ยเรามีหลายความรู้สึก.. คือทุกอย่างมันผสมกันไปในโมเมนต์ 1 วินาทีนั่นนะ เราอาจจะรู้สึกหลายอย่างปนกัน” หรือที่คุณบัว (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2) กล่าวว่า “เรารู้ตัว ว่าเราเป็นแบบนี้ [ชอบเอาปัญหาหลายเรื่องมาคิดปนกันจนเครียด] แต่เราไม่เคยมองมันเลย ไม่เคยที่จะปรับตัวเอง [แบ่งเวลาและแยกแยะปัญหาออกจากกัน]”

2.2 เกิดการเปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม: (ทุกราย) คือการที่ผู้รับบริการกลับมาตั้งคำถามและเกิดข้อสงสัยกับความเชื่อ หรือความเข้าใจที่ตนเคยปักใจเชื่อไว้อยู่เดิมอีกครั้ง ไม่ว่าจะเป็ความเชื่อ/ความเข้าใจที่มีต่อตัวเอง, ต่อสถานการณ์ที่ตัวเองเผชิญ หรือแม้กระทั่งความเชื่อที่ตนเองได้รับการซึมซับมาจากผู้อื่นในสังคม เพราะข้อมูลใหม่และความเข้าใจใหม่ที่ได้มาทำให้ผู้รับบริการเริ่มเห็นถึงความไม่สมเหตุสมผล ไม่เหมาะสม ไม่ครบถ้วน หรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ของข้อมูล/ความเชื่อเดิม หลังจากนั้นจะเกิดการประมวลผล พิจารณาประสิทธิผลของข้อมูล/ความเชื่อเก่า เปรียบเทียบกับข้อมูลใหม่ที่ได้ จนได้เห็นสิ่งที่ตนเข้าใจผิดไป และเกิดเป็นความเข้าใจใหม่ เช่นกรณีของคุณอีฟ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5) อธิบายถึงข้อขัดแย้งที่พบ ว่า “เราเคยเชื่อว่าเราเป็นคนรักตัวเอง.. เออ แต่พอคุยไปเรื่อยๆ แล้วแบบ สิ่งที่มีมันแบบ..สะท้อนออกมาจากแบบ.. สิ่งที่เราทำ สิ่งที่เราพูด ... มันทำให้เรารู้สึกอีกอย่างนึงว่าแบบ เออจริงๆ แล้วแบบ เราไม่ค่อยเห็นคุณค่าในตัวเองเท่าไร”

2.3 เกิดการทดลองทำสิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา: (4 จาก 6 ราย) คือผู้รับบริการเกิดการทดลองทำสิ่งใหม่และได้เห็นผลลัพธ์จากสิ่งที่ได้ลองทำลงไปนั้น จนเกิดเป็นความเข้าใจใหม่อีกทีหนึ่ง โดยการลงมือทำนี้อาจเป็นได้ทั้งการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม และทดลองทำในสิ่งที่ตนให้ความสนใจ (“เหมือนเราหาข้อมูลเพิ่มเติม แล้วฝึกด้วยตัวเราเองด้วย” คุณบัว ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2) และการพยายามแก้ปัญหาตามข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษา ซึ่งการทดลองเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องจบลงด้วยผลสำเร็จเสมอไป ดังเช่นกรณีของคุณดาว (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4) ที่ได้ข้อสรุปจากการปรึกษาว่าจะลดลดความสัมพันธ์กับเพื่อนที่ไม่ได้อยากสนทนาคู่ “ก็รู้สึกว่าก้พยายาม ตอนนั้นก็รู้สึกว่าก้ Fade นะ.. Fade จาก [เพื่อน] คนเนี่ย แต่ก็รู้สึกว่าก้.. Fade ไม่ได้นาน ชักพักนึงก็..กลับมา..ใกล้กันจริงๆ.. ก็กลับมา..ใกล้ๆ คลุกคลีกันเหมือนเดิม”

2.4 ขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก: (ทุกราย) คือการที่ผู้รับบริการประมวลผล แล้วทำให้สามารถมองสถานการณ์เดิมด้วยมุมมองอีกแบบหนึ่ง เป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความหมายของสถานการณ์ที่เผชิญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดการตีความสถานการณ์ในรูปแบบใหม่ (“[เดิม] เราคิดว่าแบบ แฮ็เราอายุตั้ง 30 กว่าแล้วแฮ็ เราจะไปไหนได้ [หมายถึงเปลี่ยนงานใหม่] แต่ถ้ามองอีกมุมเนี่ย แฮ็เราเหลือเวลาชีวิตอีกตั้งแบบ 50 – 60 ปีนะเว้ย อันนี้มันแค่ 1 ใน 3 ของชีวิตเอง มันก็จะแบบได้อีกมุมเนี่ย” คุณฝ้าย ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6) หรือมองเห็นแนวทางในการจัดการกับปัญหาและมองหาทางเลือกอื่นๆ เพิ่มเติมได้มากขึ้น รวมไปถึง

ถึงกลับมาเห็นมุมมองและทางเลือกที่เคยละเลยไปด้วย (“พอเรารู้ความรู้สึกของเรา [ความเข้าใจจากกระบวนการ 2.1] เราก็มองเห็น Choice ในชีวิตมากขึ้น เราก็มองเห็นว่ามุมมองอื่นๆ ว่าแบบเฮ้ยจริงๆ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาอะ Headhunt [บริษัทจัดหางาน] โทรหาตลอดแต่เราปฏิเสธไป ... เออ เราก็มองทางเลือกอื่น [เปลี่ยนงาน] เยอะแยะ” คุณแดน ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3)

ประเด็นหลักที่ 3: ผลจากการนำความเข้าใจใหม่ไปปรับใช้ เป็นการอธิบายว่าหลังจากที่ผู้รับบริการมาเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และได้ประมวลกับตัวเองจนเกิดความเข้าใจใหม่ (ดังกระบวนการในประเด็นหลักที่ 2) แล้วผู้รับบริการนำความเข้าใจใหม่เหล่านั้นมาปรับใช้เป็นเครื่องมือ/แนวทาง และเกิดการเปลี่ยนแปลงในการมองโลกและการดำเนินชีวิตของตัวเองต่อไปอย่างไร เกิดผลกระทบอย่างไรต่อตัวเองบ้าง โดยสามารถแบ่งประเภทของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการออกได้เป็น 2 ประเด็นรอง มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การเปลี่ยนแปลงในความสามารถในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์: (4 จาก 6 ราย) คือความเข้าใจใหม่ที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้ควบคุมอารมณ์และจัดการกับความรู้สึกตัวเองภายใต้สถานการณ์ได้ดีขึ้น เช่นกรณีของคุณบัว (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2) ที่สามารถควบคุมตัวเองไม่ให้นำปัญหาที่ทำงานมาระบายกับสามีมากไปจนทะเลาะกันอย่างแต่ก่อน คือรู้ว่า “เออ ตรงนี้เราอยู่กับครอบครัวนะ เราอย่าเอาเรื่องนั้น [ปัญหาที่ทำงาน] มาทะเลาะกัน อย่าทำให้ความสัมพันธ์เรามันแย่ลง” หรือความเข้าใจใหม่ทำให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการกับปัญหา

หรือได้เรียนรู้วิธีการใหม่ในการจัดการกับปัญหาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในกรณีของคุณบัว (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2) ได้เล่าว่าปัจจุบันตนรู้จักจัดการเวลาและขีดเส้นให้ตัวเองได้ชัดเจนขึ้น “แล้วบางทีเพื่อนมา [หาที่บ้าน] เพื่อนก็อาจจะบ่นเรื่องงานเวลาที่ไม่ใช่เวลางาน ... เราก็มองเห็นว่าเออ อย่าพูดเรื่องงาน เพราะว่าตอนนี้เราพักผ่อน มันเหมือนกับทำให้เรา ให้เวลากับตัวเองส่วนตัวจริงๆ โดยที่ไม่เอาปัญหาในเรื่องงานที่มันจบไปแล้วเอามาคิดต่อ”

3.2 การยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ: (5 จาก 6 ราย) คือการที่ผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงในมุมมองและวิธีการดำเนินชีวิตของตัวเองไปในทางที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่นกับตัวเองและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตมากขึ้น มองตัวเองในแง่บวกได้มากขึ้น ลดเงื่อนไขกับตัวเองลง ยอมรับตัวเอง กล้าเผชิญกับผลลัพธ์ของชีวิตไม่ว่าสถานการณ์จะออกมาในทางบวกหรือลบมากขึ้น มองตัวเองและชีวิตในลักษณะที่ยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ จึงจมอยู่กับปัญหาและได้รับผลกระทบทางลบจากปัญหาน้อยลง สามารถอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น คุณแอร์ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1) เล่าว่าหลังจากปรึกษาปัญหาจบแล้ว “ถึงแม้ว่า ... เวลาผ่านไป 2 เดือนอาจจะกลับมาคิดถึงปัญหานี้บ้าง แต่เราก็ไม่ได้กลับมาคิด แบบเดิม มาวุ่นวายอะไรแบบเดิมมากแล้ว ... เหมือนที่เรามองปัญหากลับไปด้วยความเข้าใจมากขึ้นมากกว่า” และคุณอีฟ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5) ที่กล่าวว่าปัจจุบัน “มันก็.. ชื่อตรงกับตัวเองได้ ... สามารถที่จะแบบ.. ชื่อตรงกับความรู้สึกได้” และ “ตอนนี้ก็แบบ เออ

ก็รักตัวเองมากขึ้นมั้ง ... ก็คือรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองก็มีค่า.. ช่วย แบบ..มีคุณค่าพอ” เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ได้เห็นภาพรวมของประสบการณ์และกลไกการเปลี่ยนแปลงตลอดจนผลลัพธ์ที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดท่านได้จากการเข้ารับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา โดยข้อค้นพบที่สำคัญที่ได้จากประเด็นหลักที่ 1 คือช่วยสะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างนักจิตวิทยาการศึกษากับผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ¹² และนับเป็นรากฐานที่อาจนำไปสู่เหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์ด้วย เพราะเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญและเป็นประโยชน์ล้วนมีจุดเริ่มต้นมาจากสัมพันธภาพนี้ คุณลักษณะของสัมพันธภาพ 3 ประการดังประเด็นหลักที่ 1 นี้ เคยมีการกล่าวถึงในวรรณกรรมที่ผ่านมาอยู่บ้าง เช่น มีการพบว่า การได้มาเข้ารับบริการปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถบอกเล่าถึงปัญหาซึ่งก่อนหน้านี้อาจเป็นสิ่งที่ตนไม่สามารถพูดออกไปได้²² มีการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมองว่าการไม่ตัดสิน ไม่ยึดเหนี่ยวแนวคิด การที่นักจิตวิทยาการศึกษาเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดีเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยสร้างสัมพันธภาพและทำให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปด้วยดี⁸ และสัมพันธภาพกับผลลัพธ์ทางบวกในการบำบัดด้วย¹³ ส่วนเรื่องการรับรู้และให้ความสำคัญกับการพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการ ก็เคยพบว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยร่วมในการปรึกษา (common factors) ที่ถูกพูดถึงบ่อยในงานวิจัย¹⁴ และการมีข้อขัดแย้งระหว่างกันในเรื่องเป้าหมายและการทำงานในการบำบัดระหว่างกันน้อยสามารถนำมาสู่ผลลัพธ์ทางบวกในการบำบัดได้¹⁵

ส่วนประเด็นหลักที่ 2 นั้น จะสังเกตได้ว่ามีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง และข้อมูลหรือความเข้าใจแต่ละชนิดที่ได้รับมาใหม่จะสามารถมีอิทธิพลต่อกันและกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่เคยมีผู้อธิบายไว้ว่า ประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจที่บุคคลๆ หนึ่งมีอยู่เดิมสามารถส่งผลต่อการเข้ารหัสข้อมูล (encoding) และการประมวลผลข้อมูลหรือประสบการณ์ใหม่ของบุคคลๆ นั้นได้¹⁶ ส่วนการศึกษาอื่นๆ ที่มีความสอดคล้องกับประเด็นหลักนี้ ยกตัวอย่างเช่น การกลับไปสังเกตและเรียนรู้จากการรับรู้ประสบการณ์ทำให้สามารถตระหนักรู้ เข้าใจความหมายของประสบการณ์และอารมณ์ของตัวเองได้มากขึ้น รวมถึงส่งผลต่อผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงทางบวกในการบำบัด¹⁷ เกิดการโต้แย้งความเชื่อที่มีอยู่เดิมขึ้นในระหว่างการปรึกษา⁶ การได้ตระหนักรู้ถึงแก่นความเชื่อของตนทำให้ได้รู้จักและเข้าใจตัวเอง อีกทั้งผู้รับบริการยังมีการนำทักษะและความเข้าใจเชิงลึกที่ได้จากการปรึกษาไปทดลองประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง⁷ การเห็นความหมายของประสบการณ์ได้หลากหลายขึ้นทำให้เกิดการสำรวจและมองเห็นความเป็นไปได้ในการลงมือทำด้วยวิธีใหม่ๆ¹⁸

สำหรับประเด็นหลักที่ 3 เป็นเพียงการสะท้อนผลลัพธ์จากการบำบัดรูปแบบหนึ่งโดยการวิเคราะห์ของผู้วิจัยเท่านั้น เนื่องจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนยากต่อการศึกษา เพราะเป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สิ่งที่น่าเป็นกระบวนการกับผลลัพธ์จึงมีความคาบเกี่ยวและส่งอิทธิพลซึ่งกันและกันเอง¹⁹ จึงพบว่ามีผู้แบ่งประเภท

ประเด็นหลักแตกต่างกันบ้าง เช่น มีผู้จัดประเภทว่าการเกิดความเข้าใจใหม่ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของ “ผลลัพธ์ที่ดี”²⁰ ในขณะที่งานวิจัยนี้นำมาอธิบายเป็นกระบวนการแยกต่างหาก อย่างไรก็ตามสิ่งที่ผู้วิจัยพบคือคุณลักษณะของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลเหล่านี้ ผู้วิจัยพบว่าไม่ได้เป็นเพียงผลลัพธ์ที่สิ้นสุดในตัว แต่มีลักษณะเป็นกระบวนการ ที่ยังคงมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงต่อเนื่อง²⁰ และผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นั้นสอดคล้องกับวรรณกรรมก่อนหน้า เช่น พัฒนาการที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการคือการหาวิธีรับมือและจัดการกับปัญหาที่เผชิญ²⁰ การมีรูปแบบการบรรยายตัวเองที่ยืดหยุ่นมากขึ้น²¹ ความหมายของผลลัพธ์ที่ดีจากมุมมองของผู้รับบริการ คือการสามารถควบคุมความคิดและอารมณ์ตัวเองได้ดีขึ้น สงบ ปล่อยวางกับชีวิตได้มากขึ้น ยอมรับ มีมุมมองที่อ่อนโยนต่อตัวเอง^{5, 10, 22} เป็นต้น

สรุป

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงรายละเอียดประสบการณ์ทางจิตใจของผู้เข้ารับบริการศึกษาเชิงจิตวิทยาในประเทศไทย ที่เคยมีช่วงเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญที่เป็นประโยชน์เกิดขึ้นจากการเข้ารับบริการ โดยสามารถแยกอธิบายประสบการณ์ดังกล่าวได้เป็น 3 ประเด็นหลักหนึ่ง คือคุณลักษณะของสัมพันธภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ คือภายใต้สัมพันธภาพนี้ผู้รับบริการสามารถบอกเล่าเรื่องราวออกไปได้ โดยนักจิตวิทยาการศึกษาจะตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจเรื่องราวไปด้วยกัน โดยให้ความสำคัญกับการรับรู้และพิจารณาโลกภายในโดยผู้รับบริการเอง สอง คือกระบวนการเกิดความ

เข้าใจใหม่ ซึ่งเริ่มต้นเมื่อผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลใหม่ที่มีความสำคัญ และนำมาประมวลผลภายในตัวเองโดยการสังเกตและทำความเข้าใจประสบการณ์ตัวเอง เปลี่ยนแปลง/ตั้งคำถามกับความเชื่อหรือความเข้าใจที่ตนมีอยู่เดิม ทดลองทำสิ่งใหม่หรือนำข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษาไปลองใช้แก้ปัญหา และขยายมุมมองที่มีต่อสถานการณ์และทางเลือก และสาม คือผลจากการนำความเข้าใจใหม่ที่ได้จากประเด็นหลักที่ 2 ไปปรับใช้ ซึ่งส่งผลให้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหา/สถานการณ์ได้ดีขึ้น และสามารถยอมรับตัวเองและอยู่กับปัญหาด้วยความเข้าใจได้มากขึ้น

อนึ่ง ถึงแม้การใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความจะมีข้อดีในการสำรวจและทำความเข้าใจความหมายของประสบการณ์ผู้รับบริการในรายละเอียดได้อย่างลึกซึ้ง แต่แนวคิดในการศึกษาวิธีนี้ต้องอาศัยประสบการณ์และการตีความส่วนบุคคลของผู้วิจัยในการสรุปผล ผลการวิจัยนี้จึงเป็นเพียงคำอธิบายประสบการณ์ทางจิตใจของผู้รับบริการรูปแบบหนึ่งเท่านั้น หากผู้อื่นเก็บข้อมูลและใช้ระเบียบวิธีวิจัยในลักษณะเดียวกันอาจได้ข้อสรุปแตกต่างออกไปได้ การที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดในงานนี้เป็นเพศหญิงก็อาจเป็นอีกหนึ่งข้อจำกัด เพราะสะท้อนให้เห็นเฉพาะประสบการณ์ที่มีนัยสำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการหญิงเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จุดที่น่าสนใจจากผลของงานวิจัยนี้คือ การศึกษาเชิงจิตวิทยาควรจะเป็นจุดสำคัญหนึ่งที่ทำให้ข้อมูลที่มีความสำคัญบางประการแก่ผู้รับบริการ

และกระตุ้นให้เกิดกระบวนการภายใน 4 ประเภท (ดังในประเด็นหลักที่ 2) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ สำหรับการเกิดความเข้าใจใหม่และการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ อีกทั้งกระบวนการนี้สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยตัวเองได้แม้ยุติการรับบริการไปแล้ว จะอยู่ติดตัวผู้รับบริการต่อไป ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดประเภทหรือลักษณะของข้อมูลที่มีความสำคัญ รวมถึง การศึกษากลไกของกระบวนการภายใน 4 ประเภทเพิ่มเติมในบริบทที่กว้างขึ้น เช่น ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกระบวนการภายในทั้งสิ้นในกลุ่มคนที่เคยกับไม่เคยเข้ารับบริการปรึกษา หรือเปรียบเทียบกับความต่างในคุณภาพและความถี่ของการเกิดกระบวนการเหล่านี้ในกลุ่มที่กำลังอยู่ในระหว่างปรึกษากับกลุ่มที่ยุติการปรึกษาไปแล้ว หรือเปรียบเทียบความต่างของกระบวนการเหล่านี้ระหว่างก่อนและหลังการเข้ารับบริการ อาจช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของกระบวนการเหล่านี้เพิ่มเติมได้

เอกสารอ้างอิง

- Paulson BL, Truscott D, Stuart J. Clients' perceptions of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology* 1999;46(3):317–24.
- Rodgers B. An investigation into the client at the heart of therapy. *Counseling and Psychotherapy Research* 2002;2(3):185–93.
- Levitt HM, Pomerville A, Surace FI. A qualitative meta-analysis examining clients' experiences of psychotherapy: A new agenda. *Psychological Bulletin* 2016;142(8):801–30.
- Elliott R. Helpful and Nonhelpful Events in Brief Counseling Interviews: An Empirical Taxonomy. *Journal of Counseling Psychology* 1985;32(3):307–22.
- Timulak L. Identifying core categories of client-identified impact of helpful events in psychotherapy: A qualitative meta-analysis. *Psychotherapy Research* 2007;17(3):305–14.
- Giorgi B. A Phenomenological Analysis of the Experience of Pivotal Moments in Therapy as Defined by Clients. *J Phenomenol Psychol* 2011;42(1):61–106.
- Clarke H, Rees A, Hardy GE. The big idea: Clients' perspectives of change processes in cognitive therapy. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice* 2004;77(1):67–89.
- Ng CTC, James S. Counselor empathy or "Having a heart to help"? An ethnographic investigation of Chinese clients' experience of counseling. *The Humanistic Psychologist* 2013;41(4):333–49.
- อรัญญา ต้อยคำภีร์, ศิริลักษณ์ เตชะธนอิทธิกุล. การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นมาตรฐานวัดความเหนื่อยล้าในการเห็นอกเห็นใจในนักวิชาชีพผู้ให้บริการด้านสุขภาพจิต. *วารสารสุขศึกษา* 2562;42(1):1–12.
- Timulak L, Belicova A, Miler M. Client identified significant events in a successful therapy case: The link between the significant events and

- outcome. *Counselling Psychology Quarterly* 2010;23(4):371–86.
11. Smith JA, Flowers P, Larkin M. *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. Reprinted 2010. SAGE Publications, Inc.; 225 p.
 12. ขวัญธิดา พิมพ์การ, สุนทรี ภาณุทัต, พรภิรมย์ หลงทรัพย์, เฉลิมศรี นันทวรรณ, สุวิมล พนาวัฒน์ นกุล. การให้คำปรึกษาทางสุขภาพรายบุคคล แบบบูรณาการ. *วารสารสุขภาพจิตศึกษา* 2560;40(2):1–9.
 13. Elliott R, Bohart AC, Watson JC, Murphy D. Therapist empathy and client outcome: An updated meta-analysis. *Psychotherapy* 2018;55(4):399–410.
 14. Grencavage LM, Norcross JC. Where are the commonalities among the therapeutic common factors? *Professional psychology: Research and practice* 1990;21(5):372–8.
 15. Bachelor A. Clients' and Therapists' Views of the Therapeutic Alliance: Similarities, Differences and Relationship to Therapy Outcome. *Clinical Psychology & Psychotherapy* 2013;20(2):118–35.
 16. Heppner PP, Krauskopf CJ. An Information-Processing Approach to Personal Problem Solving. *The Counseling Psychologist* 1987;15(3):371–447.
 17. Greenberg LS. Emotion-focused therapy. *Clinical Psychology & Psychotherapy* 2004;11(1):3–16.
 18. Ribeiro AP, Bento T, Salgado J, Stiles WB, Gonçalves MM. A dynamic look at narrative change in psychotherapy: A case study tracking innovative moments and protonarratives using state space grids. *Psychotherapy Research* 2011;21(1):54–69.
 19. Donald IN, Carey TA. Improving knowledge about the effectiveness of psychotherapy. *Psychotherapy & Politics International*. 2017 Oct;15(3):n/a-N.PAG.
 20. Moltu C, Stefansen J, Nøtnes JC, Skjølberg Å, Veseth M. What are “good outcomes” in public mental health settings? A qualitative exploration of clients' and therapists' experiences. *International Journal of Mental Health Systems* 2017;11:1.
 21. Cardoso P, Silva JR, Gonçalves MM, Duarte ME. Innovative moments and change in Career Construction Counseling. *Journal of Vocational Behavior* 2014;84(1):11–20.
 22. De Smet MM, Meganck R, De Geest R, Norman UA, Truijens F, Desmet M. What “good outcome” means to patients: Understanding recovery and improvement in psychotherapy for major depression from a mixed-methods perspective. *Journal of Counseling Psychology* 2020;67(1):25–39.