

วารสารจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต



ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2564

JOURNAL OF PSYCHOLOGY KASEM BUNDIT UNIVERSITY

Volume 11 Number 1 January - June 2021

ISSN 2286-6663

- บทบาทพยาบาลในการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด
- ไวรัสโคโรนา 2019 และการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจเบื้องต้น
- แผนที่น่าสนใจของนักศึกษา
- การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุ
- การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์
- การพัฒนารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร
- การศึกษาปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
- การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน
- การพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนวเอสไอซี (SOC) ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

KASEM BUNDIT UNIVERSITY

PSYCHOLOGY

วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่ปรึกษา

1. ดร.วิมลภ สุวรรณดี
2. ดร.เสนีย์ สุวรรณดี
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา

กองบรรณาธิการบริหาร

1. ศาสตราจารย์ ดร.เผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์
2. ศาสตราจารย์ศรียา นิยมธรรม
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา
4. รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน คำชिरพิทักษ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง
6. รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี
7. รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ เทวรักษ์
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา อังกาบสี

กองบรรณาธิการวิชาการ

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.จรรยา สุวรรณทัต | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.เผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. ศาสตราจารย์ศรียา นิยมธรรม | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ นนทะสร | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา สุรักษา | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิโชค วรรณสันติกุล | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณุช แหยมแสง | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน คำชिरพิทักษ์ | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 13. รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 14. รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 15. รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เย็นใจ เลหาพนิช | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระวัฒน์ ปันนิต้ามัย | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |

กองบรรณาธิการ

- | | |
|---|-------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง | บรรณาธิการ |
| 2. นางสาวรัศมีดารา ดารากร ณ อยู่ธยา | ผู้ช่วยบรรณาธิการ |
| 3. นางสาวจันทิมา ขณะรัตน์ | ผู้ช่วยบรรณาธิการ |

คณะกรรมการจัดทำวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ เทวรักษ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง | กรรมการ |
| 3. นางสาวรัศมีดารา ดารากร ณ อยู่ธยา | กรรมการและเลขานุการ |
| 4. นางสาวรุณรัตน์ ภูตอก | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.อารี สันหนวี | นักวิชาการอิสระ |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. ศาสตราจารย์ศรียา นิยมธรรม | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.คัคนางค์ มณีศรี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร นัตรศุกกุล | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาศ แหนจอน | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร.ดารณี อุทัยรัตนกิจ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิพัฒน์ เมฆขจร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร แหยมแสง | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร.นวลจันทร์ จุฑาภักดีกุล | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยู่ธยา | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 13. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหคโต | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 14. รองศาสตราจารย์ ดร.พิศสมัย อรทัย | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 15. รองศาสตราจารย์ ดร.มุกดา ศรียงค์ | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 16. รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 17. รองศาสตราจารย์ ดร.รัญจวน คำวชิรพิทักษ์ | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 18. รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวรรณ ณ ระนอง | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 19. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณุช แหยมแสง | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 20. รองศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 21. รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 22. รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 23. รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรบุญกั วงษ์อยู่น้อย | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 24. รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย |
| 25. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัฎมา รอดมณี | วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ |
| 26. รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

27. รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธมณี	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
28. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
29. รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จุลวนิชย์พงษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปนัดดา ธนเศรษฐกร	มหาวิทยาลัยมหิดล
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์นา บุญเปี่ยม	มหาวิทยาลัยบูรพา
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพันธ์ ศรีวันยงค์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันทนา วิจิตรเนาวรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ.พนม เกตุมาน	มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนดวันออกวารสาร

ปีละ 2 ฉบับ - ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน กำหนดออกวารสาร เดือนมิถุนายน
- ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม กำหนดออกวารสาร เดือนธันวาคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า สร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการด้านจิตวิทยา ของคณาจารย์ นักวิชาการและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. เพื่อเผยแพร่ความรู้ ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยทางจิตวิทยาสู่สาธารณชน
3. เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านจิตวิทยา ระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานทางวิชาการ หน่วยงานปฏิบัติการและนักวิชาการอิสระทางด้านจิตวิทยา

พิมพ์ที่

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
เลขที่ 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์ 0-2320-2777 โทรสาร 0-2720-4677
ISSN 2286-6663

สำนักงาน

หลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยา ระดับบัณฑิตศึกษา (ชั้น 3 อาคารเกษมพัฒน์)
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ
โทรศัพท์/โทรสาร 0-2320-2777 ต่อ 1134, 1163
e-mail: journal.psy.kbu@gmail.com
<http://journal.psy.kbu.ac.th>

ปีที่พิมพ์

2564

คำนิยม

วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้เดินทางมาถึงฉบับครบรอบปีที่ 10 แล้ว นับเป็นประจักษ์พยานแห่งความมุ่งมั่นตั้งใจของคณะบรรณาธิการและผู้จัดทำที่ได้ร่วมแรงร่วมใจกันอย่างเข้มแข็งเพื่อมุ่งส่งเสริมให้ศาสตร์และวิชาชีพจิตวิทยาได้ขยายขอบข่ายของการศึกษาวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ในการวิเคราะห์ อธิบาย ทำนาย และเสริมสร้างความเป็นมนุษย์ที่แท้จริงให้พร้อมเผชิญกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและหลากหลายที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน

ในนามของหลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขอแสดงความชื่นชมและขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ เทวรักษ์ ผู้เป็นบรรณาธิการและประธานคณะกรรมการจัดทำวารสาร รวมทั้งท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความและท่านนักวิชาการผู้กรุณาส่งบทความที่มีคุณภาพ ขอเป็นกำลังใจให้ทุกท่านได้ผลงานกำลังเป็นกัลยาณมิตรในด้านจิตวิทยาให้มนุษย์และสังคมได้มีพัฒนาการอย่างยั่งยืนต่อไป

ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจและใฝ่พัฒนา



(รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยา ระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณาธิการแถลง

วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ฉบับที่ท่านถืออยู่นี้ นับเป็นปีที่ 11 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2564 ซึ่งได้ตีพิมพ์เผยแพร่เป็นฉบับที่ 1 ของปี นำเสนอบทความวิชาการและบทความวิจัยทางด้านจิตวิทยาและสาขาที่เกี่ยวข้องของผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และนิสิตนักศึกษาที่ทำการศึกษาวิจัยด้านจิตวิทยาจากสถาบันต่าง ๆ ทั้งนี้บทความทุกฉบับได้รับการพิจารณากลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยา ด้านสถิติ และการวิจัย ทำให้เนื้อหาทุกคอลัมน์ของวารสารมีคุณภาพ เพื่อผู้อ่านทุกท่านจะได้รับความรู้ทางวิชาการและสามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการอ้างอิง และประยุกต์ใช้ในทางวิชาการต่อไปได้

กองบรรณาธิการ ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ส่งบทความทั้งวิชาการและวิจัยมาให้พิจารณาตีพิมพ์ รวมทั้งขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความที่กรุณาพิจารณาให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขบทความให้มีความถูกต้องทันสมัยเท่าทันความก้าวหน้าของวงการจิตวิทยาและวงการวิชาการที่เกี่ยวข้องอีกทั้งเท่าทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่ให้การสนับสนุนในการจัดทำวารสารจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อท่านผู้อ่านในการนำไปประยุกต์ใช้และสร้างสรรค์ผลงานวิชาการทางจิตวิทยาต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขอน้อมรับไว้เพื่อการนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)

บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
บทบาทพยาบาลในการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด	1-17
เจนนารา วงศ์पालี	
ปิยะพันธุ์ นันทา	
วารุณี ผ่องแผ้ว	
กรพินธุ์ ฤทธิบุตร	
หยาดพิรุณ เสาร์เป็ง	
ไวรัสโคโรนา 2019 และการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจเบื้องต้น	18-28
สิทธิพร ครามานนท์	
นฤมล พระใหญ่	
ภาสกร คุ่มศิริ	
แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา	29-37
พรนัฏดา ฉลาดปฐุ	
ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์	
ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา	
การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิต ในผู้สูงอายุ	38-50
กนกภรณ์ ทองคุ่ม	
นริศรา พึ่งโพธิ์สภ	
นันท์ชัตติณห์ สกุลพงศ์	
การพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อ เสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์	51-65
นัยนา ดอรมาน	
ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา	
ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์	
การพัฒนาารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงาน ของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร	66-81
ทิวา มั่งน้อย	
ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา	
ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์	

สารบัญ (ต่อ)

การศึกษาปัญหาอาารมณ์ และพฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร	82-96
ประธาน วงศ์กั้งแห	
พัชรินทร์ เสรี	
ชาญวิทย์ พรนภดล	
บัญญัติ ยงย่วน	
การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน	97-110
นิรนาท แสนสา	
การพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนวเอสโอซี (SOC) ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	111-125
ลินดา สุวรรณดี	
ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา	
ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์	
การดูแลแบบประคับประคองเพื่อเพิ่มความสุขให้วัยรุ่นที่เป็นมะเร็งต่อมน้ำเหลือง	125-140
เนาวรัตน์ นาคสุข	
ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา	
ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์	
คำแนะนำสำหรับผู้ส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	141-145

บทบาทพยาบาลในการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด NURSING ROLE IN ENHANCING EMOTIONAL INTELLIGENCE OF POSTPARTUM ADOLESCENT

Received: February 4, 2021

Revised: April 1, 2021

Accepted: April 22, 2021

เจนนารา วงศ์पालี^{1*} ปิยะพันธุ์ นันตา² วารุณี ผ่องแผ้ว³ กรพินธุ์ ฤทธิบุตร⁴ หยาดพิรุณ เสาร์เป็ง⁵
Jennara Wongpalee^{1*} Piyapan Nunta² Warunee Pongpeaw³ Koraphin Rittibhut⁴
Yardpirun Saopeng⁵

^{1*–2}มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ^{3–4}มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ⁵มหาวิทยาลัยพายัพ
^{1*–2}Maejo University ^{3–4}Kasem Bundit University ⁵Payup University

*Corresponding Author, E-mail: genapalee@gmail.com

บทคัดย่อ

การตั้งครรภ์ที่ไม่พร้อมในหญิงวัยรุ่น เป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งผลกระทบต่อครอบครัว ชุมชน และสังคม หญิงวัยรุ่นยังต้องเผชิญปัญหาด้วยตนเองอีกมากโดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจทุกระยะของการตั้งครรภ์และการคลอด ในระยะหลังคลอดพบว่ามีปัญหาด้านสุขภาพจิตเพิ่มมากขึ้น เช่นภาวะซึมเศร้าจากการปรับตัวจากวัยรุ่นเรียนมาเป็นมารดาเลี้ยงดูบุตร ความไม่พร้อมในการดูแลบุตร การไม่ยอมรับของครอบครัวและเพื่อน การขาดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในขณะหลังคลอด การต้องการกลับไปเรียนหรือหางานทำใหม่ บางรายมีความคิดอยากฆ่าตัวตาย เป็นต้น ทำให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดแสดงอารมณ์และพฤติกรรมไม่เหมาะสมเช่นการเพิกเฉย ซึมเศร้า ร้องไห้ ไม่สนใจดูแลบุตร ไม่ใส่ใจดูแลตนเอง ไม่รับฟังคำแนะนำในการปฏิบัติตัว เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของตนเองและบุตรที่เกิดใหม่ ดังนั้น พยาบาลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดูแลและแก้ไขปัญหาสุขภาพ ซึ่งการสร้างเสริมความฉลาดทางอารมณ์ให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอด เป็นแนวทางหนึ่งซึ่งเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเองและทารก ขณะอยู่โรงพยาบาลและเมื่อกลับไปบ้านให้เกิดประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

คำสำคัญ: หญิงวัยรุ่นหลังคลอด ความฉลาดทางอารมณ์ และบทบาทพยาบาล

Abstract

Unwanted pregnancy in adolescent women is one of the major problems affecting families, communities and society. The pregnant adolescent also face many other problems, especially those arising from physical and mental changes at all stages of pregnancy and delivery. In the postpartum period, it was found that there were an increase in mental health problems such as depression due to the adjustment from school age to mother, not ready to take care of

the children, inability to take care of children, intolerance of family and friends, lack of knowledge about postpartum behavior, wanting to go back to school or find a new job, have suicidal thoughts, etc. These problems cause postpartum adolescent girls to show inappropriate emotions and behaviors such as inaction, depression, crying, not caring for their children not caring for themselves and not listen to advice on how to act. These problems affect the quality of life of both the mother and the new born. Nurses eventually have very important roles in caring for and solving health problems especially enhancing emotional intelligence for adolescent mother after giving birth to increase their potential in taking of themselves and the babies both at the hospital and after returning home in order to continue to achieve efficiency and good quality of life.

Key word: Postpartum adolescents, Emotional intelligence, Nursing Roles

บทนำ

ในปัจจุบันโครงสร้างทางประชากรของไทยเปลี่ยนแปลงไปมาก จากรายงานของฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่าในปี พ.ศ.2513 ประชากรลดลงจากร้อยละ 2.7 เหลือเพียงร้อยละ 0.7 ในปี พ.ศ. 2553 อัตราเจริญพันธุ์รวมในปี พ.ศ. 2513 จากที่เคยสูงกว่าร้อยละ 5 ในปีพ.ศ. 2562 เหลือเพียงร้อยละ 1.54 ซึ่งต่ำกว่าระดับทดแทน และจำนวนการเกิดลดลงจากที่เคยสูงกว่าปีละ 1 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 761,689 คนและในปีพ.ศ. 2562 เหลือเพียง 596,736 คน ส่งผลให้ประชากรวัยเด็กลดลง ประชากรสูงอายุเพิ่มมากขึ้น (สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์, 2562) ซึ่งสาเหตุที่ทำให้การเกิดมีจำนวนน้อยลง อาจเกิดจากความเจริญของสังคมโลก ภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง รูปแบบการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลง คนนิยมศึกษาระดับสูงเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น ขณะที่ภาวะสังคมเปลี่ยนแปลงนี้ปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นยังเป็นปัญหาหลักของประเทศ ในปี พ.ศ. 2552 มีมารดาวัยรุ่นอายุ 10-17 ปี คลอดจำนวน 55,657 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ของผู้คลอดทั้งหมดและในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 29,829 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของผู้คลอดทั้งหมด (สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์, 2562) จากการศึกษาของ ศศิพันธ์ พันธุ์สุวรรณ และคณะ (2556) พบว่าหญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นมีความรู้สึกเชิงลบต่อตนเองได้แก่ความรู้สึกหมดคุณค่าในตัวเองถูกสังคมประณามว่าเป็นคนไม่ดี และสูญเสียความมีศักดิ์ศรีในตนเอง นอกจากนี้ยังเกิดอารมณ์เชิงลบได้แก่ อาการตกใจเหมือนทุกอย่างมันพังทลายลงมาตรงหน้า วิตกกังวลและอับอาย และคิดว่าการใช้ชีวิตเป็นวัยรุ่นของตนเองได้สิ้นสุดลงเนื่องจากการถูกตัดขาดจากเพื่อน และไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นของวัยรุ่นส่งผลกระทบให้หญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในการดูแลตนเองขณะตั้งครรภ์ และในระยะพักฟื้นหลังคลอด เช่น ขาดความมั่นใจในการดูแลทารก และรู้สึกไม่พร้อมที่จะเลี้ยงดูทารก รู้สึกผิดหวังต่อแท้อบเทาการเป็นมารดา ส่งผลให้ไม่มีการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างมารดาและทารก และรู้สึกเครียดกับบทบาทการเป็นมารดา รวมทั้งอาจเกิดภาวะซึมเศร้า (postpartum issues) ได้ ซึ่งมีสาเหตุจากการเหนื่อยล้าจากการคลอด (maternal fatigue) การที่คนมาเยี่ยมมาก และจากกิจกรรมการพยาบาลหลังคลอด (routine procedures) ที่หลากหลายจนไม่มีเวลาพักหรือให้นมบุตร (Cunningham et al., 2018)

จากปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นดังที่ได้กล่าวมาแล้ว กรมสุขภาพจิตมีความพยายามกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการดูแลสุขภาพจิตในวัยรุ่นทั้งในเรื่องของทักษะชีวิต พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

เพศศึกษา การสร้างภูมิคุ้มกันทางด้านจิตใจให้กับวัยรุ่น จากสภาพปัญหาดังกล่าวแล้วจะเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาการตั้งครมในวัยรุ่น (พงษ์สุดา ป้องสีดา, 2559)

พยาบาลเป็นบุคลากรทางสาธารณสุขที่สำคัญในการดูแลสุขภาพประชาชน ผู้เจ็บป่วย และผู้มาใช้บริการ โดยมีบทบาทเป็นผู้ให้การพยาบาล เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ หญิงวัยรุ่นหลังคลอดในระยะพักฟื้นเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มหนึ่งที่มีปัญหาทางสุขภาพและอาจแสดงวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่เหมาะสมซึ่งมีผลต่อการดูแลสุขภาพตนเองและบุตรได้ ส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือจากพยาบาลเป็นอันมาก พยาบาลจึงควรเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในหญิงวัยรุ่นหลังคลอด เพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถหรือศักยภาพของหญิงวัยรุ่นหลังคลอดในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมจัดการกับอารมณ์ของตนเองและแสดงพฤติกรรมในระยะพักฟื้นหลังคลอดที่เหมาะสม รวมทั้งรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น การตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นโดยเฉพาะบุตรของตนได้ถูกต้องเหมาะสม การที่พยาบาลมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ และสามารถนำมาใช้กับหญิงวัยรุ่นหลังคลอดรวมทั้งใช้กับตนเองขณะให้การพยาบาล จะส่งผลดีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้บริการ การส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารกหลังคลอดให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ)

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในชีวิตของบุคคล แม้ไม่ได้ถูกกำหนดโดยตรงมาจากพันธุกรรมและไม่ได้พัฒนาให้สมบูรณ์ในวัยเด็กเหมือนความฉลาดทางสติปัญญา แต่สามารถพัฒนาได้โดยประเมินความสามารถทางอารมณ์ของตนเอง เรียนรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองได้ภายหลังตลอดเวลา (Celik, 2017) เพื่อการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข นักวิชาการและหน่วยงานทางสุขภาพจิตได้ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ไว้คล้ายกัน สรุปได้ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข ซึ่งถือเป็นความสามารถทางสมองอย่างหนึ่ง (Sekhri, et al., 2017) ซึ่งครอบคลุมทั้งสมรรถนะของบุคคลและสมรรถนะทางสังคม ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ 1) ความฉลาดต่อตนเอง (Intrapersonal intelligence) คือการรับรู้อารมณ์ของตนเองและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และ 2) ความฉลาดต่อบุคคลอื่น (Interpersonal intelligence) คือ ความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์รวมทั้งความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสม ความฉลาดทางอารมณ์มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self-awareness) 2) การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Self-regulation) 3) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (Self-motivation) 4) การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotions in others) และ 5) การมีทักษะทางสังคม (social skills) (Goleman, 1998) พระมหาคณิตศาสตร์ คุเวสโก (2560) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง และบริหารจัดการอารมณ์ อันจะส่งผลดีต่อตนเองและความสัมพันธ์ต่อคนรอบข้าง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2550) ให้ความหมายว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์และมีความสุข มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ด้านดี 2) ด้านเก่ง และ 3) ด้านสุข และสรุปเพิ่มเติมว่าเป็นความสามารถใน

การใช้อารมณ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทักษะเหล่านี้เป็นหนึ่งในพื้นฐานหลักในการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคม

ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์

เป็นลักษณะของบุคคลที่มีคุณภาพภายใน มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความคิด จิตใจ อดทนต่อความล้มเหลว ผิดหวัง ขจัดข้อขัดแย้ง ยอมรับจุดดี จุดด้อย และความเป็นจริงได้ โดยการฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะทางอารมณ์ด้วยการฝึกฝนความคิดเชิงบวก สร้างความคิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ยอมรับสภาพความเป็นจริงและการเปลี่ยนแปลง กล้าเผชิญสถานการณ์จริงที่ท้าทาย ฝึกการคิด แสดงเหตุผล แสดงความรู้สึกที่เป็นจริง และการเรียนรู้จากตัวแบบที่ดีและมีแรงเสริมที่เหมาะสม ก็จะทำให้บุคคลได้เรียนรู้และพัฒนาคนให้มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง อารมณ์ของผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีสติในการควบคุม และจัดการกับอารมณ์ไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับตนเอง และผู้อื่น ทำให้เกิดผลดีต่อตนเอง ทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างตนเองกับผู้อื่นเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่อารมณ์เสีย โกรธ และระเบิดอารมณ์ใส่ผู้อื่น การแสดงความรู้สึกต่างๆ กับเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีควรจะได้มีการฝึกฝน สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าการรับรู้อารมณ์ผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ซึ่งการรับรู้อารมณ์ผู้อื่น การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และการควบคุมความหุนหันพลันแล่นในวัยรุ่นหญิงมีความสัมพันธ์กันและสูงกว่าวัยรุ่นชาย การปลูกฝังและสร้างเสริมด้านความฉลาดอารมณ์ในวัยรุ่นซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่จะช่วยให้สภาพแวดล้อมและสังคมเจริญมากขึ้น (Sekhri, Sandhu, Sachdev, 2017)

ลักษณะนิสัย 10 ประการ ของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูง

บุคคลผู้ต้องการพัฒนาตนเองให้มีลักษณะของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ควรเรียนรู้ลักษณะนิสัย 10 ประการของผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (กรมสุขภาพจิต, 2550) ดังนี้

1. รับรู้อารมณ์ของตนเอง มากกว่าที่จะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์
2. สามารถแยกแยะ ระหว่างความคิดและความรู้สึกได้
3. รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษคนอื่น
4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
5. นับถือในความรู้สึกของผู้อื่น
6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ และสามารถแปลความโกรธให้เป็น

พลังงานในทางสร้างสรรค์

7. เข้าใจ เห็นใจ และยอมรับความรู้สึกของผู้อื่น
8. รู้จักหาคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ทางลบ
9. ไม่สั่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ ตัดสิน หรือสั่งสอนผู้อื่น (ถ้าผู้นั้นไม่ยินยอม) เพราะเข้าใจดีว่าถ้าตัวเองถูกกระทำบ้างจะรู้สึกอย่างไร
10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับหรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น

การนำแนวคิดเรื่องการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ทางการพยาบาล

ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์หรือจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ตลอดจนความพยายามที่

จะปรับปรุงตนเองให้เข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม โดยลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะทางอารมณ์ด้วยความคิดเชิงบวก สร้างความคิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ยอมรับสภาพความเป็นจริงและการเปลี่ยนแปลง กล้าเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ด้วยการคิด การแสดงเหตุผล ความรู้สึกที่เป็นจริง และการเรียนรู้จากตัวแบบที่ดีและมีแรงเสริมที่เหมาะสม (พระมหาคณิศศาสตร์ คเวสโก, 2560)

ดังนั้น การนำแนวคิดเรื่องการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ทางการแพทย์ ใน การนำเสนอครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้พยาบาลได้เสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดที่พักฟื้นในโรงพยาบาล ซึ่งจะทำให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดได้เรียนรู้จากตัวแบบที่ดี โดยมีพยาบาลและบิดามารดา รวมทั้งญาติมิตรเป็นแรงเสริมทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม มีศักยภาพในการดูแลตนเองและบุตรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

หญิงวัยรุ่นหลังคลอด

ช่วงเวลาการเข้าสู่วัยรุ่น (Adolescent) เป็นช่วงวัยเจริญพันธุ์หรือวัยหนุ่มสาว (Puberty) เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สภาวะทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม จึงนับว่าเป็นวิกฤติช่วงหนึ่งของชีวิต ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัยรุ่นด้วยกัน

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2011) ได้ให้ความหมายว่าวัยรุ่นเป็นวัยที่ช่วงของชีวิตอยู่ระหว่างวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ อายุตั้งแต่ 10 - 19 ปี เป็นช่วงเวลาที่สั้นและมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อเปลี่ยนผ่านจากวัยเด็กสู่การเป็นผู้ใหญ่ ถือเป็นช่วงพัฒนาการของมนุษย์ที่สำคัญในการวางรากฐานของการมีสุขภาพที่ดี วัยรุ่นมีการเติบโตทางร่างกาย ความรู้ความเข้าใจและจิตสังคมอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกคิด การตัดสินใจ และการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับโลกรอบตัว เป็นระยะที่ระบบสืบพันธุ์มีการเจริญเติบโตสมบูรณ์เต็มที่ วัยรุ่นต้องการความมีอิสระในการตัดสินใจ เป็นช่วงที่พร้อมจะมีครอบครัว ต้องการความรัก สนใจ ความสัมพันธ์แบบหนุ่มสาว การแบ่งช่วงของวัยรุ่น ได้แก่วัยรุ่นตอนต้น (Adolescents) อายุ 10 - 19 ปี วัยรุ่นตอนกลาง (Youth) อายุ 15-24 ปี และวัยรุ่นตอนปลาย (Young people) อายุ 10-24 ปี

การที่วัยรุ่นเข้าสู่ช่วงหนุ่มสาว (Puberty) และมีเพศสัมพันธ์ไม่ใช่เรื่องผิดปกติหรือผิดธรรมชาติ แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ตามมาในเรื่องเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นคือการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์และโรคติดต่อเพศสัมพันธ์ ซึ่งพบในกลุ่มวัยรุ่นผู้หญิงร่วมกับปัญหาตั้งครรภ์ขณะยังเรียน และยังไม่ได้แต่งงาน จากการเฝ้าระวังการตั้งครรภ์แม่วัยรุ่น อายุต่ำกว่า 20 ปี พ.ศ. 2559-2561 โดยสำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย พบว่าอาชีพของวัยรุ่นก่อนตั้งครรภ์ ดังนี้ เป็นนักเรียน 38.0 % เป็นนักศึกษา 13.0 % กำลังศึกษานอกระบบโรงเรียน 22.5 % จากรายงานผลการสำรวจการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและการช่วยเหลือแม่วัยรุ่น โดยบ้านพักเด็กและครอบครัว 58 แห่งจาก 76 แห่งทั่วประเทศ ในเดือนธันวาคม 2561 ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า มารดาวัยรุ่นอายุ 10-20 ปี จำนวน 11,012 คน เป็นนักเรียน นักศึกษา 18% สถานสมรสไม่ได้อยู่ด้วยกัน 39% ส่วนใหญ่อาศัยกับบิดามารดา 67.3% และส่วนใหญ่ ไม่พร้อมในการดูแลบุตร 69.4% ซึ่งแสดงถึงปัญหาสังคมที่ต้องได้รับการแก้ไข

ลักษณะปัญหาทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด

หญิงวัยรุ่นหลังคลอด เป็นบุคคลที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่วิกฤติและสำคัญที่สุดช่วงหนึ่งของชีวิต นอกจากปัญหา ทางด้านร่างกาย คือมีการคลอดยาก คลอดลำบาก หรือได้รับการทำหัตถการช่วยคลอดแล้ว แม่วัยรุ่นยังเผชิญกับปัญหา ทางด้านอารมณ์ จิตใจและสังคม ที่ต้องมีเปลี่ยนจากสถานการณ์เด็กวัยรุ่นมาเป็นแม่ ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบแบบผู้ใหญ่ โดยที่หลาย ๆ ราย ไม่สามารถปรับตัวได้ (กิตติพงศ์ แซ่เจ็ง & คณะ, 2555) ดังนั้นการพยาบาลในระยะหลังคลอด จึงเป็นเรื่องสำคัญที่พยาบาลควรตระหนักและให้การพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ครอบครัว และชุมชน มีส่วนร่วมในการดูแลหลังคลอด เพื่อให้มารดาวัยรุ่นและบุตรมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีจิตใจที่เข้มแข็ง สามารถก้าวผ่านช่วงเวลาดูแลลูกลำบากไปได้ ลักษณะปัญหาทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด มีดังนี้ (Nall, 2016)

1. ภาวะซึมเศร้าหลังคลอด (Baby blues) เป็นภาวะที่พบบ่อยกับมารดาที่เพิ่งคลอดบุตรได้ถึง 30-75% เกิดภายใน 3-10 วันหลังคลอด อาการไม่รุนแรงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนที่ลดระดับอย่างรวดเร็ว ได้แก่ มีอารมณ์เศร้าแปรปรวน ร้องไห้มากกว่าปกติ วิตกกังวล ไม่มีสมาธิรับประทานอาหารลำบากและนอนหลับยาก

2. ภาวะซึมเศร้า (Depression) การเป็นมารดาวัยรุ่นหลังคลอดถือเป็นปัจจัยเสี่ยงของภาวะซึมเศร้าสูง หากมารดามีบุตรก่อนอายุครรภ์ 37 สัปดาห์หรือมีภาวะแทรกซ้อนขณะตั้งครรภ์หรือการคลอด จะความเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้าอาจเพิ่มขึ้น

3. โรคซึมเศร้าหลังคลอด (Postpartum depression) เป็นอาการสืบเนื่องจากภาวะซึมเศร้าหลังคลอดมีอาการที่รุนแรงและอาจเป็นนานกว่า 2 สัปดาห์ มารดาวัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะเกิดโรคซึมเศร้าหลังคลอดมากกว่าผู้ใหญ่ถึงสองเท่า บางครั้งผู้หญิงก็เข้าใจผิดว่าภาวะซึมเศร้าหลังคลอดเกิดจากการมีทารก ซึ่งอาการนี้จะหายไปหลังคลอดไม่กี่สัปดาห์

ภาวะซึมเศร้าหลังคลอด แสดงอาการ ได้แก่ มีความลำบากใจที่จะผูกพันกับลูกน้อย รู้สึกเบื่อหน่ายในการดูแลลูก มีความเหนื่อยล้าอย่างท่วมท้น รู้สึกไร้ค่า มีความวิตกกังวล เสียขวัญ คิดทำร้ายตัวเองหรือลูกน้อย และไม่คิดสนุกเพลิดเพลินกับกิจกรรมที่เคยทำ

การตั้งครรภ์ในวัยรุ่นเป็นการตั้งครรภ์ของหญิงที่มีร่างกายและจิตใจที่เจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ขาดประสบการณ์ ขาดความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม จึงทำให้เกิดปัญหาในชีวิตที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาตั้งแต่ตั้งครรภ์ มีความรู้สึกผิด เสียใจ อารมณ์หงุดหงิด กลัว วิตกกังวล เครียด สับสนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รู้สึกไม่มั่นใจ ส่งผลถึงระยะหลังคลอดคือเกิดความวิตกกังวลสูงในเรื่องการดูแลตนเองและการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ (Hipwell, et. al., 2016) กลัวครอบครัวสามีไม่ยอมรับ รวมทั้งเกิดปัญหาการเลี้ยงดูทารก การทอดทิ้งและการทำร้ายทารก เป็นต้น นอกจากนั้นการดำเนินชีวิตหลังคลอดบุตรในกลุ่มที่ก่อนตั้งครรภ์มีสถานภาพเป็นนักเรียน นักศึกษา จะอยู่บ้านเลี้ยงลูก 58.3% นอกนั้นให้ผู้อื่นเลี้ยงและกลับไปเรียน 28.3% และทำงาน 13.3% การที่หญิงวัยรุ่นไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นของวัยรุ่นแต่ต้องกลายมาเป็นมารดาตั้งแต่อายุยังน้อย วุฒิภาวะยังไม่เต็มที่ในการจะเลี้ยงดูบุตร ขาดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวหลังคลอดจึงมักมีภาวะซึมเศร้า รู้สึกหดหู่ รู้สึกผิดหมดคุณค่าในตัวเอง บางรายคิดอยากฆ่าตัวตาย ด้วยลักษณะทางอารมณ์ของวัยรุ่น เช่น หุนหันพลันแล่น ดื้อยดรามะ และไม่อดทนอยู่แล้ว มารดาที่มีอายุน้อยยังไม่บรรลุนิติภาวะ มักมีอารมณ์รุนแรงและเปลี่ยนแปลงง่ายต้องการเป็นอิสระ ต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนในกลุ่มเดียวกัน และจากผู้ใหญ่ ในระยะหลังคลอดมารดา

จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพจิตดังกล่าว บางรายอาจจะเข้าสู่ภาวะซึมเศร้าซึ่งถือเป็นความผิดปกติทางอารมณ์ พบประมาณ 10-15% ในมารดาวัยรุ่นใหม่ (Lindersmith, 2018) มักเกิดในช่วง 4-6 สัปดาห์หลังคลอด (Glavin & Leahy-Warren, 2020) อาการจะเป็นอยู่นานเกิน 2 สัปดาห์และจะไม่หาย หากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือรักษา ในระยะสั้นจะมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพมารดาและทารก และการดูแลบุตร ส่วนในระยะยาวจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการของบุตร ป่วยทางจิต หรือมีพฤติกรรมต่อต้านสังคมไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ (Cook et al., 2019)

จากข้อมูลดังกล่าวถือได้ว่าหญิงวัยรุ่นหลังคลอดควรได้รับการช่วยเหลือทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการดูแลด้านจิตใจและอารมณ์ ควรได้รับการส่งเสริมให้เป็นบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญในการดำรงชีวิตของบุคคล ผู้ที่ได้รับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะแสดงออกด้านการรู้จักควบคุมตนเอง การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งความสามารถพื้นฐานเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น ที่พยาบาลควรนำมาทบทวนและเสริมสร้างให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดได้ตระหนักเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาที่เผชิญในระยะหลังคลอด เพื่อให้ฝ่าวิกฤติแห่งชีวิตช่วงวัยรุ่นไปได้ด้วยดี

การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในหญิงวัยรุ่นหลังคลอด

การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในหญิงวัยรุ่นหลังคลอด เป็นกระบวนการหนึ่ง ที่แสดงการส่งเสริม การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด ในการตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและมีพลังในการควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้ การดูแลและการเข้าใจอารมณ์ของผู้ป่วยทำให้พยาบาลสามารถรับรู้ ประเมินความเครียด ความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถให้ความสำคัญกับความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และอารมณ์ของผู้ป่วยแต่ละรายซึ่งมีความพิเศษแตกต่างกัน พยาบาลควรเคารพความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย ควรมองผู้ป่วยแบบบูรณาการและใช้ความสามารถในการตัดสินใจว่าอะไรเป็นประโยชน์สำหรับผู้ป่วยแต่ละราย (Celik, 2017)

พยาบาลเป็นบุคลากรทางสุขภาพที่มีความใกล้ชิดกับมารดาวัยรุ่นตั้งแต่ระยะตั้งครรภ์ ระยะคลอดบุตรระยะหลังคลอดที่โรงพยาบาลและเมื่อกลับไปพักฟื้นที่บ้าน ซึ่งวัยรุ่นที่ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ส่วนใหญ่จะยินดีรับฟังคำแนะนำและขอคำปรึกษาจากพยาบาลที่ติดตามดูแลเสมอ พยาบาลจึงมีบทบาทด้านการสนับสนุนหรือช่วยเหลือให้หญิงตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ยอมรับในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นมารดาที่มีคุณภาพ โดยต้องมีการวางแผนการดูแลอย่างองค์รวมทั้งทางร่างกายและจิตใจหรือจิตสังคม สามารถเผชิญเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตและสามารถแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม การสนับสนุนและการช่วยเหลือมีหลายวิธี และวิธีพัฒนาหรือสร้างเสริมความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นวิธีหนึ่งที่พยาบาลควรนำไปใช้ ซึ่งในระดับชาติพบว่า สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย (2562) ได้ร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนามาตรฐานการเจริญพันธุ์แห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2569) ว่าด้วยการส่งเสริมการเกิดและการเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพขึ้น ซึ่งมีหลายแผนงานรวมทั้งแผนพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงหลังคลอดด้วย

พยาบาลควรเข้าใจแนวคิดการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และนำไปสร้างเสริมแก่หญิงวัยรุ่นหลังคลอด กล่าวคือผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีมักเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง เรียนรู้ได้รวดเร็วและ

ได้ดี มีความสุข มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคนในทางที่ดี มองโลกในแง่ดี ปรับตัวได้ มีปัญหาทางพฤติกรรม น้อยเพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะเฉพาะคนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง ทำให้ เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง และสามารถแสดงออกด้วยความ เหมาะสม ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและสังคม

วิธีการสร้างเสริมความฉลาดทางอารมณ์

วิธีการสร้างเสริมความฉลาดทางอารมณ์ในหญิงวัยรุ่นหลังคลอด โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) มี 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) การรู้จักอารมณ์ตนเองหรือมีสติ เพื่อแสดงออก อย่างเหมาะสม พยายามตั้งแนะนำหญิงวัยรุ่นหลังคลอดให้รู้จักประเมินตนเองก่อนว่าเป็นคนอารมณ์ แบบไหน ส่งผลกระทบอย่างไรต่อการแสดงออกหรือพฤติกรรมของตน และส่งผลต่อผู้อื่นอย่างไร ด้าน ไหนเป็นข้อดีที่ควรพัฒนา วิธีฝึกฝนการรู้จักอารมณ์ตนเองโดยฝึกสติอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ไวต่อการ รับรู้อารมณ์ของตน ซึ่งพยาบาลจะต้องเข้าใจว่าหญิงวัยรุ่นหลังคลอดอาจจะเกิดอารมณ์ใด ๆ อารมณ์ หนึ่งจากสามภาวะนี้คือ

1.1 ถูกครอบงำ หมายถึง การที่หญิงวัยรุ่นหลังคลอดไม่สามารถฝืนต่อสภาพอารมณ์ นั้น ๆ ได้จึงแสดงพฤติกรรมไปตามสภาพอารมณ์ เช่น เมื่อรู้สึกเสียใจผิดหวังในชีวิตก็อาจจะร้องไห้ หรือส่งเสียงดังโดยไม่สนใจใคร

1.2 ไม่ยินดียินร้าย หมายถึง ไม่ยินดียินร้ายต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือทำเป็นละเลย ไม่ สนใจ เช่น รู้สึกโกรธที่เพื่อนมาเยี่ยม หรืออับอายรับสภาพตนเองไม่ได้ในบทบาทผู้ดูแลบุตร อาจแสร้ง ทำเป็นไม่ใส่ใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งที่จริง ๆ รู้สึกโกรธ หรืออับอาย

1.3 รู้เท่าทัน หมายถึง การรู้เท่าทันต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น หญิงวัยรุ่นหลังคลอดบางคน อาจมีสติรู้ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด ในขณะที่เกิดอารมณ์นั้น เช่น โกรธ ไม่พอใจ หรือไม่สบายใจ เมื่อรู้เท่าทัน สามารถระงับอารมณ์ได้ทำให้ไม่แสดงพฤติกรรมด้านลบออกมา พยายามควรสังเกตอาการอย่างใกล้ชิด เพื่อจะได้สอนหรือแนะนำให้หญิงหลังคลอดมีสติตระหนักรู้ อารมณ์ที่เกิดขึ้น ถือเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจัดการกับอารมณ์ต่อไป

2. การควบคุมตนเอง (self-regulation) เป็นวิธีการที่พยาบาลจะประเมินว่าหญิงวัยรุ่นหลัง คลอดสามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกไปได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะเพียงใด เช่น เมื่อเห็น ญาติมาเยี่ยมแล้วรู้สึกไม่สบายใจ ก็ตระหนักรู้ว่าตนเองกำลังไม่สบายใจ แต่ควบคุมตนเองไม่เกรี้ยว กราดหรือตวาดใส่ เป็นต้น การที่จะจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คนที่สามารถควบคุมตนเองได้ดีจะมีความยืดหยุ่นและปรับตัวต่อ สถานการณ์ได้ดี ซึ่งพยาบาลสามารถนำไปสอนหรือแนะนำวิธีการที่จะจัดการกับอารมณ์ ดังนี้

2.1 การทบทวน ให้หมั่นทบทวนถึงการแสดงออกที่ดี และสิ่งที่ยังทำได้ไม่ดีในแต่ละ วันว่ามีอะไรบ้างที่ทาลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้นและพิจารณาว่าผลที่ตามมาเป็นอย่างไร เช่น เมื่อรู้สึกอับอาย อาจนอนนิ่งเงียบ ไม่สนใจดูแลตนเอง ไม่สนใจดูแลบุตรร้อง ซึ่งจะมีผลเสียต่อตนเอง และทารกได้

2.2 เตรียมการในการแสดงอารมณ์ควบคุมตนเอง ฝึกสั่งตัวเองว่าควรทำพฤติกรรม นั้นหรือไม่

2.3 ให้ฝึกรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่หญิงวัยรุ่นหลังคลอดต้องเกี่ยวข้องในเรื่องที่ดี การทำอารมณ์ให้แจ่มใส ไม่เศร้าหมอง เช่น การรับรู้ว่ามีบุตรที่น่ารักเป็นสายเลือดของตน การมีบุตรคือการได้ของขวัญอันล้ำค่า เป็นต้น

2.4 สร้างโอกาสจากอุปสรรคหรือหาประโยชน์จากปัญหาโดยการเปลี่ยนแปลงมุมมอง เช่น สอนหรือแนะนำให้คิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตวัยรุ่นนี้ คือ ความท้าทายที่จะทำให้ตัวหญิงวัยรุ่นหลังคลอดได้พัฒนาชีวิต หรือเดินหน้าต่อไปด้วยความไม่ประมาท เป็นต้น

3. การจูงใจตนเอง (Self-motivation) ใช้แรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) เต็มไปด้วยพลังที่ขับเคลื่อนจากภายใน มากกว่าแรงจูงใจจากภายนอก (External motivation) เช่น ความภาคภูมิใจ การเป็นมารดาที่สามารถดูแลบุตรได้ มีการตั้งเป้าหมายและลงมือทำงานบรรลุเป้าหมาย ฝึกฝนโดยหมั่นให้กำลังใจตัวเอง ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค/ความยากลำบาก การมองหาแง่ดีของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้มารดาวัยรุ่นหลังคลอดเกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้และทำให้มีกำลังใจที่จะดูแลตนเองและเลี้ยงดูบุตรของตนให้ดียิ่งขึ้น หรือได้แรงบันดาลใจจากครอบครัวทำให้ผ่านวิกฤติชีวิตไปได้ ซึ่งเทคนิคการจูงใจตนเอง พยาบาลควรสอนหรือแนะนำหญิงวัยรุ่นหลังคลอด ดังนี้

3.1 ทบทวนและจัดอันดับสิ่งสำคัญในชีวิต โดยให้จัดอันดับความต้องการแล้วพิจารณาว่าการที่จะบรรลุสิ่งที่ต้องการนั้นเรื่องใดเป็นไปได้หรือไม่ได้ เช่น ความสำคัญในชีวิตขณะนี้คือการดูแลบุตรให้แข็งแรงและปลอดภัย การสนใจดูแลตนเองไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังคลอดภายใต้การดูแลช่วยเหลือของทีมพยาบาล และแรงสนับสนุนของครอบครัว เพื่อส่งเสริมให้มีจิตใจที่เข้มแข็ง ทำให้มีกำลังใจในการดำเนินชีวิตต่อไป

3.2 ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เมื่อได้ความต้องการที่มีความเป็นไปได้แล้วก็นำมาตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อวางขั้นตอนการปฏิบัติที่จะมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายนั้นๆ เช่นการตั้งเป้าหมายว่าจะเลี้ยงดูบุตรด้วยนมแม่ให้บุตรแข็งแรงดี ภายในหนึ่งปีแล้วจะกลับไปเรียนต่อ หรือไปทำงาน เป็นต้น

3.3 มุ่งต่อเป้าหมาย ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความต้องการของตนเอง ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์ใดมาทำให้เกิดความไขว้เขวออกนอกเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.4 ลดความสมบูรณ์แบบ การพูดคุยถึงปัญหา ความวิตกกังวลที่หญิงวัยรุ่นหลังคลอดเผชิญ พยาบาลควรสอนหรือแนะนำเรื่องการทำใจยอมรับความบกพร่อง สิ่งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังอาจเกิดขึ้นได้ จะช่วยให้ไม่เครียด ไม่ทุกข์ ไม่ผิดหวังมากเกินไป

3.5 ฝึกมองหาประโยชน์จากอุปสรรคเพื่อสร้างความรู้สึที่ดี ๆ ที่เป็นพลังให้เกิดสิ่งดี ๆ อื่น ๆ ต่อไป

3.6 ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี พยาบาลควรสอนและแนะนำหญิงวัยรุ่นหลังคลอดให้มีมุมมองโลกในแง่บวก มองปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นความท้าทาย เพื่อที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสริมสร้างพลังและแรงจูงใจให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปอย่างราบรื่น

3.7 หมั่นสร้างความหมายในชีวิต ด้วยการรู้สึกดีต่อตัวเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจ เช่น การมีโอกาสเป็นแม่ มีบุตรสืบทอดวงศ์ตระกูล เป็นต้น และพยายามใช้ความสามารถที่มีทำประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและครอบครัว เป็นการให้กำลังใจตนเอง เช่น การตั้งใจเลี้ยงบุตรด้วยนมแม่ การกลับไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป เป็นต้น

4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) พยาบาลควรสอนหรือแนะนำมารดาวัยรุ่นหลังคลอดในการฝึกฝนเรื่องการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและสามารถแสดงอารมณ์ตนเองตอบสนองได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะกับคนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วย เช่นบิดามารดาฝ่ายตนเองและฝ่ายสามี เพื่อนในชั้นเรียนหรือที่ทำงาน เป็นต้น จะช่วยให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดสามารถอยู่ร่วมกันหรือทำงานได้อย่างดีและมีความสุข โดยเฉพาะต้องเข้าใจในความรู้สึกของบุตรที่แสดงออกและต้องการความช่วยเหลือให้พ้นระยะวิกฤติของชีวิต ในการนี้พยาบาลควรประยุกต์ใช้ในเรื่องการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ในที่นี้คือบุตรที่เกิดใหม่ โดยให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดมุ่งสนใจในการแสดงออกของบุตร เช่นการร้องไหวนมร้องเพราะรู้สึกไม่สบายจากความเปียกชื้นหลังขับถ่าย การให้นมบุตร เป็นต้น

5. ทักษะทางสังคม (social skills) ฝึกฝนการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน หญิงวัยรุ่นหลังคลอดต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น เช่นการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวทั้งสองฝ่าย การติดต่อสื่อสารกับชุมชนกรณีต้องการความช่วยเหลือ หรือแรงสนับสนุนจากสังคม สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดความขัดแย้งและช่วยให้การอยู่ร่วมกันในครอบครัว ชุมชน และสังคมเป็นไปอย่างราบรื่นพร้อมที่จะเกิดความร่วมมือช่วยเหลือหญิงวัยรุ่นหลังคลอดให้ผ่านพ้นวิกฤติชีวิตไปได้ด้วยดี ทำได้ดังนี้

5.1 ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น ด้วยการเข้าใจ เห็นใจความรู้สึกของผู้อื่น

5.2 ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ฝึกการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี และใส่ใจในความรู้สึกของผู้ฟังด้วย

5.3 ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการให้และรับ

5.4 ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ

5.5 ฝึกแสดงความชื่นชม การแสดงความขอบคุณในการมีน้ำใจของผู้อื่นที่มาเยี่ยมหรือให้กำลังใจ การสร้างความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้มารดาวัยรุ่นหลังคลอดเกิดการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น โดยสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นหรือครอบครัวใหม่ได้อย่างมีความสุข

ความฉลาดทางอารมณ์นั้นเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดเวลา โดยหลักการสำคัญ คือการพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบและมีพลังก่อน เมื่อบุคคลสามารถรู้จักตัวเองควบคุมตนเองได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถด้านอื่น ๆ รวมทั้งมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น เพราะความฉลาดทางอารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดมาจากพันธุกรรม และไม่ได้พัฒนาให้สมบูรณ์เหมือนความฉลาดทางสติปัญญาในวัยเด็ก แต่สามารถพัฒนาได้โดยการเรียนรู้ตลอดเวลา ดังนั้น การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญต่อการดำรงดำเนินชีวิตของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด ในการดูแลตนเองและบุตร ซึ่งพยาบาลควรเรียนรู้และนำไปใช้ในหญิงหลังคลอดด้วยรุ่น โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาหลังคลอดที่ได้รับการดูแลในโรงพยาบาล การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์จึงต้องครอบคลุมทั้ง 5 ประการดังกล่าว เพราะผลลัพธ์ที่หญิงหลังคลอดวัยรุ่นจะได้คือ การรู้จักควบคุมตนเอง การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยเฉพาะบุตรที่เกิดใหม่และบิดามารดาที่คอยสนับสนุนตนเอง ความสามารถพื้นฐานเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นและมีค่าควรแก่การปลูกฝังให้กับหญิงวัยรุ่นหลังคลอดที่อยู่ในความดูแลทุกคน ให้ตระหนักถึงความสำคัญควบคู่ไปกับการให้บริการพยาบาลหลังคลอด เช่น การประเมินสภาพ การเฝ้าระวังภาวะตกเลือด ภาวะติดเชื้อหลังคลอด และการดูแลทารกแรกเกิด เป็นต้น

บทบาทพยาบาลในการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอด

การให้การพยาบาลหญิงวัยรุ่นในระยะที่ 3 หรือระยะหลังคลอด เป็นการพยาบาลที่สำคัญ เนื่องจากระยะหลังคลอดมีการเปลี่ยนแปลงทางด้าน ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมมาก การที่ได้รับการเอาใจใส่จากพยาบาลจะช่วยให้มารดาวัยรุ่นสามารถปรับบทบาทการเป็นมารดาและมีความเชื่อมั่นในการเลี้ยงดูบุตร (Mercier & Durante, 2018) นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมหรือครอบครัว การจัดการด้านอารมณ์ ข้อมูลข่าวสาร การเงินและการบริการด้วย เป็นการช่วยให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดที่มีปัญหาทางสังคมสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติและเป็นมารดาวัยรุ่นที่มีคุณภาพต่อไป

การปฏิบัติงานของพยาบาล ถือเป็นลักษณะงานอิสระที่แสดงถึงความเป็นวิชาชีพ เนื่องจากมีการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการแก้ไขปัญหา บทบาทหลักของพยาบาลคือการสนับสนุนและให้การพยาบาลผู้ใช้บริการด้านสุขภาพเพื่อให้บรรเทาอาการเจ็บป่วย และมีสุขภาพดี อย่างไรก็ตามมีความรับผิดชอบอื่น ๆ อีกมากมายที่เป็นส่วนหนึ่งของบทบาทของพยาบาล ได้แก่ บทบาทผู้ปฏิบัติการพยาบาล ผู้สอนหรือให้คำแนะนำ ผู้ให้คำปรึกษา และผู้สนับสนุน (Smith & Pharm, 2021) ในการพยาบาลหญิงวัยรุ่นหลังคลอด พยาบาลมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบด้วย

1. บทบาทผู้ปฏิบัติการพยาบาล (Professional nurse) เป็นบทบาทที่ปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลหลังคลอดใน 24 ชั่วโมงแรกพยาบาลควรนำกระบวนการพยาบาลมาใช้เพื่อประเมินปัญหาและวางแผนการดูแลที่ต่อเนื่อง เพื่อเฝ้าระวังภาวะเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ด้านทางกายได้แก่ ภาวะตกเลือด และภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อหลังคลอด ควรศึกษาจากรายงานการคลอดที่ได้ประเมินสภาวะมารดาก่อนคลอด ระยะคลอด เช่นการคลอดยาก ระยะคลอดนาน หรือการคลอดโดยใช้หัตถการ มารดาวัยรุ่นอาจมีการฉีกขาดของช่องคลอดมากกว่าปกติ เนื่องจากเชิงกรานของมารดาวัยรุ่นยังเจริญเติบโตไม่เต็มที่ อาจไม่ได้สัดส่วนกับศีรษะทารก (Cephalopelvic disproportion) ซึ่งแพทย์จะพิจารณาทำคลอดด้วยวิธีผ่าหน้าท้อง (Cesarean section) หรือถ้าคลอดได้ อาจจะต้องตัดฝีเย็บที่กว้างและลึก ส่งผลให้ช่องคลอดเกิดการบาดเจ็บมาก และเสี่ยงต่อภาวะตกเลือดหลังคลอดได้ รวมทั้งเกิดภาวะติดเชื้อได้ง่าย การป้องกันการเกิดภาวะตกเลือดหลังคลอด พยาบาลควรประเมินสัญญาณชีพ การหดตัวของมดลูก ภาวะซีด ภาวะเสี่ยงต่อการตกเลือดหลังคลอด อาการปวดมดลูกและปวดแผลฝีเย็บ รวมทั้งการขับถ่ายปัสสาวะ เป็นต้น มารดาวัยรุ่นหลังคลอดอาจจะอ่อนเพลีย และเหนื่อยล้าจากภาวะดังกล่าว รวมทั้งยังต้องจดจ่อกับการให้นมบุตร ซึ่งภาวะเหล่านี้เป็นประสบการณ์ใหม่ทำให้มีอาการทางจิตใจได้แก่อารมณ์วิตกกังวล หงุดหงิด เครียด ซึมเศร้า หรือแสดงปฏิกิริยาต่อต้านได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อมารดาและบุตร (Emerson et al., 2018; Corey et al., 2019)

พยาบาลควรส่งเสริมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมตนเอง และทักษะสังคมเพื่อจะได้ให้ความร่วมมือและเรียนรู้ทักษะการดูแลตนเองในระยะที่มีภาวะเสี่ยงหลังคลอด นอกจากนี้ควรช่วยเหลือและแก้ปัญหากรณีหญิงวัยรุ่นหลังคลอดมีปัญหาในการเลี้ยงดูบุตรด้วยนมแม่ โดยเฉพาะหญิงที่คลอดบุตรน้ำหนักร้อย จะต้องการความช่วยเหลือจากพยาบาลมาก (Paeker et al., 2018) เนื่องจากไม่มีประสบการณ์มาก่อน พยาบาลควรเตรียมหญิงหลังคลอดก่อนจำหน่ายโดยเพิ่มเรื่องการฝึกฝนความฉลาดทางอารมณ์ด้วย

2. บทบาทผู้สอนหรือให้คำแนะนำ (Coach) ช่วงเวลาที่หญิงวัยรุ่นหลังคลอดพักฟื้นในโรงพยาบาลระยะสั้นๆ เป็นโอกาสที่พยาบาลจะได้ประเมินเกี่ยวกับ ทักษะการดูแลตนเองและบุตร ความรู้ความเข้าใจภาวะเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย และความต้องการแรงสนับสนุน ในสถานการณ์เช่นนี้ พยาบาลต้องสร้างความไว้วางใจและให้การพยาบาลอย่างเอื้ออาทร รวมทั้งเยี่ยวยาจิตใจมารดาไปด้วย (Quosdorf et al., 2020) การให้ความรู้แก่หญิงวัยรุ่นหลังคลอดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสรีระร่างกายและจิตใจในขณะตั้งครรภ์ จนถึงหลังคลอด โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจหรือทางอารมณ์นั้น เป็นบทบาทที่สำคัญของพยาบาล เพราะวัยรุ่นกลุ่มนี้มีประสบการณ์ที่มีผลกระทบทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่เกิดจากการถูกสังคมตีตราว่าเป็นคนไม่ดี จึงทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลเรื่องต่างๆ ตลอดเวลา โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นนักเรียนสู่บทบาทการเป็นมารดา ซึ่งส่วนใหญ่จะมีข้อสงสัยและเศร้าเสียใจตั้งแต่เริ่มตั้งครรภ์ ซึ่งอาจจะพัฒนาเป็นภาวะซึมเศร้าหลังคลอดได้ และจะส่งผลการดำเนินชีวิตที่ขาดประสิทธิภาพมาก (Hipwell et.al., 2016)

ดังนั้น การสอน และให้คำแนะนำด้านวิชาการที่มีเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โดยอาศัยทักษะความเชี่ยวชาญการปฏิบัติทางคลินิกและการดูแลมารดาหลังคลอด ของพยาบาลจะช่วยให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของร่างกายที่เกี่ยวข้องกับฮอร์โมนเพศ วิธีปฏิบัติตนหลังคลอด และการฟื้นฟูร่างกาย โดยให้ความร่วมมือกับกิจกรรมการพยาบาลในระยะ 24 ชั่วโมงแรก เช่น การวัดสัญญาณชีพ การสังเกตการหดตัวของมดลูก การตกเลือด การสังเกตแผลฝีเย็บ การขับถ่ายปัสสาวะ ภาวะขาดน้ำและสารอาหาร รวมทั้งกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพแม่ลูก การให้นมบุตร เป็นต้น ขณะให้กิจกรรมทางการพยาบาล พยาบาลต้องเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ต่างๆ ด้านควบคู่ไปด้วย เพื่อผลประโยชน์ของหญิงวัยรุ่นหลังคลอดจะได้รับการดูแลทั้งด้านร่างกายและด้านจิตอารมณ์ ให้ตระหนักในการดูแลตนเองและทารกหลังคลอดมากขึ้น

ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตวัยรุ่นเป็นอันมาก ในการติดต่อสื่อสาร การทำงาน และแสวงหาความบันเทิงรื่นเริงใจ หญิงวัยรุ่นหลังคลอดส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเวลานาน พยาบาลควรให้ข้อมูลผลกระทบของโทรศัพท์มือถือที่มีต่อทารก เนื่องจากมีคลื่นไฟฟ้าอาจผ่านเข้าไปในเยื่อหุ้มสมองที่ยังไม่เจริญเต็มที่ได้ง่าย ควรใช้เท่าที่จำเป็นเพราะเวลาส่วนใหญ่ควรให้ความสนใจดูแลทารกแรกเกิดอย่างใกล้ชิด เพื่อสังเกตอาการและความผิดปกติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ พยาบาลยังต้องให้คำแนะนำสามี บิดามารดา ให้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทุกๆ ด้านแก่หญิงวัยรุ่นหลังคลอด เพื่อสร้างทัศนคติและประสบการณ์ที่ดีในการเป็นมารดาที่มีคุณภาพ

3. บทบาทผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) สตรีตั้งครรภ์วัยรุ่น มักเป็นการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ เป็นการตั้งครรภ์ที่ไม่ได้มีการวางแผนและมักถูกสังคมรอบข้างมองว่า เป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่ดี ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจอย่างมาก เช่น ภาวะเครียด วิตกกังวล เกิดความอับอาย ปรับตัวไม่ได้ แยกตัว และอาจมีพฤติกรรมทำร้ายตัวเอง เนื่องจากมีวุฒิภาวะที่ไม่เหมาะสม และไม่พร้อมต่อการมีบุตร บางรายอาจมีปัญหาครอบครัว หรือเกิดปัญหาด้านการเรียนร่วมด้วย ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ง่าย ภาวะซึมเศร้าหลังคลอดและภาวะเครียด มักเกิดกับหญิงวัยรุ่นที่ไม่มีใครรับผิดชอบต่อการตั้งครรภ์ ก่อให้เกิดปัญหาทั้งต่อตนเองและต่อสังคมโดยรวม เช่น ปัญหาการเลี้ยงดูบุตร การทอดทิ้งบุตร การทำร้ายบุตร ซึ่งจะกลายเป็นปัญหาที่สำคัญทางสังคมต่อไป (Lindensmith; 2018., Cook et al., 2019)

นอกจากนี้แรงกดดันจากการดูแลทารกอาจทำให้ความทุกข์ทางจิตใจ เกิดภาวะซึมเศร้า ซึ่งพบในมารดาที่อายุน้อยมากขึ้น (Hipwell et al., 2016) บางรายอาจไม่สามารถปรึกษาบุคคลใกล้ชิดได้

จากการศึกษาพบว่า มารดาวัยรุ่นนิยมรับฟังคำแนะนำจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานในคลินิกการวางแผนครอบครัวหรือสถานบริการสุขภาพมากกว่า พยาบาลจึงเปรียบเสมือนที่ปรึกษาคนสำคัญที่หญิงวัยรุ่นไว้วางใจและปฏิบัติตามคำแนะนำ การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในระยะนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น ฝึกการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เมื่อเกิดความผิดหวังหรือเศร้าเสียใจ เกิดภาวะซึมเศร้าหลังคลอดโดยสามารถปรับปรุงตน เมื่อเผชิญกับความรู้สึกละอายใจ และนำอารมณ์กลับมาสู่สภาพปกติให้เร็วที่สุด ฝึกความสามารถในการจูงใจตนเอง คือจะต้องรู้จักควบคุมตนเอง ให้กำลังใจตนเอง และสร้างแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต โดยเฉพาะการเป็นมารดาที่ดีสามารถดูแลบุตร เรียนรู้และสามารถให้นมบุตรอย่างมีประสิทธิภาพ พยาบาลต้องให้คำปรึกษาแก่ครอบครัวซึ่งอาจจะอยู่ในภาวะตกใจ สับสน หรืออยู่ระหว่างการยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเปลี่ยนมาเป็นการความช่วยเหลือให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอด ให้มีพลังความคิดเชิงบวก ความเข้าใจตนเอง และมีกำลังใจในการดำรงชีวิต ประคองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ต่างๆ ที่เป็นตราบาปในชีวิตให้ได้ ทั้งนี้พยาบาลต้องช่วยเหลือให้ครอบครัวมีมุมมองทางบวกเกี่ยวกับการเป็นมารดาวัยรุ่น โดยไม่มีการตำหนิ ตีเตียน หรือตีตราว่าเป็นการกระทำที่เลวร้าย หรือเป็นบุคคลที่ทำลายอนาคตตนเองหรือชื่อเสียงของครอบครัว แต่ควรส่งเสริมให้ครอบครัวมีความเข้าใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

4. บทบาทผู้สนับสนุน (Supporter) มารดาวัยรุ่นส่วนใหญ่มักแสดงให้เห็นถึงความยากลำบากที่ประสบตลอดการตั้งครรภ์และหลังคลอด บางครั้งอาจรู้สึกโดดเดี่ยวและหมดหนทางจากการขาดการสนับสนุนจากครอบครัวหรือที่โรงเรียน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำร้ายสุขภาพได้ (Cremonese et al., 2017) โดยพยาบาลควรมีการประสานเชื่อมโยงความร่วมมือจากแหล่งสนับสนุนช่วยเหลือ ได้แก่ สามี และบิดามารดาทั้งสองฝ่าย หรือสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้มารดาวัยรุ่นหลังคลอดรายนั้น ๆ ลดความวิตกกังวล และความเครียด จากการยอมรับจากครอบครัวเกี่ยวกับการมีบุตร และสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยได้รับความช่วยเหลือทุก ๆ ด้านจากคนใกล้ชิด การสนับสนุนให้ บิดามารดา ครอบครัว และชุมชนเป็นผู้สนับสนุนทางสังคม เพราะแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมารดาวัยรุ่นหลังคลอดและทารก ในช่วงเปลี่ยนถ่ายสู่การเป็นมารดาที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาของเครโมนเนสและคณะ (Cremonese et al., 2017) พบว่ามารดาวัยรุ่นหลังคลอดต้องการความช่วยเหลือจากครอบครัว ชุมชนในด้านอุปกรณ์ของใช้ของตนเองและบุตร ข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำการดูแลสุขภาพ และการสนับสนุนทางอารมณ์ คำพูดให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการดูแลลูกทุกวันซึ่งส่วนใหญ่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว การได้รับความช่วยเหลือจากบิดามารดา ครอบครัวและชุมชน ถือเป็นแรงผลักดันที่ดี (Glavin & Leahy-Warren, 2020) การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการสร้างสัมพันธภาพและการอยู่ร่วมสังคมทำให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดมีกำลังใจในการดำเนินชีวิต และมีความสุขใจในการดูแลบุตรด้วยตนเอง สามารถกลับสู่สังคมได้อย่างไม่หลบซ่อน ลดความวิตกกังวลในวิถีชีวิตเมื่อกลับไปอยู่บ้าน

ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับมารดาวัยรุ่นหลังคลอด

พยาบาลผู้ให้การพยาบาลหญิงหลังคลอดเองควรจำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง เพื่อเรียนรู้แนวทางและการนำไปใช้ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้บริการ โดยใช้หลัก 5 ประการตามแนวคิดของโกลแมน (Goldman,1998) เช่นเดียวกันดังต่อไปนี้

1. การรู้จักอารมณ์ตนเอง (Self-awareness) หรือการมีสติซึ่งเป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์และแสดงออกอย่างเหมาะสมในฐานะผู้ให้บริการ โดย

- แสดงท่าทียินดีและเต็มใจให้บริการพยาบาล ตั้งแต่การรับย้ายมารดาวัยรุ่นหลังคลอดเข้ามาดูแลในหอผู้ป่วย

2. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Empathy) ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้ใช้บริการ โดย

- เป็นคนช่างสังเกตสีหน้า แววตาท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่น ๆ

- แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ เมื่อพบว่ามารดาวัยรุ่นหลังคลอดมีปัญหาต่าง ๆ

- มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพหญิงวัยรุ่นหลังคลอดและการดูแลสุขภาพทารกขึ้นพื้นฐาน โดยใช้กระบวนการพยาบาลในการประเมินสภาพ ปัญหาและความต้องการของมารดาวัยรุ่นหลังคลอด และวางแผนให้การพยาบาลอย่างเหมาะสม

3. การควบคุมตนเอง (Self-regulation) คือความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ที่ยุ่งยาก และหุนหันพลันแล่นได้เป็นอย่างดี ได้แก่ความสามารถ ดังต่อไปนี้

- ระงับความตื่นเต้น ตกใจ หรือโกรธ โมโหได้

- ปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพด้วยความนุ่มนวล มั่นใจและเป็นกันเอง เคารพสิทธิผู้ป่วย

- ไม่แสดงกิริยาโกรธ โมโห ตื่นตกใจจนเกินไปเช่นเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือเห็นมารดาวัยรุ่นหลังคลอดที่อายุน้อย เป็นต้น

4. การจูงใจตนเอง (Motivation) พยาบาลต้องฝึกสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ฝึกสร้างทัศนคติที่ดีจะต้องมีมุมมองด้านบวก สร้างความภูมิใจและพยายามใช้ความสามารถที่มีทำประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น เช่น

- การอยู่ใกล้ชิดชิดหญิงวัยรุ่นหลังคลอดที่มีปัญหาทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ หรือขาดประสบการณ์ชีวิต

- คอยปลอบใจ ให้กำลังใจ รับฟัง แสดงสีหน้าเห็นใจ และเข้าใจ

- สัมผัสร่างกายด้วยความนุ่มนวลตามความเหมาะสม เช่น การปลอบโยน การสอนให้อุ้มบุตร และการให้นมบุตร เป็นต้น

5. ด้านทักษะทางสังคม (Social skill) การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้านการสื่อสารที่ดี เช่น

- สามารถสื่อสารด้วยคำพูดและท่าทางที่เหมาะสม เข้าใจง่าย ใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน

- แสดงท่าทีสนใจและตั้งใจฟัง ประรณชาติต่อกัน โดย ส่งเสริมให้หญิงหลังคลอด เรียนรู้ยึดมั่นในบทบาท การผูกพันกับการเป็นแม่ และการเลี้ยงดูทารก

- หลีกเลี่ยงคำพูดที่ประชดประชัน ตำหนิ แสดงกิริยาไม่พอใจ เมื่อมารดาวัยรุ่นหลังคลอดไม่ให้ความร่วมมือ

- เปิดโอกาสให้มีมารดาวัยรุ่นหลังคลอดซักถามปัญหา และกระตุ้นให้ระบายความรู้สึกพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาโดยให้มารดาวัยรุ่นหลังคลอดเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง
- สนับสนุนให้บิดามารดาทั้งสองฝ่าย และผู้ใกล้ชิดมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และมุ่งช่วยเหลือ ให้กำลังใจหญิงวัยรุ่นหลังคลอดในการเลี้ยงดูบุตร
- มีทักษะและมีศักยภาพในการเป็นที่ปรึกษา สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสม และร่วมแก้ปัญหาให้กับทีมงาน

บทสรุป

ความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงหลังคลอดวัยรุ่นเป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและสามารถนำพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดูแลตนเองและการเลี้ยงดูทารกอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและครอบครัว หญิงวัยรุ่นหลังคลอดที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดี สามารถกล้าปรึกษาบุคลากรทางการแพทย์เพื่อช่วยแก้ปัญหาความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจในระยะหลังคลอดรวมทั้งการดูแลทารกที่ตนเองยังขาดประสบการณ์ได้ พยาบาลจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมสมรรถนะทุกด้านของหญิงวัยรุ่นหลังคลอดในช่วงระยะเวลาหลังคลอดนี้ โดยเฉพาะด้านความฉลาดทางอารมณ์ บทบาทพยาบาลในการสร้างเสริมความฉลาดทางอารมณ์ได้แก่ บทบาทผู้ปฏิบัติการพยาบาล บทบาทผู้สอนหรือให้คำแนะนำ บทบาทผู้ให้คำปรึกษา และบทบาทผู้สนับสนุน เพื่อให้หญิงวัยรุ่นหลังคลอดได้เรียนรู้และพัฒนาด้านกายและจิตอารมณ์สู่การเป็นมารดาที่มีคุณภาพ มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งผลดีต่อการดูแลทารกให้มีพัฒนาการที่แข็งแรง สมบูรณ์เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2550). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. ศูนย์สารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสุขภาพจิต, Retrieved from: <https://www.dmh.go.th/ebook/dl.asp?id=10>
- กิตติพงศ์ แซ่เจ็ง, บุญฤทธิ์ สุจริตน์, เอกชัย ไคววิสารัช, ประกายดาว พรหมประพัฒน์ และ จันทกนต์ กาญจนเวทวงศ์. (2558). *คู่มือแนวทางการปฏิบัติการดูแลแม่วัยรุ่น*. ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม กรุงเทพฯ
- พงษ์สุดา ป้องสีดา. (2559). ความฉลาดทางอารมณ์ของหญิงวัยรุ่นตั้งครรภ์ที่มาฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลรามธิบดี *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*. 61(2), 155-164.
- พระมหาคณิศรศาสตร์ คเวสโก. (2560). *กระบวนการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาด้วยการปฏิบัติตามแนวสติปัฏฐาน 4*. ดุษฎีนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์. (2562). *รายงานประจำปี พ.ศ.2562*. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์. (2562). *สถานการณ์อนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่นและเยาวชนจำนวนหญิงคลอดบุตรอายุ10-19ปี*. Retrieved from: http://rh.anamai.moph.go.th/download/all_2562

- สำนักอนามัยการเจริญพันธ์. (2562). สถานการณ์การตั้งครรภ์แม่วัยรุ่น. Retrieved from: http://rh.anamai.moph.go.th/more_news.php?cid=14&filename=index รายงาน 25 มกราคม 2562.
- ศศิรินทร์ พันธ์สุวรรณ, พัชรินทร์ สัจवाल, อธิยา มอญแสง และพัชรินทร์ ไชยบาล. (2556). ประสบการณ์หลังตั้งครรภ์วัยรุ่นที่ไม่ได้แต่งงานในภาคเหนือตอนบน. *วารสารพยาบาล สงขลานครินทร์*. 33(3), 17-34.
- Celik, G. O. (2017). *The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics*. Patient Prefer Adherence. 2017; 11: 1363–1368. Retrived from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/doi/10.2147/PPA.S136185>
- Cook. C., Goyal. D., & Allen, M. (2019). Experiences of Women with Postpartum Depression Participating in a Support Group Led by Mental Health Providers. *The American Journal of Motheral Child Nursing*. 44(4): 228-233.
- Corey. K., Fallek, R., & Benattar, M. (2019). Bedside Music Therapy for Women during Antepartum and Postpartum Hospitalization. *The American Journal of Motheral Child Nursing*. 44(5), :277-283.
- Cremonese. U., Wilhelm. A, L., Prates. L, A., Cardoso de Paula. C., Sehnem, D. G., & Ressel, B. C. (2017). Social support from the perspective of postpartum adolescents. *Esc. Anna Nery* vol. 21 no.4. retrived from <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2017-0088>.
- Cunningham, M. E., Doyle, I.E and Bowden, G.R.(2018). Maternity Nurses' Perceptions of Implementation of the ten steps to successful breastfeeding. *The American Journal of Motheral Child Nursing*. 43(1), :38-43.
- Daniel G. (1998). Working with Emotional Intelligence. Bantam Books.
- Emerson, R. M., Mathews. L & Struwe. L. (2018). Postpartum Depression Screening for New Mothers at Well child Visits. *The American Journal of Motheral Child Nursing*. 43(3), 139-152.
- Glavin. K, & Leahy-Warren P. (2020). *Postnatal Depression Is a Public Health Nursing Issue: Perspectives from Norway and Ireland*.
- Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. Bantam Books.
- Hipwell, E, A., Stephanie D., Stepp. D, S., Moses-Kolko. L. E., Xiong, S' Paul. E., Merrick.N, McClelland. S, Verble.D, and Kate Keenan.K. (2016). Predicting adolescent postpartum caregiving from trajectories of depression and anxiety prior to childbirth: A five year prospective study. *The Journal of Arch Womens Ment Health*; 19(5): 871–882. Retrived from doi: 10.1007/s00737-016-0627-3
- Hipwell, E, A., Murray.J., Xiong, S., Stepp, D, S., & Keenan, E, K. (2016). Effects of Adolescent Childbearing on Maternal Depression and Problem Behaviors: A Prospective, Population-Based Study Using Risk-Set Propensity Scores. Retrived from <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0155641>

- Lindensmith. R. (2018). Interventions to improve maternal-infant relationships in mothers with Postpartum Mood Disorders. *The American of Journal Maternal Child Nursing*. 43(6), 334-340.
- Nall, R. (2016). What Are the Effects of Teenage Pregnancy?. Healthline Parenthood. Retrived from: <https://www.healthline.com/health/pregnancy/teenage-pregnancy-effects>
- Mercier. R., & Durante, C, J. (2018). Physician and Nurse Perceptions of Gentle Cesarean Birth. *The American Journal of Motheral Child Nursing*. 43(2), 105-110.
- Paeker, A.L., Hoffman, J., & Darcy-Mahoney, A. (2018). Facilitating early Breast Milk Expression in Mother of Very Low Birth Weight Infants. *The American of Journal Maternal Child Nursing*. 43(2).
- Quosdorf, A., Peterson, E. W., Rashotte, J & Davies, B. (2020). *Connecting With Adolescent Mothers: Perspectives of Hospital-Based Perinatal Nurses*. *Glob Qual Nurs Res*. 2020 Jan-Dec; 7: 2333393619900891.
- Sekhri, P., Sandhu, S., & Sachdev, V. (2017). Emerging Understanding of Emotional Intelligence of;Teenagers. *IntJ ClinPediatrDent*. 10(3): 289–292. Retrived from: doi: 10.5005/jp-journals-10005-1452
- Smith, Y & Pharm. B. (2021). The Role of a Professional Nurse Today. Retrived from: <https://degree.astate.edu/articles/nursing/role-of-professional-nurse-today.aspx>
- WHO. (2011). Department of Maternal Newborn Child and Adolescent Health World Health Organization. Retrived from: <https://www.gfmer.ch/SRH-Course-2011/adolescent-health/pdf/WHO-CAHD-2011.pdf>
-

ไวรัสโคโรนา 2019 และการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจเบื้องต้น

CORONAVIRUS 2019 AND PSYCHOLOGICAL FIRST AID

Received: February 24, 2021

Revised: April 24, 2021

Accepted: May 1, 2021

สิทธิพร ครามานนท์^{1*} นฤมล พระใหญ่² ภาสกร คุ่มศิริ³
Sittiporn Kramanon^{1*} Narulmon Prayai² & Passakom Koomsiri³

^{1*} สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

^{1*} Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

² ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² Department of guidance and educational psychology, Srinakharinwirot University

³ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

³ Child and Adolescent Mental Health Rajanagarindra Institute,

Department of Mental Health, Ministry of Public Health

*Corresponding Author, E-mail: taitae_ong9@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนความรู้เรื่องไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจเบื้องต้นกับผู้ประสบปัญหา ผู้เขียนทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรา บทความ และงานวิจัย ขอบเขตของบทความจะนำเสนอความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรคโคโรนา 2019 สาเหตุ ระบาดวิทยา อาการ การตรวจประเมิน การรักษา มาตรการดูแลตามกฎหมาย การเฝ้าระวังด้านสุขภาพจิต กรณีมีความเสี่ยง รวมถึงการดูแลให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจเบื้องต้น ทั้งนี้การดูแลจิตใจเบื้องต้นเป็นการให้ความช่วยเหลือทันทีแก่ผู้ที่มีความทุกข์ในกรณีฉุกเฉินจากผลกระทบการระบาดของ COVID-19 ด้วยการให้ความสบายใจ เพื่อให้เกิดความสงบด้านจิตใจในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤต ปกป้องบุคคลจากอันตรายจากภายนอกและความทุกข์ทางจิตใจ โดยผู้เขียนหวังว่าบทความนี้จะประโยชน์สำหรับผู้ทำงานด้านสุขภาพจิตและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดูแลสุขภาพจิตของผู้ประสบปัญหาไวรัสโคโรนา 2019

คำสำคัญ: การให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจ ผู้ประสบปัญหาไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

This article aims to review and present the knowledge concerning coronavirus 2019 for providing psychological first aid through the study of related documents such as textbooks, articles, and research papers. The scope of the article covers an introduction to the coronavirus 2019, its etiology, symptoms, assessment, treatment, legal policies, including providing primary psychological assistance. In this regard, psychological first aid

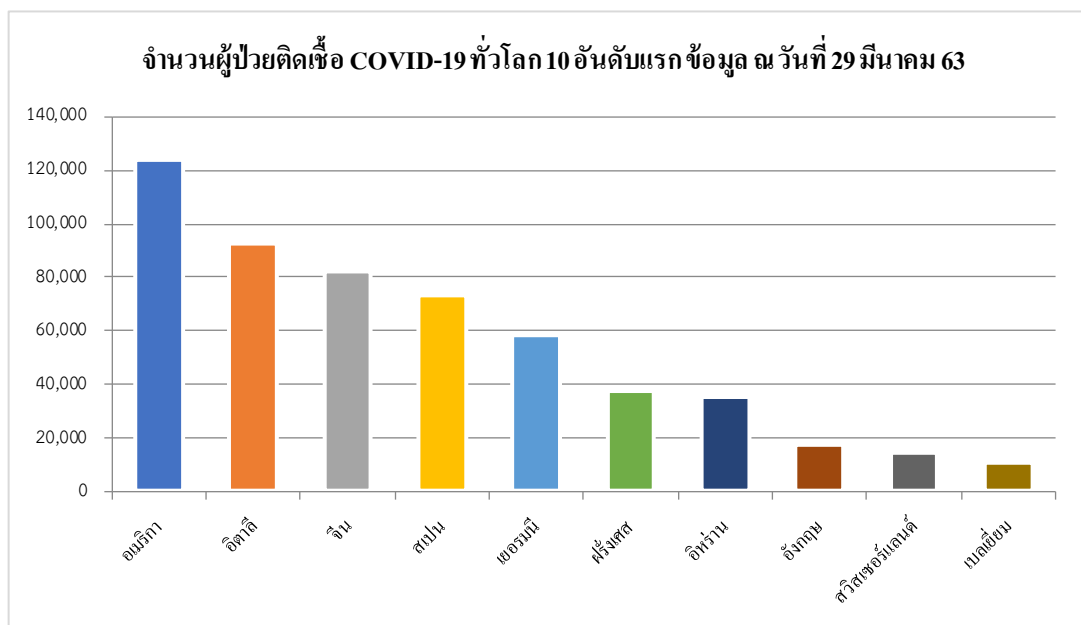
is to provide immediate assistance to those suffering in an emergency from the effects of the COVID-19 outbreak by providing peace of mind. Contributing to peace of mind in times of crisis protect the person from external dangers and mental suffering. The authors hope that this article will be useful for primary mental health care and appropriate for people working in mental health and stakeholders.

Key words: Psychological First Aid, Coronavirus 2019 Victims

บทนำ

ภัยคุกคามต่อสุขภาพในระดับโลกที่เกิดขึ้นล่าสุดคือการระบาดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของโรคระบบทางเดินหายใจที่เพิ่งได้รับชื่อว่า “โรคไวรัสโคโรนา 2019” (Coronavirus Disease 2019) หรือ COVID-19 เริ่มเป็นที่รู้จักในเดือนธันวาคม 2019 ซึ่งไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่มีความเกี่ยวข้องกับไวรัสที่ก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจรุนแรงเฉียบพลัน เช่นเดียวกับในสองกรณีก่อนหน้านี้ กรณีแรกในช่วง 18 ปีที่ผ่านมา คือ SARS ในปี ค.ศ.2002-2003) และกรณีที่สอง โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) ตั้งแต่ปี ค.ศ.2012 ถึงปัจจุบัน ซึ่งการระบาดของไวรัส COVID-19 สร้างความเสียหายที่สำคัญสำหรับวงการสาธารณสุข การวิจัย และการแพทย์ (Fauci et al., 2020, pp.1268-1269)

ภาพ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 ทั่วโลก 10 อันดับแรก



แหล่งที่มา: กรมควบคุมโรค (2563)

สถานการณ์ปัจจุบันข้อมูล ณ วันที่ 29 มีนาคม 2563 โดยศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค (2563) รายงานสถานการณ์ทั่วโลกมีผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 จำนวน 668,705 ราย เป็น

ผู้ป่วยมีอาการรุนแรง จำนวน 25,377 ราย ผู้ป่วยเสียชีวิต จำนวน 31,065 ราย โดยประเทศที่มียอดจำนวนผู้ป่วยยืนยัน 10 อันดับแรก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา (123,781 ราย) อิตาลี (92,472 ราย) จีน (82,055 ราย รวม ฮองกง 582 ราย มาเก๊า 34 ราย) สเปน (73,235 ราย) เยอรมนี (58,247 ราย) ฝรั่งเศส (37,575 ราย) อิหร่าน (35,408 ราย) สหราชอาณาจักร (17,089 ราย) สวิสเซอร์แลนด์ (14,352 ราย) และเบลเยียม (10,836 ราย) สำหรับประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ 29 มีนาคม 2563 พบผู้ป่วยยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 1,388 ราย ผู้ป่วยที่รักษาหายและแพทย์ให้กลับบ้านจำนวน 127 ราย เป็นผู้ป่วยยืนยันที่เสียชีวิต จำนวน 7 ราย ผลตรวจผู้ป่วยที่มีอาการตามนิยามเผ่าระวังที่เหลือน้อย จำนวน 16,391 ราย (ตรวจไม่พบเชื้อ จำนวน 9,430 ราย และอยู่ระหว่างรอผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ จำนวน 6,961 ราย) ซึ่งจากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีจำนวนผู้ป่วยเป็นจำนวนมากภายใน 3 เดือน และมีการกระจายจากแหล่งค้นพบแรกไปยังหลายประเทศทั่วโลก

การติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถติดต่อจากคนสู่คนด้วยเพียงการสัมผัสหรือการอยู่ใกล้ๆ หายใจที่มีความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดโรคได้ ซึ่งโรคติดเชื้อดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อจิตใจได้ เช่น ความกลัวกังวล หรือเศร้าเกี่ยวกับสุขภาพของตนเองและคนที่ตนรัก มีผลกระทบต่อรูปแบบการกินการนอน ทำให้หลับยาก จดจำหมกมุ่นกับเรื่องโรครุนแรงเกินไป เป็นผลให้โรคเรื้อรังที่เป็นอยู่มีอาการแย่ลง เกิดผลกระทบโดยเพิ่มโอกาสการสูบบุหรี่ แอลกอฮอล์ และใช้สารเสพติดอื่น ๆ (Canadian Psychological Association, 2020) ผู้เขียนจึงเห็นความจำเป็นต่อการนำเสนอข้อมูลผ่านการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องประมวลเอกสารและสรุปข้อมูลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรคไวรัสโคโรนา 2019 และเสนอแนะแนวทางการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเบื้องต้นสำหรับผู้ได้รับผลกระทบทางจิตใจ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจและเป็นแนวทางในการดูแลสนับสนุนด้านจิตใจแก่ประชาชนทั่วไป

สาเหตุของ COVID-19

การศึกษาของ Sun และคณะ (2020, pp.1-2) กล่าวว่าสาเหตุของ COVID-19 เป็นโรคที่เกิดจากการติดต่อจากสัตว์สู่คนที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม β -coronavirus จากข้อมูลปัจจุบันผู้ติดเชื้อในช่วงแรกเริ่มมีความเกี่ยวข้องกับตลาดอาหารทะเลฮูานาน (Huanan) จากผลการศึกษาของ Ji และคณะ (2020) อธิบายว่า ไวรัส SARS-CoV เป็นไวรัสลูกผสมระหว่างบรรดาสัตว์ป่าจากค้างคาวและไวรัสที่ไม่ทราบต้นกำเนิดจากการเปรียบเทียบกับสัตว์ชนิดอื่นพบว่ามีโอกาสที่จะเป็นพาหะกักเก็บไวรัส SARS-CoV-2 มากที่สุด นอกจากนี้การวิจัยของ Benvenuto และคณะ (2020) พบว่าไวรัส SARS-CoV-2 มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับไวรัสโคโรนาจากค้างคาวในปี 2015 การวิจัยเหล่านี้สนับสนุนทฤษฎีที่กล่าวว่างจรการแพร่ระบาดเริ่มจากค้างคาวสู่มนุษย์ โดยพาหะนำเชื้อยังอยู่ในขั้นตอนการศึกษาริวิจัยเพิ่มเติม

ระบาดวิทยาของ COVID-19

การศึกษาของ Wang และคณะ (2020) พบว่า ช่วงระยะเวลาจากวันที่ 10 มกราคม ถึงวันที่ 24 มกราคม 2020 จำนวนของผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าติดเชื้อไวรัส SARS-CoV-2 ในประเทศจีนเพิ่มขึ้น 31.4 เท่า ในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2020 จำนวนของผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าติดเชื้อไวรัส SARS-CoV-2 ในประเทศจีนเพิ่มขึ้นเป็น 1,879 เท่า ของช่วงระยะเวลาวันที่ 10-24 มกราคม 2020 ประเมินว่าอัตราการเสียชีวิตจากไวรัส COVID-19 เท่ากับร้อยละ 2.84 ของจำนวนผู้ป่วย นอกจากนี้ยังพบอีกว่าอัตราการ

เสียชีวิตของเพศชายและหญิงคือ 3.25:1 อายุเฉลี่ยของผู้เสียชีวิตอยู่ที่ 75 ปี ระยะเวลาเฉลี่ยจากเริ่มมีอาการไปจนถึงเสียชีวิตอยู่ที่ 14 วัน และเวลาเฉลี่ยจากอาการแรกเริ่มจนถึงเสียชีวิตในประชากรอายุ 70 ปี หรือมากกว่า อยู่ที่ 11.5 วัน ซึ่งในระยะเวลาการเสียชีวิตของประชากรที่อายุต่ำกว่า 70 ปี อยู่ที่ 20 วัน การค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าโรคอาจมีพัฒนาการเร็วในผู้สูงอายุมากกว่าในคนหนุ่มสาว

สำหรับการศึกษาระบาดวิทยาในเด็กจากการศึกษาของ Dong et al., (2020) ศึกษาผู้ป่วยเด็กที่ติดเชื้อ COVID-19 ทั่วประเทศจีน จำนวน 2,143 ราย ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม ถึงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2020 พบว่าอายุเฉลี่ยของผู้ป่วยทั้งหมด คือ 7 ขวบ เป็นเด็กเพศชาย (ร้อยละ 56.6) ติดเชื้อจำนวน 731 ราย (ร้อยละ 34.1) สงสัยว่าจะติดเชื้อ จำนวน 1,412 ราย (ร้อยละ 65.9) ทั้งนี้มากกว่า 90 ของผู้ป่วยทั้งหมดนั้นไม่แสดงอาการหรือแสดงอาการเล็กน้อยหรือปานกลาง โรคได้แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วจากมณฑลหูเป่ย์ไปสู่มณฑลรอบข้างเมื่อเวลาผ่านไป เด็กที่อยู่ในมณฑลหูเป่ย์มีการติดเชื้อ COVID-19 มากกว่าเด็กในมณฑลอื่น ๆ

อาการและการตรวจประเมินผู้ติดเชื้อ COVID-19

การศึกษาของ Huang และคณะ (2020) พบว่า ร้อยละ 98 ของผู้ติดเชื้อ COVID-19 มีไข้ ซึ่งร้อยละ 78 มีอุณหภูมิไขสูงกว่า 38 องศาเซลเซียส ทั้งนี้ร้อยละ 76 ของผู้ป่วยผู้ติดเชื้อ COVID-19 ทั่วไปมีอาการไอ ร้อยละ 44 มีอาการเหนื่อยล้าและปวดกล้ามเนื้อ และร้อยละ 55 ของผู้ป่วยมีอาการหายใจลำบาก นอกจากนี้มีเสมหะ ร้อยละ 28 ปวดศีรษะ ร้อยละ 8 ไอเป็นเลือด ร้อยละ 5 และท้องร่วง ร้อยละ 3 ทั้งนี้ผลการทดสอบจากห้องปฏิบัติการยังพบว่าร้อยละ 25 ของผู้ป่วยทั่วไปมีภาวะเม็ดเลือดขาวลดต่ำลง และร้อยละ 63 มีภาวะเม็ดเลือดขาวชนิด Lymphocyte ลดลง ระดับของค่าตับนั้นเพิ่มสูงขึ้นในร้อยละ 37 ของผู้ป่วยทั่วไป ร้อยละ 12 ถูกวินิจฉัยว่ามีอาการกล้ามเนื้อหัวใจอักเสบ และผู้ป่วยจะมีระดับความไวต่อสารโทรโปนินสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้พบความผิดปกติจากผลการตรวจบริเวณหน้าอกด้วยเครื่อง CT ในผู้ป่วยทั้งหมด และพบร่องรอยความเสียหายภายในปอดทั้งสองข้างของผู้ป่วยร้อยละ 98 สำหรับเชื้อไวรัส SARS-CoV-2 จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์อื่น ๆ ที่ก่อโรคทางเดินหายใจในคน เช่น สายพันธุ์ 229E, OC43, NL63 และ HKU-1 เป็นต้น ห้องปฏิบัติการจึงจำเป็นต้องเลือกวิธีตรวจยืนยันที่มีความไวและความจำเพาะสูงต่อเชื้อ SARS-CoV-2 ทั้งนี้การตรวจวิเคราะห์สามารถทำได้วิธีดังต่อไปนี้ (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 2563, น.6)

1. การตรวจวินิจฉัย SARS-CoV-2 การตรวจหาสารพันธุกรรมของเชื้อ SARS-CoV-2 ด้วยวิธี Real-time RT-PCR ต่อ N-gene และ ORF-1b gene หากผลการตรวจเป็นลบสามารถรายงานผลได้ทันที (กรณีผลลบอาจเกิดจากตัวอย่างที่ไม่เหมาะสมหรือด้อยคุณภาพ ได้แก่ ตำแหน่งที่เก็บสิ่งส่งตรวจไม่สัมพันธ์กับพยาธิสภาพของโรคหรือระยะเวลาที่เก็บห่างจากวันเริ่มป่วยมากเกินไป จึงควรทบทวนคำแนะนำการเก็บและนำส่งสิ่งส่งตรวจ พร้อมกับเก็บตัวอย่างใหม่ ส่งตรวจซ้ำ) แต่หากผลการตรวจเป็นบวกด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือทั้งสองวิธีจะดำเนินการตรวจยืนยันอีกครั้ง

2. การตรวจยืนยันเชื้อ SARS-CoV-2 สามารถตรวจได้ 2 วิธี ได้แก่ วิธี Real-time RT-PCR ต่อยินเป้าหมายที่แตกต่างกันหรือบริเวณเป้าหมายที่ต่างกันแม้จะเป็นยีนเดียวกัน และการตรวจลำดับนิวคลีโอไทด์ (Nucleotide sequencing) ต่อ ORF-1b gene หรือ N gene

นอกจากนี้ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, 2563) หากคัดกรองแล้วพบอาการ และอาการแสดงดังต่อไปนี้ ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ป่วยดังกล่าวเป็นผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ได้แก่

1. ผู้ป่วยมีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หอบเหนื่อย หรือมีอาการของโรคปอดอักเสบในรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการระบบทางเดินหายใจล้มเหลว และอาจถึงขั้นเสียชีวิต
2. ป่วยด้วยโรคปอดอักเสบที่หาสาเหตุไม่ได้และมีประวัติใกล้ชิดผู้ที่สงสัยติดเชื้อโรคติดเชื้อ COVID-19 อาการและอาการแสดงผู้ป่วยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เจ็อนไข หรือแนวทางตามที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

การรักษาผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19

ปัจจุบันยังไม่มีคำแนะนำอย่างเป็นทางการสำหรับการใช้ยาต้านไวรัสในการรักษาโรค COVID-19 ส่วนใหญ่เป็นการรักษาตามอาการ อย่างไรก็ตามมีรายงานข่าวว่าทางกรจีนประกาศเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563 ว่าองค์กร National Medical Product Administration ของจีนได้รับรองการทดลองใช้ยาต้านไวรัสชื่อการค้า Favilavir (ชื่อทั่วไป Favipiravir) เพื่อรักษาผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยยังไม่มีผลการรายงานผลการศึกษาโดยละเอียดอย่างเป็นทางการ (กรมควบคุมโรค, 2563, น.6)

การให้ความช่วยเหลือและคัดกรองสุขภาพจิตผู้มีความเสี่ยง COVID-19

ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, 2563) ลงวันที่ 3 มีนาคม 2563 เรื่องแนวทางการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินโรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ กรณี COVID-19 ให้แนวทางปฏิบัติดังนี้

1. บรรเทาอันตรายจากโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 อย่างทันที่ที่ตามสมควรแก่กรณีโดยจัดให้ผู้ป่วยสวมหน้ากากอนามัย และดำเนินการใด ๆ อันจะมีผลเป็นการควบคุมโรค
2. จัดให้มีห้องตรวจโรค COVID-19 แยกกับผู้ป่วยทั่วไป
3. จัดให้มีห้องพักผู้ป่วย ห้องน้ำ เพื่อรองรับผู้ป่วย COVID-19 แยกกับผู้ป่วยทั่วไป
4. จัดให้มีการซักประวัติและปัจจัยเสี่ยงตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด
5. แจ้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ
6. จัดให้มีการเก็บตัวอย่างส่งตรวจจากผู้ป่วยและส่งตัวอย่างส่งตรวจดังกล่าวไปยังห้องปฏิบัติการเพื่อวินิจฉัยโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งนี้ตามแนวทางสำหรับกลุ่มภารกิจมาตรฐานการกักกัน ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค (2563) ได้มีการจัดทำแนวทางการบริหารจัดการสถานที่กักกันซึ่งทางราชการกำหนด (Quarantine) ร่วมกับกรมสุขภาพจิตในการจัดทำแนวทางในการประเมินและดูแลจิตใจประชาชนกลุ่มเสี่ยง เพื่อเฝ้าระวังรวมทั้งป้องกันปัญหาสุขภาพจิตระหว่างการกักตัว ซึ่งผู้เขียนนำเสนอแผนภาพการทำงานจากคู่มือของกรมควบคุมโรค ดังนี้

จัดการสุขภาพจิต การดูแลตนเอง การผ่อนคลายความเครียด และช่วยค้นหาแหล่งข้อมูลสนับสนุนด้านจิตใจ จากนั้นทำการประเมินซ้ำทุกสัปดาห์ หากพบว่าไม่มีความเสี่ยงสามารถพิจารณายุติบริการได้ ทั้งนี้สำหรับผู้กักตัวที่พบมีความเสี่ยงด้านปัญหาสุขภาพจิตระหว่างกักตัวจะดำเนินการสนับสนุนด้านจิตใจด้วยทีมดูแลจิตใจ (MCATT) จากนั้นปรึกษาจิตแพทย์ประจำทีมเพื่อส่งตัวไปดูแลด้านสุขภาพจิตร่วมกับเฝ้าระวังเชื้อ COVID-19 ตามระยะที่กำหนดต่อไป

แนวทางการดูแลด้านจิตใจสำหรับผู้ติดเชื้อ COVID-19

การดูแลจิตใจเบื้องต้น (Psychological First Aid) เป็นการให้ความช่วยเหลือทันทีแก่ผู้ที่มีความทุกข์ในกรณีฉุกเฉินจากผลกระทบการระบาดของ COVID-19 เพื่อให้เกิดความสบายใจ เอื้อให้เกิดความสงบด้านจิตใจในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤต ปกป้องบุคคลจากอันตรายภายนอก ความทุกข์ทางจิตใจ หรือความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับ ความสะดวกใจในการพูดคุย ปัจจัยสำคัญของการดูแลจิตใจเบื้องต้นคือการสนับสนุนแต่ไม่รบกวน ต้องตระหนักว่าบุคคลมีสิทธิที่จะยอมรับหรือปฏิเสธความช่วยเหลือ (Minihan, Gavin, Kelly, & McNicholas, 2020) เทคนิคการดูแลด้านจิตใจเบื้องต้นตามหลักการขององค์การอนามัยโลก เป็นแนวทางในการช่วยเหลือผู้รับบริการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์วิกฤตที่กระทบต่ออารมณ์ จิตใจ โดยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ติดเชื้อ COVID-19 ได้อย่างเหมาะสมตามหลักการ 3 อย่าง ดังนี้

1. การสังเกต (Look) เหตุการณ์วิกฤตสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการใช้เวลาที่จะเรียนรู้เหตุการณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้การปรึกษาควรใช้เวลาสักครู่เพื่อที่จะสังเกตหรืออยู่กับตัวเองก่อนที่จะไปเสนอความช่วยเหลือให้กับผู้รับบริการที่ติดเชื้อ COVID-19 รู้สึกสงบ ปลอดภัย และได้คิดก่อนที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ที่ประสบภาวะวิกฤตได้ การสังเกตเพื่อทำความเข้าใจปัญหาและประเมินเหตุการณ์ ดังนี้ (World Health Organization, 2011, pp.18-29)

1.1 ประเมินความปลอดภัย โดยการตั้งคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคคลอื่น ในขณะที่อยู่ในสถานการณ์วิกฤตหรืออันตราย

1.2 ประเมินความต้องการพื้นฐานที่รีบด่วน โดยคำนึงที่ความปลอดภัยและความต้องการขั้นพื้นฐานทั่วไป เช่น ยา การได้รับการปฐมพยาบาล รวมถึงการส่งต่อไปยังสถานพยาบาลหรือสถานที่ที่ปลอดภัย เป็นต้น

1.3 ประเมินปฏิกิริยาของบุคคลที่เผชิญเหตุการณ์วิกฤตอย่างรุนแรง โดยพิจารณาว่าใครควรได้รับการเยียวยาจิตใจก่อน จัดลำดับผู้ได้รับผลกระทบและให้ความช่วยเหลือ

คนส่วนใหญ่ที่พบเหตุการณ์วิกฤตมักจะฟื้นตัวได้ดีเมื่อเวลาผ่านไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพวกเขาได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ รวมถึงได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง

2. การฟัง (Listen) เป็นทักษะสำคัญที่จะทำให้สามารถเข้าใจสถานการณ์วิกฤตที่ผู้รับบริการที่ติดเชื้อ COVID-19 กำลังเผชิญ ผู้ให้การปรึกษาสามารถช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่ติดเชื้อ COVID-19 ซึ่งการฟังอย่างตั้งใจ ฟังเพื่อที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการที่ติดเชื้อ COVID-19 และตั้งคำถามให้บอกความกังวลใจและความต้องการ การฟังเป็นการให้ความ

ช่วยเหลือผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความสงบ คลายความกังวลใจ โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องเรียนรู้ที่จะใช้การฟังร่วมกับเทคนิคอื่น ๆ ดังนี้ (World Health Organization, 2011, pp.18-29)

2.1 การใช้ตา ดู ประสานสายตาเพื่อแสดงถึงความตั้งใจ และใส่ใจที่จะฟังขณะสนทนา

2.2 การใช้หู ฟัง การฟังอย่างตั้งใจเพื่อที่รับฟังปัญหา และความรู้สึกกังวลใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

2.3 การใช้ใจสัมผัส เพื่อแสดงถึงความห่วงใย ความเคารพต่อการตัดสินใจและการไม่ตัดสินต่อผู้รับบริการ

3. การเชื่อมโยง (Link) แม้ว่าแต่ละสถานการณ์จะมีความแตกต่างกัน แต่ผู้ที่ได้รับผลกระทบมักต้องการความช่วยเหลือขั้นพื้นฐานและการเยียวยาด้านจิตใจ โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องสามารถเชื่อมโยงความต้องการต่าง ๆ ได้ ความต้องการของผู้ที่อยู่ในภาวะวิกฤตกล่าวคือผู้ติดเชื้อ COVID-19 ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ความต้องการที่จะได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา รวมถึงการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นภายหลังเกิดสถานการณ์วิกฤต ความต้องการที่จะได้รับคำแนะนำที่เหมาะสม และความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือ ดังนี้ (World Health Organization, 2011, pp.18-29)

3.1 ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเมื่อเจอกับภาวะวิกฤต ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่พัก และยารักษาโรค รวมทั้งความต้องการเพิ่มเติมอื่น ๆ เช่น สถานพยาบาล เสื้อผ้า อาหาร พร้อมทั้งการได้รับการติดตามผู้ที่มีความเสี่ยง

3.2 การช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ที่มีภาวะความเครียดหรือเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤต มักจะรู้สึกกังวลและกลัว ดังนั้นการช่วยเหลือในขั้นนี้คือการลำดับความสำคัญของปัญหา จัดการปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอน ค้นหาผู้ที่สามารถช่วยเหลือเพิ่มเติมได้ เช่น ครอบครัว หรือเพื่อน แนะนำแหล่งช่วยเหลือที่เหมาะสม รวมทั้งทบทวนการจัดการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาในอดีต และให้กำลังใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สำหรับตัวอย่างการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การพักผ่อนที่เพียงพอ การรับประทานอาหารเพียงพอและถูกหลักอนามัย การพูดคุยกับคนรอบข้างที่ไว้ใจ การทำกิจกรรมผ่อนคลายความเครียด เช่น เป็นสมาชิกหรือเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย การร้องเพลง การทำกิจกรรมทางศาสนา การเลี้ยงสัตว์ และการเล่นกับเด็ก การเข้าสมาคมต่าง ๆ การป้องกันการใช้สารเสพติด

3.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลกระทบ การช่วยเหลือ และสิทธิในการเข้าถึงแหล่งช่วยเหลืออื่น ๆ นอกจากนี้จำเป็นต้องจัดการข้อมูลเท็จที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

3.3.1 การค้นหาแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นปัจจุบัน

3.3.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนเข้าช่วยเหลือ

3.3.3 ให้ข้อมูลการประสานงานแหล่งช่วยเหลือและการส่งต่อ

3.3.4 อธิบายขั้นตอนในการเข้ารับการช่วยเหลือจากหน่วยพยาบาล

3.3.5 ไม่ควรให้ข้อมูลที่เกินเท็จ หรือข้อมูลที่คาดคะเนด้วยตนเอง

3.3.6 ควรส่งต่อข้อมูลแบบกลุ่มเพื่อให้รับสารพร้อมกัน

3.3.7 กำหนดเวลาในการให้ข้อมูลใหม่เป็นระยะ

3.3.8 ในช่วงของการให้ข้อมูลนั้น จำเป็นต้องระมัดระวังอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการช่วยเหลืออย่างชัดเจน

3.4 การค้นหาตัวช่วยด้านความรู้สึกรู้สึกและการสนับสนุนด้านสังคม ค้นหาผู้ใกล้ชิดครอบครัว เพื่อน ญาติพี่น้อง รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนทางด้านจิตวิญญาณ ด้วยการพูดคุยกับผู้นำทางศาสนา และสนับสนุนให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งนี้การสนับสนุนด้านจิตวิญญาณ ความเชื่อทางศาสนามีส่วนช่วยลดความเจ็บปวดที่เกิดขึ้น และสร้างความหวังในการจัดการแก้ไขปัญหา (World Health Organization, 2011, pp.18-29)

สรุป

การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบให้เกิดการเจ็บป่วย เสียชีวิต การหยุดงานหรือตกงาน ส่งผลไปสู่การสูญเสีย รายได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ ค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน โดยการสูญเสียงานหรือเสียรายได้นี้จะมีโอกาสเกิดปัญหาสุขภาพจิต ทำให้สูญเสียทางด้านทุนมนุษย์ของประเทศที่จะต้องเจ็บไข้ได้ป่วยเรื้อรัง หรือการที่เด็กนักเรียนนักศึกษาจะต้องหยุดเรียน รวมทั้งปัญหาการตกงาน ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือทันทีแก่ผู้ที่มีความทุกข์ในกรณีฉุกเฉินจากผลกระทบการระบาดของ COVID-19 ดังกล่าว ด้วยการให้ความสบายใจ เอื้อให้เกิดความสงบด้านจิตใจในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤต ปกป้องบุคคลจากอันตรายภายนอก ความทุกข์ทางจิตใจ หรือความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การช่วยค้นหาแหล่งส่งต่อหรือประเมินความต้องการขั้นพื้นฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ การรักษาความลับ ความระมัดระวังในการรับบริการช่วยเหลือด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินโรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (COVID-19)*.
- กรมควบคุมโรค. (2563). รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ออนไลน์). แหล่งที่มา https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no86290363_3.pdf. [31 มีนาคม 2563].
- กรมควบคุมโรค. (2563). คู่มือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกรณีการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย (ออนไลน์). แหล่งที่มา https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_other/G42_1.pdf. [31 มีนาคม 2563].
- กรมควบคุมโรค. (2563). *แนวทางการบริหารจัดการสถานที่กักกันซึ่งทางราชการกำหนด (Quarantine) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2*. กลุ่มภารกิจมาตรฐานการกักกัน ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน.
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (2563). คู่มือการตรวจวินิจฉัยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทางห้องปฏิบัติการ (ออนไลน์). แหล่งที่มา <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/guidelines/G37.pdf>. [31 มีนาคม 2563].

- Benvenuto, D., Giovannetti, M., Ciccozzi, A., Spoto, S., Angeletti, S., & Ciccozzi, M. (2020). The 2019 new-coronavirus epidemic: evidence for virus evolution. *Journal Medical Virology*. 92(4): 455-459.
- Canadian Psychological Association. (2020). "Psychology Works" Fact Sheet: Psychological Impacts of the Coronavirus (COVID-19) (online). From https://cpa.ca/docs/File/Publications/FactSheets/PW_Psychological_Impacts_COVID-19.pdf. [31 March 2020].
- Department of Disease Control. (2020). Coronavirus Disease Situation 2019 Report (Online). Retrieved from https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no86-290363_3.pdf. [31 March 2020]. [in Thai].
- Department of Disease Control. (2020). Health Officer Handbook for Response to Emergencies in the Case of the Coronavirus 2019 Outbreak in Thailand (Online). Retrieved from https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_other/G42_1.pdf. [31 March 2020]. [in Thai].
- Department of Disease Control. (2020). *Guidelines for the management of the quarantine facility set by the government (Quarantine)*. 2nd Revision, Bangkok: Detention Standards Mission Group, Emergency operation center. [in Thai].
- Department of Medical Sciences. (2020). Laboratory Manual for the Diagnosis of Coronavirus 2019 (COVID-19) (online). Retrieved from <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/guidelines/G37.pdf>. [31 March 2020]. [in Thai].
- Dong, Y., Mo, X., Hu, Y., Qi, X., Jiang, F., Jiang, Z., & Tong, S. (2020). Epidemiological characteristics of 2143 pediatric patients with 2019 coronavirus disease in China. *Pediatrics*. doi: 10.1542/peds.2020-0702.
- Fauci, A. S., Lane, H. C., & Redfield, R. R. (2020). Covid-19-Navigating the Uncharted. *N The New England Journal Medicine*. 382, 1268-1269. doi: 10.1056/NEJMe2002387.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang, L., Fan, G., Xu, J., Gu, X., Cheng, Z., Yu, T., Xia, J., Wei, Y., Wu, W., Xie, X., Yin, W., Li, H., Liu, M., ... Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *Lancet*. 395, 497-506. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5).
- Ji, W., Wang, W., Zhao, X., Zai, J., & Li, X. (2020). Homologous recombination within the spike glycoprotein of the newly identified coronavirus may boost cross-species transmission from snake to human. *Journal of Medical Virology*. 92(4): 433-440. <https://doi.org/10.1002/jmv.25682>.
- Minihan, E., Gavin, B., Kelly, B. D., & McNicholas, F. (2020). COVID-19, Mental Health and Psychological First Aid. *Irish Journal of Psychological Medicine*, 1-12.

Ministry of Public Health. (2020, March 3). *Notification of the Ministry of Public Health Re: Rules, Methods, and Conditions for Emergency Patients and Dangerous Communicable Diseases under the Communicable Disease Law, case study of Coronavirus Disease 2019*. [in Thai].

Sun, P., Lu, X., Xu, C., Sun, W., & Pan, B. (2020). Understanding of COVID-19 based on current evidence. *J Med Virol*, 1–4. doi.org/10.1002/jmv.25722.

Wang, W., Tang, J., & Wei, F. (2020). Updated understanding of the outbreak of 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) in Wuhan, China. *Journal of Medical Virology*. 92: 441–447. doi.org/10.1002/jmv.25689.

World Health Organization. (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. Switzerland: WHO Press.

.....

แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา

STUDENT'S LIFE ROADMAP

Received: July 16, 2020

Revised: July 30, 2020

Accepted: Oct 20, 2020

พรนัตตา ฉลาดปู้^{1*} ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์² ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา³
Ponnadda Chalardpru^{1*} Pongpan Kirdpitak² Prasarn Malakul Na Ayudhaya³

^{1*-3}จิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ
^{1*-3}Counseling Psychology, Kasem Bundit University

*Corresponding Author, E-mail: ponnadda@gmail.com

บทคัดย่อ

แผนที่นำทางชีวิต เป็นการกำหนดเส้นทางชีวิต เปรียบเสมือนกรอบคิดในการนำทางเพื่อสร้างสรรค์ชีวิตของตนเอง แผนที่นำทางชีวิตเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้แต่ละบุคคลสำรวจตนเองว่าตนเองเป็นใคร มีความต้องการอะไรอย่างไร แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา ประกอบด้วย แผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา แผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ แผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ และแผนที่นำทางชีวิตด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง สำหรับการเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิตสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของการให้การปรึกษากลุ่มที่มุ่งเน้นการกระทำ เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถวางแผนการเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิตให้มั่นคงเข้มแข็งยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 1) ทฤษฎีการปรึกษากลุ่มเผชิญความจริงที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเลือกที่จะทำ สามารถควบคุมวิถีชีวิตหรือการดำเนินชีวิตตามที่บุคคลนั้นต้องการ 2) ทฤษฎีการปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยมมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และ 3) ทฤษฎีการปรึกษากลุ่มการรู้คิด-พฤติกรรม มุ่งเน้นกระบวนการคิด เพื่อปรับเปลี่ยนความคิดความเชื่อให้เรียนรู้วิธีการคิดอย่างมีประสิทธิภาพและสมเหตุสมผล

คำสำคัญ: แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา

Abstract

Life roadmap is defined as a guide or a framework for each individual to fill in and reference as he/she navigates his/her life. Life roadmap includes a process of self-construction which is ever-evolving and requires constant self-examination of who you are and who you want to be. Student's life roadmap includes educational life roadmap, occupational life roadmap, relationship life roadmap, and civic responsibility life roadmap. The enhancement of the life roadmap through the action group counseling will enable each individual to make plan for strengthening his life

roadmap. The action group counselings include reality group counseling, behavior group counseling, and cognitive behavioral group counseling. The reality group counseling focuses on the individual responsibility and current behavior and also stresses developing clear plans for new behaviors while behavior group counseling puts a premium on doing and taking steps to make concrete behavior. The cognitive behavioral group counseling is used to help people develop new pattern of acting through thinking process.

Key words: Student's Life Roadmap

บทนำ

ความหมายของแผนที่และแผนที่นำทางชีวิต

แผนที่ (Map) หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นหรือทำขึ้นเพื่อแสดงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2526: 556) แผนที่ยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้แต่ละบุคคล รู้ทิศทางในการเดินทาง เพื่อให้การเดินทางของเขาเหล่านั้นไปถึงจุดหมายตามที่ต้องการ (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2533) ส่วนแผนที่นำทาง (Roadmap) นั้น สมชาย เทพแสง (2548) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง 1) แผนงานหรือโครงการในการพัฒนางานในอนาคต และเป็นตัวบ่งชี้ว่าจะมีการพัฒนาอะไร เมื่อไหร่ และอย่างไร และ 2) แผนที่หรือคู่มือในการดำเนินชีวิต การออกแบบนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติงาน

แผนที่นำทางชีวิต (Life Roadmap) หมายถึง เส้นทางที่จะนำไปสู่การวางแผนชีวิตของตนเอง โดยมีการสำรวจตนเองในด้านต่างๆของชีวิต เช่น สำรวจความสามารถ ความสนใจ ความถนัด ทักษะ และบุคลิกภาพของตนเอง เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบการวางแผน บริหารจัดการชีวิตเพื่อให้บรรลุสิ่งที่คาดหวังในชีวิต (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และประสาร มาลากุล ณ อยุธยา, 2558) และแผนที่นำทางชีวิตเป็นกรอบคิดในการนำทางเพื่อสร้างสรรค์ชีวิตของตนเอง ให้สอดคล้องกับความชอบ ความสนใจ ความเชื่อในความสามารถของตนเอง โดยมีการคิดอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดเป้าหมายในชีวิตการวางแผนชีวิต การควบคุมตนเองในการปฏิบัติ ตามแผน แนวทางในการบริหารจัดการปัญหาและการมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (Gebhard et al., 2015, P.195) ส่วนสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2561) ได้เสนอว่า แผนที่นำทางชีวิตมีรายละเอียดครอบคลุมในเรื่อง การเป็นผู้มีความรู้ มีความรอบรู้ด้านการเรียน รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การประกอบอาชีพ สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพให้ตนเอง มีทักษะในการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การบริหารจัดการปัญหาข้อขัดแย้ง ด้านสัมพันธ์ภาพ มีความกล้าหาญทางจริยธรรม รู้คุณค่าและรักษาค่านิยมไทย และมีจิตอาสา

Thunderheart (2016, P.1) กล่าวว่า แผนที่นำทางชีวิตจะช่วยให้บุคคลค้นพบเป้าหมายในชีวิต และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้บุคคลเกิดความรู้อีกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหวัง ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย มีพลังผลักดันในการดำเนินชีวิตด้วยความทุ่มเท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต ดังนั้น การเรียนให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนจะต้องรู้จักการวางแผน การบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสม มีความมุ่งมั่นตั้งใจ เอาใจใส่และรับผิดชอบต่องาน นอกจากนี้ Watts (2018, P.1) กล่าวว่า แผนที่นำทางชีวิตเป็นกระบวนการค้นพบตนเองที่สามารถช่วยให้ปฏิบัติตามความต้องการ ความตั้งใจ และ

เป้าหมายในอนาคต สามารถสร้างชีวิต และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้บรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ปรารถนา เพื่อเติมเต็มความฝันที่มีค่าสูงสุดในชีวิต การทำแผนที่นำทางชีวิตจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนแนวคิดทัศนคติ และทางเลือกตามความต้องการจำเป็นจนเป็นที่พึงพอใจ เพื่อช่วยปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเส้นทางชีวิตให้ตนเอง

ความสำคัญของแผนที่นำทางชีวิต

มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2561: 4-6) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สถานศึกษาทุกแห่งยึดเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาผู้เรียนไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการศึกษา โดยการกำหนดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ในระดับอุดมศึกษาคือ เพื่อให้เกิดคุณลักษณะของคนไทย 4.0 ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยคนไทย 4.0 จะต้องธำรงความเป็นไทย และแข่งขันได้ในเวทีโลก นั่นคือ เป็นคนดี มีคุณธรรมยึดค่านิยมร่วมของสังคมเป็นฐานในการพัฒนาตนให้เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะในระดับอุดมศึกษา 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเป็นผู้เรียนรู้ (Learner person) เพื่อสร้างงานและคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต พร้อมเผชิญความเปลี่ยนแปลงและมีความเป็นผู้นำเพื่อสร้างสัมมาอาชีพที่ดีต่อตนเอง ครอบครัวและสังคม 2) ด้านการเป็นผู้ร่วมสร้างนวัตกรรม (Innovative co-creator) เพื่อสังคมที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการร่วมแก้ไขปัญหาสังคม การบูรณาการข้ามศาสตร์ สร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มโอกาสและมูลค่าแก่ตนเอง สังคมส่วนรวม และประเทศ 3) ด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง (Active citizen) เพื่อสันติสุขโดยมุ่งเน้นการกล้าต่อต้านการกระทำในสิ่งที่ผิด ให้คุณค่ากับความรู้ความสามารถ ร่วมมือสร้างสรรค์ การพัฒนาที่ยั่งยืน ขจัดความขัดแย้งสร้างสันติสุขทั้งในสังคมไทยและประชาคมโลก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณ ลักษณะตรงตามความต้องการของสังคม มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ คุณธรรม ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง พัฒนาทักษะในการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะในการสร้างสัมมาอาชีพที่ดีต่อตนเอง เป็นผู้ร่วมสร้างนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการบูรณาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดี มีจิตอาสา และเป็นพลเมืองดีในสังคม (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมอญี่อุดมการณ์และแผนงานในการพัฒนานักศึกษาให้สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ มีความเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง มีคุณภาพและความสามารถสูง และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมทั้งได้วางแผนในการสร้างสรรค์ชีวิตของนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญตามความถนัดและความสามารถของตนเอง มีเส้นทางชีวิตทั้งในด้านการศึกษา อาชีพ การใช้ชีวิต และมีชีวิตที่มีคุณค่า (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2547)

Gabhard et al, (2015, P.195) และ Watts (2018, P.1) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดเส้นทางชีวิตให้แก่ นักศึกษาเปรียบเสมือนกรอบคิดในการนำทาง หรือแผนที่นำทางชีวิตที่มีการกำหนดเป้าหมายชีวิต มีการวางแผนชีวิตและการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามความต้องการในชีวิต นอกจากนี้วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการกำหนดแผนที่นำทางชีวิต คือ เพื่อให้แต่ละบุคคลมีกรอบและกระบวนการในการรู้จักและเข้าใจตนเอง (Thunderheart, 2016: 1) เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ และเพิ่มโอกาสในการบรรลุ

เป้าหมายในชีวิต (Marshall, 2012: 6-7) รวมทั้งส่งเสริมให้รับผิดชอบในการกระทำของตนเอง มีเส้นทางในการดำเนินชีวิตและนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (Crumbaugh & Maholick, 1997)

Bohanon et al. (2007: 43) เสนอว่า เส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิตจะช่วยนำทางชีวิตของนักศึกษาให้เป็นไปตามที่ปรารถนา ประกอบด้วย การรู้จักความต้องการของตนเอง การรับรู้ตระหนักรู้ในความสามารถของตนเอง การกำหนดเป้าหมายในชีวิต การพิจารณาทางเลือกที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของตนเอง และตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ตนต้องการ การเชื่อในความสามารถของตนเองเพื่อดำเนินการในสิ่งที่ต้องการให้บรรลุเป้าหมาย การมีแนวทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งการให้กำลังใจตนเองเพื่อให้บรรลุในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือปรารถนาส่วน Redmond et al. (2013) ได้ศึกษาพบว่า เส้นทางที่จะเปิดโอกาสให้นักศึกษาประสบความสำเร็จคือ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดเส้นทางชีวิตของตนเอง ทั้งกลยุทธ์ในการวางแผนการเรียน กลยุทธ์ในการวางแผนอาชีพ กลยุทธ์การเรียนรู้ในการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม และเพื่อให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในชีวิตตามเส้นทางที่ปรารถนา รวมทั้งผู้สอนจะต้องจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการโดยให้นักศึกษาทำโครงการ ออกแบบและวางแผนโครงการ ดำเนินโครงการตามลำดับขั้นตอน กำหนดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของร่วมโครงการ ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน และปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาโครงการซึ่งเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์ที่จะช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดเส้นทางชีวิต และเพิ่มโอกาสที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

สำหรับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม สภาพแวดล้อม การจัดการเรียนการสอน และวิธีที่ใช้ในการเรียนมีการเปลี่ยนแปลงจากระดับมัธยมศึกษาเป็นระดับอุดมศึกษา และที่เป็นปัญหาคือ ปัญหาการเรียนโดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งส่วนมากจะไม่คุ้นเคยกับลักษณะวิธีการเรียนในระดับอุดมศึกษา นักศึกษาต้องมีความพยายาม ตั้งใจและสามารถกำหนดเส้นทางในชีวิตของตนเองได้ จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต สอดคล้องกับ ศุภวดี บุญญวงค์ (2539: 11) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงสถานที่เรียนย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมานักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งเปลี่ยนสถานที่เรียนจากโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาไปสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงมีภาระหน้าที่ที่ต้องพยายามปฏิบัติให้ลุล่วง ต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเรียนได้สำเร็จและเข้ากับสังคมใหม่ได้ ดังที่ ดุซฎี กิตติโมรากุล (2536: 7) ได้กล่าวถึงปัญหาของนักศึกษาที่จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโดยการสอบเทียบว่า ประสบปัญหาวุฒิภาวะทางอารมณ์ทำให้เกิดปัญหาในการปกครอง หลายคนกลายเป็นผู้ที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ขาดการพัฒนาในด้านสังคม และด้านอื่น ๆ ซึ่ง สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537: 84-89) กล่าวว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นวัยที่มีประสบการณ์ในชีวิตน้อย เป็นวัยที่ต้องปรับตัวในสภาพการณ์ต่างๆ นอกจากนี้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาในชั้นสูงจะต้องใช้สติปัญญาและทักษะในการศึกษามากจึงทำให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวลและเกิดปัญหาได้เช่นกัน นอกจากนี้ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 7) กล่าวว่า นักศึกษาจำเป็นจะต้องศึกษาและเข้าใจสภาพของนักศึกษา เพื่อให้ลดความกังวลและความเครียดลง โดยเฉพาะนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ซึ่งใหม่ต่อสถาบันและสิ่งแวดล้อม วิธีการศึกษา เพื่อนและอาจารย์ นักศึกษาจะประสบความสำเร็จว่า เหว่ สับสนและความเครียด เนื่องจากจดจำบรรยายไม่เป็น ไม่รู้จักวิธีการค้นคว้าหาความรู้ในสถานการณ์การศึกษาใหม่ มีผลทำให้นักศึกษาเกิดความคับข้องใจก่อให้เกิดปัญหาด้านการเรียน

ผู้วิจัยเป็นอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และสอนวิชาพัฒนาตน เพื่อความสุขของชีวิต และวิชาจิตวิทยาสำหรับครูให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้สังเกตพฤติกรรมการเรียนของ นักศึกษาขณะเรียน พบว่า นักศึกษาเข้าเรียนปกติแต่นักศึกษาบางคนไม่ค่อยสนใจหรือตั้งใจเรียน ไม่มีการวางแผนด้านการเรียน หรือด้านการประกอบอาชีพ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น ผู้วิจัยจึงได้มอบหมายให้นักศึกษานำเสนอหัวข้อเรื่อง “สิ่งที่นักศึกษาต้องการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ควรครอบคลุมในเรื่องใดบ้าง” ผลการนำเสนอหัวข้อดังกล่าว สรุปได้ว่า นักศึกษาต้องการวางแผนเพื่อพัฒนาชีวิตตนเอง ด้านการศึกษาเล่าเรียน การประกอบอาชีพ การมีชีวิต การบริหารจัดการชีวิตในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นและการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่า

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ท่าน เกี่ยวกับ “สิ่งที่ควรเสริมสร้างให้แก่นักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีเส้นทางชีวิตที่จะพัฒนาตนเอง” ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ควรให้นักศึกษาได้เรียนรู้แนวทางในการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการเผชิญปัญหาอุปสรรคในชีวิต และการปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคม

จากนั้น ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขต กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2562 จำนวน 50 คน โดยใช้คำถามปลายเปิดว่านักศึกษามีความต้องการที่จะพัฒนาชีวิตของตนเองในเรื่องอะไรบ้าง ผลการสำรวจ พบว่า นักศึกษาต้องการ 1) มีความรอบรู้ในสาขาวิชาของตนเอง ต้องการเรียนรู้และฝึกทักษะใหม่ ๆ ต้องการมีความสุขในการศึกษาเล่าเรียน 2) ต้องการมีความสามารถในการสร้างงานสร้างอาชีพ ต้องการเป็นผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาสังคม 3) ต้องการมีความรัก ความผูกพัน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนและกับบุคคลอื่น 4) ต้องการปฏิบัติตนที่เอื้อประโยชน์ให้สังคม และ 5) ต้องการวางแผนชีวิตของตนเองทั้งด้านการศึกษา อาชีพ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม และการมีชีวิตอย่างมีคุณค่า ดังนั้นสิ่งที่อาจารย์ผู้สอนต้องการเสริมสร้างให้แก่นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีเส้นทางชีวิตที่จะพัฒนาตนเอง และสิ่งที่นักศึกษาต้องการพัฒนาชีวิตของตนเองนั้น จะเกี่ยวข้องกับ เส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิต ที่นักศึกษาต้องการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ในการเป็นผู้ที่มีความรู้ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านการบริหารจัดการชีวิตในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น ด้านการ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น และการปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอน การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา และจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า เส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา ประกอบด้วย 1) แนวทางในการพัฒนาเส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา ได้แก่ การเป็นผู้มีความรอบรู้ในสาขาวิชาที่ตนเองศึกษา 2) แนวทางในการพัฒนาเส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ ได้แก่ การรู้จักและเข้าใจอาชีพ การบริหารจัดการอาชีพ การรู้เท่าทันนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงด้านอาชีพ 3) แนวทางในการพัฒนาเส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ โดยให้ความสำคัญกับการใช้ชีวิต การบริหารจัดการชีวิตในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น และ 4) แนวทางในการพัฒนาเส้นทางชีวิตหรือแผนที่นำทางชีวิตที่ด้านการทำประโยชน์ให้สังคม ได้แก่ การมีความกล้าหาญทางจริยธรรม และการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาแผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา และวางแผนเพื่อพัฒนารูปแบบเพื่อการเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิต ให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานครในโอกาสต่อไป ทั้งนี้เพราะว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องการเรียนรู้แนวทางใน

การพัฒนาการเสริมสร้างเส้นทางที่จะนำไปสู่การการวางแผนอย่างเป็นระบบในการดำเนินชีวิต และพัฒนาชีวิตของตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาและตลอดชีวิต

จากแนวคิดเกี่ยวกับแผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้เขียนมีความประสงค์จะศึกษาว่า แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษาควรจะครอบคลุมในเรื่องใดบ้าง โดยมุ่งหวังว่า แผนที่นำทางชีวิตจะช่วยให้นักศึกษาได้ค้นพบเป้าหมายในชีวิต และประสบความสำเร็จในชีวิตทั้งในด้านการศึกษาเล่าเรียน และการดำรงชีวิตในสังคม โดยกำหนดกรอบคิดของแผนที่ชีวิตของนักศึกษาไว้ดังนี้

แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา (Student life roadmap) เป็นเส้นทางที่จะนำนักศึกษาไปสู่การพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ในการเป็นผู้ที่มีความรู้ ทั้งด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ การเป็นผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม การติดต่อสื่อสารและการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ประกอบด้วย

1. แผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา

1) ความหมายของแผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา

แผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา หมายถึง เส้นทางที่นักศึกษาจะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ประกอบด้วย การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีเจตคติที่ดีต่อการเรียน และมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ วิโรจน์ สารรัตน์ (2532, น.2) ได้ให้ความหมายของแผนที่ชีวิตด้านการศึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางในการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บุคคลปฏิบัติตามให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ส่วน ดิลก บุญเรืองรอด (2534, น.49) กล่าวว่า แผนที่ชีวิตด้านการศึกษา เป็นการคิดการดำเนินการบริหารและแก้ปัญหาการศึกษาไว้ล่วงหน้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการศึกษาในทุกด้าน และทุกระดับ

2) ความสำคัญของแผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา

แผนที่นำทางชีวิตด้านการศึกษา จะช่วยให้แต่ละบุคคลดำเนินชีวิตด้านการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการศึกษาทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการวางแผนวิธีการศึกษา การประเมินผลการศึกษา และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. แผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ

1) ความหมายของแผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ

แผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ หมายถึง เส้นทางที่นักศึกษาจะพัฒนาตนเองไปสู่การรู้จักและเข้าใจอาชีพ การวางแผนการประกอบอาชีพ การร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมการประกอบอาชีพ การสร้างโอกาสให้ตนเองในการประกอบอาชีพ การประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จ และการรู้เท่าทันเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับความหลากหลายของอาชีพ และ Krumboltz & Thoresen (1969, P.369) กล่าวว่า แผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ เป็นการกำหนดเส้นทางในการเลือกอาชีพ โดยมีการสำรวจความสนใจ ความชอบ ความรู้ ความถนัด และเจตคติของตนเองที่มีต่ออาชีพ ก่อนที่จะกำหนดเป้าหมายและกระบวนการในการเลือกอาชีพและตัดสินใจเข้าสู่อาชีพ รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้บรรลุเป้าหมายในการประกอบอาชีพ

2) ความสำคัญของแผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ

แผนที่นำทางชีวิตด้านการประกอบอาชีพ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อแต่ละบุคคล เพราะช่วยให้บุคคลนั้นๆ ได้เรียนรู้กระบวนการวางแผนการประกอบอาชีพ ช่วยให้แต่ละบุคคลรู้จัก

คิดคำนึงถึงเป้าหมายอาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยผลสำเร็จของเป้าหมายระยะสั้น มีส่วนช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จด้านอาชีพในระยะยาวต่อไป รวมทั้งเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง ด้านอาชีพเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จด้านอาชีพและมีความสุขในการประกอบอาชีพ

3. แผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ

1) ความหมายของแผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ

แผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ หมายถึง เส้นทางที่นักศึกษาจะพัฒนาตนเองด้านทักษะในการติดต่อสื่อสาร ผูกพัน เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น การสร้างสายสัมพันธ์ และการบริหารจัดการปัญหาหรือข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และ Weisinger (1998, P.11) กล่าวว่า แผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ เป็นการกำหนดเส้นทางในการมีปฏิสัมพันธ์ และกระบวนการในการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นด้วยความเข้าใจ ความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

2) ความสำคัญของแผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ

แผนที่นำทางชีวิตด้านสัมพันธภาพ มีความสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความผูกพัน ความสัมพันธ์ทางใจ การพึ่งพากันและกัน เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการเรียนรู้ที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นประสบปัญหาหรือภาวะวิกฤต และวิถีทางในการแก้ปัญหาและขจัด ความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง

4. แผนที่นำทางชีวิตด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง

1) ความหมายของแผนที่นำทางชีวิตด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง

แผนที่นำทางชีวิตด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง หมายถึง เส้นทางที่นักศึกษาจะพัฒนาตนเองไปสู่การมีความรักชาติ มีความกล้าหาญทางจริยธรรม มีจิตอาสา ยึดมั่นในความถูกต้อง เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นไทย และกรมพล ทองธรรมชาติ และคณะ (2547, น.214) กล่าวว่า เส้นทางชีวิตของการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณภาพแห่งการเป็นพลเมืองที่ดี มีความกระตือรือร้นในการรักษาสีชาติ เสรีภาพ ปฏิบัติตามกฎหมายของสังคม สร้างความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงให้กับประเทศชาติ

2) ความสำคัญของแผนที่นำทางชีวิตด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง

แผนที่นำทางชีวิตด้านการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง มีความสำคัญที่จะทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข โดยคนในสังคมจะช่วยกันพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า และเสียสละ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ

จากแนวคิดในการกำหนดกรอบคิดของแผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้เขียนต้องการจะศึกษาวิจัยต่อไปว่า แผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษามีลักษณะอย่างไร และควรจะวางแผนอย่างไรที่จะเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีเส้นทางที่จะพัฒนาชีวิตของตนเองทั้งด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ การสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็งยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในการเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิตสามารถประยุกต์ใช้การให้การศึกษาแก่กลุ่มที่มุ่งเน้นการกระทำ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มสามารถวางแผนการเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิตให้มั่นคงเข้มแข็งยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 1) การปรึกษากลุ่มเผชิญความจริง ที่มุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเลือกที่จะทำ สามารถควบคุมวิถีชีวิตหรือการดำเนินชีวิตตามที่บุคคลนั้นต้องการ 2) การปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม

มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และ 3) การปรึกษากลุ่ม การรู้คิด-พฤติกรรม มุ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการคิด ในการพัฒนาแบบแผนการกระทำหรือ พฤติกรรมการแสดงออกใหม่และพฤติกรรมมีความเกี่ยวพันกันอย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพล ท่องธรรมชาติ. (2547). *แบบเรียนหน้าที่พลเมือง*. วัฒนาพานิช.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- ดิลก บุญเรืองรอด. (2534). *การวางแผนการศึกษา*. ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ดุขฎิ กิตติโมรากุล. (2536). การสอบเทียบอันเนื่องมาจากการแข่งขันการเร่งโต. *ก้าวไกล*. 3(10): 7.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2533). *คู่มือการฝึกอบรม การวางแผนชีวิตและอาชีพ*. กองบริการการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2558). *การสร้างแบบวัดทุนทางอาชีพของบุคคล*. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2563). *ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์* เข้าถึงได้จาก <https://www.chandra.ac.th/pages.php?id=71>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. อักษรเจริญทัศน์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2532). *การวางแผนในโรงเรียนมัธยมศึกษา*. อักษราพัฒนา.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *รายงานการวิจัยเรื่องนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภาวดี บุญญวงศ์. (2539). *การแก้ปัญหาการปรับตัวของนิสิตในหอพักด้วยการให้คำปรึกษารายกลุ่ม*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาย เทพแสง. (2548). *แผนที่นำทาง*. *วารสารวิทยาจารย์* 104(9).
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2537). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา*. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- Bohanon, H., Fenning, P., Eber, L., & Flannery, B. (2007). Identifying a roadmap of support for secondary students in school-wide positive behavior support applications. *International Journal of Special Education*, 22(1), 39-52.
- Crumbaugh J.C., & Maholick, L.T. (1997) *Manual of instruction for the purpose in life test*. Viktor Frankl Institute of Logotherapy.
- Gebhard, N., MaAllister, B., & Marriner, M. (2015). *Roadmap*. Chronicle Books LLC.
- Krumboltz, J.D. & Thoresen, C.E. (1969) *Behavioral Counseling: Cases and Techniques*. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Marshall, K&D. (2012). *My Life Map: A Journal to Help You Shape Your Future*. Penguin Random House LIC.

Redmond, J.C., Elizabeth, M., Boucebc, T., & Engstorm, J.D. (2013). *Engaging the roadmap to student success*. Association of American College & Universities, 15(2), 1-6.

Thunderheart, O. (2016). *Roadmap for life paradigm: A paradigm for the process of change*. Dorrance Publishing Co.

Watts, L.K. (2018). *Your life path: life mapping tools to help you follow your heart and live your dream, now!*. Carrel Books.

Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at work: The untapped edge for success*. Jasley-Bass Publishers.

.....

การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างเสริมพลัง สุขภาพจิตในผู้สูงอายุ

POSITIVE PSYCHOLOGY INTERVENTIONS AND APPLICATION FOR PROMOTING OF RESILIENCE IN THE ELDERLY

Received: February 24, 2021

Revised: April 24, 2021

Accepted: May 2, 2021

กนกภรณ์ ทองคุ้ม^{1*} นริศรา พึ่งโพธิ์สม² นันทชัตสันท์ สกุนพงศ์³
Kanokporn Thongkhum^{1*} Narisara Peungposop² Nanchatsan Sakunpong³

¹⁻³สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
¹⁻³Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

*Corresponding Author, email: khakjpathong@gmail.com

บทคัดย่อ

ในวัยสูงอายุจะพบความเสื่อมทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม ส่งผลให้เกิดอารมณ์ด้านลบและมีภาวะซึมเศร้าได้ ผู้ที่มีพลังสุขภาพจิตสูงจะช่วยป้องกันปัญหาทางอารมณ์ ลดความกังวลหรืออารมณ์ซึมเศร้า ทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น พลังสุขภาพจิตเป็นจิตวิทยาเชิงบวกที่ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์อันเกิดจากอารมณ์เชิงบวกที่ทำให้บุคคลมีความสุข การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในบุคคลโดยการเพิ่มตัวแปรเชิงบวก เช่น การรับรู้ความหมายของชีวิต ความกตัญญู รู้คุณ จุดแข็งภายใน ความรู้สึกด้านบวก การมองโลกในแง่ดี ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นหรือความเมตตา กรุณา มีการศึกษาพบว่า การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกอย่างน้อย 1 สัปดาห์และในระยะยาว จะช่วยให้พลังสุขภาพจิตสูงขึ้น อาการซึมเศร้าลดลง และเพิ่มสุขภาวะที่ดีของผู้สูงอายุ บทความนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกและการประยุกต์ใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในการสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสำคัญ: จิตวิทยาเชิงบวก, การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก, พลังสุขภาพจิต, ผู้สูงอายุ

Abstract

In old age, physical, mental and social deterioration can lead to negative emotions and depression. People with high resilience can help prevent emotional problems, reduce anxiety or depressed mood. The result is better mental health. The resilience is part of positive psychology that studies human behavior arising from the positive emotions that make a person happy. Positive psychology interventions are an activity that produces positive changes in an individual by increasing positive

variables such as the perception of the meaning of life, gratitude, inner strengths, positive feelings, optimism, compassion for others and kindness. Studies have shown the effects of a 1-week positive psychology intervention on the elderly also reported improvements in resilience, depressive symptoms, and well-being over time. This article aims to present the concept of positive psychology and its applications of positive psychology interventions for promoting resilience in the elderly and promote the elderly to have a good quality of life.

Key words: Positive psychology, Positive psychology interventions, resilience, elderly

บทนำ

การสูงวัยของประชากรเป็นปัญหาสุขภาพทั่วโลกเมื่อต้นปีของผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเติบโตเร็วกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ โดยเฉพาะในประเทศไทยกำลังมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี 2565 ประเทศไทยจะเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” เมื่อสัดส่วนผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 20 และในปี 2581 สัดส่วนผู้สูงอายุจะสูงถึงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด (Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute, 2018) ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจะเผชิญกับการทำงานของร่างกายที่ลดลงและอาจสูญเสียการทำงานของร่างกาย อีกทั้งยังเผชิญกับโรคเรื้อรังซึ่งมีผลเชิงลบกับสุขภาพจิต และการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพส่งผลกระทบต่อการทำงานของจิตใจและสัมพันธ์สุขภาพระหว่างบุคคลในช่วงบั้นปลายของชีวิต ทำให้สุขภาพโดยรวมและความปลอดภัยของผู้สูงอายุเสื่อมลงตามไปด้วย การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้ความพึงพอใจในชีวิตและความหมายของชีวิตในผู้สูงอายุลดลง ส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุได้ (Steptoe et al., 2014; Kashaniyan & Khodabakhshi, 2015) มีการศึกษาพบว่าพลังสุขภาพจิตในระดับสูงจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตในการรับรู้ระดับการทำงานของร่างกายและจิตใจ และช่วยลดความวิตกกังวลและอาการซึมเศร้าในผู้สูงอายุ (Gerino et al., 2017)

พลังสุขภาพจิต (Resilience) เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวได้ดีเมื่อเผชิญกับความทุกข์ยาก และสามารถฟื้นตัวจากประสบการณ์ที่ยากลำบาก โดยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความคิด และการกระทำของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ (American Psychological Association, 2014) การมีพลังสุขภาพจิตช่วยเพิ่มสุขภาพที่ดีของบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะมีทรัพยากรทางจิตใจ สังคม และร่างกาย ที่จำเป็นในการจัดการกับความท้าทายหรือเหตุการณ์ที่ตึงเครียดในชีวิต งานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ให้ความสนใจกับความรู้เกี่ยวกับพลังสุขภาพจิตและผลกระทบต่อสุขภาพที่ดีในผู้สูงอายุ (MacLeod et al., 2016) การศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าพลังสุขภาพจิตเป็นหนึ่งในปัจจัยป้องกันที่เอื้อให้เกิดผลการปรับตัวในเชิงบวกในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ และแสดงให้เห็นว่าลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวก เช่น อารมณ์เชิงบวก การมองโลกในแง่ดี ความสัมพันธ์เชิงบวก และการมีจุดมุ่งหมายในชีวิต มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีขึ้น (Gooding et al., 2012) ซึ่งการตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของประชากรสูงอายุเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสุขภาพที่ดีของผู้สูงอายุจึง

เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุอีกด้วย (Sutipan et al., 2017)

จิตวิทยาเชิงบวกเป็นมุมมองทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่า มุ่งเน้นไปที่แง่มุมของสภาวะการณที่นำไปสู่ความสุข ความสมหวัง และความเจริญรุ่งเรืองของบุคคล เป็นการทำงานในระดับบุคคล องค์กร และชุมชน หรืออีกนัยหนึ่งคือการทำที่บุคคลมีประสบการณ์เชิงบวก บุคลิกภาพเชิงบวก ชุมชนและสถาบันเชิงบวก เพื่อป้องกันการเกิดโรคและพัฒนาคุณภาพชีวิต (Seligman et al., 2017) ซึ่งกระบวนการที่สนับสนุนพื้นฐานด้านจิตวิทยาเชิงบวกเป็นแนวทางใหม่ในการเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจและส่งเสริมสุขภาพจิต (Kobau et al., 2011) ทั้งนี้ ได้มีการออกแบบการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อใช้ในการฝึกฝนความรู้สึกรักใคร่ พหุติกรรม หรือความรู้ความเข้าใจในเชิงบวก โดยมีกิจกรรม เช่น การเขียนจดหมายแสดงความขอบคุณ การฝึกคิดในแง่บวก การเล่าประสบการณ์เชิงบวกและการเข้าสังคม ซึ่งมีการศึกษาพบว่าการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกช่วยเพิ่มสุขภาวะที่ดีในกลุ่มตัวอย่าง (Layous et al., 2014)

ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology intervention) เพื่อเพิ่มพลังสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีในผู้สูงอายุ โดยเพิ่มการรับรู้และกระตุ้นอารมณ์เชิงบวกในผู้สูงอายุ (Smith & Hanni, 2019) ซึ่งในประเทศไทย การประยุกต์ใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในผู้สูงอายุเพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตนั้นยังไม่พบหลักฐานการศึกษา มีเพียงการนำแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสุขของผู้สูงอายุ (Boonprakam & Siriwong, 2017) ดังนั้น การมีความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก และลักษณะของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก จะช่วยให้สามารถนำวิธีการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกไปใช้ในการสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก ลักษณะของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก การประยุกต์ใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในการสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ รวมทั้งการประเมินผลและผลลัพธ์ที่ได้ ผู้สนใจสามารถนำแนวคิดการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในการสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตไปประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้นได้

แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)

จิตวิทยาเชิงบวกเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์เชิงบวก ลักษณะเชิงบวก และสถาบันเชิงบวกของบุคคล ในการป้องกันไม่ให้เกิดโรคและพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งจิตวิทยาเชิงบวกในระดับส่วนบุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่มีคุณค่าของบุคคล ได้แก่ สุขภาวะที่ดี ความสมถะและความพึงพอใจในอดีต ความหวังและการมองโลกในแง่ดีในอนาคต การทำงานอย่างเพลิดเพลินและความสุขในปัจจุบัน ส่วนในระดับบุคลิกภาพนั้นเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะในเชิงบวกของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน ความกล้าหาญ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรู้สึกทางสุนทรียภาพ ความพากเพียร การให้อภัย ความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่นในอนาคต ความเชื่อเรื่องจิตวิญญาณ ความสามารถพิเศษ ความรอบรู้ และในระดับกลุ่มนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรมของพลเมืองและสถาบันที่ขับเคลื่อนบุคคลไปสู่ความเป็นพลเมืองที่ดี ได้แก่ ความรับผิดชอบ การเลี้ยงดู การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น ความสุภาพ ความรู้จักประมาณ ความอดทนอดกลั้น และจรรยาบรรณในการทำงาน (Seligman & Csikszentmihalyi, 2014)

เจสดี และคณะ ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกันว่า จิตวิทยาเชิงบวกเป็นศาสตร์และแนวปฏิบัติทางด้านจิตวิทยา ที่พยายามทำความเข้าใจและส่งเสริมสุขภาวะที่ดีผ่านการแทรกแซงและการ

ประเมิน เพื่อเสริมสร้างสุขภาพด้านพฤติกรรมและจิตใจ โครงสร้างที่สำคัญในจิตวิทยาเชิงบวก ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านสุขภาพจิตเชิงบวก และลักษณะทางจิตสังคมเชิงบวก โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือสุขภาวะที่ดีขึ้น ซึ่งทำได้โดยการเพิ่มลักษณะทางจิตสังคมเชิงบวก เช่น พลังสุขภาพจิตและการสนับสนุนทางสังคม (Jeste et al., 2015) นอกจากนี้ จิตวิทยาเชิงบวกยังประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับจุดแข็งของตัวบุคคลที่ถูกกำหนดให้เป็นลักษณะของบุคคลเพื่อบรรลุสุขภาวะที่ดีและเพื่อความเจริญรุ่งเรืองโดยรวมถึงคุณลักษณะต่างๆ เช่น ความหวัง ความกตัญญู ความรักในการเรียนรู้ ความซื่อสัตย์ และอารมณ์ขัน (Seligman & Csikszentmihalyi, 2014)

ในการวิจัยและการปฏิบัติทางจิตวิทยาคลินิกพบว่า แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการทำงานเชิงบวก โดยมีประเด็นเกี่ยวกับวิธีการประเมินเชิงบวกในสภาพแวดล้อมทางคลินิก มีการนำเสนอข้อควรพิจารณาหลัก 3 ประการ ประการแรกมาตรการทางคลินิกที่มีอยู่อาจประเมินการทำงานในเชิงบวกอยู่แล้ว หากการทำงานในเชิงบวกและเชิงลบมีความต่อเนื่องกัน ดังเช่นมิติสองขั้วจากความสุขไปสู่ภาวะซึมเศร้า และจากความวิตกกังวลไปสู่การผ่อนคลาย ประการที่สอง มาตรการเฉพาะของการทำงานเชิงบวก เช่น ความสุขที่แท้จริง สุขภาวะที่ดี สามารถใช้ร่วมกับมาตรการทางคลินิกที่มีอยู่ได้ ประการที่สามจำเป็นต้องมีมาตรการที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงขึ้นอยู่กับว่าสุขภาวะที่ดีถูกกำหนดให้เป็นการทำงานทางอารมณ์หรือทางการแพทย์ หรือเป็นการเติบโตที่มุ่งเน้นมนุษยธรรม เช่น ความถูกต้อง ซึ่งจะเห็นได้ว่า การพัฒนาจิตวิทยาคลินิกเชิงบวก จะเน้นเชิงบูรณาการและให้น้ำหนักอย่างเท่าเทียมกันในการทำงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบในทุกด้านของการวิจัยและการปฏิบัติ ลักษณะเชิงบวก เช่น ความกตัญญู พลังสุขภาพจิต และอารมณ์เชิงบวก สามารถทำนายความผิดปกติได้นอกเหนือจากการมีลักษณะเชิงลบ และการป้องกันผลกระทบของเหตุการณ์ในชีวิตเชิงลบ ซึ่งอาจป้องกันการแสดงความผิดปกติต่างๆ ได้ ดังนั้น การส่งเสริมพลังสุขภาพจิตจึงสามารถทำได้ทั้งในกลุ่มประชากรที่ไม่ได้รับการรักษาทางคลินิก และรักษากลุ่มที่มีความผิดปกติทางคลินิกได้ (Wood & Tarrier, 2010) ทั้งนี้ มีการศึกษาพบว่าจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกรอบทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจในการดูแลด้านจิตวิทยาของผู้สูงอายุ (Jeste et al., 2015)

สรุปได้ว่า จิตวิทยาเชิงบวกเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติและสถานะทางจิตวิทยาที่เป็นบวก เน้นถึงปัญหาต่างๆ ที่มีอยู่ในการจำแนกปรากฏการณ์ที่เป็นบวกหรือลบ ตัวอย่างเช่น คุณสมบัติเชิงบวก เช่น การมองโลกในแง่ดี ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาวะที่ดี ในขณะที่กระบวนการเชิงลบ เช่น ความวิตกกังวล บางครั้งอาจเอื้อต่อสุขภาวะที่ดีได้ หรืออีกนัยหนึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบที่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมาอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ จิตวิทยาเชิงบวกมุ่งเน้นไปที่จุดแข็งและศักยภาพของบุคคล ค้นหาสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีความหมายและการดำรงชีวิต จึงสามารถนำจิตวิทยาเชิงบวกมาใช้ในการพัฒนาผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าในตนเอง และสร้างเสริมสุขภาวะที่ดีให้แก่ตนเองได้

ลักษณะของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology Intervention)

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา การวิจัยในสาขาจิตวิทยาเชิงบวกได้เกิดขึ้นและเริ่มให้ความสนใจในวิธีการส่งเสริมโดยผ่านการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งลักษณะของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกิจกรรมหรือวิธีการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการปลูกฝังประสบการณ์เชิงอัตวิสัยเชิงบวก การสร้างลักษณะที่เป็นบวกของแต่ละบุคคล และการสร้างคุณธรรมของพลเมืองและสถาบันเชิงบวก (Bolier et al., 2013) หรือ

อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกผ่านกระบวนการเชิงบวก (Parks et al., 2015) นับตั้งแต่มีการตีพิมพ์บทความของ Seligman และ Csikszentmihalyi ในปี ค.ศ. 2014 จำนวนการศึกษากการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วโลก โดยพบว่า การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมีประสิทธิภาพในการเพิ่มคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีของบุคคล โดยการใช้ผลลัพธ์ที่หลากหลายเพื่อครอบคลุมแง่มุมเชิงบวกและเชิงลบ โดยรวมถึงการมีความสุขเพิ่มขึ้น มีความพึงพอใจในชีวิต มีอารมณ์เชิงบวก ลดอาการซึมเศร้าและอารมณ์เชิงลบ (Bolier et al., 2013) มีการศึกษาจำนวนมากที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกต่อสุขภาวะที่ดีของผู้สูงอายุ เช่น การระลึกถึงในเชิงบวก (Chiang et al., 2010) การบำบัดทบทวนชีวิต (Preschl et al., 2012) การมีอารมณ์ขัน การให้อภัย การให้เกียรติ และความกตัญญู (Bolier et al., 2013)

ทั้งนี้ การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเน้นองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ เป้าหมายของการแทรกแซง และวิธีดำเนินการแทรกแซง ซึ่งเป้าหมายของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมุ่งส่งเสริมลักษณะเชิงบวกของบุคคลในการบรรลุสุขภาวะที่ดี โดยมีแนวทางที่สอดคล้องกับทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก หรืออาจกล่าวได้ว่า การใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อเป็นกลยุทธ์เสริมในการส่งเสริมและรักษาสุขภาพจิต โดยที่การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีและประสิทธิภาพของบุคคล วิธีการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ใช้ เช่น การฝึกฝนด้วยตนเอง การฝึกอบรมแบบกลุ่ม และการบำบัดรายบุคคล (Bolier et al., 2013)

ดังจะเห็นได้ว่า การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นวิธีการแทรกแซงที่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มอารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรม และความรู้ความเข้าใจในเชิงบวก ซึ่งกิจกรรมการแทรกแซงได้พัฒนาสอดคล้องกับทฤษฎีของจิตวิทยาเชิงบวก และเกิดผลลัพธ์เชิงบวกจากการแทรกแซง การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกจึงเป็นการสร้างชีวิตที่น่าพึงพอใจที่เต็มไปด้วยความหมาย ความสุข ความผูกพัน ความสัมพันธ์เชิงบวก และความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนและมีความสุข ดังนั้น จึงควรมีการประยุกต์ใช้วิธีการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกกับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาวะที่ดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

การประยุกต์ใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุ

เมื่อกกล่าวถึง “จิตวิทยาเชิงบวก” บุคคลจะมองเห็นภาพหรือสัมผัสได้ถึงสิ่งที่ดี ๆ อารมณ์ที่แจ่มใส การคิดบวก การมองโลกในแง่ดี จิตวิทยาเชิงบวกเป็นการศึกษาคุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวก และจุดแข็งของบุคคล มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจและส่งเสริมปัจจัยที่เอื้อให้บุคคล ชุมชน และสังคมเจริญเติบโต การศึกษาวิจัยแบบตัดขวาง การวิจัยเชิงทดลองและการวิจัยระยะยาวแสดงให้เห็นว่า อารมณ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การทำงาน ครอบครัว และสถานะทางเศรษฐกิจ และพบว่ากระบวนการทัศนด้านจิตวิทยาเชิงบวกได้นำเสนอแนวทางใหม่ในการเสริมสร้างพลังสุขภาพจิต (Kobau et al., 2011)

พลังสุขภาพจิตเป็นแนวคิดทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นการระบุลักษณะของบุคคลที่สามารถทำให้ตนเองแข็งแกร่งขึ้นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และสามารถจัดการกับความทุกข์ทรมานทางจิตใจและความแปรปรวนต่างๆ ของชีวิตได้ (Taormina, 2015) หรืออีกนัยหนึ่ง พลังสุขภาพจิตเป็นความสามารถในการยืนหยัดต่อสู้กับความทุกข์ยาก และสามารถ "เด็งกลับ" สู่สถานะสมดุลหลังเผชิญ

กับความทุกข์ยาก (Margolis & Stoltz, 2010) พลังสุขภาพจิตมีโครงสร้าง 4 มิติ ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความอดทน ความสามารถในการปรับตัว และการฟื้นตัว (Taormina, 2015) คุณลักษณะของบุคคลที่มีพลังสุขภาพจิตมักจะมองโลกในแง่ดี อยากรู้ อยากเห็น เปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ มีการส่งเสริมอารมณ์เชิงบวกในเชิงรุก โดยใช้อารมณ์ที่สนุกสนาน เทคนิคการผ่อนคลาย และการคิดในแง่ดี บุคคลจะมองสิ่งต่างๆ ในแง่บวก มีมุมมองที่เป็นจริงเกี่ยวกับความสามารถของตน รับผิดชอบและยอมรับความผิดต่อการกระทำของตนเอง มองว่าปัญหาเป็นความท้าทาย สามารถจัดการกับความกดดันและความเครียดอย่างสร้างสรรค์ มีความสุขกับสัมพันธภาพที่ดีเชิงบวก มีความสุขกับตนเองและความสำเร็จของผู้อื่น บุคคลที่มีพลังสุขภาพจิตจึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Schetter & Dolbier, 2011)

พลังสุขภาพจิตเป็นบริบทในการพัฒนาตนเอง บางคนสามารถสร้างพลังสุขภาพจิตได้เองตามธรรมชาติ ในขณะที่บางคนไม่สามารถสร้างเองได้ ซึ่งพลังสุขภาพจิตเป็นกระบวนการที่สามารถพัฒนาได้จากประสบการณ์ภายในและสภาพแวดล้อมของบุคคล รวมถึงอิทธิพลของครอบครัว เพื่อน และความสัมพันธ์ทางสังคม แนวคิดการพัฒนาพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุเป็นที่สนใจเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน จากการศึกษาพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุพบว่าผู้สูงอายุรับรู้และมีความเข้าใจในประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพลังสุขภาพจิตของตนเอง โดยผู้สูงอายุมีลักษณะของพลังสุขภาพจิตฝังลึกอยู่ในบริบททางสังคมและทางกายภาพของผู้สูงอายุ เช่น มีทัศนคติเชิงบวก มีการสวดมนต์ภาวนา หรือมีการทำงานช่วยเหลือสังคม (Wiles et al., 2012)

การพัฒนาผู้สูงอายุโดยการแทรกแซงจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิต สามารถทำได้ก่อนเกิดสถานการณ์ตึงเครียด ระหว่างเกิดสถานการณ์ตึงเครียด หรือหลังเกิดสถานการณ์ที่ตึงเครียด การแทรกแซงแต่ละรูปแบบอาจมีประสิทธิภาพแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา ตามหลักการแล้วการแทรกแซงหรือการฝึกอบรมจะเกิดขึ้นก่อนเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเพื่อให้บุคคลนั้นเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับความทุกข์ยากได้ดีขึ้น (Southwick et al., 2014) โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิต ส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นแบบส่วนบุคคลหรือแบบกลุ่ม มีรูปแบบทางเลือกในการใช้ ได้แก่ การแทรกแซงทางออนไลน์ หรือการฝึกอบรมหลายรูปแบบโดยรวมรูปแบบต่างๆ เข้าด้วยกัน เช่น แบบส่วนบุคคลและการฝึกสอนทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ โปรแกรมการฝึกพลังสุขภาพจิตมักใช้วิธีการต่างๆ เช่น การอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ แบบฝึกหัดและการบ้าน เพื่อเสริมสร้างเนื้อหาการฝึกอบรมให้เข้มข้นขึ้น นอกจากนี้ เนื้อหาการฝึกอบรมยังมีองค์ประกอบเกี่ยวกับสุขภาพจิตศึกษา เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องพลังสุขภาพจิตหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมแต่ละเรื่อง (Helmreich et al., 2017)

ทั้งนี้ การประยุกต์ใช้แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกในผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีเป้าหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีตัวแปรตามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เช่น สุขภาวะที่ดีทางจิตใจ ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกโดดเดี่ยว ความสุข ความหมายของชีวิต ความพึงพอใจในชีวิต พลังสุขภาพจิต โดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การระลึกถึงความหลัง การแสดงความขอบคุณต่อผู้มีพระคุณ การบันทึกสิ่งดีๆ สามสิ่งในแต่ละวัน การบันทึกสามสิ่งที่ทำให้มีความสุข การใช้จุดแข็งของตนเองในรูปแบบใหม่ การสวดมนต์ภาวนา การสร้างอารมณ์เชิงบวก ซึ่งรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมมีทั้งการบำบัดแบบกลุ่มกับผู้บำบัด และการฝึกออนไลน์ด้วยตนเอง โดยมีระยะเวลาในการ

แทรกแซงอยู่ในช่วง 1-10 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เช่น แบบสอบถามความหมายในชีวิต แบบทดสอบสุขภาพทางจิตแบบย่อ แบบวัดความพึงพอใจต่อชีวิต แบบวัดพลังสุขภาพจิต แบบประเมินภาวะซึมเศร้า มาตรการวัดความสุข โดยมีการประเมินผลก่อนและหลังให้การแทรกแซง และติดตามผลในช่วง 1, 3 และ 6 เดือน พบว่าเกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อภาวะซึมเศร้า สุขภาพที่ดีทางจิตใจ ความรู้สึกโดดเดี่ยว และพลังสุขภาพจิต อย่างมีนัยสำคัญ ผู้สูงอายุมีความสุขเพิ่มขึ้น รู้สึกมีความหมายในชีวิต และมีความพึงพอใจในชีวิต ภายหลังการแทรกแซง (Chiang et al., 2010; Proyer, Gander et al., & Kashaniyan & Khodabakhshi, 2015; Smith & Hanni, 2019)

นอกจากนี้ยังพบผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมในแง่ของการแทรกแซงทางคลินิกในผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มพลังสุขภาพจิตและความสามารถของตนเอง และลดความไม่พึงพอใจจากความรู้สึกโดดเดี่ยว เพื่อลดระดับความทุกข์ทางจิตใจ ซึ่งพลังสุขภาพจิตในระดับสูงจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตในการรับรู้ในระดับร่างกายและจิตใจ และในขณะเดียวกันก็ช่วยลดความวิตกกังวลและอาการซึมเศร้า (Gerino et al., 2017) จะเห็นได้ว่า พลังสุขภาพจิตเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดี และสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ (Jeste et al., 2015) เช่นเดียวกับผลลัพธ์จากการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการแทรกแซงจิตวิทยาเชิงบวกมุ่งส่งเสริมลักษณะเชิงบวกของบุคคล ซึ่งกระบวนการที่คนด้านจิตวิทยาเชิงบวกได้นำเสนอแนวทางใหม่ในการเสริมสร้างพลังสุขภาพจิตโดยใช้วิธีการที่หลากหลายในผู้สูงอายุ เช่น การระลึกถึงความหลัง การมีทัศนคติเชิงบวก การสวดมนต์ภาวนา การใช้จุดแข็งที่ของตนเอง หรือการทำงานช่วยเหลือสังคม โดยมีรูปแบบวิธีการฝึกด้วยตนเอง เช่น ทำแบบฝึกหัดและการบ้าน หรือฝึกออนไลน์ และการฝึกแบบกลุ่ม โดยการอภิปรายและการแสดงบทบาทสมมติ ระยะเวลาในการแทรกแซงอยู่ในช่วง 1-10 สัปดาห์ และติดตามผลหลังจากแทรกแซง 1, 3 และ 6 เดือน ซึ่งกิจกรรมการแทรกแซงอาจปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาวเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน

ดังนั้นจึงสามารถใช้กิจกรรมการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในการเสริมสร้างพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ทั้งนี้ การพัฒนาพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุอาจดำเนินการแทรกแซงตามความเหมาะสมหรือตามความต้องการของผู้สูงอายุ และสามารถดำเนินการได้โดยสมาชิกในครอบครัว ทีมสุขภาพ องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพคือลดอาการซึมเศร้า และมีสุขภาพที่ดี ดังนั้น การแทรกแซงจิตวิทยาเชิงบวกจึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตในบริบทของผู้สูงอายุไทยได้ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

การประเมินผลการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก

จากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก นักวิจัยได้สำรวจวิธีการที่สอดคล้องกับแบบจำลองทางทฤษฎีซึ่งมีความซับซ้อนในการวัดและพัฒนาสุขภาพจิต โดยตระหนักดีว่าสุขภาพที่ดีมักจะเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ไม่หยุดนิ่งระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ทางจิตวิทยาเชิงบวกและเชิงลบ ในแง่ของคุณภาพระเบียบวิธีของการศึกษาที่เลือก พบว่าการศึกษาส่วนใหญ่มีความโดดเด่นในการใช้มาตรการเชิงปริมาณทั้งใน

การประเมินผลก่อนและหลังการแทรกแซง โดยใช้มาตรวัดผลลัพธ์ เช่น ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล สุขภาวะที่ดีทางจิตใจ และภาวะซึมเศร้า (Bolier et al., 2013)

การประเมินผลการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่วนใหญ่เน้นการได้ประโยชน์ของผู้เข้าร่วม และจะประเมินผลจากตัวแปรตามต่างๆ ของแต่ละงานวิจัย ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และใช้เครื่องมือหลายชนิดในการวัดผล ดังเช่น การศึกษาทบทวนแบบจำลองทางทฤษฎีสำหรับการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก เพื่อกำหนดเป้าหมายพฤติกรรมสุขภาพในผู้ป่วยเบาหวานที่มีหรือไม่มีภาวะซึมเศร้า ประเมินผลการศึกษาโดยการวัดอัตราการทำกิจกรรมสำเร็จของผู้เข้าร่วม โดยให้ผู้เข้าร่วมให้คะแนนการมองโลกในแง่ดีและผลกระทบเชิงบวก ก่อนและหลังการฝึกกิจกรรมแต่ละครั้ง ในมาตราส่วน 1-10 และหลังจากฝึกกิจกรรมแล้วผู้เข้าร่วมยังให้คะแนนความผ่อนคลายและประโยชน์โดยรวมของการฝึกกิจกรรม ในมาตราส่วน 1-10 และในสัปดาห์ที่ 12 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความผ่อนคลายของกิจกรรมโดยรวม ประโยชน์และการประยุกต์ใช้การแทรกแซงกับผู้เข้าร่วม นอกจากนี้ยังได้ทำการวัดการเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการรักษา เพื่อดูผลลัพธ์ทางคลินิกของผู้ป่วย ในสัปดาห์ที่ 6 และ 12 โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ แบบทดสอบการมองโลกในแง่ดี, แบบสอบถามความกตัญญูแก่เวทีกี, แบบประเมินระดับความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า (Huffman et al., 2015) และศึกษานำร่องเพื่อตรวจสอบผลของการแทรกแซงการสร้างอารมณ์เชิงบวก 1 สัปดาห์ต่อพลังสุขภาพจิตและสุขภาวะที่ดีของผู้สูงอายุ (เช่น อาการซึมเศร้าและความสุข) ผู้เข้าร่วมทำแบบวัดพลังสุขภาพจิต แบบประเมินอาการซึมเศร้า และแบบประเมินความสุข ก่อนและหลังการแทรกแซงใน 1 เดือน และ 3 เดือน หลังจากการแทรกแซง (Smith & Hanni, 2019) จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 การศึกษานี้ใช้แบบวัดในการประเมินผลทางจิตใจในเชิงบวกเพียงด้านเดียว

ส่วนการศึกษาที่ใช้แบบวัดในการประเมินผลทางกายและทางจิตใจร่วมกัน ได้แก่ การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการจำลองสภาพแวดล้อมให้เสมือนจริงสำหรับผู้ป่วยมะเร็งระยะลุกลามในสถานพยาบาล เพื่อประเมินความเป็นไปได้และประโยชน์ที่เป็นไปได้ของการแทรกแซงทางจิตใจที่ใช้การจำลองสภาพแวดล้อมให้เสมือนจริง เพื่อกระตุ้นอารมณ์เชิงบวกต่อผู้ป่วย โดยการวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยและการรับรู้คุณประโยชน์ วิธีการแทรกแซงโดยการให้ผู้ป่วยอยู่ในสภาพแวดล้อมเสมือนจริงที่ออกแบบมาเพื่อกระตุ้นให้เกิดความสุขหรือความผ่อนคลาย การเข้าร่วมทั้งหมด 4 ครั้ง ๆ ละ 30 นาที ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ ผู้ป่วยจะได้รับการประเมินอารมณ์ก่อนและหลังการแทรกแซงในแต่ละครั้ง โดยใช้แบบวัดความเจ็บปวดแบบสเกล และประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยหลังการแทรกแซงในแต่ละครั้ง และเมื่อสิ้นสุดการแทรกแซง (Baños et al., 2013) นอกจากนี้ยังพบว่า การศึกษาการทบทวนอย่างเป็นระบบในการประเมินผลการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกต่อสุขภาวะที่ดีในผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดี โดยการทบทวนประเภทของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกรวมถึงการวัดสุขภาวะที่ดีของสูงอายุ ได้มีการนำเอา การเข้าถึง, ความสามารถ, การยอมรับ, การนำไปใช้ และการดำรงไว้ มาใช้ประเมินประสิทธิผลของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกร่วมด้วย (Sutipan et al., 2017)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมีกิจกรรมการแทรกแซงต่างๆ มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่มีการกำหนดเป้าหมายไปที่การส่งเสริมสุขภาวะที่ดี ไม่ใช่เพื่อลดความเจ็บป่วย การศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางที่มุ่งเน้นสอดคล้องกับแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก และพบว่าการประเมินผลการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่วนใหญ่จะประเมินผลจากการมีสุขภาวะที่ดีทั้งทาง

ร่างกายและจิตใจ และให้ความสำคัญกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก มีการศึกษาพบว่า การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะมีโรคเรื้อรังร่วมด้วย ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ ซึ่งจากประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกจะช่วยลดภาวะซึมเศร้า และเพิ่มสุขภาวะที่ดีของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี

ผลลัพธ์ที่ได้จากการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก

การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นวิธีการรักษาหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งปลูกฝังความรู้สึกเชิงบวก พฤติกรรมเชิงบวก หรือความรู้ความเข้าใจเชิงบวกเพื่อเพิ่มสุขภาวะที่ดีและลดอาการซึมเศร้า ลดความเครียดหรือความวิตกกังวล ซึ่งพบว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวก รวมถึงภาวะซึมเศร้าและอายุ ตลอดจนรูปแบบและระยะเวลาของการแทรกแซง ซึ่งมีการศึกษาพบว่า การแทรกแซงจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากมีระยะเวลานานขึ้น จากการติดตามผลตั้งแต่ 3-6 เดือน ในการศึกษาประสิทธิผลของการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกสำหรับประชาชนทั่วไป และสำหรับบุคคลที่มีปัญหาทางจิตสังคม พบว่า มีผลลัพธ์เชิงบวกเล็กน้อย แต่ยังคงมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีและสุขภาวะที่ดีทางจิตใจ ซึ่งบ่งชี้ว่าผลลัพธ์ที่ได้มีนัยสำคัญที่ยั่งยืน (Bolier et al., 2013)

ทั้งนี้ การศึกษาวิจัยพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุมุ่งเสนอความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับลักษณะทางจิตวิทยาและทางกายภาพ ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น ความสุขที่มากขึ้น สุขภาพจิต และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ ภาวะซึมเศร้าที่ลดลง อายุที่ยืนยาว และความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตลดลง (MacLeod et al., 2016) ซึ่งคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น ความสุขที่มากขึ้น และภาวะซึมเศร้าที่ลดลง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการแทรกแซงเพื่อส่งเสริมพลังสุขภาพจิต คุณลักษณะเชิงบวกที่สำคัญของพลังสุขภาพจิตสูงที่เชื่อมโยงกับผลลัพธ์เชิงบวกเหล่านี้ ได้แก่ ทักษะการเผชิญปัญหาที่เข้มแข็ง การมองโลกในแง่ดี การคิดเชิงบวก อารมณ์เชิงบวก การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางกายภาพ และเครือข่ายการสนับสนุนทางสังคมที่แข็งแกร่ง (Gooding et al., 2012)

สามารถแบ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกได้ 3 ด้าน คือ ผลลัพธ์ด้านความคิด ผลลัพธ์ด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ และผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมและร่างกาย ตัวอย่างเช่น

การศึกษาการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยใช้สภาพแวดล้อมเสมือนจริงสำหรับผู้ป่วยมะเร็งระยะลุกลามในสถานพยาบาล 1) ผลลัพธ์ด้านความคิด พบว่าผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจและรับรู้ประโยชน์ของการแทรกแซงที่ได้รับ ประโยชน์หลักที่รับรู้คือ มีสิ่งดึงดูดความสนใจ มีความเพลิดเพลิน และส่งเสริมสภาวะผ่อนคลาย 2) ผลลัพธ์ด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ พบว่ามีการเพิ่มขึ้นของอารมณ์เชิงบวกและอารมณ์เชิงลบลดลง 3) ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม พบว่า มีความเพลิดเพลิน และมีภาวะผ่อนคลายหลังได้รับการแทรกแซง (Baños et al., 2013)

การศึกษาความเป็นไปได้และการยอมรับการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานประเภทที่สอง 1) ผลลัพธ์ด้านความคิด พบว่าผู้เข้าร่วมให้คะแนนแบบฝึกหัดจากคู่มือจิตวิทยาเชิงบวก (เช่น การเขียนจดหมายขอบคุณ การแสดงความกรุณา) ว่ามีประโยชน์ และง่ายต่อการทำให้เสร็จสมบูรณ์ 2) ผลลัพธ์ด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ ผู้เข้าร่วมรายงานว่ามีการปรับปรุงในแง่ดีในด้าน

ความกตัญญู ความหดหู่ ความวิตกกังวล การทำงานของร่างกาย 3) ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผู้เข้าร่วมรายงานว่ามี การปรับปรุงในแง่ดีในด้านการดูแลตนเองและพฤติกรรมสุขภาพ (DuBois et al., 2016)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเชิงบวกและผลลัพธ์ของระบบหัวใจและหลอดเลือด, กลไกที่เป็นไปได้ทั้งทางพฤติกรรมและทางสรีรวิทยาโดยที่สภาวะทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพหัวใจและหลอดเลือด และการแทรกแซงมุ่งไปที่การปลูกฝังคุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวกในผู้ที่มีสุขภาพดีและมีภาวะเจ็บป่วย พบว่า 1) ผลลัพธ์ด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ ได้แก่ คุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยเฉพาะการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์อย่างอิสระกับผลลัพธ์ของระบบหัวใจและหลอดเลือด และการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับการลดอาการซึมเศร้า 2) ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ได้แก่ คุณลักษณะเชิงบวกเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของพฤติกรรมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคหัวใจและหลอดเลือด (เช่น การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกาย) และการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับสภาวะที่ดีขึ้น (DuBois et al., 2012)

จะเห็นได้ว่าการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมีประสิทธิผลในการเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีและสภาวะที่ดีทางจิตใจ รวมทั้งช่วยลดอาการซึมเศร้าในผู้สูงอายุได้ เนื่องจากช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทั้งในด้านความคิด ความรู้สึกหรืออารมณ์ และพฤติกรรม ดังนั้น ผู้ให้บริการทางการแพทย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุควรใช้เทคนิคทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในการดูแลบำบัดรักษาผู้สูงอายุแบบรายบุคคลหรือรายกลุ่ม และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในกลุ่มประชากรที่หลากหลายโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีโรคเรื้อรังร่วมด้วย เพื่อช่วยลดผลกระทบจากอาการซึมเศร้าและเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุให้ยั่งยืนต่อไป

บทสรุป

บทความนี้อธิบายถึงการประยุกต์ใช้การแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกในผู้สูงอายุเพื่อสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ การที่ผู้สูงอายุมีคุณลักษณะของพลังสุขภาพจิตเป็นสิ่งสำคัญในการปกป้องตัวเองจากความรู้สึกในแง่ลบและการป้องกันความเจ็บป่วยทางจิต เป็นการดีที่พลังสุขภาพจิตเป็นทักษะที่ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งคนที่มีความสุขทางจิตมักจะมองโลกในแง่ดี อยากรู้อยากเห็น เพื่อเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ และส่งเสริมอารมณ์เชิงบวกในเชิงรุก ลักษณะเหล่านี้สามารถพัฒนาได้โดยใช้เทคนิคจิตวิทยาเชิงบวก เนื่องจากจิตวิทยาเชิงบวกมุ่งเน้นไปที่จุดแข็งและศักยภาพของบุคคล เพื่อให้มีความพึงพอใจในชีวิตและดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย โดยการฝึกฝนเทคนิคเหล่านี้เป็นประจำทุกวัน ผู้สูงอายุจะสามารถเพิ่มอารมณ์เชิงบวก การมองโลกในแง่ดี มีพลังสุขภาพจิตและสภาวะที่ดี สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ดังนั้น การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างเสริมพลังสุขภาพจิตในผู้สูงอายุ ควรพิจารณาแนวคิดและเทคนิคทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ชี้ให้เห็นถึงผลของความหวัง ความสุข การตั้งเป้าหมาย และการมองโลกในแง่ดีของผู้สูงอายุ ซึ่งมีการศึกษาพบว่าการแทรกแซงทางจิตวิทยาเชิงบวกมีประสิทธิผลในการเพิ่มสภาวะที่ดีและลดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ จิตวิทยาเชิงบวกเป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้นนักวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์และบุคคลทั่วไปสามารถนำองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาเชิงบวกไปใช้ได้อย่างหลากหลาย ทั้งในการวิจัยและการประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสุขของบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม

เอกสารอ้างอิง

- American Psychological Association. (2014) The Road to Resilience. Available from: <https://studentsuccess.unc.edu/files/2015/08/The-Road-to-Resiliency.pdf>
- Baños, R. M., Espinoza, M., García-Palacios, A., Cervera, J. M., Esquerdo, G., Barrajón, E., & Botella, C. (2013). A positive psychological intervention using virtual reality for patients with advanced cancer in a hospital setting: a pilot study to assess feasibility. *Supportive Care in Cancer*, 21(1), 263-270.
- Bolier, L., Haverman, M., Westerhof, G. J., Riper, H., Smit, F., & Bohlmeijer, E. (2013). Positive psychology interventions: a meta-analysis of randomized controlled studies. *BMC Public Health*, 13(1), 1-20.
- Boonprakarn, N., & Siriwong, P. (2017). The Definition and Guideline of Elderly's Happiness in Rinlapas Treatment Centre. Creative RMUT and Sustainable Innovation for Thailand 4.0. [In Thai]
- Chiang, K. J., Chu, H., Chang, H. J., Chung, M. H., Chen, C. H., Chiou, H. Y., & Chou, K. R. (2010). The effects of reminiscence therapy on psychological well-being, depression, and loneliness among the institutionalized aged. *International Journal of Geriatric Psychiatry: A journal of the psychiatry of late life and allied sciences*, 25(4), 380-388.
- DuBois, C. M. et al. (2012). Positive psychological attributes and cardiac outcomes: associations, mechanisms, and interventions. *Psychosomatics*, 53(4), 303-318.
- DuBois, C. M., Millstein, R. A., Celano, C. M., Wexler, D. J., & Huffman, J. C. (2016). Feasibility and Acceptability of a Positive Psychological Intervention for Patients With Type 2 Diabetes. *The primary care companion for CNS disorders*, 18(3), 10.4088/PCC.15m01902. <https://doi.org/10.4088/PCC.15m01902>
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute (TGRI). (2018). Situation of The Thai Elderly 2018. Printery.
- Gerino, E., Rollè, L., Sechi, C., & Brustia, P. (2017). Loneliness, resilience, mental health, and quality of life in old age: A structural equation model. *Frontiers in Psychology*, 8; <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02003>
- Gooding, P. A., Hurst, A., Johnson, J., & Tarrier, N. (2012). Psychological resilience in young and older adults. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 27(3), 262-270.

- Helmreich, I., Kunzler, A., Chmitorz, A., König, J., Binder, H., Wessa, M., & Lieb, K. (2017). Psychological interventions for resilience enhancement in adults: Protocol. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2017.10.1002/14651858.CD012527(2), 1-45.
- Huffman, J. C., DuBois, C. M., Millstein, R. A., Celano, C. M., & Wexler, D. (2015). Positive psychological interventions for patients with type 2 diabetes: rationale, theoretical model, and intervention development. *Journal of Diabetes Research*, 2015; 428349.
- Jeste, D. V., Palmer, B. W., Rettew, D. C., & Boardman, S. (2015). Positive psychiatry: its time has come. *The Journal of Clinical Psychiatry*, 76(6), 675.
- Kashaniyan, F., & Khodabakhshi, K. A. (2015). Effectiveness of positive psychology group interventions on meaning of life and life satisfaction among older adults. *Elderly Health Journal*; 1(2), 68-74.
- Kobau, R., Seligman, M. E., Peterson, C., Diener, E., Zack, M. M., Chapman, D., & Thompson, W. (2011). Mental health promotion in public health: Perspectives and strategies from positive psychology. *American Journal of Public Health*, 101(8), e1-e9.
- Layous, K., Chancellor, J., & Lyubomirsky, S. (2014). Positive activities as protective factors against mental health conditions. *Journal of Abnormal Psychology*, 123(1), 3.
- MacLeod, S., Musich, S., Hawkins, K., Alsgaard, K., & Wicker, E. R. (2016). The impact of resilience among older adults. *Geriatric Nursing*, 37(4), 266-272.
- Margolis, J. D., & Stoltz, P. G. (2010). How to bounce back from adversity. *Harvard business review*, 88(1-2), 86-92.
- Parks, A. C., & et al. (2015). *Positive psychotherapeutic and behavioral interventions*. In: Jeste DV, Palmer BW, eds. *Positive Psychiatry: A Clinical Handbook*. VA: American Psychiatric Publishing, 147-165.
- Preschl, B., Maercker, A., Wagner, B., Forstmeier, S., Baños, R. M., Alcañiz, M., ... & Botella, C. (2012). Paper 3: Life-review intervention with computer supplements for depression in the elderly: A randomized controlled trial. *Contributions to E-mental Health Treatment Approaches for Depression in Adulthood and Old Age*, 119.
- Proyer, R. T., Gander, F., Wellenzohn, S., & Ruch, W. (2014). Positive psychology interventions in people aged 50–79 years: long-term effects of placebo-controlled online interventions on well-being and depression. *Aging & Mental Health*, 18(8), 997-1005.
- Schetter, C. D., & Dolbier, C. (2011). Resilience in the context of chronic stress and health in adults. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(9), 634-652.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2014). Positive Psychology: An introduction. In *Flow and the foundations of Positive Psychology* (pp. 279-298). Springer, Dordrecht.

- Smith, J. L., & Hanni, A. A. (2019). Effects of a savoring intervention on resilience and well-being of older adults. *Journal of Applied Gerontology, 38*(1), 137-152.
- Southwick, S. M., Bonanno, G. A., Masten, A. S., Panter-Brick, C., & Yehuda, R. (2014). Resilience definitions, theory, and challenges: interdisciplinary perspectives. *European Journal of Psychotraumatology, 5*(1), 25338.
- Stephoe, A., Deaton, A., & Stone, A. A. (2015). Subjective wellbeing, health, and ageing. *The Lancet, 385*, 640-648.
- Sutipan, P., Intarakamhang, U., & Macaskill, A. (2017). The impact of positive psychological interventions on well-being in healthy elderly people. *Journal of Happiness Studies, 18*(1), 269-291.
- Taormina, R. J. (2015). Adult personal resilience: A new theory, new measure, and practical implications. *Psychological Thought, 8*(1), 35-46.
- Wiles, J. L., Wild, K., Kerse, N., & Allen, R. E. (2012). Resilience from the point of view of older people: 'There's still life beyond a funny knee'. *Social Science & Medicine, 74*(3), 416-424.
- Wood, A. M., & Tarriner, N. (2010). Positive clinical psychology: A new vision and strategy for integrated research and practice. *Clinical Psychology Review, 30*(7), 819-829.
-

การพัฒนาแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

THE DEVELOPMENT OF AN EXPERIENTIAL LEARNING AND CRITICAL REFLECTION MODEL FOR ENHANCING SERVICE COMPETENCIES OF CALL CENTER EMPLOYEES

Received: September 10, 2020 Revised: February 4, 2021 Accepted: April 1, 2021

นัยนา ดอรรมาน^{1*} ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา² ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์³
Naiyana Doramarn^{1*} Prasarn Malakul Na Ayudhaya² Pongpan Kirdpitak³

^{1*3}จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
^{1*3}Psychology for Developing Human Potentials, Kasem Bundit University

^{1*}Corresponding Author, E-mail: nana.nana.naiyana@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์จำนวน 328 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลองเป็นพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน ผลการวิจัย 1) ค่าเฉลี่ยสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการพัฒนาแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เป็นโครงสร้าง ที่มีหลักการและวิธีการ ตามแนวคิดทางจิตวิทยา 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และแนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ 3) สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง โดยรวมและรายด้าน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่ากลุ่มควบคุม และ 4) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนาเฉพาะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มทดลองต่อแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

คำสำคัญ: การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ สมรรถนะการให้บริการ

Abstract

This research aimed to develop an experiential learning and critical reflection model for enhancing service competencies of call center employees. The sample was 328 call center employees. The sample participated in the experiment were 30 call center employees, then simple randomed into an experimental and a control groups with 15 persons for each group. The finding Showed that 1) the total mean score and each dimension score of service competencies of call center employees were moderate; 2) the development of an experiential learning and critical reflection model was based on two psychological concepts and methods from experiential learning and critical reflection; 3) the service competencies of call center employees of the experimental group in overall and each dimension scores after the experiment and the follow-up were higher than before the experiment at the level of .01 statistical significance and higher than the control group; and 4) the qualitative analysis results from focus group discussions regarding satisfaction of the experimental group toward an experiential learning and critical reflection model, showed that they were very highly satisfied with the model. An experiential learning and critical reflection model has a potential for enhancing service competencies of call center employees.

Keywords: Experiential learning, Critical reflection, Service competencies

บทนำ

การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของแต่ละองค์กรในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขันและเพื่อเพิ่มรายได้ระยะยาวให้กับองค์กร ในประเทศที่พัฒนาแล้วต่างขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการบริการซึ่งมีมูลค่าร้อยละ 70-80 ซึ่งประเทศไทยมีสัดส่วนคงที่ประมาณร้อยละ 50 ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเนื่องจากเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อให้ขยายตัวในระดับที่น่าพอใจยิ่งขึ้น (รายงานตามติดเศรษฐกิจไทย โดยธนาคารโลก Online, 2559) ซึ่งการบริการลูกค้ามีลักษณะเฉพาะที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่น (Hanley, 1977) และเป็นเครื่องมือให้องค์กรต่าง ๆ สามารถแข่งขันได้อย่างเสรี และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Bell & Zemke, 1998: 67, 77-83; Graham, 1994, pp. 25-28) พนักงานผู้ให้บริการจึงนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการลูกค้าให้พนักงานมี ความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้และสนองต่อความต้องการที่ลูกค้าร้องขอ สมรรถนะการบริการของพนักงานถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร เป็นการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551, น.29) ทั้งนี้สมรรถนะในการให้บริการของพนักงานบริการทางโทรศัพท์นับเป็นความสามารถหลักอย่างหนึ่งขององค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Hafeez, Zhang & Malak, 2002; Hamel & Prahalad, 1994) ซึ่ง

สมรรถนะการให้บริการในด้านนี้ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ในการให้บริการกับลูกค้าในการตอบรับทางโทรศัพท์ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ผลการสำรวจการให้บริการลูกค้าของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2560 พบว่า ปัญหาการให้บริการลูกค้าที่พนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์พบว่าร้อยละ 23 ต้องปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์และเกิดความประทับใจให้กับลูกค้าได้แก่ ปัญหาในการสื่อสาร การตอบปัญหาของลูกค้าไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น พูดวกไปวนมา ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการหรือเอาใจใส่ลูกค้า และไม่ติดตามงานของลูกค้า จากผลการสำรวจนี้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของพนักงานบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และบริษัทต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมเอกชนระดับ 3 ของประเทศ เกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์และปัญหาของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ และทำการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus group) กับพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการให้บริการและสมรรถนะการให้บริการที่พนักงานต้องการเสริมสร้าง สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบคือพนักงาน 1) ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า 3) ขาดทักษะในการสื่อสาร 4) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าและไม่ติดตามงาน และ 5) ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ส่วน สมรรถนะที่พึงประสงค์และต้องการเสริมสร้าง คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 3) ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า 4) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 5) ความเต็มใจให้บริการ เรียนรู้แนวทางปฏิบัติเมื่อลูกค้าไม่พอใจ

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานและมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและได้ศึกษาด้านจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การได้ตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องพัฒนาการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จึงนำแนวคิดและหลักการของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential learning) และแนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ (Critical reflection) ที่ได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วว่าสอดคล้อง ตรงกับความต้องการของปัญหาวิจัย มาประยุกต์ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า 3) ด้านการสื่อสาร 4) ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และ 5) ด้านการควบคุมอารมณ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์
3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ภายหลังการใช้รูปแบบ

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์ บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลอง

2. สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์ บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์และปฏิบัติงานตามปกติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methods Designs) โดยใช้ Exploratory Sequential Design (Creswell, 2013) จำแนกเป็น 3 ระยะคือ

ระยะที่ 1 การสร้างแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์และการหาคุณภาพของแบบวัด โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ความหมาย คุณลักษณะ และวิธีการพัฒนาเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้สร้างแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ จากนั้นหาคุณภาพของแบบวัด โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากนั้นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านได้ให้คะแนน IOC ของแบบวัดระหว่าง .67-1.00 ขึ้นไป จากนั้นทำการทดลองการใช้ (try out) กับพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .210 - .790 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .957

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์และการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแนวคิดและหลักการของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และแนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ที่ได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วว่าสอดคล้อง ตรงกับความต้องการของปัญหาวิจัย มาประยุกต์ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ นำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC ของรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เท่ากับ 1.00 รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งหมด 8 ครั้ง ๆ ละ 2 ชั่วโมง และติดตามผลหลังครบ 1 เดือน

ระยะที่ 3 การประเมินผลของการนำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ไปใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

ในครั้งนี้ โดยจำแนกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวัดและวิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล และเปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล และระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้สนทนากลุ่มเฉพาะกับกลุ่มทดลอง สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ และนำข้อมูลที่ได้จากสนทนากลุ่มเฉพาะมาวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 1,835 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการให้บริการที่ได้มาจากการคัดเลือกแบบหลายขั้นตอน (multistage sampling) ตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 328 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนสมรรถนะการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 25 ลงมา จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ พนักงานให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ตามปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

(1) วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ และรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ โดยใช้สูตรคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Items objective congruence Index : IOC) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2558)

(2) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ เป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2558)

(3) วิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ที่สร้างขึ้นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2558)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) วิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

(2) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ภายในกลุ่มทดลอง และภายในกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลในกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติ Wilcoxon matched pairs signed ranks test

(3) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test

(4) การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ พบว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์ บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วยสมรรถนะการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยกำหนดกรอบในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดจิตวิทยา 2 แนวคิด ได้แก่ 1) แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ โดยการนำประสบการณ์เดิม กระตุ้นให้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นออกมาเพื่อสร้างเป็นความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิต และ 2) แนวคิดการสะท้อนเชิงวิพากษ์ เป็นการให้ความหมายใหม่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติใหม่

รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยสร้าง สัมพันธภาพ ชี้แจง วัตถุประสงค์ กฎระเบียบ การมีส่วนร่วมบทบาทของผู้เข้าร่วมการทดลอง และบทบาทผู้วิจัย เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมการทดลองหรือการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม รวมถึงการประเมินความรู้ ความเข้าใจก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นดำเนินการ 1) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะและเจตคติ โดยการตั้งเอาประสบการณ์เดิม แล้วกระตุ้นให้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น ๆ ออกมาเพื่อเป็นความรู้ใหม่ มุ่งเน้นในการที่การนำประสบการณ์เดิมในการปฏิบัติงานจริงสร้างเป็นการเรียนรู้ใหม่ การเรียนรู้เกิดจากการทบทวนความรู้เดิมให้เกิดการสะท้อนคิด เกิดมุมมองใหม่ และการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ การค้นพบปัญหา การตั้งคำถาม การตอบคำถาม และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ โดยเทคนิคที่นำมาใช้คือ การระดมความคิด การเปลี่ยนเรียนรู้ การสะท้อนคิด และแผนผังความคิด การเล่าเรื่อง การใช้ปัญหาเป็นฐาน การวิเคราะห์ SWOT ตัวแบบ การสะท้อนกลับ การมองมุมใหม่ การอภิปราย 2) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เป็นกระบวนการ

เรียนรู้ การให้ความหมายใหม่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติ ใหม่ มุ่งเน้นให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง เกิดการคิด วิเคราะห์ เปรียบเทียบ วางแผน แก้ไขปัญหา และการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยมี ขั้นตอนดังต่อไปนี้ การระบุเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน การประเมินสถานการณ์ การวิเคราะห์สถานการณ์ การวางแผนเพื่อบริหารจัดการปัญหา และการปฏิบัติตามแผนและสรุป โดยเทคนิคที่นำมาใช้คือ การอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ การเปลี่ยนเรียนรู้ การจำลองสถานการณ์ แผนผังความคิด การมองมุมใหม่ การอภิปราย การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์

ขั้นสรุปและประเมินผล เป็นการสรุปและประเมินผลของการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยการร่วมกันอภิปรายคุณค่าของการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน และรวบรวมแนวคิดสำคัญที่ได้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสะท้อนคิดร่วมกับสรุปข้อความรู้ที่ได้เรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการในแต่ละด้าน รวมทั้งคุณประโยชน์ที่ได้รับ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมซักถามสิ่งที่ยังสงสัย ผู้วิจัยเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้เข้าร่วมการทดลองที่จะนำสิ่งที่ได้จากการทดลองไปใช้ในชีวิตประจำวัน ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

3. การประเมินผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

3.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผลค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ของกลุ่มทดลอง (n = 15) และกลุ่มควบคุม (n = 15) ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

สมรรถนะการให้บริการ	กลุ่มทดลอง (n=15)									กลุ่มควบคุม (n=15)								
	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			หลังการติดตามผล			ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			หลังการติดตามผล		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	2.8	0.38	ปานกลาง	3.58	0.04	มาก	4.48	0.16	มาก	2.67	0.13	ปานกลาง	2.64	0.20	ปานกลาง	2.66	0.19	ปานกลาง
ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	2.6	0.24	ปานกลาง	3.62	0.06	มาก	4.41	0.25	มาก	2.70	0.19	ปานกลาง	2.88	0.42	ปานกลาง	2.69	0.52	ปานกลาง
ด้านการสื่อสาร	2.8	0.58	ปานกลาง	3.56	0.12	มาก	4.38	0.20	มาก	2.83	0.18	ปานกลาง	2.71	0.27	ปานกลาง	2.54	0.23	ปานกลาง
ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า	2.6	0.22	ปานกลาง	3.55	0.22	มาก	4.27	0.36	มาก	2.58	0.34	ปานกลาง	2.52	0.29	ปานกลาง	2.45	0.23	น้อย
ด้านการควบคุมอารมณ์	2.6	0.31	มาก	3.54	0.11	มาก	4.49	0.15	มาก	2.77	0.25	ปานกลาง	2.67	0.36	ปานกลาง	2.83	0.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	2.7	0.25	ปานกลาง	3.67	0.24	มาก	4.41	0.13	มาก	2.71	0.08	ปานกลาง	2.68	0.19	ปานกลาง	2.63	0.21	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.72, SD =0.25) หลังการทดลองอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =3.67, SD=.0.24) และหลังการติดตามผลอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.41, SD=0.13) ของกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.71, SD=0.08) หลังการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 2.68, SD=0.19) และหลังการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.63, SD=0.21)

3.2 การเปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Wilcoxon Matched Paired Singed Ranks Test (n = 15)

สมรรถนะการให้บริการ	กลุ่ม	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		หลังการติดตามผล		เปรียบเทียบช่วงเวลา	Z	p
		Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR			
ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.411**	0.001
	กลุ่มควบคุม							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-0.568	0.570
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.199	.842
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.596	0.551
ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.409**	0.001
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.415**	0.001
	กลุ่มควบคุม							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.186**	0.001
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.185**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.430	0.153
ด้านการสื่อสาร	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.112**	0.002
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.414**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.458**	0.001
	กลุ่มควบคุม							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-0.532	0.595
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.791	0.429
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.973	0.330

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สมรรถนะการให้บริการ	กลุ่ม	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		หลังการติดตามผล		เปรียบเทียบช่วงเวลา	Z	p	
		Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR				
ด้านการสื่อสาร	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.112**	0.002	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.414**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.458**	0.001	
	กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-0.532	0.595
									ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.791	0.429
									หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.973	0.330
ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.409**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.270**	0.001	
	กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001
									ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001
									หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.329*	0.020
ด้านการควบคุมอารมณ์	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.355**	0.001	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.409**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.436**	0.001	
	กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-1.394	0.163
									ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.052	0.958
									หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.060**	0.039
โดยรวม	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.573**	0.000	
กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-1.364	0.173	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.079	0.280	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.817	0.069	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมของกลุ่มทดลองเปรียบเทียบกับก่อนการทดลองกับหลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล และหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสมรรถนะโดยรวมและรายด้าน หลังการติดตามผลและหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลอง และเมื่อพิจารณารายด้านของสมรรถนะการให้บริการพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้าน

การสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ ก่อนการทดลองกับ หลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล และหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยหลังการติดตามผลและหลังการทดลองสูงกว่า ก่อนการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุม เปรียบเทียบก่อนการทดลองกับหลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล และหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล ไม่แตกต่าง โดยสมรรถนะโดยรวม หลังการติดตามผลและหลังการทดลองต่ำกว่าก่อนการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลอง

3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายคู่ Mann Whitney U-test (n=15)

สมรรถนะการให้บริการ	ช่วงเวลาในการวัด	กลุ่มตัวอย่าง	Med	IQR	Mean Rank	Z	p
ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.04	0.37	15.70	-0.125	0.901
		กลุ่มควบคุม	2.70	0.25	15.30		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.58	0.07	20.00	-2.809**	0.005
		กลุ่มควบคุม	2.59	0.37	11.00		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.55	0.06	23.00	-4.676**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	2.59	0.33	8.00			
ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.70	0.40	15.83	-0.209	0.835
		กลุ่มควบคุม	2.10	0.10	15.17		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.63	0.08	20.97	-3.414**	0.001
		กลุ่มควบคุม	2.80	1.32	10.03		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.56	0.19	23.00	-4.687**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	2.30	1.40	8.00			
ด้านการสื่อสาร	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.80	1.00	14.83	-0.419	0.675
		กลุ่มควบคุม	2.00	1.00	16.17		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.60	0.20	23.00	-4.697**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.40	0.40	8.00		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.50	0.20	23.00	-4.706**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	2.40	0.60	8.00			
ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.62	0.38	16.73	-0.770	0.441
		กลุ่มควบคุม	2.00	0.13	14.29		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.60	0.20	22.20	-4.197**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.29	0.29	8.80		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.60	0.40	23.00	-4.691**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	2.48	0.28	8.00			
ด้านการควบคุมอารมณ์	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.50	0.50	13.30	-1.459	0.145
		กลุ่มควบคุม	3.00	0.50	17.70		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.57	0.14	23.00	-4.727**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.50	0.50	8.00		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.50	0.50	23.00	-4.700**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	3.00	0.70	8.00			
โดยรวม	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.80	0.29	15.87	-0.228	0.819
		กลุ่มควบคุม	2.75	0.37	15.13		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.50	0.50	23.00	-4.766**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.47	0.43	8.00		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.50	0.50	23.00	-4.760**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	2.54	0.37	8.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะการให้บริการโดยรวมของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ก่อนการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สมรรถนะการให้บริการโดยรวมของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ หลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมรรถนะการให้บริการโดยรวมของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ หลังการติดตามผล ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการทำสนทนากลุ่ม Focus Group เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ พบว่า พนักงานกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง มีความพึงพอใจมากต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 328 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการของศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในแต่ละวันเป็นเวลาติดต่อกันยาวนานและให้บริการลูกค้ามีความหลากหลาย ประกอบกับการให้บริการแบบเดิมซ้ำ ๆ ไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน จึงทำให้พนักงานบางส่วนไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มองไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของการให้บริการ สมรรถนะการให้บริการลูกค้า ผู้วิจัยสนใจที่จะเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ เนื่องจากงานการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับมีลักษณะงานที่น่าสนใจ สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้โดยง่าย สร้างความผูกพันระหว่างลูกค้ากับองค์กร สามารถแข่งขันได้อย่างเสรี และอีกทั้งมีเหตุผลเชิงประจักษ์ด้วยการสนทนากลุ่มกับพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการ คือ ด้านความรู้ในสินค้าและบริการ ด้านการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาและในด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์จึงจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ

2. ผลการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้ประยุกต์หลักการ แนวคิดวิธีการและเทคนิคการเรียนรู้ทางจิตวิทยา 2 แนวคิด คือ 1) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential learning) เป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะและเจตคติ โดยการนำประสบการณ์เดิม แล้วกระตุ้นให้

สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น ๆ ออกมาเพื่อเป็นความรู้ใหม่ และ 2) การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ (Critical reflection) เป็นกระบวนการเรียนรู้ การให้ความหมายใหม่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำ ไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติใหม่ รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งหมด 8 ครั้ง ๆ ละ 2 ชั่วโมง มีขั้นตอนการเรียนรู้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ข้อตกลง การมีส่วนร่วม บทบาทหน้าที่ของสมาชิก และผู้วิจัย ระยะเวลา สถานที่เข้าร่วมการทดลอง เพื่อเตรียมความพร้อม รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม รวมถึงประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการ เป็นขั้นเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ โดยนำหลักการ แนวคิด วิธีการและเทคนิคของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ มาสนับสนุนในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ทั้ง 5 ด้าน คือ

(1) ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยการ พุดคุยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แผนผังความคิด บทบาทสมมติ การอภิปราย และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ และการมองมุมใหม่

(2) ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยการเล่าเรื่องราวประสบการณ์ บทบาทสมมติ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ การมองมุมใหม่ และการอภิปราย

(3) ด้านการสื่อสาร โดยการ การฝึกทักษะการสื่อสารทางบวกและทางลบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ การมองมุมใหม่ บทบาทสมมติ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ การอภิปราย และการมองมุมใหม่

(4) ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า โดยนำ การใช้ปัญหาเป็นฐาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สถานการณ์จำลอง การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ และการอภิปราย การมองมุมใหม่ มาใช้ในกิจกรรม

(5) ด้านการควบคุมอารมณ์ โดยการ การวิเคราะห์ SWOT ตัวแบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการมองมุมใหม่ บทบาทสมมติ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ และการอภิปราย

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุปและประเมินผล เป็นการสรุปผลการเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละเรื่อง โดยให้ซักถามในสิ่งที่สงสัยร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่ง อภิปรายร่วมกัน และสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อสรุป ให้ความเห็นเพื่อตรวจสอบความเข้าใจและสรุปเป็นหลักการเพื่อนำไปใช้เสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ

รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ เป็นตัวขับเคลื่อนสมรรถนะการให้บริการทั้ง 5 ด้านผสมผสานกันไปโดยมีจุดเด่นอยู่ที่ในทุกด้านจะมีการค้นหาปัญหามาจัดลำดับความสำคัญร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์และร่วมกันสะท้อนคิด เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และกำหนดสถานการณ์เพื่อให้พนักงานได้แสดงบทบาทสมมติในการให้บริการร่วมกัน

1. การประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ พบว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผลสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง และสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ที่เป็นเช่นนี้เพราะ กลุ่มทดลองได้รับ

รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ซึ่งมีหลักการเรียนรู้ที่สำคัญคือ เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สามารถใช้การสื่อสารทุกรูปแบบ การมีปฏิสัมพันธ์ระกว้างกันเพื่อขยายความรู้ ออกไปอย่างกว้างขวาง เรียนรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง การพิจารณาและให้คุณค่าและความหมายอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ สะท้อนคิดร่วมกันในการแก้ไขปัญหา สามารถที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างอิสระ และสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้จริง ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความสนใจใคร่รู้ การแสดงบทบาทสมมติจากสถานการณ์จำลอง ได้ฝึกปฏิบัติและจดจำสิ่งที่เรียนรู้ได้มาก ทำให้เกิดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

ส่วนพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มควบคุม ไม่ได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ปฏิบัติงานตามตามปกติ การไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในการเรียนรู้เช่นเดียวกับกลุ่มทดลอง จึงขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการให้บริการ ทำให้สมรรถนะการให้บริการของกลุ่มควบคุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแนวทางที่ดีขึ้น

2. ผลศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ภายหลังการใช้รูปแบบ พบว่ามีความพอใจในระดับมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการเรียนรู้ ทำให้ได้ความรู้ที่หลากหลาย ได้ฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลอง และแสดงบทบาทสมมติจากสถานการณ์ที่กำหนด สามารถนำความรู้ที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าว ใช้ในการให้บริการ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ก่อนระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์อย่างยิ่ง อีกทั้งสถานที่ในการทำกิจกรรมยังสะดวก ทำให้เกิดความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำเอาผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ซึ่งจากการทดลอง 8 ครั้งละ 2 ชั่วโมง ก็พบว่า เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ จึงควรนำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ไปปรับใช้ โดยอาจจะปรับจำนวนครั้ง ระยะเวลาและด้านให้มีความเหมาะสมกับการให้บริการและความต้องการของพนักงานในช่วงเวลานั้น ๆ และสามารถนำไปปรับใช้กับพนักงานให้บริการกลุ่มอื่น ๆ เช่น พนักงานบริการหน้าร้าน พนักงานขาย ซึ่งลักษณะงานใกล้เคียงกัน

2. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ผู้นำผลการวิจัยไปใช้ จึงควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเปิดใจยอมรับถึงความแตกต่างทั้งทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อและความแตกต่างในการให้บริการ ไม่ดูถูกและลดคุณค่าของคนอื่น สร้างความไว้วางใจโดยการตั้งใจฟังเมื่อกลุ่มเป้าหมายพูดหรือแสดงความคิดเห็น โดยเปิดใจยอมรับมุมมองความคิดแบบไม่มีอคติ และไม่ควบคุมอารมณ์แสดง ออทางลบ รวมถึงการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรเป็นคำถามปลายเปิด ไม่กำหนดขอบเขตการตอบเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพูดและแสดงความรู้ที่ต่าง ๆ ในการให้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ไปใช้ ผู้ทำหน้าที่ในการจัดกิจกรรมและผู้ช่วยในควรมีความรู้ในสินค้าและบริการที่นั้น ๆ

4. ควรนำการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์บรรจุไว้ในหลักสูตร เบื้องต้นในการฝึกอบรมพนักงาน อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการให้บริการ

5. ควรนำเทคนิคที่ใช้ได้ผลดีกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์กับพนักงานให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคนิคแผนผังความคิด การวิเคราะห์ SWOT การเล่าเรื่อง บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มีการติดตามผลในระยะสั้น เป็นระยะเวลา 1 เดือน จึงอาจยังมีข้อมูลที่จำกัดในการตรวจสอบประสิทธิภาพการคงอยู่ของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ในระยะยาว ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้มีระยะเวลาในการติดตามผลที่นานขึ้น 3 เดือนและ 6 เดือน และทำเป็นกิจกรรมต่อเนื่องปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้นว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ที่มีความคงทนยั่งยืน

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลองสูงขึ้นในระยะหลังการทดลอง และระยะหลังการติดตามผล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเสนอแนะให้ศึกษาในกลุ่มอื่น ๆ ที่อาจมีปัญหาและความต้องการในลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น พนักงานให้บริการหน้าร้าน พนักงานขายตรง เป็นต้น

3. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดลองเพื่อให้ได้ใช้สถิติวิเคราะห์ผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ได้หนักแน่นยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Bell, C.R. & Zemke, R. (1988). Do service procedures tie employee's hands?. *Business Review Weekly*, 67, 77-83.
- Graham, J.R. (1994). *Customer Service Redefined: It's what you know, not what you sell*. *Marketing News*, 28(1), 25-28.
- Hafeez, K., Zhang, & Malak, N. (2002). Core competence for sustainable competitive advantage. A structured methodology for identifying competence. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 49 (1), 28-35.
- Hamel, G & Prahalad, C.K. (1994). *Competing for the future*. Harvard Business School Press.

Hanley, M. (1977). Customer service a basis for breakthrough business strategy. In S. Brown (Ed.). *Breakthrough customer service: Best practices of Leaders in Customer Support*. John Wiley & Sons.

Jittinan Nanthapaiboon. (2008). *Service psychology*. Se-ed Education.

Thailand Economic Monitor. (2016). Thailand Economic Monitor – December 2016: Services as a New Driver of Growth. Retrieved from <https://www.worldbank.org>.

.....

การพัฒนาารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงาน ของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร

THE DEVELOPMENT OF A PSYCHOLOGICAL SENSE OF COMMUNITY MODEL FOR ENHANCING WORK PERFORMANCE COMPETENCIES OF COMMUNITY COMMITTEE, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

Received: September 9, 2020 Revised: April 22, 2021 Accepted: May 2, 2021

ทิวา มั่งน้อย^{1*} ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา² ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์³
Thiwa Monknoi^{1*} Prasarn Malakul Na Ayudhaya² Pongpan Kirdpitak³

^{1*-3}จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
^{1*-3}Psychology for Developing Human Potentials, Kasem Bundit University

*Corresponding Author, E-mail: thiwa_monk@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อพัฒนารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 18,512 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร เป็นคณะกรรมการชุมชน ประเภทชุมชนเมือง ในพื้นที่เขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 95 คน ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง จากประชากร และ (2) กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร เป็นคณะกรรมการชุมชน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ที่มีคะแนนสมรรถนะการทำงาน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสามารถเข้าร่วมการทดลอง จำนวน 20 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานและปฏิบัติงานตามปกติ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบวัดสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร มีค่าดัชนีความ

คำสำคัญ: สมรรถนะการทำงาน คณะกรรมการชุมชน รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน

สอดคล้อง อยู่ระหว่าง .66 – 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .605 - .828 มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.935 และ 2) รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .66 - 1.00

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 95 คน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ยรายด้าน ประกอบด้วย สมรรถนะการทำงานด้านการพัฒนาชุมชน ด้านการประสานงาน และด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม อยู่ในระดับน้อย

2) รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร พัฒนาจากการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการของความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน มี 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นเริ่มต้น (2) ขั้นดำเนินการ และ (3) ขั้นสรุปและประเมินผล

3) สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ของกลุ่มทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4) สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มทดลองที่ได้รับการพัฒนา โดยใช้รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการใช้รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มทดลอง มีความพึงพอใจต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก เนื่องจากทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน และกระบวนการการมีส่วนร่วมได้อย่างถูกต้อง และเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของชุมชน

Abstract

The purposes of this research study were 1) to study the work performance competencies of the community committee, 2) to develop a psychological sense of community model for enhancing work performance competencies of the community committee, 3) to evaluate the effects of the use of the psychological sense of community model for enhancing work performance competencies of the community committee, and 4) to study the satisfaction of the community committee of the experimental group toward the psychological sense of community model after the experiment by using focus group.

The population of this study was 18,512 community committee in Bangkok. The research sample was divided into 2 groups The first group of work performance competencies of the community committee study comprised 95 urban community committees in Bangkake district, Bangkok. Those were purposively selected from the population. The second group of the enhancement of work performance competencies

of the community committee was purposively selected from the first group. This group consisted of 20 persons whose work performance competencies scores were lower than twenty – fifth percentile and could attend the experiment. They were then randomly assigned into two group, classified as an experimental group and a control group, 10 persons in each group. The experimental group received the psychological sense of community model for enhancing work performance competencies. The control group did not participate in the model and perform their daily work activities as usual. The research instruments included 1) the work performance competencies scale of the Bangkok Metropolitan Administration community committee with IOC ranged from .66 – 1.00, the item discrimination power ranged from .605 - .828, and reliability coefficient (alpha) of 0.935; and 2) the Psychological Sense of Community Model for enhancing work performance competencies of Bangkok Metropolitan Administration community committee with IOC ranged from .66 - 1.00.

The research results were as follows:

1) The total mean score and each dimension mean score of the work performance competencies of 95 Bangkok Metropolitan Administration community committee were low. The work performance competencies dimensions comprised community development dimension, coordination dimension, dimension of the promotion of culture, moral dimension, and virtuous tradition dimension.

2) The development of a psychological sense of community model for enhancing work performance competencies of Bangkok Metropolitan Administration community committee was developed by applying psychological concept and procedures of psychological sense of community. The model included 3 steps: the initial stage, the working stage and the conclusion and evaluation stage.

3) The work performance competencies of Bangkok Metropolitan Administration community committee of the experimental group after the experiment and after the follow up were significantly higher than before the experiment at the .01 level.

4) The work performance competencies of Bangkok Metropolitan Administration community committee of the experimental group after the experiment and after the follow up were significantly higher than that of the control group at the .01 level.

5) Focus group report of the experimental group showed that they were highly satisfied with the psychological sense of community model for enhancing work performance competencies. They gained more knowledge, skills and experiences in work performance and participation process and increased their awareness of the importance of the community.

Key words: Work performance competencies, Community committee, Psychological sense of community model

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีสถานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยมีการกิจการพัฒนาเมืองให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเจริญก้าวหน้าทัดเทียมเมืองต่าง ๆ ในระดับสากล ควบคู่ไปกับการดูแลประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรง ได้อยู่อาศัยในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีโอกาสในการศึกษาและสร้างรายได้ให้แก่ตนเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนามหานครแห่งนี้ให้เป็นสังคมแห่งความสุขสำหรับคนทุกกลุ่มทุกวัยอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และยั่งยืน มีนโยบายที่จะพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เพื่อสร้างให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน โดยใช้หลักการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม (participation) ให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการคิดและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยมีภาครัฐให้การสนับสนุน ภาคเอกชนให้การช่วยเหลือ ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในชุมชน เป็นการพัฒนาชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเอง (Self-reliance) ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนมีความสุขสอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญในการพัฒนามหานครแห่งนี้

การพัฒนาชุมชนของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจสังคม อนามัยและจิตใจ และใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกสำคัญ ที่จะผลักดันให้การพัฒนาชุมชนและสังคมโดยส่วนร่วมให้มีสภาพที่ยั่งยืนและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงโดยได้ดำเนินการจัดตั้งกรรมการชุมชน ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. 2555 โดยสำนักงานเขตพื้นที่เป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งกรรมการชุมชนในแต่ละพื้นที่ชุมชน ซึ่งขณะนี้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนแล้ว 2,068 ชุมชน มีจำนวนกรรมการชุมชนกว่า 20,000 คน กรรมการชุมชนเป็นตัวแทนสมาชิกในพื้นที่ชุมชนมีหน้าที่ครอบคลุมทั้งในด้านการพัฒนาชุมชน ด้านการประสานงาน และด้านการเสริมสร้างวัฒนธรรม ศิลธรรม และประเพณีอันดีงาม

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาข้อมูลที่แสดงชัดเจนว่า กรุงเทพมหานครยังประสบปัญหาและข้อจำกัดในการพัฒนาองค์กรชุมชนในลักษณะที่ขาดการประสานสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขาดการวางแผนและการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นองค์รวม แต่ละหน่วยงานดำเนินงานเป็นลักษณะแยกส่วน ขาดการประสานงานที่เป็นเครือข่ายที่ชัดเจน การผนึกกำลังของคนในชุมชนยังไม่มี ความเข้มแข็งเพียงพอ โดยสรุปได้ว่า ผู้นำชุมชนหรือคณะกรรมการชุมชนน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่ง เนื่องจากคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานดังกล่าว ทั้งนี้ได้พบว่า คณะกรรมการชุมชนยังขาดความรู้ในเรื่อง กฎเกณฑ์และระเบียบของทางราชการ และยังไม่เข้าใจในบทบาทของตนเอง ขาดความกระตือรือร้น และการเสียสละใส่ใจในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อีกทั้งการประสานงานในการทำงานด้านต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานของคณะกรรมการชุมชนไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพไม่ได้ผลเท่าที่ควร (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2539) ประกอบกับสถิติเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 –

พ.ศ. 2561 พบว่าในปี 2559 มีจำนวน 51,288 เรื่องปี 2560 มีจำนวน 60,918 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 คิดเป็นร้อยละ 18.77 และ พ.ศ. 2561 จำนวน 65,047 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 คิดเป็นร้อยละ 6.77 (สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร, 2562)

ปัญหาดังกล่าวข้างต้นนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นผู้นำชุมชนหรือผู้แทนสมาชิกชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาชุมชน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ที่มีหน้าที่กำกับดูแลการทำงานของคณะกรรมการชุมชน พบว่า คณะกรรมการชุมชนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในระดับหนึ่ง แต่เป็นบางชุมชน มีเพียงส่วนน้อยที่คณะกรรมการชุมชนเข้มแข็ง และประเมินการทำงานในภาพรวมได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น ทั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า คณะกรรมการชุมชนจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการทำงานทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดหลักการในการพัฒนาชุมชน และความรู้ในการบริหารจัดการชุมชน มีทักษะในการทำงานร่วมกัน และมีบุคลิกลักษณะ เช่น การมีจิตอาสา หรือมีจิตสาธารณะ

เมื่อนำปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนของคณะกรรมการชุมชนดังกล่าวมาวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนมีความเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมถึงคุณลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลของคณะกรรมการชุมชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของ “สมรรถนะ” ตามที่ McClelland (1973) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า เป็นคุณลักษณะสำคัญ (Underlying Characteristics) ของบุคคลซึ่งเกิดจากความรู้ ทักษะ ทศนคติ แรงจูงใจของบุคคล และคุณลักษณะดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ดังนั้น การที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรแล้ว จะต้องเริ่มต้นที่การกำหนดกรอบความรู้ ทักษะ ทศนคติ และแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนต่อความสำเร็จดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์บทบาทหน้าที่ สมรรถนะการทำงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า คณะกรรมการชุมชนต้องมีความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ 1) สมรรถนะด้านการพัฒนาชุมชน ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการชุมชน (Community Process) และความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการมีส่วนร่วม (Participation Process) 2) สมรรถนะการทำงานด้านประสานงาน ได้แก่ ความสามารถในการประสานงานเพื่อดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องภายในชุมชน และความสามารถในการประสานการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากองค์กรภายนอกชุมชน และ 3) สมรรถนะด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินงานการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม

จากการวิเคราะห์และสรุปปัญหาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนได้ในสามด้านนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญ และจำเป็นที่จะต้องมีการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานให้กับคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน และบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาได้พบว่า การเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานให้แก่คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร นั้น ได้มีการปฏิบัติอยู่หลากหลายวิธีการโดยเฉพาะที่ทำอยู่มากที่สุด คือ การฝึกอบรม การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ แต่พบว่าการดำเนินการตาม

วิธีการดังกล่าวยังไม่สามารถเสริมสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะการทำงานให้แก่คณะกรรมการชุมชนได้เท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่มีรูปแบบในการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนโดยตรง

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์จะพัฒนารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานให้แก่คณะกรรมการชุมชน โดยรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนที่จะนำมาใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน ตามแนวคิดของ Sarason (1974, 1993) แนวคิดของ McMillan & Chavis (1986) และแนวคิดของ McMillan (1996) ที่ให้ความสำคัญกับ (1) ความรู้สึกของสมาชิกชุมชน (Sense of community members) ที่มีต่อชุมชน และความรู้สึกผูกพันต่อชุมชน (2) พลัง (Power) หรืออิทธิพล (Influence) ของสมาชิกชุมชนที่พร้อมจะทุ่มเทให้แก่ชุมชน (3) การบูรณาการและการเติมเต็มความต้องการของสมาชิก (Integration and fulfillment of needs of community members) โดยการแลกเปลี่ยนพลังความรู้ ความสามารถ ค่านิยม และความพึงพอใจของสมาชิกชุมชน และ (4) การมีความผูกพันทางจิตวิญญาณ (A spiritual bond) ของสมาชิกชุมชนโดยมีการเชื่อมต่อ สัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้สึก อารมณ์ร่วมกัน (shared emotional connection) เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน ทั้งนี้ จากผลงานวิจัยของ Glynn (1981) ที่ได้ศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสำนึกต่อชุมชน และความสามารถในการปฏิบัติงานชุมชนของคณะกรรมการชุมชน

ดังนั้น รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนของการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นความสำนึกที่มีต่อชุมชน ความสัมพันธ์ของการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชน และที่ชุมชนมีต่อตนเอง ประสพการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน และบทบาทของคณะกรรมการที่มีต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างความสำนึกด้านความผูกพันต่อชุมชน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้ 1) ขั้นเริ่มต้นเป็นขั้นของการสร้างสัมพันธภาพ และชี้แจงวัตถุประสงค์ในการดำเนินการในแต่ละครั้ง 2) ขั้นดำเนินการโดย (1) สำรวจความสำนึกของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสำนึกทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง (3) วิเคราะห์ประสพการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน และ (4) วิเคราะห์บทบาทของคณะกรรมการชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสำนึกด้านความผูกพันต่อชุมชน และ 3) ขั้นสรุปและประเมินผล การเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานในแต่ละครั้ง โดยผู้วิจัยคาดหวังว่า รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ที่พัฒนาขึ้นนี้จะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงาน
ของคณะกรรมการชุมชนกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อประเมินผลของการใช้รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้าง
สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงาน

ของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน ภายหลังจากการทดลอง

สมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลอง หลังได้รับรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงาน และหลังการติดตามผล เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลอง และเพิ่มมากกว่ากลุ่มควบคุม

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร หมายถึง ตัวแทนของสมาชิกชุมชนที่ได้รับการเลือกตั้งจากสมาชิกชุมชน (ตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ.2555)

2. สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่มาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านการประสานงาน และด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนด้านการพัฒนาชุมชน ได้แก่

3.1.1 ความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการชุมชน (Community process) โดย 1) กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน 2) กำหนดทิศทางและแนวทางการปฏิบัติงาน 3) การวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน และ 4) การตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามแผน

3.1.2 ความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการมีส่วนร่วม (Participation process) โดยได้รับความร่วมมือ (Collaboration) จากคณะกรรมการชุมชนและประชาชนในชุมชน

3.2 สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนด้านการประสานงาน ได้แก่

3.2.1 ความสามารถในการประสานงานเพื่อดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องภายในชุมชน

3.2.2 ความสามารถในการประสานงานการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากองค์กรภายนอกชุมชน

3.3 สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินงานการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม เพื่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตวิญญาณ และความเข้มแข็งผ่านประสบการณ์ชุมชน

4. รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน (Psychological Sense of Community Model : PSOC Model) หมายถึง กรอบในการเสริมสร้างความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน ที่มีแนวคิดมุ่งเน้น (1)

ความสำคัญที่มีต่อชุมชน (2) พลัง หรืออิทธิพล ของสมาชิกชุมชนที่พร้อมจะทุ่มเทให้แก่ชุมชน โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง (3) การบูรณาการและการเติมเต็มความต้องการของสมาชิก โดยการแลกเปลี่ยนพลังความรู้ ความสามารถ ค่านิยม และความพึงพอใจของสมาชิกชุมชน จากประสบการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน และ (4) การมีความผูกพันทางจิตวิญญาณ ของสมาชิกชุมชนโดยมีการเชื่อมต่อ สัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้สึก อารมณ์ร่วมกัน เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน โดยพิจารณาจากบทบาทของคณะกรรมการที่มีต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสำคัญด้านความผูกพันต่อชุมชน

การดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 18,512 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร เป็นคณะกรรมการชุมชน ประเภทชุมชนเมือง ในพื้นที่เขตบางแค ที่มีความพร้อมในการร่วมมือทำวิจัย จำนวน 95 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (purposive selection) จากประชากร ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเขตปกครองของกรุงเทพมหานครประกอบ ด้วย 50 เขต

ขั้นตอนที่ 2 คัดเลือกเขตตัวแทนของกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 เขต ตามเกณฑ์ (1) เป็นเขตที่มีจำนวนประชากรมากที่สุด 3 ลำดับแรก และ (2) เป็นเขตที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด

ผลการคัดเลือกได้แก่ เขตบางแค มีจำนวนประชากรรวม 193,606 คน (สำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร) โดยมีเรื่องร้องทุกข์สูงสุด (2,013 เรื่องในปี 2561)

ขั้นตอนที่ 3 คัดเลือกประเภทชุมชนที่สามารถเข้าร่วมการวิจัยได้ครบ ผลการคัดเลือกได้แก่ ประเภทชุมชนเมือง ประกอบด้วยชุมชน จำนวน 11 ชุมชน มีจำนวนคณะกรรมการชุมชน จำนวน 95 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงาน ได้มาจากการคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จากคณะกรรมการชุมชนในข้อ 1.1 ที่มีคะแนนสมรรถนะการทำงานตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา และสามารถเข้าร่วมการทดลองจำนวน 20 คน แล้วสุ่มเข้ากลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานด้วยรูปแบบความสำคัญทางจิตวิทยาต่อชุมชน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานและปฏิบัติงานตามปกติ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบวัดสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ที่มีขั้นตอนการสร้างที่ประกอบด้วย การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน การกำหนดนิยามปฏิบัติการ การสร้างแบบวัดสมรรถนะการทำงาน การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน เกณฑ์การแปลความหมาย รวมถึงการนำเสนอแบบวัดต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ค่าความตรงเชิงเนื้อหา

(Content Validity) อยู่ระหว่าง .66 – 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 0.605 – 0.828 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.935

2.2 รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ที่มีขั้นตอนการสร้างที่ประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เพื่อการประยุกต์ใช้ การสร้างรูปแบบ การตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงการนำไปทดลองใช้กับกรรมการชุมชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง .66 – 1.00

การดำเนินการตามรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ ครั้งละ 3 ชั่วโมง วันละ 1 ครั้ง เป็นระยะเวลา 7 วัน ในแต่ละครั้งได้จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ดังนี้

ครั้งที่ 1 เป็นการปฐมนิเทศและการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ด้านการพัฒนาชุมชน โดยการสร้างสัมพันธภาพและความคุ้นเคย และประยุกต์ใช้แนวคิดความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน

ครั้งที่ 2 เป็นการเสริมสร้างการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ด้านการพัฒนาชุมชนต่อจากครั้งที่ 1 โดยการวิเคราะห์ประสบการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการดำเนินการตามกระบวนการชุมชน และกระบวนการมีส่วนร่วม

ครั้งที่ 3 เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ด้านการประสานงาน โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน โดยการสำรวจความสำนึกของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชนด้านการประสานงาน โดยมุ่งเน้นการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง

ครั้งที่ 4 เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนด้านการประสานงานต่อจากครั้งที่ 3 โดยเชิญวิทยากรของชุมชนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้มีการบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประสานงาน

ครั้งที่ 5 เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน และการระดมสมองเกี่ยวกับการทำงานของคณะกรรมการชุมชน

ครั้งที่ 6 เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงาม ต่อจากครั้งที่ 5 โดยเชิญวิทยากรของชุมชนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนอประสบการณ์ทางบวกและการแก้ปัญหาประสบการณ์ทางลบ

ครั้งที่ 7 เป็นการปัจฉิมนิเทศและการประมวลผลการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน โดยการทบทวนความรู้ ความเข้าใจ และสรุปผลการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์หาค่าคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเที่ยงของแบบวัดสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน

กรุงเทพมหานคร และค่าดัชนีความสอดคล้อง สำหรับรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) อธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยใช้สถิติ Wilcoxon Matched Pairs Signed Ranks Test

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U Test

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ มาวิเคราะห์ Content Analysis

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 95 คน พบว่าสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 95 คน มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.05$, $SD = 0.31$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.97$, $SD = 0.48$) ค่าเฉลี่ยสมรรถนะการทำงานด้านการประสานงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$, $SD = 0.38$) และค่าเฉลี่ยสมรรถนะการทำงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรม และประเพณีอันดีงามอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.02$, $SD = 0.45$)

2. ผลการพัฒนาแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร

รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน (Psychological Sense of Community Model : PSOC Model) หมายถึง กรอบในการเสริมสร้างความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน ที่มีแนวคิดมุ่งเน้น (1) ความสำนึกที่มีต่อชุมชน (2) พลัง หรืออิทธิพล ของสมาชิกชุมชนที่พร้อมจะทุ่มเทให้แก่ชุมชน โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง (3) การบูรณาการและการเติมเต็มความต้องการของสมาชิก โดยการแลกเปลี่ยนพลังความรู้ ความสามารถ ค่านิยม และความพึงพอใจของสมาชิกชุมชน จากประสบการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน และ (4) การมีความผูกพันทางจิตวิญญาณ ของสมาชิกชุมชนโดยมีการเชื่อมต่อ สัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้สึก อารมณ์ร่วมกัน เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน โดยพิจารณาจากบทบาทของคณะกรรมการที่มีต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสำนึกด้านความผูกพันต่อชุมชน ใน 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 : ขั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพ ชี้แจงวัตถุประสงค์ กฎระเบียบ การมีส่วนร่วม บทบาทของผู้เข้าร่วมการทดลองและบทบาทของผู้วิจัยเพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมการทดลอง และเพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม

ขั้นที่ 2 : ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยนำรูปแบบของความสัมพันธ์ทางจิตวิทยาต่อชุมชน มาใช้ดำเนินการตาม 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การสำรวจความสำคัญของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน (Examine Sense of Community or Belonging) โดยมุ่งเน้นการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง (The Perceptions of the Individual level and community level) ด้านความคิดความรู้สึกและพฤติกรรม ตามแนวคิด Gestalt psychology ที่เน้น Figure and Ground

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสำคัญของจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง (An Analysis of Relationship between Individual and Community levels Perception) โดยใช้วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing task) และการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน (Collaboration) โดยทุกคนในกลุ่มจะต้องเปิดใจ (Openness) และร่วมกันคิดโดยคำนึงถึงชุมชนมากกว่าส่วนตน เพื่อให้เกิดการยอมรับชุมชน (community acceptance) ร่วมกัน

3) การวิเคราะห์ประสบการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน (The experience of the Community committee toward community) โดยให้คณะกรรมการชุมชน (1) นำเสนอประสบการณ์ทางบวกและประสบการณ์ทางลบที่เกี่ยวข้อง (2) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาประสบการณ์ทางบวกที่มีต่อชุมชนให้ดียิ่งขึ้น (3) นำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาประสบการณ์ทางลบที่มีต่อชุมชนเพื่อบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (4) ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชนจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันกับชุมชน (Community attachment) เพิ่มมากขึ้น

4) การวิเคราะห์บทบาทของคณะกรรมการชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสำคัญด้านความผูกพันต่อชุมชน (The role of community committee in creating a sense of community attachment) เพิ่มมากขึ้นโดยจัดกิจกรรมเพื่อให้คณะกรรมการชุมชน (1) แสดงความรู้สึกที่มีต่อการอยู่ร่วมกันในชุมชน (2) เกิดความสำคัญทางบวกต่อชุมชน (Positive sense of community) (3) เพิ่มความสัมพันธ์ (Relationship) ของสมาชิกชุมชน (4) มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อตนเองและชุมชนเพิ่มมากขึ้น (5) มีการกำหนดทิศทางในอนาคตของชุมชน (Community future direction)

ขั้นที่ 3 : ขั้นสรุปและประเมินผล

เป็นการสรุปและประเมินผลการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมการทดลองสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะ การเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนในด้านต่าง ๆ และผู้วิจัยสรุปเพิ่มเติมรวมทั้งให้แรงเสริมและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับคณะกรรมการชุมชนผู้เข้าร่วมการทดลอง เพื่อจะได้มีกำลังใจในการเรียนรู้และนำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3. ผลจากการใช้รูปแบบความสำคัญทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร สรุปได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

3.1 สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล พบว่าค่าเฉลี่ยสมรรถนะการทำงานโดยรวมของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองอยู่ในระดับน้อย หลังการทดลองอยู่ใน

ระดับปานกลาง และหลังการติดตามผลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนสมรรถนะการทำงานโดยรวมและรายด้านของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยใช้ Wilcoxon Matched Pairs Signed Ranks Test ($n = 10$) พบว่าสมรรถนะการทำงานโดยรวมและรายด้านของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล พบว่าสมรรถนะการทำงานโดยรวมและรายด้านของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร โดยก่อนการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีสมรรถนะการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนหลังการทดลอง และหลังการติดตามผล กลุ่มทดลอง มีสมรรถนะการทำงานสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร พบว่า คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มทดลอง มีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน และกระบวนการมีส่วนร่วมได้อย่างถูกต้อง และเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของชุมชน

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร พบว่าสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน และเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนในบางกิจกรรมอาจมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดรวมทั้งมีข้อจำกัดในเรื่องของเพศและอายุ เนื่องจากคณะกรรมการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเป็นผู้สูงอายุ และข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่ในการจัดกิจกรรมของชุมชน

ส่วนเรื่องสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ Strand (1981) ที่ศึกษาพบว่า สมรรถนะการทำงานของผู้นำชุมชน ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 2) มีพฤติกรรมที่เหมาะสม 3) บริหารและดูแลงบประมาณ 4) ประเมินความต้องการของชุมชน 5) การบริการชุมชน 6) การประสานงาน 7) มีภาวะผู้นำ 8) มีทัศนคติที่ดี 9) การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

2. ผลการพัฒนา รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ของการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ

Sarason (1974) ที่ได้อธิบายถึงความสำคัญทางจิตวิทยาต่อชุมชนว่าเป็นการรับรู้ที่คล้ายคลึงกันกับผู้อื่น ยอมรับว่าต้องมีการพึ่งพากันกับผู้อื่น มีความเต็มใจที่จะรักษาไว้ซึ่งการพึ่งพาอาศัยกันนี้โดยการให้ความช่วยเหลือหรือการกระทำใด ๆ เพื่อผู้อื่นในสิ่งที่ผู้อื่นคาดหวังจากพวกเขา และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างที่มั่นคงและเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Heller et al. (1984) ที่ระบุว่าความสำคัญต่อชุมชนเป็นความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อชุมชนของเขา โดยได้อธิบายว่า ถ้าบุคคลมีความสำคัญต่อชุมชนของเขาแล้ว พวกเขาจะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของที่มีความเหมาะสมต่อชุมชน ความรู้สึกต่อชุมชนที่พวกเขาจะมีนั้นจะมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในชุมชน มีการแบ่งปันค่านิยมร่วมกัน และมีความรู้สึกถึงเครือข่ายทางอารมณ์ร่วมกัน

3. ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลองที่ได้รับรูปแบบความสำคัญทางจิตวิทยาต่อชุมชน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ทั้งโดยรวมและรายด้าน เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนโดยรวมและรายด้านของคณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลอง กับคณะกรรมการชุมชนกลุ่มควบคุม พบว่า ก่อนการทดลองสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนโดยรวมและรายด้านของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกัน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลองโดยรวมและรายด้าน เพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้

ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การประยุกต์ใช้รูปแบบความสำคัญทางจิตวิทยาต่อชุมชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยมุ่งเน้น 1) ความสำคัญที่มีต่อชุมชน 2) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อชุมชนและที่ชุมชนมีต่อตนเอง 3) ประสพการณ์ของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชน และ 4) บทบาทของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสำคัญด้านความผูกพันต่อชุมชน นั้นสามารถทำให้คณะกรรมการชุมชนเห็นความสำคัญของชุมชน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนทั้งในด้านกระบวนการชุมชน และกระบวนการมีส่วนร่วม เห็นความสำคัญของการประสานงาน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายองค์กรภายในชุมชนที่เกี่ยวข้องและการประสานงานการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากองค์กรภายนอกชุมชน ได้เห็นความสำคัญของการส่งเสริมวัฒนธรรม ศิลธรรม และประเพณีอันดีงาม ได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรม ศิลธรรม และประเพณีอันดีงาม ได้เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานการจัดกิจกรรม และแนวทางการแก้ไขปัญหา เรียนรู้ประสพการณ์การทำงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรม ศิลธรรม และประเพณีอันดีงามจากวิทยากรชุมชน รวมถึงการให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลอง เป็นอย่างดี คณะกรรมการชุมชน มีความสนใจ และตั้งใจในการร่วมกิจกรรม มีสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมทุกคน มีความเชื่อใจ ไว้วางใจ ร่วมแบ่งปัน ประสพการณ์ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติในกระบวนการต่าง ๆ ที่หลากหลายทั้งการเรียนรู้จากวิทยากรชุมชน และจากคลิปวิดีโอ (Video) ดังนั้น การที่คณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลองได้มีโอกาสเข้าร่วมการทดลองการใช้รูปแบบความสำคัญทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ซึ่งแสดงให้เห็นจากข้อมูลเชิงประจักษ์ คือการที่คณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลองมีคะแนนสมรรถนะการทำงานสูงกว่าคณะกรรมการกลุ่มควบคุมทั้งหลังการทดลองและหลังการติดตามผล

ผลการใช้รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของ คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ที่ได้ผลสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Glynn (1981) ที่ได้ศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสำนึกต่อชุมชน และความสามารถในการปฏิบัติงานในชุมชนของคณะกรรมการชุมชน และสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ Burroughs และ Eby (1998) ที่พบว่า ความสำนึกทางจิตวิทยาในการทำงานชุมชน ประกอบด้วย 1) การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน 2) ความปลอดภัยในการทำงาน 3) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ของ เพื่อนร่วมงาน 4) การสะท้อนเชิงวิพากษ์ 5) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน 6) ความรู้สึกเป็นเจ้าของ 7) ความผูกพันทางจิตวิญญาณ 8) ทิศทางของการทำงานร่วมกัน 9) ความอดทนของสมาชิกชุมชน และ Colombo et al. (2001) ที่ได้ศึกษาความสำนึกต่อชุมชนและการมีส่วนร่วมในบริบทสังคมเมืองจาก งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาโดยอธิบายลักษณะของชุมชนว่าจะต้องมีความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และได้ชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน ความรับผิดชอบในระดับปัจเจกบุคคล และช่วยลดความห่างเหินระหว่างกัน รวมทั้งมีงานวิจัยที่ สนับสนุนว่า เมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้นเท่าไร จะช่วยเพิ่มอำนาจและการควบคุมของผู้มีส่วน ร่วมมากขึ้นเท่านั้น

4. ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสนทนากลุ่มเฉพาะก็พบข้อสรุปที่ยืนยันว่า รูปแบบ ความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจและได้รับ ประโยชน์เป็นอย่างมากต่อการใช้รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ที่คณะกรรมการชุมชน กลุ่มทดลองแสดงความพึงพอใจต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการสนทนากลุ่มเฉพาะในหัวข้อหรือประเด็นการสนทนาร่วมกัน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจที่มีต่อ รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน (2) ประโยชน์ของรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของ คณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ต่อตนเองและชุมชนนั้น ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะได้ ร่วมกันแสดงความคิดเห็นที่แสดงถึงความพึงพอใจต่อรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน ใน การเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของตนในด้านต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสำนึกทาง จิตวิทยาต่อชุมชนช่วยให้คณะกรรมการชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนและการทำงานใน ชุมชนเพิ่มมากขึ้น คณะกรรมการชุมชนได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนของรูปแบบ ความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชน และมีความตั้งใจที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริงใน ชุมชนของตนเอง

ผลการวิจัยทั้งจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จึงสรุปอภิปรายได้ว่า รูปแบบ ความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร สามารถทำให้สมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนกลุ่มทดลองสูงกว่า คณะกรรมการชุมชนกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นที่พึงพอใจอย่างมากของผู้เข้าร่วม การวิจัย รวมทั้งมีลักษณะความคงทน จากการที่ผลการใช้รูปแบบแสดงถึงสมรรถนะการทำงานของ กลุ่มทดลองที่เพิ่มขึ้นไม่แตกต่างกันระหว่างหลังการทดลองและหลังการติดตามผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 7 ครั้ง ๆ ละ 3 ชั่วโมง เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานสำหรับคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1.1 กรุงเทพมหานครโดยสำนักงานเขตที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ควรนำรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ไปปรับใช้ โดยอาจจะปรับจำนวนครั้ง หรือระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมบางอย่าง เช่น กิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพและความคุ้นเคย ในกรณีที่คณะกรรมการชุมชนมีความรู้จัก สนับสนุนหรือคุ้นเคยกันอยู่แล้วและนอกจากกลุ่มคณะกรรมการชุมชนที่ปฏิบัติงานในชุมชนแล้ว ควรนำรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ไปปรับใช้กับกลุ่มอาสาสมัครอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในชุมชน อาทิเช่น อาสาสมัครสาธารณสุข อาสาสมัครป้องกันภัย เป็นต้น

1.2 ควรนำรูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร บรรจุไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้คณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาใหม่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน รวมทั้งควรจัดให้มีการอบรมความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 – 2 ครั้ง

1.3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบวัดสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร และ 2) รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวมีคุณภาพและประสิทธิภาพเหมาะสมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคณะกรรมการชุมชน หรืออาสาสมัคร เข้ามาร่วมในการพัฒนาชุมชนของท้องถิ่น ควรนำไปใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานด้านนี้ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยในกลุ่มอาสาสมัครอื่น ๆ ที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะจิตอาสา เพื่อช่วยเหลือประชาชนและสังคมให้ได้มีข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

2.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ การติดตามผลเป็นระยะสั้นในระยะเวลา 1 เดือน ทำให้อาจมีความจำกัดในการประเมินประสิทธิภาพการคงอยู่ของผลการทดลองกับคณะกรรมการชุมชนในระยะยาวได้ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีระยะเวลาในการติดตามผลที่นานขึ้นและต่อเนื่องโดยมีเกณฑ์การวัดและการประเมินผลในมิติของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 จากผลการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชนให้สูงขึ้นจากระดับน้อยเป็นระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ายังมีประเด็นที่อาจต้องมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มเป้าหมาย อาทิเช่น

ความแตกต่างของอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และประวัติการฝึกอบรมของคณะกรรมการชุมชน รวมทั้งการพิจารณาตัวแปรด้านบริบทของชุมชน ที่อาจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน

2.4 ควรพิจารณาเพิ่มการออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพให้มีเทคนิควิธีที่หลากหลายเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถมีข้อมูลที่ลุ่มลึกและชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร, สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร. (2562). *แนวทางการบริหารจัดการงานสำหรับผู้บริหารระดับสูงกรณีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร*.
- กรุงเทพมหานคร, สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2539). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2540 – 2544)*.
- Burroughs, S.M. & Eby, L.T. (1998). Psychological sense of community at work : A measurement system and explanatory framework. *Journal of Community Psychology*, Vol 26(6), 509 – 532.
- Colombo, M. & Nowell, B. (2001). Sense of Community and participation in Urban Contexts. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11, 457 – 464.
- Glynn, T.J.(1981). Psychological sense of community : Measurement and application. *Human Relations*, 34(9), 780 – 818.
- Heller, K., Price, R.H., Reinharz, S., & Wandersman, A. (1984). *Psychology and Community Change*. (2nd ed.). Dorsey Press.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence *America Psychologist*, 28, 1 – 4.
- McMillan, D.W. (1996). Sense of community. *Journal of Community Psychology*, 24, 315 – 325.
- McMillan, D.W. & Chavis, D.M.(1986) Sense of community : A definition and theory. *Journal of Community Psychology*, 14, 6 – 23.
- Sarason, S.B. (1974). *The Psychological sense of community : Prospects for a community psychology*. Jossey – Bass.
- Sarason, S.B. (1993). American psychology, and the needs for transcendence and community. *American Journal of Community Psychology*, 21, 185 – 202.
- Strand, G.A. (1981). Community Leadership competencies in the Northeast US: Implications for training public health educators. *American Journal of Public Health*, 71, 397-402.
-

การศึกษาปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4- 6 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

A STUDY OF EMOTIONAL AND BEHAVIORAL PROBLEM IN THE GRADE 4th – 6th STUDENTS WITH LOW ACADEMIC ACHIEVEMENT IN BANGKOK METROPOLITAN SCHOOL

Received: April 4, 2021

Revised: May 14, 2021

Accepted: June 4, 2021

ประธาน วงศ์กิ่งแห่^{1*} พัชรินทร์ เสรี² ชาญวิทย์ พรนภดล³ บัญญัติ ยงย่วน⁴
Prathan Wongkunghae^{1*} Patcharin Seree² Chanvit Pornnoppadol³ Banyat Yongyuan⁴

^{1*-4}จิตวิทยาเด็ก วัยรุ่น และครอบครัว, มหาวิทยาลัยมหิดล
Child, Adolescent and Family Psychology, Mahidol University

* Corresponding Author, E-mail: prathan_kung@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัญหาอารมณ์ พฤติกรรม กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 343 คน เป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 และมีผลการเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 และได้คะแนนจากแบบสอบพื้นฐานทางวิชาการ ต่ำกว่า 90 คะแนน ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ 1) แบบสำรวจอารมณ์และพฤติกรรมของเด็ก (Pediatric Symptom Checklist: PSC-17) ฉบับเด็กประเมินตนเอง และฉบับผู้ปกครองเป็นผู้ประเมินสำหรับประเมินปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมของนักเรียนและ 2) แบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (Kasetsart Basic Academic Skills Test: KBAST) สำหรับประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า นักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับทักษะพื้นฐานด้านการสะกดคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึง นักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในด้านสมาธิ (Attention Problem) มีความสัมพันธ์ทางลบกับทักษะพื้นฐานด้านการสะกดคำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

คำสำคัญ: ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ทักษะพื้นฐานทางวิชาการ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับปัญหาการเรียน ดังนั้นในการดูแลช่วยเหลือเด็กกลุ่มนี้ อาจต้องคำนึงถึง ปัจจัยในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำร่วมด้วย เพื่อให้การช่วยเหลือได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเด็กที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในด้านสมาธิ และเด็กที่มีทักษะด้านการสะกดคำที่ต่ำกว่าเด็กในชั้นเรียนเดียวกัน

Abstract

The purpose of this research was to study the relationships between emotional and behavior problems of Grade 4th-6th students and academic achievement. The method of this study is correlational research. The participants were selected by using simple random sampling and a cluster random sampling method, 343 students who studied in the 2nd semester in the academic year 2016 and their grades in the first semester were lower than the 50th percentile, were included in this research. The research instruments were Pediatric Symptom Checklist: PSC-17, Self-assessment Version and the Parents' Version, and the Kasetsart Basic Academic Skills Test (KBAST) using Pearson's Product Moment Correlation for statistical analysis.

The results of the study showed that students with overall emotional and behavioral problems had a negative relationship with basic academic skills in word spelling at a statistically significant level of .05. Also, those students with attention problems had a negative relationship with basic academic skills in word spelling at a statistically significant level of .05.

In terms of emotional and behavioral problems, it was found to be related to learning problems. Therefore, in taking care of this group of children the factors of low academic achievement must be considered to provide more comprehensive assistance, especially for children who have attention problem and those who have problem with basic academic skills in word spelling.

Keywords: EMOTIONAL AND BEHAVIORAL PROBLEM / LOW ACADEMIC ACHIEVEMENT / ACADEMIC ACHIEVEMENT

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นการกำลังสำคัญในการพัฒนาชาติ โดยด้านการศึกษาในแผนการศึกษาแห่งชาติฉบับปรับปรุง (พ.ศ.2560 - 2579) ได้เน้นการให้การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรคนอย่างรอบด้าน มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการเรียนรู้ในทุกระดับทุกประเภทของการศึกษา ทั้งเพิ่มโอกาสทางการศึกษา พร้อมกับพัฒนามาตรฐานระบบการประกันคุณภาพ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้เรียนมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม มีศักยภาพในการแข่งขันทัดเทียมนานาชาติ

(กระทรวงศึกษาธิการ, 2557) แต่จากผลการจัดการศึกษาที่ผ่านมา คุณภาพการศึกษายังไม่เป็นที่พอใจของสังคม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมีแนวโน้มลดต่ำลง จากการประเมินผลของโครงการประเมินผลนักเรียนนานาชาติ (Program for International Student Assessment : PISA) ในปี 2003 2006 และ 2009 ซึ่งเน้น ประเมิน การรู้เรื่อง (Literacy) ซึ่งอาจหมายถึงการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ พื้นฐานการเรียนรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับชีวิต โดยถือเอาวิชาที่เป็นตัวแทนการวางฐานรากของการดำเนินชีวิต ได้แก่ การรู้เรื่องด้านการอ่าน คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ และทำการประเมินในประเทศกลุ่มสมาชิกทั่วโลก ทั้งในทวีปเอเชีย อเมริกา ยุโรป และออสเตรเลีย พบว่า เมื่อเทียบกับนานาชาติประเทศนักเรียนไทยแสดงผลการประเมินอยู่ในกลุ่มต่ำ แสดงถึงนักเรียนไทยมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับต่ำสุด (bottom quarter) ในทุกวิชา จากการประเมินผลในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าความรู้และทักษะของนักเรียนไทยยังห่างไกลจากมาตรฐานนานาชาติ ซึ่งแสดงถึงความไม่พร้อมในการได้รับการเตรียมตัวที่จะเผชิญโลกในอนาคตเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ และยังบ่งชี้ถึงศักยภาพในการแข่งขันของประเทศในอนาคตอีกด้วย (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

ทั้งนี้ ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำในเด็กวัยเรียน ส่งผลกระทบต่อเด็กในหลายด้านจากผลงานวิจัยพบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ จะมีปัญหาในด้านสุขภาพร่างกายและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา ครู มากกว่าเด็กนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปกติ รวมถึงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับเด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปกติ (สุริยเดว และคณะ, 2556) โดยสาเหตุของปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำนอกจากจะเกิดจากปัจจัยจากภายนอกตัวเด็กเช่น สถานศึกษา การเรียนการสอน ครูผู้สอน ครอบครัว และการเลี้ยงดู เป็นต้นแล้ว ยังพบว่า ปัจจัยจากภายในตัวเด็กเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ยกตัวอย่างเช่น โรคทางด้านร่างกาย ความสามารถทางสติปัญญา ปัญหาสุขภาพจิต เช่น ภาวะสมาธิสั้น ภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ ปัญหาพฤติกรรม และปัญหาจากทัศนคติหรือแรงจูงใจในการเรียนของเด็ก เป็นต้น ล้วนส่งผลให้เด็กมีความยากลำบากในการเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และต้องพบกับความผิดหวังหรือประสบกับความล้มเหลวทางการเรียนบ่อยๆ ทำให้เด็กขาดความมั่นใจขาดความเชื่อมั่นในตนเองจนอาจทำให้เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมอื่นๆตามมา เช่น ภาวะซึมเศร้า ภาวะวิตกกังวล พฤติกรรมต่อต้านสังคม เกเร หรือเสี่ยงกระทำผิดกฎหมาย เป็นต้น หากเด็กไม่ได้รับการช่วยเหลือจากโรงเรียนรวมถึงการช่วยเหลือเป็นรายบุคคลที่ถูกต้องเหมาะสม ปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมเหล่านี้อาจยังอยู่อีกเป็นเวลานานต่อเนื่องจนถึงวัยผู้ใหญ่ จนอาจส่งผลกระทบต่อเด็กซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่สำคัญในการพัฒนาประเทศในอนาคตเติบโตมาเป็นผู้ใหญ่ที่ไม่มีคุณภาพ และเกิดเป็นปัญหาสังคมได้ในที่สุด (Kauffman, 1997)

เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในเด็กและวัยรุ่นในปัจจุบัน พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จากผลการสำรวจสภาวะการเด็กและเยาวชนในปี 2552 ของสถาบันรามจิตติ (2555) ในด้านสุขภาพจิต พบว่า เด็กที่กำลังศึกษาในชั้นประถมศึกษาระบุว่าตนมีอาการเครียดจนนอนไม่หลับ หรืออาเจียน คิดเป็นร้อยละ 26.37 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 22.95 ในปี 2551 โดยยังพบว่าเด็กที่มีเกรดเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50 จะมีความรู้สึกมีความสุขกับการเรียน การได้รับการยอมรับจากเพื่อน รวมถึงมีความรู้สึกพอใจในความสามารถของตนเอง น้อยกว่าเด็กที่มีเกรดเฉลี่ยมากกว่า 2.50 (สถาบันรามจิตติ, 2555) ส่วนในด้านปัญหาพฤติกรรม จากการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาของนักเรียนใน

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในเด็กชั้นประถมศึกษา ได้แก่ ไม่รับผิดชอบงาน, ด่าพูดจาหยาบคาย, รบกวนการสอน ตามลำดับ (สำนักผู้ตรวจราชการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการติดตามสภาวะการณ์ครูรายจังหวัด พบว่า ปัญหาพฤติกรรมของผู้เรียนที่ครูหนักใจมากที่สุดสามอันดับ ได้แก่ ความไม่มีวินัย ความก้าวร้าว และปัญหาพื้นฐานความรู้อ่อน (สถาบันรามจิตติ, 2548) จะเห็นได้ว่าปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมในเด็กเป็นปัญหาที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้เด็กไม่สามารถเรียนรู้ได้เต็มอย่างศักยภาพ จนทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ โดยบางรายต้องออกจากระบบการศึกษา และเกิดเป็นปัญหาสังคมในที่สุด

จากการศึกษาและงานวิจัย พบว่าปัญหาสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมของเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็ก เช่น บุคลากรทางการศึกษาบุคลากรที่ทำงานช่วยเหลือ ส่งเสริม ป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในเด็ก ในการวางแผนช่วยเหลือปัญหาสุขภาพจิตของเด็กได้ โดยเฉพาะเด็กในกลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมได้มากกว่าเด็กกลุ่มอื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์พฤติกรรม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6

สมมติฐานงานวิจัย

ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 มีความสัมพันธ์ ทางลบกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ที่ศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้จากวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 ใน โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตธนบุรี ได้เป็น โรงเรียนวัดปรุณาวาส โรงเรียนวัดเศวตฉัตรโรงเรียนวัดทองเพลง โรงเรียนวัดทองธรรมชาติ และโรงเรียนวัดพิชัยญาติ โดยเป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาใน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 และ มีคะแนนสอบภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 และได้คะแนนจากแบบสอบพื้นฐานทางวิชาการ (Kasetsart Basic Academic Skills Test : KBAST) ต่ำกว่า 90 คะแนน รวมทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 343 คน

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

3.1 ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม หมายถึง คะแนนที่ได้จากผลของแบบสำรวจอารมณ์และพฤติกรรมเด็ก (Pediatric Symptom Checklist – 17: PSC – 17) มากกว่าหรือเท่ากับ 15 คะแนน โดยผลจากแบบสำรวจแบ่งปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านสมาธิ (Attention

Problem) ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก (Internalizing Problem) และปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก (Externalizing Problems)

3.2 เด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ หมายถึง นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 และได้คะแนนจากแบบสอบพื้นฐานทางวิชาการ (Kasetsart Basic Academic Skills Test: KBAST) ต่ำกว่า 90 คะแนน

3.3 เด็กที่ไม่ผ่านแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ หมายถึง นักเรียนที่ได้ผลคะแนนมาตรฐานจากการประเมินทักษะพื้นฐานทางวิชาการ จากแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (Kasetsart Basic Academic Skills Test: KBAST) ต่ำกว่า 90 คะแนน

การดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสำรวจอารมณ์และพฤติกรรมของเด็ก ฉบับภาษาไทย (Pediatric Symptom Checklist- 17: PSC – 17) แบบสำรวจอารมณ์และพฤติกรรมของเด็ก (Pediatric Symptom Checklist – 17: PSC– 17) เป็นแบบคัดกรองปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมของ Michael Jellinek แปลโดย ชาญวิทย์ พรนภดล ใช้สำหรับคัดกรองปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านสมาธิ (Attention Problem) ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก (Internalizing Problem) และปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก (Externalizing Problems) แบบสำรวจประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ แต่ละข้อคำถามมี 3 ตัวเลือก ได้แก่ ไม่เคยบางครั้ง และบ่อยครั้ง มีค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency- Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.85 มีจุดตัดแบบคะแนนรวมที่ มากกว่าหรือเท่ากับ 15 คะแนน

การแปลผลคะแนน ได้คะแนน 0 ถึง 14 คะแนน หมายถึง ไม่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม หากได้คะแนน มากกว่าหรือเท่ากับ 15 หมายถึง มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม โดยแยกเป็นกลุ่มอาการ ได้แก่ ข้อ 1 ถึง 5 มีคะแนน ≥ 5 บ่งชี้ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก (Internalizing Problem) ข้อ 6 ถึง 10 มีคะแนน ≥ 7 บ่งชี้ปัญหาสมาธิ (Attention Problem) และ ข้อ 11 ถึง 17 มีคะแนน ≥ 7 บ่งชี้ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก (Externalizing Problem)

2. แบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (Kasetsart Basic Academic Skills Test: KBAST) เป็นชุดแบบสอบที่สร้างขึ้นเพื่อนประเมินทักษะพื้นฐานทางวิชาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จัดทำโดย ศูนย์ศึกษาและพัฒนาการจัดการศึกษาพิเศษ “คุณพุ่ม” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ชุดแบบสอบประกอบไปด้วยแบบทดสอบย่อยวัดทักษะ 4 ด้าน ได้แก่ (ดารณี อุทัยรัตนกิจ และคณะ, 2558)

แบบสอบการอ่านคำ (Word Reading) เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการจำตัวอักษรพยัญชนะ และ คำ ผู้สอบจะอ่านออกเสียงคำที่กำหนดต่อหน้าผู้ให้การทดสอบ

แบบสอบการสะกดคำ (Word spelling) เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการเปลี่ยนเสียงที่ได้ยินไปสู่การเขียน ผู้สอบจะฟังเสียง แล้วเขียนตัวอักษรตามทั้งพยัญชนะ และคำ

แบบสอบความเข้าใจประโยค (Sentence Comprehension) เป็นการวัดความสามารถรู้ความหมายคำ เข้าใจความคิด และข้อมูลที่อยู่ในประโยคด้วยการเติมคำลงในช่องว่างเพื่อให้ประโยคมีความครบสมบูรณ์

แบบสอบการคำนวณทางคณิตศาสตร์ (Math Computation) เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการคำนวณด้านคณิตศาสตร์พื้นฐาน ด้วยการเติมตัวเลขจากการคำนวณในระดับที่ไม่ซับซ้อน และแก้ปัญหาอย่างง่าย

สำหรับค่าความเที่ยงของแบบสอบโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (>0.80) โดยแบบสอบมีการจัดชุดแบบทดสอบเข้าเป็นฉบับตามระดับช่วงชั้นของนักเรียน แต่ละฉบับมีแบบสอบย่อยครบทั้ง 4 ทักษะ ความยากของข้อสอบแต่ละทักษะจะเพิ่มขึ้นเป็นลำดับตามโครงสร้างความสามารถของช่วงชั้น (Grade to Grade Growth) ดังนี้ การแปลผลให้นำคะแนนดิบที่ได้จากการนับข้อสอบที่ผู้สอบทำได้ถูกต้องในแต่ละทักษะมาเทียบกับตารางคะแนนเกณฑ์ปกติของแบบสอบตามระดับชั้น และตามช่วงชั้น และแปลความหมายคะแนนตามคะแนนมาตรฐานในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือก แบบทดสอบฉบับที่ 2 Form B สำหรับผู้สอบช่วงชั้นที่ 2 (ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ถึง 6) มาใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ นักเรียนที่ไม่ผ่านแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ คือ นักเรียนที่ประเมินด้วยแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (KBAST) และได้คะแนนตามคะแนนมาตรฐานจากแบบทดสอบต่ำกว่า 90 คะแนน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคล ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม และผลจากแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรม กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

ขั้นก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) งานวิจัยครั้งนี้ได้รับการอนุมัติการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดลเลขที่ได้รับอนุมัติ 2016/312.1608

2) ติดต่อผู้อำนวยการของโรงเรียนที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในโรงเรียน

3) เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการของโรงเรียนที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะประสานงานกับผู้ประสานงานภายในโรงเรียนของแต่ละโรงเรียนเพื่อขอข้อมูลผลคะแนนสอบของนักเรียนชั้นปีที่ 4 – 6 ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559

4) เมื่อได้ผลคะแนนสอบของนักเรียนแต่ละโรงเรียนแล้ว นำผลคะแนนสอบของนักเรียนมาเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก และคัดเลือกนักเรียนที่ได้คะแนนในลำดับที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมาโดยแยกเป็นระดับชั้น และโรงเรียน เพื่อให้ได้จำนวนนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 มาเข้าร่วมงานวิจัย

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานภายในโรงเรียนเพื่อพบกับเด็ก และอธิบายวัตถุประสงค์และขั้นตอนการเข้าร่วมงานวิจัยแก่นักเรียนกลุ่มตัวอย่างโดยตรง

2) ผู้วิจัยแจกเอกสารชี้แจงรายละเอียดการเข้าร่วมโครงการวิจัย (participant information sheet) ให้กับนักเรียนเพื่อนำไปให้ผู้ปกครองทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของงานวิจัย พร้อมแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของเด็ก และแบบสำรวจอาการและพฤติกรรมของเด็ก ฉบับผู้ปกครอง (Pediatric Symptom Checklist – 17:PSC – 17 Parent version) ไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ปกครองและเด็กมีสิทธิตัดสินใจเข้าร่วมงานวิจัยหรือไม่ก็ได้ และผู้วิจัยจะถือว่าการตอบข้อมูลและนำมาคิดเป็นการตอบรับเข้าร่วมโครงการโดยผู้เข้าร่วมการวิจัยไม่จำเป็นต้องลงลายมือชื่อในหนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย

3) หากผู้ปกครองยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้วิจัยจะให้ผู้ปกครองตอบแบบสำรวจอาการและพฤติกรรมของเด็ก ฉบับผู้ปกครอง (Pediatric Symptom Checklist – 17: PSC– 17 Parent version) ที่แนบไปด้วย ขณะที่เด็กนักเรียนที่สมัครใจเข้าร่วมงานวิจัย และผู้ปกครองอนุญาตให้เข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะประสานงานกับทางโรงเรียน เพื่อเก็บข้อมูลกับเด็กนักเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลด้านปัญหาอาการ และพฤติกรรม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกับนักเรียนเป็นกลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 20 คน โดยใช้แบบสำรวจอาการ และพฤติกรรม ฉบับเด็ก (Pediatric Symptom Checklist – 17: YPSC - 17)

ข้อมูลด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาการ ผู้วิจัยใช้แบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (Kasetsart Basic Academic Skills Test : KBAST) โดยในแบบสอบย่อยวัดทักษะการสะกดคำ (Word spelling) ความเข้าใจประโยค (Sentence Comprehension) และการคำนวณทางคณิตศาสตร์ (Math Computation) จะทำการทดสอบกับเด็กเป็นกลุ่มส่วนแบบสอบย่อยวัดทักษะการอ่านคำ (Word Reading) จะทำการทดสอบกับเด็กเป็นรายบุคคล

ทั้งนี้ในระหว่างการเก็บข้อมูล หากผู้เข้าร่วมวิจัย รู้สึกไม่สบายใจ หรือไม่สะดวกใจที่จะเข้าร่วมโครงการต่อไป ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถถอนตัวออกจากโครงการได้ตลอดเวลา และข้อมูลทั้งหมดของผู้เข้าร่วมงานวิจัยจะถูกปิดเป็นความลับ โดยจะเผยแพร่เพียงแค่ผลของงานวิจัยที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่เปิดเผยข้อมูลรายบุคคล

4) เมื่อผู้ปกครองส่งแบบสอบถามกลับยังโรงเรียนแล้ว ผู้วิจัยจะประสานงานกับโรงเรียนอีกครั้ง เพื่อเข้าไปเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากผู้ปกครอง

ขั้นหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคล ปัญหาอาการ และพฤติกรรม และผลจากแบบสอบพื้นฐานทางวิชาการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรม กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนแยกตามปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 343 คน เป็นเพศชาย จำนวน 254 คน (ร้อยละ 74.1) เพศหญิงจำนวน 89 คน (ร้อยละ 25.9) ผู้ที่นักเรียนอาศัยอยู่ด้วยมากที่สุด คือ บิดามารดา จำนวน 251 คน (ร้อยละ 73.2) เป็นบุตรคนที่ 1 มากที่สุด จำนวน 172 คน (ร้อยละ 50.1) และมีจำนวนพี่น้อง 1 คน มากที่สุดจำนวน 117 คน (ร้อยละ 34.1)

เมื่อแบ่งนักเรียนตามปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรม ออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มไม่มีปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรม และกลุ่มมีปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรม โดยกลุ่มไม่มีปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรม จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 343 คนแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 201 คน(ร้อยละ 58.6) เพศหญิงจำนวน 73 (ร้อยละ 21.3) ผู้ที่นักเรียนอาศัยอยู่ด้วยมากที่สุด คือ บิดามารดาจำนวน 205 คน (ร้อยละ 59.8) เป็นบุตรคนที่ 1มากที่สุดจำนวน 145 คน (ร้อยละ 42.3)และมีจำนวนพี่น้อง 1 คนมากที่สุดจำนวน94 คน (ร้อยละ 27.4)ส่วนกลุ่มที่มีปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมเป็นเพศชายจำนวน 53 คน (ร้อยละ 15.5) เพศหญิงจำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.7) ผู้ที่นักเรียนอาศัยอยู่ด้วยมากที่สุด คือ บิดามารดาจำนวน 46 คน (ร้อยละ 13.4) เป็นบุตรคนที่ 2 มากที่สุดจำนวน 29 คน (ร้อยละ 8.5) และมีจำนวนพี่น้อง 1 คนมากที่สุดจำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.7)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมโดยเด็กเป็นผู้ประเมินตนเองและ ผู้ปกครองเป็นผู้ประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละผลการประเมิน คัดกรอง ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม โดยเด็กเป็นผู้ประเมิน (n = 343)

ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม	ผลการประเมิน		
	มีปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ภาพรวม	194(56.6)	149(43.4)	343(100)
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมด้านสมาธิ (Attention Problem)	171(49.9)	172(50.1)	343(100)
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่ แสดงออก (Internalizing Problem)	17(5.0)	326(95.0)	343(100)
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก (Externalizing Problems)	135(39.4)	208(60.6)	343(100)

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม โดยเด็กเป็นผู้ประเมินตนเอง พบว่า เด็กปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมในภาพรวมจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 เมื่อพิจารณา

ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในแต่ละด้าน พบว่า นักเรียนมีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมด้านสมาธิจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละผลการประเมิน คัดกรอง ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม โดยผู้ปกครองเป็นผู้ประเมิน (n = 343)

ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม	ผลการประเมิน		
	มีปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	ไม่มีปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ภาพรวม	112(32.7)	231(67.3)	343(100)
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมด้านสมาธิ (Attention Problem)	82(23.9)	261(76.1)	343(100)
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่ แสดงออก (Internalizing Problem)	50(14.6)	293(85.4)	343(100)
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบ แสดงออก (Externalizing Problems)	77(22.4)	266(77.6)	343(100)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม โดยผู้ปกครองเป็นผู้ประเมิน พบว่า เด็กมีปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมในภาพรวมจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 เมื่อพิจารณาปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในแต่ละด้าน พบว่า นักเรียนมีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมด้านสมาธิจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และมีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ตอนที่ 3 ทักษะพื้นฐานทางวิชาการของนักเรียนเมื่อประเมินด้วยแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (KBAST)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านและไม่ผ่านแบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ (n=343)

ทักษะพื้นฐานทางวิชาการ	ทักษะพื้นฐานทางวิชาการ	
	ผ่าน จำนวน(ร้อยละ)	ไม่ผ่าน จำนวน(ร้อยละ)
ด้านการคำนวณทางคณิตศาสตร์	87(25.4)	256(74.6)
ด้านการสะกดคำ	138(40.2)	205(59.8)
ด้านความเข้าใจประโยค	222(64.7)	121(35.3)
ด้านการอ่านคำ	247(72.0)	96(28.0)

จากตารางที่ 3 พบว่า มีนักเรียนผ่านเกณฑ์ ทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการอ่านคำ จำนวน 247 คน (ร้อยละ 72) ด้านความเข้าใจประโยค จำนวน 222 คน (ร้อยละ 64.7) ด้านการสะกดคำ จำนวน 138 คน (ร้อยละ 40.2) และด้านการคำนวณทางคณิตศาสตร์ จำนวน 87 คน (ร้อยละ 25.4) ไม่ผ่านเกณฑ์ ทักษะพื้นฐานทางวิชาการ ด้านการคำนวณทางคณิตศาสตร์ จำนวน 256 คน (ร้อยละ 74.6) ด้านการสะกดคำ จำนวน 205 คน (ร้อยละ 59.8) ด้านความเข้าใจประโยค จำนวน 121 คน (ร้อยละ 35.3) และด้านการอ่าน จำนวน 96 คน (ร้อยละ 28)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมโดยเด็กเป็นผู้ประเมิน กับทักษะพื้นฐานทางวิชาการ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมโดยเด็กเป็นผู้ประเมินตนเอง กับทักษะพื้นฐานทางวิชาการของ (n=343)

ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม	ทักษะพื้นฐานทางวิชาการของนักเรียน			
	ด้านการอ่านคำ	ด้านการสะกดคำ	ด้านความเข้าใจประโยค	ด้านการคำนวณทางคณิตศาสตร์
ภาพรวม	.089	-.159*	-.046	-.056
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมด้านสมาธิ (Attention Problem)	.008	-.178*	-.059	-.054
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก (Internalizing Problem)	.157	-.088	-.017	.011
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก (Externalizing Problems)	.026	-.166	-.032	-.077

* = $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 พบว่า นักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในด้านภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการสะกดคำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.159$) และนักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมด้านสมาธิมีความสัมพันธ์ทางลบกับทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการสะกดคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.178$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมโดยผู้ปกครองเป็นผู้ประเมินกับทักษะพื้นฐานทางวิชาการ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมโดยผู้ปกครองเป็นผู้ประเมินกับทักษะพื้นฐานทางวิชาการของนักเรียน (n=343)

ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม	ทักษะพื้นฐานทางวิชาการของนักเรียน			
	ด้านการอ่าน คำ	ด้านการสะกดคำ	ด้านความเข้าใจ ประโยค	ด้านการคำนวณทาง คณิตศาสตร์
ภาพรวม	-.106	-.078	.007	-.101
ปัญหาด้านสมาธิ (Attention Problem)	-.060	-.068	-.095	-.082
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม แบบเก็บกดไม่แสดงออก (Internalizing Problem)	-.079	-.043	.080	-.117
ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม แบบแสดงออก (Externalizing Problems)	.116	-.078	.042	-.070

* = $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 พบว่า นักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมโดยผู้ปกครองเป็นผู้ประเมินในด้านภาพรวมด้านสมาธิด้านอารมณ์และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก และด้านอารมณ์และพฤติกรรมแบบแสดงออก มีความสัมพันธ์กับทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการอ่านคำด้านการสะกดคำ ด้านการเข้าใจประโยค และด้านคณิตศาสตร์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในภาพรวม และปัญหาอารมณ์พฤติกรรมด้านสมาธิมีความสัมพันธ์กับทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการสะกดคำ โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า นักเรียนที่ได้รับการประเมินว่ามีปัญหาปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการสะกดคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทักษะทางด้านวิชาการด้านการสะกดคำต้องใช้ความสามารถมากกว่าทักษะทางวิชาการด้านการอ่าน หรือเป็นทักษะที่ยากกว่าทักษะด้านการอ่าน รวมถึงภาวะอารมณ์ โดยเฉพาะด้านสมาธิมีความสำคัญอย่างยิ่งกับทักษะนี้ อีกทั้ง นักเรียนที่มีปัญหาอารมณ์ และพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับทักษะพื้นฐานทางวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Weterlung et dl. (2011) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กอายุ 10 – 11 ปี ระหว่างกลุ่มที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม และกลุ่มปกติ พบว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเด็กที่อยู่ในกลุ่มปกติ นอกจากนี้เมื่อติดตามผลในระยะยาว โดยเก็บข้อมูลอีกครั้งเมื่อเด็กมีอายุ 16 ปี พบว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในอายุ 16ปี ต่ำกว่าเด็กที่อยู่ในกลุ่มปกติ เช่นกัน และสอดคล้องกับ นภาพร ปรีชาสามารถ (2545) นงพงา ลิ้มสุวรรณ (2556) และวินัดดา ปิยะศิลป์ (2558) ที่ว่า เด็กที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมมักส่งผลให้เกิดปัญหาการเรียนตามมาได้ เนื่องจากเด็กไม่ประสบความสำเร็จด้านการเรียนในห้องเรียน โดยอาจเกิดจากปัญหาทางด้านร่างกาย ความสามารถทางสติปัญญา หรือปัญหาสุขภาพจิต เช่น ซึมเศร้า ภาวะสมาธิสั้น เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถเรียนรู้ได้เต็มที่ในห้องเรียน ขาดแรงจูงใจในการเรียนคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ส่งผลให้เกิดปัญหาอารมณ์และ

พฤติกรรมอื่นๆตามมาได้ เช่น ดื้อ ต่อต้านไม่เข้าเรียน รบกวนชั้นเรียนมีภาวะซึมเศร้า ขาดความมั่นใจ มีปัญหาในการปรับตัวกับสังคมที่โรงเรียน เป็นต้น จากการศึกษาของ Orgiles et al. (2014) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะซึมเศร้ากับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า ในเด็กนักเรียนอายุระหว่าง 8 – 12 ปีที่มีภาวะซึมเศร้า จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ต่ำกว่าเด็กที่ไม่มีอาการของภาวะซึมเศร้า ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าจากการศึกษาวิจัย พบว่า เด็กที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม ทั้งพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้ (Externalizing) เช่น ดื้อ ต่อต้านทำทนาย ขนโม้ นิ่ง พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ล้วงละเมิดผู้อื่น และพฤติกรรมแบบเก็บกดไม่แสดงออก (Internalizing) เช่น แยกตัว ซึมเศร้า อาจส่งผลกระทบต่อ ผลการเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หรือพฤติกรรมของเด็กเมื่ออยู่ที่โรงเรียน ฉะนั้น ในการดูแลช่วยเหลือเด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ควรต้องพิจารณาถึงสาเหตุของ ปัญหารอบด้าน โดยเฉพาะปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมร่วมด้วย เพื่อให้การช่วยเหลือเด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำเป็นไปอย่างตรงจุดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ พบว่า นักเรียนที่ได้รับการประเมินว่ามีปัญหาปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในด้านสมาธิ (Attention Problem) มีความสัมพันธ์ทางลบกับทักษะพื้นฐานทางวิชาการด้านการสะกดคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kwon et al. (2012) พบว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงมีปัญหาพฤติกรรม จะมีคะแนนในด้านทักษะการอ่านเขียนที่น้อยกว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มปกติ รวมถึงจากการศึกษา Joffe & Black (2012) พบว่า เด็กที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม เป็นเด็กที่อยู่ในกลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและมีปัญหาด้านการใช้ภาษามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Kauffman(1997) ที่ให้เหตุผลว่าเมื่อเด็กอยู่ในสภาวะอารมณ์ขุ่นมัว เช่น ไม่มีความสุข ซึมเศร้า เบื่อหน่าย ท้อแท้กับการเรียน หรือในบางรายมีปัญหาเรื่องการปรับตัวกับเพื่อนและครูโดยอาจแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น แกล้งเพื่อน ขว้างปาสิ่งของรวมถึงมีแนวโน้มที่จะแสดงออกทางบุคลิกภาพแบบเครียดวิตกกังวลได้ง่าย แยกตัวไม่มีความมั่นใจ คิดว่าตนไม่สามารถทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ หรือพึ่งพิงครูอย่างมากเมื่ออยู่ที่โรงเรียน ปัญหาเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ในห้องเรียน ทำให้เด็กไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีปัญหาด้านการอ่านเขียน และอาจส่งผลให้เกิดปัญหาผลการเรียนต่ำตามมาได้ในที่สุด

นอกจากนี้ จากผลงานวิจัยยังสอดคล้องกับมันท สูงประสิทธิ์ (2555) ที่ว่า ปัญหาด้านสมาธิหรือเด็กที่มีภาวะสมาธิสั้น เป็นปัญหาที่พบได้บ่อยในเด็กที่มีปัญหาการเรียน โดยพบว่า ภาวะสมาธิสั้นมีสาเหตุมาจากการทำงานที่ผิดปกติของระบบประสาท ทำให้การควบคุมความตั้งใจ ทำงานน้อยกว่าปกติ ส่งผลให้ คุมความสนใจมันไม่ได้ ไม่อยู่นิ่ง ทำงานหรือจดจ่ออะไรนานๆไม่ได้ โดยลักษณะดังกล่าวอาจทำให้จดจ่อกับการเรียนได้ไม่เต็มที่ และส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ได้ในที่สุด รวมถึง Smith & Tyler (2016) ที่กล่าวว่า ลักษณะของเด็กที่มีปัญหาการเรียนอาจแสดงออกมาในรูปแบบของปัญหาอารมณ์พฤติกรรม ทั้งปัญหาพฤติกรรมภายนอก (Externalizing) ได้แก่ พฤติกรรมที่ปรากฏในรูปแบบพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการกระทำเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ขน โม้ นิ่ง พฤติกรรมก้าวร้าว การล้วงละเมิดสิทธิผู้อื่น การทำร้ายร่างกาย หรือการต่อต้านทำทนาย ทั้งนี้ เด็กในกลุ่มที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมดังกล่าวมักเป็นเด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำเมื่อวัดด้วยแบบทดสอบมาตรฐาน หรือบกพร่องในทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เช่น การอ่านการเขียน หรือการคิดคำนวณ นอกจากนี้ยัง พบว่า มีพัฒนาการทางด้านสังคมที่ล่าช้ากว่าเด็กในวัยเดียวกัน ขาดทักษะการวางแผนและการแก้ไขปัญหา สามารถนำ

ประสบการณ์ที่มีมาใช้กับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ไม่ดี และมักไม่เข้าใจว่าเหตุใดพฤติกรรมของเขาจึงส่งผลกระทบในทางลบต่อบุคคลอื่นๆ ทำให้เด็กในกลุ่มนี้มักไม่ชอบโรงเรียน มีความยากลำบากในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับครูและเพื่อน วิตกกังวลได้ง่าย ซึ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เด็กมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำได้ในที่สุด นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยของ Washbrook & proper (2015) ที่ศึกษาปัญหาพฤติกรรมของเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษา พบว่า เด็กที่ปัญหาพฤติกรรมไม่มีสมาธิ, ซนไม่นั่งหุนหันพลันแล่น และพฤติกรรมต่อต้าน มีความสัมพันธ์กับทักษะพื้นฐานทางวิชาการ โดยเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีทักษะพื้นฐานทางวิชาการ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ต่ำเมื่อเด็กอยู่ในชั้นเรียนที่สูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Naomi et al., 2011, (pp.433 – 437) ที่ได้ศึกษาปัญหาพฤติกรรมในเด็กอายุ 6 ปีถึง 11 ปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็กเมื่อเด็กอายุ 17 ปี พบว่า เด็กอายุ 6 ปีถึง 11 ปี ที่ถูกระบุว่ามีปัญหาพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเด็กมีอายุ 17 ปี กล่าวคือ เด็กอายุ 6 ปีถึง 11 ปี ที่มีปัญหาพฤติกรรมจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในทักษะด้านการอ่านการเขียน และคณิตศาสตร์ที่ต่ำเมื่ออายุ 17 ปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเด็กนักเรียนทั้ง ครู แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ควรมีการเฝ้าระวังหรือ ประเมินปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม ในกลุ่มเด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำร่วมด้วย เพื่อให้การช่วยเหลือได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเด็กที่มีปัญหาอารมณ์และพฤติกรรมในด้านสมาธิ หรือพฤติกรรมที่สังเกตได้ (externalizing problem) และเด็กที่มีทักษะด้านการสะกดคำที่ต่ำกว่าเด็กในชั้นเรียนเดียวกัน

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้คัดเลือกนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่า เปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 จากคะแนนเฉลี่ยสะสมของนักเรียนที่ได้จากทุกวิชาและทุกกลุ่มสาระ นำมาเรียงลำดับ และคัดเลือกนักเรียนที่ต่ำกว่า เปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ในแต่ละชั้นเรียนมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้มา อาจไม่ใช่ นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 อย่างแท้จริง

ในการศึกษาวิจัยต่อไป ต้องพิจารณาการคัดเลือกนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำโดยอาจเลือกคะแนนเฉลี่ยสะสมที่ได้จากกลุ่มสาระวิชาหลัก และอาจกำหนดการคัดเลือกนักเรียนที่ต่ำกว่า เปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 เพื่อให้ได้นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำอย่างแท้จริงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2557). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2557, จาก pts.ac.th/wp-content/uploads/2014/11/education_core2551.pdf.
- ดารณี อุทัยรัตนกิจ, ภาวิณี ศรีสุขวัฒนานันท์, ธัชชุต เตียมธรรม, สมพร หวานเสร็จ และปณิตดา วงศ์จันทา. (2558). *คู่มือบริหารการทดสอบ แบบสอบทักษะพื้นฐานทางวิชาการ*. บริษัท พัฒนาคุณภาพวิชาการ จำกัด.

- นงพงา ลิ่มสุวรรณ. (2556). *เลี้ยงลูกถูกวิธี ชีวิตเป็นสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 11). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร ปรีชาสามารถ. (2545). *การแนะแนวระดับประถมศึกษา*. สำนักพิมพ์ สุโขทัยธรรมาธิราช.
- วินัดดา ปิยะศิลป์. (2558). ความบกพร่องทางการเรียนรู้และโรคร่วมที่พบ. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 60(4), 287 – 296.
- มนัถ์ สูงประสิทธิ์. (2555). *ปัญหาการเรียน*. ในวิโรจน์ อารีย์กุล, ศิริไชย หงส์สงวนศรี, สุริยเดว ทรีปาตี, บุญยิ่ง มานะบริบูรณ์, รสวันต์ อาริมิตร, จิราภรณ์ ประเสริฐวิทย์, และคณะ (บ.ก.), *Practical Points in Adolescent Health Care* (น.280 – 296). เอ – พลัสพรีน.
- สถาบันรามจิตติ. (2555). *รายงานการวิเคราะห์สภาวะการณ์ 54 – 55*. สืบค้น 10 มกราคม 2559, จาก http://www.childwatchthai.org/issues.php?issues_id=5.
- สถาบันรามจิตติ. (2556). *รายงานการศึกษาสภาวะการณ์และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชนประจำปี 2555 – 2556*. สืบค้น 10 มกราคม 2559, จาก http://www.childwatchthai.org/imgadmins/year_pdf/year2554.
- สถาบันรามจิตติ. (2548). *โครงการติดตามสภาวะการณ์ครูรายจังหวัด (Teacher Watch)*. สืบค้น 10 มกราคม 2559, จาก <http://www.ramajitti.com/info.php>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐*. สืบค้น 29 มกราคม 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th/?tabid=139>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วี.ที.ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- สำนักผู้ตรวจราชการ ประจำเขตตรวจราชการที่ 3 กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *สภาพที่เป็นปัญหาของนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ม.ป.พ.
- สุริยเดวทรีปาตี, และวิมลทิพย์ มุกสิกพันธ์. (บ.ก.). (2556). *คุณภาพชีวิตเด็ก 2556*. แอ็บป่า ปรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- Ek, U., Weterlund, J., Holmberg, K., & Fernell, E. (2011). Academic Performance of Adolescents with ADHD and Other Behavioral and Learning Problem – a Population Based Longitudinal Study. *Acta Padiatrica*, 2001(100), 402 – 406.
- Kauffman, J. (1997). *Characteristics of Emotional and Behavioral Disorder of Children and Youth (6th ed.)*. Merrill
- Kapil, W., & Carol, P. (2015). Childhood Behavior Problem and Academic Outcome in Adolescence: Longitudinal Population – Based Study. *J Am Acad Child and Adolesc Psychiatry*, 54(5), 360 – 368.
- Kyongboon et al. (2012). Behavioral Competence and Academic Functioning Among Early Elementary Children with Externalizing Problems. *School Psychologist Review*, 41(2), 123 – 140.

Marta, M.O. et al. (2014). Relationship Between School Performance and Depressive Symptoms in Spanish Children. *Journal of Research in Education Psychology*, 12(2), 447 – 460.

N. Breslau, et al. (2011). Behavior problem at age 6 and 11 and high school academic achievement: Longitudinal latent variable modeling. *J Am Acad Child and Adolesc Psychiatry*, 185(2011), 433 – 437.

Smith, D., & Tyler, N. (2016). *Introduction to special education: Making a difference* (7th ed.). Pearson.

Victoria, L., Joffe, B., & Emma, B. (2012). Social, Emotional, and Behavioral Functioning of Secondary School Students with Low Academic and Language Performance: Perspective From Student, Teacher and Parent. *Language, Speech, and Hearing Service School*, 2012(43), 461 – 473.

.....

การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

DEVELOPMENT OF GUIDANCE ACTIVITIES USING DIGITAL TECHNOLOGY FOR SELF-DEVELOPMENT PLANNING ON EDUCATION AND CAREER OF STUDENTS

Received: January 22, 2021 Revised: March 25, 2021 Accepted: March 31, 2021

นิรนาท แสนสา^{1*}

Niranart Sansa^{1*}

^{1*} การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

^{1*} Bachelor of Arts Program in Guidance and Psychological Counseling

* Corresponding Author, E-mail: niranart_5854@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน 2) ศึกษาผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูแนะแนวระดับมัธยมศึกษาที่จัดกิจกรรมแนะแนวในปีการศึกษา 2562 จำนวน 24 คน ได้มาโดยการสุ่มจากผู้ที่ผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดและสมัครใจเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 319 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวที่จัดโดยครูแนะแนวที่ผ่านการอบรมฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ 1) ชุดฝึกอบรมครูแนะแนวเรื่องการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน และ 2) แผนการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบประเมินความรู้ความสามารถของครูแนะแนวเรื่องการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ 2) แบบประเมินความรู้ความสามารถในการวางแผนพัฒนา

คำสำคัญ: กิจกรรมแนะแนว เทคโนโลยีดิจิทัล การวางแผนพัฒนาตนเอง การศึกษาและอาชีพ

ตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า 1) ชุดฝึกอบรมสำหรับพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนมีคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อนำไปใช้ฝึกอบรมครูแนะแนว พบว่า ภายหลังการฝึกอบรม ครูแนะแนวมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนว ๆ สูงขึ้นมากกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน พบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ มีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ หลังเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว ๆ สูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนว ๆ พบว่า นักเรียนและครูมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมแนะแนว ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students; (2) to study the results of guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students; and (3) to study the satisfaction of students and teachers regarding guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students. The research sample consisted of 24 guidance teachers at the secondary education level who had the characteristics in accordance with the selection criteria and volunteered to participate in the training program on guidance activities using digital technology, and 319 secondary school students who participated in guidance activities organized by guidance teachers who had received the training program. The employed research instruments comprised the treatment instruments and the data collecting instruments. The treatment instruments were (1) a training package for guidance teachers on organizing guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students, and (2) lesson plans for organizing guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students. The data collecting instruments were (1) an evaluation form to assess knowledge and ability of guidance teacher on organizing guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students, (2) an evaluation form to assess the ability for self-development planning on education and career of students, and (3) an evaluation form for assessing the satisfaction of student and teacher toward guidance

activities using digital technology for self-development planning on education and career of students. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, and t-test.

Research findings showed that (1) regarding the development of guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students, it was found that the overall quality of the training package was at the excellent level; when the training package was used for training guidance teachers, it was found that the post-training knowledge and ability of the guidance teachers was significantly higher than their pre-training counterpart knowledge and ability at the .05 level of statistical significance, (2) regarding the results of guidance activities using digital technology for self-development planning on education and career of students, it was found that the post-participation ability for self-development planning on education and career of students who had participated in the guidance activities using digital technology was significantly higher than their pre-participation counterpart ability at the .05 level of statistical significance; and (3) as for the overall satisfaction with the guidance activities of the students and teachers, it was found that the overall satisfaction with the organized guidance activities of the students and teachers was at the highest level.

Key words: Guidance activities, Digital technology, Self-development planning, Education and career

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจกรรมแนะแนว (Guidance Activities) เป็นมวลประสบการณ์การเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น อย่างเป็นระบบ บนพื้นฐานของหลักการ วิธีการ และเทคนิคทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมพัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาให้แก่นักเรียนอย่างครอบคลุมทั้งด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม (เรียม ศรีทอง, 2557)

การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในครั้งนี้ มุ่งเน้นด้านการศึกษาและด้านอาชีพ ซึ่งการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษา (Educational Guidance) เป็นกระบวนการที่ครูแนะแนวช่วยให้นักเรียนสามารถศึกษา วิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหา และวางแผนด้านการศึกษาที่เหมาะสมกับตนเอง ส่วนการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านอาชีพ (Vocational Guidance) เป็นกระบวนการช่วยให้นักเรียนสามารถศึกษา วิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหา และวางแผนด้านการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน การแนะแนวทั้งสองด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เนื่องจากนักเรียนจะเข้าสู่การประกอบอาชีพใด การศึกษาถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมให้การประกอบอาชีพนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ และสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย, 2559, น.6-9; รัชชวิญ ภูษาแก้ว และทัศนีย์ ศรีพิพัฒน์, 2555, น.49-51)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ มีผลงานการวิจัย อาทิ เป็นไท เทวินทร์ (2557) ศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาทักษะการตัดสินใจเลือกแนวทางการศึกษาต่อของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 พรรณภัค ใจสุภาพ (2559) ศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองในการเลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 กัญจน์ภัส เกตุโรจน์ (2559) ศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในวุฒิภาวะด้านอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ เก็ยกาญจน์ กนกแก้ว (2559) ศึกษาผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้ศิลปะเป็นสื่อเพื่อส่งเสริมวุฒิภาวะทางอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการศึกษาของการวิจัยดังกล่าว พบว่า กิจกรรมแนะแนวสามารถส่งเสริมพัฒนาการด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาสูงขึ้นภายหลังจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าวส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้ในงาน ใบความรู้ กรณีศึกษา บทบาทสมมติ และเทคนิคต่าง ๆ ที่เน้นการใช้เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคลเป็นสื่อหลัก แต่ยังคงขาดการใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดกิจกรรม ซึ่งในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการเรียนรู้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น กลุ่มพัฒนาระบบงานแนะแนว สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (<http://www.guidestudent.obec.go.th/>) ได้สร้างเว็บเพจเพื่อช่วยให้ครูแนะแนวและนักเรียนสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านการศึกษาและอาชีพมากขึ้น รวมทั้งระบบการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยที่เรียกว่า TCAS (<https://www.mytcas.com/>) ได้มีเว็บเพจที่บรรจุเนื้อหาไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งครูและนักเรียนมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลดังกล่าวจึงจะไม่พลาดโอกาสที่จะได้ศึกษาในคณะวิชา และสาขาอาชีพที่ตนเองต้องการเป็นในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างหลากหลาย ซึ่งหากนำมาใช้พัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนว จะมีประโยชน์ต่อการได้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีพัฒนาการทั้งด้านการศึกษาและอาชีพที่เหมาะสม อันจะส่งผลต่อการเติบโตไปเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน
2. เพื่อศึกษาผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ครูแนะแนวที่เข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน มีความรู้ความสามารถจัดกิจกรรมแนะแนวหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

2. นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน มีความสามารถวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพหลังการเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **กิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ** หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนด้านการศึกษา และด้านอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับตนเอง โดยอยู่บนพื้นฐานของการรู้จักและเข้าใจตนเองเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ รวมทั้งรู้จักและเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ จนสามารถวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางการศึกษาและอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความถนัด ความสนใจ และบุคลิกภาพของนักเรียนแต่ละคน

2. **การจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล** หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมที่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ กระบวนดังกล่าวผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการพัฒนาคุณภาพจากผู้ที่ทรงคุณวุฒิด้านกิจกรรมแนะแนวและด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วยแนวคิดและตัวอย่างการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการจัดทำแผนการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพที่มุ่งเน้นการใช้แอปพลิเคชันในดิจิทัลประเภท Facebook, line, Google Search, Youtube เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลใน เว็บไซต์ และ เว็บเพจต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพได้

3. **ความรู้ความสามารถของครูแนะแนว เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน** หมายถึง พฤติกรรมของครูที่สามารถระบุและอธิบายสาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนได้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีสำคัญในการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ การจัดทำแผนกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบประเมินความรู้ความสามารถของครูแนะแนวเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

4. **ความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน** หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่สะท้อนออกมาในรูปแบบผลงานของนักเรียนที่ผ่านการวิเคราะห์เพื่อการรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับ ความรู้ความสามารถ ความถนัด ความสนใจทางด้านการเรียนและการประกอบอาชีพของตนเอง รวมทั้งรู้จักและเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพที่มีอยู่อย่างหลากหลายในปัจจุบัน ตลอดจนสามารถวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางการศึกษาและอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความถนัดความสามารถ ความสนใจ และบุคลิกภาพของนักเรียนแต่ละคน ความสามารถดังกล่าว วัดได้จากแบบประเมินความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีลักษณะเป็นการประเมินตามสภาพจริงจากผลงานของ

นักเรียนที่ผ่านการวิเคราะห์เพื่อการรู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักและเข้าใจเส้นทางการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ และการวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางการศึกษาและอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับตนเอง

5. ความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของนักเรียนและครูเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน วัดได้จากคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และข้อความปลายประโยคเปิด

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ แต่ละระยะมีผู้ให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านแนะแนว 2 คน และด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 1 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แนวทางการสนทนากลุ่ม และ 2) แบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาพัฒนาชุดฝึกอบรมให้มีความถูกต้องเหมาะสมสำหรับใช้ฝึกอบรมครูแนะแนวต่อไป

ขั้นที่ 2 การฝึกอบรมครูแนะแนว เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูแนะแนวจำนวน 24 คน เข้ารับการฝึกอบรมเป็นระยะเวลา 2 วัน ต่อจากนั้นครูแนะแนวนำชุดฝึกอบรมไปศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติมและปฏิสัมพันธ์กับผู้วิจัยผ่านเฟสบุ๊คในกลุ่มที่ชื่อว่า “วิจัยแนะแนวมสธ idplan” เป็นเวลา 1 เดือน เพื่อให้ครูแนะแนวสามารถจัดทำแผนการจัดกิจกรรมฯ และนำไปใช้พัฒนานักเรียนให้มีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ชุดฝึกอบรมครูแนะแนว เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน 2) แบบประเมินความรู้ความสามารถของครูแนะแนวในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาความสามารถของนักเรียนในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ

ระยะที่ 2 การศึกษาผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

ขั้นตอนนี้เป็นการทดลองจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาความสามารถของนักเรียนในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 319 คน ที่เรียนกับครูผู้ผ่านการอบรมการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แผนการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน 2) แบบประเมินความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียน และครูที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนากิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 ผลการพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้ชุดฝึกอบรมที่มีโครงสร้างเนื้อหาชุดฝึกอบรม ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังภาพต่อไปนี้

ชุดฝึกอบรม เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน	
ตอนที่ 1	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ เรื่องที่ 1.1 ความหมายและขอบข่ายของการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ เรื่องที่ 1.2 ความสำคัญของการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ เรื่องที่ 1.3 มาตรฐานการแนะแนวเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ
ตอนที่ 2	แนวคิดทฤษฎีสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ เรื่องที่ 2.1 แนวคิด ทฤษฎีสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษา เรื่องที่ 2.2 ทฤษฎีสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านอาชีพ
ตอนที่ 3	แนวคิด และตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ เรื่องที่ 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดกิจกรรมแนะแนว เรื่องที่ 3.2 ตัวอย่างการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างชุดฝึกอบรม ชื่อตอน และชื่อเรื่องของชุดฝึกอบรมการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

1.2 ผลการประเมินเนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อจำแนกรายตอน พบว่า แต่ละตอนมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากทุกรายการเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ รองลงมา คือ ตอนที่ 2 ทฤษฎีสำคัญเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ และตอนที่ 3 แนวคิด และตัวอย่างการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1.3 ผลการฝึกอบรมครูแนะแนวเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ เรื่อง การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน สรุปผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ความสามารถของครูแนะแนว 3 ด้าน คือ ความรู้ การจัดทำแผน และการจัดกิจกรรมแนะแนว ก่อนและหลังการฝึกอบรม (n=24)

ความรู้ความสามารถของครูแนะแนว	ก่อน		หลัง		t	Sig
	M	S.D.	M	S.D.		
1) ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีสำคัญในการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ	5.79	1.01	8.95	.55	12.88*	.000
2) การจัดทำแผนกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	5.62	.87	8.79	.58	15.40*	.000
3) การจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.87	.99	8.46	.58	14.06*	.000
รวมทุกด้าน	16.29	2.47	26.08	1.47	16.43*	.000

*p<.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรม ครูแนะแนวมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสูงขึ้นมากกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมทั้งรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน กล่าวคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีสำคัญในการจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.79 (SD=1.01) ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.95 (SD=.55) ด้านการจัดทำแผนกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.62 (SD=.87) ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.79 (SD=.58) ด้านการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 (SD=.99) ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.46 (SD=.58)

โดยรวมทุกด้าน พบว่า ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ครูแนะแนวมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เท่ากับ 16.29 (SD=2.47) ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 26.08 (SD=1.47) แสดงให้เห็นว่าภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรม ครูแนะแนวมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สูงขึ้นมากกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน สรุปผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความสามารถของนักเรียนในการวางแผนพัฒนาตนเอง ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการรู้จัก และเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการศึกษาต่อ และการวางแผนพัฒนาตนเองก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว (n=319)

ความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองของนักเรียน	ก่อน		หลัง		t	Sig
	M	S.D.	M	S.D.		
1) การรู้จักตนเองด้านการศึกษาและด้านอาชีพ	12.74	3.72	17.08	2.66	18.50*	.000
2) การรู้จักและเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ	14.05	7.61	21.41	6.99	17.32*	.000
3) การวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่การศึกษาและอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับตนเอง	19.95	14.30	36.83	13.68	23.71*	.000
รวมทุกด้าน	46.74	23.07	75.32	19.69	27.85*	.000

*p<.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นักเรียนมีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองสูงขึ้นมากกว่าก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งรายด้าน และโดยภาพรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ด้านการรู้จักตนเองด้านการศึกษาและด้านอาชีพ ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมนักเรียนมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 12.74 ($SD=3.72$) หลังการเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 17.08 ($SD=2.66$) ด้านการรู้จักและเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 14.05 ($SD=7.61$) หลังการเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 21.41 ($SD=6.99$) ด้านการวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เส้นทางการศึกษาและอาชีพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับตนเอง ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 19.95 ($SD=14.30$) หลังการเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 36.83 ($SD=13.68$)

โดยรวมทุกด้าน พบว่า ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ เท่ากับ 46.74 ($SD=23.07$) หลังการเข้าร่วมกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 75.32 ($SD=19.69$) แสดงให้เห็นว่าภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม นักเรียนมีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพสูงขึ้นกว่าก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน ปรากฏผล ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน พบว่า โดยภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านครูผู้จัดกิจกรรมแนะแนว อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านสื่อประกอบการจัดกิจกรรมแนะแนว อยู่ในระดับมาก

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของครู พบว่า โดยภาพรวมครูแนะแนวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดกิจกรรมแนะแนว รองลงมาคือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมแนะแนว และด้านสื่อประกอบการจัดกิจกรรมแนะแนว

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยเสนอการอภิปรายผลใน 2 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ผลการพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน

จากผลการพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ได้ชุดกิจกรรมแนะแนวที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อนำไปฝึกอบรมครูแนะแนว พบว่า ภายหลังจากฝึกอบรมครูแนะแนวมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สูงขึ้นมากกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ การที่ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ เนื่องจากก่อนจะมีการดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้มีการเตรียมการพัฒนาคุณภาพชุดฝึกอบรมฯ อย่างเป็นขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัด

กิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการศึกษาและอาชีพแก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษา (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ, 2553, น.22; รัชชัญญา ภูษาแก้ว และทัศนีย์ ศรีพิพัฒน์, 2555, น. 51-52) ทฤษฎีพัฒนาการด้านอาชีพ แนวคิดเรื่องการเลือกอาชีพ ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำแผนการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อ ส่งเสริมพัฒนาการด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบงานแนะแนว สำนัก วิชาการและมาตรฐานการศึกษา(<http://www.guidestudent.obec.go.th/>) ได้สร้างเว็บเพจขึ้นมา เพื่อสนับสนุนให้ครูและนักเรียนเข้าไปสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านการศึกษาและอาชีพที่สะดวกยิ่งขึ้น

นอกจากนี้แล้ว เมื่อผู้วิจัยได้จัดทำชุดฝึกอบรมฯ ฉบับร่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปให้ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งด้านการแนะแนว และด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาพิจารณาความเหมาะสม พร้อมทั้ง นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขชุดฝึกอบรมให้มีคุณภาพที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ฝึกอบรม ครูแนะแนวทั้งในรูปแบบเผชิญหน้า และแบบปฏิสัมพันธ์ออนไลน์ทางเฟซบุ๊ก ซึ่งช่วยให้ครูแนะแนวมี โอกาสศึกษาบทเรียนเพิ่มเติม รวมทั้งได้ปฏิสัมพันธ์ถามและตอบซึ่งกันและกันระหว่างผู้วิจัยกับ ครูแนะแนว และระหว่างครูแนะแนวด้วยกัน ทำให้เกิดผลดีต่อการฝึกอบรมที่พบว่าภายหลังการ ฝึกอบรมครูแนะแนวมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ สูงขึ้น กว่าก่อนการอบรม

2. ผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้าน การศึกษาและอาชีพของนักเรียน

จากการศึกษาผลการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนา ตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน พบว่า นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม แนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ มีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ หลังเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ สูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมฯ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 การที่ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ เนื่องจากมีปัจจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก คุณลักษณะของครูผู้จัดกิจกรรมแนะแนวฯ ในการวิจัยครั้งนี้ครูผู้จัด กิจกรรมแนะแนวเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และมีภารกิจการจัดกิจกรรมแนะแนวให้นักเรียนระดับ มัธยมศึกษามาก่อน อีกทั้งเมื่อได้มารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการ แนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพ ทำให้ครูแนะแนวมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมแนะแนว ได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยครูแนะแนวสามารถแจ้งวัตถุประสงค์และประโยชน์ของกิจกรรมแนะแนว เพื่อพัฒนานักเรียนด้านการศึกษาต่อและประกอบอาชีพอย่างชัดเจน จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ สืบค้นข้อมูลด้านการศึกษาและอาชีพได้อย่าง เหมาะสม รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักเรียนลงมือสำรวจตนเองเพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผนพัฒนา ตนเองสู่เป้าหมายทั้งด้านการศึกษาต่อและประกอบอาชีพในอนาคต คุณลักษณะของครูแนะแนว ดังกล่าวนี้นำส่งผลให้นักเรียนมีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองได้สูงขึ้นภายหลังการเข้าร่วม กิจกรรมแนะแนว

ประการที่สอง แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้จัดกิจกรรมแนะแนวฯ มีความสอดคล้องกับการ ส่งเสริมพัฒนาการด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนมัธยมศึกษา โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยและ

ครูแนะแนวที่เข้ารับการอบรมได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนวด้านการศึกษาและอาชีพมาใช้ในการจัดทำแผนการจัดกิจกรรม และดำเนินการจัดกิจกรรมแนะแนวจึงส่งผลให้นักเรียนมีความสามารถในการกำหนดเป้าหมายและวางแผนสู่การบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาและอาชีพได้สูงขึ้น อาทิ ทฤษฎีพหุปัญญา (theory of multiple intelligences) ของโฮเวอร์ด การ์ดเนอร์ (Gardner cited in Sigelman and Elizabeth, 2009, pp. 247-249) ที่มีแนวคิดที่ว่านักเรียนแต่ละคนจะมีสติปัญญาหรือความฉลาดที่หลากหลายที่เรียกว่าพหุปัญญาที่แตกต่างกัน การที่ครูแนะแนวได้จัดกิจกรรมให้นักเรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเองว่ามีสติปัญญาโดดเด่นในเรื่องใด ทำให้นักเรียนสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายด้านการศึกษาและอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับตนเองมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการใช้แนวคิดทฤษฎีพัฒนาการทางอาชีพของกินซ์เบิร์ก (Ginzberg et al. cited in Shen-Miller, McWherter and Bartone, 2013) มาเป็นแนวคิดสำคัญในการจัดกิจกรรมแนะแนว ทำให้ครูแนะแนวสามารถจัดกิจกรรมได้สอดคล้องกับพัฒนาการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 12-18 ปี ซึ่งเป็นวัยที่อยู่ในช่วงที่เรียกว่าระยะทดลองเลือกอาชีพ (Tentative Period) พัฒนาการทางอาชีพในช่วงวัยนี้จะเริ่มมีการเลือกอาชีพตามประสบการณ์ของนักเรียนแต่ละคน กล่าวคือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ช่วงอายุประมาณ 13-14 ปี เป็นช่วงวัยที่มีพัฒนาการทางอาชีพที่เรียกว่าขั้นความสามารถ (Capacity Stage) ในขั้นนี้นักเรียนที่เป็นวัยรุ่นตอนต้นจะเริ่มตระหนักถึงความสามารถของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการความรู้ความสามารถของผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพนั้น ๆ นั่นคือ นอกจากนักเรียนจะรู้จักตนเองเกี่ยวกับความชอบความสนใจแล้ว นักเรียนจะเริ่มหันมาสำรวจตนเองว่ามีความสามารถในการเข้าสู่อาชีพที่ตนเองชอบหรือสนใจนั้นหรือไม่ นอกจากนี้แล้ว นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ช่วงอายุประมาณ 15-16 ปี เป็นช่วงวัยที่มีพัฒนาการทางอาชีพที่เรียกว่า ขั้นค่านิยม (Values Stage) นักเรียนเริ่มพิจารณาถึงค่านิยมและจัดลำดับความสำคัญของค่านิยมในชีวิตของตนเอง รวมทั้งคำนึงถึงวิถีชีวิตในการประกอบอาชีพว่าอาชีพใดจะเติมเต็มความต้องการ และสอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ช่วงอายุประมาณ 17-18 ปี เป็นช่วงวัยที่มีพัฒนาการทางอาชีพที่เรียกว่า ขั้นการเปลี่ยนแปลง (Transition Stage) เป็นช่วงวัยที่เริ่มตัดสินใจเลือกอาชีพและเริ่มมีประสบการณ์การฝึกงานอาชีพต่าง ๆ ที่แต่ละคนมีโอกาสดำเนินการทดลองทำ

กล่าวได้ว่า แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการจัดกิจกรรมแนะแนวที่สอดคล้องกับพัฒนาการทางด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 12-18 ปี ช่วยส่งเสริมพัฒนาการให้นักเรียนได้เรียนรู้ว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบการศึกษาและอาชีพอะไร ตระหนักถึงความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่และพิจารณาว่าตนเองจะสามารถเรียนอะไร ทำอาชีพอะไรได้หรือไม่ได้ภายใต้ความสนใจที่ตนเองมีต่อการศึกษาและอาชีพนั้นๆ

ประการที่สาม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสื่อในการดำเนินกิจกรรมแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การจัดกิจกรรมดังกล่าวช่วยให้นักเรียนสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งสืบค้นออนไลน์ผ่านเครื่องมือทางดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อทำความรู้จักและเข้าใจตนเองด้านการศึกษา ด้านอาชีพ รู้จักแหล่งศึกษาต่อ และการประกอบอาชีพได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ มาร์ (Marc, 2010, pp. 17-20 อ้างถึงใน สุภัญญา แซ่มซ้อย, 2558) ที่ได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีสู่ห้องเรียนว่า ผู้เรียนในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นดังจรวดที่มีความสามารถในการควบคุมหรือนำทางตนเอง และต้องการเชื้อเพลิงที่เหมาะสมจากครู

เพื่อช่วยให้เดินทางไปยังที่หมายใหม่ ๆ และไกลกว่าเดิม ซึ่งบทบาทสำคัญของผู้เรียนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล มี 5 ประการ ได้แก่ 1) เป็นนักวิจัย (Student as Research) ในบทบาทของการเป็นนักวิจัยของผู้เรียนนั้น นักเรียนจะค้นหาคำตอบด้วยตัวเอง แล้วนำมาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนๆ และครู 2) เป็นผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี (Student as Technology User and Expert) ผู้เรียนในยุคนี้จะเป็นคนที่มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี จนบางคนเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ และผู้เรียนในยุคนี้จะสนุกและมีความสุขกับการเรียนรู้ผ่านทางวิดีโอ เกม บล็อก การสื่อสารออนไลน์ต่างๆ (Social media) 3) เป็นนักคิดและนักสื่อความคิด (Student as Thinker and Sense Maker) การส่งเสริมการคิดอย่างสมเหตุสมผล เปิดโอกาสให้นำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านดิจิทัลจะช่วยพัฒนาความสามารถในการคิดและการสื่อสารได้มากขึ้น 4) เป็นผู้เปลี่ยนโลก (Student as World Changer) การที่ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ที่ได้ไปในทางสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นความรู้เล็กๆ น้อยๆ หรือยิ่งใหญ่ก็ตาม ในบางครั้งความรู้นั้นก็สามารถเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างได้ และ 5) เป็นครูของตนเอง (Student as Self-Teacher) การเป็นครูของตัวเองหมายความว่า ผู้เรียนสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลหรือแนวทางจากเพื่อน การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ กล่าวได้ว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสื่อในการดำเนินกิจกรรมแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สามารถช่วยให้นักเรียนมีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพสูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมฯ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียน มีข้อเสนอแนะ 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมแนะแนวเพื่อช่วยให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลนำมาคิดวิเคราะห์เพื่อการรู้จักตนเองด้านการศึกษาและอาชีพ รวมทั้งสามารถตัดสินใจกำหนดเป้าหมายและวางแผนพัฒนาตนเองสู่เป้าหมายการศึกษาและอาชีพได้อย่างพึงพอใจนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมแนะแนว ทั้งผู้บริหารระดับกระทรวง ระดับเขตพื้นที่การศึกษา หรือระดับสถานศึกษาควรกำหนดนโยบาย และให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนานักเรียนให้เป็นผู้มีความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองทั้งด้านด้านการศึกษาและอาชีพให้กว้างขวางและครอบคลุมความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ครูแนะแนวและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำกิจกรรมที่ค้นพบในการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการวางแผนพัฒนาตนเองด้านการศึกษาและอาชีพสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ก่อนจัดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลฯ มีข้อเสนอแนะการนำไปใช้ 2 ประการ ดังนี้

1) ครูแนะแนวควรศึกษาแผนการจัดกิจกรรมแนะแนว ๆ รวมทั้งต้องปรับแผนกิจกรรมแนะแนว ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความแตกต่างในพัฒนาการด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาแต่ละระดับชั้นก่อนนำไปจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง

2) ควรตรวจสอบความพร้อมของนักเรียนเกี่ยวกับการมีเครื่องมือประเภทเทคโนโลยีดิจิทัลในการเรียนรู้และสืบค้นข้อมูล ซึ่งหากมีนักเรียนที่ไม่มีความพร้อม ครูแนะแนวจะต้องประสานขอความร่วมมือให้นักเรียนมีเครื่องมือในการเรียนรู้ เช่น การขอใช้ห้องคอมพิวเตอร์ของสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียนทุกคนสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงข้อมูลได้ครบทุกคน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการจัดกิจกรรมแนะแนว ๆ ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยที่มุ่งเน้นเฉพาะนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเห็นว่า นักเรียนระดับประถมศึกษา ก็เริ่มมีพัฒนาการทั้งทางด้านการศึกษาและด้านอาชีพ รวมทั้งยังสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกันอย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้นด้วย

ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้วิจัยสามารถขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักเรียนระดับประถมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเด็กโต เช่น ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มพัฒนาระบบงานแนะแนว สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2564, 10 มกราคม). *แนวทางการเสริมทักษะและสร้างเสริมประสบการณ์อาชีพ 2561*. สืบค้นจาก <http://www.guidestudent.obec.go.th/>
- กัญจนภัส เกตุโรจน์. (2559). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในวุฒิภาวะด้านอาชีพของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนกุฎิวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เก็จกาญจน์ กนกแก้ว. (2559). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้ศิลปะเป็นสื่อเพื่อส่งเสริมวุฒิภาวะทางอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรรรณภัค ใจสุภาพ. (2559). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองในการเลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เป็นไท เทวินทร์. (2557). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาทักษะการตัดสินใจเลือกแนวทางการศึกษาต่อของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านสันป่าสัก จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- รับขวัญ ภูเขาแก้ว และทัศนีย์ ศรีพิพัฒน์ . (2555). *บริการแนะแนว: กลวิธีบูรณาการเพื่อการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ ใน ชุดฝึกอบรมแนะแนว*. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรียม ศรีทอง. (2557). หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกิจกรรมแนะแนว. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชากิจกรรมและเครื่องมือแนะแนว หน่วยที่ 1-8* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1, น. 1-62). สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุกัญญา แซ่มซอย. (2558). ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี: การนำเทคโนโลยีสู่ห้องเรียนและโรงเรียนในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 16(4), 216-224.

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. (2564, มกราคม 14). *ระบบการคัดเลือกกลางบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา*. สืบค้นจาก <https://www.mytcas.com/>

Shen-Miller, D. S., McWritter, E. H. and Bartone, A. S. (2013). "Historical Influences on the Evolution of Vocational Counseling" in *Career Counseling : Foundation, Perspective, and Applications*. (2nd ed). Routledge.

Sigelman, C. K. and Elizabeth, A. R. (2009). *Life – Span Human Development*. (6th ed). Cengage Learning.

.....

การพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนวเอสไอซี (SOC) ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

THE DEVELOPMENT OF COGNITIVE STRATEGIES FOR ENHANCING SOC LIFE MANAGEMENT OF CHINESE STUDENTS, PRIVATE UNIVERSITIES IN BANGKOK METROPOLIS: A CASE OF KASEM BUNDIT UNIVERSITY

Received: December 31, 2020 Revised: February 4, 2021 Accepted: May 5, 2021

ลินดา สุวรรณดี^{1*} ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา² ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์³
Linda Suwandee^{1*} Prasarn Malakul Na Ayudhaya² Pongpan Kirdpitak³

^{1*-3}จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Psychology for Developing Human Potentials, Kasem Bundit University

*Corresponding Author, E-mail: linda_su@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน โดยศึกษาลักษณะการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาจีน จำนวน 247 คน แล้วคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่ได้คะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ต่ำกว่า 50 เปอร์เซนต์ลงมาเข้าร่วมการทดลอง แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 32 คน และกลุ่มควบคุม 32 คน การวิจัยนี้เป็นแบบผสมวิธีพื้นฐาน (Basic mixed methods designs) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายวิธี และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีนประกอบด้วย การปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การจัดการความเครียดและความวิตกกังวล ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยของประชากรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง 2) กลยุทธ์ทางปัญญา พัฒนาขึ้นจากกลยุทธ์จิตวิทยาทางปัญญา 3) กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเผชิญปัญหา กลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ และกลยุทธ์อภิปัญญา 4) การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีนกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 และ .05 ตามลำดับ และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 และ 4) ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะภายหลังการทดลอง นักศึกษาจีนกลุ่มทดลอง แสดงความพึงพอใจในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากได้รับความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการชีวิตตัวเองมากขึ้น และเรียนรู้แนวทางที่จะสามารถดำรงชีวิตในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ : การบริหารจัดการชีวิต, การเลือก การใช้ประโยชน์สูงสุด และการทดแทน, นักศึกษาจีน, มหาวิทยาลัยเอกชน

Abstract

The purpose of this research was to develop the cognitive strategies for enhancing SOC life management of Chinese students. The population of this study was current 247 Chinese students of Kasem Bundit University in academic year 2019. The sample of the enhancing SOC life management study was purposively selected from whose SOC life management scores were lower than fiftieth percentile and assigned into 2 groups classified as an experimental group and a control group, 32 students in each group. The basic mix methods designs, collected data methods, qualitative and quantitative analysis were applied to this study. The research results were as follows: 1) SOC life management comprised 4 dimensions: (1) adjustment with others, (2) stress and anxiety management, (3) adversity capacity, and (4) learning engagement and discipline. The total mean score and each dimension score of SOC life management of population were high; 2) the cognitive strategies were developed by applying three cognitive psychological strategies: coping strategy, collaborative learning strategy, and metacognitive strategy; 3) the SOC life management of Chinese students of experimental group after experiment and after the follow-up were significantly higher than before the experiment at .01 and .05 level and significant higher than of the control group at .01 level; 4) Focus group report after the experiment showed that they were satisfied to participate this research because they gained more knowledge and understanding in life management and learned how to pursuing happy life in Thailand.

Key words: life management, Selection Optimization and Compensation, Chinese student, private university

บทนำ

จากผลกระทบการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ช่วงวัย 18-22 ปี ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษาระดับอุดมศึกษามีแนวโน้มลดลง (สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา, 2561, น.21) แนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหา คือการเปิดรับนักศึกษาต่างชาติให้มากขึ้น โดยสถิติอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2561 รายงานจำนวนนักศึกษาต่างชาติ จำแนกตามสัญชาติของนักศึกษา พบว่านักศึกษาจีนมีจำนวนมากเป็นอันดับที่ 1 จำนวนรวม 10,766 คน โดยส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชน (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562, น.27) โดยเหตุผลในการเลือกมาเรียนต่อในประเทศไทยของนักศึกษาจีน มาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ 1) ค่าใช้จ่ายถูก 2) ระยะทางค่อนข้างใกล้ 3) คนที่อยู่ทางใต้ของจีน ไม่รู้สึกแปลกแยกในการใช้ชีวิต 4) หลักสูตรที่ไทยเปิดสอน เป็นที่นิยมมากของนักศึกษาจีน 5) ไทยและจีนมีความสัมพันธ์ที่ดี และ 6) หวังจะได้ทำงานต่อที่ไทยเมื่อจบการศึกษา (MGR Online, 2559) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความปลอดภัย ภาพลักษณ์และศักดิ์ศรีของสถาบันการศึกษาไทย

(Songsathaphorn and others, 2014, p.109) ความเป็นมิตรของคนไทย การมีโครงสร้างสาธารณสุขภาคพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ และสภาพแวดล้อมที่สวยงาม (Jaroensubphayanont, 2014, p.6)

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาจีนที่มาศึกษาในประเทศไทย มีปัญหาด้านการใช้ภาษา การปรับตัวทางวัฒนธรรม การเรียน ความเป็นอยู่ สุขภาพกายและสุขภาพจิต (กวิตา เรืองไทย, 2555 พรพะเยาว์ กังเม่ง และดวงทิพย์ เจริญรุกษ์เพื่อนโซติ, 2557 ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ, 2559 พรหมมินทร์ ช่งศิริศักดิ์, 2561) และยังคงพบปัญหาเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มุ่งแก้ปัญหาทางด้านการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร การสอนวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นการส่งเสริมที่ปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมเท่านั้น ยังขาดการส่งเสริมปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ การคิด วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่างๆอย่างมีระบบ สร้างแรงจูงใจที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมาย และเสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการชีวิตให้นักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 ที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพทั้งความรู้ ทักษะอาชีพ ทักษะชีวิต ทักษะการทำงาน รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม จิตสาธารณะ และสามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น.109) และการผลิตบัณฑิตตามแผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561-2580 จะต้องครอบคลุมทักษะที่จำเป็นทั้งทางวิชาการ วิชาชีพ ความคิด ฝึกทักษะการแก้ปัญหาและความคิดวิเคราะห์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561, น.88)

ผู้วิจัยจึงคาดหวังว่าการพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาในงานวิจัยนี้ จะช่วยส่งเสริมปัจจัยภายในตัวบุคคลของนักศึกษาจีนที่มาศึกษาต่อในประเทศไทย มีทักษะในการแก้ไขปัญหาและการจัดการชีวิตควบคู่กับการได้รับความรู้ตามหลักสูตร เพื่อให้ให้นักศึกษาจีนประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา และเป็นกลยุทธ์ที่ดึงดูดให้นักศึกษาจีนเลือกมาศึกษาต่อในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

จากการสำรวจข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาจีน ด้วยวิธีการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group) กับนักศึกษาจีน 10 คน อาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจีน 5 คน สรุปได้ว่าการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาจีน หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคม และสภาพแวดล้อมใหม่ สามารถจัดการลดหรือหลีกเลี่ยงความเครียดและความวิตกกังวลของตนเอง สามารถคิด วิเคราะห์ วางแผน เพื่อแก้ปัญหาอุปสรรคต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการเรียนรู้ ตั้งใจที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) การปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น 2) การจัดการความเครียดและความวิตกกังวล 3) ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และ 4) ความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการชีวิตตามรูปแบบ SOC model ตั้งแต่ปี 1990 เกิดจากแนวคิดของ Paul Baltes and Margret Baltes ซึ่งประกอบด้วย 1) การเลือก (Selection) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญตามแรงจูงใจและความต้องการของแต่ละบุคคล (elective selection) หรือการรับรู้ต่อการสูญเสียทรัพยากรภายในหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง (loss-base selection) 2) การใช้ประโยชน์สูงสุด (Optimization) หมายถึง การใช้วิธีการส่วนบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ร่วมกับการปรับปรุง และการสร้างความร่วมมือ ในการนำไปสู่เป้าหมายสำคัญที่ได้เลือกไว้ และ 3) การทดแทน (Compensation) หมายถึง การสร้างวิธีการใหม่ โดยการแสวงหาและสร้าง

ทางเลือกอื่น หรือการใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม หรือการสนับสนุนทางเทคโนโลยี มาทดแทนเมื่อวิธีการแรกที่ไม่ประสบความสำเร็จ (Freund and Balttes, 2002: 642-644) SOC model ได้ถูกนำมาใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจกระบวนการของการจัดการตนเองของทุกวัยตลอดช่วงชีวิต ในหลากหลายมิติ อาทิเช่น ความสำเร็จทางการศึกษา หรือความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น โดยในกลุ่มวัยรุ่น Lewensohn et.al (2017) ได้รวบรวมผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างวัยรุ่น จำนวนมากกว่า 60 งานวิจัย จาก 18 ประเทศทั่วโลก ตั้งแต่ปี 2003 ถึงปี 2013 พบว่าเมื่อวัยรุ่นเผชิญปัญหาในสถานการณ์เฉพาะหน้า หรือสภาวะความเครียดจากปัญหาเรื้อรัง SOC ยังคงมีเสถียรภาพในตัวบุคคลแม้เมื่อเวลาผ่านไป จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรเสริมสร้าง SOC ให้เข้มแข็งในช่วงวัยรุ่น และควรปรับข้อความถามในการวิจัยให้เหมาะสมกับวัยรุ่นกลุ่มตัวอย่าง ที่จะต้องเชื่อมโยง SOC กับความแตกต่างทั้งร่างกาย จิตใจ วัฒนธรรม และบริบทของสภาพแวดล้อม ซึ่งยังคงพบผลใกล้เคียงกันในงานวิจัยต่อมาของ Freund, et.al. (2015), Yaghoobi et al. (2015) Moghimi et.al, (2020) จึงแสดงให้เห็นว่า SOC model สามารถนำมาใช้ในการควบคุมพฤติกรรมต่างๆ ของนักศึกษาได้

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำ SOC model มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินร่วมกับการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาจีนทั้ง 4 ด้าน ที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้คำว่า การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC เพื่อศึกษาตามลักษณะที่เฉพาะเจาะจง ได้แก่ 1) การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ด้านการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการยอมรับที่จะอยู่ร่วมกับบุคคล และสภาพแวดล้อมใหม่ได้อย่างมีความสุข โดยการเลือกอยู่ร่วมกับเพื่อน สภาพแวดล้อม ที่ตนพึงพอใจ ใช้ประโยชน์จากการมีเพื่อน และสภาพแวดล้อมที่ตนเลือกนั้นให้ได้ ประโยชน์สูงสุด หรืออาจมีการปรับเปลี่ยนการอยู่ร่วมกันกับเพื่อน หรือสภาพแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ 2) การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ด้านการจัดการความเครียดและความวิตกกังวล หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความวิตกกังวล ต่อสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต โดยการเลือกวิธีการควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปอย่างเข้มแข็ง หรือสามารถแสวงหาวิธีการอื่นมาทดแทน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ 3) การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เพื่อวางแผนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง โดยการเลือกวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา อุปสรรคขึ้น นำวิธีการที่เลือกนั้นมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและทรัพย์สิน หรือรู้จักหาวิธีการทดแทนตามสถานการณ์ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ และ 4) การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ด้านความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถในการวางแผนการเรียน ขยันหมั่นเพียร อดทน พยายาม และร่วมทำกิจกรรมต่างๆภายในกำหนด เพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามเป้าหมาย โดยการเลือกวิธีการ เรียนรู้ที่เหมาะสมกับศักยภาพของตนเอง ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้อย่างตั้งใจและเต็มกำลังความสามารถ และรู้จักวิธีการปรับเปลี่ยนการเรียนรู้อื่นๆ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

อย่างไรก็ตาม การเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ดังกล่าว จำเป็นต้องใช้แนวคิดทางจิตวิทยาเพื่อปรับโครงสร้างทางปัญญา ทำให้เกิดการเรียนรู้ โดยการฝึกและจัดประสบการณ์ การรับรู้จากประสาทสัมผัส ผ่านกระบวนการในการคิดวิเคราะห์ การให้เหตุผล การตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการวางแผน เข้าสู่กระบวนการในการประมวลข้อมูลของสมองและทำความเข้าใจข้อมูลเหล่านั้น จนเกิดการ

ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน ได้แก่ กลยุทธ์การเผชิญปัญหา (coping strategy) กลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ (collaborative learning strategy) และกลยุทธ์อภิปัญญา (metacognitive strategy) มีรายละเอียด ดังนี้

1) กลยุทธ์การเผชิญปัญหา Lazarus (1993) อธิบายว่าเป็นวิธีการที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมค้นพบความรู้หรือสร้างความรู้ด้วยตนเองซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะชีวิตในด้านการคิดวิเคราะห์ การคิดตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา เป็นความพยายามในการทำความเข้าใจกับปัญหา หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข โดยพิจารณา ทบทวน ปรับเปลี่ยนทัศนคติและความต้องการ พัฒนาทักษะ การวางแผน ขั้นตอนในการดำเนินการ มุ่งมั่น และลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นโดยตรง และ (2) กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เป็นความพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ทางลบทั้งหลายที่เกิดขึ้น เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจต่างๆ โดยแนวคิดการเผชิญปัญหาดังกล่าว ได้ถูกนำมาใช้การศึกษาในกลุ่มวัยรุ่น เพื่อแก้ปัญหาความเครียด การสูญเสีย การจัดการควบคุมอารมณ์ การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในช่วงชีวิต (Garnefski, 2003; Junhyoung, 2012)

2) กลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ Gokhale (1995) อธิบายว่าการเรียนรู้แบบร่วมมือ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มย่อย ที่ผู้เข้าร่วมจะต้องมีความรับผิดชอบ ร่วมมือ และช่วยเหลือกันเพื่อความสำเร็จ ทั้งตามเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายของกลุ่ม เน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และส่งเสริมให้เกิดการคิดเชิงวิพากษ์ Siemens (2002 cite in Brindley, Walti and Blaaschke, 2009) ได้ให้ความเห็นว่าผู้เรียนต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยแบ่งขั้นตอนในการเรียนรู้แบบร่วมมือไว้ 4 ขั้นตอนได้แก่ (1) การร่วมมือกันวิเคราะห์ปัญหา (Communication) เน้นให้มีการพูดคุยและอภิปรายร่วมกัน (2) การปรึกษาหารือร่วมกัน (Collaboration) เน้นให้ผู้เรียนแบ่งปันความคิด และลงมือทำงานร่วมกัน (อาจมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันด้วย) (3) การร่วมมือกันลงมือกระทำตามหน้าที่ (Cooperation) เน้นการทำการต่างๆร่วมกันตามจุดประสงค์ของตนเอง (4) การดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ (Community) เน้นความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่เป้าหมายร่วมกัน แนวคิดการเรียนรู้แบบร่วมมือได้มีการพัฒนารูปแบบและวิธีการแตกต่างกันเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียนตามสภาพแวดล้อม หรือเนื้อหาวิชา เช่น การเรียนออนไลน์ การพัฒนาภาษา หรือการคิดแก้ปัญหา (Stacey, 1999; Brindley & Walti, 2009: ศิริลักษณ์ ตรีสินธุ์ และคณะ, 2012; พิชัย ทองดีเลิศ, 2547) เป็นต้น

3) กลยุทธ์อภิปัญญา จากแนวคิดของ Nitko (1996) กล่าวถึงกลยุทธ์ที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จด้วยกิจกรรมที่พัฒนาการรู้คิดเกี่ยวกับตนเอง โดยต้องรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไร มีเป้าหมายอะไร รู้จักการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และรู้วิธีที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการทางความคิด การเลือกสรร การกำกับดูแล และติดตามประเมินผล

ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและขั้นตอนของทั้ง 3 กลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน และพัฒนาเป็นกลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน เพื่อช่วยให้นักศึกษาจีนสามารถบริหารจัดการชีวิตตนเองได้อย่างเหมาะสม ก้าวผ่านปัญหาอุปสรรคต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในการศึกษา และดำเนินชีวิตในประเทศไทยร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความหมาย คุณลักษณะการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน ศึกษาผลของการใช้กลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ที่พัฒนาขึ้น โดยการเปรียบเทียบกับก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาจีนภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมการทดลอง

สมมติฐานของการวิจัย

1. หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กลุ่มทดลอง สูงกว่าก่อนการทดลอง
2. หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กลุ่มทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC คือ นักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2562 จำนวนทั้งสิ้น 247 คน

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการทดลองกลยุทธ์ทางปัญญา คือ นักศึกษาจีนมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่มีคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา คัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive selection) จำนวน 64 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 32 คน และกลุ่มควบคุม 32 คน

เครื่องมือที่ใช้ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีพื้นฐาน (Basic mixed methods designs) โดยใช้รูปแบบ Exploratory Sequential Design (Creswell, 2013) เก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาคุณลักษณะของการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาจีน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษาจีน จากนั้นนำผลที่ได้มาสรุปเป็นตัวแปรการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย การปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การจัดการความเครียดและความวิตกกังวล ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และการมีวินัยและความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ กำหนดนิยามปฏิบัติการของตัวแปร เพื่อสร้างแบบวัดการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC โดยแบ่งข้อคำถามแต่ละด้าน แยกตามองค์ประกอบทั้งสามของ SOC model แต่ละด้าน จึงมีข้อคำถามด้านละ 8 -12 ข้อ รวมทั้งฉบับจำนวน 44 ข้อ ใช้การวัดแบบรูบริค (Rubric Scale) โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นสถานการณ์ แต่ละข้อมี 3 ตัวเลือก เป็นข้อความแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนว่านักศึกษามีการเลือก (Selection) ในระดับใด มีการใช้ประโยชน์สูงสุด (Optimization) ในระดับใด และมีการทดแทน (Compensation) ในระดับใด ระดับคะแนนแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 1=น้อยที่สุด 2=ปานกลาง และ 3=มากที่สุด

ตัวอย่างข้อความด้านการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น แสดงการเลือกสถานการณ์ : เมื่อท่านมาเรียนที่ประเทศไทย และได้รู้จักเพื่อนใหม่ ท่านเลือกคบเพื่อนอย่างไร

- A. ฉันเลือกคบเพื่อนใหม่ที่มีบุคลิกลักษณะคล้ายๆฉัน จะได้ปรับตัวเข้ากันได้ง่าย
- B. ฉันคบเพื่อนหลายกลุ่ม จะได้รู้จักและมีเพื่อนหลายๆแบบ
- C. ฉันคบใครก็ได้ เพราะไม่ต้องการผูกมัดตัวเองกับเพื่อนคนใดคนหนึ่ง

A. แสดงการเลือกมากที่สุด B. แสดงการเลือกปานกลาง และ C. แสดงการเลือกน้อยที่สุด

แบบวัดนี้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสถาบันการศึกษา และเชี่ยวชาญทางจิตวิทยา 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาจีนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 50 คน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.24 ถึง 0.70 และมีค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

ระยะที่ 2 การพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน มาจากการประยุกต์ใช้หลักการ วิธีการ และกลยุทธ์ทางจิตวิทยา 3 แนวคิดร่วมกัน ได้แก่ กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา (Coping Strategy) กลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning Strategy) และกลยุทธ์อภิปัญญา (Metacognitive Strategy) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุปัญหา (Problem Oriented) 2) การรวบรวมข้อมูลและอภิปรายร่วมกัน (Discussion) 3) การปรึกษาหารือและวางแผนการแก้ไขปัญหา (Planning Resolution) 4) การตัดสินใจ (Decision Making) เลือกอย่างมีเป้าหมาย 5) การแสวงหาข้อมูล /แหล่งสนับสนุน (Resource Acquisition) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 6) การลงมือปฏิบัติและดำเนินการตามวัตถุประสงค์ (Action) แสวงหาวิธีการทดแทน และ 7) การประเมินผล (Evaluation) ร่วมกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ทั้ง 4 ด้าน และเทคนิคต่างๆเช่น การวาดภาพ การจำลองสถานการณ์ การระดมสมอง มาใช้ในการจัดการกระบวนการ กลยุทธ์ทางปัญญาที่พัฒนาขึ้นนี้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในสถาบันการศึกษา และเชี่ยวชาญทางจิตวิทยา 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบการวิจัยกึ่งทดลอง Quasi Experimental Research นำไปใช้ในกลุ่มทดลองสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งๆละ 3 ชั่วโมง รวม 10 ครั้ง โดยมีกลุ่มควบคุมที่เรียนตามปกติ ใช้แผนการทดลองแบบ Pretest -Posttest Control Group Design วัดการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และวัดหลังการติดตามผล 1 เดือน ในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม และทำการสนทนากลุ่มเฉพาะในกลุ่มทดลองเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาจีนที่มีต่อการเข้าร่วมวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณลักษณะการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของกลุ่มประชากรนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยรวมและรายด้าน (N=247)

การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	Min	Max	μ	σ	การแปลผล
ด้านการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น	1.33	3.00	2.49	0.37	สูง
ด้านการจัดการความเครียดและความวิตกกังวล	1.38	3.00	2.47	0.42	สูง
ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค	1.25	3.00	2.48	0.38	สูง
ด้านความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้	1.17	3.00	2.46	0.36	สูง
โดยรวม	1.41	3.00	2.47	0.36	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่าการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีนโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47, 2.49, 2.47, 2.48 และ 2.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่มีคะแนนในช่วง 50 เปอร์เซนต์ไทล์ลงมา (n=112)

การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	Min	Max	\bar{X}	SD	การแปลผล
ด้านการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น	1.33	2.92	2.28	0.39	ปานกลาง
ด้านการจัดการความเครียดและความวิตกกังวล	1.38	2.88	2.19	0.38	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค	1.25	2.92	2.25	0.39	ปานกลาง
ด้านความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้	1.17	2.83	2.18	0.39	ปานกลาง
โดยรวม	1.41	2.55	2.23	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาจีน กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC อยู่ในช่วง 50 เปอร์เซนต์ไทล์ลงมา จำนวน 112 คน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.23, 2.28, 2.19, 2.25 และ 2.18 ตามลำดับ

2. ผลการพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน ได้กลยุทธ์ทางปัญญาที่พัฒนามาจากหลักการ วิธีการ และกลยุทธ์ทางจิตวิทยา 3 แนวคิด ประกอบด้วย กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา กลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ และกลยุทธ์อภิปัญญา มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน แบ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นเริ่มต้น 2) ขั้นดำเนินการ และ 3) ขั้นสรุปและประเมินผล นำไปใช้ในการเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน โดยใช้ระยะเวลา 10 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมง

3. ผลการประเมินผลการใช้กลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียวเมื่อมีการวัดซ้ำ ด้วยการทดสอบการกระจายตัวของข้อมูล (Normality Test) และทดสอบความแปรปรวนของการวัด (Assumption of Compound Symmetry) พบว่าไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติพารามตริก ผู้วิจัยจึงใช้สถิติอนพารามตริก และพบผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน โดยรวม และรายด้านของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแบบ SOC ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Wilcoxon Sign Ranks Test (n=32)

การบริหารจัดการ ชีวิตแบบ SOC	ก่อนการ ทดลอง		หลังการ ทดลอง		หลังการ ติดตามผล		เปรียบเทียบช่วงเวลา	Z	ρ
	Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR			
ด้านการปรับตัว							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-2.92**	.00
ในการอยู่ร่วมกับ ผู้อื่น	2.50	.34	2.67	.25	2.58	.50	ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.98*	.05
ด้านการจัดการ							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.92	.35
ความเครียดและ ความวิตกกังวล	2.38	.35	2.63	.47	2.50	.75	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.09**	.00
ด้านความสามารถ							ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.79	.07
ในการฟื้นฟู	2.42	.40	2.58	.17	2.58	.25	หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.32	.19
อุปสรรค							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-2.11*	.03
ด้านความมุ่งมั่น							ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.47**	.01
และมีวินัยในการ เรียนรู้	2.42	.25	2.67	.33	2.42	.48	หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.28	.90
							ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-4.10**	.00
โดยรวม	2.42	.25	2.67	.33	2.42	.48	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-1.52	.13
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.37*	.02
							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.64**	.00
							ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.38*	.02
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.57	.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, IQR= ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

จากตารางที่ 3 พบว่าคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแบบ SOC ของนักศึกษาจีนกลุ่มทดลอง โดยรวม หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่หลังการติดตามผลกับหลังการทดลองไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน โดยรวมและรายด้านระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ด้วยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายคู่ (Mann-Whitney U test) (n=64)

การบริหารจัดการชีวิตแนว SOC	ช่วงเวลาในการวัด	กลุ่มตัวอย่าง	Med	Mean Rank	IQR	Z	ρ
ด้านการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	30.00	32.95	4.00	-0.20	.84
		กลุ่มควบคุม	30.00	32.05	3.00		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	32.00	40.13	3.00	-3.30**	.00
		กลุ่มควบคุม	30.00	24.88	3.00		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	31.00	37.73	6.00	-2.26*	.02
		กลุ่มควบคุม	29.50	27.27	4.00		
ด้านการจัดการความเครียดและความวิตกกังวล	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	19.00	31.28	3.00	-0.53	.59
		กลุ่มควบคุม	19.00	33.72	3.00		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	21.00	39.39	4.00	-3.21**	.00
		กลุ่มควบคุม	19.00	25.11	3.00		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	20.00	36.31	6.00	-1.65	.10
		กลุ่มควบคุม	19.00	28.69	3.00		
ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	29.00	33.16	5.00	-0.28	.78
		กลุ่มควบคุม	30.00	31.84	4.00		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	31.00	40.25	2.00	-3.36**	.00
		กลุ่มควบคุม	29.00	24.75	4.00		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	31.00	39.89	3.00	-3.21**	.00
		กลุ่มควบคุม	29.00	25.11	4.00		
ด้านความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	29.00	35.14	3.00	-1.14	.63
		กลุ่มควบคุม	28.00	29.86	4.00		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	31.00	44.39	4.00	-5.13**	.00
		กลุ่มควบคุม	27.00	20.61	4.00		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	31.00	37.47	6.00	-2.15*	.03
		กลุ่มควบคุม	27.00	27.53	4.00		
โดยรวม	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	108.50	33.61	12.00	-0.48	.63
		กลุ่มควบคุม	107.00	31.39	15.00		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	115.00	43.97	9.00	-4.93**	.00
		กลุ่มควบคุม	107.00	21.03	15.00		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	114.00	39.50	17.00	-3.01**	.00
		กลุ่มควบคุม	106.00	25.50	14.00		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, IQR= ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

จากตารางที่ 4 พบว่าการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน โดยรวมและรายด้าน ก่อนการทดลองทั้งสองกลุ่มมีการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ไม่แตกต่างกัน ส่วนหลังการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองมีการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC โดยรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หลังการติดตามผลพบว่ากลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC โดยรวม ด้านความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และด้านความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้ สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพจากการศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบกลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน หลังเสร็จสิ้นการทดลอง โดยการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus group) นักศึกษาจีนที่เข้าร่วมการทดลองส่วนใหญ่ระบุว่ามีความพึงพอใจมาก โดยให้เหตุผลว่าได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนจากกระบวนการกลุ่ม ได้ฝึกจินตนาการ คิด วิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง ทำให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น สามารถเลือกสิ่งที่เหมาะสมเพื่อสร้างเป้าหมายของตนเอง การเรียนรู้แบบร่วมมือกันทำให้สะท้อนปัญหาของผู้อื่น ทำให้นักศึกษาจีนเปิดใจยอมรับผู้อื่น ลดความเครียด ความวิตกกังวล การได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ รับรู้ข้อควรระวังต่างๆ และวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ทำให้พร้อมที่จะเผชิญปัญหา อุปสรรคต่างๆ รู้จักแบ่งเวลา ควบคุมและสร้างวินัยในการเรียนมากขึ้น แสวงหาแหล่งสนับสนุนเพื่อให้ประโยชน์สูงสุด และหาแนวทางปรับเปลี่ยนทดแทน เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง นอกจากนี้ นักศึกษายังได้รับประโยชน์ทางอ้อม คือได้รับความสนุกสนาน ได้เรียนรู้คำศัพท์ภาษาไทยใหม่ ๆ จากการทำกิจกรรม สามารถนำแนวทาง SOC ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันด้านอื่นๆ ได้ และเรียนรู้แนวทางที่จะสามารถดำรงชีวิตในประเทศไทยได้อย่างมีความสุข

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาการบริหารจัดการชีวิตแบบ SOC ของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2562 จำนวน 247 คน มีค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวน 47% เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 4 ที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทยมาแล้วมากกว่า 1 ปีขึ้นไป และ 53% เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทยมาแล้ว ประมาณ 9 เดือน บางส่วนจึงมีการปรับตัวได้แล้ว สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัชชา วิทย์วิโรจน์ (2552: บทคัดย่อ) เรื่อง ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติจำนวน 100 คน ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี พบว่าปัจจัยด้านระยะเวลาที่ชาวต่างชาติอาศัยอยู่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นการปรับตัวตามทฤษฎีลำดับขั้นของการปรับตัว (U-Curve Model Theory) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่วัตถุประสงค์ในงานวิจัยครั้งนี้ ต้องการพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญา เพื่อนำไปใช้ในการเสริมสร้างนักศึกษาจีนให้มีความพร้อมในการบริหารจัดการชีวิตด้านต่างๆ อย่างสมบูรณ์ ป้องกันปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับนักศึกษาจีน จึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ที่มีคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นกลุ่มตัวอย่างในการพัฒนากลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อใช้ในการเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC

2. จากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ระหว่างนักศึกษาจีนกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลองไม่แตกต่างกัน แต่หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ แนวคิดทฤษฎี หลักการวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่นำมาใช้ มีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนา การจัดการกระบวนการ

เรียนรู้ตามขั้นตอนและหลักการออกแบบการวิจัยอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการใช้เทคนิคที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ทำให้นักศึกษาจีนกลุ่มทดลองเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางปัญญา และการแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงมณี จงรักษ์ (2006), Carver et al., 1989, pp.267-283) ที่พบว่ากลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความวิตกกังวล งานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ตรีสินธุ์ และคณะ (2555), Siddique & Singh (2016), Brindley et al. (2009) พบว่ากลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหา การปรับตัว และการเรียนรู้ งานวิจัยของ พรธณี โรจนเบญจกุล และคณะ (2561), Lv & Chen (2010: 6), Rahman et al. (2014) พบว่าการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ช่วยพัฒนากระบวนการคิดทักษะการวางแผน การประเมิน และความสามารถทางการเรียนให้สูงขึ้น

3. จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ทางปัญญาที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้ โดยการสังเคราะห์ แนวคิดจิตวิทยา 3 แนวคิดร่วมกัน ได้แก่ กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา กลยุทธ์การเรียนรู้แบบร่วมมือ และกลยุทธ์อภิปัญญา สามารถนำมาใช้ในการเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแบบ SOC ของนักศึกษาจีนได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Balthes et al., (1999, p.491) ที่สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกอย่างชาญฉลาด ผ่านกระบวนการบริหารจัดการชีวิต จากงานวิจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รูปแบบทางปัญญา

4. จากผลการสนทนากลุ่มเฉพาะภายหลังการทดลอง พบว่านักศึกษาจีนกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจมากในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการชีวิต 4 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การจัดการความเครียดและความวิตกกังวล ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และความมุ่งมั่นและมีวินัยในการเรียนรู้ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ มาจากการสำรวจข้อมูลเชิงประจักษ์และการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้สภาพปัญหาตามบริบทที่แท้จริงของนักศึกษาจีน เมื่อได้ร่วมกิจกรรมต่างๆตามขั้นตอนของกลยุทธ์ทางปัญญา ทำให้เกิดการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ สามารถเชื่อมโยง และนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการชีวิตประจำวันได้

ข้อเสนอแนะ

1. แบบวัดการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน ในงานวิจัยนี้ สร้างขึ้นตามองค์ประกอบของ SOC model ร่วมกับองค์ประกอบการบริหารจัดการชีวิตของนักศึกษาจีน 4 ด้าน อย่างเฉพาะเจาะจง การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น หรือนักศึกษาที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง ควรศึกษารายละเอียด การประเมินเชิงคุณภาพ การให้คะแนน และการแปลความหมาย ให้ชัดเจนและตรวจสอบคุณภาพซ้ำก่อนนำไปใช้ จะทำให้ได้ผลที่นำไปสู่การพัฒนาตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

2. ควรพัฒนาแบบวัดการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน ให้เป็นลักษณะ Screening Test หรือแบบวัดคัดกรอง เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้ค้นหากลุ่มที่มีความเสี่ยง และสามารถขยายจำนวนการใช้ในวงกว้างได้มากขึ้น

3. อาจนำองค์ประกอบของ SOC model ไปปรับใช้ในการศึกษาร่วมกับพฤติกรรมด้านอื่นๆ หรือปรับใช้ในการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลง เคลื่อนย้าย ในการดำเนินชีวิต รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่ต้องการแสวงหาฐานวิถีชีวิตใหม่ (new normal) ในปัจจุบัน

4. กลยุทธ์ทางปัญญาเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC ของนักศึกษาจีน เหมาะสมในการนำไปพัฒนานักศึกษาจีน เสมือนเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันการดำรงชีวิตในต่างแดน จึงอาจนำไปพิจารณาเชิงนโยบาย ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฐมนิเทศ แก่นักศึกษาจีนใหม่ที่เพิ่งเดินทางเข้ามาศึกษาในประเทศไทย

5. ควรใช้การเสริมสร้างการบริหารจัดการชีวิตแนว SOC มาเป็นจุดแข็งในการกำหนด ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับการพัฒนาหลักสูตร การแข่งขันทางการตลาด การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้แก่ ผู้ปกครอง ในการดูแลนักศึกษาจีนให้ประสบความสำเร็จ และขยายผลไปสู่นักศึกษาชาติอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กวิตา เรืองไทย. (2555). การศึกษาความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวจีน ณ มหาวิทยาลัย เอกชนไทยในกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงมณี จงรักษ์. (2549). ความเครียด กลวิธีเผชิญความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกลวิธี เผชิญความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัย. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์*, 12(1), 77-96.
- พรธณี โรจนเบญจกุล และคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของ นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. 23(2), 203-211.
- พรพะเยาว์ กังเม่ง และดวงทิพย์ เจริญรุชข์เผื่อนโชติ. (2557). ความสามารถทางการสื่อสารข้าม วัฒนธรรมและการปรับตัวของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยรังสิต. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(1), 634-655.
- พรหมมินทร์ ช่งศิริศักดิ์ (2561). Cross-Cultural Adaptation of Chinese Students: Problems and Solutions. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. 13(2), 221-233.
- พิชัย ทองดีเลิศ. (2547). การนำเสนอรูปแบบการเรียนรู้ร่วมกันบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับนิสิต ระดับปริญญาตรีที่มีรูปแบบการเรียนรู้ต่างกัน. *ปริญญาครุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต*. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ ตรีสินธุ์, รุจโรจน์ แก้วอุไร, คมกฤษ จำปาสุต และรัตนะ บัวสนธิ. (2555). การพัฒนารูปแบบ คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนาความสามารถ ในการคิดแก้ปัญหาของ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 5(4), 72-79.
- ธัชชา วิทวิทยวิโรจน์. (2552). ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. *สารนิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ. (2559). การปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของนักศึกษาต่างชาติ: กรณีศึกษานักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย* 8(2): 230-241.

- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *สถิติอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2561*. ซีโน พับลิชชิง แอนด์ แพคเกจจิ้ง จำกัด.
- สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). *แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี พ.ศ. 2561-2580*. พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2574*. พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- Baltes, P. B., & others (1999). *Lifespan Psychology: Theory and Application to Intellectual Functioning*. *Annual Review of Psychology*. February 1999 : 491.
- Brindley, J. E., Blaschke, L. M., & Walti, C. (2009). Creating effective collaborative learning groups in an online environment. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 10(3), 1-18.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267-283.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (2nd edition). Sage publications.
- Freund, A. M., & Baltes, P. B. (2002). Life-management strategies of selection, optimization and compensation: Measurement by self-report and construct validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(4), 642-662.
- Freund, A. M., Napolitano, M. C. & Knecht, M. (2015). Life management through Selection, Optimization, and Compensation. *Encyclopedia of Geropsychology*. Singapore, 1-9.
- Garnefski, N. (2003). Relationships Between Cognitive Strategies of Adolescents and Depressive Symptomatology Across Different Types of Life Event. *Journal of Youth and Adolescence* 32 (6): 401-408
- Gokhale, A. A. (1995). Collaborative Learning Enhances Critical Thinking. *Journal of Thechnology Education*. 7(1). Fall. Virginia Polytechnic Institute and State University : 22.
- Jareonsubphayanont, N. (2014). The International Student Policy in Thailand and Its Implications on the 2015 ASEAN Economic Community. *Conferece Paper*. (3): 6.
- Junhyoung, (2012). Coping strategies to manage acculturative stress: Meaningful activity participation, social support, and positive emotion among Korean immigrant adolescents in the USA. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*. Published online: <https://doi.org/10.3402/qhw.v7i0.18870>, 19 Nov 2012.
- Lazarus, R. S. (1993) *Coping Theory and Research: Past Present and Future*. *Psychosomatic Medicine* 55: 234-237

- Lewensohn O.B., et.al. (2017). Salutogenesis: Sense of Coherence in Adolescence. *The Handbook of Salutogenesis*. 123-234.
- Lv, F., & Chen, H. (2010). A Study of Metacognitive-Strategies-Based Writing Instruction for Vocational College Students. *English Language Teaching*, 3(3), 136-144.
- MGR Online. (2559) *เด็กจีนแห่เข้าเรียนมหาวิทยาลัยเอกชนไทย 80% จบเลือกทำงานเมืองไทย*. สืบค้น 25 เมษายน 2561, จาก <http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9590000027358>
- Moghimi, D. et.al,. (2020). Using the Selection, Optimization, and Compensation Model of Action- Regulation to Explain College Students' Grades and Study Satisfaction. *Journal of Educational Psychology*, 1-53.
- Nitko, A. J. (1996). *Educational Assessment of Student*. (2nd ed), Merrill.
- O' Neil, H. F.& Abedi, J. (1996). Reliability and Validity of a State Metacognition Inventory : Potential for Alternative Assessment. *Journal of Educational Research*. 89(4) : 234 – 235.
- Rahman, S., Yasin, R. M., Salamuddin, N., & Surat, S. (2014). The use of metacognitive strategies to develop research skills among postgraduate students. *Asian Social Science*, 10(19), 271.
- Siddique, M., & Singh, M. K. S. (2016). Effectiveness of cooperative learning in enhancing students' essay writing skills in Pakistani colleges. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 5(8), 68-70.
- Songsathaphorn, P., Chen, C., & Ruangkanjanases, A. (2014). A study of factors influencing Chinese students' satisfaction toward Thai universities. *Journal of Economics, Business and Management*, 2(2), 105-111.
- Stacey, E. (1999). *Collaborative Learning in an Online Environment*. *Journal of Distance Education/Revue de l'enseignement à distance*. http://web.mit.edu/acs/faq/Online-collaboration/collab-learning_files/stacey.htm.
- Yaghoobi, K., Saeidi, A., Kaki, A., & Tavana, A. (2015). The Role of Basic Beliefs in Predicting Life Management Strategies (Selection, Optimization, & Compensation). *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(2), 373.
-

การพัฒนาแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

THE DEVELOPMENT OF A LEARNING MODEL ON COGNITIVE LEARNING, EXPERIENTIAL LEARNING, AND COGNITIVE STRATEGY FOR ENHANCING SALE COMPETENCIES OF SALE REPRESENTATIVES IN CAR AIR CONDITIONER INDUSTRY COMPANIES, BANGKOK METROPOLIS AND SUBURBAN

Received: August 29, 2020 Revised: March 11, 2021 Accepted: May 5, 2021

เนาวรัตน์ นาคสุข^{1*} ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา² ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์³
Naowarat Naksuk^{1*} Prasarn Malakul Na Ayudhaya² Pongpan Kirdpitak³

¹⁻³จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
¹⁻³Psychology for Developing Human Potentials, Kasem Bundit University

*Corresponding Author, E-mail: na_na433@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อพัฒนาแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานขาย เป็นพนักงานขายในบริษัท กลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 14 บริษัท มีประชากรจำนวน 679 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานขายเป็นพนักงานขายจำนวน 251 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจาก

คำสำคัญ: การเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การคิดเชิงกลยุทธ์
สมรรถนะการขายของพนักงานขาย

ประชากร 2) กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลองเป็นพนักงานขายที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ที่มีคะแนนสมรรถนะการขายตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา จำนวน 30 คนและสามารถเข้าร่วมการทดลอง แล้วสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบวัดสมรรถนะการขายของพนักงานขาย มีIOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่ออยู่ระหว่าง 0.226 - 0.773 ค่าความเที่ยงเท่ากับ .952 ค่าและ 2) รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00

ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1) สมรรถนะการขายของพนักงานขายจำนวน 251คน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการแก้ปัญหาและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง

2) รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพัฒนามาจากแนวคิดทางจิตวิทยา ได้แก่ แนวคิดการเรียนรู้ทางการรู้คิด แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และแนวคิดการคิดเชิงกลยุทธ์ โดยมีขั้นตอนในการเสริมสร้างสมรรถนะการขาย 4 ขั้นตอนคือ (1) ขั้นเริ่มต้น (2) ขั้นดำเนินการ และ (3) ขั้นสรุปและ (4) ขั้นประเมินผล

3) สมรรถนะการขายโดยรวมของพนักงานขายกลุ่มทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผลสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4) สมรรถนะการขายโดยรวมของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายหลังการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) พนักงานขายกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจมากต่อรูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขาย ปัจจัยที่พนักงานขายได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งรู้สึกว่าได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการขายเพิ่มขึ้นมาก และเชื่อว่าสิ่งที่ได้เรียนรู้จะพัฒนางานการขายได้ในอนาคต

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the sale competencies of sale representatives in car air conditioner industry companies in Bangkok Metropolis and suburban, 2) to develop a learning model on cognitive learning and experiential learning and cognitive strategy for enhancing sale competencies of the target group, 3) to evaluate the effects of the developed model, and 4) to evaluate satisfaction of the experimental group toward the cognitive learning, experiential learning, and cognitive strategy model.

The 679 population of this study was the sale representatives from 14 companies in car air conditioner Industry companies in Bangkok metropolis and suburban. The sample was divided into 2 groups. The first group consisted of 251 person stratified random sampling from the population. The second group of study was purposively selected from the first group. They were 30 person whose sale competencies scores were lower than fifty percentile and could fully attend the experiment. They were then randomly assigned into 2 groups, classified as an experimental group and a control group, 15 persons in each group. The research instruments included 1) a sale competencies scale with IOC ranged from .66-1.00 with item discrimination power from 0.226 - 0.773 and reliability coefficient (alpha) of .952, and 2) a learning model on cognitive learning and experiential learning and cognitive strategy for enhancing sale competencies of the target group with IOC ranged from .66-1.00

The research results were as follows:

1. The total mean score and each dimension score of sale competencies of 251 sales representatives were high. The mean scores of each sales competencies dimension comprised knowledge competencies, communication competencies, problem resolution competencies, and responsibility competencies.

2. A learning model was developed from concepts and techniques of three theoretical approaches namely cognitive learning, experience learning, and cognitive strategies. The model comprised 4 stages: the initial stage, working stage, termination stage, and evaluation stage.

3. The sale competencies total scores of the experimental group after the experiment and after the follow - up were significantly higher than before the experiment at .01 level.

4. The sale competencies total scores of the experimental group after the experiment and after the follow - up were significantly higher than that of the control group at .01 level.

5. Focus group report of the experimental group showed that they were highly satisfied with the developed learning model. They expressed that they gained more knowledge, skill and experience in enhancing their sales competencies; learned how to manage their sales competencies, and believed that the experiences the learning model would improve their sale competencies in the future.

Keyword: Sales Competencies, Learning Model Cognitive learning, Experiential learning, Cognitive strategy

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขาย เป็นกระบวนการให้ความรู้ การแนะนำ การจูงใจให้ผู้อื่นซื้อสินค้าและบริการขององค์กร รวมถึงช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และบุคคลที่รับผิดชอบการให้บริการการขายมากที่สุด คือ พนักงานขาย (สมคิด มิมมา, 2559, น.16) ดังนั้น พนักงานขายที่ทำหน้าที่ในการขาย จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและลูกค้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความอดทน มีความรับผิดชอบต่อ และมีความสามารถในการบริหารจัดการข้อขัดแย้งอย่างมีสติ สุภาพ (วารุณี ตันติวงศ์วานิช, 2556, น.13)

การขายผลิตภัณฑ์พนักงานขายในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์นั้นมีการแข่งขันสูงทั้งในด้านคุณภาพ เทคโนโลยี ด้านราคา ด้านการบริหารจัดการ และด้านบริหารหลังการขาย ดังนั้น พนักงานขายจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการขาย พนักงานขายจะต้องมีสมรรถนะการขาย โดยจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริการการขาย ต้องสามารถสื่อสารกับลูกค้าด้วยความใส่ใจลูกค้า สามารถบริหารจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการการขาย และต้องมีความจริงใจ รับผิดชอบต่องานการขายและการให้บริการ

สำหรับสมรรถนะ นั้นเป็น คุณลักษณะภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบตามเป้าหมายที่กำหนด (McClelland., 1973, p.7) ซึ่งคุณลักษณะของตัวบุคคลประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ อุปนิสัย และแรงจูงใจ ที่เป็นส่วนที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมและทักษะได้หลากหลาย (Spencer & Spencer., 1993, p.9-11) สำหรับสมรรถนะการขายนั้นนับเป็นขีดความสามารถในการทำงานของพนักงานขายที่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ (Defloor., 2006; Zep-Obipi., 2007) ซึ่งได้แก่ ความรู้งาน ความรู้เกี่ยวกับสินค้า การวิเคราะห์ปัญหาและทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะของการเป็นมืออาชีพ นวัตกรรมทางการขาย และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ (Zenger and Folkman., 2009, p.137) การเสริมสร้างสมรรถนะการขาย จึงนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน และส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและบริหารกิจการได้อย่างเข้มแข็งและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในอนาคต โดยการสร้างความรู้และทักษะของพนักงานขายเพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ใหม่และที่มีความท้าทาย ซึ่งจะทำให้พนักงานขายได้รับความรู้ หรือมุมมองใหม่ ๆ โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในเรื่องนี้ ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารบริษัทอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ จึงได้สัมภาษณ์ผู้บริหารงานขาย ที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ จำนวน 14 คน จาก 14 องค์กร เกี่ยวกับปัญหาการขายที่เกิดจากพนักงานขาย และได้ทำการสนทนากลุ่มเฉพาะเกี่ยวกับสิ่งที่พนักงานขายต้องการกับพนักงานขาย จำนวน 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน ผลสรุปได้ดังนี้ 1) พนักงานขายควรได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าและบริการ 2) พนักงานขายควรได้รับการเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารการขายกับลูกค้า 3) พนักงานขายควรได้รับการเพิ่มพูนทักษะการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขายสินค้าที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ในการแก้ปัญหาได้อย่างแท้จริง และ 4) พนักงานขายควรได้รับการเพิ่มพูนคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อการทำงานให้เป็นที่ไปตามนโยบายขององค์กร เพื่อให้งานขายเป็นไปอย่างราบรื่น

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงนำไปสู่ความสนใจในการแสวงหาแนวทางวิธีการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายให้แก่พนักงานขายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการขายมากที่สุด โดยสมรรถนะการขายของพนักงานขายที่ได้ศึกษาประมวลข้อมูลมา ประกอบด้วย สมรรถนะการขาย 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ โดยเน้นเรื่องความรู้ที่เกี่ยวข้องรายละเอียดของสินค้า ในการให้ความรู้คำแนะนำแก่ลูกค้า 2) ด้านการสื่อสาร การใช้ภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า 3) ด้านการแก้ปัญหา ในการรับรู้ปัญหา วิเคราะห์ปัญหา ประเมินปัญหา กำหนดแนวทางแก้ปัญหา วางแผนการแก้ปัญหา ตรวจสอบความเป็นไปใน และตัดสินใจนำไปแก้ปัญหา และ 4) ด้านความรับผิดชอบ มุ่งเน้นในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตน ความรับผิดชอบในการขายความต้องการของลูกค้า ความรับผิดชอบด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาการขายที่พบ ส่วนใหญ่จะเกิดจากความคิดและพฤติกรรมของพนักงานขายแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานขาย ซึ่งสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาความคิด การปรับพฤติกรรม และแผนงานวิธีการทางจิตวิทยานำมาเสริมสร้างสมรรถนะการขายให้กับพนักงานขายได้

ดังนั้น ในการเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขาย ให้มีความเหมาะสม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาและแสวงหารูปแบบ และวิธีการ เทคนิคใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับงานขายในปัจจุบัน โดยการพิจารณานำแนวคิดทางจิตวิทยาที่สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขาย ได้แก่ สมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจ สมรรถนะการขายด้านการสื่อสาร สมรรถนะการขายด้านการแก้ปัญหา และสมรรถนะการขายด้านความรับผิดชอบ โดยแนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการขายจะเห็นได้ว่า ต้องอาศัยพื้นฐานของการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ในการนำมาเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขาย โดยการเรียนรู้ทางการรู้คิดจะช่วยให้บุคคลเกิดความตระหนักรู้ในความคิดของตนเองที่มีอยู่เดิมและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจกับข้อมูลใหม่ ๆ การเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ช่วยในการพัฒนาตนเองที่เกิดจากการกระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสะท้อนคิด จนเกิดความเข้าใจ ในการนำประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหา และการคิดเชิงกลยุทธ์เป็นแผนงานวิธีการที่เกิดจากความสามารถทางการคิดของบุคคลในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด ที่จะทำให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า แนวทางและวิธีการที่จะสามารถเสริมสร้างสมรรถนะการขายของกลุ่มเป้าหมายที่เสนอแล้ว จำเป็นต้องอาศัยรูปแบบการเรียนรู้ที่ประกอบด้วย 3 แนวคิด คือ แนวคิดการเรียนรู้ทางการรู้คิด (Cognitive learning) เป็นวิธีการเรียนรู้ระบบปัญญาที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมทางปัญญา ได้แก่ การเลือกและจัดการข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลใหม่กับข้อมูลเดิมในหน่วยความทรงจำ และการสร้างความหมายให้แก่ข้อมูลใหม่ที่ได้รับ (Schunk, 2004, p.225) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential learning) เป็นกระบวนการดำเนินการอันจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามเป้าหมายโดยให้ ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ (Experience) ที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ในเรื่องที่เรียนรู้ก่อน แล้วจึงให้ผู้เรียนย้อนไปสังเกต ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นและนำสิ่งที่เกิดขึ้นมาคิดพิจารณาไตร่ตรองร่วมกัน จนกระทั่งผู้เรียนสามารถสร้างความคิดรวบยอดหรือสมมติฐานต่าง ๆ ในเรื่องที่เรียนรู้ แล้วจึงนำความคิดหรือสมมติฐานเหล่านั้นไปทดลองหรือประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ ต่อไป (ทีศนา แคมมณี, 2562, น.130) และการคิดเชิงกลยุทธ์ (Cognitive strategy) เป็นความสามารถทางการคิดประการหนึ่งของมนุษย์

ในการหาวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุด ภายใต้สภาวะต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การคิดเชิงกลยุทธ์มีลักษณะเป็นกระบวนการคิด เกิดขึ้นเมื่อมีเป้าหมายบางอย่างที่ต้องการทำให้สำเร็จ การจะบรรลุเป้าหมายต้องมีการกำหนดทางเลือกที่คิดว่ามีโอกาสประสบความสำเร็จมากที่สุดโดยการวิเคราะห์และประเมินสถานะ (สุวิทย์ มูลคำ, 2548)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานขายและพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายเพื่อให้พนักงานขายมีสมรรถนะการขายสินค้าและให้บริการการขายแก่ลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย
 - 3.1 เปรียบเทียบสมรรถนะการขายของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล
 - 3.2 เปรียบเทียบสมรรถนะการขายของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการใช้รูปแบบ ก่อนทดลอง หลังทดลอง และหลังการติดตามผล
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขาย หลังสิ้นสุดการทดลอง โดยใช้การสนทนากลุ่มเฉพาะ

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมรรถนะการขายของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ หลังทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลอง
2. สมรรถนะการขายของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ หลังการทดลองและหลังการติดตามผลเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการใช้รูปแบบ

การดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานขาย เป็นพนักงานขายของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 14 องค์กร ประชากรจำนวน 679 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาสมรรถนะการขายของพนักงานขายเป็นพนักงานขายที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร ได้จำนวน 277 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลองเป็นพนักงานขายที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างข้อ 2.1 โดยใช้แบบวัดสมรรถนะการขายของพนักงานขายที่มีคะแนนสมรรถนะการขายตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา สามารถร่วมการทดลอง จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน โดยวัดสมรรถนะการขายของพนักงาน ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยกลุ่มทดลองได้รับรูปแบบการเรียนรู้ทางจิตวิทยาการรู้คิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 10 ครั้ง ๆ ละ 3 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการใช้รูปแบบใด ๆ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนตามปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

(4) วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามแบบวัดสมรรถนะการขายของพนักงานขาย และรูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สูตรคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Items objective congruence Index : IOC) (ชูศรี วงศ์รัตน์,2558)

(5) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) (ชูศรี วงศ์รัตน์,2558)

(6) วิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่สร้างขึ้นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์,2558)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(5) วิเคราะห์สมรรถนะการขายของพนักงานขาย โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

(6) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายในกลุ่มทดลอง และภายในกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลในกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติ Wilcoxon matched pairs signed ranks test

(7) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test

(8) การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพปรากฏผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะการขายของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน พบว่า สมรรถนะการขายของพนักงานขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนการพิจารณารายด้าน พบว่าสมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59, 3.63 ตามลำดับ และด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 , 3.29 ตามลำดับ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายกลุ่มตัวอย่าง โดยประยุกต์ทฤษฎีและเทคนิคการเรียนรู้ทางจิตวิทยา 3 แนวคิด ได้แก่ การเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ ปรากฏผลดังนี้

1) แนวคิดการเรียนรู้ทางการรู้คิด มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ด้วยตนเองจากความรู้เดิมและความรู้ใหม่ เป็นกระบวนการรับรู้ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออก โดยการคิดแก้ปัญหา การตัดสินใจ การวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นในการปฏิบัติงาน โดยการมีส่วนร่วมในการวางแผนการงาน การประเมินผลงานให้มีการตอบสนองต่อเป้าหมายที่ชัดเจน

2) แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ มีแนวคิดมุ่งเน้นการสร้างการเรียนรู้ใหม่ที่เกิดจากประสบการณ์เดิมในการปฏิบัติงานจริง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสะท้อนคิดและการใช้วิจารณญาณในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) แนวคิดการคิดเชิงกลยุทธ์ มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหาที่ชัดเจน การประเมินสถานการณ์ปัญหาทั้งของตนเองและขององค์กร และคาดการณ์การในอนาคต กำหนดทางเลือกและประเมินทางเลือกก่อนดำเนินการตามกลยุทธ์ และการวางแผนการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

ในการวิจัยครั้งนี้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ

รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ ขั้นสรุป และขั้นประเมินผล โดยมีแนวคิด และประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

1) ขั้นเริ่มต้น เป็นขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานขายที่เข้าร่วมการทดลอง และผู้วิจัย ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ ขั้นตอน กำหนดเป้าหมาย กฎกติกา หน้าที่ของผู้วิจัย บทบาท และการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่ม ระยะเวลา สถานที่ และประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมการทดลอง และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้แต่ละครั้ง ให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของพนักงานขาย โดยประยุกต์การเรียนรู้ทางการรู้คิดและใช้เทคนิคการคิดวิเคราะห์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการระดมสมอง

2) ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

(1) การประยุกต์ใช้การเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิง

ประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการคิดการอภิปรายร่วมกัน สถานการณ์ปัญหา บทบาทสมมติ และการสะท้อนคิด

(2) การประยุกต์ใช้การเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายด้านการสื่อสาร โดยใช้เทคนิคสถานการณ์จำลอง บทบาทสมมติ ตัวแบบ การสะท้อนความคิด ความรู้สึก การเล่าเรื่อง บทบาทสมมติ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ระดมสมอง และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(3) การประยุกต์ใช้การเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิง

ประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายด้านการแก้ปัญหา โดยใช้เทคนิคแผนผังความคิด SWOT และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(7) การประยุกต์ใช้การเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะการขายด้านความรับผิดชอบ โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง แผนผังความคิด การอภิปราย การประเมิน สถานการณ์จำลอง บทบาทสมมติ ตัวแบบ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3) ขั้นสรุปและประเมินผล ผู้วิจัยให้พนักงานขายร่วมกัน สรุปผลและประเมิน 1) ความสามารถความรู้ความเข้าใจ 2) ความสามารถการสื่อสารในการรับฟัง 3) และ 4) ความสามารถของพนักงานขายในการรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน รับผิดชอบต่อความต้องการของลูกค้า รับผิดชอบต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าในการขายและการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ผลการประเมินการใช้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปได้ตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

3.1 สมรรถนะการขายของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ตามตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการขายของพนักงานขาย ในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของกลุ่มทดลอง (n = 15) ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

สมรรถนะการขาย	กลุ่มทดลอง (n=15)								
	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			หลังการติดตามผล		
	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความรู้ความเข้าใจ	2.08	0.10	น้อย	2.86	0.28	ปานกลาง	3.60	0.34	มาก
ด้านการสื่อสาร	2.18	0.32	น้อย	2.92	0.48	ปานกลาง	3.58	0.32	มาก
ด้านการแก้ปัญหา	2.23	0.35	น้อย	3.11	0.31	ปานกลาง	3.47	0.25	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	1.97	0.28	น้อย	2.90	0.10	ปานกลาง	3.42	0.29	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	2.11	0.22	น้อย	2.95	0.12	ปานกลาง	3.50	0.14	มาก

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยโดยรวมสมรรถนะการขายของพนักงานขายกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง อยู่ในระดับน้อย หลังการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง และหลังการติดตามผล อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการขายของพนักงานขาย โดยรวมและรายด้านของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Wilcoxon Matched Paired Signed Ranks Test (n = 15)

สมรรถนะขาย ของพนักงาน ขาย	ก่อน การทดลอง		หลัง การทดลอง		หลัง การติดตามผล		เปรียบเทียบช่วงเวลา	Z
	Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR		
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	2.07	0.13	2.87	0.54	3.60	0.40	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.411**
							ก่อนการทดลอง -หลังการติดตามผล	-3.409**
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.410**
ด้านการสื่อสาร	2.30	0.40	2.80	0.70	3.5	0.50	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.327**
							ก่อนการทดลอง -หลังการติดตามผล	-3.413**
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.184**
ด้านการ แก้ปัญหา	2.33	0.33	3.11	0.22	3.44	0.45	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.417**
							ก่อนการทดลอง -หลังการติดตามผล	-3.411**
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.906*
ด้านความ รับผิดชอบ	1.97	0.38	2.90	0.16	3.33	0.53	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.409**
							ก่อนการทดลอง -หลังการติดตามผล	-3.408**
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.409**
โดยรวม	2.17	0.15	2.94	0.15	3.52	0.29	ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.423**
							ก่อนการทดลอง -หลังการติดตามผล	-3.412**
							หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.409**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่าสมรรถนะการขายของพนักงานขายกลุ่มทดลองโดยรวม หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) สมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจ หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) สมรรถนะการขายด้านการสื่อสาร หลังการทดลอง และหลังการ

ติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) สมรรถนะการขายด้านการแก้ปัญหา หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ4) สมรรถนะการขายด้านความรับผิดชอบ หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 สมรรถนะการขายของกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งโดยรวมและรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายคู่ Mann Whitney U-test (n=15)

สมรรถนะการขาย	ช่วงเวลาในการวัด	กลุ่มตัวอย่าง	Med	IQR	Mean Rank	Z	p
ด้านความรู้ความเข้าใจ	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.07	0.13	15.77	-0.168	0.867
		กลุ่มควบคุม	2.07	0.27	15.23		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.87	0.54	19.13	-2.270*	0.023
		กลุ่มควบคุม	2.40	0.20	11.87		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	3.60	0.40	20.93	-3.388**	0.001
		กลุ่มควบคุม	3.13	0.33	10.07		
ด้านการสื่อสาร	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.30	0.40	16.33	-0.527	0.598
		กลุ่มควบคุม	2.20	0.30	14.67		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	3.44	0.45	20.93	-3.391**	0.001
		กลุ่มควบคุม	2.56	0.89	10.07		
ด้านความรับผิดชอบต่อ	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	1.97	0.38	15.27	-0.146	0.884
		กลุ่มควบคุม	2.04	0.40	15.73		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.90	0.16	20.80	-3.306**	0.001
		กลุ่มควบคุม	2.43	0.34	10.20		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	3.33	0.53	22.33	-4.258**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.40	0.34	8.67		
โดยรวม	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.17	0.15	17.13	-1.019	0.308
		กลุ่มควบคุม	2.19	0.18	13.87		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.94	0.15	22.57	-4.399**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.37	0.22	8.43		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	3.52	0.29	23.00	-4.668**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.69	0.23	8.00		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะการขายของพนักงานขายโดยรวม ก่อนการทดลอง ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการขายไม่แตกต่างกัน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

กลุ่มทดลองมีสมรรถนะการขายโดยรวมสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาทางด้าน 1) สมรรถนะการขายของพนักงานขายด้านความรู้ความเข้าใจ ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการขายไม่แตกต่างกัน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล กลุ่มทดลองมีสมรรถนะการขายสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ 2) สมรรถนะการขายของพนักงานขายด้านการสื่อสาร ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการขายไม่แตกต่างกัน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล กลุ่มทดลองมีสมรรถนะการขายสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) สมรรถนะการขายของพนักงานขายด้านการแก้ปัญหา ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการขายไม่แตกต่างกัน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล กลุ่มทดลองมีสมรรถนะการขายสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) สมรรถนะการขายของพนักงานขายด้านความรับผิดชอบ ก่อนการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการขายไม่แตกต่างกัน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล กลุ่มทดลองมีสมรรถนะการขายสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group) เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานขายกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัท กลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานขายกลุ่มทดลอง มีความพึงพอใจมากต่อรูปแบบการเรียนรู้ เนื่องจากได้รับความรู้ การฝึกปฏิบัติ และการนำไปใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการขายของตนเองได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้ สมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจ พนักงานขายมีสมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจสูงกว่าก่อนการทดลอง เพราะพนักงานขายได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นส่งเสริมการคิด สามารถคิดวิธีการนำเสนอสินค้าขายเครื่องปรับอากาศรถยนต์ อลูมิเนียม เครื่องวัดอุณหภูมิได้ตรงกับรุ่นรถที่ลูกค้าใช้ได้อย่างถูกต้อง ที่สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจสินค้าได้ เข้าใจวิธีการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการติดตั้ง การส่งมอบสินค้ากับลูกค้า และพนักงานขายเกิดความกระตือรือร้น ความสนใจ ความใส่ใจต่อการเรียนรู้และการคิด โดยปฏิบัติตามกิจกรรมที่ผู้วิจัยใช้เทคนิคทางจิตวิทยาในแต่ละครั้ง พนักงานขายจึงมีการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความใส่ใจ เพื่อมุ่งพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะการขายด้านความรู้ความเข้าใจเพื่อให้ตนมีความสามารถในการให้ความรู้ให้คำแนะนำในการให้บริการการขายแก่ลูกค้าเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าเครื่องปรับอากาศรถยนต์ อลูมิเนียม เครื่องวัดอุณหภูมิตามความต้องการของลูกค้า

1) สมรรถนะการขายด้านการสื่อสาร จากการใช้รูปแบบการเรียนรู้ พนักงานขายสามารถเรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ลูกค้าการใช้ภาษาท่าทาง ภาษาพูด การเจรจา การแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกกับลูกค้า การใช้ภาษาพูดในการอธิบายสินค้าและบริการแต่ละชนิดได้และลูกค้าเข้าใจเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารผิดพลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเผชิญสถานการณ์เชิงลบ

กับลูกค้า พนักงานขายสามารถแก้สถานการณ์ในการขายสินค้าและบริการให้กลับมาสู่สถานการณ์ปกติได้อย่างมีอาชีพ

2) สมรรถนะการขายด้านการแก้ปัญหา จากการร่วมกิจกรรมของรูปแบบพนักงานขายสามารถเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา การป้องกันปัญหาที่เกิดจากการขายเครื่องปรับอากาศรถยนต์ได้อลูมิเนียม เครื่องปรับอากาศในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ตรงรุ่นกับที่ลูกค้าต้องการมากขึ้น และวางแผนการปฏิบัติงานที่รัดกุมเพื่อไม่ให้เกิดสินค้าสูญหายก่อนการส่งมอบให้ลูกค้าได้ มีเทคนิควิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) สมรรถนะการขายด้านความรับผิดชอบ พนักงานขายสามารถปรับวิธีคิด วิธีการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงาน ต่อความต้องการของลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าได้ จากการร่วมกิจกรรมที่วางแผนร่วมกันในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการขายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการเปรียบเทียบสมรรถนะการขายของพนักงานขายระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล พบว่า พนักงานขายกลุ่มทดลอง มีสมรรถนะการขายเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานขายได้รับการ 1) การเสริมสร้างสมรรถนะการขายจากการเรียนรู้ทางการรู้คิด ทำให้เกิดความรู้ใหม่ เป็นกระบวนการรับรู้ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออก โดยการคิดแก้ปัญหา การตัดสินใจ การวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นในการปฏิบัติงาน โดยการมีสมาธิในการวางแผนการทำงาน การประเมินผลงานให้มีการตอบสนองต่อเป้าหมายทางการขายที่ชัดเจน 2) การเสริมสร้างสมรรถนะการขายจากการเรียนรู้เชิงประสบการณ์โดยให้พนักงานขายนำประสบการณ์ที่ได้ให้บริการลูกค้า มาฝึกปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการสร้างการเรียนรู้ใหม่ที่เกิดจากประสบการณ์เดิมในการปฏิบัติงานจริง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสะท้อนคิดและการใช้วิจารณญาณในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การเสริมสร้างสมรรถนะการขายจากการคิดเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งให้พนักงานขาย สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติในการให้ มุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหาที่ชัดเจน การประเมินสถานภาพปัญหาทั้งของตนเองและขององค์กร และคาดการณ์ในอนาคต กำหนดทางเลือกและประเมินทางเลือกก่อนดำเนินตามกลยุทธ์ และการวางแผนการปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ

จะเห็นได้ว่ารูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายของพนักงานขายในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถเสริมสร้างให้พนักงานขายเกิดแนวคิดในการหาความรู้ใหม่ ทำให้เกิดพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นในการปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมายการขายที่ชัดเจน ได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน และสามารถปฏิบัติงานขายได้อย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน แตกต่างจากพฤติกรรมและสมรรถนะเดิมได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานขายมีสมรรถนะการขายดีขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังจากการ

เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งหลังการทดลองและหลังการติดตามผล ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานขายทุกคนได้รับการเรียนรู้จากรูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขาย และส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับพนักงานขายอย่างกว้างขวาง

1.2 ควรกำหนดให้รูปแบบการเรียนรู้ทางการรู้คิด การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการขายได้รับการบรรจุอยู่ในหลักสูตรการพัฒนาพนักงานขายขององค์กร และสามารถนำไปใช้ในการฝึกปฏิบัติกับพนักงานขายได้

1.3 ควรนำเทคนิคบทบาทสมมติ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเล่าเรื่องมาใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการขายด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เนื่องจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อกิจกรรมดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเชิงพัฒนาเครื่องมือให้มีรูปแบบและเนื้อหาที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการค้า

2.2 ควรศึกษาวิจัยและพัฒนากิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะการขายด้านการแก้ปัญหาร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการแก้ปัญหานั้นมีการเชื่อมโยงต่อการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น หน่วยงานผลิต หน่วยงานขนส่ง หน่วยงานบริการหลังการขาย เพื่อให้การแก้ปัญหามีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2.3 ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ตรวจสอบข้อมูลเชิงประจักษ์เชิงลึกให้ได้มากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เพื่อให้ข้อความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนางานวิจัยในเรื่องนี้ต่อไป

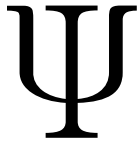
เอกสารอ้างอิง

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2558). *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ*. พิมพ์ครั้งที่ 3 อมรการพิมพ์.
- ทีศนา เขมมณี. (2562). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 23. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารุณี ตันติวังศ์วานิช. (2556). *ศิลปะการขาย*. ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส.ออฟเซ็ท กราฟฟิคดีไซน์.
- สมคิด มิมมา. (2559). *การขายเบื้องต้น 2*. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สุวิทย์ มูลคำ. (2548). *การสอนคิดเชิงกลยุทธ์*. ดวงกลมสมัย.
- Defloor, A. (2006). *Managing the Salesforce for Competitiveness: Experience from Insurance Firms in Port Harcourt*. *Ilorin Journal of Marketing*, 3(2)1-15.
- Schunk, D.H. (2004). *Learning theories : An educational perspective*. Merrill Prentice/Hall.
- Spencer, L.M. (1993). *Competency at work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.

Zeb-Obipi, I. (2007). *Worker Competence Management and Corporate Productivity Performance*. A Ph.D Dissertation at Rivers State University of Science and Technology : Port Harcourt.

Zenger, J., & Flokman, J. (2009). Ten Fatal Flaws that Derail Leaders. *Harvard Business Review*.

.....



วารสารจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ใน วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่

เรื่อง ขอตีพิมพ์บทความในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรียน บรรณาธิการวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

นิสิต/นักศึกษาปริญญาเอก นิสิต/นักศึกษาปริญญาโท อาจารย์

อื่นๆ (ระบุ)

หลักสูตร สาขาวิชา มหาวิทยาลัย

ขอส่ง บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความวิทยานิพนธ์

บทวิจารณ์หนังสือ (book review) บทความปริทรรศน์ (review article)

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

.....

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร

โทรศัพท์เคลื่อนที่ E-mail:

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการและขอรับรองว่า บทความของข้าพเจ้าไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและจะไม่นำไปเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่นอีกนับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความฉบับนี้มายังกองบรรณาธิการวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลงนาม ผู้ส่งบทความ

(.....)

วันที่

เฉพาะบทความวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า อาจารย์ที่ปรึกษาอนุญาตให้

ส่งบทความข้างต้นมาเพื่อตีพิมพ์ในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลงนาม

(.....)

วันที่

คำชี้แจงสำหรับผู้ส่งบทความวิชาการและบทความวิจัย เพื่อตีพิมพ์ในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นวารสารเพื่อส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษาค้นคว้าสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการด้านจิตวิทยา บทความทุกเรื่องที่ดีพิมพ์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต รายละเอียดมีดังนี้

1. ลักษณะบทความที่ดีพิมพ์

- 1.1 บทความทางวิชาการ/บทความทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา
- 1.2 บทความวิจัย/บทความวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา
- 1.3 บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

2. ส่วนประกอบของบทความ

2.1 บทความทางวิชาการ

ความยาวเรื่องละไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 ประกอบด้วย

- 2.1.1 ชื่อเรื่อง (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 2.1.2 ชื่อผู้แต่ง
- 2.1.3 สถาบันที่ผู้เขียนสังกัด
- 2.1.4 บทคัดย่อ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 2.1.5 บทนำ เนื้อเรื่องและสรุปสาระสำคัญ
- 2.1.6 เอกสารอ้างอิง (ตามระบบ APA)

2.2 บทความวิจัย/บทความวิทยานิพนธ์

ความยาวเรื่องละไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 ประกอบด้วย

- 2.2.1 ชื่อเรื่อง (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 2.2.2 ชื่อผู้แต่ง
- 2.2.3 สถาบันที่ผู้เขียนสังกัด
- 2.2.4 บทคัดย่อ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 2.2.5 คำสำคัญ (Key words)
- 2.2.6 เนื้อเรื่อง ประกอบด้วย
 - 1) บทนำ
 - 2) วัตถุประสงค์
 - 3) นิยามศัพท์
 - 4) วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
 - 5) ระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย
 - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - การวิเคราะห์ข้อมูล

6) ผลการวิจัย

- บทสรุป
- ข้อเสนอแนะ

7) เอกสารอ้างอิง (ตามระบบ APA)

2.3 บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

2.3.1 ชื่อหนังสือ

2.3.2 ชื่อผู้เขียน/ผู้แต่ง/ปีที่พิมพ์

2.3.3 สำนักพิมพ์/โรงพิมพ์/จำนวนหน้า

2.3.4 การนำเสนอบทวิจารณ์ควรมี

- ส่วนนำ ส่วนเนื้อหา ส่วนสรุป

2.3.5 การนำเสนอสาระสำคัญในแต่ละบท

- สรุปและวิจารณ์แยกแต่ละบทหรือแต่ละบทความ

2.3.6 ความเห็นโดยสรุป (Concluding remarks)

3. การจัดพิมพ์

3.1 พิมพ์ลงหน้ากระดาษขนาด A4

3.2 พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Office Word 2010

3.3 รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK

3.4 ลักษณะและขนาดตัวอักษร

3.4.1 ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ตัวหนาขนาด 20

3.4.2 ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) ตัวหนาขนาด 20

3.4.3 ชื่อผู้เขียน ตัวหนาขนาด 16

3.4.4 หัวข้อใหญ่ ตัวหนาขนาด 16

3.4.5 เนื้อหา ตัวปกติขนาด 16

4. การจัดส่งบทความ

วิธีที่ 1 จัดส่งบทความผ่านเว็บ <http://journal.psy.kbu.ac.th/>

วิธีที่ 2 จัดส่งบทความผ่าน e-mail: journal.psy.kbu@gmail.com

มีข้อสงสัยกรุณาติดต่อ โทร.0-2320-2777 ต่อ 1163

รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง โทร. 085-918-5543

รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ เทวรักษ์ โทร. 089-929-9705

5. เงื่อนไขการตีพิมพ์บทความ

5.1 ผู้เขียนบทความ ต้องสมัครเป็นสมาชิกวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

5.2 ผู้ส่งบทความต้องชำระค่าพิจารณาบทความโดยโอนเงินผ่าน ธนาคารกสิกรไทย สาขาซีคอนสแควร์

ชื่อบัญชี นายไพบุลย์ เทวรักษ์ เพื่อศูนย์พัฒนาศักยภาพชีวิตและการทำงาน เลขที่บัญชี

095-2-91061-2 และแนบหลักฐานการโอนเงิน พร้อมส่งบทความ

- ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ บทความละ 3,000 บาท

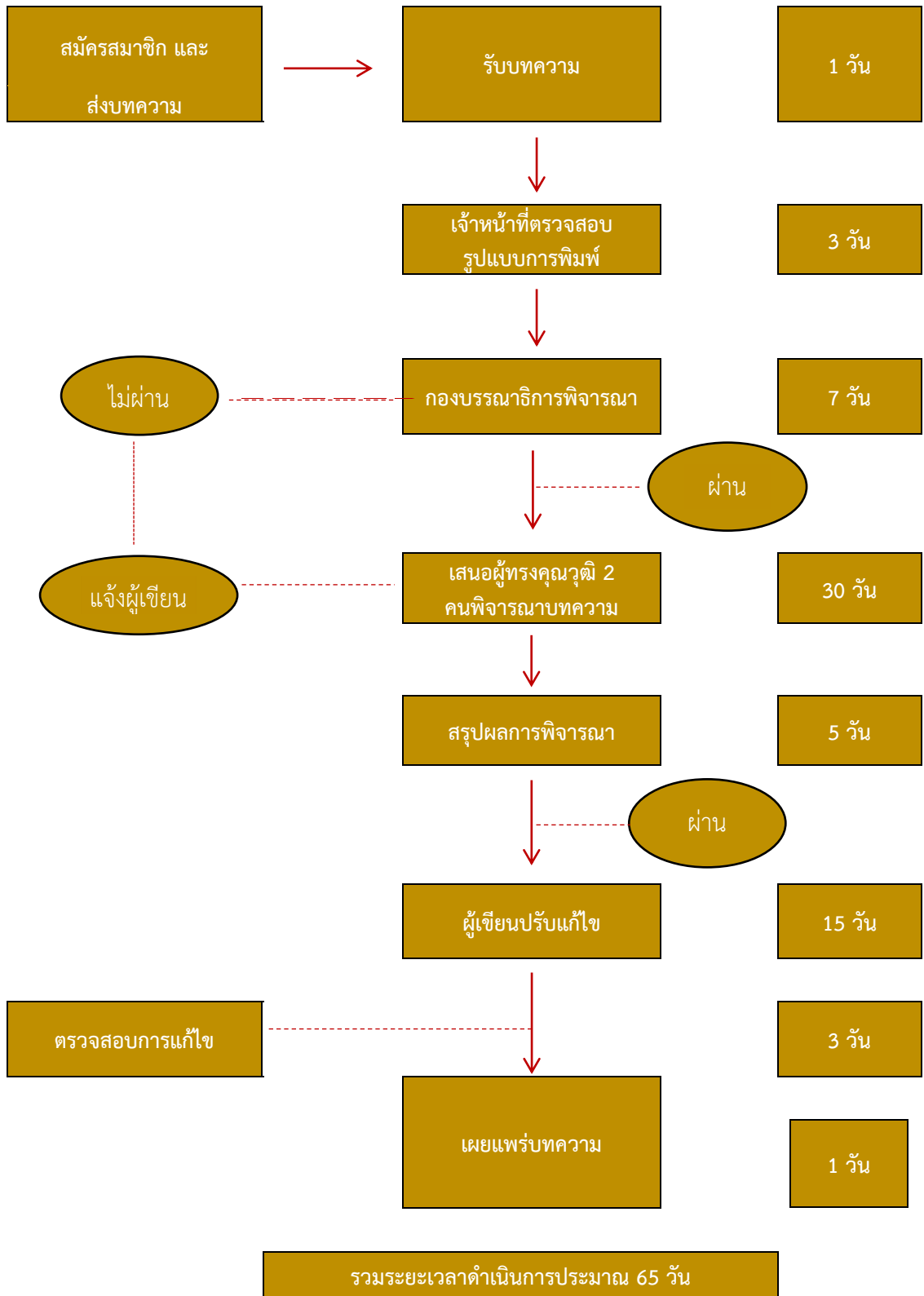
- สำหรับบุคลากร มกบ. ไม่เสียค่าใช้จ่าย

- 5.3 เป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารอื่นมาก่อน
- 5.4 เป็นบทความที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer review) ของวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต บทความละ 2 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงวิชาการ
- 5.5 เป็นบทความที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว
- 5.6 บทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- 5.7 เจ้าของบทความจะได้รับวารสารฉบับนั้น จำนวน 3 เล่ม

นโยบายการพิจารณาคัดเลือกบทความ/บทวิจารณ์หนังสือเพื่อพิมพ์เผยแพร่ ในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. บรรณาธิการจะมีหนังสือแจ้งให้ทราบว่าได้รับบทความเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์
2. บรรณาธิการจะพิจารณากลั่นกรองบทความ/บทวิจารณ์หนังสือว่ามีรูปแบบการนำเสนอเป็นไปตามรูปแบบ แบบวารสารจิตวิทยา หรือไม่ และสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาบทความ/บทวิจารณ์หนังสือ ที่การนำเสนอไม่เป็นไปตามรูปแบบวารสารจิตวิทยา (โดยไม่ส่งคืนต้นฉบับให้แก่ผู้เขียน)
3. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ ตารางประกอบ ที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ไม่เกี่ยวข้องกับ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตแต่อย่างใด
4. บรรณาธิการจะนำบทความ/บทวิจารณ์หนังสือที่ผู้เขียนส่งมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินคุณภาพและความเหมาะสมของบทความ/บทวิจารณ์หนังสือ โดยใช้เวลาประมาณ 20-30 วัน โดยมีเงินสมนาคุณผู้ทรงคุณวุฒิ บทความละ 3,000.- บาท (สำหรับผู้เขียนที่มีได้เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต)
5. บทความ/บทวิจารณ์หนังสือที่จะได้พิมพ์เผยแพร่ในวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จะต้องได้รับการประเมินให้พิมพ์เผยแพร่ได้จากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนอย่างน้อย 2 ท่านของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละสาขาวิชา
6. ในกรณีที่ผลการประเมินระบุให้ต้องปรับปรุงหรือแก้ไขก่อนพิมพ์เผยแพร่ ผู้เขียนจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ และส่งบทความ/บทวิจารณ์หนังสือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปยังบรรณาธิการวารสารฯ ภายใน 15 วัน (หรือตามที่บรรณาธิการกำหนด) นับจากวันที่ได้รับทราบผลการประเมิน ในกรณีท่านส่งบทความ/บทวิจารณ์หนังสือฉบับแก้ไขซ้ำกว่ากำหนด บรรณาธิการนำไปพิมพ์เผยแพร่ในวารสารฉบับต่อไป (โดยผู้เขียนจะต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบว่าประสงค์จะส่งซ้ำ)

กระบวนการพิจารณาบทความของวารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต



หลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ปรัชญา: มุ่งเน้นการผลิตคณาจารย์บัณฑิตที่กอปรไปด้วย พลังปัญญา คุณค่า คุณธรรม คุณประโยชน์

ปริญญาโท

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์

(Master of Arts Program in Psychology for Development of Human Potentials)

ปริญญาเอก

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา (Doctor of Philosophy Program in Psychology)

- กลุ่มวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (Psychology for Developing Human Potentials)

ตัวอย่างวิทยานิพนธ์

ทิวา มั่งน้อย. (2562). การพัฒนารูปแบบความสำนึกทางจิตวิทยาต่อชุมชนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของคณะกรรมการชุมชน กรุงเทพมหานคร. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

นัยนา ดอรรณน. (2562). การเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

เนาวรัตน์ นาคสุข. (2562). รูปแบบการเรียนรู้ทางจิตวิทยาการรู้คิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการคิดเชิงกลยุทธ์. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

พรนัตตา ฉลาดปฐ. (2562). การพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มที่มุ่งเน้นการกระทำเพื่อเสริมสร้างแผนที่นำทางชีวิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ไนเซตกรุงเทพมหานคร. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาการปรึกษา. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ไพฑูริย์ ยันงาม. (2562). การพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางจิตวิทยาเพื่อเสริมสร้างกรอบคิดความเป็นครูที่แท้จริงของครูโรงเรียนคาทอลิกเอกชน. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ลินดา สุวรรณดี. (2562). การบริหารจัดการชีวิตแนวเอสโอซี (SOC) ของนักศึกษา. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

อโนมา ภาคสุทธิ. (2562). การเสริมสร้างกรอบคิดทางจิตวิทยาการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด-พฤติกรรม. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาการปรึกษา. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

นักศึกษาสามารถจัดเวลาเรียนได้โดยไม่กระทบเวลาทำงาน

www.kbu.ac.th

วิทยาเขตพัฒนาการ 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทร. 0-2320-2777 โทรสาร 0-2321-4444

วิทยาเขตร่มเกล้า 60 ถนนร่มเกล้า แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 โทร. 0-2904-2222 โทรสาร 0-2904-2200