

การปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎี การศึกษาแบบเน้นทางออก

ณัฐวุฒิ สรพิพัฒน์เจริญ ^{1*} วรากร ทรัพย์วิระปรกรณ์ ¹ อนงค์ วิเศษสุวรรณ ¹
¹ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการศึกษาแบบเน้นทางออก โดยการวิเคราะห์บทสนทนาของการปรึกษาเพื่อบรรยายการปรับตัวของนิสิต ผู้ให้ข้อมูลคือนิสิตที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 13 คน คำถามการวิจัย คือนิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการศึกษาแบบเน้นทางออก มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวอย่างไร

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในบทบาทของผู้ให้การศึกษาผ่านกระบวนการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการศึกษาแบบเน้นทางออก ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์แบบอุปนัย และนำเสนอผลในภาพรวม

ผลการวิจัย ปรากฏว่า การปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการศึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้นิสิตที่รับการปรึกษาสามารถพัฒนาตนเองโดยมีการปรับตัวดีขึ้น สรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) การปรับตัวด้านการเรียน 2) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน 3) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่ และ 4) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก

คำสำคัญ: การปรับตัว, การปรึกษาออนไลน์, การศึกษาแบบเน้นทางออก

*Corresponding author. E-mail: perfect117@hotmail.com

Self-Adjustment of Students through Online Solution-Focused Counseling

Nuttawut Sorapipatcharoen ^{1*},
Warakorn Supwirapakorn ¹, Anong Wisessuwan ¹
¹ Faculty of Education, Burapha University, Thailand

Abstract

The purpose of this research was to study the self-adjustment of undergraduate students through online solution-focused counseling. The conversations during counseling sessions were analyzed for narrative description on self-adjustment of students. The informants were 13 undergraduate students at Burapha University in the 2014 academic year. The research question of this qualitative study was how self-adjustment of undergraduate students who received online solution-focused counseling has changed.

Researcher provided counseling through online solution-focused counseling process. The data were analyzed with analytic induction method. Conversations from all counseling sessions were group and coded. The results were described in the holistic view.

The results revealed that the online solution-focused counseling can help undergraduate students improve on their self-adjustment which were classified as a four dimension: 1) Academic adjustment 2) Friend relationship adjustment 3) Parents relationships and 4) Love relationships adjustment.

Keywords: Self-Adjustment, Online Counseling, Solution-Focused Counseling

*Corresponding author. E-mail: perfect117@hotmail.com

ความนำ

วัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องมีการปรับตัวมากที่สุด เป็นวัยที่เปลี่ยนจากความเป็นเด็กสู่ความเป็นผู้ใหญ่ มีความเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และเอกลักษณ์แห่งตน ที่ต้องการให้คนอื่นยอมรับ นิสิตระดับมหาวิทยาลัยก็จัดอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย จึงต้องมีการปรับตัวอย่างมากในทุก ๆ ด้าน การเข้าสู่ชีวิตในระดับอุดมศึกษา ทำให้ต้องพบกับการเรียนรู้ที่มีรูปแบบการเรียนการสอนที่ต่างจากเดิม ไม่มีครูที่คอยป้อนวิชาความรู้และเข้มงวดเรื่องวินัยเหมือนครั้งที่เรียนระดับประถม และระดับมัธยม ทำให้ นิสิตต้องขวนขวายหาความรู้ และรับผิดชอบตนเองในการเข้าเรียน การทบทวนบทเรียน การส่งงาน และรวมถึงการมีอิสระที่มากขึ้น บางคนอาจต้องไปเรียนไกลจากภูมิลำเนาของตน ห่างจากพ่อแม่ผู้ปกครองทำให้ต้องมีการกำกับตนเอง ไม่ให้หลงระเหิงไปกับสิ่งล่อตาล่อใจทั้งหลาย ทั้งแสง สี อบายมุข หรือสิ่งเสพติด ขณะเดียวกันก็ต้องปรับตัวกับการเข้าสังคมใหม่ เพื่อนใหม่ที่มีความหลากหลายในบุคลิกภาพหรือเจตคติที่อาจมีความแตกต่างกับตนเองมาก การที่ต้องเรียนรู้ ประเพณีการปฏิบัติตนกับรุ่นพี่ การแบ่งเวลาไปกับกิจกรรมระหว่างเรียน รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนรักด้วย ทั้งหมดนี้ล้วนแต่เป็นสิ่งใหม่ที่ นิสิตจะต้องเผชิญและปรับตัว สถาบันรามจิตติ (2556) ได้จัดทำรายงานภายใต้โครงการ Child watch ประจำปี พ.ศ. 2553-2554 ระบุว่า เด็กไทยกว่าร้อยละ 15 ในระดับมัธยมถึงอุดมศึกษา หรือประมาณกว่า 1 ล้านคน มีอาการซึมเศร้าและหงุดหงิดโดยไม่มีสาเหตุ และกว่าร้อยละ 50 เคยมีอาการเครียดจนมีอาการทางร่างกาย เช่น ปวดท้อง อาเจียน ซึ่งแนวโน้มยังเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี สภาวะการณ์ดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า เด็กที่ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะนำมาซึ่งความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการสนับสนุนให้นิสิตปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออนาคตทางการศึกษาและการดำเนินชีวิต

การส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสมมีหลายวิธี ซึ่งการปรึกษาเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่ง เพราะการปรึกษาสามารถช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ด้วยกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเกิดความกระจ่างในตน เข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้น เข้าใจตนเอง ยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงปรารถนา การปรึกษายังช่วยพัฒนาบุคคลให้มีคุณลักษณะที่ดี เช่น การมองโลกในแง่ดี การเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทำให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมั่นคง และมีสุขภาพจิตที่ดี (วัชร ทรัพย์มี, 2547) การปรึกษาเป็นวิธีที่สร้างสรรค์ สามารถสร้างความพร้อมให้บุคคล โดยไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาขึ้นมาเสียก่อน อีกทั้งยังประหยัดและมีผลข้างเคียงน้อยมาก เมื่อเทียบกับการกินยาเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย และยังเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน เพราะบุคคลจะเข้มแข็งขึ้น ปรับตัวได้ดีขึ้น ลดโอกาสที่จะกลับมาประสบปัญหาเดิมซ้ำอีก ซึ่งสอดคล้องรายงานการวิจัยของ ดวงฤดี พวงแสง (2549) ที่ระบุว่า การปรึกษาช่วยให้นิสิตมีการปรับตัวดีขึ้นทั้งด้านการเรียน การสร้างสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน และการดำรงชีวิตในมหาวิทยาลัย

การปรึกษาแบบเน้นทางออก (Solution-focused Counseling) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้เป็นแนวทางในการปรึกษาซึ่งมีความแตกต่างจากการปรึกษาแบบอื่น การปรึกษาแบบเน้นทางออกจะให้ความสนใจต่อการวิเคราะห์ปัญหา การกล่าวถึงที่มาของปัญหา หรือการสำรวจปัญหาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เนื่องจากการปรึกษาแบบเน้นทางออกเชื่อว่า ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรู้สาเหตุของปัญหาในการแก้ไขปัญหา กล่าวได้ว่าการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ไม่มีความจำเป็นต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเลย การปรึกษาแบบเน้นทางออกจึงมีจุดเน้นที่การหาทางออกของปัญหาเป็นสำคัญ ทำให้การปรึกษามีความสั้น กระชับ ในบางครั้งอาจยุติใน 1-2 ครั้งเท่านั้น นอกจากนี้การปรึกษาแบบเน้นทางออกยังเป็นการปรึกษาที่ให้ความสนใจกับสิ่งเล็ก ๆ ที่ทำได้จริง เพราะเชื่อว่าเป้าหมายเล็ก ๆ เป็นจุดเริ่มต้นของความเปลี่ยนแปลงและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ต่อไปได้

(O'Connell, 2012) การปรึกษาที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมเช่นนี้ ทำให้เข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ง่าย ซึ่งเหมาะกับการส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวเป็นอย่างดี

การปรึกษาแม้จะเป็นวิธีที่มีจุดเด่นหลายประการดังกล่าวข้างต้น แต่ก็มีข้อจำกัด คือ ค่านิยมของคนไทยที่ไม่นิยมนำปัญหาไปเล่าให้คนแปลกหน้าฟัง และความเชื่อที่ว่าคนที่ไปพบนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ ต้องเป็นคนบ้ามีความผิดปกติทางจิตเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ และ อริญญา ตัญคำภีร์ (2554) ที่ได้รายงานคำสัมภาษณ์ของนักจิตวิทยาที่กล่าวถึงค่านิยมของผู้รับบริการสุขภาพจิตไว้ว่า

“วัยรุ่นบางคนไม่ถนัด หรือไม่สะดวกที่จะพูดคุยกับคนแปลกหน้า”

“...มีค่านิยมติดอยู่ว่า ถ้ามาปรึกษาในสถานบริการทางสุขภาพจิต อาจจะไม่ดี”

“อาจจะน่าอาย หรืออาจจะไม่สะดวก...”

ค่านิยมและความเชื่อของคนไทยที่มีต่อการปรึกษาเช่นนี้ ส่งผลให้การปรึกษาไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างเต็มที่ แต่มีช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยให้ข้อจำกัดเรื่องค่านิยมหมดไป นั่นคือ การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการปรึกษา

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของเราอย่างมาก เราใช้เวลาในโลกอินเทอร์เน็ตมากขึ้นทุกวัน เราสามารถหาข่าวสารข้อมูล สั่งซื้อสินค้าและบริการ มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ไปจนถึงการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต จนแทบจะเรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตคนในยุคนี้ไปแล้ว ข้อมูลสถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (ปิยะ ตัญชิวีเชียร, 2555) พบว่า มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ในปี พ.ศ. 2552 ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตราว 16.5 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 20 ล้านคน และ 25 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2553 และ 2554 ตามลำดับ ทำให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงคนได้เป็นจำนวนมาก และนับเป็นการเปิดโอกาสให้คนจำนวนมากเข้าถึงบริการการปรึกษาได้ง่ายขึ้นด้วย ซึ่งในต่างประเทศมีการให้บริการการปรึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย นิยมเรียกว่า การปรึกษาออนไลน์

การปรึกษาออนไลน์ (Online counseling) เป็นการปรึกษาที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษายู่กันคนละสถานที่และใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในดำเนินการปรึกษา มีหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ อีเมล (E-mail) การพิมพ์สนทนาโต้ตอบหรือแชท (Chat) และการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Videoconference)

การปรึกษาออนไลน์ผ่านการแชท เป็นการปรึกษาออนไลน์ที่สื่อสารผ่านการพิมพ์โต้ตอบในเวลาเดียวกัน (Synchronize chat) ผ่านหน้าต่างโปรแกรมแชท โดยมีเว็บไซต์เป็นสื่อกลาง เป็นรูปแบบหนึ่งของการปรึกษาออนไลน์บนพื้นฐานของการสื่อสารผ่านตัวอักษร (Text-based online counseling) การปรึกษารูปแบบนี้เป็นวิธีที่สะดวก เนื่องจากผู้ที่ต้องการรับการปรึกษาเพียงใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ และมีคีย์บอร์ดในการพิมพ์ ก็สามารถรับการปรึกษาได้แล้ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม แม้กระทั่งโทรศัพท์สมาร์ตโฟนก็ยังสามารถใช้ในการแชทเพื่อการปรึกษาออนไลน์ได้ ซึ่งนับว่าสะดวกมากเมื่อเปรียบเทียบกับการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ที่ผู้รับการปรึกษาจำเป็นต้องมีกล้องวิดีโอและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต้องมีความเร็วสูง จึงจะรับการปรึกษาได้ การปรึกษาออนไลน์ผ่านการแชทยังสามารถแก้ไขข้อจำกัดเรื่องค่านิยมของคนไทยที่มีต่อการปรึกษาได้เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ต้องเผชิญหน้าโดยตรงกับผู้ให้การปรึกษา ไม่ต้องเปิดเผยใบหน้าและน้ำเสียงของตน แล้วโดยไม่ต้องเข้ารับการปรึกษาในโรงพยาบาลหรือคลินิกต่าง ๆ อีกทั้งผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกสถานที่ในการปรึกษาได้ตามต้องการ ทำให้ผู้รับการปรึกษาคลายความกังวลและรู้สึกสบายใจที่จะรับการปรึกษามากขึ้น

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยบูรพา มีการจัดให้มีช่องทางช่วยเหลือนิสิตใหม่ในเรื่องการปรับตัว ผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น การเปิดให้มีศูนย์ให้การปรึกษา โดยกองกิจการนิสิตหรือโครงการอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกันนี้ ตามแต่หน่วยงานและคณะจะจัดให้กับนิสิตในสังกัดของตนเอง แต่การเข้าถึงช่องทางเหล่านี้ยังมีข้อจำกัด และผู้ให้การปรึกษายังไม่ใช่นักวิชาชีพโดยตรง นิสิตจึงมักจะเลือกช่องทางอื่นในการระบายและหาคนพูดคุยด้วยในช่องทางอื่นแทน เช่น การโพสต์ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์ การพูดคุยผ่านกระดานสนทนาต่าง ๆ ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยจัดให้มีช่องทางในการให้การปรึกษาออนไลน์ ก็จะเป็นโอกาสให้นิสิตสามารถเข้าถึงการปรึกษาได้สะดวกยิ่งขึ้น จัดให้มีนักวิชาชีพทางการปรึกษาเป็นผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ช่วยเหลือนิสิตให้สามารถปรับตัวได้ นำไปสู่การพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ รวมถึงยังทำให้สามารถเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาได้ว่า นิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์มีความรู้สึกอย่างไร เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างไร นำไปสู่การปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปรับตัวของนิสิตที่รับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก เพื่อศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออก ทั้งด้านประสบการณ์ของผู้รับการปรึกษาว่าเป็นอย่างไร และการปรับตัวของผู้รับการปรึกษาเมื่อรับการปรึกษาออนไลน์ดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อบรรยายการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวของนิสิต ภายหลังรับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก

คำถามการวิจัย

นิสิตที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปรับตัวอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล

ได้ศึกษานิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2557 ที่เข้ารับการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก โดยเป็นผู้ที่สมัครใจเข้ารับการปรึกษาและยินดีเข้าร่วมการวิจัย ได้ผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 13 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวการปรึกษาแบบเน้นทางออก ได้ศึกษาเอกสารของ O'Connell (2012) ที่กำหนดเป้าหมายสำคัญของการปรึกษาแบบเน้นทางออกในแต่ละครั้ง แล้วนำมาประยุกต์สร้างเป็นแนวการปรึกษาแบบเน้นทางออกของผู้วิจัยเอง จากนั้นนำแนวการปรึกษาแบบเน้นทางออกที่สร้างขึ้น ให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความตรงเชิงทฤษฎี (Construct Validity) ระหว่างนิยามศัพท์ เนื้อหาและวิธีการดำเนินการ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตามคำแนะนำของกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการปรึกษาตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสม ต่อมาปรับปรุงแนวการปรึกษาแบบเน้นทางออกตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจึงนำแนวการปรึกษาแบบเน้นทางออก ที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการวิจัย

แนวการปรึกษานี้เป็นเพียงกรอบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรึกษาเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอนทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เนื่องจากการปรึกษาแบบเน้นทางออกนั้น ไม่มีการกำหนดตายตัวว่าการปรึกษาแต่ละครั้งจะต้องทำใบบ้าง เพียงจะกำหนดเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญ และเทคนิควิธีที่ใช้ในแต่ละช่วงของการปรึกษาเท่านั้น โดยตัวอย่างบางส่วนของแนวการปรึกษาแบบเน้นทางออก มีลักษณะดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แนวการปรึกษาแบบเน้นทางออก

ขั้นตอน	จุดมุ่งหมาย	วิธีการและเทคนิควิธี
1. ทำความเข้าใจและกำหนดข้อตกลง	เตรียมความพร้อมให้กับผู้รับการปรึกษา อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษา ให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจ และกำหนดข้อตกลงร่วมกันในการปรึกษา	-การสร้างข้อตกลง (Contracting) -การประเมินเบื้องต้น (Assessment)
2. สร้างสัมพันธภาพ	สร้างสัมพันธภาพที่เปี่ยมด้วยความเข้าใจ การยอมรับ การให้เกียรติ เคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการร่วมมือกันหาทางออก	-การฟังอย่างเอาใจใส่ (Active listening) -การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Empathy) ตัวอย่างประโยค: “ผมเข้าใจความรู้สึกของมานะครับ ยิ่งเป็นคนที่เรารู้สึกดีและคาดหวังไว้ แต่พอมาเจอแบบนี้ก็คงเซงมากล่ะครับ”
3. สร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง	ทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวตนของผู้รับการปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้ผู้รับการปรึกษาเชื่อว่า สามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตตนเองได้	-การสนทนาเกี่ยวกับเรื่องที่สนใจหรือเรื่องทั่วไป (Problem-free talk) ตัวอย่างประโยค: “เคยคิดว่าเหตุการณ์ไหนที่ทำให้พ่อแม่ภูมิใจสุด ๆ ครับ” -ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อนการปรึกษา (Pre-session change) ตัวอย่างประโยค: ก่อนมาปรึกษาคั้งนี้ มันพยายามใช้วิธีไหน หรือทำอะไรกับปัญหานี้บ้าง
4. ทำเป้าหมายให้กระจ่าง	ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจมากขึ้นว่า ตนเองต้องการอะไร และจะต้องทำอย่างไร เพื่อให้เป้าหมายนั้นเกิดขึ้นได้จริง	-คำถามมหัศจรรย์ (Miracle question) ตัวอย่างประโยค: “ถ้าคืนนี้มันเข้านอน แล้วมีเรื่องมหัศจรรย์เกิดขึ้น พรุ่งนี้ไปเรียนและพบว่าอาจารย์คนที่ว่าหายไป มีอาจารย์คนใหม่ที่สอนดี สอนรู้เรื่อง งานไม่เยอะเกินไป มาสอนแทน มันจะรู้สึกยังไง” -คำถามแบบมาตรวัด (Scaling) ตัวอย่างประโยค: “ถ้าตอนที่จิบกับเพื่อนสนิทกันมาก เป็นระดับเลข 10 ถ้าเหมือนคนไม่รู้จิกกันเลย เป็นเลข 0 จิบว่าตอนนี้อยู่ที่เลขไหนครับ”
5. ค้นหาความเข้มแข็ง และสิ่งที่สนับสนุน	ค้นหาจุดเด่นที่เป็นความเข้มแข็งของผู้รับการปรึกษา และสิ่งรอบตัวที่สามารถช่วยผู้รับการปรึกษา ในการหาทางออกของปัญหาได้	การค้นหาข้อยกเว้น (Exception seeking) ตัวอย่างประโยค: “หนุ่มบอกว่าไม่ถนัดวิชาภาษาอังกฤษ ถ้าอย่างนั้นวิชาไหนที่หนุ่ม เรียนได้ดีที่สุดเธอครับ”

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	จุดมุ่งหมาย	วิธีการและเทคนิควิธี
6. การสรุป	สรุปการปรึกษาด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับ เชื่อมโยงไปถึงเป้าหมายที่ผู้รับการปรึกษาพึงปรารถนา	การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่ดี (Positive feedback)
7. มอบหมายงาน	มอบหมายงานให้ผู้รับการปรึกษานำกลับไปปฏิบัติ	การมอบหมายงาน (Agree a task)

2. เว็บไซต์ <http://www.buu-counseling.com>

ผู้วิจัยศึกษาหลักการและขั้นตอนในการทำเว็บไซต์ จากนั้นดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ในชื่อ <http://www.buu-counseling.com> เพื่อเป็นช่องทางในการให้การปรึกษา จากนั้นนำเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปลักษณ์ของเว็บไซต์ โปรแกรมแชทที่ใช้ปรึกษา และข้อความภายในเว็บไซต์ ปรับปรุงเว็บไซต์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจึงนำเว็บไซต์ที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 1 ภาพหน้าแรกของเว็บไซต์ <http://www.buu-counseling.com>



ภาพที่ 2 ภาพโปรแกรมแชทที่ใช้ในการปรึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำเว็บไซต์ <http://www.buu-counseling.com> เป็นช่องทางในการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการให้การปรึกษานบนเว็บไซต์ดังกล่าว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบทบาทของผู้ให้การปรึกษา และผู้ให้ข้อมูลอยู่ในบทบาทของผู้รับการปรึกษา ผ่านกระบวนการปรึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก ซึ่งเป็นการปรึกษาออนไลน์ที่ใช้การแชทในการสื่อสาร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อม

1.1 สร้างเว็บไซต์ที่มีระบบห้องแชท ซึ่งใช้ในการปรึกษา และมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อตกลงในการปรึกษา รวมถึงวิธีการขอรับบริการ

1.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวางแผนระบบการปรึกษาออนไลน์ ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษร และการปรึกษาแบบเน้นทางออก

1.3 ประชาสัมพันธ์ โดยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่สอนวิชาทางด้านจิตวิทยาให้กับนิสิต ทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ และติดประกาศ นอกจากนี้ยังเผยแพร่เว็บไซต์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ให้ข้อมูลของการวิจัย

2. ขั้นตอนการปรึกษา

2.1 ขั้นเตรียมการปรึกษา กำหนดขั้นตอนการขอรับบริการ โดยผู้รับการปรึกษาต้องทำการสมัครสมาชิกกับเว็บไซต์ และทำการขออนุญาตหมายการปรึกษา ผ่านระบบการส่งอีเมลจากบนเว็บไซต์ และเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย ผู้ให้การปรึกษาจะนำเข้าสู่ห้องแชทส่วนตัวที่บุคคลอื่นเข้าถึงไม่ได้เพื่อดำเนินการปรึกษา

2.2 ขั้นดำเนินการปรึกษา ก่อนเริ่มกระบวนการปรึกษา จะมีการขอความยินยอมให้ใช้ข้อมูลในการวิจัยจากผู้รับการปรึกษา และสร้างข้อตกลงเบื้องต้นในการปรึกษาร่วมกัน จากนั้นจึงดำเนินการปรึกษาดตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออกให้ครบถ้วนตามกระบวนการ ซึ่งจะเน้นให้ครอบครัวประเมินการปรับตัวเป็นสำคัญ โดยการปรึกษาแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ทั้งนี้สามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม และเมื่อเสร็จสิ้นการปรึกษาในแต่ละครั้ง จะมีการนัดหมายเพื่อปรึกษาในครั้งต่อไป เว้นแต่ผู้รับการปรึกษาต้องการยุติไม่ต้องการรับการปรึกษาอีก

3. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการส่งเอกภทสนทนาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรึกษาจากโปรแกรมแชท โดยบันทึกเป็นรูปแบบไฟล์เอกสาร แล้วจึงถอดความจากไฟล์บทสนทนาดังกล่าว เพื่อนำมาวิเคราะห์การปรับตัวที่เกิดขึ้น ทั้งทางความคิดและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุปเชิงอุปนัย (Induction) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มกระทำพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยขั้นตอนการถอดข้อความจากบทสนทนาของการปรึกษา โดยละเอียด การให้รหัสข้อมูล การจัดหมวดหมู่ข้อมูล จากนั้นจึงทำการประมวลผลและสร้างบทสรุป

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล

ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยมีการสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลทุกราย ได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การขออนุญาตบันทึกข้อความขณะการปรึกษา การไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องถึงผู้ให้ข้อมูล ไม่มีการเปิดเผยชื่อ แม้จะเป็นชื่อในการปรึกษาก็ตาม จะมีเพียงเนื้อหาเท่านั้นที่จะนำไปใช้ มีการรักษาความลับของข้อมูลโดยเก็บไว้ในที่ปลอดภัย มีเพียงผู้วิจัยกับผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ข้อมูลดิบของผู้ให้ข้อมูลจะถูกทำลาย ภายหลังจากงานวิจัยเสร็จสิ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามข้อข้องใจเพิ่มเติมจนกระจ่าง และมีเวลาในการคิดทบทวนก่อนตัดสินใจให้คำตอบด้วยความสมัครใจ ส่วนในเรื่องสัมพันธภาพของผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล โดยปกติแล้วในกระบวนการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาจะค่อย ๆ พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างกันมากขึ้นอยู่แล้ว เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย และความไว้วางใจกัน

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือเป็นนิสิตที่มีปัญหาการปรับตัวจริง โดยดูจากข้อความที่ผู้รับการปรึกษาพิมพ์บอกเล่าถึงปัญหาและความจำเป็นที่ต้องการปรึกษา ระบุในอีเมลที่ส่งมาเพื่อนัดหมายปรึกษา โดยผู้วิจัยพิจารณา ร่วมกับคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยละเอียดจากบันทึกข้อความและตัวอักษร ที่ผู้รับการปรึกษาพิมพ์ไว้ในโปรแกรมแชทขณะรับการปรึกษา และให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเชื่อถือได้ของผลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษา ปรากฏว่า ผู้รับการปรึกษาที่รับการปรึกษาออนไลน์แบบเน้นทางออก สะท้อนความคิดและความรู้สึกที่แสดงถึงการปรับตัว โดยสรุปได้เป็น 4 ด้าน คือ 1) การปรับตัวด้านการเรียน 2) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน 3) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่ และ 4) การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก โดยได้ข้อสรุปดังนี้

1. การปรับตัวด้านการเรียน

ผู้เข้ารับการศึกษาเรื่องการเรียนรู้ สะท้อนความคิด ความรู้สึกผ่านข้อความในการปรึกษาว่า มีความรู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน รวมถึงรู้สึกกลัวเกี่ยวกับผลการเรียน โดยมีสาเหตุที่ก่อให้เกิดความรู้สึกดังกล่าว คือ การพบอุปสรรคในการเรียนทั้งจากตัวอาจารย์ผู้สอน และจากเนื้อหาของวิชา ทว่าเมื่อได้รับการปรึกษา ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงความคิดและความรู้สึกเกี่ยวกับการเรียน ดังกรณีของ **หนุม** ที่กล่าวว่า

เมื่อรับการปรึกษาแบบเน้นทางออกแล้ว ทำให้มีความมั่นใจในการเรียนและการสอบวิชาภาษาอังกฤษมากขึ้น จากที่เคยรู้สึกว่าเป็นวิชาที่ยากและกลัวว่าจะสอบไม่ผ่าน แปรเปลี่ยนเป็นความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ

“ทั้งความกลัวแล้วมาสู้กับการสอบ มันก็อาจจะทำให้เราชนะตัวเอง จะอ่านหนังสือ
ตีว ทำแบบเดิมทุก ๆ วัน จนถึงวันที่ประสบความสำเร็จครับ” (หนุ่ม)

นอกเหนือจากการปรับเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกแล้ว ผู้รับการปรึกษายังสะท้อนด้วยว่า สามารถกำหนดวิธีที่เป็นรูปธรรม อันเป็นทางออกเรื่องการเรียนที่เหมาะสมกับตนเองขึ้นได้ ดังกรณีของ นิด จากที่มีความสับสนเกี่ยวกับวิธีการเรียน แต่เมื่อรับการปรึกษา ทำให้สามารถกำหนดวิธีการเรียนที่ชัดเจนและเหมาะสมกับตนเองได้ โดย นิด กล่าวว่า

“วิชาที่พวกเรารเรียนแบบให้เราพอผ่าน ๆ แต่ไม่ถึงกับตก ส่วนวิชาทฤษฎีก็ตั้งใจเรียน
เกรดจะได้ไม่ดูแย่ ถ้าท้อก็จะคุยกับเมท แล้วก็เพื่อนในเซคค๊ะ มีขอคำแนะนำจากเพื่อน
ที่เป็นนักกีฬาด้วยอะค๊ะ” (นิด)

กล่าวได้ว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออก ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมุ่งมั่น และมีกำลังใจในการฝ่าฟันอุปสรรคทางการเรียน และสามารถสร้างทางออกให้ตนเองได้ โดยเทคนิคที่มีความสำคัญในการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาเรื่องการเรียน คือ เทคนิคการค้นหาความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา เนื่องจากเป้าหมายของผู้รับการปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน มีลักษณะเป็นเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม คือ ต้องการหาวิธีเรียนที่ทำให้ผลการเรียนดีขึ้น การค้นหาความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษา จึงเป็นเทคนิคที่เหมาะสมในการค้นหาว่า ผู้รับการปรึกษาได้พยายามหาทางออกด้วยตนเองอย่างไรไปบ้าง แล้วนำมาเอaling เหล่านั้นมากำหนดทิศทางการหาทางออก โดยผลการศึกษานี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ O'Connell (2012) ที่กล่าวว่า ความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษาเป็นสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูล ในการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสร้างทางออกสำหรับตนเอง บนพื้นฐานจากสิ่งที่ได้เริ่มต้นไว้แล้ว และความเปลี่ยนแปลงก่อนการปรึกษายังสะท้อนถึงความคิด ความเชื่อ และทักษะของผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสะท้อนถึงทางออกที่เหมาะสมกับผู้รับการปรึกษา

เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น เป็นเทคนิคที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการปรับตัวด้านการเรียน เนื่องจากผู้รับการปรึกษามีความรู้สึกท้อแท้ และกลัว เป็นอุปสรรคให้ไม่สามารถหาทางออกเรื่องการเรียน การค้นหาข้อยกเว้น จึงเป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เห็นถึงช่วงเวลาปัญหาไม่ส่งผลกระทบกับเขา ซึ่งสะท้อนถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาทำได้ดีในช่วงเวลาดังกล่าว และรับรู้ได้นั่นคือความเข้มแข็งที่มีอยู่ในตนเอง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นความหวังในการหาทางออก ขจัดความกลัวที่เป็นอุปสรรคออกไปได้ ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของ Corey (2009) ว่า การค้นหาข้อยกเว้น จะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่า ปัญหาทั้งหลายไม่ได้มีอิทธิพลอยู่ตลอดเวลา และปัญหาก็กไม่ได้คงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสมองเห็นความเข้มแข็งของตนเองได้มากขึ้น และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาไปสู่ทางออกของปัญหาได้ต่อไป เมื่อผู้รับการปรึกษาได้ขจัดความกลัวที่เป็นอุปสรรคออกไป และมีข้อมูลจากสิ่งที่ได้เริ่มต้นไว้แล้วเป็นแนวทางในการหาทางออก จึงทำให้ผู้รับการปรึกษาสามารถสร้างทางออกที่เหมาะสมกับตนเองในเรื่องการเรียนได้

2. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน

ผู้รับการปรึกษาเรื่องสัมพันธภาพกับเพื่อน รายงานว่า มีความรู้สึกกลัว ผิดหวัง และคับข้องใจในสัมพันธภาพของตนกับเพื่อนที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินชีวิต และจิตใจของผู้รับการปรึกษา แต่เมื่อได้รับการปรึกษาแล้ว ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ความรู้สึกอย่างชัดเจน ดังกรณีของ **จ๊อบ** ที่กังวลเกี่ยวกับความห่างเหินของเพื่อนที่เคยสนิทกันมาก จนทำให้รู้สึกกลัวที่จะต้องสูญเสียเพื่อนไป และความกลัวนี้ยังส่งผลให้ **จ๊อบ** ไม่กล้า แม้ที่จะหาทางแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว ทว่าเมื่อได้รับการปรึกษา **จ๊อบ** สามารถหลุดพ้นจากความกลัว บังเกิดเป็นความหวังที่จะฟื้นสัมพันธภาพให้กลับเป็นเหมือนเดิมให้ได้ อีกทั้งยังสามารถกำหนดวิธีการอันเป็นรูปธรรมออกมาได้อีกด้วย

“ลองชวนเพื่อนไปกินข้าวด้วยกันคะ แล้วก็ลองชวนวางแผนไปเที่ยวด้วยกัน
เผื่ออะไร ๆ จะดีขึ้น เพราะเขาก็เป็นเพื่อนที่ดี ไม่อยากเสียเพื่อนไปคะ...
มีกำลังใจขึ้นมากคะ มีความกล้าขึ้นมานิดนึงที่จะไปคุยกะเพื่อนก่อน” (จ๊อบ)

นอกเหนือจากความเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้รับการปรึกษาเรื่องสัมพันธภาพกับเพื่อน ยังรายงานถึงการที่สามารถกำหนดวิธีปฏิบัติตน อันเป็นทางออกเรื่องเพื่อนที่เหมาะสมกับตนเองขึ้นได้ ดังกรณีของ **เพชร** ที่กังวลเรื่องที่มีเพื่อนสนิทน้อยเกินไป และอยากมีเพื่อนมากขึ้น แต่รู้สึกอาย ไม่กล้าเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพกับใครก่อน มักจะรอให้คนอื่นเป็นฝ่ายเข้าหาตน เมื่อรับการปรึกษา **เพชร** เข้าใจตนเองมากขึ้น และเกิดความกล้าที่จะสร้างสัมพันธภาพ โดยพร้อมจะเป็นฝ่ายเริ่มเข้าไปทำความรู้จักคนอื่นก่อน ดังสะท้อนในข้อความของ **เพชร** ที่กล่าวว่า

“เริ่มจากเรื่องง่าย ๆ เจอหน้ากันทักทายกัน ผมคิดว่าถ้าเริ่มได้
ต่อไปเดี๋ยวทุกอย่างก็ง่ายขึ้นเองครับ” (เพชร)

กล่าวคือ การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องเพื่อน หลุดพ้นจากความรู้สึกกลัว อึดอัด คับข้องใจ และช่วยให้ค้นพบความต้องการของตนเอง รวมถึงสามารถสร้างทางออกที่สอดคล้องกับความต้องการของตน โดยเทคนิคที่สำคัญคือ คำถามแบบมาตรวัด ที่ถูกนำมาใช้ตลอดการปรึกษา คำถามแบบมาตรวัด จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของตนเองมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับรายงานของ De Shazer and Berg (1992 cited in O’Connell, 2012) ที่พบว่า คำถามแบบมาตรวัด ทำให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้ตรงตามที่ต้องการ และการส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง ซึ่งนับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

นอกจากคำถามแบบมาตรวัดแล้ว อีกเทคนิคหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนคือ เทคนิคคำถามมหัศจรรย์ โดยคำถามมหัศจรรย์ทำให้ผู้รับการปรึกษา ทราบเป้าหมายที่ตนเองต้องการ สะท้อนผ่านภาพที่จินตนาการออกมา และให้ผู้รับการปรึกษากำหนดวิธีการไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งผลการศึกษานี้ตรงกับคำกล่าวของ O’Connell (2012) ที่กล่าวว่า คำถามมหัศจรรย์ มีเป้าหมายในการเปิดเผยว่า ผู้รับการปรึกษาจะสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น แล้วแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการดังกล่าวกับผู้ให้การปรึกษา เพื่อการพัฒนาไปสู่ทางออกที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ

3. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับพ่อแม่

ผู้รับการปรึกษากล่าวถึงความรู้สึกกดดัน อันเกิดจากความคาดหวังของพ่อแม่ที่มีต่อตนเอง และความรู้สึกกลัวที่จะทำให้พ่อแม่ผิดหวัง ซึ่งการปรึกษาได้ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความหวัง และกล้ามากขึ้นในการปฏิสัมพันธ์กับพ่อแม่ ดังกรณีของ **เอ** ที่เข้ารับการปรึกษา เนื่องจากต้องการเปิดเผยความจริงเรื่องที่ตนเองเป็น “ตุ๊ด” ให้พ่อแม่รับรู้ แต่กลัวว่าพ่อแม่จะไม่ยอมรับ ซึ่งเมื่อ **เอ** รับการปรึกษา **เอ** ได้เปลี่ยนความรู้สึกกลัว เป็นความหวังที่พ่อแม่จะยอมรับเขา และนั่นจะทำให้เขาพร้อมเผชิญสังคมได้

“ดูแลเราเหมือนเดิม คุยกันได้ทุกเรื่อง ยอมรับในสิ่งที่เราเป็น ภูมิใจที่มีลูกแบบนี้... อยู่กับพ่อแม่อย่างสบายใจ ไม่กังวล พร้อมทั้งจะก้าวสู่สังคมได้” (เอ)

นอกจากนี้ การปรึกษายังช่วยให้ **เอ** สามารถเลือกวิธีการ ที่จะบอกความจริงกับพ่อแม่ได้อีกด้วย โดย **เอ** เลือกที่จะบอกพ่อแม่ตรง ๆ ซึ่งแสดงถึงความกล้าเผชิญความจริงของ **เอ**

“จะขอคุยกับพ่อแม่ตรง ๆ บอกท่านว่ามีปัญหาจะปรึกษา” (เอ)

กล่าวคือ ผู้รับการปรึกษาเรื่องสัมพันธภาพกับพ่อแม่ แสดงให้เห็นถึงการปรับตัว เห็นได้จากการที่สามารถเปลี่ยนความกลัวให้กลายเป็นความหวัง และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการในการพัฒนาความสัมพันธ์กับพ่อแม่ การปรับตัวที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการปรึกษาแบบเน้นทางออก ซึ่งมีเทคนิคที่เหมาะสมกับการหาทางออกเรื่องสัมพันธภาพกับพ่อแม่ 2 เทคนิค คือ การค้นหาข้อยกเว้น และคำถามมหัศจรรย์

เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น ช่วยให้ผู้รับการปรึกษา ค้นพบวิธีการที่เคยใช้กับพ่อแม่แล้วได้ผลในอดีต ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางของทางออกในปัจจุบัน นอกจากนี้เทคนิคการค้นหาข้อยกเว้น ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาย้อนระลึกถึงเหตุการณ์ที่เขาได้รับการยอมรับ การชื่นชมจากพ่อแม่ ซึ่งนั่นทำให้ผู้รับการปรึกษา รู้สึกภาคภูมิใจ และยอมรับตัวเองมากขึ้น เป็นการขจัดความกลัวที่เกิดจากความคิดว่า พ่อแม่จะไม่ยอมรับตนเองออกไป ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณุช ชูศรี (2547) ที่พบว่า การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้วัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรง เกิดการยอมรับตนเองมากขึ้น และทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้นตามไปด้วย

ส่วนเทคนิคคำถามมหัศจรรย์ทำให้ผู้รับการปรึกษาทราบเป้าหมายที่ตนเองต้องการ สะท้อนผ่านภาพจินตนาการ และผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดวิธีการไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งไม่แตกต่างจากผลที่เกิดขึ้นในการปรับตัวเรื่องเพื่อน ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

4. การปรับตัวด้านสัมพันธภาพกับคนรัก

ผู้รับการปรึกษาเรื่องความรัก รายงานถึงความผิดหวัง ความเศร้า เสียใจ ในสัมพันธภาพของเขากับคนรัก และเมื่อตกอยู่ในความรู้สึกดังกล่าว ผู้รับการปรึกษาจะไม่สามารถทำความเข้าใจเรื่องราวที่เกิดขึ้นได้ตามความเป็นจริง รวมถึงการตกอยู่ในภาวะสิ้นหวัง เชื่อว่าไม่มีอะไรที่ตนสามารถทำได้ ไม่มีทางออก ทว่าการปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาหลุดพ้นจากวังวนของปัญหา โดยการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจ่างในความรู้สึกและความต้องการของตน ดังกรณีของ **จ๊อบ** ที่เลิกลาภกับคนรักเกือบหนึ่งปีแล้ว แต่ยังคงคิดถึงและลืมผู้ชายคนนั้นไม่ได้ **จ๊อบ** จึงเกิดความสับสนไม่รู้จะอย่างไรต่อไป ซึ่งเมื่อได้รับการปรึกษา **จ๊อบ** ได้แสดงออกถึงความเข้าใจ

ตนเอง มีความกระจำงในเป้าหมายที่ต้องการ นั่นคือ **จ๊ีบ** ยินดีที่จะกลับไปคบกับเขาอีกครั้งหากมีโอกาส แต่หากไม่มีโอกาสนั้น **จ๊ีบ** ก็พร้อมจะเป็นเพียงเพื่อนที่ดีต่อกันกับเขา และอยากให้ยกโทษให้กันและกันในเรื่องที่ผ่านมา

“เขาทำไม่ได้ไว้กับหนูมาก แต่ก็ยังรักอยู่ ถ้าเขากลับมาหนูก็คงกลับไปคบ แต่ถ้าเขาไม่กลับมา ก็ไม่เป็นไรค่ะ.. อยากให้เขาไม่ถือโทษโกรธหนูกับเรื่องราวที่ผ่านมา อยากยกโทษให้กันและกันค่ะ อยากให้เจอหน้ากัน แล้วเหมือนคนปกติธรรมดา ไม่ทำหน้าทำตาใส่หนูอีก” (จ๊ีบ)

เมื่อ**จ๊ีบ**เข้าใจความรู้สึกของตนเอง จึงทำให้สามารถตัดสินใจต่อไปได้ว่า จะใช้การพูดคุยกับชายคนรักเก่าโดยตรง เพื่อทำความเข้าใจกัน นอกจากนี้ **จ๊ีบ**ยังแสดงออกถึงความพร้อมที่จะยอมรับ หากการพูดคุยไม่ได้ผลตามที่คาดหวังไว้

“คงจะต้องปล่อยให้มองหน้ากันไม่ติดอีกต่อไปค่ะ เพราะเขาคงไม่อยากจะยุ่งอะไรกับหนู... โอเคค่ะ จะลองดูนะคะ” (จ๊ีบ)

กล่าวได้ว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเรื่องความรัก เกิดความเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ถึงเป้าหมายที่ต้องการ ช่วยขจัดความสับสน ซึ่งเทคนิคที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือเทคนิคคำถามมหัศจรรย์ เนื่องจากเรื่องราวความรักเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและความรู้สึกของบุคคลมาก ทำให้ผู้รับการปรึกษาอาจอยู่ในภาวะสับสน ไม่สามารถตัดสินใจเลือกเป้าหมายได้ เทคนิคคำถามมหัศจรรย์จึงมีความสำคัญ ในการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้หลุดพ้นจากวังวนของปัญหา และสามารถจินตนาการสะท้อนเป้าหมายที่ตนเองต้องการออกมาได้ ซึ่งข้อค้นพบนี้ ตรงกับคำกล่าวของ Corey (2009) ที่ว่า คำถามมหัศจรรย์จะทำให้ผู้รับการปรึกษาถูกกระตุ้นให้แสดงออกถึง สิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม มากกว่าการจมอยู่กับปัญหา

การปรึกษายังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดมุมมองใหม่ในสัมพันธภาพที่มีกับคนรัก ทำให้สามารถยอมรับตนเองและคนรักได้มากขึ้น นอกจากนี้การปรึกษายังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาค้นพบความหมายในความรักของตน ซึ่งจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้สามารถเอาชนะอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในสัมพันธรักได้ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ จิรพัฒน์ อุ่มมนุชย์ชาติ (2552) ที่รายงานว่าการปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้ถูกคุมความประพฤติกรณีขับรถขณะเมาสุรา เข้าใจถึงความหมายของการทำงานบริการสังคม ทำให้ยอมรับงานดังกล่าวได้มากขึ้น และส่งผลให้มีความสุขมากขึ้นด้วย

กล่าวโดยสรุป การปรึกษาแบบเน้นทางออกช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการปรับตัวได้ดีขึ้น ภายในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากการปรึกษาแบบเน้นทางออกเป็นการปรึกษาที่ช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจ มีความหวัง เชื่อว่าสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตตนเองได้ ส่งผลให้กระบวนการปรึกษา สามารถมุ่งเน้นไปที่การหาทางออกเป็นสำคัญ จึงทำให้ผู้รับการปรึกษาหลุดพ้นจากวังวนของปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เมื่อการปรึกษาแบบเน้นทางออกอยู่ในรูปแบบการปรึกษาออนไลน์ผ่านการแชท ที่มีจุดเด่นในเรื่องของการรักษาความลับ ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกปลอดภัย พร้อมเปิดเผยเรื่องราว และความรู้สึกของตนได้อย่างเต็มที่ จึงเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้การปรึกษาเกิดผลสำเร็จ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการปรับตัว พบทางออกที่เหมาะสมกับตนเองได้ด้วยเวลาไม่นาน

ข้อเสนอแนะ

การนำผลวิจัยไปใช้

1. การปรึกษาแบบเน้นทางออก มีเทคนิคหลายประการที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเปลี่ยนแปลง ทว่าแต่ละเทคนิคมีลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมกับประเด็นปัญหา และสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในตัวเอง ดังเช่นที่พบข้อจำกัดในการวิจัยชิ้นนี้ ที่ผู้รับการปรึกษาไม่สามารถจินตนาการถึงสิ่งที่หวัง เมื่อถูกถามด้วยคำถามมหัศจรรย์ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาควรรักษาเทคนิคของการปรึกษาแบบเน้นทางออกให้เข้าใจ และเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

2. การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการปรึกษาออนไลน์ โดยผู้ต้องการปรึกษาต้องนัดหมายล่วงหน้ากับผู้ให้การปรึกษาจนได้วันเวลาที่สะดวกตรงกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งวิธีการดังกล่าวมีข้อดี คือผู้ให้การปรึกษาสามารถบริหารจัดการตารางเวลานัดหมายได้สะดวก ขณะเดียวกันก็มีข้อเสียคือผู้รับการปรึกษามีการผัดนัดหลายครั้ง ดังนั้นผู้ที่ต้องการจัดบริการปรึกษาออนไลน์ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของรูปแบบการนัดหมายบริการ โดยพิจารณาจากจุดประสงค์ที่ต้องการและทรัพยากรที่มีอยู่ ให้มีความสอดคล้องกัน

3. การวิจัยนี้เป็นการให้การปรึกษาออนไลน์ด้วยการแชท ซึ่งผู้วิจัยใช้บริการของผู้บริการเซิร์ฟเวอร์แชทจากต่างประเทศเพียงรายเดียว และเกิดเหตุการณ์ที่เซิร์ฟเวอร์แชทขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถทำการปรึกษาได้ ดังนั้นผู้ที่ต้องการจัดให้มีบริการในลักษณะที่คล้ายกันนี้ ควรพิจารณาเตรียมช่องทางสำรอง หรือรูปแบบการบริการอื่นที่ทดแทนกันได้เพื่อป้องกันเหตุขัดข้องที่อาจเกิดขึ้นไว้ด้วย

4. หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือนิสิต ควรตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญ ในการนำการปรึกษาออนไลน์มาเป็นช่องทางหนึ่งในการช่วยเหลือนิสิต เพราะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตในการรับการปรึกษา

การทำวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษานี้ศึกษาในกลุ่มนิสิตระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงควรมีการศึกษากับผู้ที่ศึกษาในระดับอื่น ๆ เช่น ปวช. ปวส. ประถม มัธยม เพื่อศึกษาว่า การปรึกษาออนไลน์จะมีความเหมาะสม และสามารถช่วยเหลือคนเหล่านั้นได้หรือไม่

2. การศึกษานี้ใช้การปรึกษาออนไลน์ผ่านตัวอักษรเป็นวิธีในการปรึกษา ดังนั้นจึงควรมีการศึกษากการปรึกษาออนไลน์ในรูปแบบอื่น เช่น การใช้การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ซึ่งเป็นการปรึกษาแบบเห็นหน้าของอีกฝ่าย เพื่อค้นหาความเหมือน ความแตกต่าง จุดเด่น จุดด้อย ของวิธีการปรึกษาที่ต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

จิรพัฒน์ อุ่มมนุชย์ชาติ. (2552). *ผลของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นต่อความสุขของผู้ถูกควบคุมความประพฤติ กรณีขับซิ่งรถขณะเมาสุรา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดวงฤดี พ่วงแสง. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่อง ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวของนิสิต*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ปิยะ ตันทวิเชียร. (2555). *Thailand internet snapshot 2011 by truehits.net statistics*. เข้าถึงได้จาก <http://truehits.net/awards2011/download/truehits-awards2011-14May2012.pdf>.

วัชร ทรัพย์มี. (2547). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันรามจิตติ. (2556). รายงานและบทวิเคราะห์สภาวะการณ์เด็กไทยในรอบปี 2553-2554. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ และอรัญญา ต้อยคำภีร์. (2554). รายงานเบื้องต้น: บริการด้านสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมเอ็มเอสเอ็น. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 19(1), 58-65.

อรนุช ชูศรี. (2547). ผลของการให้คำปรึกษาทฤษฎีเน้นทางเลือกต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ถูกกระทำรุนแรง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลครอบครัว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Corey, G. (2009). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.

O'Connell, B. (2012). *Solution-focused therapy* (3rd ed.). London: Sage.