



การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษา
แบบกลุ่ม

THE ENHANCEMENT OF HAPPINESS AT WORK AMONG PERSONAL CRADIT
TELESALES STAFF THROUGH GROUP COUNSELING

วัชรพล วิริยะสรวงศ์สกุล

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ด้วยการให้
คำปรึกษาแบบกลุ่ม



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE ENHANCEMENT OF HAPPINESS AT WORK AMONG PERSONAL
CRADIT TELESales STAFF THROUGH GROUP COUNSELING



A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF EDUCATION (Research & Development on Human Potentials)

Faculty of Education Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
ของ
วัชรพล วิริยะสรรค์สกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)	(รองศาสตราจารย์ ดร.นิธิพัฒน์ เมฆขจร)
..... ที่ปรึกษาร่วม	 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์)

ชื่อเรื่อง	การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
ผู้วิจัย	วัชรพล วิริยะสรรค์สกุล
ปริญญา	การศึกษามหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ และ 2) เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ก่อนและหลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาระดับความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง เป็น พนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ที่มีคะแนนการทําแบบทดสอบความสุขในการทำงาน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา สุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามความสุขในการทำงาน และ 2) โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test for dependent samples)

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) พนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) พนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คำสำคัญ : การเสริมสร้างความสุขในการทำงาน, พนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์, การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

Title	THE ENHANCEMENT OF HAPPINESS AT WORK AMONG PERSONAL CRADIT TELESales STAFF THROUGH GROUP COUNSELING
Author	WATCHARAPHON WIRIYASANSKUN
Degree	MASTER OF EDUCATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Associate Professor Monthira Jarupeng , Ph.D.

The purposes of this research were as follows : (1) to study the level at happiness at work among personal credit telesales ; and (2) to compare the level of happiness at work among personal credit telesales staff before and after participating in the group counseling. The sample group consisted of one hundred and fifty-two personal credit telesales staff at the bank. The experimental group consisted of eight personal credit telesales staff whose happiness at work scored in the twenty-fifth percentile and lower and selected by sample random sampling. The research instruments were (1) a Happiness at Work Questionnaire ; and (2) the Group Counseling Program to Develop Happiness at Work. A t-test for dependent samples was used the analyze the data.

The results of the study were as follows: The happiness at work level of personal credit telesales staff as a whole and in the sub-aspects of life satisfaction, work satisfaction and positive effect and negative effects at an average level. After participation of the Group Counseling Program to Develop Happiness at Work, the happiness at work level among presonal credit telesales as a whole and in the sub-aspects were significantly increased at a .05 level

Keyword : Enhancement of Happiness at Work Personal Credit Telesales Staff Group Counseling

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาและได้รับคำแนะนำช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์และรองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ได้ กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ญา วังโณ อาจารย์ ดร.อสมมา คัมภีรานนท์ และอาจารย์ ดร. วรางคณา รัชตะวรรณ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ให้กำลังใจและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือและโปรแกรมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่าแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มทดลองที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี และให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาเสียสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และอาจารย์ ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ให้กำลังใจ

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตร่วมรุ่นทุกคน ที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจและแสดงความห่วงใยผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาวและญาติพี่น้องทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ห่วงใย และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ คุณความดีและประโยชน์อันเกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาคุณบิดามารดาและคณะอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดทั้งผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดี จนประสบความสำเร็จในวันนี้

สารบัญ

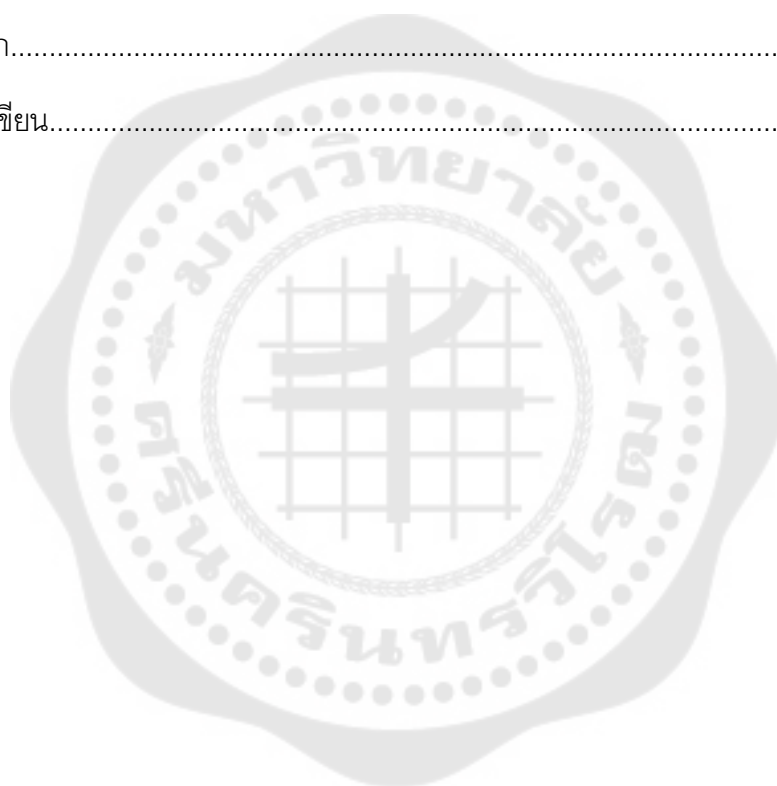
หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	10
1. ความหมายของความสุขในการทำงาน.....	10

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	11
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน.....	17
4. ผลที่เกิดจากความสุขในการทำงาน	21
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	23
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายทางโทรศัพท์.....	25
1. ความหมายของการขายทางโทรศัพท์.....	25
2. ขอบเขตของการขายทางโทรศัพท์	25
3. การจัดการด้านพนักงานขายทางโทรศัพท์	26
4. ลักษณะงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์	27
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขายทางโทรศัพท์	27
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม	29
1. ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	29
2. จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	30
3. หลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	31
4. หลักการสร้างกลุ่มเพื่อการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม	32
5. ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.....	34
6. ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม	37
1. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling Theory)	38
2. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory)	42
3. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Group Counseling Theory)	45
4. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory : REBT)	51

5. ทฤษฎีให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling)	54
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	61
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	61
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	61
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	62
วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ	62
การดำเนินการวิจัย	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์	61
ตอนที่ 2 การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์	63
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทาง โทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาการเสริมสร้างความสุข ในการทำงาน	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
ความมุ่งหมายของการวิจัย	66
สมมติฐานการวิจัย	66
ขอบเขตของการวิจัย	66
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	66
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67

วิธีการดำเนินการวิจัย.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	144



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แนวคิดของความสุขในการทำงาน	16
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานขายสินค้าเชื่อทางโทรศัพท์ (n=152)	62
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าเชื่อ ทางโทรศัพท์ (n=152)	63
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของคะแนนความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าเชื่อทางโทรศัพท์ในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง (n=8)	64
ตาราง 6 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการได้รับการให้คำปรึกษา กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test for dependent samples (n=8)	65
ตาราง 7 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) ของแบบสอบถามความสุข ในการทำงาน of พนักงานขายสินค้าเชื่อทางโทรศัพท์จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ	116
ตาราง 8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความสุขของพนักงานขายสินค้าเชื่อทางโทรศัพท์ (หลังการพิจารณาเกณฑ์การตัดสินใจ)	118

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทาง โทรศัพท์.....	8
---	---



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

มนุษย์หรือบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่าที่สุดในองค์กร หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความพร้อมและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง (ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์, 2541: 1) ด้วยเหตุนี้องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามหาหนทางในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีสวัสดิการที่น่าสนใจ การสร้างบรรยากาศที่สอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนแต่เป็นการพยายามเสริมสร้างความสุข

ในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คอล (อรรถพร คงเขียว, 2554 :19; อ้างอิงจาก Kall, 2004) พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากงาน และยังพบว่า ความรู้สึกที่เป็นสุขเกิดจากประสบการณ์ที่สมหวังจากการทำงาน เพราะมีแรงจูงใจที่ทำให้สนุกสนานและมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ให้ผลลัพธ์เชิงบวกในประสบการณ์ชีวิต เช่น ผลงานที่มีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ มีชีวิตชีวาในการทำงาน ดังนั้น ความสุขในการทำงานจึงเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการทำงาน การรับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ หรือได้รับประสบการณ์การทำงานที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์ในทางบวก อันนำไปสู่การให้ความร่วมมือและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้ร่วมงาน เกิดความรัก ความชอบ ความผูกพันในงานที่ตนทำ กระตือรือร้นในงานที่ตนเองรัก และรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง (Manion, 2003: 652; จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546: 26; ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 38)

ตามแนวคิดเรื่องความสุขในการทำงาน มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย เช่น ไดเนอร์ (Diener 2003: 67) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงาน เป็นการตอบสนองของความต้องการของบุคคลตามแรงปรารถนา ในสิ่งนั้น ๆ มีความพึงพอใจในภารกิจหลักซึ่ง คือ งานที่กระทำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตให้ความรู้สึกของอารมณ์ด้านบวกสูง และความรู้สึกของอารมณ์ด้านลบในระดับต่ำ อันประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) และอารมณ์ทางลบ (Negative Effect)

ในช่วงวัยทำงานเป็นช่วงชีวิตที่สำคัญและยาวนานที่สุดของมนุษย์ ดังที่ วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2549 :14) ได้กล่าวไว้ว่า ช่วงชีวิตที่ยาวที่สุดของมนุษย์ทุกคน คือ ช่วงชีวิตแห่งการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นทำงานอะไร อย่างไร สิ่งสำคัญในชีวิตการทำงาน คือ ทุกคนต้องมีความสุขในชีวิตการทำงาน บางคนเต็มใจลาออกจากงานและเปลี่ยนงานบ่อยครั้ง เมื่อพบว่างานที่ทำอยู่นั้น ทำให้เขาไม่มีความสุข เช่น ความเครียด อึดอัดใจ ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถจึงต้องเปลี่ยนงานใหม่ เพื่อแสวงหาความสุขในชีวิตการทำงานให้ได้ ซึ่งผลของความเครียดจากการทำงานนั้นจะส่งผลต่อตัวพนักงานเองทำให้พนักงานเกิดความซึมเศร้า มีความวิตกกังวล และอีกทั้งยังก่อให้เกิดผลกระทบทางร่างกาย เช่น เกิดความผิดปกติทางด้านร่างกาย ความดันโลหิตสูง ระบบย่อยอาหารทำงานน้อยลง เป็นต้น ซึ่งนอกจากนี้ การที่พนักงานไม่มีความสุขในการทำงานยังส่งผลต่อตัวองค์กรเองด้วย ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรต่ำลง และเกิดความสับสนในงาน (พิมลภัสร์ พุมิพิพัฒน์, 2557: 13-14 อ้างอิงจาก Jex & Crossley, 2005)

เช่นเดียวกันบุคคลที่ทำงานในตำแหน่ง พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นบุคคลที่ให้บริการการเสนอขายสินค้าส่วนบุคคลให้กับลูกค้าผ่านการโทรศัพท์ โดยหน้าที่ของพนักงานขายทางโทรศัพท์นั้น จะต้องมีความรู้ที่ถูกต้อง มีความรวดเร็ว แม่นยำในผลิตภัณฑ์ประเภทสินค้าส่วนบุคคล และในการให้บริการต้องให้บริการด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล แสดงถึงความเต็มใจการบริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง โดยพนักงานเหล่านี้เป็นเปรียบเสมือนด่านแรกและเป็นตัวแทนของบริษัทตลอดจนยังมีหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน และภายนอกอีกด้วย ด้วยเหตุนี้พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์จึงต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่บีบคั้นบ่อยครั้ง อีกทั้งยังแบกความรับผิดชอบและความกดดันจากทางบริษัทและฝ่ายที่เกี่ยวข้องอีกด้วย การรองรับอารมณ์จากลูกค้าที่มาใช้บริการหรือแม้กระทั่งกับหน่วยงานภายในองค์กรเองด้วย รวมทั้งการมีรายรับที่ไม่แน่นอนของพนักงาน ซึ่งรายได้จะได้ก็ต่อเมื่อสามารถเสนอขายสินค้าส่วนบุคคลได้สำเร็จ และผ่านกระบวนการภายในเรียบร้อย ภายใต้เงื่อนไขในการอนุมัติที่มากมายของทางบริษัท (อรชร มณีสงฆ์, 2546: 176-181; สุภวรรณ กรเพ็ชร, 2550: 40-41)

จากการที่ได้มีโอกาสสัมภาษณ์พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ได้กล่าวว่า การทำงานของตนเองนั้นจะอยู่ภายในสภาวะค่อนข้างกดดัน เนื่องจากว่ารายได้ที่จะได้ในแต่ละเดือนนั้นขึ้นอยู่กับการขายสินค้าส่วนบุคคลได้สำเร็จ ตามเงื่อนไขของบริษัท ซึ่งหากเสนอขายสินค้าส่วนบุคคลอนุมัติ แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็ไม่สามารถรับรายได้ได้ และบางเดือนไม่สามารถเสนอขายสินค้าส่วนบุคคลได้เลย เท่ากับว่าจะไม่มีรายได้เข้ามาเลย และต้องรองรับ

อารมณ์ที่หลากหลายของลูกค้าที่เสนอขาย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการต่อว่าจากทางลูกค้า นอกจากนี้ยังถูกหัวหน้างานกำหนดเป้าหมายยอดขายอีกด้วย จนทำให้เกิดความเครียด เหนื่อยใจ ท้อแท้หลายครั้ง และอารมณ์ดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการทำงานอีกด้วย นั่นคือ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จนส่งผลให้ไม่อยากตื่นขึ้นมาทำงาน หรือแม้กระทั่งไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน จนถึงขั้นที่อยากจากลาออก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษามาที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือเรียกว่าการตลาดทางโทรศัพท์ พบว่า พนักงานที่ทำงานในลักษณะแบบนี้จะมีระดับความเครียดที่ค่อนข้างสูง เช่นจากการศึกษา รุ่งระวี พันธานนท์ (2548: 67-80) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติถึงร้อยละ 92 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ หมางสูงเนิน (2547: 60-63) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานบริการศึกษาพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ Orange Customer Care 1331 บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 196 คน พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการจากงานและภาวะผู้นำแบบควบคุม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานบริการ

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยสนใจศึกษาในกลุ่มพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ โดยเพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ และผู้วิจัยได้ศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาและสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ซึ่งการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจัดเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถเสริมสร้างความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการให้คำปรึกษากลุ่มทำให้นักคนได้เกิดการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น รับรู้ถึงความต้องการหรือความไม่สบายใจของตนเอง อันนำไปสู่แก้ไข ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้มีความเหมาะสม รวมทั้งสามารถรับรู้ถึงศักยภาพของตนเองได้ โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นกระบวนการที่เกิดระหว่างสมาชิกในกลุ่มโดยเน้นที่ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม โดยมีการสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการสำรวจประเด็นที่เกี่ยวข้องร่วมกัน เกิดการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มีลักษณะความคล้ายคลึง ให้สามารถจัดการกับปัญหา และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการพัฒนาในหน้าที่ของตนเอง และการช่วยเหลือนั้นต้องอยู่ภายใต้ความถูกต้อง (Corey, 2004: 7 ; วัชร ทรัพย์มี, 2550: 105)

โดยงานวิจัยนี้ ทางผู้วิจัยจะเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ด้วยกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มแบบผสมผสานและเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ใน

กระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Therapy: REBT) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Group Counseling Theory) และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory) ผ่านกระบวนการสร้างกลุ่ม เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน อันนำไปสู่การเพิ่มพูนของความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการสร้างความสุขในการทำงาน เช่น จากศึกษาของ วิภาพร นาซิน (2555: 73) ได้ศึกษา การเสริมสร้างความสุขของบุคลากรโรงพยาบาล โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี พบว่า บุคลากรที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี มีคะแนนความสุข หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง และบุคลากรที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี มีคะแนนความสุข สูงกว่าบุคลากรที่ไม่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา สนธิวงศ์เวช (2547: 92) ที่ได้ศึกษา ผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ต่อความสุขของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนชลบุรี “สุขบท” ปีการศึกษา 2545 พบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์มีความสุขในระยะหลังการทดสอบและระยะติดตามสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุม

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ โดยผ่านกระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยมองเห็นว่ากระบวนการดังกล่าวมีความเหมาะสมและจะมีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถค้นพบแนวทางในการสร้างความสุข และการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมการทำงานได้

คำถามการวิจัย

1. ความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์อยู่ในระดับใด
2. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสามารถเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ได้มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้วิธีการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ซึ่งจะสามารถช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบันหรือในอนาคตได้อย่างมีความสุข เข้าใจและทราบถึงความสำคัญและบทบาทของตนเองอย่างภาคภูมิใจ อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้จริง เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงในการบริหารทรัพยากรบุคคล อันทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และส่งผลต่อการพัฒนาขององค์กรต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

ตอนที่ 2 การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 152 คน ซึ่งมาจากเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 250 คน ตามแนวคิดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการทำแบบทดสอบความสุขในการทำงาน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมาและสมัครใจเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ จำนวน 12 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย โดยการจับฉลาก เพื่อได้กลุ่มทดลอง เป็นจำนวน 8 คน โดยเกณฑ์การกำหนดขนาดของจำนวนสมาชิกในการให้คำปรึกษากลุ่มเป็นไปตามแนวคิดของคอเรย์ (Corey, 2004: 69) ซึ่งกล่าวว่า จำนวนสมาชิกของการให้คำปรึกษากลุ่มควรมี 6-8 คน จะเอื้อต่อประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษามากที่สุด

ตัวแปรที่ใช้ในการการวิจัย

- 1 ตัวแปรต้น (Treatment Variable) ได้แก่ การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
- 2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความสุขในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

1. **ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work)** หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้พฤติกรรมการทำงานของตนเอง ด้วยว่าทำงานที่ตนเองชื่นชอบและพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยจะแสดงออกมาด้วยพฤติกรรมทางบวก เช่น ความสนุกในการทำงาน มีชีวิตชีวาในการทำงาน และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจกับงานที่ตนเองทำอยู่ อันประกอบด้วย

1.1. **ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของตนเองได้ และมีความสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถดำเนินชีวิตได้ตามการวางแผนที่ตั้งใจไว้ พร้อมทั้งเข้าใจและยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และการมีความพอใจในชีวิตที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน

1.2. **ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี รู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.3. **อารมณ์ทางบวก (Positive Effect)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส เบิกบานใจได้เสมอ ขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ

1.4. **อารมณ์ทางลบ (Negative Effect)** หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน อันทำให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน ได้แก่ คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุง

แก้ไขให้ดีขึ้น รวมทั้งการสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวได้ สามารถบอกถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดขึ้น และควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

2. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม หมายถึง กระบวนการที่ให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาหรือความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดคล้าย ๆ กัน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน พูดคุยถึงประสบการณ์ ความรู้สึกและความคิดเห็น หรือแนวทางวิธีการต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม ภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น มีความไว้วางใจ โดยมีผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถด้านการให้คำปรึกษา ค่อย ๆ อธิบายให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความรู้สึกและความคิดเห็น โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มโดยผสมผสาน โดยมีขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ดังนี้

2.1 ขั้นเริ่มต้น คือ ขั้นการปฐมนิเทศเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อันประกอบด้วย การชี้แจง ถึงวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของสมาชิกในกลุ่ม รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เช่น กิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจและยอมรับภายในกลุ่ม

2.2 ขั้นการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนที่สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสได้พูดคุย แสดงความคิดเห็น หรือได้แบ่งปันประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้กับสมาชิกในกลุ่มคนอื่นได้รับรู้ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้เรียนรู้ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผ่านการช่วยเหลือจากกระบวนการกลุ่ม ด้วยทฤษฎีและเทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มโดยผสมผสานและประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ ในกระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Therapy: REBT) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Group Counseling Theory) และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory)

2.3 ขั้นการยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการให้คำปรึกษา โดยสมาชิกกลุ่มมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนที่ตนได้เกิดการเรียนรู้ภายในกลุ่ม และนำการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นไปใช้ในชีวิตประจำวัน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในกลุ่มได้รับรู้ พร้อมทั้งให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการอำลาสมาชิกในกลุ่ม

3. พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ หมายถึง พนักงานผู้ดำเนินการขายสินค้า ซึ่งใช้วิธีนำเสนอสินค้าให้แก่ลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องออกไปพบปะลูกค้าด้วยตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของไดเนอร์ (Diener, 2003: 542-574) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยมีการแบ่งองค์ประกอบที่นำมาใช้ในการศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ โดยกำหนดให้การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์เป็นตัวแปรตาม ในส่วนของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี เทคนิค และกระบวนการของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ในการสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน และกำหนดให้เป็นตัวแปรต้น ดังที่แสดงในภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานสูงขึ้น หลังการได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ โดยใช้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน
 - 1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
 - 1.4 ผลที่เกิดจากความสุขในการทำงาน
 - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายทางโทรศัพท์
 - 2.1 ความหมายของการขายทางโทรศัพท์
 - 2.2 ขอบเขตของการขายทางโทรศัพท์
 - 2.3 การจัดการด้านพนักงานขายทางโทรศัพท์
 - 2.4 ลักษณะงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขายทางโทรศัพท์
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.1 ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.2 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.3 หลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.4 หลักการสร้างกลุ่มเพื่อการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.5 ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.6 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 - 3.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ความสุขเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต และเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาในชีวิต รวมทั้งการประกอบอาชีพเองก็ถือว่าเป็นกิจกรรมหลักของการดำเนินชีวิตที่มีระยะเวลาที่ยาวนานกว่ากิจกรรมด้านอื่น ดังนั้นความสุขในการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต

1. ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความหมายของคำว่า “ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work)” นั้น เป็นการยากที่จะหาคำจำกัดความหรือความหมายที่แท้จริงได้ เนื่องจากคำว่า “ความสุขในการทำงาน” ในบริบทของแต่ละบุคคล ย่อมมีความคิดที่แตกต่างกันออกไป โดยทางผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายต่าง ๆ มาให้ ดังนี้

ลิวโบเมอร์สกี (Lyubomirsky, 2001: 239) ความสุขในการทำงาน เกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพ แรงจูงใจ ตลอดจนแนวคิดเชิงบวกและแนวคิดเชิงจริยธรรม อีกทั้งความสุขให้ผลลัพธ์ที่ดีหลายประการ เช่น สุขภาพดี มีความอ่อนเยาว์ มีอารมณ์ดี เกิดการตัดสินใจที่ดี และสังคมเข้มแข็ง

มานิเยน (Manion, 2003: 652) ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลื้มใจ นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการรับรู้และการแสดงออกที่เกี่ยวกับการทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความสุข สนุกสนาน มีความผูกพันกัน มีความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546: 26) ความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจ ชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านี้ให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

พรรณีภา สืบสุข (2548: 34) ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเกิดการสร้างสรรคในทางบวก

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551: 38) ความสุขในการทำงาน เป็นผลของการที่บุคคลรับรู้พฤติกรรมการทำงาน สัมพันธภาพของตนเองและผู้ร่วมงาน ทำให้แสดงอารมณ์ที่มีต่องานในทางบวก รับรู้ได้ถึงการใช้ความร่วมมือและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้เกิด

มิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน มีความรัก ชอบผูกพันในงานที่ตนทำ กระตือรือร้นและยินดีที่ได้กระทำในงานที่ตนเองรัก ยินดีกับความสำเร็จที่ได้มาจากการที่ท้าทาย มีคุณค่า และนำภาคภูมิใจที่พยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับนับถือและความคาดหวังที่ดีจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความพยายามและความรับผิดชอบในการทำงานยิ่งขึ้น

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน คือ การที่บุคคลได้รับรู้พฤติกรรมการทำงานของตนเอง ด้วยว่าทำงานที่ตนเองชื่นชอบและพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยจะแสดงออกมาด้วยพฤติกรรมทางบวก เช่น ความสนุกในการทำงาน มีชีวิตชีวาในการทำงาน และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจกับงานที่ตนเองทำอยู่

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผู้ให้ความสนใจอยู่มากมาย เพื่อศึกษาความหมายของคำว่า ความสุข ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานที่มีความน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

อาทิลล์ (กนกวรรณ วังมณี, 2554: 11-12 อ้างอิงจาก Argyle, 1991: 77-95) ความสุขตามแนวความคิดของอาทิลล์ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive Components) เป็นการประเมินความสุขโดยการใช้ความคิดในการตัดสินใจหรือประเมินรูปของความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งเป็นการประเมินแบบสรุปรวมชีวิตของบุคคล ทั้งเหตุการณ์ในชีวิต กิจกรรม และสภาพแวดล้อม แล้วตัดสินใจว่ามีความพึงพอใจหรือไม่

1.1 ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลตามมาตรฐานที่ตนเองเป็นผู้กำหนด และเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปในชีวิตของบุคคลกับการกำหนดโดยตนเองหรือตนเองเป็นผู้ตั้งมาตรฐาน และถ้าระดับที่ได้รับเป็นไปตามมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ บุคคลผู้นั้นจะมีรายงานความพึงพอใจในชีวิตสูง โดยทั่วไปมักจะศึกษาโดยแบ่งเป็นแง่มุมต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในชีวิตสมรส ซึ่งจำเป็นที่จะต้องประเมินถึงการตัดสินใจโดยแง่มุมเฉพาะแง่มุมใดแง่มุมหนึ่ง

2. องค์ประกอบทางอารมณ์ (Affective Components) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้ประสบการณ์ทางความรู้สึก คือ การประเมินความสุขในแง่ของอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ กล่าวคือ

2.1 อารมณ์ทางบวก (Positive Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ที่เป็นสุขเกิดมาจากทั้งสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น ความสุข ความสนุกสนานร่าเริงและอารมณ์

เป็นสุข และเกิดจากแรงจูงใจภายในที่ก่อให้เกิดความสุขแบบลึกซึ้ง โดยมีมิติอารมณ์ทางด้านบวก 3 มิติ (Argyle, 1987: 126-128) ดังนี้

มิติที่หนึ่ง ความรู้สึกสุขใจ (Joy) และความยินดี (Elation) จัดเป็นมิติหลักของอารมณ์ทางบวก ซึ่งสัมพันธ์กับใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีความยินดีในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น มีความรู้สึกของการยอมรับ มีความมั่นใจในตนเอง เป็นกันเอง และมีความสามารถทนการแก้ไข ปัญหาได้

มิติที่สอง ความรู้สึกตื่นเต้น (Excitement) และความสนใจ (Interest) เป็นมิติที่สองของอารมณ์ทางบวก ถ้าความตื่นเต้นบวกกับความยินดีก็จะเป็นความสุขที่มีระดับเข้มข้นมากกว่าความยินดีหรือสุขในธรรมดา บุคคลจะแสดงออกทางร่างกายด้วยการหัวเราะ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นกับบุคคลที่ชอบทำกิจกรรมที่มีความตื่นเต้น เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับความเร็ว เสียงอันตราย เป็นต้น ความพึงพอใจ (Contentment) ความผ่อนคลาย (Relaxation) ความรู้สึกสบาย (Comfort) เป็นอารมณ์ทางบวกที่มีระดับความเข้มข้นต่ำกว่าอารมณ์ตื่นเต้น ถึงแม้จะมีระดับความเข้มข้นต่ำกว่าแต่ก็จัดได้ว่าเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ที่ดี

มิติที่สาม ความรู้สึกซึมซับ (Absorption) ความอึดเอิบใจ (Intense Joy) ความฉุนไหล (Spontaneity) เป็นมิติทางอารมณ์ที่ระดับความเข้มข้นสูงเป็นประสบการณ์ทางอารมณ์ที่ลึกซึ้ง (Intensity or Depth of Experience) ซึ่งเป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมประเภทการฟังดนตรี การอ่านหนังสือ และการชื่นชมกับความสวยงามของธรรมชาติ บุคคลจะมีความรู้สึกในระดับมิตินี้เป็นความรู้สึกจากการได้ทุ่มเทใส่ใจอย่างเต็มที่ในงานและกิจกรรมยามว่างซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการให้คุณค่าแก่ตนเอง

2.2 อารมณ์ทางลบ (Negative Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกซึมเศร้า ได้แก่ อาการหดหู่ รู้สึกเบื่อหน่าย หหมดความสนุกสนาน หรือบางครั้งหมดอาลัยตายอยาก เป็นอาการที่อยากปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตนเองมีความสุข

ไดเนอร์ (Diener, 2003: 542-574) ความสุข ถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นรากฐานของการดำรงชีวิต เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีที่ใช้ประเมินความเป็นอยู่หรือเป้าหมายหลักของชีวิต คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคล ที่นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์หรูหรา สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอ ขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

มานีเยน (Manion, 2003: 652-659) ความสุขในการทำงาน เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวก เกิดความสนุกสนาน แสดงพฤติกรรมให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดความรักในงานและมีความยึดมั่นในองค์กรสูง โดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยบุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรระหว่งการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ

2. ความรักในงาน (Love of The Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติงาน บรรณานาที่จะทำงาน รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ทำงาน ภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) เป็นการรับรู้ว่าได้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายในหน้าที่ทำ

ท่ายให้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์การเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงาน ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

นูการ์เทน (ซุติไกร ตันติชัยวนิช, 2551: 23-24 อ้างอิงจาก Negarten, 1961) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นส่วนประกอบทางด้านจิตใจ ที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ดีและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของบุคคล เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข บุคคลที่จะมีความพึงพอใจในชีวิต จะมีลักษณะครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. การมีความสุขในการดำเนินชีวิต (Zest) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความสุขในการทำกิจวัตรประจำวัน มีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม มีการติดต่อกับผู้อื่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่

2. มีความตั้งใจและอดทนต่อชีวิต (Resolution and Fortitude) หมายถึง มีการยอมรับว่าชีวิตมีความหมาย มีการยอมรับและมองว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ให้ประโยชน์ สามารถต่อสู้กับปัญหาหนัก ๆ ในชีวิตได้ โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอดีตที่เกิดขึ้น

3. ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Congruence between Desired and Achieved Goals) หมายถึง ความรู้สึกถึงความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้บรรลุเป้าหมาย

4. อัตมโนทัศน์ (Self Concept) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีสุขภาพทางกาย ทางจิต และทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้ทำในสิ่งที่ดีที่สุดในปัจจุบันดีกว่าในอดีต และมีความรู้สึกว่า ร่างกายยังแข็งแรง สามารถพบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตได้

5. ระดับอารมณ์ (Mood Tone) หมายถึง การแสดงออกที่แสดงถึงความสุข การมีทัศนคติและอารมณ์ในทางที่ดี มีความพอใจในเหตุการณ์ปัจจุบัน พอใจที่จะติดต่อกับบุคคลที่มีอายุน้อยกว่าและไม่รู้สึกเศร้าหรือว่าเหว่แต่อย่างใด

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ หรือ สสส. (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552 : 27-38) ได้ใช้แนวคิดเรื่องการทำงานอย่างมีความสุข มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพที่ดีขององค์กร อันประกอบด้วย

1. สุขภาพดี (Happy Body) คือ การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในองค์กรมีร่างกายที่แข็งแรงทั้งทางกายและทางจิตใจ
 2. น้ำใจงาน (Happy Heart) คือ การกระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน
 3. สังคมดี (Happy Society) คือ การสนับสนุนให้เกิดความรักสามัคคีเอื้อเพื่อต่อชุมชนที่บุคลากรทำงานและพักอาศัย ให้มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี
 4. ผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ การให้ความรู้ความเข้าใจ รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต การสร้างกิจกรรมบันเทิง ผักผ่อนลดความเครียดในการทำงาน
 5. พัฒนาสมอง (Happy Brain) คือ การส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ รอบรู้ เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ชีวิตเกิดความมั่นคง
 6. ศาสนาและศีลธรรม (Happy Soul) คือ การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนากระตุ้นให้เกิดความศรัทธา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
 7. ปลอดภัย (Happy Money) คือ การสนับสนุนให้บุคลากรรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ บริหารการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวอย่างถูกวิธี มีการออมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว
 8. ครอบครัวดี (Happy Family) คือ การส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักในความสำคัญของครอบครัว การซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน การสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น
- จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขข้างต้น ทางผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดความสุขในการทำงานได้ ดังนี้

ตาราง 1 แนวคิดของความสุขในการทำงาน

แนวคิด	องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน
อากีลล์ (Argyle, 1991)	ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ต่อไปนี้ 1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive Components) เป็นการประเมินความสุขโดยการใช้ความคิดในการตัดสินใจหรือประเมินรูป ของ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) 2. องค์ประกอบทางอารมณ์ (Affective Components) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้ประสบการณ์ทางความรู้สึก 2.1 อารมณ์ทางบวก (Positive Affect) 2.2 อารมณ์ทางลบ (Negative Affect)
ไดเนอร์ (Diene, 2003)	องค์ประกอบที่นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ได้แก่ 1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) 2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) 3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) 4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect)
มาเนียน (Manion, 2003)	ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) 2. ความรักในงาน (Love of The Work) 3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) 4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)
นูการ์เทน (Negarten, 1961)	มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1. การมีความสุขในการดำเนินชีวิต (Zest) 2. มีความตั้งใจและอดทนต่อชีวิต (Resolution and Fortitude) 3. ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Congruence between Desired and Achieved Goals) 4. อัตมโนทัศน์ (Self Concept) 5. ระดับอารมณ์ (Mood tone)

ตาราง 1 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน
สสส. (2552)	มีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1. สุขภาพดี (Happy Body) 2. น้ำใจงาน (Happy Heart) 3. สังคมดี (Happy Society) 4. ผ่อนคลาย (Happy Relax) 5. พัฒนาสมอง (Happy Brain) 6. ศาสนาและศีลธรรม (Happy Soul) 7. ปลอดภัย (Happy Money) 8. ครอบครัวดี (Happy Family)

จากตาราง แสดงแนวคิดความสุขในการทำงาน สรุปได้ว่า งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของไดเนอร์ ซึ่งมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 4 องค์ประกอบ อันได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) และอารมณ์ทางลบ (Negative Effect) มีความเหมาะสมสำหรับการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ และเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคลากรมีความตั้งใจและแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีความรักในงาน เกิดความผูกพัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในชีวิต ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของบุคคลขึ้น โดยให้ความสนใจกับความต้องการของบุคคล ซึ่งสร้างความกดดันและแรงขับในการแสดงพฤติกรรม โดยมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ข้อ

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่เรียกว่า ลดแรงขับต่อพฤติกรรมลง (Drive Reduction)

3. ความต้องการของมนุษย์นั้นจะเรียงลำดับกันตามความสำคัญจากความต้องการระดับต่ำ (Lower Needs) ไปสู่ความต้องการระดับสูง (Higher Needs)

โดยพฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการ ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ (Maslow, 1970: 170)

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับ เพื่อดำรงชีวิตอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ การพักผ่อน อุณหภูมิที่เหมาะสม และเครื่องแต่งกาย เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานจนกระทั่งได้ปกติที่เขาได้รับจากการทำงาน

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety Needs) มนุษย์จะต้องการความมั่นคง แน่นนอน และความปลอดภัยในชีวิต ทั้งในด้านเศรษฐกิจและด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยบุคคลจะแสวงหาความมั่นคงให้แก่ตัวเองและครอบครัว ดังจะเห็นได้ว่าบุคคลพยายามสร้างและสะสมหลักประกันในการดำรงชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การพิจารณาความมั่นคงในงาน ตำแหน่ง บำเหน็จ บำนาญ ประกันชีวิต และสถานะขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และการใช้จ่ายของครอบครัวของเขา

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม (Love/Belongingness Needs) มนุษย์ต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์และความผูกพันกับบุคคลอื่น ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนอง และได้หลักประกันว่าเขาสามารถจะดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย เขาก็จะเข้าเป็นสมาชิกในสังคม โดยเฉพาะการยอมรับและการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากภายในองค์กร ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นสมาชิกกลุ่ม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากการยกย่องและนับถือจากบุคคลอื่น โดยความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคคลจะมาจากชื่อเสียง เกียรติยศ และการชื่นชมจากสังคม ดังที่เราจะเห็นได้จากบุคคลที่มีหน้าที่การงานและรายได้มั่นคง มีตำแหน่งหน้าที่ และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของกลุ่มโดยจะเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เพื่อให้ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากบุคคลอื่น

ซึ่งองค์กรจะต้องจัดตำแหน่งงานในสำนักงานหรือความรับผิดชอบในงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จและประจักษ์ในตน (Self-Actualization Needs) แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่จะกระทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เพื่อให้ได้ใช้ศักยภาพหรือตระหนักถึงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ ถือเป็นความปรารถนาที่บุคคลอยากจะเป็นอย่างอื่นนอกจากที่เป็นอยู่ เพื่อให้บรรลุถึงความพอใจและเข้าใจตนเอง” ซึ่งจะเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและสูงสุดของบุคคล

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน พบว่า บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือสิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานนั้น แยกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงให้ชื่อทฤษฎีว่า ทฤษฎีสองปัจจัย โดยได้ทำการทดลอง โดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จากโรงงานอุตสาหกรรม ในบริเวณเมืองพิตต์สเบิร์ก รัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ (ชุตติกาญจน์ เปาทุย, 2553 : 73-75 ; อ้างอิงจาก Herzberg 1982 : 260-263)

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานที่ทำ หากสิ่งเหล่านี้ไม่อยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะไม่มี ความพอใจในงาน อันประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน คือ

1.1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่า เขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานในสำเร็จ สิ่งที่เป็น นั้นคือ งานนั้นความ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

1.2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือ อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จในงาน

1.3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจ โดยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งหมด 9 ด้าน คือ

2.1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (Salary or Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Superior) หมายถึง การติดต่อ สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยทางการหรือทางวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดการลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบาย

2.6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.10 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) หมายถึง การติดต่อ สัมพันธ์ การแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.11 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with Peers) หมายถึง การติดต่อ การแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

4. ผลที่เกิดจากความสุขในการทำงาน

การที่บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีและทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จากการที่บุคลากรมีอารมณ์ในทางบวก ทำให้มองโลกในแง่ดี ทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและมีความกล้าในการเผชิญความยุ่งยากหรือกิจกรรมใหม่และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้บุคลากรที่มีความสุขในการทำงานนั้น จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความเป็นมิตร ชอบที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติ

ตามกฎระเบียบขององค์กร และอีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกด้วย และผลที่ตามมาคือ ทำให้อัตราการขาดงานและลาออกลดลง

ซึ่งการที่บุคลากรมีความสุขในการทำงานนั้น ทำให้องค์กรและบุคลากรแต่ละคนได้ประโยชน์เป็นอย่างมาก โดยอาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย แต่ผลที่ได้รับกลับมานั้น มีทั้งผลดีต่อองค์กร การบริการจัดการ และต่อบุคลากรเอง (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2552 : 15-18 อ้างอิงจาก Ketchian, 2003 ; Manion, 2005 ; Warr, 2007) ดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร การมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีซึ่งทำให้ผลิตผลในการทำงานดีขึ้น อันเนื่องมาจากบุคลากรที่มีความสุขในการทำงานนั้น จะมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงตาม ความยั่งยืนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ การมีความสุขในการทำงาน มักจะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี คิดบวก ซึ่งการมองโลกในแง่ดีนั้น หากมีความเชื่อว่าทำได้ ก็จะส่งผลให้เป็นจริงตามนั้น และจะสามารถทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ สร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสิ่งที่ทำ มักจะจัดการกับปัญหาแทนการบ่นถึงปัญหาโดยไม่หาทางแก้ไข โดยคนที่มีความสุขในการทำงานนั้นมักจะหาทางแก้ไขปัญหานั้น รวมถึงมีความสามารถในการตัดสินใจได้ดีกว่าบุคลากรที่ไม่มีความสุขในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ มีการยืดหยุ่นในการทำงาน ทำงานได้อย่างราบรื่น และยังทำให้การสื่อสารดีขึ้นด้วย และส่งผลให้ลดการขาดงานและการลาป่วย เนื่องจากความสุขจะมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ

2. ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ บุคลากรในองค์กรไม่ได้ถูกจูงใจด้านการทำงานด้วยค่าตอบแทนเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน ทำให้องค์กรเป็นผู้นำในการแข่งขัน โดยการมีความสุขในการทำงานจะทำให้องค์กรได้รับผลกำไรสูง เนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกก็จะน้อย ทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้น บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี บรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อน ทำให้ผลิตผลของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการมีความสุขในการทำงาน ทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริง และองค์กรที่มีความสุขสามารถทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักได้ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และจะทำให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดบุคคลที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กร และนอกจากนี้ การมีความสุขในการทำงานยังทำให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

3. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล การมีความสุขในการทำงาน ทำให้มีความสุขต่อเนื่องไปถึงครอบครัว เนื่องจากการมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแรง ทำให้บุคคลได้พักผ่อนที่บ้านได้อย่างเต็มที่และพร้อมที่จะทำงานในวันใหม่ ทำให้สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี การปรับตัว

ดีขึ้น ก่อให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้กับการทำงานได้อีกด้วย ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น ความสุขในการทำงานทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี ทำให้รักในสิ่งที่บุคคลทำ และได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกทำงานของตนเอง ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในสถานะตำแหน่งในการทำงาน และรู้สึกดีเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งการมีความสุขในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกปลื้มใจ ทำให้บุคคลรู้สึกดีกับตนเองที่สามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

แมนเนียม (ชินกร น้อยคำยาง และคณะ, 2555 : 50 อ้างอิงจาก Manion, 2003) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุข จำนวน 24 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความสุขในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำ พบว่า ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นได้จากปัจจัยนำ 4 ประการ ที่เป็นแนวทางทำให้เกิดความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน คือ การประสานงานที่ดี มีความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับการยอมรับนับถือ อีกทั้งความสุขในการทำงานให้ผลลัพธ์เชิงบวกในด้านอื่น ๆ ได้แก่ มีอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก เช่น ความสนุกสนาน การยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานน่ารื่นรมย์

ยุพา ตาทา (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าโทรศัพท์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพจิต โดยคิดแบบ Thai GHQ 60 คือ หากได้คะแนน 0-11 คะแนน ถือว่าสุขภาพจิตดี แต่หากคะแนน 12 คะแนนขึ้นไป ถือว่ามีปัญหาทางสุขภาพจิต

ศิริมล คำนวล (2552) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสุข กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 และเมื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขของพนักงาน ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขของพนักงาน ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงขึ้น ก็จะทำให้มีความสุขมากขึ้นตามไปด้วย

คอล (อรรถพร คงเขียว, 2554 :19 อ้างอิงจาก Kall, 2004) ศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากงาน และพบว่า ความรู้สึกที่เป็นสุขเกิดจากประสบการณ์ที่สมหวังจากการทำงาน เพราะมีแรงจูงใจที่ทำให้สนุกสนานและมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ให้ผลลัพธ์เชิงบวกในประสบการณ์ชีวิต เช่น ผลงานที่มีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ มีชีวิตชีวาในการทำงาน

กมลวรรณ โพธิ์วิทยากร (2557 : 68) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในอำเภอยะลา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความสุขในการทำงาน

วรุฒม์ เอมะบุตร (2557) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่าความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ความสุขในการทำงานที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกทางบวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.53 และระดับปานกลางมี 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ด้านความรู้สึกทางลบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

จากผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานนั้นก่อให้เกิดความสนุกสนานในการทำงาน เกิดการประสานงานที่ดี เอาใจใส่ในการทำงาน มีอารมณ์ที่ร่าเริงแจ่มใส ยิ้มแย้ม รวมทั้งส่งผลทำให้อัตราการลาออกจากงานลดลงอีกด้วย โดยปัจจัยหลักมาจากทั้งปัจจัยภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ การยอมรับนับถือตนเอง สภาวะทางอารมณ์ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายทางโทรศัพท์

การตลาดทางโทรศัพท์ เป็นรูปแบบการขายโดยใช้โทรศัพท์ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการตลาดทางโทรศัพท์ขึ้นกับรายชื่อของกลุ่มเป้าหมาย โครงสร้างของเนื้อหาและวิธีการพูดของพนักงาน เช่น การโทรศัพท์สอบถามลูกค้า ถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไปและเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ที่คาดว่าจะเหมาะสมกับลูกค้ารายนั้น (ฉัตรยาพร เสมอใจ; และฐิตินันท์ วารวณิช, 2551: 210)

1. ความหมายของการขายทางโทรศัพท์

แอนน์ เมเยอร์ (อรชร มณีสงฆ์, 2546: 159 อ้างอิงจาก Ann Mayer, 1992: 11) กล่าวว่า การตลาดทางตรงโดยใช้โทรศัพท์ (Telemarketing) หมายถึง การเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Professional) การวางแผน (Planned) การวัดได้ (Measured) การใช้ต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (Cost-effective) และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ในการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ ร่วมกับการมีฐานข้อมูล และบทพูดที่เป็นส่วนตัว สำหรับการตลาดในธุรกิจต่อไป

ดารา ทีปะปาล (2542: 124) กล่าวว่า การตลาดโดยใช้โทรศัพท์ คนทั่ว ๆ ไปมักนึกถึงการใช้โทรศัพท์เพื่อขายสินค้าโดยตรงให้กับผู้บริโภค ซึ่งเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่สำคัญของการตลาดทางตรง จะมีทั้งการ “โทรออก (Outbound)” เพื่อเสนอขายสินค้าโดยตรงต่อผู้บริโภค หรือหน่วยธุรกิจและการได้รับ “โทรเข้ามา (Inbound)” ที่ลูกค้าโทรเข้ามาตามหมายเลขโทรศัพท์ อันเกิดจากการโฆษณาทางโทรศัพท์วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จดหมายตรง หรือ แคตตาล็อก เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การขายทางโทรศัพท์ คือ การทำการตลาดโดยใช้โทรศัพท์ เพื่อเป็นการเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า โดยไม่ต้องพบปะลูกค้าโดยตรง

2. ขอบเขตของการขายทางโทรศัพท์

การตลาดโดยใช้โทรศัพท์จะประกอบด้วย “การโทรออก (Outbound)” และ “การโทรเข้ามา (Inbound)” โดยมีความแตกต่างกัน (อรชร มณีสงฆ์, 2546: 160-161) ดังต่อไปนี้

2.1 การโทรออก (Outbound)

การที่องค์กรได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนให้พนักงานขององค์กรเป็นฝ่ายโทรออกไปติดต่อลูกค้า ซึ่งอาจจะโทรออกไป เพื่อหน้าที่ต่าง ๆ เช่น เพื่อเป็นการเสนอขายสินค้าโดยตรง (Direct Selling of tele-sale) สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การให้บริการหลังการขาย การให้บริการแก้ตัวแทนจำหน่าย การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า ช่วยในการสรรหาลูกค้าที่มุ่งหวังสินค้านั้น ๆ การส่งเสริมการตลาด เพื่อเพิ่มการขายสินค้ารายการอื่น ๆ รวมทั้งการติดตามการดำเนินงานของพนักงานขาย เป็นต้น

2.2 การโทรเข้ามา (Inbound)

การโทรเข้า โดยลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อ ทางองค์กรมีการสื่อสารออกไปก่อนหรือลูกค้าเคยติดต่อซื้อขายกับองค์กรแล้ว เช่น พิชซ่าฮัท เป็นต้น หน้าที่ของการโทรเข้า เช่น เพื่อการรับคำสั่งซื้อ การให้บริการลูกค้าในด้านการตอบคำร้องขอของลูกค้า การชักจูง จูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้ามากขึ้นหรือเสนอขายสินค้าที่น่าสนใจ เป็นต้น

จากข้อมูลด้านขอบเขตการขายทางโทรศัพท์ พบว่า พนักงานขายทางโทรศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลักษณะการโทรออก เพื่อเสนอขายสินค้าให้ทางลูกค้า ด้วยการเสนอข้อมูลที่ น่าสนใจกับทางลูกค้า รวมทั้งการส่งเสริมการขายสินค้าด้วย

3. การจัดการด้านพนักงานขายทางโทรศัพท์

ในกระบวนการคัดสรรบุคลากรมาทำงานในแผนกการตลาดทางโทรศัพท์ นับว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการใช้การตลาดทางโทรศัพท์นั้น พนักงานถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดประการหนึ่ง เพราะต้องมีการสื่อสารได้ตอบกับลูกค้าหรือผู้ที่สนใจขององค์กร (อรชร มณีสงฆ์, 2546: 176-181) โดยคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่การตลาดทางโทรศัพท์ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. น้ำเสียงที่ชัดเจน อ่อนนุ่ม และมีความมั่นใจ
2. ความสามารถในการเรียนรู้แนวคิดใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการฟัง และทำความเข้าใจ
4. มีความมั่นใจในตนเองและต้องการประสบความสำเร็จ
5. ชอบติดต่อกับผู้คน และชอบการแนะนำบุคคลอื่น
6. มีความผ่อนคลาย ไม่เครียด
7. เป็นคนตั้งใจจริง มีความมุ่งมั่น

นอกจากนี้ พนักงานฝ่ายการตลาดทางโทรศัพท์แบบการโทรออก ควรมีคุณลักษณะเพิ่มเติม ดังนี้

1. มีความสามารถในการขาย เข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ของการเสนอขาย และสามารถตอบสนองข้อโต้แย้งของลูกค้าได้
2. มีข้อมูลที่ถูกต้อง
3. สามารถแสดงความรู้สึกอย่างเปิดเผยทางโทรศัพท์ได้
4. มีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายที่ได้รับ

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า พนักงานขายทางโทรศัพท์ จะต้องมีความเหมาะสม เช่น การมีน้ำเสียงที่น่าฟัง มีความมั่นใจ ทำให้ดูน่าเชื่อถือ มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อเป็น

การสื่อสารข้อมูลที่ต้องให้กับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย รวมทั้งต้องมีทักษะการจัดการกับอารมณ์ เนื่องจากพนักงานขายทางโทรศัพท์จะต้องพบเจอกับอารมณ์ของลูกค้าหลากหลาย

4. ลักษณะงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์

ลักษณะของบุคคลที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการตลาดทางโทรศัพท์ โดยทั่วไปจะมีงานลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน แต่อาจมีความแตกต่างทางด้านขอบเขตการทางการตลาดทางโทรศัพท์ โดยลักษณะงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการตลาดทางโทรศัพท์ มีลักษณะดังต่อไปนี้ (สุภวรรณ กรเพ็ชร, 2550: 40-41)

1. พนักงานจะต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันพนักงานก็คำนึงถึงความสำคัญของผลผลิตและปริมาณงานที่ได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีอัตราการเบื่อหน่ายต่องาน ความเครียดและอัตราการลาออกที่สูง

2. ด้วยเหตุที่เนื้องานจะต้องทำงานค่อนข้างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานเบื่อหน่ายและเหนื่อยล้ากับจำนวนสายที่ต้องให้บริการ ตลอดจนต้องสนทนากับลูกค้าในช่วงนอกเวลางาน

3. พนักงานมักจะเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน (Emotional Burnout) ซึ่งมาสาเหตุหลักมาจากการร้องเรียนหรือการรับรองอารมณ์จากทางลูกค้า ทำให้พนักงานเกิดความเครียด กัดดัน ประกอบกับโครงสร้างการทำงานที่มีข้อจู้จี้จุกจิกจำนวนมาก

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า พนักงานขายทางโทรศัพท์จะมีลักษณะการทำงาน อันก่อให้เกิดความเครียดได้งาน ด้วยเหตุนี้นักวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากับพนักงานขายสินเชื่อบางทางโทรศัพท์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขายทางโทรศัพท์

ศิริมาส อเต็นต้า (2542: 96-97) ได้ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 257 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระดับชั้น มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

ศิริรัตน์ หมางสูงเนิน (2547: 60-63) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานบริการศึกษาพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ Orange Customer Care 1331 บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 196 คน พบว่า พนักงานเกือบทั้งหมดที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่รับผิดชอบในด้านให้บริการข้อมูลกับลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 1331 มีภาระหนี้สิน เงินกู้เพื่อนที่อยู่อาศัย เงินกู้เพื่อซื้อ

คอมพิวเตอร์ รถยนต์ สิ่งอำนวยความสะดวก เงินกู้สถาบันการเงิน และจากการศึกษาสรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ปกติ ข้อมูลด้านปัจจัยแวดล้อมในการทำงานพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการจากงานและภาวะผู้นำแบบควบคุม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานบริการ

รุ่งระวี พันธานนท์ (2548: 67-80) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วนของบริษัทไปรษณีย์ชนนอล คอลเซ็นเตอร์ จำกัดและบริษัทแคปปิตอล โอเค จำกัด จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่อายุการทำงาน 1 ปี ในด้านสภาพเศรษฐกิจราว 1 ใน 3 มีรายได้พอ ๆ กับรายจ่าย และเกินครึ่งมีภาระทางครอบครัวต่ำ ข้อมูลด้านปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจต่องานบริการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ระดับต่ำ จากผลการศึกษาสรุปว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติถึงร้อยละ 92

ยุพา ตาทา (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าโทรศัพท์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพจิตอยู่ในระดับที่ดี ค่าเฉลี่ยของปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่ดี และพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด มีความสุขในการปฏิบัติงานเท่ากับคนทั่วไป

จากผลงานวิจัย สรุปได้ว่า พนักงานที่ทำงานด้านการตลาดทางโทรศัพท์ มีสภาวะทางจิตใจด้านความเครียดค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกภายในกลุ่มได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ของตนเอง พร้อมทั้งได้มีโอกาสรับรู้ถึงความคิดเห็นและประสบการณ์จากสมาชิกภายในกลุ่ม ก่อให้เกิดการตระหนักถึงความคิด ความรู้สึก รวมทั้งพฤติกรรมของตนเอง นำไปสู่การพัฒนาตนเองผ่านประสบการณ์ภายในกลุ่ม ภายในบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่นและปลอดภัย

1. ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรย์ (Corey, 2012: 28) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเกี่ยวข้องกับกระบวนการระหว่างบุคคลมีมุ่งเน้นการตระหนักรู้ทางความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรม การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะโน้มน้าความมอกงาม ให้ความสำคัญกับการค้นหาความแข็งแกร่งจากภายในสมาชิกในกลุ่ม อาจจะเจอกับวิกฤตการณ์และความขัดแย้งเป็นครั้งคราว หรือพวกเขาอาจจะกำลังพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สั่นหวังกับตนเอง กลุ่มจะทำให้สมาชิกเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและช่วยสร้างบรรยากาศความไว้วางใจ นำไปสู่การแลกเปลี่ยนและสำรวจเรื่องราวเกี่ยวกับตนเอง สมาชิกในกลุ่มจะได้รับความช่วยเหลือในการพัฒนาทักษะการจัดการกับปัญหาระหว่างบุคคล ดังนั้นพวกเขาจะสามารถรับมือกับปัญหาที่คล้าย ๆ กันในอนาคตได้ดีขึ้น

ชาร์ฟ (Sharf, 2012: 4) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม คือ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษามากกว่าหนึ่งคน โดยช่วยผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาที่อาจส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางความคิด อารมณ์ และปัญหาพฤติกรรม ภายใต้กฎหมายและจริยธรรม

วัชร ทรัพย์มี (2550: 103 – 104) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นรูปแบบหนึ่งของการปรึกษา เป็นกระบวนการที่ผู้มีความต้องการตรงกันที่จะปรับปรุงตนเองหรือต้องการจะแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกัน มาปรึกษาหารือซึ่งกันและกันเป็นกลุ่ม และมีผู้ให้คำปรึกษาร่วมอยู่ด้วย ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสได้แสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดเห็นของแต่ละคนเป็นการได้ระบายความรู้สึกขัดแย้งในจิตใจ ได้สำรวจตนเอง ได้ฝึกการยอมรับตนเอง กล้าที่จะเผชิญปัญหา พร้อมทั้งได้ให้แง่คิดในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงตนเอง รับฟังความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้เกิดการตระหนักว่าผู้อื่นก็มีความรู้สึกขัดแย้งหรือความคิดเห็นเช่นเดียวกับตน ไม่ใช่เขาคนเดียวที่มีปัญหา

อาภา จันทรสกุล (2551: 247) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นการจำลองสภาพการอยู่ร่วมกัน และช่วยให้คนเรียนรู้ต่อการปรับตัวทางสังคมได้ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริง เพราะปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเน้นความจริงใจ ไว้วางใจ เคารพกันและกัน ทำให้สมาชิกในกลุ่ม

กล้าเปิดเผยตนเอง เรียนรู้ที่จะรับฟังผู้อื่นยอมรับในความแตกต่าง อยู่ร่วมกันแบบช่วยเหลือร่วมมือกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เนื่องจากเกิดการเรียนรู้ใหม่

สรุปความหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มได้ว่า กระบวนการที่ให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาหรือความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดคล้าย ๆ กัน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน พูดคุยถึงประสบการณ์ ความรู้สึกและความคิดเห็น หรือแนวทางวิธีการต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม ภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น มีความไว้วางใจ โดยมีผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถด้านการให้คำปรึกษา ค่อยเอื้ออำนวยให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความรู้สึกและความคิดเห็น

2. จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรย์ (Corey, 2012: 29) ได้สรุปจุดมุ่งหมายสำหรับสมาชิกในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ไว้ว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม สามารถเป็นเพิ่มการตระหนักรู้ การรู้จักตนเอง และเป็นการพัฒนาอัตลักษณ์เฉพาะตน ช่วยให้สมาชิกเรียนรู้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายและใกล้ชิดสนิทสนม ก่อให้เกิดการค้นพบความกังวลใจของตนเองทั้งจากครอบครัวและสังคม เพิ่มโอกาสการยอมรับ ความเชื่อมั่น ความนับถือในตนเอง และมีมุมมองเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นใหม่ได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้สมาชิกเกิดเรียนรู้วิธีการแสดงอารมณ์ นำไปสู่พัฒนาความสัมพันธ์และความเห็นใจในความรู้สึกและความจำเป็นของผู้อื่น พบทางเลือกในการรับมือกับเรื่องราวโดยทั่วไปรวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่ขัดแย้งพร้อมทั้งตัดสินใจอย่างชาญฉลาด และเข้าใจคุณค่าและการตัดสินใจที่ชัดเจนขึ้น อีกทั้งวิธีที่จะเปลี่ยนแปลงพวกเขาได้

ซึ่งสอดคล้องกับ วัชร ทรัพย์มี (2550: 105) ที่ได้ให้จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มไว้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มช่วยให้สมาชิกกล้าที่จะเปิดเผย ไม่เก็บกดและไม่เสแสร้ง ช่วยให้สมาชิกรู้จักตนเอง เกิดการยอมรับตนเองเพิ่มขึ้น และไม่ได้มุ่งหวังว่าตนเองจะต้องดีเลิศไปหมดทุกด้าน ส่งเสริมให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น มีสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น ช่วยให้สมาชิกเข้าสู่โลกของความเป็นจริงเพิ่มขึ้น ลดการให้กลไกป้องกันตนเอง พัฒนาทักษะในการสื่อความหมายของสมาชิก เช่น ตั้งคำถามได้ตรงเป้าหมายด้วยความนุ่มนวล ช่วยให้สมาชิกได้เกิดการเรียนรู้ว่าตนไม่ได้มีปัญหาแต่เพียงผู้เดียว ตระหนักว่าผู้อื่นก็เผชิญปัญหาทางแก้ปัญหาเหมือนกัน ส่งเสริมให้สมาชิกสามารถตัดสินใจได้ด้วยคามมั่นคงทางจิตใจ แม้จะมีอัตราเสี่ยงอยู่บ้างก็ตาม การเกิดวิธีการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายจากสมาชิกในกลุ่ม ช่วยให้สมาชิกรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและมีความจริงใจในการช่วยเหลือกลุ่ม ช่วยให้สมาชิกไวต่อความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น และทำให้สมาชิกมีโอกาสรับและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เกิดความภูมิใจว่า ได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม คือ เพื่อให้บุคคลได้สำรวจตนเอง รู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง และมองเห็นคุณค่าในตนเอง พร้อมทั้งยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยได้มีโอกาสพัฒนาความไวต่อความต้องการของผู้อื่น และเป็นการช่วยให้สมาชิกในกลุ่มได้รับแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเอง อีกทั้งยังสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. หลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

มาลินี บุญรัตพันธ์ (2549: 11-12) สรุปได้ว่า กระบวนการกลุ่ม หมายถึง วิธีการหรือการดำเนินงานเพื่อให้กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินงานได้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งการที่จะสามารถเป็นกลุ่มที่ดีที่มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 ประการ คือ

1. ดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายของกลุ่มได้ประสบผลสำเร็จ
2. ในระหว่างการดำเนินงาน สมาชิกกลุ่มดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
3. มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ สถานะ หรือกิจกรรม เพื่อเพิ่มความสำเร็จของกลุ่มให้สูงขึ้น

ลักษณะของการทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ

1. สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมเป็นหนึ่งเดียวกัน
2. มีการกำหนดบทบาท มอบหมายอำนาจ หน้าที่ ตลอดจนถึงความรับผิดชอบของสมาชิกไว้ชัดเจน
3. บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง
4. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ
5. ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประชาธิปไตย
6. มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ
7. สมาชิกมุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก
8. สมาชิกให้ความร่วมมือร่วมใจ มีความไว้วางใจ และบริสุทธิ์ใจต่อกัน
9. สมาชิกจะร่วมมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา
10. การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ
11. สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมทีมกัน

อัชรา เอิบสุลลีรี (2556: 259-260) ได้กล่าวถึงหลักการให้คำปรึกษากลุ่ม มีดังนี้

1. ต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. จัดเวลาให้คำปรึกษาที่สมาชิกกลุ่มมีความสะดวก
3. สมาชิกกลุ่มต้องมีความเต็มใจมารับคำปรึกษาโดยไม่ได้ถูกบังคับ
4. จัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วนและมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพูดคุยให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สมาชิกกลุ่มต้องเป็นผู้ตัดสินใจและรับผิดชอบในปัญหาของตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพียงผู้ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้เข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหาเท่านั้น

6. วิเคราะห์ปัญหาของสมาชิกกลุ่มหรือจัดส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญอื่น ในกรณีที่จำเป็นและทำการติดตามผลในทุกกรณี

สรุปหลักการของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น ผู้นำกลุ่มจะมีหน้าที่คอยช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่ม บอกจุดมุ่งหมายและวิธีการให้กระจ่าง สร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ ร่วมมือร่วมใจกัน และทำให้สมาชิกกลุ่มบรรลุวิธีการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

4. หลักการสร้างกลุ่มเพื่อการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

4.1 การเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม

กมลรัตน์ กรีทอง (2551: 265) ได้กล่าวถึง หลักการเลือกกลุ่มสมาชิกเข้ากลุ่ม คือ ต้องเข้ากลุ่มด้วยความสมัครใจ เต็มใจ มีปัญหาล้ายคลึงกัน ควรให้สมาชิกมีความแตกต่างบ้าง เช่น มีทั้งเพศชายและเพศหญิงในกลุ่มเดียวกัน ไม่ควรให้คนที่เป็ญาติและเพื่อนสนิทอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพราะต่างคนต่างรู้ปัญหาของอีกฝ่ายหนึ่งอยู่แล้ว อาจทำให้ไม่สามารถเปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้และไม่ควรให้ผู้ก้าวร้าว เหนียวอายมากไป และปรับตัวยากเข้ากลุ่ม เพราะอาจจะทำให้กลุ่มไม่ประสบความสำเร็จได้

ดวงมณี จงรักษ์ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาแบบกลุ่มทำการคัดกรองสมาชิก ทั้งนี้พึงเลือกสมาชิกซึ่งความต้องการและเป้าหมายมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่ม ผู้ซึ่งไม่เหนียวรั้งความก้าวหน้าของกลุ่ม และผู้ที่สุภาพจิตจะไม่ถูกทำให้เสียหายจากประสบการณ์กลุ่ม การคัดกรองการกระทำได้หลายอย่างเชื่ โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล สัมภาษณ์เป็นกลุ่ม การกรอกแบบสอบถาม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การเลือกสมาชิกกลุ่มนั้น สมาชิกจะต้องสมัครใจเข้ามาร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีปัญหาหรือความต้องการที่คล้ายคลึงกัน

4.2 ขนาดของกลุ่ม

มาร์เลอ (Mahler, 1969 : 54 – 55) กล่าวว่า สมาชิกของกลุ่มไม่ควรน้อยกว่า 7 คน และไม่ควรเกิน 10 คน เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสสื่อความหมายซึ่งกันและกันได้เต็มที่

คอเรย์ (Corey, 2004: 69) กล่าวว่า จำนวนสมาชิกของกลุ่มควรมี 8 คน จะเอื้อต่อประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษามากที่สุด

กมลรัตน์ กรีทอง (2551: 266) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มควรมีสมาชิกอย่างน้อยที่สุด 4 คน และไม่ควรมากกว่า 12 คน แต่จากประสบการณ์พบว่า จำนวนสมาชิกควรอยู่ในช่วง 6-9 คน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ขนาดกลุ่มควรมีจำนวนสมาชิกประมาณ 6 คน และไม่ควรเกิน 10 คน

4.3 ชนิดของกลุ่ม

แฮนเซน วอร์เนอร์ และสมิธ (Hansen, Warner & Smith, 1976: 366) กล่าวว่า ชนิดของกลุ่มควรจัดเป็นกลุ่มแบบปิด หมายถึง กลุ่มที่ไม่มีการเปิดรับสมาชิกใหม่อีกในระหว่างการดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่ม แม้จะมีสมาชิกลาออกจากรุ่นไปแล้วก็ตาม เพราะการจัดกลุ่มจะทำให้สมาชิกมีปัญหาในเรื่องความไว้วางใจและความสนิทสนม

ราว (Rao, 1981: 177) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มควรเป็นกลุ่มปิด คือ ไม่มีการรับสมาชิกใหม่อีกในระหว่างการให้คำปรึกษา แม้จะมีสมาชิกลาออกไปแล้วก็ตาม เพราะการจัดเป็นกลุ่มเปิดจะทำให้สมาชิกมีปัญหาในเรื่องความไว้วางใจและความสนิทสนม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ชนิดของกลุ่มการให้คำปรึกษานั้น ควรเป็นกลุ่มปิด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความไว้วางใจและความสนิทสนมของสมาชิกในกลุ่ม

4.4 ระยะเวลาและจำนวนครั้ง

แพทเทอร์สัน (Patterson, 1967: 182) กล่าวว่า ควรจัดให้มีการให้คำปรึกษากลุ่ม สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ถ้าช่วงเวลาของการให้คำปรึกษาน้อย อาจจัดให้มีการให้คำปรึกษากลุ่มสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ในแต่ละครั้งที่พบกัน ถ้าสมาชิกเป็นวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ควรใช้เวลา 1 – 1.30 ชั่วโมง ถ้าเด็กระดับประถมศึกษา เวลาที่ใช้ไม่ควรนานเกิน 1 ชั่วโมง อาจจะอยู่ในช่วง 30 – 45 นาที เพราะเด็กอาจเกิดความเบื่อได้

คอเรย์ (Corey, 2004: 69 – 70) กล่าวว่า โดยทั่วไปจะให้คำปรึกษากลุ่ม สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของกลุ่ม หรือประสบการณ์ของผู้นำกลุ่มหรือผู้ให้คำปรึกษา

วัชรีย์ ทรัพย์มี (2549: 182) กล่าวว่า เวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มโดยปกติแล้ว สำหรับกลุ่มวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง หรือ 1 ชั่วโมงครึ่ง แต่ถ้าเป็นกลุ่มเด็กประถมศึกษาเวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะให้คำปรึกษาสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ถ้าช่วงเวลาในการให้คำปรึกษาทั้งหมดมีน้อยอาจจัดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เวลาไม่ควรต่ำกว่า 1 ชั่วโมง หรือไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมง สำหรับจำนวนครั้ง ที่จะพบกันควรกำหนดไว้ประมาณ 6-7 ครั้ง โดยถือเป็นกลุ่มที่ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม สำหรับวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ ควรจะมีระยะเวลาในการให้คำปรึกษาประมาณ 6 – 10 ครั้ง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 60 นาที ถึง 90 นาที

4.5 สถานที่การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรย์ (Corey, 2008: 71-72) กล่าวว่า ในการเตรียมกลุ่มให้คำปรึกษา ความเป็นส่วนตัว ความน่าสนใจและสถานที่เอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์กันเป็นสิ่งที่สำคัญมาก การจัดสถานที่ที่ไม่ดีพอ อาจมีผลทำให้การทำกลุ่มเป็นไปไม่ราบรื่นนัก ดังนั้นความพยายามจะทำให้สถานที่ปลอดภัย เพื่อเอื้อในการทำงานที่ลึกซึ้ง

กมลรัตน์ กรีทอง (2551: 268) กล่าวว่า การจัดสถานที่ควรเป็นห้องที่เป็นสัดส่วน และมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก ควรจัดเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกทุกคนเห็นหน้ากันทั้งหมด อาจจัดเป็นเก้าอี้หรือนั่งพื้นก็ได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า สถานที่ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรเป็นห้องที่มีขนาดพอเหมาะสมกับจำนวนของสมาชิก ลักษณะห้องที่สิ่งภายนอกครอบงำได้น้อย ควรจัดสถานที่ในการให้คำปรึกษาแบบวงกลม

5. ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

คอเรย์ (Corey, 2008: 66-93) ได้กล่าวว่า ระยะเวลาของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรก (Early Stages) และระยะหลัง (Later Stages) ดังต่อไปนี้

1. ระยะแรก (Early Stages) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1.1 ขั้นการสร้างกลุ่ม (Formation of the Group) การที่จะประสบความสำเร็จในการทำกลุ่มให้ปรึกษาจะมากน้อยเพียงใด มักขึ้นอยู่กับการใช้เวลาในการวางแผน ในการวางแผนควรจะเริ่มต้นด้วยการร่างเค้าโครง ที่ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล เป้าหมายของการทำกลุ่ม และสมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมในการทำกลุ่ม

1.2 ขั้นเริ่มต้น (Initial Stage) เป็นขั้นปฐมนิเทศ และการสำรวจ เป็นขั้นในการกำหนดโครงสร้าง การทำความคุ้นเคย รวมถึงการสำรวจคาดหวังของสมาชิกกลุ่มด้วย

1.3 ขั้นเปลี่ยนแปลงลักษณะของกลุ่ม (Transition Stage) เป็นขั้นตอนที่มีความท้าทายในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากในขั้นตอนนี้สมาชิกกลุ่มมักจะมีควมวิตกกังวล มีการใช้กลไกในการป้องกัน มีความขัดแย้ง และมีความไม่สอดคล้องเกิดขึ้นในการทำกลุ่ม

2. ระยะหลัง (Later Stages) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Working Stage) เป็นขั้นที่ทำให้เกิดความ เป็นหนึ่งเดียว และส่งเสริมเจริญความงอกงาม

2.2 ขั้นยุติ (Final Stage) เป็นขั้นที่ทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้ ที่นำ ความรู้หรือการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่ได้เข้าร่วมในการทำกลุ่มไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต และเป็น ขั้นของการยุติการให้คำปรึกษา

2.3 ขั้นประเมินและติดตามผล (Evaluation and follow-up) โดยผู้นำกลุ่มจะมีหน้าที่ในความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการหลังจากกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มสิ้นสุดลง ดังนี้

1). มีการประเมินกระบวนการและผลของการทำกลุ่ม (Evaluation the process and outcomes of a group) ผู้นำกลุ่มทำการประเมินการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งเป็นการประเมินแบบตลอดช่วงของการในการทำกลุ่มให้คำปรึกษา เพื่อติดตามความก้าวหน้า ของสมาชิกกลุ่มในแต่ละคน รวมไปถึงภาพรวมของกลุ่ม

2). ช่วงของการติดตามผลทั้งกลุ่ม (The follow-up group session) ในช่วงนี้ ผู้นำกลุ่มอาจมีการนัดหมายกับสมาชิกกลุ่มมาพบปะกันอีกครั้ง ซึ่งในช่วงนี้อาจจะทำให้ สมาชิกกลุ่มสามารถมองเห็นภาพที่เป็นรูปธรรมของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง รวมไปถึงกับเพื่อน สมาชิกกลุ่มด้วยกัน

3). ช่วงของการติดตามผลเป็นรายบุคคล (Individual follow-up session) ในช่วงนี้ผู้นำกลุ่มจะมีการพบปะกับสมาชิกกลุ่มเป็นรายบุคคล เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้น จาก การวัดก่อนและหลังการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นรายบุคคล ในเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และการปรับตัว

ศิริบุรณ์ สายโกสุม (2555: 21 – 22) กล่าวว่า ระยะเวลาของกลุ่ม กลุ่มไม่ว่าจะเป็น ประเภทใดหรือมีผู้นำแบบใดจะมี 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น ระยะกลางหรือระยะทำงาน และ ระยะยุติหรือระยะสุดท้าย กลุ่มจะพบกันครั้งเดียวหรือกี่ครั้งก็ตามจะต้องผ่าน 3 ระยะนี้เป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้นำจะต้องใส่ใจในแต่ละระยะ

1. ขั้นเริ่มต้น (Beginning Stage)

ระยะแรกเป็นระยะของการแนะนำและอภิปรายถึงเป้าหมายของกลุ่ม อะไรที่อาจเกิดขึ้นในกลุ่ม ความกลัว กฎเกณฑ์ของกลุ่ม ระดับความสบายใจ เนื้อหาของกลุ่ม ในขั้นตอนนี้สมาชิกจะตรวจสอบสมาชิกอื่น และระดับความสบายใจของตนในการเปิดเผยตนเองต่อกลุ่ม ในบางกลุ่ม เช่น กลุ่มงาน การศึกษา และอภิปราย หัวข้อ และประเด็นที่ไม่มีกำหนดไว้ก่อนช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาที่สมาชิกตัดสินใจถึงจุดเน้นของกลุ่ม

การเริ่มต้นอาจใช้เวลาครั้งแรก หรืออาจใช้เวลามากกว่า 2 ครั้ง เพื่อให้สมาชิกรู้สึกไว้วางใจและสบายใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลทีลึกลงไป เช่น กลุ่มในเรื่องจำ ศูนย์บำบัดวัยรุ่น อาจใช้เวลา 3 ครั้งเพื่อพัฒนาบรรยากาศที่เสริมสร้าง สำหรับกลุ่มที่ทำในที่พักอาศัยบางครั้งความในใจระหว่างสมาชิกกลุ่มจะต้องจัดการก่อนที่กลุ่มจะสามารถดำเนินไปสู่ขั้นตอนการทำงาน สำหรับกลุ่มที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ระยะเริ่มต้นอาจใช้ 2 ครั้ง หรือใช้เวลานานกว่านั้น เพราะสมาชิกในตอนเริ่มต้นอาจขาดความไว้วางใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล

สำหรับบางกลุ่มระยะเริ่มต้นอาจใช้เวลาเพียง 2-3 นาที เพราะเป้าหมายมีความชัดเจน ระดับความไว้วางใจ ความสบายใจสูงอยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่น สมาชิกที่พบกันเปิดเผยความรู้สึกเกี่ยวกับการฆ่าตัวตายที่เกิดขึ้น การตาย หรือความเลวร้ายที่เกิดขึ้นอาจใช้เริ่มต้นเพียง 2-3 นาที เพื่อสมาชิกจะได้แลกเปลี่ยนความรู้สึกต่อกัน ผู้นำบางคนใช้เวลานานเกินไปในการละลายพฤติกรรม และพูดถึงกฎเกณฑ์และเป้าหมายของกลุ่ม ผู้นำที่ให้โครงสร้างเพียงเล็กน้อยมักทำให้กลุ่มอยู่ในระยะเริ่มต้นเป็นเวลานานหลายครั้ง ทำให้เกิดพลวัตที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ขณะเดียวกันผู้นำบางคนดำเนินไปสู่ระยะการทำงาน ทำให้สมาชิกไม่สบายใจและรู้สึกโกรธ

2. ขั้นทำงาน (Working Stage)

ระยะกลางหรือระยะทำงาน เมื่อสมาชิกเน้นที่เป้าหมาย ระยะนี้สมาชิกเรียนรู้เนื้อหาใหม่ ๆ อภิปรายหลาย ๆ หัวข้อ ทำงานให้เสร็จหรือเปิดตัวเองต่อกัน และงานการบำบัดเป็นระยะที่สมาชิกได้ประโยชน์จากการเข้ากลุ่ม

ระยะนี้ พลวัตหลายอย่างสามารถเกิดขึ้นเพราะสมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์กันในหลายแบบ ผู้นำจะต้องให้ความสนใจต่อแบบแผนการปฏิสัมพันธ์และเจตคติที่สมาชิกมีต่อกัน และต่อผู้นำ เป็นช่วงเวลาที่สมาชิกจะตัดสินใจว่าตนต้องการจะมีส่วนเกี่ยวข้อง และเปิดตัวเองเพียงใดถ้ามีประเด็นของความแตกต่างทางวัฒนธรรม ผู้นำจำเป็นต้องใส่ใจอย่างใกล้ชิดต่อพลวัตกลุ่ม เพราะสมาชิกอาจแสดงออกและมีปฏิกิริยาแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจทำให้สมาชิกอื่นเข้าใจผิด

3. ขั้นการยุติ (Closing Stage)

การปิดหรือการจบจะใช้เวลาสำหรับการยุติ สำหรับช่วงนี้สมาชิกจะแลกเปลี่ยนสิ่งที่ตนได้เรียนรู้ ตนเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และตนวางแผนจะใช้สิ่งที่ตนได้เรียนรู้ อย่างไรก็ตาม สมาชิกกล่าวอำลาต่อกัน และจัดการกับการจบกลุ่ม

การจบสำหรับบางกลุ่ม การจบอาจเป็นประสบการณ์ทางอารมณ์ บางกลุ่มอาจหมายถึงกลุ่มได้ทำสิ่งที่สมควรจะทำได้ ระยะเวลาในการปิดขึ้นอยู่กับประเภทของกลุ่ม ระยะเวลา การพบกัน และพัฒนาการของกลุ่ม กลุ่มส่วนใหญ่ใช้เวลาในการยุติเพียงครั้งเดียว

จากเอกสารข้างต้น สรุปขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. ขั้นเริ่มต้น คือ ขั้นการปฐมนิเทศเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อันประกอบด้วย การชี้แจง ถึงวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของสมาชิกในกลุ่ม รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เช่น กิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจและยอมรับภายในกลุ่ม
2. ขั้นการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนที่สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสได้พูดคุย แสดงความคิดเห็น หรือได้แบ่งปันประสบการณ์ที่ผ่านมา ให้กับสมาชิกในกลุ่มคนอื่นได้รับรู้ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้เรียนรู้ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผ่านการช่วยเหลือจากกระบวนการกลุ่ม
3. ขั้นการยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการให้คำปรึกษา โดยสมาชิกกลุ่มมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนที่ตนได้เกิดการเรียนรู้ภายในกลุ่ม และนำการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นไปใช้ในชีวิตประจำวัน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในกลุ่มได้รับรู้ พร้อมทั้งให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการอำลากลุ่มสมาชิกในกลุ่ม

6. ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ผสมผสานทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มหลากหลายทฤษฎี เพื่อนำมาพัฒนาคุณลักษณะหรือองค์ประกอบย่อยของความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะมีแนวคิด เป้าหมาย และเทคนิคของทฤษฎีการให้คำปรึกษา ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling Theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ในช่วงแรกเริ่มมีการใช้ชื่อว่าการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non – Directive Counseling) ต่อมาพัฒนาเป็น การให้คำปรึกษา โดยยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client – Centered Counseling) และในปัจจุบันใช้ชื่อว่า การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person – Centered Counseling) โดยผู้ริเริ่มคิดพัฒนาทฤษฎีการให้คำปรึกษาคือ คาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) (Sharf, 2001 : 211)

แนวคิดสำคัญของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

คอเรย์ (Corey, 2012: 263-268) กล่าวถึงแนวคิดสำคัญของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ว่า ประกอบด้วยแนวคิด 2 ประการ ได้แก่ ความไว้วางใจในกระบวนการกลุ่ม และเงื่อนไขสำหรับการให้คำปรึกษาเพื่อเจริญงอกงาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความไว้วางใจในกระบวนการกลุ่ม (Trust in the group process) มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะบรรลุถึงศักยภาพที่ตนมีอยู่ ดังนั้นกลุ่มต้องสร้างบรรยากาศแห่งการยอมรับ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในกลุ่ม สมาชิกแทนที่จะปิดบังก็จะสามารถเปิดเผยตัวเองสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อพฤติกรรมใหม่ ยิ่งถ้าสมาชิกกลุ่มมีความรู้ชีวิตของเขาอยู่ในกลุ่ม และเขาเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เขาก็จะยิ่งมีส่วนร่วมในกระบวนการกลุ่ม โดยไม่ต้องตัดอิสระภายในตนเองออกไป

2. เงื่อนไขสำหรับการให้คำปรึกษาเพื่อเจริญงอกงาม (The counseling conditions for growth) เชื่อว่า “แต่ละบุคคลมีทรัพยากรมหาศาลอยู่ในตนเอง และใช้เพื่อการเข้าใจตนเอง การปรับเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติพื้นฐาน และพฤติกรรมขึ้นาตนเอง ทรัพยากรเหล่านี้สามารถถูกดึงมาใช้ในงานได้ หากมีการสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยทัศนคติแห่งการเอื้ออำนวยความสะดวก ซึ่งทัศนคติที่กล่าวถึงเป็นท่าทีของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งมี 3 ลักษณะด้วยกัน คือ ความจริงใจ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และความเห็นอกเห็นใจ เมื่อผู้นำกลุ่มแสดงท่าทีเหล่านี้ออกมา ก็จะเกิดบรรยากาศแห่งการยอมรับและเป็นห่วงเป็นใยกันภายในกลุ่ม ความไว้วางใจก็จะเกิดขึ้นกับสมาชิกกลุ่ม ไม่มีกำแพงกั้นระหว่างกันและกัน

2.1 ความจริงใจ (Genuineness) คือ การที่ผู้นำกลุ่มเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่ม วางตัวแบบคนธรรมดาทั่วไป ยิ่งวางตัวในระดับแนวเดียวกันกับสมาชิกได้กลมเกลียวมากเท่าใด สมาชิกในกลุ่มก็จะยิ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงและเจริญงอกงามได้มากขึ้นเท่านั้น ท่าทีที่ผู้นำกลุ่มแสดงออกมาต้องตรงหรือสอดคล้อง (Congruence) กับสิ่งที่อยู่ภายในใจของเขาอย่างน้อย

ที่สุดก็ในช่วงเวลาของการบำบัด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้นำกลุ่มที่มีความจริงใจ จะไม่เสแสร้งทำเป็นสนใจ ไม่แสดงการให้ความสนใจหรือเข้าใจแบบหลอก ๆ

2.2 การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขด้วยท่าทีเชิงบวก (Unconditional positive regard and acceptance) คือ เงื่อนไขที่สำคัญประการที่ 2 คือ การยอมรับสมาชิกกลุ่มอย่างไม่มีเงื่อนไขด้วยท่าทีเชิงบวก เมื่อผู้นำกลุ่มแสดงการยอมรับสมาชิกด้วยท่าทีเชิงบวกและไม่ตัดสิน การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการบำบัดก็เกิดขึ้น การยอมรับเชิงบวกคือ การสื่อสารให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงความเป็นห่วงเป็นใยที่ไม่มีเงื่อนไข ไม่มีการตัดสินความรู้สึกนึกคิดของสมาชิก การให้คุณค่าและยอมรับในประสบการณ์ของสมาชิกกลุ่มอย่างไร้อคติ จะเป็นการลดการป้องกันตนเองของสมาชิก เกิดการเปิดเผยตัวเองมากขึ้น และให้ความร่วมมือในการทำกลุ่มบำบัด เมื่อสมาชิกกลุ่มเห็นว่าตนเองได้รับการยอมรับและให้คุณค่าในความเป็นบุคคลของพวกเขา สมาชิกกลุ่มก็จะมีแนวโน้มที่จะก้าวหน้าในทิศทางบวก และเกิดการยอมรับในตนเองมากขึ้น

2.3 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ได้แก่ การเข้าใจด้วยความเห็นอกเห็นใจในกรอบภายในของตัวบุคคลของสมาชิก ผู้นำกลุ่มแสดงความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเขารับรู้ถึงความรู้สึกและประสบการณ์ชีวิตของสมาชิกกลุ่ม และเป็นความสามารถในการเข้าถึงโลกกรอบภายในของตัวบุคคลอื่น เป็นการรับรู้โลกส่วนตัวของผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นโลกส่วนตัวของเราเองอย่างไม่มีที่ผิดเพี้ยน และนี่คือการเห็นอกเห็นใจซึ่งเป็นปัจจัยในกระบวนการบำบัด

เป้าหมายของการให้ปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

โรเจอร์ (Corey, 2008: 248 - 254; citing Rogers, 1987d. The Underlying Theory: Drawn from Experience with Individuals and Groups) ได้ระบุถึงเป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อบุคคลได้ผ่านประสบการณ์กลุ่มด้วยความสำเร็จ ดังนี้

1. สมาชิกกลุ่มจะมีความเปิดเผยและความซื่อสัตย์มากขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกกลุ่มมีความรู้สึกว่า ตนเองได้รับความเข้าใจและการยอมรับมากขึ้น ดังนั้น สมาชิกกลุ่มจะลดการป้องกันตนเอง ลดการสวมหน้ากาก และเต็มใจที่จะเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น
2. สมาชิกกลุ่มจะตระหนักรู้ต่อความรู้สึกของตนเองมากขึ้น อยู่ในโลกของความเป็นจริง และมีความชัดเจนในตนเองมากยิ่งขึ้น
3. สมาชิกกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงเจตคติที่มีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น ทั้งนี้เพราะบรรยากาศของความรู้สึกปลอดภัยภายในกลุ่ม ทำให้สมาชิกกลุ่มไม่เกิดความรู้สึกว่าตนเองถูกคุกคามได้โดยง่าย และสมาชิกกลุ่มจะเข้าใจและยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นเป็นมากขึ้น

4. สมาชิกกลุ่มจะเกิดความรู้สึกซาบซึ้งต่อตนเองในสิ่งที่ตนเองเป็น และเปลี่ยนแปลงตนเองตามทิศทางที่ตนเองกำหนด

5. สมาชิกกลุ่มจะสร้างพลังให้แก่ตนเองด้วยวิธีการใหม่ ๆ และจะเกิดความไว้วางใจในตนเองมากขึ้น

6. สมาชิกกลุ่มจะเกิดความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น เพราะมีความเต็มใจที่จะยอมรับเอกลักษณ์ของตนเอง

เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

คอเรย์ (Corey, 2008 : 264-266) กล่าวว่า ในระยะแรก ๆ โรเจอร์สให้ความสำคัญกับวิธีการในการสะท้อนความรู้สึก แต่หลังจากที่มีการพัฒนาทักษะในการบำบัดแล้ว ได้มีการปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญกับเทคนิคต่าง ๆ ไปสู่ คุณสมบัติส่วนตัว ความเชื่อ เจตคติ ของผู้ให้ปรึกษา และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับปรึกษาเป็นหลัก ดังนั้น เทคนิคต่าง ๆ ไม่ได้ทำหน้าที่แยกออกจากความเป็นบุคคลของผู้เอื้ออำนวยกลุ่ม การเปลี่ยนแปลงทักษะดังกล่าว เป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้รูปแบบของการให้คำปรึกษาที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยที่ผู้เอื้ออำนวยไม่จำเป็นต้องจำกัดตนเอง โดยการใช้เพียงแบบอย่างของโรเจอร์ส แต่จำเป็นต้องค้นหาวิธีการของตนเอง โดยการพัฒนารูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง โดยวิธีการที่นำมาใช้ ควรจะได้รับการปรับให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม นอกจากนั้น วิธีการของผู้นำกลุ่มก็ควรที่จะมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพและรูปแบบของผู้นำกลุ่มด้วยเช่นกัน

รณจวน คำชิรพิทักษ์ (2545 : 269-272) กล่าวถึงเทคนิคพื้นฐานที่สำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่สามารถนำมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม เพื่อมุ่งเน้นการแก้ปัญหาของกลุ่ม ด้วยการติดตามเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของสมาชิกกลุ่ม ดังนี้

1. การฟัง (Listening) เป็นการให้ความสนใจและตั้งใจรับฟังสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดด้วยความสนใจ ทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด รวมทั้งเข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา จับใจความสำคัญในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดได้ถูกต้องทุกประเด็น และไม่วิเคราะห์หรือสรุปประเด็นจนกว่าจะรับฟังจบ การฟังประกอบด้วย

1.1 การใส่ใจ (Attending) เป็นการให้ความสำคัญและการแสดงการยอมรับผู้รับคำปรึกษา ที่แสดงออกได้ด้วยการประสานสายตา ลักษณะท่าทางของร่างกาย การใช้ท่าทางประกอบคำพูด และพฤติกรรมในการพูด

1.2 ท่าทาง (Posture) เป็นการสื่อสารทางร่างกายของผู้ให้คำปรึกษา ที่สื่อถึงความรู้สึกให้เกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษา โดยไม่แสดงความเคร่งเครียดเกินไป มีความผ่อนคลาย แต่ไม่ปล่อยตามสบายจนเกินไป ที่แสดงถึงความไม่ตั้งใจจริง

1.3 กิริยาอาการ (Gesture) เป็นการใช้อาการเคลื่อนไหวของร่างกาย เพื่อสื่อความหมายกับผู้รับคำปรึกษาว่า ผู้ให้คำปรึกษากำลังสนใจ หรือเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา

1.4 พฤติกรรมในการพูด (Verbal behavior) เป็นการพูดที่แสดงถึงความใส่ใจที่สัมพันธ์กับคำพูดหรือวลีที่ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมา

2. การตั้งคำถาม (Questioning) เป็นการช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจตัวผู้รับคำปรึกษามากขึ้น เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจและรู้จักตนเองตามความเป็นจริงมากขึ้น การใช้คำถามที่ดีควรเป็นคำถามที่กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายในใจออกมาให้มากที่สุด หรือเป็นการจูงใจให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกกระจ่างในปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้ให้คำปรึกษาควรมุ่งเน้นการถามคำถามด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับคำปรึกษา มีอิสระที่จะพูดตามที่ต้องการ และเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองมากขึ้นได้

3. การสะท้อน (Reflecting) เป็นการสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจโลกภายในของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย

3.1 การสะท้อนความรู้สึก (Reflecting feeling) เป็นการสะท้อนความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่ยังคลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัด เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง การสะท้อนความรู้สึกเป็นการเร่งความรู้สึกที่ซ่อนเร้นและดึงออกมาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สังเกตเห็นความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.2 การสะท้อนประสบการณ์ (Reflecting experience) เป็นการตอบสนองต่อประสบการณ์โดยรวมที่ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตได้จากภาษากายของผู้รับคำปรึกษา ที่สื่อถึงความรู้สึกต่าง ๆ ของตนเอง เช่น การพูดเร็ว การหายใจหอบ การถอนใจ หน้าแดง มือสั่น เป็นต้น โดยผู้ให้คำปรึกษาจะอธิบายถึงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นก่อน แล้วจึงสะท้อนสิ่งที่สังเกตเห็นออกไป

3.3 การสะท้อนเนื้อหา (Reflecting content) เป็นการสะท้อนความคิดหรือความเห็นสำคัญของผู้รับคำปรึกษา โดยการใช้ภาษาที่สั้นและเป็นคำพูดของผู้ให้คำปรึกษาเอง โดยอาจจะเป็นการกล่าวซ้ำข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมา หรือเน้น

ความสำคัญให้แก่ผู้รับคำปรึกษา สะท้อนเนื้อหาจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ออกมาได้

4. การสรุปความ (Summarizing) เป็นการเน้นความคิดต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษาที่กระจัดกระจายในระหว่างการให้คำปรึกษาให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา ตลอดทั้งก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและอบอุ่นใจต่อผู้รับคำปรึกษาว่า ผู้ให้คำปรึกษาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดตลอดเวลา การสรุปความเป็นการหยิบยกประเด็นหรือเรื่องราวสำคัญของเนื้อหาที่พูด หรือความรู้สึกในขณะนั้น นอกจากนั้น ยังเป็นการสรุปความคืบหน้าของกระบวนการในการให้ความช่วยเหลืออีกด้วย

2. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory)

ผู้นำของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ คือ ฟริตซ์ เพิร์ล (Fritz Perls) และลอรา เพิร์ล (Laura Perls) โดยมีข้อสันนิษฐานว่า การที่จะเข้าใจมนุษย์ จะต้องเข้าใจบริบทแวดล้อมของเขาด้วย จุดมุ่งหมายพื้นฐานของกลุ่มเกสตัลท์ คือ การทำให้สมาชิกของกลุ่มสามารถเพิ่มการตระหนักรู้เกี่ยวกับอะไรก็ตามที่สมาชิกในกลุ่มกำลังประสบอยู่ และเพิ่มคุณภาพของการสัมผัสกับบุคคลอื่น

แนวคิดสำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์

ข้อสันนิษฐานเบื้องต้นของการบำบัดแบบเกสตัลท์ คือ บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการ “ควบคุมตนเอง” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเขามีการตระหนักรู้อย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นทั้งภายในตัวและรอบ ๆ ตัว เพราะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่แต่ละคนถูกตรึงอยู่นั้น ไม่เคยตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้อย่างครบถ้วน จึงเกิดการปรับตัวที่สร้างสรรค์ขึ้น และลักษณะตัวคนต่าง ๆ ของแต่ละคนจะสูญเสียไปจากการตระหนักรู้ การบำบัดรักษาทั้งรายบุคคลและกลุ่มนั้น จะพยายามหลีกส่วนต่าง ๆ ที่สูญหายไปให้กลับคืนตัวขึ้นมา และถ้าเป็นไปได้ ในส่วนที่คืนกลับนั้น รวมเข้ากับการประพฤติปฏิบัติที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (Corey, 2008: 282-289)

1. ทฤษฎีองค์รวม (Holism) ซึ่งองค์รวมเป็นหลักพื้นฐานหลักการหนึ่งของการบำบัดแบบเกสตัลท์ โดยส่วนรวมมีค่ามากกว่าผลรวมของส่วนย่อย กล่าวคือ ความเข้าใจในตนเองจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้พิจารณาทุก ๆ ด้านของบทบาทหน้าที่ การปฏิบัติแบบเกสตัลท์จึงให้ความสนใจกับความนึกคิด ความรู้สึก พฤติกรรม ร่างกาย และความฝัน

2. ทฤษฎีสนาม (Field Theory) สิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของสนามซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ และต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

3. กระบวนการสร้างความชัดเจนของภาพ (The Figure-Formation Process) สิ่งที่เห็นมอญนั้นจำแนกออกเป็น “ภาพและพื้นหลัง” ส่วนจุดที่เรียกความสนใจที่ค่อย ๆ ปรากฏชัดขึ้นมานั้น ถูกเรียกว่า ภาพ กระบวนการสร้างความชัดเจนของภาพจึงเป็นร่องรอยที่บอกให้ทราบว่า ลักษณะบางอย่างของสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นมาจากพื้นฐานจนกลายเป็นจุดที่เรียกความสนใจ

4. การควบคุมตนเองของอินทรีย์ (Organismis Self-Regulation) เมื่อความสมดุลถูก “รบกวน” ด้วยความต้องการ ความรู้สึก หรือความสนใจ อินทรีย์จะจำแนกวิธีการที่ใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ อินทรีย์จะควบคุมตนเองได้ดีเพียงใด จะขึ้นอยู่กับความสามารถและพลังของสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการลงมือปฏิบัติและทำการสัมผัสเพื่อทำให้เกิดการกลับสู่สภาวะสมดุล และความเจริญงอกงาม

5. การตระหนักรู้ (Awareness) คือ การให้ความสนใจกับโครงสร้าง ประสบการณ์ และการตระหนักรู้ในสิ่งที่ประสบ และวิธีการในการประสบ โดยผู้นำกลุ่มมักจะใช้คำถาม อะไร และ อย่างไร ในทุก ๆ ช่วงเวลาในการให้คำปรึกษา เพื่อให้สมาชิกได้ตระหนักรู้อย่างต่อเนื่อง

6. ที่นี่และเดี๋ยวนี้ (Here and Now) การมุ่งเน้นภาวะ “ที่นี่ และ เดี๋ยวนี้” ช่วยกระตุ้นจิตใจของสมาชิกให้เกิดความตื่นตัว มีส่วนร่วม และมีชีวิตชีวา ผู้นำกลุ่มจะนำสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาในอดีตมาสู่ปัจจุบัน โดยการนำสถานการณ์ในอดีตกลับมาเสมือนว่าเกิดขึ้นในปัจจุบัน

7. ภาระค้างใจและการหลีกเลี่ยง (Unfinished Business) การประสบกับอารมณ์ที่เจ็บปวดต่าง ๆ อารมณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นจะกลายเป็นคลื่นใต้น้ำที่รบกวนเราตลอดเวลา และยังขัดขวางไม่ให้เราใช้ชีวิตได้อย่างเต็มที่

8. การสัมผัสและการรบกวนการสัมผัส (Contact and Disturbances to Contact) เมื่อใดที่เราสัมผัสสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน การสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมจะถูกทำให้จางลงได้หลาย ๆ วิธี ซึ่งจะทำให้เราได้รับการปกป้องจากประสบการณ์เดิมและอยู่กับปัจจุบันอย่างเต็มที่

9. พลังงานและอุปสรรคขัดขวางพลัง (Energy and Blocks to Energy) สำหรับพลังงานเป็นสิ่งสำคัญในทฤษฎีนี้ และพลังงานที่ถูกขัดขวางยังเป็นการต่อต้านอีกด้วย เช่น ไหล่ตึง ตัวเกร็ง ปากสั่น เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่แสดงออกทางร่างกาย

เป้าหมายของทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์

เป้าหมายเบื้องต้นของการบำบัดแบบเกสตัลท์ คือ การบรรลุถึงการตระหนักรู้ ซึ่งการตระหนักรู้ ทำให้มีตัวเลือกมากขึ้น (greater choice) การตระหนักรู้ประกอบด้วยการรู้จักสิ่งแวดล้อม การรู้จักตนเอง การยอมรับตนเอง และมีความสามารถในการสัมผัส การตระหนักรู้ทำให้ผู้การให้คำปรึกษาสามารถเผชิญหน้าและยอมรับส่วนที่เคยปฏิเสธ ในขณะที่เดียวกันก็มีความเข้าใจในประสบการณ์อย่างเต็มที่ (Corey, 2008: 282-283) โดยจุดมุ่งหมายสำหรับการให้บรรลุใน “ระดับกลุ่ม” ประกอบด้วย

1. เรียนรู้ว่าควรจะทำอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาอย่างไร สำหรับพวกเขาปรารถนาหรือต้องการ
2. เรียนรู้ว่าจัดการอย่างไร ให้มีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดความขัดแย้งภายใน
3. เรียนรู้ว่าจะให้การสนับสนุนและให้พลังงานแก่กันและกันได้อย่างไร
4. มีความสามารถที่จะทำลายซึ่งกันและกัน ในการผลักดันให้ข้ามเขตแดนความรู้สึกปลอดภัย และสิ่งที่ยูอยู่แล้ว
5. สร้างสรรค์ชุมชนบนพื้นฐานของความไว้วางใจ ซึ่งจะเปิดทางให้ไปถึงระดับการทำงานที่ลึกและมีความหมาย
6. เรียนรู้ว่าจะให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กันและกันอย่างไร
7. เรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายในกลุ่มอย่างไร แทนการพึ่งพาผู้นำกลุ่มในฐานะผู้บังคับการ

เทคนิคของทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์

การให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ เป็นการให้คำปรึกษาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของที่นี่ และเดี๋ยวนี้ (The Here and Now) ซึ่งให้ความสำคัญต่อทางเลือกของบุคคลและความรับผิดชอบของบุคคล ตลอดจนการให้ความสนใจพิเศษต่อการดำรงอยู่ตามที่บุคคลประสบกับการดำรงอยู่นั้นและยืนยันถึงความสามารถเพื่อความมั่งคั่งของมนุษย์ (เสรี ใหม่จันทร์, 2553: 111)

เทคนิคในการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ได้แก่

1. เทคนิคการเพ้อฝัน (Fantasy) เป็นการให้ผู้รับคำปรึกษาพยายามใช้จินตนาการโดยเปรียบเทียบการรับรู้ในลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง (Identify) ว่าเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วบรรยายออกมา
2. การอยู่กับความรู้สึก (Staying with Feeling) คือ เทคนิคที่ให้สมาชิกกลุ่มกล่าวถึงความรู้สึกที่ไม่น่าพึงพอใจของตนเองและต้องการหลีกเลี่ยงจากความรู้สึกดังกล่าว ผู้นำ

กลุ่มแนะนำให้สมาชิกกลุ่มเผชิญความรู้สึกดังกล่าวในปัจจุบันขณะ และเข้าถึงความรู้สึกและการกระทำที่ตนเองต้องการหลีกเลี่ยง ในระดับที่ลึกซึ้งมากขึ้น การเผชิญและประสบกับความรู้สึกดังกล่าว นอกจากจะเป็นการแสดงความกล้าหาญแล้ว ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะอดทนต่อความเจ็บปวด อันเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปลดปล่อย และเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความงอกงามได้อีกด้วย

3. เทคนิคการเล่นสวมบทบาท (Role Playing) เป็นการแสดงบทบาทบนเก้าอี้ที่ว่างเปล่า เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เผชิญเหตุการณ์จากจินตนาการด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนไปนั่งเก้าอี้ตรงข้ามและแสดงบทบาทในสิ่งที่ขัดแย้งตามความรู้สึกในอุดมคติที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้ความรู้สึกทั้งสองด้านของผู้รับคำปรึกษาชัดเจนขึ้น

4. การพูดรอบวง (Making the Rounds) คือ เทคนิคที่กระตุ้นให้สมาชิกเดินไปรอบ ๆ สมาชิกกลุ่มแต่ละคนและพูดกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในสิ่งที่ตนเอง มักจะไม่ได้สื่อสารด้วยการพูด เพื่อให้สมาชิกสามารถรู้สึกได้อย่างเต็มที่ต่อประสบการณ์ของตนเอง

5. การเผชิญหน้า (Confrontation) คือ เทคนิคที่ผู้นำกลุ่มชี้และยืนยันให้สมาชิกกลุ่มเข้าใจและตระหนักถึงความไม่สอดคล้องของตนเอง และตระหนักถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้วยการให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตของตนเองใหม่ ดังนั้น ผู้รับคำปรึกษาจำเป็นที่จะต้องระบุถึงความไม่สอดคล้อง ความขัดแย้ง หรือสาระที่ยุ่งเหยิง ในการแสดงพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาจะสามารถแสดงทักษะเกี่ยวกับการแก้ไขความไม่สอดคล้องดังกล่าวแล้วจึงจะระบุกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขความขัดแย้งในตนเองได้

3. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Group Counseling Theory)

คอเรย์ (Corey, 2004: 359-360) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม หมายถึง การประยุกต์ใช้เทคนิคและกระบวนการที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้โดยมีข้อสันนิษฐานสำคัญ 2 ประการ คือ พฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ ที่เป็นปัญหาส่วนใหญ่นั้นเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และปรับเปลี่ยนได้ด้วยการเรียนรู้ใหม่ ดังนั้น การให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยมจึงมุ่งเน้นการสอนทักษะการจัดการชีวิตเพื่อที่จะสามารถควบคุมชีวิตของตนเองและจัดการกับปัญหาทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สมาชิกกลุ่มจะได้รับการส่งเสริมให้ทดลอง พฤติกรรม ความคิด และความรู้สึก ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการมีส่วนร่วมในประสบการณ์ ด้านการศึกษา นอกจากนั้นการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมยังตั้งข้อสันนิษฐานว่า พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกคือ ปัญหา ไม่ใช่เพียงแค่อาการที่เกิดจากปัญหา

เท่านั้น ดังนั้น การแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหาจึงจะสามารถแก้ไขที่ตัวปัญหาได้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสามารถนำไปสู่ความเข้าใจตนเองได้มากขึ้น การให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยมใช้วิธีการในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning theory) ดังนั้น จึงเป็นกลุ่มที่มุ่งเน้นทางด้านพฤติกรรมและความคิด (Cognitive-behavioral groups) มากกว่าที่จะเป็นกลุ่มการให้คำปรึกษาแบบดั้งเดิมที่มุ่งเน้นด้านพฤติกรรมแต่เพียงอย่างเดียว

แนวคิดสำคัญของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม

คอเรย์ (Corey, 2004: 360-356) กล่าวถึงการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมว่า เป็นการนำหลักการและกระบวนการของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นการทดลองด้วยหลักการของการเรียนรู้อย่างเป็นระบบมาใช้ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปรับตัวที่ผิดพลาดของบุคคล ดังนั้น คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยมจึงเป็นการยึดมั่นในระบบที่มีความเฉพาะเจาะจง และสามารถวัดได้คุณลักษณะดังกล่าว มีดังนี้

1. การประเมินพฤติกรรม (Behavioral assessment) เป็นกระบวนการที่จะได้รับข้อมูล เพื่อเป็น แนวทางสำหรับการวางแผนการให้คำปรึกษา สำหรับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน และเพื่อช่วยวัดประสิทธิผลของการให้คำปรึกษา สไปเกลอร์และโกเวียร์มอนท์ (Corey, 2004: 361 citing Spiegler & Goveremont, 2003) กล่าวถึงคุณลักษณะ 5 ประการของกระบวนการประเมินพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมบำบัด ดังนี้

- 1). มีจุดประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา
- 2). ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันและเงื่อนไขต่าง ๆ ในชีวิตของผู้รับคำปรึกษา
- 3). มีการนำตัวอย่างพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา ไปเป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับคำปรึกษาในสถานการณ์ต่าง ๆ
- 4). มีความเฉพาะเจาะจง มากกว่าที่จะคำนึงถึงบุคลิภาพโดยรวมของผู้รับคำปรึกษา
- 5). เป็นการบูรณาการและมีความต่อเนื่อง

2. เป้าหมายการบำบัดที่เที่ยงตรง (Precise therapeutic goals) ในกลุ่มการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม จะมีการระบุเป้าหมายที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการที่จะบรรลุ เพื่อกำหนดแนวทางในการให้คำปรึกษา สมาชิกกลุ่มต้องชี้แจงถึงปัญหาทางพฤติกรรมที่ชัดเจนซึ่ง

ตนเองต้องการจะเปลี่ยนแปลงและระบุทักษะใหม่ ๆ ที่ตนเองต้องการเรียนรู้เป้าหมายประกอบด้วย การลดความวิตกกังวลในการทดสอบ การจัดการความกลัวที่ไม่มีเหตุผล ซึ่งรบกวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การจัดการกับความซึมเศร้า การลดน้ำหนัก และการเลิกติดสารเสพติด (เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ หรือการเสพยาเสพติดอื่น) ส่วนทักษะใหม่ ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการที่จะมี ประกอบด้วย

- 1). ร้องขออย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาในสิ่งที่ตนเองต้องการ
- 2). ต้องการการผ่อนคลายทางด้านร่างกายและจิตใจ
- 3). พัฒนาวิธีการควบคุมตนเอง เช่น การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ควบคุมการรับประทานอาหาร และการจัดการความเครียด
- 4). การแสดงออกอย่างเหมาะสมโดยปราศจากความก้าวร้าว
- 5). ควบคุมพฤติกรรมหรือความคิดของตนเองเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง
- 6). เรียนรู้ที่จะให้และรับข้อมูลย้อนกลับทั้งทางบวกและทางลบ
- 7). ยอมรับและท้าทายรูปแบบความคิดและความเชื่อที่เป็นการทำลายตนเอง
- 8). เรียนรู้ทักษะการสื่อสารและทักษะทางสังคม
- 9). พัฒนากลยุทธ์การแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน
- 10). เรียนรู้การจัดการกับความเครียดหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความโกรธ

3. แผนการบำบัดรักษา (Treatment plan) หลังจากที่ได้สมาชิกได้ระบุเป้าหมายเฉพาะเป็นของตนเองอย่างชัดเจนแล้วก็จะมีการกำหนดแผนการบำบัดรักษา เพื่อบรรลุเป้าหมายเทคนิคต่าง ๆ ทางพฤติกรรม คือ การมุ่งเน้นการปฏิบัติจริง ในเบื้องต้นแผนการเหล่านี้จะได้รับเสนอแนะจากผู้นำกลุ่มก่อน หลังจากนั้นสมาชิกกลุ่มจะต้องร่วมมือกับผู้นำกลุ่มระดมความคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติ ทำดีที่สุดแล้วผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าตนเองจะใช้กลยุทธ์หรือการกระทำใด

4. การประเมินเชิงปรนัย (Objective evaluation) เมื่อระบุพฤติกรรมเป้าหมาย ระบุเป้าหมายการบำบัดรักษาและวิเคราะห์วิจารณ์กระบวนการบำบัดรักษาแล้วจะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ของการบำบัดรักษาอย่างเป็นปรนัย เนื่องจากกลุ่มทางด้านพฤติกรรมให้ความสำคัญกับการประเมินประสิทธิภาพของเทคนิคต่าง ๆ ที่สมาชิกนำมาใช้ ดังนั้น การ

ประเมินความก้าวหน้าของผู้รับคำปรึกษาให้บรรลุต่อเป้าหมายของตนเอง จะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ช่วงการให้คำปรึกษาที่ตามมา เพื่อที่สมาชิกจะสามารถตัดสินใจได้ว่า ตนเองสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ นอกจากนั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ตลอดเวลาแก่สมาชิกก็เป็นส่วนที่สำคัญของพฤติกรรมบำบัดแบบกลุ่มอีกด้วย

เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม

คอเรย์ (Corey, 2012: 259-269) กล่าวถึงเป้าหมายหลัก 2 ประการ ของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยมคือ

1. เพื่อช่วยให้สมาชิกกลุ่มแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดพลาด
2. เพื่อช่วยให้สมาชิกกลุ่มเรียนรู้รูปแบบพฤติกรรมใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม

คอเรย์ (Corey, 2004: 366-371) เสนอเทคนิค ต่าง ๆ ในขั้นปฏิบัติการของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม ดังต่อไปนี้

1. การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือที่สำคัญสำหรับกลุ่มด้านพฤติกรรม เพราะเป็นเหตุการณ์เฉพาะที่ทำให้การตอบสนองเกิดขึ้นได้อีก นอกจากการเสริมแรงจากผู้นำกลุ่มแล้ว สมาชิกกลุ่มก็สามารถเสริมแรงซึ่งกันและกันได้ด้วยการชื่นชม การยอมรับ การสนับสนุน และการใส่ใจ ในการเริ่มต้นการให้คำปรึกษาในแต่ละช่วง สมาชิกควรที่จะกล่าวถึงความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลวของตนเอง ทั้งนี้การเสริมแรงจะบ่งบอกถึงการเปลี่ยนแปลงทางบวกในการนำการเรียนรู้ไปใช้ปฏิบัติในชีวิตประจำวัน และทำให้สมาชิกมองเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ การรายงานความสำเร็จไม่ว่าจะอยู่ในระดับมากหรือน้อยแค่ไหนก็ตาม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงตนเอง การเสริมแรงและการสนับสนุนจากกลุ่มจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ถ้าสมาชิกยังคงได้รับประโยชน์อยู่ การเสริมแรงทางสังคมเป็นวิธีการที่ทรงพลังในการหล่อหลอมพฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้ นอกจากนั้นการเสริมแรงให้แก่ตนเองก็เป็นวิธีการที่สำคัญในการช่วยเหลือสมาชิกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ สมาชิกกลุ่มจะถูกสอนวิธีการในการเสริมแรงให้แก่ตนเองเพื่อเพิ่มพูนการควบคุมตนเองและลดการพึ่งพาผู้อื่นได้

2. การเป็นตัวอย่าง (Modeling) เป็นกระบวนการซึ่งสมาชิกกลุ่มเรียนรู้จากการสังเกตและการเลียนแบบ ผู้นำกลุ่มสามารถนำการเป็นตัวอย่างด้านการแสดงบทบาทไปใช้เป็นเครื่องมือในการสอนที่ทรงพลังมากที่สุดประการหนึ่ง สมาชิกกลุ่มก็สามารถเป็นตัวอย่างสำหรับสมาชิกกลุ่มคนอื่นได้เช่นกัน การเป็นตัวอย่างเป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในกลุ่มทางด้านการพฤติกรรมจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มการฝึกทักษะ และกลุ่มการฝึกฝนทางด้านการ

แสดงออกที่เหมาะสม คุณลักษณะของตัวแบบที่เหมาะสมควรมีความคล้ายคลึงกับสมาชิกกลุ่มในด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ และทัศนคติ เนื่องจากมีแนวโน้มที่ง่ายต่อการเลียนแบบมากกว่าต้นแบบที่แตกต่างกับสมาชิกกลุ่ม นอกจากนั้น ตัวแบบจะต้องเป็นผู้ที่แสดงออกถึง ความอบอุ่น และแสดงการเป็นตัวแบบต่อหน้าสมาชิกกลุ่ม ตลอดจนการให้การเสริมแรงเมื่อมีการเลียนแบบพฤติกรรมเกิดขึ้นด้วย

3. การชักซ้อมพฤติกรรม (Behavior rehearsal) เป็นเทคนิคการฝึกพฤติกรรมใหม่ในช่วงการรับคำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยมีเป้าหมายเพื่อที่สมาชิกกลุ่มจะสามารถนำพฤติกรรมไปใช้ในสถานการณ์ ในชีวิตประจำวันได้ การฝึกพฤติกรรมใหม่ จะต้องอยู่ในบริบทที่ปลอดภัยและมีลักษณะคล้ายคลึงกับความเป็นจริง เพื่อที่สมาชิกกลุ่มจะสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตจริงได้ การชักซ้อมพฤติกรรมเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์สำหรับการสอนทักษะทางสังคม ทั้งนี้ การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการชักซ้อมพฤติกรรม เมื่อสมาชิกกลุ่มสามารถชักซ้อมพฤติกรรมในกลุ่มได้เป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกกลุ่มจะต้องนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ ดังนั้นผู้นำกลุ่มจำเป็นต้องเตือนให้สมาชิกทำการบ้านที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และทำการตรวจสอบการทำการบ้านที่สมาชิกได้รับมอบหมายทุกครั้งก่อนที่จะดำเนินการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง

4. การสอน (Coaching) เป็นกระบวนการในการเสนอหลักการสำหรับการปฏิบัติ พฤติกรรมที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพ การสอนจะได้ผลดีที่สุดโดยที่ผู้สอนนั่งอยู่ด้านหลังของสมาชิกกลุ่มที่กำลังทำการชักซ้อมอยู่ เมื่อสมาชิกกลุ่มเริ่มติดขัดและไม่รู้ว่าจะทำอย่างไร ต่อไป สมาชิกกลุ่มคนอื่นสามารถกระซิบเพื่อให้คำแนะนำได้ หลังจากการชักซ้อมด้วยการฝึกฝนสัก 1 หรือ 2 ครั้ง อาจจะลดการฝึกฝนลงโดยที่สมาชิกกลุ่มสามารถแสดงบทบาทสมมติต่อไปได้และสมาชิกกลุ่มสามารถทำการชักซ้อมด้วยตนเอง ก่อนที่จะพยายามลองแสดงบทบาทใหม่ในชีวิตจริง

5. การมอบหมายการบ้าน (Homework assignment) เป็นเทคนิคที่มีจุดประสงค์ เพื่อให้สมาชิกนำสิ่งที่ได้สำรวจในช่วงของการให้คำปรึกษาไปใช้ปฏิบัติในชีวิตประจำวัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความคืบหน้าของการให้คำปรึกษา ซึ่งจะต้องเป็นทั้งการพูดคุยและการกระทำ สมาชิกกลุ่มจำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการมอบหมายการบ้าน เพื่อที่สมาชิกกลุ่มจะมีความร่วมมือด้วยใจ และมีแรงจูงใจในการทำการบ้านที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการบีบบังคับ นอกจากนั้นผู้นำกลุ่มจำเป็นต้องติดตามผลการทำการบ้าน เพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดกับสมาชิกกลุ่ม

6. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หลังจากที่มีสมาชิกฝึกฝนพฤติกรรมใหม่ทั้งในช่วงของการให้คำปรึกษา หรือการทำการบ้านที่ได้รับมอบหมายในชีวิตประจำวันแล้ว ผู้นำกลุ่มหรือสมาชิกคนอื่นสามารถสร้างความประทับใจแก่สมาชิกได้ด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับทั้งในรูปแบบของการชื่นชมและให้กำลังใจในการแสดงพฤติกรรม หรือการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนความผิดพลาดได้ การให้ข้อมูลย้อนกลับมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์มีความเฉพาะเจาะจง

7. การปรับโครงสร้างความคิด (Cognitive restructuring) คือ กระบวนการในการระบุและประเมินความคิด การทำความเข้าใจ ผลกระทบของความคิดที่มีต่อพฤติกรรมด้านลบและการเรียนรู้ที่จะแทนที่ความคิดดังกล่าวด้วยความคิดที่เหมาะสมและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ดังนั้นกระบวนการด้านความคิดจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในบริบทของกลุ่ม สมาชิกมักจะเผยให้เห็นถึงความคิดที่พ่ายแพ้ต่อตนเอง และการพูดถึงตนเองในด้านลบ เมื่อตนเองประสบกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด ดังนั้นในเบื้องต้นสมาชิกกลุ่มจะได้รับการสอนในกลุ่มเพื่อฝึกหัดในการแยกแยะความแตกต่างระหว่างการพูดประโยคที่พ่ายแพ้ต่อตนเองกับประโยคที่เป็นประโยชน์กับตนเอง หลังจากนั้นสมาชิกกลุ่มสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน และเสนอรูปแบบในการวิเคราะห์ความคิดที่หลายหลาย เมื่อสมาชิกสามารถเลือกคำพูดที่แสดงถึงความคิดที่สมเหตุสมผลได้แล้ว ก็จะมีการแสดงตัวแบบด้านความคิด โดยสมาชิกใช้การจินตนาการถึงการที่ตนเองต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด แล้วจึงแทนที่คำพูดที่พ่ายแพ้ต่อตนเองด้วยคำพูด ที่เป็นประโยชน์กับตนเอง หลังจากนั้นสมาชิกกลุ่มจึงทำการซักซ้อมทางด้านความคิด โดยสมาชิกกลุ่มเลียนแบบตัวแบบ และได้รับข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกกลุ่มคนอื่น ๆ หลังจากการทดลองหลาย ๆ ครั้งในกลุ่มแล้ว สมาชิกกลุ่มจะได้รับการมอบหมายงานด้วยการใช้ประโยคใหม่ ก่อนที่จะลองพูดด้วยวิธีใหม่ ๆ ในชีวิตจริง ในขั้นตอนสุดท้ายของการปรับโครงสร้างความคิด จะมีการมอบหมาย การบ้านในช่วงสุดท้ายของการพบปะในแต่ละครั้ง และจะได้รับการตรวจสอบในการพบปะในครั้งต่อไป เมื่อสมาชิกมีพัฒนาการก็จะมีมอบหมายงานในระดับที่ยากขึ้นต่อไปตาม

8. การจัดการ/การควบคุมตนเอง (Self-mangement) ผู้นำกลุ่มสอนให้ผู้รับคำปรึกษาให้หลักการให้รางวัลและการปรับพฤติกรรม เพื่อจัดการกับพฤติกรรมของตน เริ่มต้นโดยการให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดปัญหาและกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หลังจากนั้นให้บันทึกประเมินพฤติกรรมที่ต้องการปรับในทุกสัปดาห์ การบันทึกพฤติกรรมมีผลให้เพิ่มความรู้ตัวมากขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาร่วมกันกำหนดพฤติกรรมที่สร้างขึ้นใหม่ โดยที่ผู้ให้คำปรึกษา

จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามบริบทและเวลาที่กำหนดไว้ การควบคุมตนเองนี้เรียกอีกอย่างหนึ่ง Self-monitoring ถ้าผู้รับคำปรึกษาสามารถควบคุมตนเองให้ทำได้ตามที่กำหนดไว้ เขาจะให้รางวัลตนเอง (ดวงมณี จงรักษ์, 2549 : 195)

4. ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Theory : REBT)

อัลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis, 1984: 75) เป็นผู้นำของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีแนวคิดที่พอจะสรุปสาระสำคัญได้ว่า บุคคลในสังคมเป็นจำนวนมากวิธีการคิดที่ไร้เหตุผล ซึ่งความคิดความเชื่อไร้เหตุผลเหล่านี้ จะนำไปสู่การมีอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การให้คำปรึกษาแก่บุคคลเหล่านี้จึงต้องช่วยให้เขาเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนจากการเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล มาเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผลมากขึ้น

แนวคิดสำคัญของทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

คอเรย์ (Corey.2012: 377-378) ได้ตั้งสมมติฐานบางประการของ REBT ซึ่งมีหลักการต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. ความคิด ความรู้สึก และการแสดงพฤติกรรมมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและมีอิทธิพลต่อกันและกัน
2. เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้น เรามีแนวโน้มที่จะสร้างความเชื่อที่ไร้เหตุผลเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น อันที่จริงแล้วไม่ใช่เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบ แต่เป็นความเชื่อของเราที่มักนำไปสู่ปัญหาทางจิต
3. ถ้าเราอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง เราจำเป็นต้อง ยอมรับเราเองเป็นตัวการของความคิด อารมณ์ และการกระทำที่เราบกรวนตัวเอง พิจารณาว่าเราคิด รู้สึก และปฏิบัติอย่างไรเมื่อเราบกรวนตัวเองโดยไม่จำเป็น และตั้งใจเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ได้
4. จุดเริ่มต้นของการบกรวนทางด้านอารมณ์ (Origins of emotional disturbance) คือ เวลาที่เราถูกรบกรวนทางอารมณ์ เราจะเกิดความรู้สึกว่า “ต้อง” “ควรจะ” อย่างนั้นอย่างนี้และเราจะปล่อยตัวเองให้เป็นไปตามนั้น จนตัวเราถูกรบกรวนในที่สุด เอลลิส (Corey.2012: 378; citing Eills, 2001a, 2001b) กล่าวว่า ความรู้สึกวิตกกังวล ซึมเศร้า เจ็บ อับอาย โกรธ และรู้สึกผิด เกิดจากระบบความเชื่อที่ตั้งบนแนวคิดไร้เหตุผล ซึ่งเรามักได้รับมาแต่เด็ก โดยความเชื่อที่ผิด ๆ สามารถแบ่งออกเป็น ต้อง เป็น 3 ประเภทคือ ฉันจะต้องทำให้ดีและเป็นที่ยอมรับจากผู้ที่สำคัญต่อเรา ต้องเป็นที่ยอมรับ ไม่เช่นนั้นก็เป็นคนไม่มีค่า คุณจะต้องดูแลฉันให้ดี

ทุกสถานการณ์ทุกโอกาส เมตตา รัก และเป็นธรรม ถ้าทำไม่ได้ก็ไม่ได้เรื่อง สภาพความเป็นอยู่ของ ฉันจะต้องสบายที่สุด เพื่อให้ฉันจะได้ทุกอย่างที่ไขว่คว้าอย่างง่าย ๆ ถ้าแล้วก็แย่เซบ ฉันทนไม่ได้หรอก ชีวิตแบบนี้ฉันอยากสบาย

5. การเผชิญหน้ากับความเชื่อไร้เหตุผล (Confronting Irrational Beliefs) ผู้นำกลุ่มแบบเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยการสอนทฤษฎี A-B-C ให้แก่สมาชิก เมื่อสมาชิกพบว่า พวกเขามีความเชื่อที่ไร้เหตุผลและค่านิยมที่เกี่ยวกับการรบกวนทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมอย่างไร สมาชิกก็พร้อมที่จะโต้แย้ง (Dispute) กับความเชื่อและค่านิยมนั้น

6. การประเมินตนเองและการเรียนรู้เพื่อยอมรับตนเอง กล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มไม่เพียงแค่ว่าจะประเมินการกระทำและพฤติกรรมของตนเองว่า ดี หรือ เลว มีคุณค่า หรือไม่มีคุณค่า เพียงเท่านั้น แต่ยังประเมิน ในฐานะที่เป็นบุคคล โดยองค์รวมที่มีพื้นฐานอยู่ที่การกระทำของตนเองบ่อยครั้งที่บุคคลมักจะประเมินตนเองว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถและไร้ค่า กระบวนการประเมินตนเองนี้เป็นส่วนหนึ่งของแหล่งข้อมูลที่สำคัญของการรบกวนทางอารมณ์ตนเอง

เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเลือกนำไปใช้ได้ตามความเหมาะสมของผู้รับคำปรึกษาและปัญหาของเขา เทคนิคการให้คำปรึกษาในทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มเทคนิคด้านการรู้คิดหรือเทคนิคทางการคิด (Cognitive Techniques) เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล และพัฒนาความคิดความเชื่อที่มีเหตุผล ซึ่งประกอบด้วยเทคนิคหลายประการ เช่น

1.1 เทคนิคการโต้แย้งเพื่อจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล (Disputing of Irrational Beliefs) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้การโต้แย้งหรือท้าทายผู้รับคำปรึกษาใช้เหตุผลในการคิดพิจารณา เพื่อจัดหรือเอาชนะความเชื่อที่ไร้เหตุผล

1.2 เทคนิคการทำการบ้านเพื่อฝึกการคิดหรือเทคนิคการคิดให้เป็น การบ้าน (Cognitive Homework) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษามอบให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง

1.3 เทคนิคการปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาหรือเทคนิคการปรับเปลี่ยน การใช้ถ้อยคำ (Changing One's Language) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ภาษาของผู้รับคำปรึกษาให้เหมาะสมขึ้น

1.4 เทคนิคการใช้อารมณ์ขัน (Humor) เป็นเทคนิคหนึ่งที่ช่วยแก้ไข ความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล เพราะการใช้อารมณ์ขันจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระฉ่าง ในพฤติกรรมพ่ายแพ้แก่ตนเอง หรือการทำลายตนเองโดยไม่เกิดความรู้สึกหวาดกลัว

2. กลุ่มเทคนิคด้านอารมณ์ (Emotive Techniques) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับปรึกษา เพื่อให้มีอารมณ์ที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งประกอบด้วย เทคนิคหลายประการ เช่น

2.1 เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผล และอารมณ์ (Rational-Emotive Imagery) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษาจินตนาการว่าอยู่ในสภาพการณ์ที่รู้สึก เศษิน และมีอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม ต่อมาผู้รับคำปรึกษาจะพยายามปรับเปลี่ยนอารมณ์ ความรู้สึกดังกล่าวมาเป็นอารมณ์ที่เหมาะสมขึ้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมขึ้นด้วย

2.2 เทคนิคการใช้บทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นเทคนิคที่มีจุด มุ่งเน้นเพื่อช่วยให้ผู้รับปรึกษาตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลกับ อารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม โดยการให้ผู้รับคำปรึกษาดลองบทบาท และแสดงพฤติกรรมนั้น

2.3 เทคนิคการฝึกสู้กับความรู้สึกอับอายหรือเทคนิคหักล้างความ ละอายใจ (Shame-Attacking Exercises) เป็นเทคนิคในการลดความรู้สึกอับอายของผู้รับ คำปรึกษา

2.4 เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ (Modeling) เป็นเทคนิคผู้ให้ ปรึกษาจะแสดงพฤติกรรม เพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับคำปรึกษาสังเกตและเรียนรู้ที่จะมีความคิดความ เชื่อ มีอารมณ์ ความรู้สึก และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น

3. กลุ่มเทคนิคพฤติกรรม (Behavioral Techniques) เป็นเทคนิคที่ใช้ใน การพัฒนาพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้พฤติกรรมเหมาะสมขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเทคนิค หลายประการ เช่น

3.1 เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด (Relaxation)

3.2 เทคนิคการจัดความรู้สึกหวาดวิตกอย่างเป็นระบบ (Systematic Desensitization)

3.3 เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ (Modeling)

3.4 เทคนิคการกำหนดงานด้านพฤติกรรมให้ฝึกเป็นการบ้าน (Behavioral Homework Assignments)

3.5 การเสริมแรงและการปรับโทษ (Reinforcements and Penalties)

5. ทฤษฎีให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling)

ทฤษฎีอัตถิภาวนิยม เป็นทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่ใช้แก้ไขปัญหาสำหรับผู้ที่มีความทุกข์ระดับอารมณ์และความรู้สึก โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานว่า ความหมายของความเป็นมนุษย์คืออะไร โดยจุดสนใจของผู้ให้บริการปรึกษาทฤษฎีนี้อยู่ที่เงื่อนไขของความเป็นมนุษย์ ซึ่งรวมถึงความสามารถที่จะมีสติเป็นของตนเอง มีอิสระในการเลือกตัดสินใจในโชคชะตาของตนเองแต่จะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ อีกทั้งวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลที่เป็นไปอย่างได้ความหมายอันแตกต่างไปจากผู้อื่นก็เป็นจุดสนใจของทฤษฎีนี้เชื่อว่า พัฒนาการทางบุคลิกภาพของคนปกติขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละคน ความรู้ที่บุคคลมีต่อตนเองพัฒนามาจากสภาพความเป็นจริง ความคิดหลักของมนุษย์ ได้แก่ ข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติของตนเองและความต้องการที่จะก้าวไปข้างหน้าอันเป็นความต้องการที่จะแสดงออกหรือจัดการจะเป็นอย่างไรสักอย่าง ซึ่งเป็นวิถีที่มีทิศทางในอนาคต และเน้นที่การมีสติก่อนที่จะลงมือกระทำอะไรใด ๆ บุคคลสำคัญในทฤษฎีอัตถิภาวนิยม ได้แก่ Binswanger, May และ Frankl (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และวิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, 2556: 123)

แนวความคิดสำคัญของทฤษฎีให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม

พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2557: 133-135) ได้กล่าวว่า แนวคิดของทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม ไว้ว่า

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) ความสามารถในการตระหนักรู้ในตนเอง ทำให้บุคคลสามารถเลือกสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างอิสระ เมื่อพวกเขาตระหนักรู้ตนเองมากขึ้น พวกเขามีอิสระมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะถูกวางเงื่อนไขทางสังคม หรือข้อจำกัดอื่น ๆ ในการให้คำปรึกษากลุ่มจะทำให้สมาชิกค้นพบเอกลักษณ์เฉพาะตนเกี่ยวกับการดำรงชีพ (Being-in-the-World) ในกลุ่มสมาชิกมีโอกาสในการแสดงความรู้สึกที่เป็นเอกลักษณ์ของตน และการมองโลกของแต่ละคน สมาชิกยังต้องเผชิญหน้ากับผู้อื่นอย่างเปิดเผย ซึ่งทางเลือกในการเพิ่มระดับของการตระหนักรู้ในตนเอง มีดังนี้

1.1 เราสามารถเลือกที่จะเพิ่มการตระหนักรู้ในตนเอง หรือเลือกที่จะจำกัดขอบเขตการรับรู้ของตนเอง

1.2 เราสามารถกำหนดชีวิตของเราได้ หรือเราจะปล่อยให้ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมมากำหนดชีวิตของเรา

1.3 เราสามารถใช้ศักยภาพของเราทำสิ่งต่าง ๆ ได้ หรือเราเลือกที่จะไม่ทำอะไรเลย

1.4 เราสามารถเลือกสร้างความผูกพันอย่างมีความหมายกับผู้อื่น หรือเลือกที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยว

1.5 เราสามารถแสวงหาความเป็นตัวเอง หรือจะปล่อยให้สูญเสียเอกลักษณ์โดยทำตามผู้อื่น

1.6 เราสามารถสร้างสรรค์และค้นพบความหมายในชีวิต หรือจะอยู่อย่างว่างเปล่าและไร้ความหมาย

1.7 เราสามารถเข้าไปเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและประสบการณ์ ความวิตกกังวลจากการตัดสินใจของเรา หรือเราเลือกที่จะมั่นคงโดยพึ่งพาผู้อื่น

1.8 เราสามารถมีชีวิตอยู่ในปัจจุบันโดยยอมรับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความตายที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน หรือเราจะหลบซ่อนจากความเป็นจริง เนื่องจากความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น

2. การกำหนดตนเองและความรับผิดชอบ (Self-Determination and Personal Responsibility) มนุษย์สามารถกำหนดชีวิตของตนเอง มีอิสระเลือกทำนกลางทางเลือกที่หลากหลาย เพราะฉะนั้นเป็นความรับผิดชอบของเราที่จะนำชีวิตและกำหนดโชคชะตาของเรา ตามมุมมองของนักอัตถิภาวนิยมในแนวคิด “ถึงแม้ว่าเราถูกผลักดันให้เข้าสู่โลกใบนี้ แต่จุดที่เราอยู่ และสิ่งที่เราเป็นนั้นผลจากการเลือกของเรา”

3. ความวิตกกังวล (Existential Anxiety) ตามมุมมองแบบอัตถิภาวนิยม ความวิตกกังวลเป็นเรื่องปกติของมนุษย์ที่เป็นผลมาจากการต้องการเลือก โดยปราศจากการชี้นำ และการไม่รู้ผลที่เกิดขึ้น ในการให้คำปรึกษากลุ่ม สมาชิกจะได้รับความช่วยเหลือเพื่อยอมรับความขัดแย้งในการดำเนินชีวิต เช่น ความมีชีวิตและความตาย ความสำเร็จและความล้มเหลว โดย แวน เดวเซน สมิท (Van Deurzen-Smith; 1991; Cited Corey.2000: 256) ได้กล่าวไว้ว่า การบำบัดด้วยวิธีการนี้ ไม่ใช่ทำให้ความเครียดลดลง แต่เป็นการทำให้สมาชิกกลุ่มมีความกล้าหาญ และเชื่อมั่นพอที่จะเผชิญกับชีวิต เพื่อเผชิญกับความเครียดในชีวิตประจำวันด้วย ดังนั้นผู้นำกลุ่มจะต้องสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มยอมรับความวิตกกังวลในฐานะที่เป็นกระบวนการความจริงของงาน และช่วยค้นพบความกล้าหาญที่จะเผชิญกับความวิตกกังวลของตนเอง และการสนับสนุนในการสร้างพันธะสัญญา และการลงมือปฏิบัติของสมาชิกในกลุ่ม

4. ความตายและความไม่มีตัวตน (Death and Nonbeing) ได้อธิบายไว้ว่า ความตายเปรียบเสมือนความสำคัญในการพบความหมายและจุดมุ่งหมายในชีวิต

5. การค้นหาความหมายชีวิต (The Search for Meaning) การต่อสู้เพื่อค้นหาจุดมุ่งหมายในชีวิตเป็นลักษณะเฉพาะที่เด่นชัดที่สุดในมนุษย์ เราดำรงอยู่เพื่อค้นหาความหมายและเอกลักษณ์ส่วนบุคคล การค้นหาความหมายของตนเองมีหลายวิธี ดังเช่น แฟรงเคิล (Frankle, 1963. Cited Corey.2000: 260) กล่าวว่า มีวิธีการมากมายในการค้นหาความหมายได้โดยผ่านการทำงาน ความรัก ความทุกข์ทรมาน และผ่านการปฏิบัติต่อผู้อื่น หน้าที่ของผู้นำกลุ่มไม่ต้องบอกสมาชิกกลุ่มเกี่ยวกับความหมายในชีวิตของพวกเขาเป็นอย่างไร แต่ควรให้กำลังใจในการค้นพบความหมายสำหรับของพวกเขาเอง

6. การค้นหาความเป็นตัวตนที่แท้จริง (The Search for Authenticity) การมีชีวิตอยู่อย่างแท้จริงเป็นกระบวนการที่มากกว่าจุดจบที่หยุดยั้ง เราเป็นสิ่งที่แท้จริง การมีชีวิตอยู่ด้วยตัวเราจะนำไปสู่ความผูกพันกับสิ่งที่มีค่า โดยการมีชีวิตแบบนี้ให้ความรู้สึกสงบ ลึกซึ้งอยู่ภายใน แม้ว่าการค้นหาความจริงแท้ในตัวตนมิใช่เรื่องง่าย การมีชีวิตอยู่อย่างแท้จริงนำการรู้และการยอมรับถึงข้อจำกัดของตนเอง (Deurzen-Smith 1988;cited Coey, 2000: 261)

7. ความโดดเดี่ยวและความสัมพันธ์ (Aloneness and Relationmess) นักอัตถิภาวนิยมเชื่อว่า ในที่สุดพวกเราต่างอยู่โดยลำพัง การอยู่อย่างโดดเดี่ยวอาจจะเป็นสิ่งที่น่ากลัวสำหรับคนที่พยายามหลีกเลี่ยงปัญหา ด้วยการนำตนเองไปสู่ความสัมพันธ์และมีกิจกรรมที่วุ่นวาย โดยเชื่อว่า พวกเขาจะช่วยให้หายกลัวได้ เรายังคงมีทางเลือกในการประสบกับความโดดเดี่ยว และพยายามค้นหาความหมายในชีวิตของตนเอง และการสร้างทางเลือกและรู้ถึงเอกลักษณ์ของตนเอง เรายังจะเชื่อมโยงกับผู้อื่นอย่างถ่องแท้ และมีความหมายได้นั้นคือเราต้องยึดหยัดด้วยตนเอง ก่อนที่จะยื่นเคียงข้างผู้อื่น

เป้าหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม

ซูครี เลิครัตน์เดชากุล (2545 : 370) สรุปเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบอัตถิภาวนิยมว่า เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้ถึงเสรีภาพในทางเลือก และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองเลือก มีการตระหนักรู้ในสิ่งที่ตนเป็นของตนเอง กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักแสวงหาความหมาย จุดมุ่งหมาย ค่านิยม และเป้าหมายในชีวิต รวมถึงการค้นหาเอกลักษณ์ของตนเอง และการสร้างสัมพันธภาพที่มีความหมายกับบุคคลอื่น การกล้าเผชิญกับความวิตกกังวล อีกทั้งการตระหนักรู้ว่า ความตายเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการค้นหาความหมายและจุดมุ่งหมายในชีวิต ตลอดจนช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีชีวิตอยู่กับปัจจุบัน

นอกจากนี้ คอเรีย (Corey, 2012: 234) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวนิยมไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้สมาชิกเปลี่ยนเป็นคนที่ซื่อสัตย์กับตนเอง
2. เพื่อเป็นการเปิดมุมมองและโลกรอบ ๆ ตัวของพวกเขาด้วยตนเอง
3. เพื่อให้ชัดเจนถึงสิ่งที่ให้ความหมายกับชีวิตในปัจจุบันและอนาคตของพวกเขา

พวกเขา

4. เพื่อเป็นการปรับความเข้าใจโดยมาจากวิกฤตการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้อย่างสำเร็จ
5. เพื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น อีกทั้งได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารกับผู้อื่นให้ได้ดีขึ้น

ดังนั้น จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวนิยม เพื่อเข้าใจผู้รับคำปรึกษาซื่อสัตย์ เข้าใจและยอมรับในตนเอง พร้อมทั้งจะเรียนรู้ในการเผชิญกับปัญหา แสวงหาความหมายในชีวิต อีกทั้งเข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม

แวงค์ เดอร์เซ็น-สมิท (Corey, 2004 : 257 citing Van Deurzen-Smith, 1977. *Everyday Mysterious: Existential Dimensions of Psychotherapy.*) ได้เสนอแนะเทคนิค 3 ประการในการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม ดังนี้

1. การเงียบ (Silence) เป็นเทคนิคที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง ซึ่งผู้นำกลุ่มเปิดใจกว้างรับฟังสมาชิกกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้มีเวลาในการหยุดพักหายใจระหว่างการเดินทาง และสามารถดำเนินการต่อไปในสิ่งที่ตนเองบอก
2. การตั้งคำถาม (Questioning) เป็นการตั้งคำถามตามสิ่งที่สมาชิกกำลังพูดถึงสิ่งที่ตนเองเลือก มากกว่าที่จะเป็นการถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้นำกลุ่มจึงถามคำถามที่แสดงถึงความหมายของสิ่งที่สมาชิกกลุ่มพูด เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเข้าใจและรู้จักตนเองตามความเป็นจริงมากขึ้น
3. การตีความ (Interpretation) เป็นวิธีการในการทำให้เรื่องราวโดยรวมของสมาชิกมีความหมายมากขึ้น โดยการเชื่อมโยงประโยคที่สมาชิกพูดกับประสบการณ์ที่สมาชิกประสบ เพื่อเสริมสร้างความหมายตามกรอบความคิดของสมาชิกให้มากขึ้น

ดวงมณี จงรักษ์ (2548: 171-172) ได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเปลี่ยนแปลง คือ ตัวตนของผู้ให้คำปรึกษาที่แสดงบทบาทความจริงแท้ของการเป็นมนุษย์ที่มีข้อจำกัด และเป็นมนุษย์ที่สะท้อนปรัชญาอัตถิภาวนิยม ปัจจัยสำคัญประการต่อมาคือ สัมพันธภาพที่ผู้ให้คำปรึกษายินยอมให้ตนเกี่ยวพันกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับเข้มข้น โดยมีพื้นฐานของความเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยมีเทคนิคที่ใช้ ได้แก่

1. การเข้าใจโลกของผู้รับคำปรึกษา (Being in the World) ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำความเข้าใจโลกของผู้รับคำปรึกษาให้ได้มากที่สุด เป็นโลกที่เขามีสัมพันธภาพกับตนเองและผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาอาจขอให้เขาเล่าถึงภูมิหลังของครอบครัวในวัยเด็ก หลังจากเข้าใจแล้วผู้ให้คำปรึกษาต้องมีเป้าหมายทำให้โลกของผู้รับคำปรึกษาเกิดสมดุล

2. การร่วมรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้น (Sharing Existence in the Moment) ผู้ให้คำปรึกษาต้องตั้งใจรับฟังเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง ในขณะที่รับฟังผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีการรับฟังผู้รับคำปรึกษาแต่เพียงผู้เดียว การรับฟังอย่างตั้งใจนี้ทั้งตัวจะทำให้รู้สึกสัมผัสเกี่ยวโยงกับผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง จนผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้ตัวเองเป็นตัวชี้กำหนดได้ว่าผู้รับคำปรึกษาคิดหรือรู้สึกอย่างไร

3. การตระหนักรู้หรือมีสติมากขึ้นต่อการดำรงอยู่ (Centered Awareness of Being) หมายถึง ผู้ให้ปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความตระหนักรู้ในตัวเองและโลกของตนมากยิ่งขึ้น หลังจากรับฟังเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอย่างเข้าใจ โดยเฉพาะการตระหนักรู้ถึงความสัมพันธ์กับตนเองและผู้อื่นอย่างไม่สมดุล การตระหนักรู้ถึงการดำเนินชีวิตที่ปฏิเสธของตนรวมถึงการมีชีวิตอยู่อย่างไม่ใช่ตัวตนที่แท้จริง

4. การรับผิดชอบต่อตนเอง (Self-Responsibility) ผู้ให้คำปรึกษาท้าทายให้ผู้รับคำปรึกษาต้องรับผิดชอบต่อวิถีชีวิตที่เป็นปัญหาในปัจจุบัน สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษา มีความรับผิดชอบต่อการเลือกใหม่ที่มีข้อจำกัด ผู้ให้คำปรึกษาจะขัดจังหวะผู้รับคำปรึกษา เมื่อเขาแสดงการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เช่น ถ้าผู้รับคำปรึกษาพูดว่าไม่สามารถทำสิ่งนี้ได้ผู้ให้คำปรึกษาจะตัดบททันที โดยพูดว่า “คุณหมายถึงคุณจะไม่ทำสิ่งนั้นหรือ” นอกจากนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามีความรับผิดชอบในความรู้สึก ความคิด การกระทำ โดยใช้คำถามย้อนให้เขาคิดว่าเขามีส่วนอย่างไรต่อการทำให้สถานการณ์เกิดขึ้นหรือเขามีส่วนร่วมต่อความคิด ความรู้สึก และการกระทำนั้นอย่างไร

จากข้อมูลทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่ม พบว่า ในแต่ละทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มนั้นจะเป้าหมายของการให้คำปรึกษาและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีความ

แตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุนี้ ทางผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่า งานวิจัยในหัวข้อนี้เหมาะสมกับการให้คำปรึกษากลุ่มแบบผสมผสาน โดยการประยุกต์ทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ ให้เหมาะสม

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ดวงพร หิรัญรัตน์ (2543) ได้ศึกษา ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดของโรเจอร์สต่อความสุขของเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์ โดยใช้แบบวัดความสุขที่พัฒนามาจากแบบวัด OHI (The Oxford Happiness Inventor) พบว่า หลังการทดลองเด็กกำพร้าที่เข้ากลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์ส มีคะแนนความสุขสูงกว่าก่อนเข้ากลุ่ม และเด็กกำพร้าที่เข้ากลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์ส มีคะแนนความสุขสูงกว่าเด็กกำพร้าที่ไม่ได้เข้ากลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวโรเจอร์ส อย่างมีนัยสำคัญ

จินตนา สนธิวงศ์เวช (2547) ได้ศึกษา ผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลต์ต่อความสุขของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนชลบุรี “สุขบท” ปีการศึกษา 2545 พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักเรียนที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลต์มีความสุขในระยะหลังการทดสอบและระยะติดตามสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสุขในระยะหลังการ

สินีนาง สุทิน (2548) ได้ศึกษา การให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยม เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนศรีวิกรม์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเพื่อพฤติกรรมการเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ภายหลังการทดลองพฤติกรรมการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มตามพฤติกรรมนิยมและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้ให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมธา ชุติชน (2553) ได้ศึกษา การใช้การให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คะแนนการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานก่อนการใช้การให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.54 และหลังการให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 41.59 แสดงให้เห็นว่า จากการวิจัยก่อนและหลังการให้คำปรึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิภาพร นาชิน (2555) ได้ศึกษา การเสริมสร้างความสุขของบุคลากรโรงพยาบาล โดยการใช้คำปรึกษากลุ่มตามแนวพุทธวิธี พบว่า บุคลากรที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

ตามแนวพุทธวิธี มีคะแนนความสุข หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี มีคะแนนความสุข สูงกว่าบุคลากรที่ไม่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญนิชา เป้โธสง (2557) ได้ศึกษา ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวนิยมที่มีต่อความหมายในชีวิตของวัยรุ่น พบว่า วัยรุ่นที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวนิยม มีความหมายในชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาแต่ละลักษณะของความหมายในชีวิต พบว่า ด้านการรู้จักตนเองและลักษณะเฉพาะตน ด้านการมีอิสระภาพและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และด้านการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านความมุ่งหวังในชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

จิตศุภาวงศ์ จุฑาวิทยา (2560) ได้ศึกษา ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงานในธุรกิจขายสินค้าเร็ววไทม์ พบว่า พนักงานในกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงกว่าและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากผลงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีความเหมาะสมกับทุกช่วงอายุหรือช่วงวัย และการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มส่งผลทำให้สมาชิกเกิดการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ได้ และมีผลที่ตามคือ การมีพฤติกรรมเหมาะสมและกระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแก่พนักงานขายสินค้าส่วนบุคคลทางโทรศัพท์ ในการพัฒนาหรือเสริมสร้างความสุขในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยการดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความสุขในการทำงาน และการให้คำปรึกษากลุ่มเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าออนไลน์ส่วนบุคคล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 152 คน ซึ่งมาจากเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 250 คน ตามแนวคิดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 608)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการทำแบบทดสอบความสุขในการทำงาน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมาและสมัครใจเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ จำนวน 12 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการจับฉลาก เพื่อได้กลุ่มทดลอง เป็นจำนวน 8 คน โดยเกณฑ์การกำหนดขนาดของจำนวนสมาชิกในการให้คำปรึกษากลุ่มเป็นไปตามแนวคิดของคอเรีย (Corey, 2004: 69) ซึ่งกล่าวว่าจำนวนสมาชิกของการให้คำปรึกษากลุ่มควรมี 6-8 คน จะเอื้อต่อประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษามากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. แบบสอบถามความสุขในการทำงาน ใช้สำหรับวัดความสุขในการทำงานของพนักงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
2. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามความสุขในการทำงาน โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ให้ทราบถึงแนวความคิด ทฤษฎี เพื่อใช้ในการกำหนดนิยาม
- 1.2 กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของความสุขในการทำงาน โดยใช้แนวคิดของไดเนอร์ (Diener, 2003: 542-574)
- 1.3 ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามความสุขในการทำงาน
- 1.4 นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาใช้ในการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดความสุขในการทำงาน โดยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) และอารมณ์ทางลบ (Negative Effect) ซึ่งแบบวัดเป็นลักษณะการประเมินตนเอง โดยให้มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) เพื่อให้ทราบรายละเอียดว่ามีอยู่มากน้อยเพียงใด ได้แก่ ไม่เลย เล็กน้อย มาก มากที่สุด
- 1.5 นำแบบสอบถามความสุขในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ก่อนเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมและสอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังต่อไปนี้

- +1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามคำศัพท์เฉพาะ

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) โดยข้อคำถามที่ผู้วิจัยเลือกจะต้องอยู่ค่าดัชนีความสอดคล้อง มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 จะนำมาปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว โดยมีจำนวนข้อทั้งหมด 40 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ๓๓ คนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

1.7 นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อและคะแนนรวม (Item-Total Correlation) มีค่าระหว่าง 0.24-0.65 ซึ่งเป็นแบบสอบถามความสุจริตในการทำงานฉบับสมบูรณ์มีข้อคำถามทั้งหมด 33 ข้อ

1.8 นำแบบสอบถามความสุจริตในการทำงานที่คัดเลือกแล้ว มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าเท่ากับ 0.92

1.9 นำแบบสอบถามความสุจริตในการทำงานที่ผ่านการปรับปรุงและแก้ไขแล้ว ไปจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ตัวอย่างแบบทดสอบความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับท่านมากที่สุด คำถามต่อไปนี้ จะถามถึงประสบการณ์ของท่านในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ให้ท่านสำรวจตัวท่านเอง และประเมินเหตุการณ์ อากาาร ความคิดเห็น และความรู้สึกของท่านว่าอยู่ในระดับใด และตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด โดยคำตอบจะมี 4 ตัวเลือก คือ

ไม่เคย	หมายถึง	ไม่เคยมีเหตุการณ์ อากาาร ความรู้สึก หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ
เล็กน้อย	หมายถึง	เคยมีเหตุการณ์ อากาาร ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ เพียงเล็กน้อยหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นเพียงเล็กน้อย
มาก	หมายถึง	เคยมีเหตุการณ์ อากาาร ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ มาก หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ มาก
มากที่สุด	หมายถึง	เคยมีเหตุการณ์ อากาาร ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ มากที่สุดหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ มากที่สุด

ข้อ	รายการข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึกหรือการกระทำ			
		ไม่เคย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
X.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของตนเองในปัจจุบัน				
X.	ท่านรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี				
X.	ท่านไม่อายที่จะบอกผู้อื่นเกี่ยวกับงานของท่าน				
X.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากชีวิตของท่านต้องเจอกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต				
X.	ท่านรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำอยู่				
X.	ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า				
X.	ท่านรู้สึกหมดไฟในการทำงานของท่าน				

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนถือเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความรู้สึกหรือการกระทำ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
มากที่สุด	4	1
มาก	3	2
เล็กน้อย	2	3
ไม่เลย	1	4

ข้อคำถาม

เนื้อหา	ข้อคำถาม		รวม
	ทางบวก	ทางลบ	
ความสุขในการทำงาน			
ความพึงพอใจในชีวิต	1, 8, 9, 18, 24, และ 27	4 และ 33	8
ความพึงพอใจในงาน	2, 3, 6, 13, 16, 22, 26 และ 29	19 และ 25	10
อารมณ์ทางบวก	5, 11, 21, 23	7, 12 และ 15	7
อารมณ์ทางลบ	10, 14, 17, 20, 28, 30 และ 32	31	8
รวม	25	8	33

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนความสุขในการทำงาน มีดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความสุขในการทำงานของพนักงานขาย
 สืบเชื้อทางโทรศัพท์ ซึ่งได้คะแนนด้านบวก และด้านลบ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2535: 9) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.00 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.01 – 3.00 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.01 – 4.00 หมายถึง มีความสุขในการทำงานในระดับมาก

2. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีความเหมาะสมในการสร้างความสุขในการทำงาน โดยใช้วิธีการผสมผสานเทคนิคและวิธีการของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Therapy: REBT) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Group Counseling Theory) และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory)

2.2 สร้างรูปแบบการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน โดยกำหนดประเด็นให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของงานวิจัย ซึ่งจะใช้เวลาในการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จำนวน 8 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

2.3 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยข้อคำถามที่ผู้วิจัยเลือกจะต้องอยู่ค่าดัชนีความสอดคล้อง มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 จะนำมาปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.4 ทำการปรับปรุงโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน แล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อบกพร่องและความเหมาะสมของโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อให้ได้คุณภาพที่เหมาะสม ก่อนนำไปใช้จริง

2.5 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลอง

ตาราง 2 ภาพรวมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

ครั้งที่	เรื่อง	ทฤษฎีการให้คำปรึกษา
1	ปฐมนิเทศ แนะนำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและการสร้างสัมพันธภาพ	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคล เป็นศูนย์กลาง
2	การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (1) : การรับรู้ในเป้าหมายของชีวิต	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคล เป็นศูนย์กลาง
3	การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (2) : การดำเนินชีวิตตามเป้าหมายของชีวิต	ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม
4	การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (1) : การรับรู้คุณค่าของบทบาท หน้าที่การทำงาน	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคล เป็นศูนย์กลาง และ ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม
5	การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (2) : ความภาคภูมิใจในงาน	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคล เป็นศูนย์กลาง
6	การเสริมสร้างด้านการจัดการอารมณ์ทางลบ : การรับรู้และการจัดการอารมณ์ทางลบ	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
7	การเสริมสร้างด้านอารมณ์ทางบวก : การรับรู้ความสุขในการทำงาน	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์
8	ปัจฉิมนิเทศ	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคล เป็นศูนย์กลาง

การดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

1.1 นำแบบสอบถามความสุขในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 33 ข้อ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน ซึ่งเป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความสุขในการทำงานในข้อที่ 1.1 ไปวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

2. การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน

2.1 แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลอง โดยอาศัยการทดลองแบบกลุ่มเดียว ที่มีการวัด 2 ครั้ง ได้แก่ การวัดก่อนการทดลอง (Pretest) และ การวัดหลังการทดลอง (Posttest) ตามแบบแผนการวิจัย One-Group Pretest Posttest Design

ก่อนการทดลอง	การทดลอง	หลังการทดลอง
T_1	X	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์ มีดังนี้

T_1 แทน การวัดค่าก่อนที่จะจัดกระทำทดลอง (Pretest)

T_2 แทน การวัดค่าหลังที่จะจัดกระทำทดลอง (Posttest)

X แทน การจัดกระทำ (Treatment) คือ การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

2.2 วิธีการดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

1. ระยะก่อนการทดลอง

1.1 ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์และถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการทดลอง และให้มีการทำแบบสอบถามเรื่องความสุขในการทำงาน โดยเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 8 คน โดยมีการเก็บคะแนนดังกล่าวไว้เป็นก่อนการทดลอง (Pretest)

1.2 ดำเนินการนัดหมาย เพื่อทำการทดลองตามแบบแผนการทดลองที่กำหนดไว้

2. ระยะการทดลอง

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ จำนวน 8 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยจะดำเนินการในวันเสาร์ โดยครั้งที่ 1 เรื่องการสร้างสัมพันธภาพ ครั้งที่ 2-3 เรื่องการเสริมสร้างความพึงพอใจในชีวิต ครั้งที่ 4-5 เรื่องการเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน ครั้งที่ 6 เพื่อการเสริมสร้างด้านการจัดการอารมณ์ทางลบ ครั้งที่ 7 เพื่อการเสริมสร้างด้านอารมณ์ทางบวก และครั้งที่ 8 เรื่องการปัจฉิมนิเทศ ณ ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2562

ซึ่งขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษากลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะดำเนินการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มมีความเข้าใจที่ตรงกัน พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคย และไว้วางใจ

3. ระยะหลังการทดลอง

ผู้ให้คำปรึกษาให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามความสุขในการทำงาน และเก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง (Posttest) พร้อมทั้งนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยการให้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน

2. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence)

2.2 วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อและคะแนนรวม (Item-Total Correlation)

2.3 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์โดยใช้ t-test for dependent samples เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบไม่เป็นอิสระจากกัน



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานขายสินค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MD	แทน	ผลต่างของค่าเฉลี่ย
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการพิจารณา Distribution
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
- ตอนที่ 2 การศึกษาความความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์ทำงานในสายอาชีพขายสินค้าทางโทรศัพท์ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์ (n=152)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	36.80
หญิง	96	63.20
รวม	152	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 0 – 2 ปี	35	23.00
ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 3 – 5 ปี	46	30.30
ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 – 8 ปี	14	9.20
ประสบการณ์ทำงาน 9 ปีขึ้นไป	57	37.50
รวม	152	100.0

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์ พบว่า พนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์เป็นเพศชายทั้งหมด 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 และมีจำนวนพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์เป็นเพศหญิง 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 โดยพนักงานขายสินค้าทั้งหมดมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 9 ปี เป็นจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3-5 ปี เป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 นอกจากนั้นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 0-2 ปี มี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และสุดท้ายพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6-8 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอคะแนนความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจำแนกตามเพศ และระดับประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ (n=152)

ความสุขในการทำงาน	M	SD	การแปลผล
ความพึงพอใจในชีวิต	2.76	0.42	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	2.92	0.45	ปานกลาง
อารมณ์ทางบวก	2.81	0.54	ปานกลาง
อารมณ์ทางลบ	2.85	0.44	ปานกลาง
ความสุขในการทำงานโดยรวม	2.84	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณารายด้านของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานมีค่าสูงที่สุด เท่ากับ 2.92 ตามด้วยอารมณ์ทางลบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมา ค่าเฉลี่ยของอารมณ์ทางบวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน

ก่อนการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทดสอบการแจกแจงโค้งปกติ (Test of Normality) ของกลุ่มทดลอง ด้วยสถิติ Shapiro-Wilk พบว่า ความสุขในการทำงานในภาพรวมและรายด้าน ก่อนการทดลองค่า Sig. อยู่ระหว่าง 0.1-0.2 และหลังการทดลองค่า Sig. อยู่ระหว่าง 0.05 – 0.75 ซึ่งหากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ซึ่งผู้วิจัยสามารถทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานภาพรวมและรายด้าน

3.1 การนำเสนอค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความสุขในการทำงานมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มทดลอง ทั้งก่อนและหลังการให้คำปรึกษา ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของคะแนนความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง (n=8)

ความสุขในการทำงาน	ก่อนทดลอง			หลังทดลอง		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ความพึงพอใจในชีวิต	2.02	0.10	ปานกลาง	3.05	0.28	มาก
ความพึงพอใจในงาน	1.94	0.28	น้อย	3.01	0.31	มาก
อารมณ์ทางบวก	1.45	0.26	น้อย	2.77	0.32	ปานกลาง
อารมณ์ทางลบ	1.92	0.38	น้อย	3.27	0.44	มาก
ความสุขในการทำงานโดยรวม	1.85	0.18	น้อย	3.03	0.11	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ในระยะก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 2.02 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานเท่ากับ 1.94 อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยอารมณ์ทางลบ เท่ากับ 1.92 และด้านอารมณ์ทางบวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ในระยะหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสุขในการทำงาน มีสามด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยอารมณ์ทางลบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ตามลำดับ ส่วนอารมณ์ทางบวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.77 อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของกลุ่มทดลองทั้งก่อนและหลังการให้คำปรึกษากลุ่ม ในโดยรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติ t-test for dependent samples

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานทั้งในภาพรวมและรายด้าน ภายในกลุ่มทดลอง โดยใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test for dependent samples) โดยแสดงในตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการได้รับการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test for dependent samples (n=8)

ความสุขในการทำงาน	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		MD	t	df	p
	M	SD	M	SD				
ความพึงพอใจในชีวิต	2.02	0.10	3.05	0.28	1.03	11.37*	7	0.00
ความพึงพอใจในงาน	1.94	0.28	3.01	0.31	1.08	6.14*	7	0.00
อารมณ์ทางบวก	1.45	0.26	2.77	0.32	1.32	8.69*	7	0.00
อารมณ์ทางลบ	1.92	0.38	3.27	0.44	1.34	6.29*	7	0.00
ความสุขในการทำงานโดยรวม	1.85	0.18	3.03	0.11	1.18	16.16*	7	0.00

*p < .05

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยหลังการทดลองกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 1.85 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในชีวิต กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในชีวิต หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ 2.02 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในงาน กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และ 1.94 ตามลำดับ ด้านอารมณ์ทางบวก กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และ 1.45 ตามลำดับ และอารมณ์ทางลบ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ 1.92 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสุขในการทำงานและการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ก่อน

และหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มีคะแนนความสุขในการทำงานสูงขึ้น หลังจากการได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำมาเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 152 คน ซึ่งมาจากเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 250 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการทำแบบทดสอบความสุขในการทำงาน ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมาและสมัครใจเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ จำนวน 12 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย โดยการจับฉลาก เพื่อได้กลุ่มทดลอง เป็นจำนวน 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

แบบสอบถามความสุขในการทำงานที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยให้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) มี 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก เล็กน้อย ไม่เลย โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่งที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 33 ข้อ โดยแบบวัดมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.24-0.66 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

2. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง ดังนี้

- ครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ แนะนำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและการสร้างสัมพันธภาพ
- ครั้งที่ 2 การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (1)
- ครั้งที่ 3 การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (2)
- ครั้งที่ 4 การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (1)
- ครั้งที่ 5 การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (2)
- ครั้งที่ 6 การเสริมสร้างด้านการจัดการอารมณ์ทางลบ
- ครั้งที่ 7 การเสริมสร้างด้านอารมณ์ทางบวก
- ครั้งที่ 8 ปักฉันทิเทศ

ทั้งนี้ การให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์ ได้รับพิจารณาความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะ จุดมุ่งหมาย เนื้อหา และวิธีการดำเนินการ และผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์

1.1 นำแบบสอบถามความสุขในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 33 ข้อ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน ซึ่งเป็นพนักงานขายสินค้าช่องทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความสุขในการทำงานในข้อที่ 1.1 ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชือทางโทรศัพท์

2. การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน

1. ระยะก่อนการทดลอง

ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ที่แจ่งวัตถุประสงค์และถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการทดลอง และให้มีการทำแบบสอบถามเรื่องความสุขในการทำงาน โดยเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 8 คน โดยมีการเก็บคะแนนไว้เป็นคะแนนก่อนการทดลองสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ระยะการทดลอง

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชือทางโทรศัพท์ จำนวน 8 ครั้ง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที ณ ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2562

3. ระยะหลังการทดลอง

ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามความสุขในการทำงานอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเป็นคะแนนหลังการทดลองสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และนำคะแนนก่อนและหลังการทดลองไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยการให้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence)

2.2 วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อและคะแนนรวม (Item-Total Correlation)

2.3 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการทดลอง ภายในกลุ่มทดลอง โดยใช้สูตรการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test for dependent samples)

สรุปผลการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ตามด้วยด้านอารมณ์ทางลบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมาด้านอารมณ์ทางบวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ตามลำดับ

2. พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ มีความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

จากจุดมุ่งหมายการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์นั้นมีไม่มากจนเกินไป หรือน้อยจนเกินไป ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า อาชีพ พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ เป็นอาชีพอิสระ มีความอิสระ และสามารถหารายได้โดยไม่จำกัด อันส่งผลต่อการดำรงชีพของตนเองและดูแลครอบครัวของตนเอง อันเป็นสิ่งที่พิสูจน์ความสำเร็จในการดำเนินชีวิต อีกทั้งการประกอบอาชีพนั้น ยังช่วยสร้างความรู้สึในด้านความภาคภูมิใจและการเห็นคุณค่าในตนเอง และเกิดการเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Herr and Cramer. 1996: 69-70) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของงานวิจัยของยุพา ตาทา (2552) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทาง

โทรศัพท์ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด พบว่า ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความรับผิดชอบต่างๆที่เกิดขึ้นนั้น ได้สร้างแรงผลักดันในชีวิตการทำงานของพนักงานให้มีความหมายและมีจุดมุ่งหมายจากสิ่งที่ทำ นอกจากนี้ความรับผิดชอบต่อครอบครัวได้ส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจกับการดูแลเรื่องต่างๆในครอบครัวอีกด้วย

2. การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ก่อนและหลังการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มโดยการผสมผสานทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยการให้คำปรึกษากลุ่มแบบผสมผสานและเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ มาสร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษา ร่วมกับการเสริมสร้างความสุขในการทำงานในแต่ละด้าน อันประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ โดยผ่านโปรแกรมการเสริมสร้างความสุขในการทำงานทั้งหมด 8 โปรแกรม พร้อมนำเอาคะแนนที่ได้จากการทำแบบสอบถามความสุขในการทำงานก่อนการทดลองและหลังการทดลอง มาเปรียบเทียบความแตกต่าง ซึ่งได้ผลของการใช้การให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ดังนี้

จากจุดมุ่งหมายการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าส่วนบุคคลทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จากการศึกษาพบว่า พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ที่ได้รับการให้คำปรึกษากลุ่ม มีความสุขในการทำงานก่อนและหลังได้รับการให้คำปรึกษากลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มีความสุขในการทำงานโดยภาพรวมและรายด้านสูงขึ้นหลังเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ที่กล่าวว่า

พนักงานขายสินเชื่อบัตรเครดิตที่มีความสุขในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่สร้างขึ้นนั้น เป็นแนวทางที่จะช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้แก่บุคคล โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากด้านความรู้สึกและจิตใจของตนเอง และกระบวนการการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกรู้จักตนเองมากขึ้น และยอมรับพฤติกรรมของผู้อื่น นำไปสู่การสำรวจตนเอง เข้าใจ และพร้อมที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง โดยสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดของวีธี ทรัพย์มี (2550 : 105) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มช่วยให้สมาชิกรู้จักตนเอง เกิดการยอมรับตนเองมากขึ้น สามารถรับรู้ได้ว่าปัญหาไม่ได้เกิดแต่ตนเองเพียงผู้เดียว ก่อให้เกิดการตระหนักถึงวิธีการแก้ไขปัญหานั้น อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและตัดสินใจแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังการศึกษาของของวิภาพร นาชิน (2555: 73) ที่ได้ศึกษา การเสริมสร้างความสุขของบุคลากรโรงพยาบาล โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี พบว่า บุคลากรที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี มีคะแนนความสุข หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี มีคะแนนความสุข สูงกว่าบุคลากรที่ไม่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลได้ทั้งด้านของความรู้สึก อารมณ์ และพฤติกรรมได้ ผ่านการเข้าใจตนเอง และปรับปรุงพัฒนาตนเอง โดยแนวทางของผู้วิจัยได้นำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแบบผสมผสาน ทั้งเรื่องของทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ เริ่มจากการให้คำปรึกษาครั้งแรกนั้น เป็นการแนะนำและอธิบายถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มในครั้งนี้ และการสร้างสัมพันธภาพ พบว่าบรรยากาศในการให้คำปรึกษามีความเป็นกันเอง สนุกสนาน เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น โดยเริ่มต้นจากเทคนิคการบอกเล่าประวัติตนเองใน 1 นาที และกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพ ด้วยบัตรกิจกรรม ทำให้สมาชิกในกลุ่มได้แบ่งปันเรื่องราวของตนเอง ผ่านช่องทางของบัตรกิจกรรม โดยอาศัยการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ที่มีเป้าหมายที่ว่า หากต้องการให้สมาชิกในกลุ่มบรรลุถึงศักยภาพที่ตนมีอยู่ กลุ่มต้องสร้างบรรยากาศแห่งการยอมรับ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในกลุ่ม สมาชิกแทนที่จะปิดบังก็จะสามารถเปิดเผยตัวเองสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อพฤติกรรมใหม่ (Corey. 2012: 263-268) ผ่านเทคนิคการฟัง และการยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข อันส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการเข้ากลุ่ม รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทำให้การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มครั้งต่อไปสามารถดำเนินการได้ง่ายมากขึ้น

และจากการศึกษาการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานขาย
สินเชื่อบุคคลทางโทรศัพท์ก่อนและหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น
เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ด้านอารมณ์ทางลบมีค่าเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นมากที่สุดหลังเข้าร่วมการ
ให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และยังพบว่าอารมณ์ทางบวกมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ
ด้านอื่น หลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. อารมณ์ทางลบ

ผลการวิจัยหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม พบว่ามีพนักงานขาย
สินเชื่อทางโทรศัพท์ที่มีความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางลบเพิ่มขึ้นสูงที่สุด เมื่อพิจารณาจาก
ด้านอื่น ทั้งนี้ในโปรแกรมการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคของทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่ม
แบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยน
จากการเป็นผู้ที่มีความคิด ความเชื่อไร้เหตุผล มาเป็นผู้ที่มีความคิด ความเชื่อที่มีเหตุผลมากขึ้น
และก่อให้เกิดสมาชิกมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความคิด อารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง
ได้อย่างมีความหมาย สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความกังวล
รวมทั้งรับรู้และไม่ให้สิ่งทำให้เกิดผลทางอารมณ์ที่ตามมาคงอยู่ตลอดไป (Corey, 2008) โดยการ
ให้คำปรึกษาแบบกลุ่มในครั้งนี้ ได้ให้สมาชิกได้มีโอกาสสำรวจถึงอารมณ์ทางลบที่ไม่เหมาะสม
อันส่งผลกระทบต่อการทำงาน และร่วมกันหาวิธีในการควบคุมอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นได้ โดยซาโลเวย์
(Salovey, 1988) ได้กล่าวไว้ว่า การรู้จักอารมณ์ของตนเอง เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่จะ
นำไปสู่การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกที่เหมาะสมต่อไป ดังนั้นหากเกิดอารมณ์ทางลบ
จะต้องเริ่มจาก “การรู้ตัว” หรือ “การมีสติ” ในเรื่องของการเกิดอารมณ์ สาเหตุการแสดงอารมณ์
และผลย้อนหลัง ซึ่งเทคนิคที่ใช้คือ การมอบหมายการบ้าน เพื่อใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมให้เกิด
ความเหมาะสมขึ้น ที่ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิกในกลุ่ม ได้รับรู้เกี่ยวกับการ
แสดงออกของตนเอง อันก่อให้เกิดการนำไปใช้ได้ปฏิบัติจริง ร่วมกับการได้ใช้ทฤษฎีการให้
คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม ซึ่งจะช่วยให้พฤติกรรมที่เป็นปัญหาจึงจะสามารถแก้ไขที่ตัว
ปัญหาได้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสามารถนำไปสู่ความเข้าใจตนเองได้มากขึ้น (Corey,
2004: 359-360) ผ่านการสำรวจตัวเองถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบในตอนทำงาน พร้อม
ทั้งร่วมกันหาทางจัดการกับอารมณ์ทางลบนั่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทศไนย วงศ์สุวรรณ
(2542: 79) ที่ได้ศึกษา ผลของของการปรึกษาเชิงจิตวิทยากลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล อารมณ์
และพฤติกรรมต่อความโกรธของนักเรียนวัยรุ่น พบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
แบบกลุ่มมีคะแนนความโกรธโดยทั่วไปต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบ

กลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนแสดงความโกรธออกภายนอกต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการควบคุมความโกรธสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น หากสมาชิกได้รับการฝึกจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เกิดการทบทวนว่ามีอะไรบ้างที่เราทำลงไปเพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้น ดูด้วยว่าผลที่ตามมาจะเป็นเช่นไร และเตรียมการในการแสดงอารมณ์ ตั้งใจไว้เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์ในคราวต่อไป ย่อมทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น อันนำไปสู่ความสุขในการทำงาน

2. อารมณ์ทางบวก

ผลการวิจัยหลังการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม พบว่ามีพนักงานขายสินเชื่อบางรายที่มีความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวกเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ในการให้คำปรึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญแบบเกสตัลท์ โดยการใช้เทคนิคการอยู่กับความรู้สึก เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้เผชิญกับความรู้สึก อันเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปลดปล่อย และเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความงอกงามได้อีกด้วย (เสรี ใหม่จันทร์. 2553: 111) ผ่านการเล่าประสบการณ์ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ว่ารู้สึกอย่างไร และเกิดอะไรขึ้นบ้าง ซึ่งจากงานวิจัยของจินตนา สนธิวงศ์เวช (2547) ที่ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ต่อความสุขของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนชลบุรี "สุขบท" ปีการศึกษา 2545 พบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ที่มีความสุขในระยะหลังการทดสอบและระยะติดตามสูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสุขในระยะหลังการ นั้นแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและเทคนิคที่มีความเหมาะสม จะสามารถช่วยให้สมาชิกดำเนินชีวิตอยู่กับปัจจุบัน เพิ่มการเข้าถึงศักยภาพของตนเองและยอมรับ ชื่นชม ศักยภาพตามแบบของตนเองได้มากขึ้น

และเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความสุขในการทำงาน จะพบว่า ด้านความอารมณ์ทางบวกนั้น หลังการให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นน้อยกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากอาจจะพบว่า พนักงานขายสินเชื่อบางราย ยังคงอาศัยการปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมที่กดดันเช่นเดิม จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่น้อยกว่าด้วยอื่น ดังแนวคิดของสมิต อาชวณิจกุล (2541: 2-3) ได้กล่าวว่า ความเครียดหรือการไม่มีความสุขนั้น สาเหตุมาจากความกดดัน จากสภาพแวดล้อมรอบๆ ข้าง

ด้วยการรื้อร่อน การแข่งขันกับคนอื่น ๆ หากทำไม่สำเร็จก็จะเกิดความเครียดได้ นอกจากนั้นจากงานวิจัยของยุพา ตาหา (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าโทรศัพท์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า สุขภาพทางจิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน อันส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า หากค่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานสูงหรือดีส่งผลทำให้ค่าสุขภาพจิต มีคะแนนต่ำ (มีสุขภาพจิตดี) ส่งผลทำให้ค่าดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

ดังนั้น การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจึงสามารถเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้คำปรึกษากลุ่มทำให้พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์มองเห็นเป้าหมายของชีวิตว่าตนเองต้องการอะไร ยอมรับในงานที่ตนเองเลือก ปรับมุมมองการมองอาชีพของตนเอง และมีความสามารถรับมือและจัดการกับอารมณ์ได้ดี อันทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และอีกสิ่งที่ทำให้การคำปรึกษาในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ เกิดจากปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มการให้คำปรึกษา เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และวิธีการแก้ไขปัญหาหรือข้อเสนอแนะระหว่างสมาชิกในกลุ่ม อันนำไปสู่การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ผ่านกระบวนการให้คำปรึกษา เทคนิคการให้คำปรึกษาและทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ สามารถรองรับ แก้ไขปัญหาด้านความสุขในการทำงานได้ ผ่านทฤษฎีต่างๆ ทำให้พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์เกิดการเรียนรู้ตนเอง การยอมรับตนเอง และยังสามารถมองเห็นถึงคุณค่าของตนเอง อันนำไปสู่การเตรียมเผชิญปัญหาในอนาคตของตนเองต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำหรับผู้ที่ต้องการนำแบบทดสอบความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ไปใช้นั้น ควรคำนึงถึงบริบทของกลุ่มตัวอย่างให้มีความใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

1.2 โปรแกรมการให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สามารถนำไปเป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน โดยควรจะศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสุขในการทำงานแต่ละด้าน พร้อมทั้งผู้นำไปใช้ควรเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการติดตามผลเป็นระยะ เพื่อศึกษาการรักษาระดับของความสุขในการทำงานของพนักงาน

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์ เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาและทดลองการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลลูกค้า เป็นต้น | |



บรรณานุกรม

- Corey, G. (2000). *Theory and Practice of Group Counseling*. (2nd ed.). California: Wadsworth Publishing Company.
- Corey, G. (2004). *Theory and Practice of Group Counseling*. (6th ed.). California: Wadsworth Publishing Company.
- Corey, G. (2008). *Theory and Practice of Group Counseling*. (7th ed.). California: Thomson Brooks/Cole Inc.
- Corey, G. (2012). *Theory and Practice of Group Counseling*. (8th ed.). California: Thomson Brooks/Cole Inc.
- Diener, E. (2003). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575
- Edwin, H. L., & Stanley, C. H. (1996). *Career Guidance and Counseling Through the Life Span*. New York: LZongman.
- Ellis, A. (1984). The Responsibility of Counselors and Psychologists in Preventing Nuclear Warfare. *Journal of Counseling & Development*, 63(2), 75.
- Hansen, J. C., Warner, R. W., & Smith, E. M. (1976). *Group Counseling Theory and Process*. Chicago: Rand McNally College Publishing.
- Jex, S. M., & Crossley, C. D. (2005). Organization consequences. in J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone, (Eds.). *Handbook of work stress*. (pp. 575-599). Thousand Oaks, CA: Saga Publications.
- Krejcie, R. V. & Mogan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 608-609
- Lyubomirsky, S. (2001). *Why are some people happier than other? The role of cognitive and motivational process in well-being*. *American Psychologist*, 56(7), 239-249.
- Mahler, Charence A. (1969). *Group Counseling in Schools*. Boston: Houghton Miffling.

- Manion, J. (2003). Joy at Work! Creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-659
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Patterson, C. H. (1967). *Theories of Counseling and Psychotherapy*. (2nd ed.). New York: Harper and Row Publishing.
- Rao, N. S. (1981). *Counseling Psychology*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Salvador, D. S. (2002). *Anger Management and Development of Prosocial Behavior* (UMI ProQuest Digital Dissertations) Retrieved from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit>.
- Shaf, R. S. (2001). *Theories of Psychotherapy and Counseling: Concepts and Cases*. (2nd ed.). New York: Brooks/ Coles.
- Shaf, R. S. (2012). *Theories of Psychotherapy and Counseling: Concepts and Cases*. (5th ed.). Canada: Nelson Brooks/ Coles.
- Thompson, R. A. (2003). *Counseling Techniques Improving Relationships with Others, Ourselves, our Families, and our Environment*. (2nd ed.). New York: Taylor & Francis.
- Warr, P. (2007). Searching for Happiness at Work. *The Psychologist*, 20(12), 726-729.
- กนกวรรณ วังมณี. (2554). *การพัฒนาความสุขของวัยรุ่นไทย โดยใช้โปรแกรมพัฒนาตนเอง*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กมลรัตน์ กรีทอง. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี. คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กมลวรรณ โพธิ์วิทยาการ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในอำเภอเมืองยะลา*. (ปริญญาานิพนธ์ พย.บ. สาขาวิชา
พยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2546). *กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนา
ศึกษา.

ศิริมาส อติณด้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงาน
ธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. (ปริญญานิพนธ์
ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลัง
อำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. (ปริญญานิพนธ์ พย.ม. สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

จิตศุภางค์ จุฑาวิทยา. (2560). *ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อพัฒนาการรับรู้
ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของพนักงาน
ในธุรกิจขายสินค้าเร็วไวใหม่*. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์). บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

จินตนา สนธิวงศ์เวช. (2547). *ผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลต์ต่อความสุขของนักเรียน ชั้น
มัธยมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ วท.บ. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

จัตยาพร เสมอใจ, และ สุทินันท์ วารวิณิช. (2551). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: วี พริ้นท์ (1991).

ชินกร น้อยคำยาง และคณะ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชุติกาญจน์ เปาทุย. (2553). *ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล: กรณีศึกษาพยาบาล
โรงพยาบาล ศิริราช*. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

ชุติไกร ตันติชัยวนิช. (2551). *ความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์ วท.ม.
สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษาแบบภวนิยม*.

(ในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมธิราช.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2541). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงพร หิรัญรัตน์. (2543). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์สต่อความสุขของ
เด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์*. (วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา).

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ดวงมณี จงรักษ์. (2548). *การปรึกษาแบบกลุ่ม*. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะ
ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.

ดวงมณี จงรักษ์. (2549). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ดารา ทิละปาล. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (เอกสารคำสอน). กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์

ทัศน์เนย วงศ์สุวรรณ. (2544). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล
อารมณ์ และพฤติกรรมต่อความโกรธของนักเรียนวัยรุ่น* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). บัณฑิต
วิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ธัญธิดา เป้ไธสง. (2557). *ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวนิยมที่มีต่อ
ความหมายในชีวิตของวัยรุ่น*. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพ
มนุษย์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล. (2552). *ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐบาล*. (ปริญญานิพนธ์ พย.ม. สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

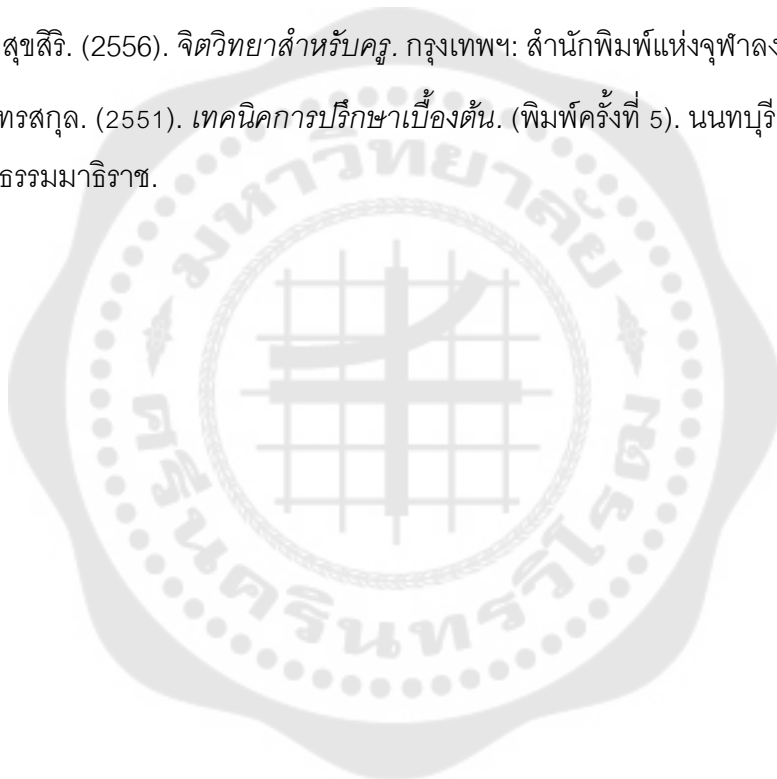
ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการ
เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลผดุง
ครรภ์ศึกษา โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2556). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา
(Theories and Technique of Counseling)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรธินา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าผู้ช่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำโรงพยาบาลของรัฐ*. (ปริญญาณิพนธ์ พย.ม. สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2557). *การให้คำปรึกษากลุ่มเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมลภัสร์ พุฒิพิพัฒน์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มาลินี บุญยรัตพันธุ์. (2549). *การจัดกิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมธา ชุตานัน. (2553). *การใช้การให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่*. (ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ยุพา ตาทา. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าโทรศัพท์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ กศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- รัญจวน คำศิริพิทักษ์. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รุ่งระวี พันธานนท์. (2548). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน*. (วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม). พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรุฒม์ เอมะบุตร. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย*. (ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วัชรวิทย์ ทรัพย์มี. (2549). *ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2550). *กระบวนการปรึกษา : ขั้นตอน สัมภาษณ์ภาพ ทักษะ*. กรุงเทพฯ: คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2554). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2535). *หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิภาพร นาซิน. (2555). *การเสริมสร้างความสุขของบุคลากรโรงพยาบาล โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวพุทธวิธี*. (วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2549). *อยู่อย่างไรให้เป็นสุข*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ศิริบุรณ์ สายโกสม. (2555). *การให้คำปรึกษากลุ่ม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริรัตน์ หมางสูงเนิน. (2547). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานบริการ*. (วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม). พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริมล คำนวล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสุข กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมิต อาชวนิกุล. (2541). *เครียดเป็นบ้า*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร(ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). *คู่มือ มาสร้างองค์กรแห่งความสุข กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- สินีนาว สุทิน. (2548). *การให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนศรีวิกรม์ กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ กศ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุภาวรรณ กรเพ็ชร. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษาบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. (สารนิพนธ์ วท.บ. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- เสรี ใหม่จันทร์. (2553). *การวิเคราะห์องค์ประกอบและการเสริมสร้างอิสระแห่งตนของนักเรียนวัยรุ่นโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม*. (ปริญญานิพนธ์ กศ.บ. สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อรรชร มณีสงฆ์. (2546). *การตลาดทางตรง*. กรุงเทพฯ: นพบุรีการพิมพ์.
- อรรถพร คงเขียว. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนฟีเดนท์ จำกัด*. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.บ. สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- อชรา เอิบสุขสิริ. (2556). *จิตวิทยาสำหรับครู*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภา จันทรสกุล. (2551). *เทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

1. หนังสือขออนุเคราะห์
2. แบบสอบถามความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
3. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน

ที่ คอ 6918/ 3095



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุมนวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

30 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย นายวีรพล วิริยะสรรค์สกุล นิสิตรดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร (จิตวิทยาพัฒนาการและการให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จาตุหะ และรองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.วรางคณา รัชตะวรรณ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบ และไปแผนกลุ่ม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวีรพล วิริยะสรรค์สกุล และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทพงษ์ วัฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน วิชาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 064 159 3653



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 12414

ที่ ศธ 6918/30⁹⁵

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายวัชรพล วิริยะสรรค์สกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร (จิตวิทยาพัฒนาสมองและการให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง และรองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.อรรณพ คัมภีรนนท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและโปรแกรมกลุ่ม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 064 159 3653

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวัชรพล วิริยะสรรค์สกุล และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน วิชาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 12414

ที่ ศธ 6918/30^{๙5}

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายวิชาพล วิริยะสรรค์สกุล นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร (จิตวิทยาพัฒนาการและการให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง และรองศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.สมก คัมภีรานนท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบ และโปรแกรมกลุ่ม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 064 159 3653

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวิชาพล วิริยะสรรค์สกุล และ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน วิชาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

แบบสอบถามความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์
2. ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับท่านมากที่สุด
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน มีทั้งหมด 3 หน้า แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ (โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพราะถ้าตอบไม่ครบทุกข้อ จะทำให้แบบสอบถามนี้ไม่สามารถวิเคราะห์ผลทางงานวิจัยได้)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ อันนำไปประกอบการวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ ด้วยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม” โดยท่านสามารถแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด และจะไม่มีผลกระทบต่องานของท่านแต่อย่างใด และคำตอบทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ

ขอให้ท่านตอบให้ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายวัชรพล วิริยะสรรค์สกุล

นิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท้าย เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ เพศชาย

☐ เพศหญิง

2. ประสบการณ์ทำงาน

☐ ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 0-2 ปี

☐ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3-5 ปี

☐ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 6-8 ปี

☐ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 9 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับท่านมากที่สุด คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่านในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ให้ท่านสำรวจตัวท่านเองและประเมินเหตุการณ์ อารมณ์ ความคิดเห็น และความรู้สึกของท่านว่าอยู่ในระดับใด และตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด โดยคำตอบจะมี 4 ตัวเลือก คือ

ไม่เลย	หมายถึง	ไม่เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึก หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ
เล็กน้อย	หมายถึง	เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ เพียงเล็กน้อยหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นเพียงเล็กน้อย
มาก	หมายถึง	เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ มาก หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ มาก
มากที่สุด	หมายถึง	เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ มากที่สุด หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ มากที่สุด

ข้อ	รายการข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึกหรือการกระทำ			
		ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
1.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของตนเองในปัจจุบัน				
2.	ท่านรับรู้บทบาทหน้าที่ของท่านเองได้เป็นอย่างดี				
3.	ท่านไม่อายที่จะบอกผู้อื่นเกี่ยวกับงานของท่าน				
4.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากชีวิตของท่านต้องเจอกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต				
5.	ท่านรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำอยู่				
6.	ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า				
7.	ท่านรู้สึกหมดไฟในการทำงานของท่าน				
8.	ท่านรับรู้จุดมุ่งหมายในชีวิตของตนเองเป็นอย่างดี				

ข้อ	รายการข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึกหรือการกระทำ			
		ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
9.	ท่านคิดว่าการดำเนินชีวิตของท่าน ณ ขณะนี้ สามารถนำพาท่านไปสู่จุดหมายในชีวิตร ตามที่ท่านวางแผนได้				
10.	ระหว่างทำงาน ท่านสามารถบอกได้ว่า ตอนนี้ท่านรู้สึกอะไรอยู่				
11.	ท่านรู้สึกสนุกกับงานที่ทำอยู่				
12.	ท่านรู้สึกท้อกับการทำงาน				
13.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจกับหน้าที่ของตนเอง				
14.	ท่านรู้สึกตัวเสมอ เมื่อท่านรู้สึกไม่พอใจ				
15.	ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ เป็นสิ่งที่น่าเบื่อ				
16.	เพื่อนร่วมงานมักจะรับฟังความคิดเห็น จากท่าน				
17.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานทำผิด แล้วไม่ได้รับการแก้ไข				
18.	ท่านสามารถทำใจยอมรับได้ หากมีปัญหา หรือการเปลี่ยนแปลง				
19.	ท่านรู้สึกลำบากใจ หากมีคนมาถามเรื่อง หน้าที่การงานของท่าน				
20.	ท่านเห็นว่าปัญหาในที่ทำงานส่วนใหญ่ เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้				
21.	ท่านรู้สึกดี สนุกสนาน เมื่อต้องมาทำงาน				
22.	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ ของท่าน				
23.	ท่านกระตือรือร้นกับงานที่ทำอยู่เสมอ				
24.	ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเข้ามา ในชีวิตได้				

ข้อ	รายการข้อความคำถาม	ระดับความรู้สึกหรือการกระทำ			
		ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
25.	ท่านรู้สึกยากลำบากในการจัดการงาน ในความรับผิดชอบของท่านได้ตามเวลา และเป้าหมายที่กำหนด				
26.	หัวหน้างานให้การยอมรับในความคิดเห็น ของท่านเสมอ				
27.	ท่านคิดว่าท่านกำลังทำตามจุดมุ่งหมาย ในชีวิตของท่าน				
28.	ท่านสามารถจัดการอารมณ์หงุดหงิด จากการทำงานได้ดี				
29.	ท่านคิดว่าท่านเป็นส่วนที่สำคัญของหน่วยงาน ที่ท่านทำอยู่				
30.	ท่านมีวิธีการจัดการกับความรู้สึกหรืออารมณ์ ที่ไม่สบายใจจากการทำงานได้ดี				
31.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานของท่าน โดยไม่ทราบ สาเหตุ				
32.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ				
33.	ท่านไม่พอใจกับสิ่งที่ท่านเป็นอยู่				

โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 1

เรื่อง ปฐมนิเทศ แนะนำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและการสร้างสัมพันธภาพ

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพและสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่ม
2. เพื่อสร้างบรรยากาศการให้คำปรึกษาที่อบอุ่น ใจกว้างใจ เป็นกันเอง เข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน
3. เพื่อให้สมาชิกภายในกลุ่มได้ทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ทั้งด้านแนวทางในการปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา ระยะเวลา สถานที่ รวมทั้งประโยชน์ที่สมาชิกในกลุ่มจะได้รับจากการให้คำปรึกษา

อุปกรณ์ บัตรกิจกรรมและดินสอ

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 1 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นแล้วใจกว้างใจกัน และสร้างความคุ้นเคยระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม โดยการทำข้อตกลงระหว่างกลุ่มสมาชิกด้วยกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ชำนาญ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวต้อนรับ และทักทายสมาชิกภายในกลุ่ม พร้อมทั้งแนะนำตนเองให้กับสมาชิกกลุ่มได้รู้จัก

1.3 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มได้แนะนำตนเองทีละคน พร้อมทั้งแนะนำชื่อที่อยากให้สมาชิกในกลุ่มเรียกตนเอง

1.4 ผู้นำกลุ่มชี้แจงสมาชิกให้ทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อาทิ บอกถึงวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม พร้อมทั้งชี้แจงระยะเวลาจำนวนครั้ง สถานที่

1.5 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันสร้างข้อตกลงร่วมกันภายในกลุ่ม อาทิ การเก็บรักษาความลับภายในกลุ่ม การงดใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิด และขอให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนร่วมมือ ยอมรับและปฏิบัติตามข้อตกลงอย่าเคร่งครัด

2. ขั้นตอนในการ

2.1 ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการบอกเล่าประวัติตนเองใน 1 นาที (One-Minute Autobiography) (Thompon. 2003: 38) เพื่อให้สมาชิกง่ายต่อการเปิดเผยตนเอง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสร้างสัมพันธ์ภาพกัน ก่อให้เกิดความไว้วางใจกันภายในกลุ่ม

2.2 ผู้นำให้สมาชิกในกลุ่มได้แนะนำตนเองในขั้นต้น (ชื่อ-นามสกุล-ชื่อเล่น) ที่ละคน จากนั้นผู้นำกลุ่มแจกบัตรกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพ พร้อมดินสอให้คนละด้าม เพื่อให้เขียนถึงมองมุมที่มองถึงตนเอง อาหารที่ชอบ และสถานที่ประทับใจ

2.3 จากนั้นผู้นำกลับจะเก็บบัตรกิจกรรมจากสมาชิก แล้วแจกบัตรกิจกรรมคืนให้กับสมาชิกที่ไม่ใช่เจ้าของบัตรกิจกรรมนั้น โดยให้ทายกันว่าบัตรกิจกรรมที่ได้เป็นของใครในสมาชิกกลุ่มดังกล่าว

2.4 เมื่อสมาชิกในกลุ่มทายกันครบเรียบร้อยแล้ว ก็ให้ข่าวของบัตรกิจกรรมเฉลย พร้อมให้เหตุผลว่าเพราะเหตุใดจึงเขียนข้อความดังกล่าว โดยให้สมาชิกในกลุ่มได้พูดเรื่องราวของตนเอง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิด และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้เกิดขึ้นภายในกลุ่ม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) โดยเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่มได้ (รัญจวน คำวชิรพิทักษ์. 2545 : 269-272) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

1. การฟัง (Listening)
2. การสรุป (Summarizing)
3. การเงียบ (Silence)
4. การตั้งคำถาม (Questioning)
5. การสะท้อน (Reflection)
6. การยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Regard and Acceptance)

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม

บัตรกิจกรรม

ฉันมองว่าฉัน

นี้แหละ อาหารที่ฉันชอบ

สถานที่ฉันอยากจะไปที่สุด

โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 2

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (1) : การรับรู้ในเป้าหมายของชีวิต

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกรู้ถึงจุดมุ่งหมายหรือจุดเป้าหมายของตนเอง
2. เพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ถึงเป้าหมายของตนเอง ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน

ปัจจุบัน

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 2 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มได้ทบทวนความคิดและประสบการณ์การที่ผ่านมาในช่วงชีวิต ทบทวนการดำเนินชีวิตของตนเอง และรับรู้ถึงเป้าหมายในชีวิตของตนเองได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกรับเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากัญญา ปะไรซอง (2557: 121) โดยผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มได้สำรวจสถานการณ์ปัจจุบัน ความมุ่งหมายในอดีตว่ามีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไร

2.2 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกภายในกลุ่มได้จินตนาการถึงตนเองในอนาคตว่า “เขาหวังไว้ว่าเขาจะเป็นอย่างไร”

2.3 จากนั้นผู้นำกลุ่มได้จินตนาการถึงช่วงชีวิตของตนเอง 3 ช่วง คือ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต และให้สมาชิกในกลุ่มได้บอกเล่าเรื่องราวที่ได้จากการสำรวจตนเองและร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นลงภายในกลุ่ม

2.4 จากนั้นให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนสรุปสิ่งที่ได้รับจากการสำรวจช่วงชีวิตของตนเอง และผู้นำกลุ่มได้สรุปเพิ่มเติมในบางประเด็น พร้อมทั้งให้กำลังใจและสนับสนุนให้สมาชิกมองเห็นตนเอง ดังที่ บัวมสเตอร์ (Baumeister. 2002: 610) กล่าวไว้ว่า เหตุการณ์ปัจจุบันได้ให้ความหมายที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ในอดีต ผลในอนาคตได้กำหนดแนวทางในปัจจุบัน ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันทำให้มองเห็นแนวทางที่จะไปสู่จุดมุ่งหมายได้

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจตนเองและนำตนเองได้ ว่ามีศักยภาพที่จะตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข เป็นความสอดคล้องระหว่างตัวตน การรับรู้ของตนเอง และตัวตนตามสภาพจริง โดยแนวคิดที่สำคัญคือ ความไว้วางใจในกระบวนการกลุ่ม และเงื่อนไขการให้คำปรึกษาเพื่อความงอกงาม (Corey. 2008: 247-255) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1. การฟัง (Listening) | 2. การสรุป (Summarizing) |
| 3. การเงียบ (Silence) | 4. การตั้งคำถาม (Questioning) |
| 5. การสะท้อน (Reflection) | 6. การให้กำลังใจ (Supporting) |

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม

โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 3

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (2) : การดำเนินชีวิตตามเป้าหมาย
ของชีวิต

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกได้เห็นถึงวิธีการการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องการเป้าหมายชีวิตของตนเอง
2. เพื่อให้สมาชิกได้เกิดอิสระทางความคิดในการดำเนินชีวิต

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 3 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มได้ทบทวนความคิดและประสบการณ์การที่ผ่านมาในช่วงชีวิต ทบทวนการดำเนินชีวิตของตนเอง และรับรู้ถึงเป้าหมายในชีวิตของตนเองได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ชำนาญ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผู้นำกลุ่มชวนให้สมาชิกในกลุ่มได้นึกถึง หรือ ทบทวนเป้าหมายชีวิตของตนเอง ตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาในครั้งที่แล้ว เพื่อกระตุ้นในสมาชิกกลุ่มได้ย้อนกลับไปมองดูตนเอง เส้นทางเข้ามาสู่สายอาชีพนี้ได้อย่างไร และ ทบทวนตนเองในเรื่องของเป้าหมายในชีวิตของตนเอง

2.2 จากนั้นผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มทั้งหมด ได้ให้พิจารณาและทบทวนตนเองถึงเป้าหมายชีวิตของตนเองอีกครั้ง พร้อมทั้งให้นึกถึงวิธีการดำเนินชีวิตอย่างไรให้สามารถไปถึงเป้าหมายนั้นได้ ซึ่งใช้เวลาในการนึกถึง 5 นาที

2.3 เมื่อครบเวลา 5 นาที ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสพูดถึงเป้าหมายของตนเองอีกครั้ง พร้อมทั้งวิธีการการดำเนินชีวิตให้ไปถึงเป้าหมาย พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และให้กำลังใจในการดำเนินชีวิตให้ถึงเป้าหมายของสมาชิกในกลุ่ม ๆ

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลได้ค้นพบความหมาย ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและเพื่อให้บุคคลมีสติรู้ในวิธีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน และจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลแสวงหาความหมายเป้าหมายในชีวิต และจะต้องรับผิดชอบต่อทางเลือกและการกระทำของตนเอง พร้อมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักแสวงหาความหมาย จุดมุ่งหมาย ค่านิยม และเป้าหมายในชีวิต รวมถึงการค้นหาเอกลักษณ์ของตนเอง กล้าเผชิญกับความวิตกกังวล (ดวงมณี จงรักษ์, 2549 : 168 – 171, ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล. 2545 : 370) โดยมีเทคนิคที่ใช้ได้แก่

1. การเข้าใจโลกของผู้รับการปรึกษา (Being in the World)
2. การร่วมรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้น (Sharing Existence in the Moment)
3. การตระหนักรู้หรือมีสติมากขึ้นต่อการดำรงอยู่ (Centered Awareness of Being)
4. การรับผิดชอบต่อตนเอง (Self-Responsibility)
5. การเงียบ (Silence)
6. การตั้งคำถาม (Questioning)
7. การตีความ (Questioning)

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม



โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 4

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (1) : การรับรู้คุณค่าของบทบาท หน้าที่
การทำงาน

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกได้รู้ความสำคัญของบทบาท หน้าที่การงานของตนเอง

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 4 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มได้ทบทวนและระลึกถึงประสบการณ์ของตนเองในอดีต และเป้าหมายของตนเอง ในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นดำเนินการ ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากเจาะภา
อังกาบสี (2554: 355)

2.1 ผู้นำกลุ่มจะถามสมาชิกในกลุ่มความหมายของคำว่า “ความสำคัญอง
งาน (งานในที่นี้หมายถึง งานทั่ว ๆ ไป ที่ไม่ใช่งานที่ทำอยู่ปัจจุบัน) มีต่อชีวิตเรา และมีความสำคัญ
หรือไม่ อย่างไร”

2.2 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกย้อนกลับไปในอดีตว่า ตนเองเข้ามาทำงานในตำแหน่ง
พนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ได้อย่างไร

2.3 จากนั้นผู้นำกลุ่มให้สมาชิกมองย้อนมาที่ตัวเองว่า “แล้วความรู้สึกต่อการเป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์เป็นอย่างไร มีความหมาย มีความสำคัญต่อชีวิตของเราอย่างไร”

2.4 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้สึก (รู้สึกเช่นนี้เพราะอะไร ความรู้สึกดังกล่าวส่งผลต่องานหรือไม่อย่างไร) และความคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มรู้จักตนเองมากขึ้น รู้สึกความรู้สึกต่อคุณค่าของตนเองและคุณค่าของงาน และรู้ถึงการปฏิบัติตนของตนเองในการทำงานปัจจุบัน

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจตนเองและนำตนเองได้ ว่ามีศักยภาพที่จะตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข เป็นความสอดคล้องระหว่างตัวตน การรับรู้ของตนเอง และตัวตนตามสภาพจริง โดยแนวคิดที่สำคัญคือ ความไว้วางใจในกระบวนการกลุ่ม และเงื่อนไขการให้คำปรึกษาเพื่อความมุ่งมั่น (Corey. 2008: 247-255) ร่วมกับใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลได้ค้นพบความหมาย ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและเพื่อให้บุคคลมีสติรู้ในวิธีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน (ดวงมณี จงรักษ์, 2549 : 168 – 171) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)
2. การสรุป (Summarizing)
3. การเงียบ (Silence)
4. การตั้งคำถาม (Questioning)
5. การสะท้อน (Reflection)
6. การให้กำลังใจ (Supporting)
7. การยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Regard and Acceptance)
8. การรับผิดชอบต่อตนเอง (Self-Responsibility)

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม



โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 5

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (2) : ความภาคภูมิใจในงาน

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกเกิดความภาคภูมิใจในงานตนเอง และคุณค่าของงาน
2. เพื่อให้สมาชิกเห็นถึงประโยชน์ของคุณค่าของงาน อันส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดี

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 5 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มได้ทบทวนถึงข้อดีในงานของตนเอง และทำให้สมาชิกสามารถรับรู้ถึงความภาคภูมิใจในงานของตนเอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นตอนการ

ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากเจาะภา

อังกฤษ (2554: 355) และ เสาวณี เตชะพัฒนางษ์ (2553: 103)

2.1 ผู้นำกลุ่มชวนให้สมาชิกนึกถึงว่า ชีวิตการทำงานของแต่ละคนนั้น ย่อมมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเหตุการณ์ที่ประทับใจที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน

2.2 จากนั้นผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนได้มีโอกาสพูดถึงความรู้สึกของตนเอง ในด้านความพึงพอใจในการทำงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน รวมทั้งเหตุการณ์ที่ประทับใจเพื่อนร่วมงาน

2.3 ผู้วิจัยเชิญชวนให้สมาชิกในกลุ่มได้ช่วยกันวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความพึงพอใจงานที่เกิดขึ้น โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจตนเองและนำตนเองได้ ว่ามีศักยภาพที่จะตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไข เป็นความสอดคล้องระหว่างตัวตน การรับรู้ของตนเอง และตัวตนตามสภาพจริง โดยแนวคิดที่สำคัญคือ ความไว้วางใจในกระบวนการกลุ่ม และเงื่อนไขการให้คำปรึกษาเพื่อความงอกงาม (Corey. 2008: 247-255) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) | 2. การสรุป (Summarizing) |
| 3. การเงียบ (Silence) | 4. การตั้งคำถาม (Questioning) |
| 5. การสะท้อน (Reflection) | 6. การให้กำลังใจ (Supporting) |
| 7. การยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Regard and Acceptance) | |

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม

โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 6

เรื่อง การเสริมสร้างด้านการจัดการอารมณ์ทางลบ : การรับรู้และการจัดการอารมณ์ทางลบ

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้ทบทวนอารมณ์ทางลบ
2. เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มบอกสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบ
3. เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดการกับอารมณ์ทางลบ

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 6 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มได้เห็นช่องทางการจัดการกับอารมณ์ทางลบ อันนำไปสู่การเดินทางไปสู่เป้าหมายชีวิตของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ โดยผ่านองค์ประกอบทางด้านการงาน อารมณ์ และการเห็นคุณค่าภายในตนเอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ชี้นำ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นตอนการ ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากสวน

สุขเจริญ (2553: 161)

2.1 ผู้นำกลุ่มเชิญชวนในสมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นเห็นว่า อารมณ์ทางลบที่ส่งผลต่อการทำงานมีอะไรบ้าง

2.2 จากนั้นผู้นำกลุ่มได้เปิดโอกาสเล่าประสบการณ์ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นในการทำงานจนครบทุกคน โดยผู้นำกลุ่มจะใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกควบคู่ไปด้วยว่า “ขณะนั้น คุณรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์นั้น”

2.3 เมื่อสมาชิกในกลุ่มได้เล่าเหตุการณ์จนครบทุกคน ผู้นำกลุ่มจะให้สมาชิกลองสำรวจตัวเองถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบ จากนั้นให้สมาชิกในกลุ่มได้ทบทวนประสบการณ์อีกครั้ง และบอกถึงสาเหตุการเกิดอารมณ์ทางลบดังกล่าว

2.4. เปิดโอกาสในสมาชิกในกลุ่มทุกคนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันหาแนวทางในการจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือแนวทางและวิธีการจัดการกับอารมณ์ด้านลบที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นบทวนการจัดการอารมณ์ทางลบของตนเองให้ถูกต้อง

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Therapy: REBT) ซึ่งทฤษฎีนี้จะช่วยให้บุคคลเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนจากเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อไร้เหตุผล มาเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผลมากขึ้น และร่วมใช้กับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Approach and Psychotherapy) ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง โดยการวางแผนอย่างเป็นระบบและมีความสม่ำเสมอ (ดวณมณี จงรักษ์, 2549 : 189 – 1955) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ตนเองอย่างมีเหตุผล
2. การเงียบ (Silence)
3. การตั้งคำถาม (Questioning)
4. การให้กำลังใจ (Supporting)
5. การสะท้อน (Reflection)
6. การมอบหมายการบ้าน (Homework assignment)
7. การจัดการ/การควบคุมตนเอง (Self-Management)

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม



โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 7

เรื่อง การเสริมสร้างด้านอารมณ์ทางบวก : การรับรู้ความสุขในการทำงาน

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกทบทวนอารมณ์ของตนเองขณะมีความสุข
2. เพื่อให้สมาชิกรับรู้ได้ว่าความสุขจะส่งผลต่อการทำงานอย่างไร
3. เพื่อให้สมาชิกมีพฤติกรรมกระตือรือร้นในการทำงาน

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 7 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มสามารถเข้าใจและรับรู้ถึงความคิดและความรู้สึกที่เป็นสุขของตนเอง พร้อมทั้งสามารถบอกถึงสาเหตุของการเกิดอารมณ์ดังกล่าวได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ชำนาญ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นตอนการ ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากสวนี่ สุขเจริญ (2553: 159)

2.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มได้เล่าประสบการณ์การของตนเองที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานให้กับผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่มได้รับรู้ถึงขณะที่มีความสุขนั้น รู้สึกอย่างไร และเกิดอะไรขึ้นกับตนเองบ้าง

2.2 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มร่วมแสดงความคิดเห็นว่า ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นได้อย่างไร เกิดจากสาเหตุอะไร และความรู้สึกดังกล่าวส่งผลต่อการทำงานอย่างไร

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ช่วยกันสรุปประเด็นหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้ในครั้งนี้ โดยให้สมาชิกในกลุ่มบอกว่าได้ข้อคิดหรือการเรียนรู้อะไรจากกิจกรรมในครั้งนี้ พร้อมทั้งบอกความรู้สึกที่ได้มาเข้าร่วมโปรแกรมครั้งนี้ รวมทั้งจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร

3.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวขอบคุณสมาชิก และนัดหมายสถานที่ วันและเวลา ที่จะพบกันในการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตระหนักรู้ความต้องการ ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ และการรับรู้ของตนเองได้ เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้เหมาะสมขึ้น เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

1. การอยู่กับความรู้สึก (Staying with Feelings)
2. การเงียบ (Silence)
3. การตั้งคำถาม (Questioning)
4. การให้กำลังใจ (Supporting)

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึกในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม

โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 8

เรื่อง ปัจจุบันนี้เทศ

จำนวนสมาชิก 8 คน

ระยะเวลา 60 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สมาชิกได้ทบทวนและสรุปประสบการณ์ที่ได้จากการเข้ากลุ่ม รวมทั้งการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

2. เพื่อยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

วิธีการดำเนินการ

ในการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 8 นี้ ผู้นำกลุ่มมุ่งหวังให้สมาชิกในภายในกลุ่มสามารถเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสามารถจัดการกับอารมณ์ดังกล่าว ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ชำนาญ

1.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกนั่งเป็นวงกลม เพื่อให้สมาชิกสามารถเห็นกันได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้นำกลุ่มกล่าวทักทายสมาชิก และพูดคุยถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่คุ้นเคยแก่สมาชิกในกลุ่ม

1.3 ผู้นำกลุ่มชวนสมาชิกทบทวนเรื่องการให้คำปรึกษาในครั้งที่ผ่านมา

1.4 ผู้นำกลุ่มกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ให้สมาชิกกลุ่มได้รับทราบ พร้อมทั้งการทบทวนถึงข้อตกลงร่วมกันอีกครั้ง

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกได้ทบทวน นึกถึงเรื่องราวที่ผ่านมา และสรุปประสบการณ์จากการเข้ากลุ่มและแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่ได้เข้ากลุ่ม พร้อมทั้งให้สมาชิกกลุ่มอธิบายถึงสิ่งที่ได้รับ สิ่งที่ได้เรียนรู้ ข้อคิด หรือผลของการนำไปใช้จริงที่ได้จากการเข้ากลุ่มในครั้งนี้

2.2 จากนั้นผู้นำกลุ่ม จะสรุปประโยชน์ที่ได้จากการเข้ากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.3. ผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มแต่ละร่วมแสดงความรู้สึkstต่อสมาชิกกลุ่มทีละคน ร่วมทั้งกล่าวขอบคุณและให้กำลังใจเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มได้มีโอกาสซักถามหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม
- 3.2 ผู้นำกล่าวขอบคุณสมาชิกในกลุ่มที่ให้ความร่วมมือและสรุปผลการพัฒนาการของสมาชิกแต่ละคน ว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรตั้งแต่เริ่มต้น ระหว่างการให้คำปรึกษา จนถึงวันนี้
- 3.3 ผู้นำกลุ่มให้สมาชิกทำแบบวัดความสุขในการทำงาน
- 3.4 ยุติการให้คำปรึกษา

เทคนิคที่ใช้ใน

ในการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งนี้ ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) เทคนิคที่ใช้ ได้แก่

1. การฟัง (Listening)
2. การสรุป (Summarizing)
3. การเงียบ (Silence)
4. การให้กำลังใจ (Supporting)

การประเมินผล

ผู้นำกลุ่มสังเกตการณ์ การร่วมแสดงความคิดเห็น การแสดงความรู้สึkstในทำกลุ่ม การมีส่วนร่วมและให้ความสนใจในการเข้ากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งการสรุปเรื่องราวในการทำกลุ่ม

แบบประเมินผลการสังเกตพฤติกรรม
การเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่
 วันที่..... เดือน..... พ.ศ. 2562

ชื่อ พฤติกรรม	การร่วม แสดง ความ คิดเห็น			การแสดง ความรู้สึ ในการทำ กลุ่ม			ความ สนใจใน การเข้า ร่วมกลุ่ม			การรับ ฟังความ คิดเห็น ของผู้อื่น			การสรุป เรื่องราว ในการ ทำกลุ่ม			รวม
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	
.....																
.....																
.....																
.....																
.....																
.....																
.....																
.....																

เกณฑ์การประเมิน

- คะแนนตั้งแต่ 0 – 4 หมายถึง พฤติกรรมการเข้าร่วมกลุ่มอยู่ในระดับพอใช้
 คะแนนตั้งแต่ 5 – 7 หมายถึง พฤติกรรมการเข้าร่วมกลุ่มอยู่ในระดับดี
 คะแนนตั้งแต่ 8 – 10 หมายถึง พฤติกรรมการเข้าร่วมกลุ่มอยู่ในระดับดีมาก

ความคิดเห็นเพิ่ม

.....

(.....)

นายวัชรพล วิริยะสรรค์สกุล

แบบบันทึกผล
การเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่

1. กระแสกลุ่ม

.....

.....

.....

.....

2. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

4. แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

1. แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) ของแบบสอบถามความสุจริตในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความสุจริตของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ (หลังการพิจารณาเกณฑ์การตัดสินใจ) (Try out) (n = 30)
3. สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุจริตในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

ตาราง 6 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) ของแบบสอบถามความสุซ
ในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
2.	1	1	0	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
3.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
4.	0	0	1	0.33	ต้องแก้ไข ปรับปรุง
5.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
6.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
7.	-1	1	1	0.33	ต้องแก้ไข ปรับปรุง
8.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
9.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
10.	1	0	1	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
11.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
12.	-1	-1	-1	0	ต้องแก้ไข ปรับปรุง
13.	1	0	1	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
14.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
15.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
16.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
17.	0	1	1	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
18.	1	0	1	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
19.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
20.	-1	1	1	0.33	ต้องแก้ไข ปรับปรุง
21	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
22.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
23.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
24.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
25.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
26.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
27.	1	0	0	0.33	ต้องแก้ไข ปรับปรุง
28.	1	1	0	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
29.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
30.	1	1	0	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
31.	1	1	0	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
32.	1	1	1	1	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
33	1	1	0	0.67	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ตาราง 7 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความสุจริตของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ (หลังการพิจารณาเกณฑ์การตัดสินใจ)

ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	เกณฑ์การ ตัดสินใจ	ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อ	เกณฑ์การ ตัดสินใจ
1	0.49	ผ่านการพิจารณา	21	0.65	ผ่านการพิจารณา
2	0.56	ผ่านการพิจารณา	22	0.53	ผ่านการพิจารณา
3	0.56	ผ่านการพิจารณา	23	0.25	ผ่านการพิจารณา
4	0.31	ผ่านการพิจารณา	24	0.59	ผ่านการพิจารณา
5	0.64	ผ่านการพิจารณา	25	0.35	ผ่านการพิจารณา
6	0.52	ผ่านการพิจารณา	26	0.50	ผ่านการพิจารณา
7	0.49	ผ่านการพิจารณา	27	0.54	ผ่านการพิจารณา
8	0.49	ผ่านการพิจารณา	28	0.24	ผ่านการพิจารณา
9	0.38	ผ่านการพิจารณา	29	0.36	ผ่านการพิจารณา
10	0.57	ผ่านการพิจารณา	30	0.31	ผ่านการพิจารณา
11	0.49	ผ่านการพิจารณา	31	0.57	ผ่านการพิจารณา
12	0.63	ผ่านการพิจารณา	32	0.47	ผ่านการพิจารณา
13	0.52	ผ่านการพิจารณา	33	0.35	ผ่านการพิจารณา
14	0.46	ผ่านการพิจารณา			
15	0.50	ผ่านการพิจารณา			
16	0.48	ผ่านการพิจารณา			
17	0.43	ผ่านการพิจารณา	ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92		
18	0.41	ผ่านการพิจารณา			
19	0.65	ผ่านการพิจารณา			
20	0.53	ผ่านการพิจารณา			

สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 1

เรื่อง ปฐมนิเทศ แนะนำการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและการสร้างสัมพันธภาพ

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 10.00 – 11.00 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชำนาญ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มข้างต้นก่อนเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษา สมาชิกกลุ่มมีความกังวล และไม่เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่ม แต่เมื่อได้ให้คำแนะนำ บอกวิธีการและขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่ม พร้อมทั้งจุดประสงค์ของการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้ ทางสมาชิกกลุ่มก็ผ่อนคลายมากขึ้น พร้อมทั้งให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น ตั้งใจ พร้อมทั้งมีการซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ ทำให้บรรยากาศมีความเป็นกันเองมากขึ้น โดยผู้นำกลุ่มให้สมาชิกกลุ่มสามารถเลือกที่นั่งได้ตามสบาย

1.2 ข้อสังเกตการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

1.2.1 สมาชิกกลุ่มมีความวิตกกังวลและตื่นเต้น เนื่องจากไม่เข้าใจในกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มมากนัก

1.2.2 สมาชิกกลุ่มให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีการหยอกล้อกัน และร่วมกันแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างดี

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้เทคนิคการบอกเล่าประวัติส่วนตัว ผ่านบัตรกิจกรรม รวมทั้งทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) เพื่อให้สมาชิกง่ายต่อการเปิดเผยตนเอง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสร้างสัมพันธภาพกัน ก่อให้เกิดความไว้วางใจกันภายในกลุ่ม จากการใช้กิจกรรมสร้างสัมพันธภาพ เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้

2.2 ข้อสังเกตการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มสมาชิกกลุ่มต่างร่วมมือกันเป็นอย่างดี การแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ มีความเป็นกันเอง และมีความสุขสนุกสนาน

3. ขั้นสรุป

ผลที่ได้จากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้

3.1 สมาชิกในกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากขึ้น และมีความคุ้นเคยกันมากขึ้น

3.2 สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ผ่อนคลาย ระหว่างสมาชิกในกลุ่มด้วยตนเอง และระหว่างผู้นำกลุ่มกับสมาชิกกลุ่ม

3.3 สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้ถึงกฎกติกาในการอยู่รวมกลุ่มกัน บทบาทหน้าที่ของผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่ม ตลอดจนการเรียนรู้ถึงกระบวนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

จากการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม พบว่า ถึงแม้เบื้องต้นทางสมาชิกในกลุ่มอาจจะมีความวิตกกังวลอยู่บ้าง แต่ด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เกิดความไว้วางใจกัน ทำให้กล้านที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง และการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 2

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (1) : การรับรู้ในเป้าหมายของชีวิต

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 10.30 – 11.30 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชำนาญ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม ทบทวนกติกาของการเข้าร่วมกลุ่ม เช่น การรักษาความลับภายในกลุ่ม และการเก็บเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด พร้อมทั้งทบทวนถึงกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มอีกครั้ง

1.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม สมาชิกกลุ่มมีอาการผ่อนคลายมากขึ้น และคุ้นเคยกันมากขึ้น ทำให้กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นกันมากขึ้น

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ในการให้คำปรึกษาครั้งที่ 2 นี้ ผู้นำกลุ่มได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากธัญธิดา เปโรซอง (2557: 121) โดยผู้นำให้สมาชิกกลุ่มได้มีโอกาสสำรวจสถานภาพปัจจุบัน ความมุ่งหมายในอดีต ว่ามีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไร รวมทั้งทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) เพื่อให้สมาชิกได้รับรู้ถึงเป้าหมายของของตนเอง ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งผู้นำกลุ่มได้จินตนาการถึงช่วงชีวิตของตนเอง 3 ช่วง คือ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต และให้สมาชิกในกลุ่มได้บอกเล่าเรื่องราวที่ได้จากการสำรวจตนเองและร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นลงภายในกลุ่มตัวอย่างเช่น

A1 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“ในอนาคตของตนเองอยากที่จะเป็นพยาบาล แต่เมื่อโตขึ้นรู้ว่าไม่ชอบ เลือด เลยไม่ได้เป็น ส่วนในอนาคตอยากมีบ้านหลังเล็ก อยู่กับครอบครัว ที่จังหวัดเชียงใหม่ เน้น ที่สุดอยากอยู่กับครอบครัว ตอนนี้ก็กำลังเก็บเงินสักทอง และส่งลูกเรียนให้จบปริญญาตรีก่อน แล้วจะทำตามความฝันของตนเอง”

A2 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“อยากเปิดกิจการฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ไม่ว่าจะเป็นไก่ หมู หรือ ปลา อยู่ในที่ เดียวกัน เพื่อที่จะได้อยู่บ้านเกิด ในอนาคตอยากเป็นกิจการด้านเกษตรแทน เช่น ขายปุ๋ย ขาย ยาเกี่ยวกับการเกษตร ตอนนี้ที่คิดไว้ต้องได้เงินสักทองหนึ่ง ประมาณ 1 ล้านบาท น่าจะพอเป็น ต้นทุนในการเปิดกิจการได้”

A3 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“อยากเป็นร้านเสริมสวย เพราะชอบการแต่งหน้า รักสวยรักงาม อยาก กลับไปอยู่บ้าน ไปเปิดร้านขายของชำ หรือไม่ก็เปิดร้านเสริมสวย น่าจะอีกประมาณ 5 ปี ตอนนี้ กำลังจะไปเรียนเสริมสวย”

A4 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“อยากมีร้านขายอุปกรณ์การเกษตรเล็กเป็นของตนเอง เนื่องจากแถว บ้านส่วนใหญ่เป็นไร่สวนไร่นา อีกอย่างชอบทำการเกษตรด้วย เลยอยากที่จะทำ”

A5 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“อยากเป็นตำรวจ ชอบยิงมือ แต่ต้องไม่ได้ทำตามฝันเพราะเกรงเสียก่อน ในอนาคตอยากมีธุรกิจของตัวเอง อยากเป็นเจ้านายตัวเอง อาจจะเป็นร้านซ่อมแซมรถทั้งรถเล็ก รถใหญ่ ตอนนี้กำลังสะสมต้นทุนอยู่”

A6 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“ตอนจบใหม่ ๆ เคยคิดว่าตนเองต้องเกษียณตอนอายุ 40 ปี เราต้องให้ เงินทำงาน ไม่ใช่ทำให้เพื่อเงิน แต่ปัจจุบันไม่เป็นไปตามที่หวัง มันห่างไกลตามที่คิดไว้ แต่ใน อนาคตอยากเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน”

A7 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“ตอนสมัยเด็ก ๆ ตอนตนเองชอบร้องเพลงให้เพื่อน ๆ ฟัง พอโตมาน้อยก็ ชอบร้านเพลงตามร้านคาราโอเกะ สมัยนั้นอยากเป็นนักร้องมาก โดยเพลงหาากินคือ เพลง “แพ้ใจ” ส่วนความสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตตอนนี้ ยังชอบงานขายอยู่ อาจจะทำงานแบบนี้ไปเรื่อย ๆ”

A8 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“ตอนเด็ก ๆ อยากเป็นหลายอย่างมากเลย ทั้งครู ทั้งพยาบาล มีเคยอยากเป็นป๊อเต็กตึ๊งด้วย แต่ครอบครัวดันเกิดปัญหาก่อน เลยไม่ได้เป็น และได้มาทำงานเป็น Tele-sales แทน ส่วนความฝันในตอนนี้คืออยากเป็นร้านขายอุปกรณ์ด้านกีฬา เพราะแฟนเป็นโค้ชฟุตบอล และจะเป็น Youtuber ด้วย”

2.2 ข้อสังเกตการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มมีโอกาสสำรวจไปถึงเป้าหมายในอดีตของตนเอง และได้บอกถึงเป้าหมายถึงอนาคตด้วย ซึ่งสมาชิกบางคนยังคงมีเป้าหมายในชีวิตที่คล้ายคลึงกับของอดีตอยู่ สมาชิกบางคนก็ต่างไปจากเดิมเลย แต่จะเห็นได้ว่า สมาชิกกลุ่มมีเป้าหมายในชีวิตในอนาคตนั้น ทุกคนสามารถบอกถึงเป้าหมายได้

3. ขั้นสรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมในครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับการค้นพบเป้าหมายในชีวิตของตนเอง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มได้ให้ความเห็นว่า การมีเป้าหมายในชีวิตของตนเองนั้น จะทำให้การดำเนินชีวิตนั้นมีความหมาย

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มมีความสนใจในการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้มาก ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น และมีความกระตือรือร้นที่ได้รับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่มท่านอื่น ทำให้บรรยากาศภายในกลุ่มเป็นไปอย่างเป็นกันเอง มีความสนุกสนาน เต็มไปด้วยเสียงหัวเราะ

สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 3

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในชีวิต (2) : การดำเนินชีวิตตามเป้าหมาย
ของชีวิต

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 10.15 – 11.15 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชำนาญ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม

ทบทวนกติกาของการเข้าร่วมกลุ่ม เช่น การรักษาความลับภายในกลุ่ม และการเก็บเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด พร้อมทั้งทบทวนถึงกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มอีกครั้ง

1.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มมีคึกคักกันมากขึ้น ทำให้กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นกันมากขึ้น และช่วยกันสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งที่ผ่านมาได้ครบทุกประเด็น

2. ชำนาญการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลได้ค้นพบความหมาย ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและเพื่อให้บุคคลมีสติรู้ในวิธีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน และจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลแสวงหาความหมายเป้าหมายในชีวิต และจะต้องรับผิดชอบต่อทางเลือกและการกระทำของตนเอง

2.1.1 หลังจากผู้นำกลุ่มซักถามถึง “เส้นทางในการเข้าสู่สายอาชีพนี้ได้อย่างไร” เพื่อให้ผู้นำกลุ่มได้เข้าใจโลกของสมาชิกกลุ่มมากยิ่งขึ้น รับรู้ถึงสิ่งที่ทำ ณ ขณะนี้ ตามเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling)

A2 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“เมื่อก่อนพี่ทำงานเป็นผู้จัดการร้านขายพืชชำ แต่ด้วยพี่มีห้อง พี่เลยต้องลาออกจากที่นั่น หลังจากเลี้ยงลูกไปสักพัก ลูกเข้าโรงเรียนแล้ว พี่ก็ว่าง เลยเห็นเค้าเปิดรับตำแหน่งงานนี้ พี่เลยมาสมัคร เมื่อก่อนพี่ชื้ออนมาก ตอนทำงานแรกๆพี่ลำบากมาก เคยคิดจะลาออกหลายครั้ง แต่เมื่อเรามาทำงานแล้ว พี่ก็ต้องทำให้ดีที่สุด และเมื่อพี่ขายได้ครั้งแรก พี่ดีใจมาก เลยทำให้พี่ทำงานถึงตอนนี้ แต่ทุกวันนี้พี่ก็ยังมียังอารมณ์ที่อยากจะลาออกอยู่นะ”

A3 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“พี่เรียนจบมาด้านเทคนิคการแพทย์นี้รู้ใหม่ สาเหตุที่พี่ได้มาทำงานที่นี่ เพราะมันเป็นช่วงว่างระหว่างรอสอบใบประกอบ แต่เมื่อพี่เข้ามาทำงานนี้แล้ว พี่ดันขายได้ เลยทำงานมาตลอด ซึ่งช่วงแรก ๆ พี่บ้านพี่ก็ไม่ค่อยโอเคหรอก เสียหายที่เรียนมา แต่เราต้องทำให้เค้าเห็นว่าอาชีพนี้มันไม่ได้แย่นานนั้น เราต้องพิสูจน์ให้พวกเค้าเห็น ส่งเงินให้พ่อแม่ จนตอนนี้เค้าเริ่มยอมรับอาชีพนี้ได้แล้ว”

A6 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“กว่าพี่มาถึงจุดนี้ได้ พี่ผ่านอะไรมาเยอะมาก พี่เคยทำงานมาหมดแล้ว ตั้งแต่เคยเป็นหัวหน้าผ่านฝึกอบรม เป็นวิทยากรก็เคยเป็นมาแล้ว แล้วก่อนหน้านี้พี่จะมาทำงานที่นี่ พี่เป็นยามมาก่อน ทำไปสักพัก เพื่อนแนะนำให้มาทำงานที่นี่ และตอนนี้พี่เริ่มสนใจเรื่องการลงทุนพอดี พี่เลยมาทำงานนี้”

2.1.2 ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกได้ทบทวนเป้าหมายในอนาคตจากการให้คำปรึกษากลุ่มครั้งที่ผ่านมา และให้สมาชิกได้มีโอกาสวิธีการดำเนินชีวิตให้ไปถึงเป้าหมายนั้น

A6 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“อย่างที่บอกไปว่าพี่อยากจะเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน พี่ได้ไปดูมา ใครที่จะสอบเป็นที่ปรึกษาได้ จะต้องมีการสอบการดำเนินงานด้านสินเชื่อมาอย่างน้อย 1 ปี พฤษภาคมนี้ พี่ครบ 1 ปีพอดีที่ทำงานมา เลยจะลองไปสอบดู”

A8 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“หนูอยากเป็น Youtuber ที่บอกไป ที่หนูอยากทำเพราะมันเป็นอะไรที่ง่ายมาก ได้เงินเร็ว ตอนล่อยกระทั้งที่ผ่านมา ตอนนี้หนูไม่รู้คิดอะไร ลงถ่ายวิดีโอพักกระทั้งกระดาษลง Youtube เล่น ๆ หนูไม่เชื่อเลย คลิปนั้นคนดูถึงสองแสนคนเลยพี่ หนูเลยคิดว่าหนูจะเริ่มตั้งใจทำแหละ ตอนนี้กำลังหา Content อยู่ว่าจะทำอะไรดี”

2.2 ข้อสังเกตการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มตั้งใจฟังเรื่องราวของเพื่อนสมาชิกเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีการแลกเปลี่ยนปัญหา ความรู้ใหม่ ๆ กัน กล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้บรรยากาศเต็มไปด้วยความสนุกสนานและผ่อนคลาย

3. ขั้นสรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมในครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้รับจากกลุ่ม ประโยชน์ที่ได้รับ โดยสมาชิกในกลุ่มได้สรุปว่า ถ้าคนเรารับรู้เป้าหมายของตนเองได้ คนเหล่านั้นจะมีหนทางและพยายามทำอะไรบางอย่างเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองวางไว้ให้ได้ แล้วมันจะก่อให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิต และผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณ และนัดหมายในการพบกันครั้งต่อไป

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างมาก ตั้งใจรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่ม แลกเปลี่ยนความรู้ ความรู้สึก ความคิดซึ่งกันและกัน บรรยายเต็มไปด้วยความสุขและสนุกสนาน

สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 4

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (1) : การรับรู้คุณค่าของบทบาท หน้าที่
การทำงาน

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 2 มีนาคม 2562 เวลา 10.00 – 11.00 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชำนาญ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม

พบทวนกติกาของการเข้าร่วมกลุ่ม เช่น การรักษาความลับภายในกลุ่ม และการเก็บเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด พร้อมทั้งทบทวนถึงกระบวนการให้คำปรึกษากลุ่มอีกครั้ง พร้อมทั้งได้ทบทวนถึงเรื่องราวของเป้าหมายในชีวิตของตนเอง และวิธีการดำเนินไปสู่เป้าหมายของตนเอง ได้ให้สมาชิกในกลุ่มมีความกระตือรือร้นในการใช้ชีวิตมากขึ้น

1.2 ข้อเสนอแนะต่อการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มมีคุ้นเคยกันมากยิ่งขึ้น มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการหยอกล้อกัน ทำให้กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นกันมากขึ้น และช่วยกันสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งที่ผ่านมาได้ครบทุกประเด็น

2. ชำนาญในการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ทางผู้วิจัยทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) ซึ่งจะทำให้สมาชิกกลุ่มสามารถเข้าใจตนเองและนำตนเองได้ ว่ามีศักยภาพที่จะตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขอย่างไร โดยร่วมกับใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มแบบอัตถิภาวนิยม (Existential Group Counseling) เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความรับผิดชอบในเส้นทางที่ตนเองเลือก

2.1.1 หลังจากผู้นำกลุ่มซักถามถึง “ความสำคัญของงาน (งานในที่นี้หมายถึงงานทั่วไป ที่ไม่ใช่งานที่ทำอยู่ปัจจุบัน) มีต่อชีวิตเรา และมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร”

A2 ได้บอกตามความคิดของตนเองไว้ว่า “งานมีคือ เงิน ถ้าไม่มีงานก็ไม่มีเงิน”

A3 ได้บอกตามความคิดของตนเองได้ว่า “งาน มันทำให้เราสามารถมีปัจจัย 4 ได้”

A5 ได้บอกตามความคิดของตนเองไว้ว่า “งานคือหน้าที่ที่เราทุกคนต้องทำ เหมือนนักเรียนที่ต้องเรียนหนังสือ”

1.1.2 ผู้นำกลุ่มได้เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นกับคำถามที่ว่า “แล้วความรู้สึกต่อการเป็นพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์เป็นอย่างไร มีความหมาย มีความสำคัญต่อชีวิตของเราอย่างไร”

A4 ได้บอกตามความคิดของตนเองไว้ว่า
“งานนี้ มันคืออาชีพของพี่ไปแล้ว มันทำให้พี่มีเงิน เลี้ยงดูพ่อแม่ได้
ถามว่ารู้สึกอย่างไร ก็บอกว่า ไม่ชอบเลย แต่ไม่รู้จะทำอะไร”

A2 ได้บอกตามความคิดของตนเองไว้ว่า
“อย่างที่เคยบอกเมื่อครั้งที่แล้ว ตอนนี้อาจจะยังไม่อยากจะทำเลย
แต่เป้าหมายพี่จะไปทำธุรกิจที่บ้าน เลยต้องหาทุนไปก่อน แล้วอาชีพขาย มันได้รายได้เยอะดี”

A3 ได้บอกตามความคิดของตนเองไว้ว่า
“แฟนพี่มันเคยบอกพี่ว่า ทำงานก็เหนื่อย แต่ไม่มีเงิน มันโคตรเจ็บเลย
แต่พี่ต้องพยายามทำงานเยอะ ๆ เพราะถ้ามันขายได้ มันก็จะได้เงินเยอะเลย สามารถเอาไปใช้จ่ายได้ ดูแลลูกได้”

2.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มมีความกระตือรือร้นที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีการแลกเปลี่ยนปัญหาและความคิดเห็นซึ่งกันและกัน กล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น กล้าที่จะพูดเรื่องราวของตนเองมากขึ้น และที่สำคัญ สมาชิกกลุ่มให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้บรรยากาศภายในกลุ่มผ่อนคลาย

3. ขั้นสรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมในครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้รับจากกลุ่ม ประโยชน์และสิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณสมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมมือเป็นอย่างดี และนัดหมายในการพบกันครั้งต่อไป

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มตั้งใจรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่ม มีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างมาก แลกเปลี่ยนปัญหาและความคิดซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน บรรยายเต็มไปด้วยความสุขและสนุกสนาน



สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 5

เรื่อง การเสริมสร้างด้านความพึงพอใจในงาน (2) : ความภาคภูมิใจในงาน

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 9 มีนาคม 2562 เวลา 10.00 – 11.00 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชี้นำ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม

ผู้นำได้ให้บทวนถึงการให้คำปรึกษาครั้งที่ 4 ในการให้ความสำคัญกับงานขายสินค้าทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกที่มีต่องานนี้ โดยสมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งบทวนกติกการของการเข้าร่วมกลุ่มกันอีกครั้ง

1.2 ข้อสังเกตการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มมีคุ้นเคยกันแล้ว ยิ้มแย้ม มีการพูดคุยหลอกล้อกันไปมา ทำให้สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง กล้าที่จะพูดเรื่องราวของตนเองมากขึ้น และช่วยกันสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งที่ผ่านมาได้ครบทุกประเด็น

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) จะทำให้สมาชิกสามารถเข้าใจตนเองมากขึ้น ผ่านเทคนิคการให้คำปรึกษา อันได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การสรุป การเรียบ การตั้งคำถาม การสะท้อน การให้กำลังใจ และการยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข โดยตัวอย่างการให้คำปรึกษาในครั้งที่ 5 มีตัวอย่างดังนี้

2.1.1 ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มได้มีโอกาสบทวนความภาคภูมิใจในงานของตนเอง ว่ามีอะไรบ้าง รู้สึกอย่างไร

A7 ได้เล่าความภาคภูมิใจในงานของตนเองว่า

“มีเหตุการณ์หนึ่งที่ประทับใจ มันทำให้ได้เพื่อนเพิ่มมาอีกหนึ่งคน จำได้ว่า ได้โทรศัพท์ติดต่อ เพื่อนำเสนอสินค้าสินเชื่อส่วนบุคคล แล้วพี่คนนั้นเค้าสนใจพอดี ทางพี่ก็ได้ดำเนินการด้านเอกสารให้ และได้พูดคุยกันทุกวัน ลูกค้าเค้าอยากได้มาก แต่ผลสุดท้ายกลับไม่การอนุมัติเพราะอาชีพของลูกค้า แต่ถึงแม้ลูกค้านี้จะไม่ได้สินเชื่อ แล้วทุกวันนี้เรากลายเป็นเพื่อนกันไปแล้ว รู้สึกดีมาก ที่งานนี้ทำให้เรามีเพื่อนเพิ่ม ทั้ง ๆ ที่เราไม่เคยเจอหน้ากันเลย”

A5 ได้เล่าความภาคภูมิใจในงานของตนเองว่า

“ก็วันนั้น ก็โทรศัพท์เสนอสินค้าเหมือนทุก ๆ วัน แต่ดันไปโทรศัพท์เสนอสินค้าไปเจอคนที่ต้องการใช้สินเชื่อพอดี ลูกค้ามีหนี้หลายก่อนมา จนเดือนร้อนไปหมด มันดันไปหมด ลูกค้าบอกว่าเค้ารู้สึกดีใจมากที่เราโทรมา เรากำลังเครียดพอดี ผลสุดท้ายเค้าอนุมัติผ่าน เค้าสามารถรวบรวมหนี้ยากก่อนให้เป็นก้อนเดียว แล้วผ่อนเฉพาะที่เราที่เดียว มันโอเคขึ้นมา แล้วหลังจากนั้นลูกค้าโทรศัพท์มาที่ Call Center ของธนาคาร ว่าเราบริการดี เราโคตรรู้สึกภูมิใจเลย”

A3 ได้เล่าความภาคภูมิใจในงานของตนเองว่า

“สิ่งที่ภูมิใจที่สุด ก็คงจะต้องไปบรรจุเป็นพนักงานประจำของธนาคาร การบรรจุเป็นพนักงานที่จะต้องขายสินเชื่อได้ผลงานที่ดีมากสามปีติดต่อกัน มันทำให้เรารู้สึกมั่นคงในสายงานอาชีพนี้ และรู้สึกไม่เสียแรงที่ทุ่มเทกับการทำงาน”

2.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

โดยภาพรวมของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้พบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แสดงให้เห็นอีกมุมมองหนึ่ง มุมมองที่ประทับใจกับการทำงานเป็นพนักงานขายสินเชื่อทางโทรศัพท์ บรรยากาศภายในกลุ่มมีความสนุกสนาน มีการพูดล้อล่อกัน สร้างความสนุกสนาน

3. ขั้นสรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมในครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้จากกลุ่ม ประโยชน์และสิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณสมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมมือเป็นอย่างดี และนัดหมายในการพบกันครั้งต่อไป

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มตั้งใจรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นระหว่างสมาชิกกลุ่ม มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรม ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน บรรยายเต็มไปด้วยความสุขและสนุกสนาน



สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 6

เรื่อง การเสริมสร้างด้านการจัดการอารมณ์ทางลบ : การรับรู้และการจัดการอารมณ์ทางลบ

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 16 มีนาคม 2562 เวลา 10.30 – 11.30 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชัยชนะ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม

ผู้นำได้ให้บททบทวนถึงการให้คำปรึกษาครั้งที่ผ่านมาในการแสดงให้เห็นถึงความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเอง อันนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของตนเอง นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งบททบทวนกติกาของการเข้าร่วมกลุ่มกันอีกครั้ง

1.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มร่วมมือเป็นอย่างดี ร่วมกันแสดงความคิดเห็นมากขึ้น กล้าคิด กล้าที่จะพูดมากขึ้น มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันไปมา ทำให้สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง กล้าที่จะพูดเรื่องราวของตนเองมากขึ้น และช่วยกันสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งที่ผ่านมาได้ครบทุกประเด็น

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ทางผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Behavior Therapy: REBT) จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนจากเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อไร้เหตุผล มาเป็นผู้ที่มีความคิดความเชื่อที่มีเหตุผลมากขึ้น และร่วมใช้กับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Approach and Psychotherapy) ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง โดยการวางแผนอย่างเป็นระบบและมีความสม่ำเสมอ

2.1.1 ผู้นำกลุ่มเชิญชวนในสมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นเห็นว่า
 อารมณ์ทางลบที่ส่งผลต่อการทำงานมีอะไรบ้าง

A1 ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

“อาชีพนี้ ไม่สามารถแสดงความโมโหกับลูกค้าไม่ได้เลย ถ้าเราพูดจา
 ไม่ดีไป แล้วเกิดลูกค้าโทรฯแจ้ง จะเป็นเรื่องใหญ่มาก”

2.1.2 ผู้นำกลุ่มได้เปิดโอกาสเล่าประสบการณ์ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับ
 อารมณ์ทางลบ โดยมีตัวอย่าง ดังนี้

A7 ได้เล่าประสบการณ์ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางลบว่า

“เคยโทรฯไปหาลูกค้า แต่ได้แค่แนะนำตัวเองเท่านั้นเอง ลูกค้าก็ด่า
 กลับเลย แล้ววางหูใส่เราทันที”

A1 ได้เล่าประสบการณ์ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางลบว่า

“จำได้แม่นเลย เป็นช่วงครั้งแรก ๆ ที่มาทำงานหน้าที่นี้ ลูกค้าด่าพี่
 อย่างเดียวเลย ไม่ฟังเหตุผล ตอนนั้นเราตกใจมาก ทำอะไรไม่ถูก ได้แต่ฟัง น้ำตาคลอเลย หลังจาก
 วางสาย พี่ทำงานไม่ได้เลย นอยด์ไปทั้งวัน จนคิดจะลาออก”

2.1.3 ผู้นำเปิดโอกาสในสมาชิกกลุ่มได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกัน
 หาแนวทางในการจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหรือแนวทางและวิธีการจัดการกับอารมณ์ด้านลบที่เคย
 ใช้แล้วประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นบทบทวนการจัดการอารมณ์ทางลบของตนเองให้ถูกต้อง โดยมี
 ตัวอย่าง ดังนี้

A3 แนะนำการในการจัดการกับอารมณ์ทางลบ

“ที่พี่ทำมาตลอด ถ้าลูกค้าด่าเรามา อย่างแรกเลย เราทำได้แค่ฟัง
 ฟังจนลูกค้าพูดจบ ขอโทษลูกค้าเลย และบอกวิธีการแก้ไข เราจะต้องแสดงความพยายามที่จะ
 แก้ไขให้กับลูกค้า ถ้าเรายังเถียงเค้าเวลาเค้าด่า มันจะยิ่งทำให้ลูกค้ายิ่งโคตร”

A8 แนะนำการในการจัดการกับอารมณ์ทางลบ

“สำหรับหนู หนูเปลี่ยนทัศนคติตัวเองก็ว่าการขายสินค้าทางโทรศัพท์
 คิดว่าเราโทรศัพท์ไปเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ลองคิดดูเราสามารถช่วยลูกค้าที่มีเจ้าหน้าที่
 เยอะ ๆ ให้เหลือเป็นลูกหนี้แค่เราคนเดียว อย่าคิดว่าเราขาย ต้องคิดว่าเรากำลังให้ความช่วยเหลือ
 มันจะทำให้ดีขึ้นนะ”

2.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

โดยภาพรวมของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้พบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลกัน แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ บรรยายภาคภายในกลุ่ม มีความสนุกสนาน มีการพูดหลอกล้อกัน สร้างความสนุกสนาน

3. ขั้นสรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมในครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้รับจากกลุ่ม ประโยชน์และสิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณสมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมมือเป็นอย่างดี และนัดหมายในการพบกันครั้งต่อไป

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มตั้งใจรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรม ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน บรรยายเต็มไปด้วยความสุขและสนุกสนาน

สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 7

เรื่อง การเสริมสร้างด้านอารมณ์ทางบวก : การรับรู้ความสุขในการทำงาน

สถานที่ ธนาคารแห่งหนึ่ง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 23 มีนาคม 2562 เวลา 10.30 – 11.30 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชี้นำ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม

ในการทบทวนถึงการให้คำปรึกษาครั้งที่ผ่านๆ มา มีการแสดงความคิดเห็นถึงวิธีการจัดการกับอารมณ์ทางลบ โดยสมาชิกบอกเล่าถึงความรู้สึกเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับอารมณ์ทางลบผ่านวิธีการให้การบ้าน ผู้นำกลุ่มได้มอบหมายให้สมาชิกกลุ่มไปปฏิบัติตามต่อไปอีก 1 สัปดาห์ พร้อมทั้งทบทวนกติกาของการเข้าร่วมกลุ่มกันอีกครั้ง

1.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มร่วมมือเป็นอย่างดี ร่วมกันแสดงความคิดเห็นมากขึ้น กล้าคิด กล้าที่จะพูดมากขึ้น มีการพูดคุยหลอกล้อกันไปมา ทำให้สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง กล้าที่จะพูดเรื่องราวของตนเองมากขึ้น และช่วยกันสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งที่ผ่านๆ มาได้ครบทุกประเด็น

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาจากสวเนี สุขเจริญ (2553: 159) โดยการเล่าประสบการณ์การของตนเองที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ทำให้ รวมทั้งใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ (Gestalt Group Counseling Theory) จะทำให้สามารถตระหนักรู้ความต้องการ ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ และการรับรู้ของตนเองได้ เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้เหมาะสมขึ้น

2.1.1 ผู้นำกลุ่มเชิญชวนในสมาชิกในกลุ่มได้เล่าประสบการณ์การของตนเองที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

A1 ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

“เหตุการณ์ที่ทำให้พี่มีความสุขในการทำงาน คือ เพื่อนร่วมงาน ในเวลาที่โดนลูกค้าเหวี่ยงมา เราจะน้อยใจมาก ไม่อยากทำงานเลย อยากลาออกเลย แต่มีเพื่อนร่วมงานนี้แหละ ที่คอยช่วยเหลือเรา คอยเรื่องตลกกัน ทำให้พี่คลายความเครียดได้เยอะเลย”

A3 ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

“ความสุขของพี่ ก็คือเพื่อนร่วมงานเหมือนกัน ช่วงที่พี่มีปัญหาครอบครัว มีปัญหาทางการเงิน ก็มีเพื่อนที่ทำงานนี้แหละ คอยให้คำปรึกษา บางครั้งไม่ต้องพูดอะไรมาก แค่มองตากันก็เข้าใจความรู้สึกกันแล้ว”

A8 ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

“หนูว่า ความสุขของการทำอาชีพ Sales นี้ คือ การทำให้ลูกค้าได้วงเงินตามที่ลูกค้าต้องการ ผ่านการอนุมัติ ปิดหนี้ แล้วลูกค้าทักไลน์มาขอบคุณหนู แค่นี้หนูว่ามันก็โอเคแล้ว”

A2 ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า

“ยังจำความรู้สึกได้ ที่ทำให้มีความสุขในการทำงานนี้ คือ การสามารถขายสินค้าให้กับทางลูกค้าได้ตามเป้าที่เราคิดไว้ ทำให้ได้เงินเยอะมาก หนูรู้สึกมีกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น”

2.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

โดยภาพรวมของการให้คำปรึกษาในครั้งนี้พบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงความคิดเห็นถึงประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ประสบการณ์ความสำเร็จด้านการงาน สมาชิกกลุ่มกล้าเปิดเผยตนเอง ทำให้บรรยากาศภายในกลุ่มมีความสนุกสนาน มีการพูดล้อล่อกัน สร้างความสนุกสนาน

3. สรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมในครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้รับจากกลุ่ม ประโยชน์และสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณสมาชิกกลุ่มที่เข้าร่วมมือเป็นอย่างดี และนัดหมายในการพบกันครั้งต่อไป

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มตั้งใจรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างดี สังเกตได้จากการตอบคำถาม ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน บรรยากาศเต็มไปด้วยความสุขและสนุกสนาน



สรุปผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ครั้งที่ 8

เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ

สถานที่ สำนักงานขายสินค้าธนาคารแห่งหนึ่ง สาขารามคำแหง

จำนวนสมาชิก 8 คน

วันและเวลา วันที่ 30 มีนาคม 2562 เวลา 10.30 – 11.30 นาฬิกา

ผลการดำเนินงาน

1. ชี้นำ

1.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม

ในการทบทวนถึงการให้คำปรึกษาครั้งที่ผ่านมามีตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน เกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายของตนเอง วิธีการดำเนินชีวิตตามเป้าหมายของตนเอง ความภาคภูมิใจในงานของตนเอง การรู้จักจัดการจัดการกับความเครียดหรืออารมณ์ทางลบ รวมไปถึงการมีความสุขในทุกๆวันของการทำงาน สมาชิกกลุ่มสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้เป็นอย่างดี รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่ม

1.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษากลุ่ม

สมาชิกกลุ่มมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วม มาด้วยใจเต็มที่เต็มที่ ร่วมกันแสดงความคิดเห็น กล้าที่จะพูด ให้คำแนะนำ และช่วยกันสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้ได้ครบทุกประเด็น

2. ขั้นตอนการ

2.1 ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่ม

ผู้นำกลุ่มใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (The Person-Centered Group Counseling Theory) เพื่อให้ความสำคัญในการติดตามเรื่องราว ความรู้สึก ความคิดของสมาชิกในกลุ่มต่อการเข้าร่วมการให้คำปรึกษามาตลอด และในช่วงท้ายผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสแสดงความรู้สึกออกมา รวมไปถึงการกล่าวขอบคุณและอำลากันและกัน

A6 บอกเล่าเรื่องราวของตนเองว่า

“กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่ดี พวกเราทำงานที่เดียวกับก็จริง แต่ไม่เคยพูดคุยกับเท่าไร แต่กิจกรรมนี้ทำให้รู้ว่าแต่ละคนมีเป้าหมายของตัวเองยังไง ความตั้งใจแต่ละคนเป็นยังไง เข้าใจเพื่อนเรามากขึ้น อยากจะแนะนำน้องๆว่า ทำอะไรก็ตาม คือเราทำให้มันเต็มที่ไปเถอะ ส่วนผลลัพธ์มันจะออกมาเป็นยังไงนั้น ก็อีกเรื่องหนึ่ง ขอให้เราพยายามก่อน ลูแล้วแพ้ ยังดีกว่าเรายอมแพ้ ทั้ง ๆ ที่เราไม่ได้สู้”

A5 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“กิจกรรมนี้ ทำให้เราได้กลับมามองเป้าหมายของตนเองว่าเป็นยังไง ไม่ได้คิดมานานแล้ว ลืมไปเลย ขอขอบคุณทุกคนที่รับฟัง ให้คำแนะนำที่ดี”

A3 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้ว่า

“เนื่องานเรามันเครียด มันต้องคุยกับลูกค้า มันเครียด ก็อยากขอบคุณเพื่อนๆ เวลามีปัญหาหรืออะไรก็ช่วยกันแก้ไข ช่วยกันทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว ช่วยกันคลายเครียด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่รับฟัง ทำให้มีกำลังใจสู้กันไป”

A1 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“ขอบคุณเพื่อน แล้วอยากจะร้องเพลง ~อยู่นานๆได้ไหม~ อย่าเพิ่งทิ้งกันไปก่อน”

A8 ได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองไว้ว่า

“อยากจะบอกว่า งานมันก็คือเงินแหละ อยากให้ทุกคนสู้ ๆ เราจะได้ไปเที่ยวด้วยกัน อยากให้อยู่ด้วยกันนาน ๆ แล้วถ้าวันไหนไม่สบายใจอะไร ก็มาระบายให้กันฟังได้ ระบายได้ทุกเรื่อง ขอขอบคุณพี่ๆมากครับ”

2.2 ข้อเสนอแนะการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

โดยภาพรวมของการให้คำปรึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สมาชิกกลุ่มมีการเปิดใจยอมรับกันและกัน มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วม กล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แสดงความคิดเห็นถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาของตนเอง มีการรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่มเป็นอย่างดี และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน

3. ขั้นสรุป

ผู้นำกลุ่มได้ให้สมาชิกกลุ่มร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่มในครั้งนี้ สมาชิกกลุ่มได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งสมาชิกกลุ่มสามารถสรุปผลการสร้างความสุขในการทำงานได้ โดยการรู้จักตนเอง รู้จักหน้าที่ของตนเอง การผ่อนคลายความเครียดอย่างเป็นขั้นตอนและถูกต้อง สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ และผู้นำกลุ่มเปิดโอกาสให้

สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณสมาชิกกลุ่มที่ให้ร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม

4. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

สมาชิกกลุ่มตั้งใจรับฟังเรื่องราวของสมาชิกกลุ่ม ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างดี ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน แสดงความห่วงใยกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือชีวิตส่วนตัว ทำให้บรรยากาศเต็มไปด้วยความอบอุ่น ความสุข และเสียงหัวเราะ





ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ญา วัฒนไณ ภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อาจารย์ ดร.อสม่า คัมภีรานนท์ ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อาจารย์ ดร. วรางคณา รัชตะวรรณ ภาควิชาฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวัชรพล วิริยะสรรค์สกุล
วัน เดือน ปี เกิด	8 พฤศจิกายน 2533
สถานที่เกิด	อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ที่อยู่ปัจจุบัน	411/232 สกายไลน์ รัตนานิเบศร์ ชั้นที่ 15 ถนนรัตนานิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

