

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาผลของการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจทาง วาจา โดยใช้วิธีการสอนและการใช้ตัวแบบ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย รามคำแหง ประจำปีการศึกษา ๒๕๒๓ จำนวน ๗๒ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑. เครื่องบันทึกเสียง

๒. เทปบันทึกเสียง ๖ ม้วน ม้วนละ ๑ เงื่อนไข แต่ละม้วนจะประกอบด้วยกระบวนการ ปรักษาเชิงจิตวิทยา ๑๒ สถานการณ์สั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ตอนละ ๔ สถานการณ์ เทป บันทึกเสียงทุกม้วนใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที

ม้วนที่ ๑ เป็นตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง และแนะให้ผู้เข้ารับการ ฝึกสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรักษาที่ปรากฏในเทปด้วยความเห็นใจในระดับสูง

ม้วนที่ ๒ เป็นตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ และแนะให้ผู้เข้ารับการ ฝึกสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง

ม้วนที่ ๓ ไม่มีตัวแบบเนื่องจากคำพูดของผู้ปรักษาถูกลบทิ้ง และแนะให้ผู้เข้ารับการฝึก สนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง

ม้วนที่ ๔ เป็นตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง ไม่แนะว่าผู้เข้ารับ

การฝึกควรจะสนองตอบอย่างไร

ม้วนที่ ๕ เป็นตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ และไม่แน่ว่าควรจะสนองตอบอย่างไร

ม้วนที่ ๖ ไม่มีตัวแบบเนื่องจากคำพูดของผู้ปรึกษาถูกลบทิ้ง และไม่แน่ว่าควรจะสนองตอบอย่างไร

คำพูดของผู้มาขอปรึกษาในแต่ละสถานการณ์ของ เทปบันทึกเสียงทุกม้วนเหมือนกัน แต่คำพูดของผู้ปรึกษาจะแตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นตัวแบบที่แตกต่างกันตามเงื่อนไขของการทดลอง ทุกสถานการณ์จบลงด้วยคำพูดของผู้มาขอปรึกษา แล้วปรากฏสัญญาณตาม ซึ่งหมายความว่า "ถ้าท่านเป็นผู้ปรึกษาในกรณีนี้ท่านจะพูดกับผู้มาขอปรึกษาว่าอย่างไร"

๓. เอกสารคำบรรยายเรื่องความเห็นใจ (Empathy)
๔. กระดาษคำตอบ
๕. มาตรฐานประเมินระดับความเห็นใจ

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ชั้นคือ

๑. ชั้นเตรียมการทดลอง

- ๑.๑ นำเครื่องมือไปทดลองใช้
- ๑.๒ สุ่มเลือกแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๖ กลุ่ม โดยวิธีนับ ๑-๖ เพื่อเข้ารับการฝึกกลุ่มละ ๑ เงื่อนไข ได้แก่

กลุ่มที่ ๑ ได้รับการฝึกด้วยวิธีการสอนเรื่องความเห็นใจ และให้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง (Instruction-High Empathy Model)

กลุ่มที่ ๒ ได้รับการฝึกด้วยวิธีการสอนเรื่องความเห็นใจ และให้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ (Instruction-Low Empathy Model)

กลุ่มที่ ๓ ได้รับการฝึกด้วยวิธีการสอนแต่ไม่ให้ตัวแบบ (Instruction-No Model)

กลุ่มที่ ๔ ไม่ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจและให้ฟังตัวแบบของการสนอง
ตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูง (No Instruction-High
Empathy Model)

กลุ่มที่ ๕ ไม่ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจและให้ฟังตัวแบบของการสนอง
ตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ (No Instruction-Low
Empathy Model)

กลุ่มที่ ๖ ไม่ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจและไม่ให้ตัวแบบ (No
Instruction-No Model)

๑.๓ เตรียมสถานที่และอุปกรณ์ในการทดลอง

๒. ขั้นตอนการทดลอง

๒.๑ ผู้วิจัยชี้แจงลักษณะของ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกจะ
ต้องปฏิบัติ

๒.๒ ฝึกผู้เข้ารับการฝึก กลุ่มที่ ๑, ๒ และ ๓ โดยสอนให้เข้าใจถึงความหมายของ
ความเห็นใจ ความสำคัญของความเห็นใจที่มีต่อกระบวนการปรึกษาเชิง
จิตวิทยา ระดับของความเห็นใจตาม เกณฑ์ของคาร์ดัดฟ์ ซึ่งวิธีการฝึกด้วยการ
สอนให้เข้าใจสิ่ง เหล่านี้ทำตามขั้นตอนดังนี้

๒.๒.๑ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอ่านเอกสารคำบรรยาย เรื่องความเห็นใจ

๒.๒.๒ อธิบายสรุปและตอบข้อซักถามของผู้เข้ารับการฝึก

๒.๒.๓ ให้ผู้เข้ารับการฝึก ทำแบบฝึกหัด เพื่อตรวจสอบความ เข้าใจ

จากนั้นแยกผู้เข้ารับการฝึกทั้งสามกลุ่มออกตาม ที่สุ่มไว้ เพื่อรับการฝึกขั้นต่อไป

๒.๓ ให้ผู้เข้ารับการฝึกกลุ่มที่ ๑ ฟัง เทปบันทึกเสียง ม้วนที่ ๑

๒.๔ ให้ผู้เข้ารับการฝึกกลุ่มที่ ๒ ฟัง เทปบันทึกเสียง ม้วนที่ ๒

๒.๕ ให้ผู้เข้ารับการฝึกกลุ่มที่ ๓ ฟัง เทปบันทึกเสียง ม้วนที่ ๓

๒.๖ ให้ผู้เข้ารับการฝึกกลุ่มที่ ๔ ฟัง เทปบันทึกเสียง ม้วนที่ ๔

๒.๗ ให้ผู้เข้ารับการฝึกกลุ่มที่ ๕ ฟัง เทปบันทึกเสียง ม้วนที่ ๕

๒.๘ ให้ผู้เข้ารับการฝึกกลุ่มที่ ๖ ฟัง เทปบันทึกเสียง ม้วนที่ ๖

ก่อนทำการฝึกทุกกลุ่มจะได้รับคำชี้แจงลักษณะของ เครื่องมือที่ใช้

- ๒.๘ เมื่อกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ปรากฏในเทพบันทึก เสียงแต่ละสถานการณ์ จบลง และปรากฏเสียงสัญญาณตามซึ่งหมายความว่า ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องแสดง บทบาท เป็นผู้ปรึกษาที่จะต้องสนองตอบต่อคำพูดของผู้มาขอปรึกษา และผู้เข้ารับการ ฝึกจะต้องเขียนคำพูดสนองตอบของตนลงในกระดาษคำตอบ โดยผู้วิจัยให้เวลาใน การตอบ ๓ นาที
- ๒.๑๐ ผู้วิจัยนำประโยคสนองตอบของผู้เข้ารับการฝึกไปให้ผู้ประเมินทำการประเมินระดับ ของความเห็นใจ เพื่อนำผลจากการประเมินมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
 - ๑.๑ การสนองตอบด้วยความเห็นใจ จำแนกตามการสอน-ไม่สอน ประเภทของ ตัวแบบและช่วงของการฝึก
 - ๑.๒ การสนองตอบด้วยความเห็นใจ จำแนกตามประเภทของตัวแบบ และช่วง ของการฝึก
 - ๑.๓ การสนองตอบด้วยความเห็นใจ จำแนกตามการสอน-ไม่สอน และช่วงขง การฝึก
 - ๑.๔ การสนองตอบด้วยความเห็นใจ จำแนกตามการสอน-ไม่สอน และประเภท ของตัวแบบ
๒. วิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปรด้วยวิธีวัดซ้ำ ๑ ตัวแปร (Multifactor Analysis of Variance-Repeated measures on one factor) โดยมี การสอน-ไม่สอน ประเภทของตัวแบบ และช่วงของการฝึก เป็นตัวแปรอิสระ การ สอนตอบด้วยความเห็นใจเป็นตัวแปรตาม
๓. ทดสอบผลการทดลองหลักอย่างง่ายของปฏิสัมพันธ์ ระหว่างช่วงของการฝึกและ ประเภทของตัวแบบ
๔. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการสนองตอบด้วยความเห็นใจของผู้เข้า รับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบประเภทต่าง ๆ ในช่วงเวลาต่าง ๆ ตามวิธีการของตุกี (Tukey)

ผลการวิจัย

๑. ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกัน มีการสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยที่ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูงมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่สูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำ และผู้เข้ารับการฝึกที่ไม่ได้ฟังตัวแบบ
๒. ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้รับการสอนเรื่องความเห็นใจกับผู้เข้ารับการฝึกที่ไม่ได้รับการสอน มีการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยที่กลุ่มที่ได้รับการสอนมีการสนองตอบด้วยความเห็นใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอน
๓. จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับสูงแสดงความเห็นใจมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑
๔. จำนวนตัวแบบที่มากขึ้นไม่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกที่ได้ฟังตัวแบบของการสนองตอบด้วยความเห็นใจในระดับต่ำแสดงความเห็นใจน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
๕. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสอน-ไม่สอน และประเภทของตัวแบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

ข้อเสนอแนะ

๑. การฝึกทักษะในการสนองตอบด้วยความเห็นใจในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการฝึกช่วงสั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะเพิ่มระยะเวลาของการฝึกเพื่อศึกษาผลของการใช้ตัวแบบและการสอน
๒. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการสนองตอบด้วยความเห็นใจทางวาจา โดยวัดผลจากประโยคสนองตอบต่อผู้มาขอปรึกษาในเทปบันทึกเสียงที่กลุ่มตัวอย่างเขียนมาในกระดาษคำตอบ การสนองตอบทางวาจาอาจแสดงออกมาได้ด้วยการเขียนก็จริง แต่การสื่อสารด้วยความเห็นใจจะต้องประกอบด้วยทั้งทางคำพูด (verbal) และไม่ใช่คำพูด (nonverbal) ซึ่งการเขียนจำกัดให้แสดงการสื่อสารได้เพียงคำพูดเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรรวให้กลุ่มตัวอย่างได้สื่อสารกับผู้มาขอปรึกษาในสภาพการณ์การปรึกษาเชิงจิตวิทยาจริงหรือเหมือนจริง ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่าการใช้ตัวแบบและการสอนเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจหรือไม่