

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- ดวงใจ กสานติกุล, จีน แซ่ และภิรมย์ สุคนธาภิรมย์ ณ พัทลุง, เทคนิคการให้คำปรึกษาแนะแนว. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ดวงมณี จงรักษ์. จิตวิทยาการให้คำปรึกษา. เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2530.
- จารุวรรณ ต.สกุล. จิตวิทยาพื้นฐานเพื่อการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราศิริราช, 2530.
- บุญศรี ปราบ ณ คักดี และศิริพร จิรวินกุล. การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ประคอง กรรณสุด. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2525.
- นงคราญ ผาสุก. หลักการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : สุพรการพิมพ์, 2528.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. เทคนิคการสัมภาษณ์. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- นวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.

- ฟาริดา อิบราฮิม. คู่มือปฏิบัติการพยาบาลชั้นวิชาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
- รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบทดสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- วัชรีย์ ทวีชัยมี. ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. (อัดสำเนา)
- สมศรี เชื้อหิรัญ. หลักเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาผู้ป่วย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรไทย, 2524.
- สมบุญ ภู่นวล. การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บารมีการพิมพ์, 2525.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์, 2534.

### วิทยานิพนธ์

- คัคนางค์ มณีศรี. ผลของการใช้ตัวแบบและการสอน ในการฝึกทักษะการตนเองตอบด้วยความเห็นใจทางวจาแก่ผู้ปรึกษา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- มารีสา ไกรฤกษ์. พยาบาลจะรับฟังปัญหาของผู้ป่วยอย่างไร. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์. 4(เมษายน-มิถุนายน 2524) : 1-5.

มนตรีตัน เมฆวิวัฒนาวงศ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการพยาบาลในโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.

ยรี คีริวงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการฟังในสถานการณ์การพยาบาล กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตามหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ของผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ วิทยาลัยพยาบาลภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

เรวดี ศิรินคร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความร่วมรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

เอมอร อัญญาวิณีเจริญ. ผลของการสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ และการตีความที่มีต่อการอ้างอิงความรู้สึกของตนเอง ของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

### เอกสารอื่น ๆ

จิน แบรี่. "Microcounseling" เอกสารประกอบการสอนวิชาการปรึกษาเชิงจิตวิทยา แบบจุลภาค. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531. (อัดสำเนา)

โลรีซ์ โนธิแก้ว. จิตวิทยาการปรึกษา เอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีและเทคนิคในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. (อัดสำเนา)

—————. การฟังและการสนองตอบในการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป. (อัดสำเนา)

ภาษาอังกฤษ

หนังสือ

Alfred, Benjamin. The Helping Interview. 2<sup>nd</sup> ed. Boston : Houghton Mifflin, 1984.

Baruth, Leroy G., and Robinson, Edwood H. An Introduction to the Counseling Profession. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1987.

Bolton, Robert. People Skills. New York : Prentice-Hall, 1979.

Borck, Leslie E., and Faweett, Stephen B. Learning Counseling and Problem Solving Skills. New York : Naworth Press, 1982.

Brammer, Lawrence M. The Helping Relationship. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1985.

Carkhuff, Robert R. Helping and Human Relations. Vol. I and II. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1969.

———. The Art of Helping. (Trainer's guide). Massachusetts : Human Resource Development Press, 1983.

Carkhuff, Robert R. and Berenson, B.G. Beyond Counseling and Therapy. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1977.



- Carkhuff, Robert R., Piere, Richard M., Cannon, John R., Fisher, Sharon G. and Friel, Ted W. Training Delivery Skills : II Making The Training Delivery. Amherst, Massachusetts : Human Resource Development Press, 1984.
- Cormier, William H. and Cormier, L. Sherilyn. Interviewing Strategies for Helpers. Monterey, California. Brooks/Cole Publishing Co., 1979.
- Dillard, John M. and Reilly, Robert R. Systematic Interviewing Communication Skills for Professional Effectiveness. Columbus : Merrill, 1988.
- Egan, G. The Skilled Helper. 2<sup>nd</sup> ed. Monterey, CA, Brooks/Cole, 1982.
- Egan, G. The Skilled Helper a Systematic Approach to Effective Helping. 4<sup>th</sup> ed. California : Brooks/Cole, 1990.
- Eisenberg, Sheldon, and Delaney, Daniel J. The Counseling Process. Chicago : Rand Mc. Nally College, 1977.
- Gazda, George M., Asbury, Frank R., Childrens, William C. and Walters, Richard P. Human Relations Development : a manual for educators. 2<sup>nd</sup> ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1977.
- Hall, Eric, and Hall, Carol. Human Relations in Education. 2<sup>nd</sup> ed. London : Routledge, 1988.

- Hargie, Owen. A Handbook of Communication Skills. Australia :  
Croom Helm, 1986.
- Ivey, Allen E., Ivey, Mary Broadford, and Simek-Downing, Lynn.  
Counseling and Psychotherapy. 2<sup>nd</sup> ed. New Jersey : Prentice-  
Hall, 1987.
- Longhay, John W., and Ripley, Theresa M. Helping Others Help  
Themselves. U.S.A. : Mc. Grow-Hill, 1979.
- Marshall, Eldon K. and Kurtz, P. David. Interpersonal Helping Skills  
: A Guide to Training Methods, Programs and Resources.  
San Francisco : Jossey-Bass, Inc. Publishers, 1982.
- Mc. Croskey, James C., Richmond, Virginia P., and Stewart, Robert A.  
One to One : The Foundations of Interpersonal Communications.  
New Jersey : Prentice-Hall, 1986.
- Munn, Harry E., Jr. The Nurse's Communication Handbook. U.S.A. :  
Aspen Systems Corporation, 1980.
- Murgatroyd, Stephen. Counseling and Helping. London : British  
Psychological Society and Methuen, 1985.
- Nelson-Jones, Richard. The Theory and Practice of Counseling Psycho-  
logical. London : Holt, Rinehart and Winston, 1982.
- Patterson, C.H. Relationship Counseling and Psychotherapy. New York :  
Harper & Row, Publishers, 1974.

- Rogers, Carl R. Client-Centered Therapy. Boston : Houghton Mifflin, 1951.
- Sasse, Connie R. Person to Person. U.S.A. : Chas. A. Bunnett, 1978.
- Taylor Anita, Rosegrant Terasa, Meyer Arthur, and Samples, Thomas B. Communication. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1986.
- Truax, Charles B., and Carkhuff, Robert R. Toward Effective Counseling and Psychotherapy. Chicago : Aldine, 1967.
- Tubbs, Stewart L., and Moss, Sylvia. Human Communication. 4<sup>th</sup> ed. New York : Random House, 1983.

### เอกสารอื่น ๆ

- Barak, Azy. "Counselor Training in Empathy by a Game Procedure." Counselor Education and Supervisor. 29, 170-178.
- Becker, Heather and Sands, Dolores. "The Relationship of Empathy to Clinical Experience Among Male and Female Nursing Students." Journal of Nursing Education. 27 (1988) : 198-203.
- Brown, James C. and Barnett, John M. "Response of Faculty Members to Medical Students' Personal Problems." Journal of Medical Education. 59 (1984) : 180-187. Psychlit (1985) : 72-02240.



- Daniels, Thomas G., Denny, Annette and Andrews, Dorothy. "Using Microcounseling to teach RN Nursing Students Skills of Therapeutic Communication." Journal of Nursing Education. 27 (1988) : 246-252.
- Fakouri, M. Ebrahim. "Concept Information and Rating of Empathy by Instructors." Eric (August, 1982) : ED 225035.
- Frauenfelder, Kenneth, and Frauenfelder, Joan, "The Effect of Brief Empathy Training for Student Hotline Volunteers." Crisis Intervention. 13 (1984) : 96-103, Psyclit (1985) : 72-12902.
- Handerson, Mary Catherine. "Effect of Empathy Training on Moral Reasoning and Empathic Responding of Nursing Students." Dissertation Abstracts International. 49/02 B, p. 352.
- Holt-Ashley, Mary. "Relationship of Empathy Training on Empathic Level of Nurses and Patient Satisfaction with Nursing Care." Dissertation Abstracts International. 47/02 B, p. 569.
- Kalisch, Beatrice J. "What is Empathy" American Journal of Nursing. 73 (1973) : 1548-1552.
- \_\_\_\_\_. "An Experiment in the Development of Empathy in Nursing Students." Nursing Research. 20 (1971) : 202-211.
- La Monica, Elaine J., and others. "Empathy Training as The Major Thrust of Staff Development Program." Nursing Research. 25 (1976) : 447-451.

- Rogers, Carl R. "The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change." Journal of Counseling Psychology. 21 (1957) : 95-103.
- \_\_\_\_\_. "Empathic : An Unappreciated way of being." The Counseling Psychologist. 5 (1975) 2-9.
- Schwartz, Sandra R. and others. "Interpersonal Empathy : A Training Program for Health Care Professionals." Eric (April 1983): ED 229824.
- Stokes, J., and Lautenschlager. G. "Development and Validation of the Counselor Response Questionnaire." Journal of Counseling Psychology. 25 (1978) : 157-163.
- Wells, Kenneth B., Benson, M. Christina, and Hoff, Pamela. "A Model for Teaching the Brief Psychosocial Interview." Journal of Medical Education. 69 (1985) : 181-188. Psyclit (1985) : 72-31941.
- Thomas, John Dowell. "The Relationship of Communication Patterns and Specific Categories of Verbal Interaction to Accurate Empathy." Dissertation Abstracts International. 34 (1974) : 6395 A - 6396 A.
- Wheeler, Kathleen. "A Nursing Science Approach to Understanding Empathy." Archives of Psychiatric Nursing. 2 (1988) : 95-102.

Zderad, Laretta T. "Empatic Nursing : Reliazation of a Human Capacity."  
Nursing Clinics of North America. 4 (1969) : 655-662.

ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก.

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2529)

## 1. สูตร Kuder-Richardson 20

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum pq}{S_t^2} \right]$$

- $n$  = จำนวนข้อ  
 $p$  = สัดส่วนของคนทำถูกในแต่ละข้อ  
 $q$  = สัดส่วนของคนผิดในแต่ละข้อ =  $1 - p$   
 $S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สูตร  $\alpha$  Coefficient (Cronbach)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- $n$  = จำนวนข้อ  
 $S_i^2$  = คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ  
 $S_t^2$  = คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

การคำนวณหาค่าความยาก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2529)

## 1. การหาค่าความยากเป็นรายข้อ

$$P = \frac{R}{N}$$

- $P$  = ค่าความยากของคำถามแต่ละข้อ  
 $R$  = จำนวนผู้ตอบถูกแต่ละข้อ  
 $N$  = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด



การหาค่าอำนาจจำแนก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2529)

1. ใช้สูตรสัดส่วนของความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ เป็นการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ใช้สูตรดังนี้

$$r = \frac{R_u - R_e}{N/2}$$

- $r$  = ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ  
 $R_u$  = จำนวนผู้ที่ตอบถูกในข้อนั้นในกลุ่มสูง  
 $R_e$  = จำนวนผู้ที่ตอบถูกในข้อนั้นในกลุ่มต่ำ  
 $N$  = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ใช้วิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ  $t$  เป็นรายข้อตามวิธีการของ  $t$ -test

$$t = \frac{X_h - X_L}{\sqrt{\frac{S_h^2}{n_h} - \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

- $X_h$  = คชแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง  
 $X_L$  = คชแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ  
 $S_h^2$  = คชแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง  
 $S_L^2$  = คชแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ  
 $n$  = จำนวนคนในแต่ละกลุ่มซึ่งเท่ากัน

ค่ามัธยิมเลขคณิต

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{N}$$

- $\sum X$  = ผลรวมของคชแนนทุกจำนวน  
 $N$  = จำนวนคนทั้งหมด

### ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N - 1}}$$

- S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x$  = ผลรวมของคะแนนทุกจำนวน  
 $\sum x^2$  = ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละจำนวนทั้งหมด  
 N = จำนวนคนทั้งหมด

### การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง โดยการทดสอบค่า t (t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2529)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{[N \sum D^2 - (\sum D)^2] / (N-1)}}$$

ค่า df = n - 1

D = ค่าความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

N = จำนวนคู่

2. การทดสอบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังการทดลอง โดยการทดสอบค่า t (t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2529)

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right)}}$$

ค่า df =  $n_1 + n_2 - 2$

$X_1$	=	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลอง
$X_2$	=	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มควบคุม
$n_1$	=	ขนาดของกลุ่มทดลอง
$n_2$	=	ขนาดของกลุ่มควบคุม
$S_1^2$	=	ความแปรปรวนของกลุ่มทดลอง
$S_2^2$	=	ความแปรปรวนของกลุ่มควบคุม



## ภาคผนวก ข.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย1. การจำแนกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey

ทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey (cited by Ivey and Authier, 1978) ได้แก่

1. การถาม (Questioning)
  - 1.1 คำถามเปิด (Open Question)
  - 1.2 คำถามปิด (Closed Question)
2. การเสริมกำลังใจ (Minimal Encouragement)
3. การทวนซ้ำประโยค (Restatement)
4. การทำให้กระจ่างชัด (Clarification)
5. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)
6. การสรุปความ (Summarization)

รายละเอียดในแต่ละทักษะการถาม (Questioning)ความหมาย

การถามเป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสแก่ผู้รับบริการบอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น



### วัตถุประสงค์

1. เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึกต่าง ๆ ของเขา และขยายความในสิ่งต่าง ๆ ที่เขาได้พูดออกไปแล้ว
2. เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีอิสระที่จะสำรวจสิ่งต่าง ๆ
3. เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการเป็นคนกำหนดหัวข้อเรื่องในการสนทนา

คำถาม แบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

1. คำถามเปิด (Open Question) เป็นคำถามที่ไม่บังคับหรือบังคับว่าต้องตอบแบบนั้นแบบนี้ จึงเป็นคำถามที่กระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสพูดถึงความคิดความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน

2. คำถามปิด (Closed Question) เป็นคำถามที่มักจะได้คำตอบสั้น ๆ ที่เป็นลักษณะของการตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น เช่น "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" หรือคำถามที่จะได้คำตอบแต่เพียงสั้น ๆ คำเดียว หรือ 2-3 คำ ลักษณะคำถามปิดมักจะเน้นหรือชี้เฉพาะไปยังจุดใดเพียงจุดหนึ่ง

การเสริมกำลังใจ (Minimal Encouragement)

### ความหมาย

การเสริมกำลังใจเป็นทักษะที่แสดงให้เห็นถึงความสนใจ ความเข้าใจ ในสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมาและเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการ ได้มีการพูดต่อเสมือนผู้ให้ความช่วยเหลือจะบอกว่า "ฉันอยู่กับคุณ และกำลังรับฟังคุณอยู่"

### วัตถุประสงค์

1. เป็นตัวแทนความกระตือรือร้นของผู้ให้ความช่วยเหลือที่จะช่วยผู้รับบริการ



- บริการ
2. เป็นการแสดงถึงความสนใจ การเห็นความสำคัญ และการให้เกิดมิติผู้รับ
  3. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความอบอุ่นใจ และรู้สึกไม่ห่างเหิน
  4. การเงี่ยบเพื่อให้เวลาในการคิด

### ลักษณะของการเสริมกำลังใจ

1. คำสั้น ๆ เช่นคำว่า "อืม... ค่ะ" (Um Hmm) "ครับ" "ค่ะ" "อ้อ" "ใช่" "แล้วต่อไปล่ะคะ" "แล้วอย่างไรคะ" "อย่างเช่น" เป็นต้น
2. การทวนซ้ำ อาจเป็นคำหนึ่งหรือสองคำที่สำคัญ หรือเป็นคำสุดท้ายหรือข้อความสั้น ๆ ในคำพูดของผู้รับบริการก็ได้
3. กริยาท่าทางที่แสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือได้รับรู้ และได้ยินในสิ่งที่พูดออกมา เช่น การพยักหน้า เป็นต้น

### การทวนซ้ำประโยค (Restatement)

#### ความหมาย

การทวนซ้ำประโยค เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับบริการได้กล่าวถึง จะไม่มุ่งเน้นถึงอารมณ์ความรู้สึก หากแต่จะเป็นการนำเอาคำพูดของผู้รับบริการมาพูดใหม่โดยใช้ถ้อยคำเดิมของผู้รับบริการ และผู้ให้ความช่วยเหลือจะต้องหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของตน

#### วัตถุประสงค์

1. ช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการการช่วยเหลือ
2. เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความสนใจ ความเข้าใจของผู้ให้ความช่วยเหลือที่มีต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจ เป็นที่ยอมรับและเกิดความอบอุ่นใจ
3. ช่วยให้ผู้รับบริการเปิดเผยตนเองมากขึ้น และพูดต่อไป

4. เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้ความช่วยเหลือได้ยื่นมานั้นถูกต้องหรือไม่

การทวนซ้ำแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ (Benjamin, 1974)

1. การทวนซ้ำแบบเดิม (Exact Restatement) หมายถึงการทวนซ้ำอย่างเดียวกับที่ผู้รับบริการพูด เป็นการทวนซ้ำทุกคำ

2. การทวนซ้ำแบบเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม (Pronoun Changed Restatement) หมายถึงการทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนามของผู้รับบริการ

3. การทวนซ้ำแบบบางส่วน (Partial Restatement) หมายถึง การเลือกทวนซ้ำแต่เฉพาะส่วนสำคัญเพียงส่วนเดียว

4. การทวนซ้ำแบบสรุป (Summary Fashioned Restatement) หมายถึง การทวนซ้ำโดยสรุปให้เป็นถ้อยคำที่ชัดเจนขึ้น

การทวนซ้ำประโยคมีอิทธิพลต่อการสนทนา กล่าวคือ ในการทวนซ้ำประโยคนั้นหากเป็นการทวนซ้ำที่ดี ผู้รับบริการก็จะมิปฏิบัติตอบรับ และมีการเปิดเผยตนเองมากขึ้น แต่ถ้าไม่ใช่ในความหมายนั้น ผู้รับบริการก็จะปฏิเสธหรือเงียบไป

การทำให้กระจ่างชัด (Clarification)

ความหมาย

การทำให้กระจ่างชัด เป็นทักษะที่ผู้ให้ความช่วยเหลือได้พยายามที่จะพูดถึงเนื้อหาสาระที่ไม่ชัดเจนมาพูดใหม่โดยใช้ถ้อยคำที่กระชับและภาษาที่ทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยไม่เปลี่ยนเนื้อหาของคำพูดนั้นใหม่

### วัตถุประสงค์

1. เป็นการตรวจสอบว่าผู้ให้ความช่วยเหลือได้ยินหรือเข้าใจผู้รับบริการถูกต้องหรือไม่
2. ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความกระจำงัดในเรื่องที่กำลังสนทนา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในตัวเขาและพร้อมที่จะบอกกล่าวเพิ่มเติมหรือมีการขยายความมากขึ้น
3. ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าใจตน

การทำให้กระจำงัด แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ (โลรีซ์ โปธิแก้ว, 2525) คือ

1. ผู้ให้ความช่วยเหลือฟังและทำให้สิ่งที่พูดง่ายขึ้น เพื่อให้กระจำงัดขึ้นแล้วให้ผู้รับบริการตัดสินใจเองว่าใช่ไหม
2. ผู้ให้ความช่วยเหลือเข้าไปช่วยทำให้กระจำงัดในสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกยาก และลำบากที่จะสื่อออกมา แล้วให้ผู้รับบริการตรวจสอบว่าเหมือนหรือตรงกับตนเองหรือไม่ ในลักษณะนี้ ผู้ให้ความช่วยเหลือทำหน้าที่คล้ายกับแปลความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการให้เป็นภาษาที่ง่ายในการรับฟัง
3. การทำให้กระจำงัดนั้นจะช่วยให้ผู้ให้ความช่วยเหลือเกิดความชัดเจนขึ้นด้วยเนื่องจากว่าข้อความที่พูดไม่ชัดเจน ลับสน

การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)

### ความหมาย

การสะท้อนความรู้สึก หมายถึงการรับรู้ความรู้สึก และอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจาหรือกริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจน เป็นภาษาพูดให้ผู้รับบริการได้รับฟัง

### วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ เป็นปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจาก

ว่าปัญหาของผู้รับบริการมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองสถานการณ์ของตนเองได้ชัดเจน และเป็นจริงมากขึ้น

การสะท้อนความรู้สึกจะเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการกระจ่างชัดในสิ่งที่ปัญหาหลัก ๆ ของตน จึงทำให้ผู้รับบริการได้พูด หรือแสดงออกทางอารมณ์มากขึ้น ช่วยให้เขาได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อผู้รับบริการได้เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเอง ก็จะสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ การสนทนาก็เป็นไปด้วยความราบรื่นและตรงเป้าหมาย

### การสรุปความ (Summarization)

#### ความหมาย

การสรุปความ เป็นทักษะที่ใช้รวบรวมสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันไปแล้วนั้น เป็นข้อความที่กระชับชัดเจน ประกอบไปด้วยใจความสำคัญ ๆ ทั้งหมด โดยครอบคลุมทั้งเนื้อหาความรู้สึกและกระบวนการในการสนทนา

#### วัตถุประสงค์

1. ช่วยให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงการเคลื่อนไหวในการแสวงหาความคิด และความรู้สึก
2. ช่วยให้ผู้รับบริการได้ตระหนักถึงความก้าวหน้าในการเรียนรู้ และการแก้ปัญหา
3. เพื่อสร้างความมั่นใจในผู้รับบริการว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือสามารถติดตามและเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้สนทนาทั้งหมด
4. เพื่อให้การยุติการสนทนาเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ
5. เพื่อรวบรวมความคิดที่กระจัดกระจายให้เข้ารูป และมีความชัดเจนมากขึ้น
6. เป็นการตรวจสอบความเข้าใจถูกต้องในการรับรู้เรื่องราวทั้งหมดของผู้ให้ความช่วยเหลือ



การสรุปความมักจะใช้ในโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุปความสำคัญในกรณีที่มีการสนทนายาว ๆ
2. เวลาเริ่มต้นสัมมนา อาจจะสรุปกระบวนการครั้งที่ 1 เพื่อให้เป็นการต่อเนื่องกับครั้งที่ 2
3. เมื่อหมดเวลาในการสนทนาอาจมีหลาย ๆ เรื่อง จึงต้องสรุปโดยรวบรวมเรื่องต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่เข้าด้วยกัน
4. สรุปเนื้อหาทั้งหมด ประเด็นที่สำคัญ ความก้าวหน้าที่ได้รับ และขั้นตอนที่จะทำต่อไปอีกในการสนทนาแต่ละครั้ง
5. ถ้าเป็นไปได้ ผู้ให้ความช่วยเหลือควรพยายามช่วยให้ผู้รับบริการได้สรุปเองบ้าง การกระทำเช่นนี้เป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการเอง รวมทั้งเป็นวิธีการให้ความรับผิดชอบอยู่ที่ตัวผู้รับบริการ



## 2. บทบรรยายเทปโทรทัศน์เรื่องทักษะในการฟัง

ประกอบด้วย 4 บทดังนี้คือ

- บทที่ 1 ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลด้วยอาการท้องเสีย มีไข้  
อาเจียนมา 1 วัน
- พยาบาล : สวัสดีค่ะ คุณบังอรใช่ไหมค่ะ  
 คนไข้ : ใช่ค่ะ  
 พยาบาล : วันนี้คุณมีอาการเป็นอย่างไรบ้างค่ะ  
 คนไข้ : ก็รู้สึกดีขึ้นนะ ไม่ค่อยปวดท้องเท่าใดนัก แต่เมื่อไรจะทานข้าวได้ค่ะ  
 พยาบาล : เออ...แล้วตอนนี้คุณรู้สึกหิวแล้วหรือค่ะ  
 คนไข้ : มันก็ไม่หิวหรอก เพียงแต่อยากทราบว่าเมื่อไรจึงจะทานข้าวได้  
 พยาบาล : คือตอนนี้อาการของคุณทุเลาลงไปมาก จนคุณรู้สึกว่าคุณสบายขึ้น และ  
 อาจจะรับประทานอาหารแล้ว แต่อย่างไรก็ดีควรจะรอหมอมาทตรวจ  
 ตอนเช้านี้ะคะว่าหมอมจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง และตอนนี้คุณยัง  
 ต้องการอะไรเพิ่มเติมมั๊ยคะ  
 คนไข้ : ไม่ละค่ะ ขอฉันทอนพักสักครู่
- บทที่ 2 ผู้ป่วยหญิงเข้ารับรักษาตัวอยู่ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมในโรงพยาบาลแห่ง  
หนึ่ง ด้วยเรื่องไข้สูง หนาวสั่น และปวดหลัง
- คนไข้ : คุณพยาบาลค่ะ ฉันอยากจะถามสักนิดได้ไหมคะ  
 พยาบาล : คุณมีอะไรจะถามฉันค่ะ  
 คนไข้ : คือดิฉันรู้สึกว่า ฉัน...เออ...  
 พยาบาล : คือคุณรู้สึกว่า คุณเป็นอย่างไร  
 คนไข้ : ฉันรู้สึกว่า ฉัน...บัสสาวะบ่อย บ่อยมาก  
 พยาบาล : คุณรู้สึกไม่สบายใจที่บัสสาวะบ่อยมาก  
 คนไข้ : โอ้ใช่ ใช่ค่ะ นี่...ขนาดเพิ่งออกจากห้องน้ำเดินมาไม่ถึงเตียงเลย  
 ก็รู้สึกปวดอีกแล้ว  
 พยาบาล : มันเหมือนกับว่าคุณบัสสาวะไม่หมด อย่างนั้นหรือเปล่าค่ะ

- คนไข้ : ไข้ มันเหมือนจะเป็นอย่างนั้นนะ และเวลาปัสสาวะฉันยังรู้สึกเสียว ๆ บริเวณท้องน้อยด้วยค่ะ อย่างนี้ถือว่าผิดปกติไหมค่ะ
- พยาบาล : คือตอนนี้คุณมีอาการปวดปัสสาวะบ่อย ๆ และเสียวบริเวณท้องน้อย คุณกลัวว่าอาการเช่นนี้จะป็นอาการผิดปกติ
- คนไข้ : ไข้ค่ะ
- พยาบาล : นอกจากอาการที่กล่าวมานี้ คุณยังมีอาการอย่างอื่นอีกไหม เช่น มีไข้ หนาวสั่น หรือปวดหัว ปวดหลัง
- คนไข้ : ก็มีไข้บ้าง แต่รู้สึกไม่ปวดหลังนะ
- พยาบาล : ค่ะ เคี้ยวหมอมাত্রาตรวจ คุณบอกอาการทั้งหมดกับหม่อีกครั้งนะคะ หมอจะได้ตอบคุณได้ว่า คุณเป็นโรคอะไร

บทที่ 3 ผู้ป่วยหญิงวัย 27 ปี มาตรวจครรภ์ ณ โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ขณะที่ ตั้งครรภ์ได้ประมาณ 3 เดือน

- คนไข้ : คุณพยาบาลค่ะ ทำไมฉันอาเจียนมากจัง กินอะไรเข้าไปก็อาเจียน ออกหมด และมึนศีรษะตลอดเวลา ฉันเลยต้องขาดงานบ่อย ๆ
- พยาบาล : คุณอาเจียนมากและยังมึนศีรษะ ทำให้คุณต้องขาดงานบ่อย ๆ
- คนไข้ : ฉันกินอะไรไม่ได้เลยแม้แต่ น้ำนะ กินเข้าไปได้แป๊บเดียวก็อาเจียน ออกมาหมด บางวันนะอาเจียนจนมีเลือดปนด้วย วัน ๆ ฉันได้แต่นอน กับนอน แล้วก็อาเจียน อาเจียนจนปากขมไปหมดแล้ว
- พยาบาล : คุณรู้สึกไม่สบายกับการอาเจียน
- คนไข้ : มันทำให้ฉันไม่อยากกินอะไรมากกว่า
- พยาบาล : คุณกลัวการอาเจียนมาก
- คนไข้ : ไข้...ฉันอาเจียนมาก ทั้ง ๆ ที่ฉันก็ทานยาที่หมอมอบให้มาเป็นประจำ แต่ทำไมอาการจึงไม่ดีขึ้น และฉันรู้สึกว่าอาการจะเป็นมากขึ้นด้วยซ้ำ
- พยาบาล : คุณรู้สึกว่า การอาเจียนไม่ดีขึ้นเลย แม้แต่ยาที่หมอมอบให้ก็ช่วยอะไรไม่ได้
- คนไข้ : ไข้...ฉันรู้สึกว่าทำไมการท้องครั้งนี้จึงทรมานมากมายเช่นนี้ ตลอดเวลา 3 เดือนมานี้ ฉันทานอะไรไม่ได้เลย ทำอะไรหรือจะไปไหนมาไหนก็ไม่ได้ วัน ๆ อยู่แต่ในห้องสี่เหลี่ยมเล็ก ๆ อยู่กับกระโถน
- พยาบาล : ตลอดระยะเวลาที่คุณตั้งท้องมา 3 เดือน คุณไม่มีความสุขเลย

- คนไข้ : ใช่...ฉันอยากจะเอาเด็กออก คุณว่าฉันเอาเด็กออกดีไหม
- พยาบาล : การตั้งท้องทำให้คุณอาเจียนมาก ไปไหนมาไหนก็ไม่ได้ วัน ๆ ก็นอน  
อยู่แต่ในห้องไปทำงานก็ไม่ได้ คุณต้องอยู่คนเดียวตลอด คุณเลยรู้สึก  
ว่าเหว่ โดดเดี่ยว อยากจะออกไปพบปะผู้คนบ้าง เลยคิดว่าการเอา  
เด็กออกจะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างดีขึ้น
- คนไข้ : ฉันคิดว่าถ้าฉันไม่อาเจียน ฉันคงจะดีขึ้นมากทีเดียว
- พยาบาล : คุณรู้สึกทรมานกับการอาเจียนมาก และสิ่งที่คุณต้องการในตอนนี่ก็คือ  
อะไรก็ได้ที่ทำให้คุณไม่ต้องอาเจียน คุณยินดีที่จะทำแม้กระทั่งการเอา  
เด็กออก
- คนไข้ : มันทรมานฉันมาก จนตอนนี้ฉันก็ต้องทำใจนะที่จะต้องเสียเด็ก เพราะ  
ฉันและสามีตั้งใจที่จะมีเด็ก
- พยาบาล : ในระยะเวลา 3 เดือนมานี้ คุณมีอาการอาเจียนมากผิดปกติและตรวจ  
พบด้วยว่าคุณท้อง คุณจึงคิดว่าอาการอาเจียนผิดปกตินี้ มีสาเหตุมาจาก  
การท้องของคุณ
- คนไข้ : ใช่...ฉันคิดว่าน่าจะเป็นอย่างนั้น เพราะตอนแรกที่มีอาการอาเจียน  
ฉันคิดว่าไม่เป็นอะไรจึงไปตรวจที่คลินิก หมอก็ฉีดยาให้เข็มหนึ่ง และ  
ให้น้ำเกลืออีก 1 ขวด อาการก็ดีขึ้น ครั้งพอลกลับมาบ้าน ในวันรุ่งขึ้น  
ก็มีอาการอาเจียนอีก ก็ได้ไปหาหมอคนเดิม หมอก็บอกว่าไม่เป็นไร  
และก็ให้ยาฉีดและน้ำเกลืออีก ครั้งกลับบ้านอาการก็ยังเป็นเหมือนเดิม  
อีก สามีฉันจึงพามาตรวจที่นี่ หมอให้ตรวจปัสสาวะถึงได้รู้ว่าท้อง สามี  
กับฉันตั้งใจมากที่รู้ว่าท้อง คราวนั้นฉันนอนให้น้ำเกลือและได้ยาฉีด  
อาการก็ดีขึ้นเริ่มทานได้ ต่อมาหมอให้กลับบ้านให้ยากลับไปทาน 1 เม็ด  
เช้า-เย็น แต่อาการก็เริ่มแย่มาเรื่อย ๆ
- พยาบาล : ตอนที่อยู่โรงพยาบาล คุณได้น้ำเกลือและยาฉีดทำให้คุณมีอาการดีขึ้น  
เริ่มทานได้ ครั้งพอลกลับบ้านคุณก็เริ่มอาเจียนและแยลงเรื่อย ๆ กิน  
อะไรเข้าไปก็อาเจียนออกหมดแม้แต่น้ำ แล้วเวลากินยาล่ะ คุณเป็น  
อย่างไร
- คนไข้ : ก็กินยาบ้างไม่กินบ้าง เพราะกินเข้าไปแล้วก็อาเจียนเหมือนเดิม
- พยาบาล : เมื่อกินยาเข้าไป คุณก็อาเจียนยาออกมาด้วย ดังนั้นยาจึงไม่สามารถ

- ออกฤทธิ์ได้เลย อาการอาเจียนของคุณจึงไม่ดีขึ้น คุณเลยคิดว่ายาที่  
หมอให้ไม่ได้ช่วยให้การอาเจียนของคุณดีขึ้น
- คนไข้ : ก็ใช่...ฉันไม่ได้คิดถึง
- พยาบาล : ฉันคิดว่ายาгинอาจไม่เหมาะสำหรับคุณในภาวะนี้ก็ได้อะ และยาแก้คลื่นไส้  
อาเจียนก็สามารถให้ได้ด้วยวิธีการอื่นอีกนอกจากยาгин ฉันคิดว่าเมื่อ  
คุณเล่าอาการให้หมอฟัง หมออาจจะพิจารณาให้ยาแก้คลื่นไส้อาเจียน  
คุณด้วยวิธีอื่น และอาการของคุณก็คงจะดีขึ้น
- คนไข้ : ค่ะ...ฉันว่าฉันขอหมออนหนักที่โรงพยาบาลจนกว่าฉันจะดีขึ้น เพราะ  
ไม่อย่างนั้นสามฉันก็ทำงานไม่ได้เต็มที่ ถ้าฉันอยู่โรงพยาบาลเขาก็จะ  
สบายใจขึ้น
- พยาบาล : ค่ะ...ถ้าอย่างนั้นคุณนั่งรอหมอตตรวจที่ข้างนอกสักครู่ละ ก่อนถึงเวลา  
ตรวจเล็กน้อยจะมีเจ้าหน้าที่พาคุณไปห้องตรวจนะคะ
- คนไข้ : ค่ะ...ขอบคุณค่ะ

- บทที่ 4 ผู้ป่วยหญิงอายุ 23 ปี ขณะนี้ได้นอนรักษาตัวในหอผู้ป่วยเพื่อรอการผ่า  
ตัดในวันรุ่งขึ้น
- พยาบาล : คุณเยพาค่ะ ดิฉันเป็นพยาบาลประจำตึกนี้ค่ะ อาจจะขอเวลาคุยกับ  
คุณสักครู่ เกี่ยวกับการผ่าตัดในวันพรุ่งนี้ ไม่ทราบว่า คุณจะสะดวกไหม  
หากเราจะคุยกันในตอนนี้
- คนไข้ : ได้ค่ะ
- พยาบาล : คุณพอจะเล่าถึงสิ่งที่หมอได้พูดคุยกับคุณ เกี่ยวกับการผ่าตัดให้ฉันฟังได้  
ไหมค่ะ
- คนไข้ : ค่ะ หมอบอกว่าฉันมีก้อนเนื้ออกอยู่บริเวณรังไข่ข้างขวา และจะต้อง  
ทำการผ่าตัดในวันรุ่งขึ้น
- พยาบาล : คุณรู้สึกอย่างไรบ้างที่จะเข้ารับการผ่าตัดในวันพรุ่งนี้
- คนไข้ : รู้สึกอย่างไรหรือ ก็บอกไม่ถูกนะ มันหวั่น ๆ ใจยังงี้ก็ไม่รู้
- พยาบาล : รู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับการผ่าตัด
- คนไข้ : จะว่ากังวลก็ไม่ถูกทีเดียว มันรู้สึกกลัวนิด ๆ
- พยาบาล : คุณกลัวการผ่าตัด



- คนไข้ : ค่ะ... ก็คงเป็นอย่างนั้นแหละ เพราะฉันไม่รู้มาก่อนเนื้อที่หมอบอกฉัน  
นี่มะเร็งหรือเปล่า
- พยาบาล : คุณกลัวว่าคุณจะเป็นมะเร็ง
- คนไข้ : ใช่... เพื่อนฉันบอกว่าฉันต้องเป็นมะเร็งแน่ ๆ เลย แต่หมอบอกกับฉัน  
ว่าเป็นเนื้องอก
- พยาบาล : หมอบอกกับคุณว่าคุณเป็นเนื้องอกที่รังไข่ข้างขวา แต่เพื่อนคุณบอกว่าคุณ  
เป็นมะเร็ง ทำให้คุณลังเลไม่รู้ว่าเชื่อใครดี
- คนไข้ : ใช่... ฉันคิดว่าหม้อาจจะไม่กล้าบอกความจริงฉันก็ได้
- พยาบาล : คุณเข้าใจว่าหม้อไม่ได้พูดความจริงกับคุณ
- คนไข้ : ใช่... หม้อาจจะกลัวว่าฉันไม่มาผ่าตัดก็ได้
- พยาบาล : ตอนนี้นักกำลังเข้าใจว่าคุณเป็นมะเร็ง และหม้อก็ได้พยายามปกปิดไม่  
ให้คุณทราบ
- คนไข้ : ค่ะ
- พยาบาล : การที่จะบอกได้ว่าเป็นมะเร็งหรือไม่นั้น จะต้องได้รับการยืนยันจากผล  
การตรวจชิ้นเนื้อซึ่งหม้อจะส่งชิ้นเนื้อไปตรวจ ภายหลังจากการผ่าตัด  
ดังนั้นตอนนี้จึงยังไม่มีอะไรมายืนยันได้ว่าคุณเป็นมะเร็ง ฉันจึงคิดว่า  
หม้อไม่ได้พยายามปกปิดคุณ
- คนไข้ : หม้อก็บอกกับฉันอย่างที่บอก อิม... ถ้าอย่างนั้นฉันก็คงต้องรอผลการ  
ตรวจชิ้นเนื้อใช่ไหม
- พยาบาล : ฉันเองก็เข้าใจขึ้นอีกนิดหนึ่งว่า ตอนนี้นั้นไม่ได้เป็นมะเร็ง ขอขอบคุณมาก  
นะค่ะ อันที่จริงฉันเองก็ลืมที่หม้อบอกกับฉัน มัวแต่กังวลเรื่องที่เพื่อนฉัน  
บอก ขอขอบคุณนะค่ะ



### 3. แบบฝึกหัดการใช้ทักษะต่าง ๆ แบบทดสอบการฟังและแบบวัดความร่วมมือรู้สึก

#### แบบฝึกหัดการใช้คำถาม

คำชี้แจง แบบทดสอบชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ให้นักศึกษาตอบคำถามทุกข้อ

1. คำถามเปิดมีลักษณะอย่างไร และสามารถนำไปใช้ในกรณีใด
2. คำถามปิดมีลักษณะอย่างไร และสามารถนำไปใช้ในกรณีใด
3. ให้นักศึกษาออกถึงชนิดของคำถามต่อไปนี้ว่าเป็นชนิดใด มีจำนวน 15 คำถามโดยนักศึกษสามารถทำเครื่องหมาย ( / ) ลงในชนิดของคำถามที่นักศึกษาต้องการ

คำถามเปิด	คำถามปิด	
(    )	(    )	1. "สุนทรี หนูช่วยบอกรายละเอียดเกี่ยวกับคุณแม่หนูหน่อยสิคะ"
(    )	(    )	2. "คุณสามารถบอกฉันได้ไหมว่า เวลาคุณรู้สึกอย่างนั้น คุณทำอะไรบ้าง"
(    )	(    )	3. "เธอจะทำอะไรเป็นครั้งแรกเมื่อเธอก้าวออกไปจากห้องนี้"
(    )	(    )	4. "คุณเข้ากับเพื่อนของคุณได้มั๊ย"
(    )	(    )	5. "หนูคิดถึงเรื่องอะไรอยู่หรือ หนูถึงนอนไม่หลับ"
(    )	(    )	6. "ฉันคิดว่าเธอกำลังผิดหวังกับแม่อยู่ เป็นอย่างนั้นจริงหรือเปล่า"
(    )	(    )	7. "เธอคงไม่พอใจที่ฉันพูดเช่นนั้นใช่ไหม"
(    )	(    )	8. "คำพูดอะไรของเธอที่คุณบอกว่าเป็นการตำหนิคุณโดยสิ้นเชิง"
(    )	(    )	9. "คุณหมายความว่าอะไรที่คุณพูดว่า "ล้มเหลว" "
(    )	(    )	10. "คุณรู้สึกอย่างไรบ้างในตอนนี้"
(    )	(    )	11. "ลองเล่าให้ฟังหน่อยสิคะว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณกับเพื่อนเป็นอย่างไรบ้าง"
(    )	(    )	12. "คุณลองยกตัวอย่างสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ให้ฟังได้มั๊ย"
(    )	(    )	13. "เมื่อก็คุณได้เล่าถึงหลายเรื่องด้วยกัน ตอนนี้คุณจะช่วยเล่าเรื่องที่สำคัญที่สุดของคุณมาสิคะ เรื่องสิคะ"
(    )	(    )	14. "มีอะไรที่คุณต้องการจะพูดเพิ่มเติมอีกมั๊ย"
(    )	(    )	15. "คุณยังคงไม่เข้าใจและยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ได้ใช่ไหม"

4. ให้นักศึกษาตอบสนองต่อสถานการณ์ต่อไปนี้โดยใช้คำถามเปิด และคำถามปิด  
อย่างละ 3 ประโยค

สถานการณ์ : "ห้องเรียนของฉันยุ่งวุ่นวายจัง ฉันไม่สามารถควบคุมเด็ก ๆ ได้  
ฉันคิดว่าฉันควรจะกำหนดกฎระเบียบให้มากกว่านี้ แต่ฉันก็ไม่แน่ใจว่ากฎระเบียบจะช่วยให้  
ทุกอย่างดีขึ้น"

แบบฝึกหัดการใช้การเสริมกำลังใจ

คำชี้แจง แบบทดสอบชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ ให้นักศึกษาตอบคำถามทุกข้อ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้การเสริมกำลังใจมีอะไรบ้าง
2. การเสริมกำลังใจสามารถแสดงออกได้ในลักษณะอย่างไร

แบบฝึกหัดการใช้การทวนซ้ำประโยคและการทำให้กระจ่างชัด

คำชี้แจง แบบทดสอบชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ให้นักศึกษาตอบคำถามทุกข้อ

1. การทวนซ้ำประโยคแตกต่างจากการทำให้กระจ่างชัดอย่างไร
2. การทวนซ้ำประโยคมีอิทธิพลต่อการสนทนาอย่างไร
3. ให้นักศึกษาออกถึงชนิดของการตอบสนองในแต่ละสถานการณ์ว่าเป็นการทวนซ้ำประโยค หรือการทำให้กระจ่างชัด มีทั้งหมด 5 สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์จะมีการตอบสนอง 2 ข้อ

สถานการณ์ที่ 1 ผู้รับบริการ : "บางครั้งฉันรู้สึกว่าฉันกำลังหลบหน้า"

\_\_\_\_\_ ก. "คุณกำลังบอกฉันว่าคุณรับรู้ว่ามีบางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้น ทำให้คุณรู้สึกเช่นนั้น"

\_\_\_\_\_ ข. "คุณรู้สึกว่าเธากำลังหลบหน้า"

สถานการณ์ที่ 2 ผู้รับบริการ : "ฉันไม่แน่ใจว่าฉันจะสามารถมาตามนัดได้ในอาทิตย์หน้า"

\_\_\_\_\_ ก. "ในขณะที่คุณไม่สามารถจะบอกได้ว่าคุณมาได้มั้ยในอาทิตย์หน้า"

\_\_\_\_\_ ข. "คุณกำลังพูดว่าคุณไม่ได้คิดว่ามันจำเป็นต้องมาในอาทิตย์หน้า"

สถานการณ์ที่ 3 ผู้รับบริการ : "ฉันไม่ต้องการให้บุคคลอื่นรับรู้เรื่องนี้"

\_\_\_\_\_ ก. "คุณไม่ต้องการให้ฉันเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้คนอื่นรับรู้"

\_\_\_\_\_ ข. "คุณต้องการจะเก็บเรื่องราวต่าง ๆ ไว้ในตัวเอง"

สถานการณ์ที่ 4 ผู้รับบริการ : "คุณคิดว่าผู้ชายทุกคนมุ่งเน้นถึงเรื่องอำนาจ"

\_\_\_\_\_ ก. "คุณกำลังพูดว่าคุณเคยได้รับสิ่งไม่พึงพอใจเกี่ยวกับผู้ชาย"

\_\_\_\_\_ ข. "ในมุมมองของคุณนั้นผู้ชายเป็นบุคคลที่บ้าอำนาจ"

สถานการณ์ที่ 5 ผู้รับบริการ : "ฉันไม่ต้องการให้สามีของฉันมาเรียกร้องหรือคาดหวังอะไรในตัวฉัน ฉันต้องการที่จะตัดสินใจเอง ทำเองทั้งหมด"

\_\_\_\_\_ ก. "คุณรับรู้ว่าการเรียกร้องหรือความคาดหวังของสามี ทำให้คุณขาดอิสระในการตัดสินใจ"

\_\_\_\_\_ ข. "คุณอยากให้สามีอยู่ห่าง ๆ จากคุณ และปล่อยให้คุณมีการตัดสินใจเอง"

4. ให้นักศึกษาตอบสนองต่อสถานการณ์ต่อไปนี้ โดยใช้การทวนซ้ำประโยค และการทำให้กระจ่างชัด อย่างละ 1 ประโยคในแต่ละสถานการณ์ มีทั้งหมด 3 สถานการณ์ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 ผู้รับบริการ : "ฉันไม่คิดว่าคุณจะมีประสบการณ์มากพอที่จะช่วยฉันได้"

การทวนซ้ำประโยค คือ \_\_\_\_\_

การทำให้กระจ่างชัด คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 2 ผู้รับบริการ : "ฉันไม่ต้องการที่จะทำการบ้านที่ยุ่ง่างอย่างนี้ ฉันไม่สนใจที่จะฝึกฝนในการทำโจทย์เลข และผู้หญิงก็ไม่จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เรื่องพวกนี้ด้วย"

การทวนซ้ำประโยค คือ \_\_\_\_\_

การทำให้กระจ่างชัด คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 3 ผู้รับบริการ : "ฉันรู้สึกท้อใจจังที่มีสภาพร่างกายเช่นนี้ ฉันไม่สามารถที่จะทำในสิ่งที่ฉันต้องการไม่ว่าจะเป็นงานของฉันหรือแม้แต่อยู่ที่บ้าน ฉันรู้สึกว่าฉันไม่คุ้มค่าพอ"

การทวนซ้ำประโยค คือ \_\_\_\_\_

การทำให้กระจ่างชัด คือ \_\_\_\_\_



## แบบฝึกหัดการใช้การสะท้อนความรู้สึก

คำชี้แจง แบบทดสอบชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ให้นักศึกษาตอบคำถามทุกข้อ

1. การสะท้อนความรู้สึกสามารถเอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการในลักษณะใด
2. องค์ประกอบที่ส่งเสริมต่อการสะท้อนความรู้สึกมีอะไรบ้าง
3. ให้นักศึกษาบอกถึงชนิดของความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่อไปนี้ มีทั้งหมด

5 สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 ผู้รับบริการ : "ฉันโกรธตัวเองมาก ฉันหงุดหงิดและเหนื่อย และฉันก็ไปแสดงอารมณ์กับเพื่อนของฉันโดยไม่มีเหตุผล ฉันรู้ว่าเพื่อนก็รู้สึกไม่สบายใจด้วย"

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 2 ผู้รับบริการ : "ฉันโมโหจังเลย ไม่ว่าเมื่อไรที่ฉันจะดูหนังสือเสียหน่อย เด็กพวกนี้ก็ต้องกวนใจฉันทุกที พวกนี้น่ะชอบวิ่งไปวิ่งมาตามระเบียงแล้วก็คอยแต่จะมากถามโน่นถามนี่ฉันเรื่องความจริงฉันควรจะไปห้องสมุดเสียก็ได้ แต่มันเรื่องอะไรที่ฉันจะต้องไป สิ่งที่ทำให้ฉันหงุดหงิดก็คือ พวกนี้แหละจะทำคะแนนได้มากกว่าฉัน ทั้ง ๆ ที่ไม่ต้องท่องหนังสืออะไรมากนัก"

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 3 ผู้รับบริการ : "หนูมาประชุมที่นี้เมื่อวานนี้แต่อาจารย์ก็ไม่มา นี่เป็นครั้งที่สองแล้วนะคะ หนูไม่เข้าใจเลยว่าทำไมเรามาพบกันไม่ได้ หนูรู้สึกว่าอาจารย์ไม่อยากจะช่วยอะไรหนูเกี่ยวกับโครงการนี้เลย"

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 4 ผู้รับบริการ : "นี่เธอรู้ไหมวันนั้นะอาจารย์ประจำชั้นป.6 เขาเรียกเด็กนักเรียนชายคนหนึ่งมาสอนเกี่ยวกับการมาสายของเขา อาจารย์คนนั้นว่าไปถึงพ่อแม่ของแกและคงจะทำให้แกโกรธก็เลยพูดอะไรหยาบ ๆ เข้าให้ เท่านั้นแหละเธออาจารย์คนนั้นนะเขาจับเด็กคนนั้นเข่า ๆ ใหญ่เลย แล้วก็หยิกเข้าให้ แต่เด็กคนนั้นก็วิ่งหนีไปได้ สิ่งที่ทำให้ฉันโมโหก็คือ แกถูกทำโทษ แต่ว่าไม่มีใครเล่าให้ฟังเลยว่าอาจารย์คนนั้นทำอะไรแก่เด็กมึง"

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 5 ผู้รับบริการ : "ฉันรำคาญตัวเองจังเมื่อเวลาที่ฉันจะออกไปทำอะไรข้างนอก ฉันก็รู้ว่ามันไม่เข้าท่าที่มากอดกั้วผู้คน แต่ฉันก็กลัวจริง ๆ และมันก็ทำให้ฉันไม่กล้าทำอะไรเลย แม้กระทั่งจะออกไปกินข้าวที่ร้านอาหารใหญ่ ๆ"

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นี้ คือ \_\_\_\_\_

4. ให้นักศึกษาตอบสนองต่อสถานการณ์ต่อไปนี้ โดยใช้การสะท้อนความรู้สึก มีทั้งหมด 3 สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 ผู้รับบริการ : "หนูไม่อยากกลับบ้าน ถ้าหนูไม่ทะเลาะกับพ่อแม่ของหนู เขาก็จะทะเลาะกันเอง ที่บ้านไม่มีอะไรน่าอยู่เลย"

การตอบสนองของนักศึกษา คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 2 ผู้รับบริการ : "หนูคิดว่าหนูคงจะตกแน่ ๆ ในวิชาของอาจารย์ แต่หนูอยากให้อาจารย์ที่ราบว่าหนูเหนื่อยยามมากอยู่แล้วจริง ๆ นะคะ มันดูคล้าย ๆ กับว่ายิ่งหนูพยายามมากเท่าไร หนูก็ได้เกรดต่ำเท่านั้น หนูควรจะทำอย่างไรล่ะคะ"

การตอบสนองของนักศึกษา คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 3 ผู้รับบริการ : "หนูเคยคิดอยู่บ่อย ๆ ว่า ถ้าหนูไม่ต้องมาโรงเรียน มันก็คงจะดีนะคย แล้วก็ถ้าหน่ออกจริง ๆ หนูก็ซ้กจะสงสัยว่า หนูจะมีความสุขไปนานสักเท่าไร"

การตอบสนองของนักศึกษา คือ \_\_\_\_\_



### แบบฝึกหัดการใช้การสรุปความ

คำชี้แจง แบบทดสอบชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ ให้นักศึกษาตอบคำถามทุกข้อ

1. การสรุปความมักจะนำไปใช้ในลักษณะใดบ้าง
2. ให้นักศึกษาตอบสนองต่อสถานการณ์ต่อไปนี้โดยใช้การสรุปความ มีทั้งหมด

3 สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 ผู้รับบริการ : "หนูโทร. ไปหาคุณพ่อคุณแม่เมื่อคืนนี้ ในขณะที่คุยกันหนูก็เล่าให้ท่านฟังถึงเรื่องที่หนูสอบตกวิชาชีววิทยา ท่านว่ายังงัย ทรายไหมคะ ท่านว่าท่านไม่ประหลาดใจหรือก ท่านทำเป็นว่าท่านแคร่หนูมาก แต่ก็ดูเหมือนว่าท่านจะไม่มีความเชื่อใจในความสามารถของหนูเลยว่าจะเรียนให้จบได้"

การตอบสนองของนักศึกษา คือ \_\_\_\_\_

สถานการณ์ที่ 2 ผู้รับบริการ : "วันนี้ฉันช่วยสอนให้ปรีชาอ่านหนังสือนิทาน มันเป็นเรื่องเกี่ยวกับลูกหมีเล็ก ๆ ที่มีพ่อแม่ที่รักเขา ปรีชาก็เลยบอกฉันว่าพ่อแม่ของเขาน่ะเกลียดเขา แต่เขาก็ดีใจเพราะเขาก็เกลียดพ่อแม่ของเขาเหมือนกัน ฉันพอจะบอกจากปฏิกิริยาของเขาได้ว่าเขารู้สึกอย่างไร ฉันก็เลยเปลี่ยนเรื่อง ฉันจะต้องหาทางที่จะช่วยเขา แต่ฉันก็มัวแต่ตกตะลึงในคำพูดของเขาเสียก็เลยไม่รู้ว่าจะพูดอย่างไร"

การตอบสนองของนักศึกษา คือ \_\_\_\_\_



### แบบทดสอบการฟัง

คำชี้แจง แบบทดสอบชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 มีสถานการณ์ทั้งหมด 5 สถานการณ์ และในแต่ละสถานการณ์จะมีข้อของการตอบสนองไว้ 2 ข้อ ให้นักศึกษาออกชนิดของการตอบสนองในแต่ละข้อของการตอบสนองนั้น

ส่วนที่ 2 ในส่วนนี้จะประกอบด้วยบทสนทนา 2 บท ให้นักศึกษาออกชนิดของการตอบสนองของผู้ให้ความช่วยเหลือตามที่ได้ขีดเส้นไว้หน้าการตอบสนองนั้น ๆ

ชนิดของการตอบสนองที่นักศึกษาจะใช้ตอบ มีกำหนดไว้ดังนี้คือ

- ก. การถาม
- ข. การเสริมกำลังใจ
- ค. การทวนซ้ำประโยค
- ง. การทำให้กระจ่างชัด
- จ. การสะท้อนความรู้สึก
- ฉ. การสรุปความ

ส่วนที่ 1 ให้นักศึกษาเขียนชนิดของการตอบสนองในสถานการณ์ต่อไปนี้ โดยใช้ชนิดของการตอบสนองตามที่กำหนดไว้ข้างต้น มีทั้งหมด 5 สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1

ผู้รับบริการ : "หนูคิดว่าเขาเป็นคนดีทีเดียวค่ะ เขามีความคิด มีน้ำใจดี และใจดีด้วยซิคะ เขาโทรมาหาหนูบ่อย ๆ ค่ะ เวลาที่หนูไปไหนกับเขา หนูได้หัวเราะเรื่อย ๆ เขาช่างแหย่ช่างเล่าเรื่องตลกเก่งค่ะ"

- \_\_\_\_\_ ก. หนูคิดว่าเขาเป็นคนดีมากที่สุด  
 \_\_\_\_\_ ข. เขาเป็นคนดีทีเดียว

### สถานการณ์ที่ 2

ผู้รับบริการ : "ผมไม่เข้าใจเลย บางทีนายบอกให้ผมทำอย่างนี้ แต่พอผมทำเสร็จ นายก็บอกว่าไม่เอาแบบนี้ ทำให้ผมรี้อทำใหม่"

- \_\_\_\_\_ ก. คุณรู้สึกไม่ค่อยพอใจนาย ที่ทำให้คุณต้องทำงานซ้ำใหม่  
 \_\_\_\_\_ ข. คุณไม่เข้าใจนายเลยทั้งๆที่ทำตามที่สั่งแล้ว เขาก็ยังให้รี้อทำใหม่

### สถานการณ์ที่ 3

ผู้รับบริการ : "ฉันรู้สึกภูมิใจมากที่สุดที่ได้มาเรียนในสถาบันนี้ ฉันคิดว่าคงจะมีความสุข มีเพื่อนมากมาย แต่พอฉันมาเรียนจริงๆ ฉันรู้สึกว่าที่นี่แสงน้ำใจ ต่างคนต่างเรียน ไม่มีใครสนใจใครเลย แต่ละคนเห็นแก่ตัวกันทั้งนั้น ฉันไม่เห็นจะมีเพื่อนที่สนิทเลย"

- \_\_\_\_\_ ก. คุณคิดว่าการที่ได้เข้ามาเรียนในสถาบันนี้ จะทำให้คุณมีความสุขและมีเพื่อนมากมาย แต่พอคุณเข้ามาเรียนจริงๆ กลับพบว่าหาเพื่อนที่สนิทไม่ได้เลย  
 เพื่อนที่สนิทเลย  
 \_\_\_\_\_ ข. คุณภูมิใจมากที่สุดที่ได้เข้ามาเรียนที่นี่ และคิดว่าคุณจะมีเพื่อนมากมาย ครั้นพอคุณเข้ามาเรียน คุณก็พบว่าคุณไม่มีเพื่อนที่สนิทเลย

สถานการณ์ที่ 4

ผู้รับบริการ : "ความจริงฉันก็รู้ว่าการทะเลาะกันระหว่างพี่น้องเป็นเรื่องธรรมดา เพราะฉันเองก็สนใจและติดตามเรื่องราวเกี่ยวกับจิตวิทยามาโดยตลอด แต่มันก็ไม่ได้ทำให้ฉันดีขึ้น เพราะทุกครั้งที่ฉันกลับบ้านฉันมักจะทะเลาะกับพี่สาว พี่ชาย หรือน้องชายแทบจะเรียกได้ว่าเป็นประจำเลย"

- \_\_\_\_\_ ก. คุณรู้สึกไม่สบายใจเลยที่มีการทะเลาะกันระหว่างคุณกับพี่หรือกับน้อง
- \_\_\_\_\_ ข. ทุกครั้งที่คุณกลับบ้าน คุณมักจะทะเลาะกับพี่ หรือ กับน้องเป็นประจำ

สถานการณ์ที่ 5

ผู้รับบริการ : "ฉันคิดและฝึฝืนที่จะเป็นบัณฑิตมานานแล้ว เคยคิดนะว่าในวันรับปริญญา ฉันคงมีความสุขมาก... มากที่เดียวแหละแต่เมื่อถึงตอนนี้มันคงจะไม่มีวันนั้นสำหรับฉันแล้ว"

- \_\_\_\_\_ ก. คุณพอจะเล่าให้ฉันฟังได้ไหมว่ามีอะไรเกิดขึ้น
- \_\_\_\_\_ ข. ฟังคุณคล้ายกับว่าคุณกำลังไม่แน่ใจว่าคุณจะเข้ารับปริญญา

ส่วนที่ 2 ให้นักศึกษาเขียนชนิดของการตอบสนองของผู้ให้ความช่วยเหลือตามที่ได้ขีดเส้นไว้หน้าการตอบสนองนั้น ๆ โดยใช้ชนิดของการตอบสนองตามที่กำหนดไว้ข้างต้น ในส่วนนี้มี 2 บทสนทนา

บทสนทนาที่ 1 ซึ่งเป็นการสนทนาระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยขณะที่ผู้ป่วยอยู่รับการรักษาในโรงพยาบาล

(ตัวย่อ NU หมายถึง พยาบาล และ PT หมายถึงผู้ป่วย )

PT : สวัสดีค่ะ คุณพยาบาล

- \_\_\_\_ NU : สวัสดิ์ค๊ะ คุณมีอะไรให้ฉันช่วยเหลือคะ
- PT : ไม่มีอะไรหรอกค่ะ ฉันรู้สึกเบื่อ ไม่รู้จะทำอะไรดี จะไปดู T.V. ก็มีคนดูเยอะแยะไปหมด เสียงดังด้วย ฉันเบื่อก็ก่เดินมาเรื่อยๆ เจอคุณเข้าก็อยากคุยด้วยเท่านั้นแหละ
- \_\_\_\_ NU : คุณเบื่อ ไม่รู้จะทำอะไรดี
- PT : ใช่ ฉันรู้สึกมันเบื่อๆ เซ็งๆ และเหงาพิลึก ไม่รู้ว่าทำไมวันนี้ดูอากาศไม่ปลอดโปร่งแจ่มใสเลย
- \_\_\_\_ NU : คุณรู้สึกเบื่อ เซ็ง และหงอยเหงา
- PT : ค่ะ เหมือนฉันอยู่คนเดียว ไม่เห็นมีใครมาเยี่ยมฉันเลย
- \_\_\_\_ NU : คุณรู้สึกเหมือนอยู่คนเดียวในโลก
- PT : มันรู้สึกคล้าย ๆ อย่างนั้น (น้ำตาคลอ) มีบ้านก็เหมือนไม่มี มีเพื่อนก็เหมือนไม่มี คุณรู้ไหม ตอนนี้นั้นฉันไม่มีใครเลย ฉันเหมือนตัวคนเดียวจริงๆ (น้ำตาไหลเล็กน้อย) หากฉันตายไปตอนนี้ ฉันยังไม่รู้เลยว่าจะมีใครจัดงานศพให้ฉันบ้าง
- \_\_\_\_ NU : คุณเหมือนตัวคนเดียว มีบ้านก็เหมือนไม่มี มีเพื่อนก็เหมือนไม่มี
- PT : ใช่ค่ะ เพื่อนที่สนิทเขาก็เพิ่งแต่งงานไป ที่บ้านทุกคนก็ออกจากบ้านแต่เช้า กลับมาก็กตึกคืน แต่ละคนก็มีธุระส่วนตัวกันทั้งนั้น
- \_\_\_\_ NU : น่าเห็นใจคุณนะค่ะ ทุกคนล้วนแต่มีธุระส่วนตัวกันทั้งนั้น
- PT : ค่ะ มันเป็นอย่างนั้นจริงๆ ก่อนที่เพื่อนฉันจะแต่งงานนะค่ะ ฉันมีความสุขมาก เรามักจะไปไหนด้วยกัน เราสองคนมีอุปนิสัยคล้ายๆกัน เราคบกันมาตั้งแต่เด็กๆ นะค่ะ เรียนด้วยกันตั้งแต่ประถม ขนาดเรียนมหาวิทยาลัยแล้ว เราก็ยังเรียนที่เดียวกันคณะเดียวกันอีก เพื่อนๆมักพูดเสมอๆว่า หากเจอฉันที่ไหนก็定会เห็นเพื่อนฉันที่นั่นด้วย คุณเชื่อไหม เราเป็นเพื่อนรักกันจริงๆไม่เคยทะเลาะกันเลย
- \_\_\_\_ NU : ฟังที่คุณเล่ามานี้ คุณกับเพื่อนคนนี้นสนิทกันมาก ไปไหนมาไหนด้วยกันเสมอ ไม่เคยแยกกันเลย
- PT : ค่ะ (ผู้ช่วยพยักหน้า) ตอนนี้เวลาที่เราจะมาเจอกันมันน้อยลงมากๆ และแต่ละครั้งที่เจอกันเขาก็รีบร้อนมากหรือไม่กี่ต้องมีสามมิเขาไปด้วย แต่ก่อนเราไปไหนมาไหน 2 คนเสมอ เดิมนั้นไปไหนมาไหนก็ต้อง 3 คน มันแปลกๆไป
- \_\_\_\_ NU : คุณรู้สึกว่ามันแปลกๆไป เวลาไปไหนร่วมกับเพื่อนและสามมิของเพื่อน
- PT : ใช่ รู้สึกไม่เป็นส่วนตัวเลข
- \_\_\_\_ NU : รู้สึกอึดอัดใจ



PT : ก็นิดหน่อย แต่มันเป็นยังไงก็ไม่รู้ มันคล้ายๆกับว่าเหมือนเราไปนั่งฟังเขา 2 คน  
คุยกัน หยอกล้อกัน

NU : เวลาไปไหนมาไหนด้วยกัน ดูเหมือนว่าเราก็จะอยู่ส่วนเรา และเขาทั้งสอง  
ก็อยู่ส่วนเขา

PT : ค่ะ ใช่ค่ะ แต่ก่อนเขาจะไปไหนหรือซื้ออะไร เขาก็ต้องถามเรา แต่ตอนนี้เขา  
ทำเหมือนไม่สนใจเรา ไม่พูดกับเรามากเหมือนเดิมเลย

NU : คุณรู้สึกน้อยใจ

PT : ค่ะ ใช่ และทุกอย่างตอนนี้ก็เหมือนถูกแบ่งไป ทั้งๆที่เราเองเราก็กังให้เขา  
เท่าเดิม มันไม่ยุติธรรมเลย

NU : อะไรที่คุณรู้สึกว่ามันถูกแบ่งไป

PT : ก็ทุกสิ่งทุกอย่าง ทั้งเวลา ความสนใจ ความใส่ใจ และความเอื้ออาทร

NU : เพื่อนให้สิ่งเหล่านี้แก่คุณน้อยลง

PT : ใช่ นี่ขนาดฉันเข้าโรงพยาบาล เขายังไม่ได้มาเยี่ยมฉันเลย นับวันเขายังทำ  
ตัวเหินห่างฉัน

NU : คุณอยากให้เพื่อนมาเยี่ยมคุณบ้าง

PT : ใช่ แต่ฉันรอแล้วรออีกก็ไม่เห็นเขามาเลย และฉันคิดว่าเขาคงจะไม่มามากกว่า

NU : จากการคุยกันในวันนี้ คุณเล่าให้ฉันฟังว่าคุณมีเพื่อนสนิทคนหนึ่ง ซึ่งคุณกับเพื่อนไป  
ไหนมาไหนด้วยกันเสมอ ต่อมาเพื่อนคุณแต่งงานไปทำให้คุณกับเพื่อนห่างเหินกัน  
และตอนนี้คุณอยากให้เขามาเยี่ยมคุณบ้าง

PT : ค่ะ แต่เขาไม่ทราบหรือทราบดีว่าฉันป่วยและต้องนอนที่โรงพยาบาล ฉันไม่ได้บอก  
ให้ใครทราบ

NU : คุณอยากให้เขามาเยี่ยมคุณแต่คุณก็ไม่ได้บอกให้ใครทราบ

PT : ค่ะ ฉันกำลังคิดว่าฉันจะติดต่อเขาดีไหม

NU : คุณกำลังตัดสินใจว่าจะติดต่อกับเพื่อนดีไหม

PT : ค่ะ ฉันคิดว่าฉันจะลองติดต่อกับเขาดู

NU : ตอนนี้คุณตัดสินใจว่าจะติดต่อกับเพื่อน

PT : ค่ะ ใช่ค่ะ

บทสนทนาที่ 2 เป็นการสนทนาระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษา ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่อยู่ประจำหอพักเป็นผู้มาขอรับบริการ การมาพบอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้เป็นการพบครั้งแรก สถานที่ บุคคล บทสนทนาและสถานการณ์เป็นสิ่งที่สมมุติขึ้นทั้งสิ้น

( ตัวย่อ CO หมายถึงผู้ให้ความช่วยเหลือ และ CL หมายถึงผู้มาขอรับบริการ )

CL : สวัสดีค่ะ อาจารย์

CO : สวัสดีค่ะ นิมพา มีอะไรให้ครูช่วยเหลือคะ

CL : เออ...คือ ยังงี้ค่ะ หนูอยากคุยกับอาจารย์เรื่องเกี่ยวกับการเรียนค่ะ

CO : หนูจะคุยกับครูเรื่องการเรียนของหนู

CL : ใช่ค่ะ อาจารย์คะ คือหนูทราบเกรด หมายถึง G.P.A. ของเทอมที่แล้วค่ะ หนูรู้สึกแย่มากๆ

CO : หนูรู้สึกผิดหวังกับผลการเรียนในเทอมที่แล้ว

CL : ค่ะ อาจารย์คะหนูตั้งใจว่าวิชาภาษาอังกฤษหนูจะต้องได้เกรด A อย่างแน่นอน เพราะว่าตอนสอบ Mid Term หนู Top วิชานี้คือหนูได้ 88 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 และคะแนนสอบ Mid Term จะเป็นคะแนนเก็บ 50% อีก 20% คือความสม่ำเสมอของการเข้าเรียน ส่วน 30% จะเป็นคะแนนสอบ Final อาจารย์คะหนูก็เข้าเรียนสม่ำเสมอ เพราะฉะนั้นหนูก็จะต้องได้อีก 20% แล้วอีก 30% ในการสอบ Final หนูว่าหนูก็ทำข้อสอบได้พอควร ดังนั้นหนูคิดว่าหนูควรจะได้เกรด A หรืออย่างน้อยก็ไม่ควรต่ำกว่าเกรด B แต่พอประกาศผลสอบ หนูได้เกรด C อาจารย์ว่าเป็นไปได้ไหมคะ

CO : หนูคิดว่ามันไม่น่าจะเป็นไปได้เลยทั้งๆ ที่คะแนนสอบ Mid Term หนูทำได้ดีมาก

CL : ค่ะ ใช่ค่ะ เพื่อนหนูตอนสอบ Mid Term เขาได้ 74 คะแนน แต่พอประกาศผลสอบเขาได้เกรด B ส่วนหนูได้แค่เกรด C

CO : หนูรู้สึกเสียใจที่ได้เกรดต่ำกว่าเพื่อนหนูคนนี้

CL : ก็ไม่เชิงค่ะ เพื่อนหนูคนนี้เขาเคยได้รับทุน A.F.S. เพราะฉะนั้นเวลาอยู่ในห้องเรียนเขาจึงมีคำถามยากๆ มาถามอาจารย์เสมอๆ ซึ่งคำถามของพวกเขาเราก็ฟังไม่รู้เรื่อง แต่พอเราไม่เข้าใจบ้างเรามาถามอาจารย์ เขาจะชอบพูดเปรยๆ ว่าโง่ๆไรทำนองนั้น

CO : หนูไม่ชอบคำพูดและการกระทำของเขาก็เหมือนจะดูถูกหนู

CL : ค่ะ หนูรู้สึกว่าหนูไม่อยากจะเรียนต่อเลย

- CO : ตอนนี้หนูรู้สึกท้อแท้ไม่อยากจะเรียนต่อ  
 CL : ค่ะ... (นั่งก้มหน้า นั่งเงิบ)
- CO : หนูเล่าให้ครูฟังว่า หนูได้เกรด C ในวิชานี้ ทั้งๆ ที่เพื่อนหนูได้เกรด B ทำให้  
 หนูรู้สึกผิดหวังมากที่ไม่สามารถเอาชนะเพื่อนหนูคนนี้ได้ หนูจึงไม่อยากเรียนต่อ  
 CL : ค่ะ ใช่ค่ะ และหนูรู้สึกว่าหนูเสียหน้ามาก
- CO : หนูรู้สึกเสียหน้ามาก  
 CL : ใช่ มันทำให้หนูไม่อยากจะเข้าคณะ ไม่อยากจะเจอะเจอเพื่อนๆ เลย
- CO : หนูรู้สึกอายเพื่อน ๆ  
 CL : ค่ะ อาจารย์ค่ะ เออ... หนูกลัวว่าหนู... หนูจะต้องแพ้เขาอีก
- CO : หนูกลัวว่าการสอบคราวหน้าจะทำให้หนูผิดหวังอีก หนูเลยไม่อยากจะเรียนต่อ  
 CL : คือ หนูไม่มั่นใจว่า หนูจะชนะเขา และหนูก็ทนไม่ได้หากหนูจะต้องแพ้เขาอีก
- CO : มันดูเหมือนว่าหนูใช้ผลการสอบวิชานี้ตัดสินผลการสอบของหนูกับเพื่อนคนนี้  
 ในวิชาอื่นๆ ด้วย  
 CL : มันก็ไม่ใช่ออย่างนั้น อย่างการสอบเทอมนี้หนูก็ได้เกรดดีกว่าเขาในบางรายวิชา  
 บางวิชาเราก็ได้เกรดเดียวกัน และ G.P.A. ระหว่างหนูกับเขาก็ไม่ต่างกันมาก
- CO : ... หนูเล่าให้ครูฟังว่าวิชานี้เขาได้เกรดดีกว่าหนู แต่ก็มีบางวิชาหนูก็ได้เกรด  
 ดีกว่าเขาและก็ยังมียางวิชาที่หนูกับเขาได้เกรดเดียวกัน เมื่อคุณผลสรุปแล้ว  
 G.P.A. ระหว่างหนูกับเขาก็ใกล้เคียงกัน  
 CL : ค่ะ อาจารย์ อย่างวิชานี้หนูเห็นว่าหนูได้คะแนน Mid Term ดี หนูจึงเตรียมตัว  
 น้อยกว่าวิชาอื่น เกรดออกมาเลยไม่ดี
- CO : หนูเห็นว่าการที่เกรดออกมาได้ไม่ดีนัก เพราะหนูเตรียมตัวน้อย  
 CL : ค่ะ มันน่าจะเป็นอย่างนั้น หนูคิดว่าหากหนูตั้งใจดูหนังสือมากกว่านี้หนูก็จะ  
 สามารถทำข้อสอบได้ดีขึ้น
- CO : หนูบอกว่า การที่หนูได้เกรดไม่ดีนัก ก็เพราะหนูตั้งใจและให้เวลาในการดู  
 หนังสือน้อย  
 CL : ค่ะ หนูตั้งใจว่าในเทอมหน้าหนูจะตั้งใจเรียนและดูหนังสือมากขึ้นค่ะ ขอบคุณ  
 อาจารย์มากค่ะ

แบบวัดความร่วมมือรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อผู้ป่วย

คำชี้แจง แบบวัดชนิดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดย

ส่วนที่ 1 มีสถานการณ์ให้ 3 สถานการณ์ ในแต่ละสถานการณ์จะมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อตอบ โปรดพิจารณาการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ในแต่ละข้อคำถามจะมีสถานการณ์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และคำตอบโดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1

มีสถานการณ์ให้ 3 สถานการณ์ ในแต่ละสถานการณ์จะมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อตอบ ขอให้ท่านกำหนดคะแนนแก่คำตอบ โดยคำตอบแต่ละข้อมีคะแนนตั้งแต่ 0-4 คะแนน

ข้อคำถามที่มี 4 คะแนน หมายถึงข้อคำถามที่ท่านเห็นว่ามีคะแนนเหมาะสมมากที่สุด

ข้อคำถามที่มี 3 คะแนน หมายถึงข้อคำถามที่มีความเหมาะสมมาก

ข้อคำถามที่มี 2 คะแนน หมายถึงข้อคำถามที่มีความเหมาะสมปานกลาง

ข้อคำถามที่มี 1 คะแนน หมายถึงข้อคำถามที่มีความเหมาะสมน้อย

ข้อคำถามที่มี 0 คะแนน หมายถึงข้อคำถามที่ท่านเห็นว่าไม่เหมาะสม

โปรดพิจารณาการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตามเงื่อนไขดังกล่าว

สถานการณ์ที่ 1 ผู้ป่วยเป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ยังไม่ได้แต่งงานแต่เคยมีความสัมพันธ์ทางเพศ และขณะนี้ประจำเดือนขาดมาประมาณเดือนเศษ

ผู้ป่วย : "คุณคะ ฉันเป็นลมป่วยมากในระยะนี้ และรู้สึกอ่อนเพลีย ไม่มีแรงเลย วัน ๆ ก็อยากจะนอน กินก็กินไม่ลง เชื้อไปหมด คุณทราบไหมว่าเป็นอะไร เออ..คุณคะ(เสียงแผ่วมาก) คุณว่าอาการแบบนี้คล้ายอาการคนท้องหรือเปล่าคะ"



คำตอบ

- \_\_\_\_\_ 1. หากคุณเกรงว่าคุณจะท้อง ก็ตรวจปัสสาวะดูก็แล้วกันดีไหม
- \_\_\_\_\_ 2. คุณกำลังไม่แน่ใจว่าอาการของคุณเป็นอาการของคนตั้งครรภ์หรือเปล่า
- \_\_\_\_\_ 3. ขณะนี้คุณรู้สึกว่าร่างกายอ่อนเพลีย เบื่ออาหารและเป็นลมบ่อยมาก รวมทั้งประจำเดือนก็ขาดหายไป ทำให้คุณคิดว่าคุณอาจจะท้องหรือเปล่า
- \_\_\_\_\_ 4. คุณรู้สึกกังวลใจว่าคุณจะท้องหรือเปล่า และคุณก็อยากจะตรวจว่าคุณท้องหรือไม่ท้อง โดยที่ไม่ต้องให้บุคคลในโรงพยาบาลรับรู้เรื่องราวของคุณ

สถานการณ์ที่ 2 ผู้ป่วยหญิงอายุ 40 ปี นักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลได้ 3 วันภายหลังจากผ่าตัด เนื่องจากท้องนอกมดลูก

ผู้ป่วย : "พยาบาลคะ ฉันคงไม่มีโอกาสจะมีลูกแล้วใช่ไหม ต่อไปสามีฉันก็คงจะไม่สนใจฉันอีกแล้ว เขาเป็นคนที่รักเด็กมาก"

คำตอบ

- \_\_\_\_\_ 1. คุณกังวลใจว่าถ้าคุณไม่มีลูกแล้วสามีจะไม่สนใจคุณ
- \_\_\_\_\_ 2. คุณอยากจะมีลูกเพื่อที่จะเอาใจสามี
- \_\_\_\_\_ 3. สามีเป็นคนที่รักเด็กมาก หากคุณไม่มีลูก เขาก็จะไม่สนใจคุณ
- \_\_\_\_\_ 4. คุณกลัวว่าสามีจะนอกใจคุณ หากคุณไม่มีลูกกับสามีคุณ

สถานการณ์ที่ 3 ผู้ป่วยหญิงขณะตั้งครรภ์ได้ 6 เดือนมาโรงพยาบาลด้วยอาการซึมเศร้า ไม่พูดจากับญาติ แต่ยอมพูดคุยกับพยาบาลบ้างเล็กน้อย ต่อมาเริ่มพูดกับพยาบาลมากขึ้น แต่ก็ไม่ยอมพูดกับสามี

ผู้ป่วย : "หนูไม่สวย เขาเลยไม่สนใจหนู เดิมเคยมารับมาส่ง เดียวนี้หนูก็ต้องไปเองกลับเอง ตัวเขาก็กลับบ้านดึก ๆ เป็นประจำ"

คำตอบ

- \_\_\_\_\_ 1. สามีหันกลับมาตัก ๆ เป็นประจำ และยังไม่มารับมาส่งหนู ทำให้หนูคิดว่าเขาไม่สนใจหนูเลย
- \_\_\_\_\_ 2. หนูน้อยใจสามีที่ไม่สนใจ ไม่มารับมาส่ง และยังไม่กลับมาตัก ๆ อีก
- \_\_\_\_\_ 3. หนูไม่พอใจสามีที่ไม่ให้ความสนใจเหมือนเดิม และหนูคิดว่าสาเหตุมาจากการที่หนูไม่สวย
- \_\_\_\_\_ 4. หนูกังวลใจกับรูปร่างที่เปลี่ยนแปลงไป เลยทำให้หนูคิดว่าสามีไม่สนใจหนู

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ในแต่ละข้อคำถามจะมีสถานการณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ท่านเลือกข้อคำตอบที่เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น ๆ เพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย / ลงที่ว่างหน้าข้อคำตอบนั้น ๆ

สถานการณ์ที่ 1 ผู้ป่วยชายขณะพักรักษาตัวอยู่ที่แผนกอายุรกรรมพิเศษ ในเช้าวันหนึ่งขณะที่พยาบาลถามผู้ป่วยว่า ออเบาหรือยัง

ผู้ป่วย : (หน้าแดง) ผมไม่อยากออเบา (พูดเสียงดัง, น้ำเสียงไม่พอใจ)

คำตอบ

- ก. คุณเหมือนคุณไม่ต้องการให้ใครมาบอกให้คุณทำโน่นทำนี่
- ข. คุณไม่พอใจที่ฉันมาบอกให้คุณออเบา ทั้ง ๆ ที่คุณเองก็รู้ว่าคุณจะต้องทำอะไรบ้าง
- ค. คุณไม่อยากออเบา มีอะไรหรือเปล่าคะ
- ง. คุณรู้สึกหงุดหงิดที่จะต้องทำในสิ่งที่ไม่อยากทำ จะให้ฉันช่วยอะไรได้ค่ะ
- จ. คุณไม่พอใจฉันและประท้วงด้วยการไม่ออเบาอย่างงั้นหรือ

สถานการณ์ที่ 2 ผู้ป่วยถูกนำส่งโรงพยาบาลเนื่องจากรับประทานยานอนหลับเกินขนาด ขณะนี้อยู่ในระยะปลอดภัยแล้ว

ผู้ป่วย : ฉันเสียใจไม่เข้าใจจริงๆ ว่าทำไมเรื่องเช่นนี้จึงต้องมาเกิดกับฉัน ... (มีเสียงสะอึกสะอื้น) ทั้ง ๆ ที่ฉันไม่เคยทำให้เขาเจ็บและฉันเชื่อว่าใคร ๆ ก็คาดไม่ถึงว่าสามีฉันจะทำเช่นนี้กับฉัน คุณพยาบาล เข้าใจฉันไหม.. เข้าใจหัวอกคนที่เป็นเมียน้อยหรือเปล่า.. (ร้องไห้โง)

### คำตอบ

- ก. คุณไม่เข้าใจว่าทำไมเรื่องนี้ถึงต้องเกิดขึ้นกับคุณ
- ข. คุณยอมรับไม่ได้กับสภาพการ เป็นเมียน้อยและรู้สึกอับอายมาก ทำให้คิดฆ่าตัวตาย
- ค. คุณรู้สึกเสียใจเพราะคาดไม่ถึงว่าจะมีเรื่องเช่นนี้เกิดขึ้นกับคุณ
- ง. คุณรู้สึกน้อยใจในสิ่งที่เกิดขึ้น และไม่อยากจะมีชีวิตอยู่
- จ. คุณคาดไม่ถึงว่าคุณจะเป็นเมียน้อย

### สถานการณ์ที่ 3 ผู้ป่วยพักรักษาตัวในห้องผู้ป่วย I.C.U.

ผู้ป่วย : คุณครับ จะย้ายขึ้นข้างบนได้หรือยัง อยู่ที่นี้แต่สาวยอะไรก็ไม่รู้ ระวังระยงเต็มไปหมด ตอนนี้ผมก็รู้สึกดีขึ้นแล้วพอจะเอา ออกซิเจนออกได้แล้ว ที่จริงอยู่ที่นี้ก็ปลอดภัยดี แต่ผมเองไม่ค่อยสบายใจ

### คำตอบ

- ก. คุณอยากทราบว่าเมื่อไรจะได้ย้ายออกจากที่นี่ เพราะตอนนี้คุณก็รู้สึกดีขึ้นแล้ว
- ข. คุณรู้สึกไม่สบายใจที่ได้เห็นสาวยพวกนี้ระยงระยง เพราะมันทำให้คุณรู้สึกหดหู่ใจ คุณจึงอยากย้ายออกไปจากที่นี่
- ค. สาวยระยงระยงเหล่านี้ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจ และตอนนี้คุณก็ดีขึ้นแล้ว จึงคิดอยากย้ายออกไป
- ง. คุณรู้สึกไม่สบายใจเกี่ยวกับสาวยพวกนี้ จึงอยากย้ายออกจากที่นี่ให้เร็วที่สุด

- จ. อยู่ที่เห็นแต่สายระโยงระยางเลขทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจ คิดว่าตนเองยังมีอาการหนักอยู่เสมอ

สถานการณ์ที่ 4 ผู้ป่วยหลังคลอดบุตรคนแรกได้ 2 วัน

ผู้ป่วย : ทำไมลูกดิฉันจึงตัวเล็กจัง ทั้ง ๆ ที่ตอนท้องนะ ฉันก็มาฝากท้อง และก็มาตรวจตามที่หมอนัดทุกครั้ง ยาก็รับประทานตามที่หมอให้ไว้ ส่วนอาหารก็รับประทานแต่อาหารที่มีประโยชน์ทั้งนั้น แล้วฉันจะทำอย่างไรถึงจะเลี้ยงเขาให้โตได้

คำตอบ

- ก. คุณรู้สึกไม่สบายใจที่ลูกคุณตัวเล็ก ทำให้ไม่มั่นใจในการเลี้ยงดู  
 ข. ลูกคุณตัวเล็ก คุณเลยรู้สึกไม่สบายใจ และเป็นกังวล กลัวว่าจะเลี้ยงไม่รอด  
 ค. ลูกคุณตัวเล็กจริง แต่ขณะตั้งครรภ์ คุณก็มาตรวจท้องอย่างสม่ำเสมอ และได้รับอาหารที่มีประโยชน์ ดังนั้นจึงไม่น่าเป็นห่วง  
 ง. ขณะตั้งครรภ์คุณปฏิบัติตามคำแนะนำของหมอมามาก แต่ลูกของคุณยังตัวเล็ก ทำให้คุณไม่มั่นใจในการรักษาของหมอ  
 จ. คุณสงสัยว่าคุณก็ทำตามคำแนะนำของหมอมามากแล้ว ทำไมลูกคุณจึงตัวเล็ก

สถานการณ์ที่ 5 ผู้ป่วยหญิงโสดป่วยเป็นโรคมะเร็งที่ปากมดลูก กำลังรอรับการฉายรังสี

พยาบาล : คุณแก้วคะ วันนี้เป็นอย่างไรบ้าง

ผู้ป่วย : (นั่งซึม) ดิฉันรู้สึก...บอกไม่ถูก เศร้า ๆ ยิ่งไงก็ไม่รู้  
 ทำไมฉันต้องเป็นโรคนี้นี้ด้วย ทำไมฉันต้องรบกวนน้อง ๆ

คำตอบ

- ก. คุณคิดว่าคุณรบกวนอะไรน้อง ๆ ค่ะ



- ข. คุณรู้สึกเศร้าใจที่เป็นโรคนี้นี้ และไม่สบายใจที่ต้องรบกวนน้อง ๆ
- ค. คุณรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องรบกวนน้อง ๆ
- ง. ฟังดคล้ายกับว่าคุณรู้สึกน้อยใจที่ตนเองต้องเป็นโรคนี้นี้ ทำให้เป็นภาระกับน้อง ๆ
- จ. คุณรู้สึกเศร้าใจที่เป็นโรคนี้นี้ ทำให้ต้องรบกวนน้อง ๆ

สถานการณ์ที่ 6 ญาติผู้ป่วยได้เข้ามาสนทนากับพยาบาลเกี่ยวกับตัวผู้ป่วย ซึ่งป่วยเป็นโรคเบาหวานและอยู่รับการรักษาในโรงพยาบาลมาแล้ว 1 อาทิตย์

ญาติผู้ป่วย : พี่สาวฉันต้องการให้ฉันมาดูแลเขาตลอด ฉันเองก็ไม่ได้ทอดทิ้งเขาหรอกนะ ทุกวันนี้ก็ใช้เวลาสำหรับเขามาก.....มากกว่าสามีและลูกเสียอีก เขาเองก็ยังไม่พอใจอีก (ถอนหายใจ)

#### คำตอบ

- ก. อึดอัดใจนะค่ะ ที่พี่สาวเขาต้องการให้คุณอยู่ดูแลเขาตลอดเวลา แต่คุณเองก็ทำอย่างนั้นไม่ได้เพราะต้องแบ่งเวลาให้ลูกและสามีบ้าง
- ข. คุณอยู่ดูแลพี่สาวอย่างเต็มที่ แต่เขาก็ยังไม่พอใจ
- ค. ฉันเห็นใจคุณนะ แต่คนที่เจ็บป่วยมักจะหงุดหงิดและอารมณ์เสียง่าย
- ง. คุณก็มีครอบครัวแล้ว จะอยู่ดูแลพี่สาวตลอดเวลาเลยก็ทำไม่ได้
- จ. คุณไม่สบายใจที่พี่สาวเรียกร้องมากเกินไปกว่าที่คุณจะทำได้ และคุณก็ไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรให้พี่สาวเข้าใจว่าคุณไม่ได้ทอดทิ้งเขา

สถานการณ์ที่ 7 ผู้ป่วยชายได้รับอุบัติเหตุรถมอเตอร์ไซด์ชน และกำลังพักรักษาตัวอยู่ในแผนกศัลยกรรมกระดูก มา 5 วันแล้ว

ผู้ป่วย : รู้สึกแผลที่ขาผมมึนไม่ดีขึ้นเลย ถ้าแผลไม่ดีขึ้นหมอบอกว่าจะต้องตัดขาผม ไม่ตัดไม่ได้หรอก.... ผมอยากให้ทำแผลไปเรื่อย ๆ (เงยบลิ๊กรู้) นี่ผมจะทำอย่างไรดี...อายคนอื่นเขาแน่เลย

คำตอบ

- ก. คุณกลัวที่จะถูกตัดขาถ้าผลที่ขายยังไม่ดีขึ้น
- ข. คุณกลัวถูกตัดขา และรู้สึกอายที่ต้องเป็นคนพิการ
- ค. ไม่ได้หรอก ถ้าผลไม่ดีขึ้นก็จำเป็นต้องตัด หรือว่าคุณไม่อยากหายคะ
- ง. ฟังความรู้สึกว่าคุณกังวลว่าผลอย่างนี้ คุณคงต้องถูกตัดขาแน่ใช่ไหมคะ
- จ. คุณรู้สึกว่าผลที่ขายคุณไม่ดีขึ้น อาจจะต้องถูกตัดขา ทำให้คุณกลัวว่าจะกลายเป็นคนพิการและกลัวว่า สังคมจะปฏิเสธ

สถานการณ์ที่ 8 ผู้ป่วยหญิงครรภ์แรก กำลังรอรับการตรวจที่แผนกสูติ-นรีเวช

ผู้ป่วย : ฉันท้องได้แค่ 6 เดือน ทำไมจึงปวดท้องและมีเลือดออกทางช่องคลอด ไม่ทราบว่าจะทำให้แท้งได้หรือเปล่า สามีนั่งยังต้องการจะมีลูกด้วย

คำตอบ

- ก. คุณรู้สึกกลัวว่าจะเสียเด็กไป และกลัวสามีจะผิดหวัง
- ข. คุณรู้สึกไม่สบายใจที่มีเลือดออกทางช่องคลอดทั้ง ๆ ที่เพิ่งท้องได้ 6 เดือนเท่านั้น
- ค. คุณรู้สึกไม่สบายใจที่มีเลือดออกทางช่องคลอด และกลัวว่าจะทำให้แท้ง
- ง. ลูกคนนี้เป็นคนแรกของคุณกับสามีหรือคะ
- จ. คุณไม่สบายใจที่มีเลือดออกทางช่องคลอดและปวดท้องเกรงว่าจะแท้ง และสามีคุณก็ต้องการที่จะมีลูก

สถานการณ์ที่ 9 ผู้ป่วยเด็กอายุ 10 ขวบ มีอาการหอบและเหนื่อยมากก่อนส่งโรงพยาบาล และเพิ่งเข้ามารับการรักษาในหอผู้ป่วยเด็ก

ผู้ป่วย : (ร้องไห้ สะอึกสะอื้น) หนูไม่อยู่ หนูจะกลับบ้าน

คำตอบ

- ก. หนูจะกลับบ้าน

- ข. เห็น้อยมากไหม เดี่ยวนี้ให้คมออกซิเจนนะจะได้ดีขึ้น
- ค. นี้นุ่นนี่ซี เห็นใหม่...น้อง ๆ กำลังมองคุณใหญ่เลย
- ง. นุ่นไม่อยากจะอยู่โรงพยาบาลหรือค่ะ
- จ. นุ่นกลัวหรือคะ เอาอย่างนี้ดีไหม เดี่ยวนี้จะให้แม่อยู่เป็นเพื่อนนุ่นที่นี่

สถานการณ์ที่ 10 ผู้ป่วยหญิงอายุ 40 ปี มาโรงพยาบาลด้วยอาการซึมเศร้า เธอเพิ่งสูญเสียลูกชายจากอุบัติเหตุได้ประมาณ 1 เดือน ขณะนั่งรอพบจิตแพทย์

ผู้ป่วย : ฉันคิดถึงลูกของฉัน เห็นอะไรที่เกี่ยวกับเขาก็คิดถึงเขาทุกครั้งที่เขาจากไปโดยที่ฉันไม่ค่อยมีเวลาดูแลเขาขณะเขาป่วย

### คำตอบ

- ก. คุณยังโศกเศร้ากับการจากไปของลูกชาย คุณยังคิดถึงเขาเสมอ โดยเฉพาะเมื่อเห็นสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับเขา
- ข. สิ่งซาร์เป็นสิ่งไม่เที่ยง ความเป็นความตายเป็นของธรรมดาโลก ไม่มีใครหลีกเลี่ยงหนี้นั้น คุณเองก็ต้องพยายามทำใจ เพราะอย่างไรก็ไม่ได้เขากลับคืนมาอีก
- ค. คุณรู้สึกเสียใจมากต่อการจากไปของลูก และรู้สึกเสียใจที่ไม่ได้ให้เวลาดูแลเขาในขณะที่เจ็บป่วยอย่างเต็มที่
- ง. คุณรู้สึกเสียใจและอาลัยลูกมาก หากเป็นไปได้คุณคงอยากให้เวลานั้นย้อนกลับมาอีก คุณจะได้อยู่ดูแลเขาให้เต็มที่ที่สุด
- จ. เขาว่าคนตายมักจะไม้เจ็บปวด ไม่ทุกข์ร้อน คุณเองต้องพยายามหักห้ามใจบ้าง

สถานการณ์ที่ 11 ผู้ป่วยหลังคลอดบุตรคนที่ 2 ได้ 2 วัน

ผู้ป่วย : (ท่าทางซึมเศร้า ไม่สดชื่น) ลูกฉันเป็นไงบ้างคะ แข็งแรงดีไหม นี่เพิ่งเกิดมาก็อภัพจัง และพ่อเขาไม่เห็นสนใจอะไร ดุชิ...จนปานนี้แล้วยังไม่ได้มาเยี่ยมลูกเลย

คำตอบ

- ก. คุณน้อยใจสามีที่ไม่ได้มาเยี่ยมคุณกับลูกเลยตั้งแต่คลอด
- ข. ลูกคุณแข็งแรงดี ไม่มีอะไรน่าเป็นห่วง
- ค. สามีคุณคงติดธุระมั่งจึงมาเยี่ยมคุณไม่ได้ คุณมีเบอร์โทรศัพท์ที่จะติดต่อสามีคุณไหม
- ง. ฉันจะช่วยอะไรคุณได้บ้างคะ
- จ. การที่สามีคุณยังไม่ได้มาเยี่ยมก็ไม่ได้แปลว่าเขาจะไม่สนใจคุณ

สถานการณ์ที่ 12 ผู้ป่วยชายอายุ 18 ปี มาโรงพยาบาลด้วยอาการหายใจเร็วตื่น  
(hyperventilation)

ผู้ป่วย : พี่ครับ ผมไม่รู้เป็นอะไร ช่วงนี้รู้สึกเหนื่อยง่ายและมักจะแน่นหน้าอก  
หายใจไม่สะดวก ผมจะเป็นโรคอะไรที่ร้ายแรงไหม

คำตอบ

- ก. พี่ว่าน้องไม่น่าจะเป็นโรคอะไรที่ร้ายแรง
- ข. น้องเหนื่อยง่าย แน่นหน้าอก และหายใจไม่สะดวก จึงกังวลว่าจะเป็นโรคอะไรที่ร้ายแรง
- ค. น้องอยากทราบว่าตัวเองเป็นโรคอะไรที่ร้ายแรงหรือเปล่า
- ง. นอกจากเหนื่อยง่าย แน่นหน้าอก และหายใจไม่สะดวก น้องมีอาการอย่างอื่นอีกมั๊ย
- จ. น้องไม่สบายใจที่มีอาการเหนื่อยง่าย แน่นหน้าอก และหายใจไม่สะดวก จึงกลัวว่าจะเป็นโรคอะไรที่ร้ายแรง



## ภาคผนวก ค.

คุณภาพของเครื่องมือแบบทดสอบทักษะในการฟัง

<u>ข้อที่</u>	<u>ค่าความยาก-ง่าย</u>		<u>อำนาจจำแนก</u>
	(p)	(q)	
1	0.41	0.59	0.24
2	0.30	0.70	0.35
3	0.43	0.57	0.63
4	0.22	0.78	0.35
5	0.46	0.54	0.51
6	0.41	0.59	0.52
7	0.65	0.35	0.23
8	0.22	0.78	0.54
9	0.84	0.16	0.30
10	0.35	0.65	0.64
11	0.65	0.35	0.50
12	0.22	0.78	0.64
13	0.54	0.46	0.53
14	0.41	0.59	0.63
15	0.32	0.68	0.53
16	0.43	0.57	0.34
17	0.43	0.57	0.71
18	0.38	0.62	0.53
19	0.59	0.41	0.52
20	0.65	0.35	0.40
21	0.73	0.27	0.42

ข้อที่	ค่าความยาก-ง่าย		อำนาจจำแนก
	(p)	(q)	
22	0.70	0.30	0.61
23	0.41	0.59	0.64
24	0.32	0.68	0.35
25	0.76	0.24	0.32
26	0.43	0.57	0.63
27	0.19	0.81	0.26
28	0.32	0.68	0.63
29	0.80	0.20	0.92
30	0.86	0.14	0.21
31	0.62	0.38	0.60
32	0.41	0.59	0.44
33	0.68	0.32	0.42
34	0.59	0.41	0.22
35	0.73	0.27	0.61
36	0.46	0.54	0.53
37	0.59	0.41	0.42
38	0.65	0.35	0.43
39	0.54	0.46	0.34
40	0.46	0.54	0.62
41	0.35	0.65	0.54
42	0.51	0.49	0.43
43	0.35	0.65	0.63

แบบวัดความร่วมมือรู้สึก

<u>ข้อที่</u>	<u>ค่าความยาก-ง่าย</u>		<u>อำนาจจำแนก</u>
	(p)	(q)	
1	0.34	0.66	0.70
2	0.31	0.69	0.58
3	0.36	0.64	0.77
4	0.31	0.69	0.65
5	0.34	0.66	0.67
6	0.41	0.59	0.51
7	0.29	0.71	0.47
8	0.37	0.63	0.59
9	0.51	0.49	0.63
10	0.39	0.61	0.78
11	0.40	0.64	0.48
12	0.34	0.66	0.69
13	0.74	0.26	t = 2.85
14	0.34	0.66	t = 3.28
15	0.47	0.53	t = 2.78
16	0.70	0.30	t = 3.26
17	0.74	0.26	t = 4.53
18	0.60	0.40	t = 5.11
19	0.65	0.35	t = 3.76
20	0.58	0.42	t = 4.72
21	0.72	0.28	t = 4.73
22	0.53	0.47	t = 5.83
23	0.33	0.67	t = 5.11
24	0.68	0.32	t = 4.53

## ภาคผนวก ง.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบทักษะในการฟัง  
และแบบวัดความร่วมมือรู้สึก มีดังนี้คือ

รองศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดนิทัศน์  
รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณราย ทรัพย์ประภา  
ดร. จิน แบริ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โสริษฐ์ โปธิแก้ว

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงในการเฉลยของแบบทดสอบทักษะในการฟัง  
และแบบวัดความร่วมมือรู้สึก มีดังนี้คือ

รองศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดนิทัศน์  
ดร. จิน แบริ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โสริษฐ์ โปธิแก้ว

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงของบทบรรยายโทรทัศน์และเอกสารประกอบการ  
การฝึกอบรม มีดังนี้คือ

ดร. จิน แบริ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โสริษฐ์ โปธิแก้ว



ประวัติผู้วิจัย

นางสาววลัยรัตน์ ประจักษ์วิกรานต์ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต  
จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปีการศึกษา 2527 และได้เข้าศึกษาต่อใน  
ระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา ภาควิชาจิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2531  
ปัจจุบันทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลหัวเฉียว

