

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การวิจัยเชิงปฏิบัติการในการให้คำปรึกษาออนไลน์

ผู้เขียน

นางสาวนันทกา พุทธิกุล

ปริญญา

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวรักษ์ ศิวารมย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์สามารถ ศรีจันทน์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้พื้นที่ในการให้คำปรึกษาออนไลน์และศึกษาเนื้อหาของ การเข้ารับบริการปรึกษาของผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ www.healuproom.com ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและเป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คนจากการให้คำปรึกษาทั้งหมด 30 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกการให้คำปรึกษาออนไลน์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการช่วยเหลือทางด้านจิตใจ เนื่องจากการให้คำปรึกษาออนไลน์นั้นมีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้ารับบริการสามารถเข้ารับบริการที่ใดก็ได้ที่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเนื่องจากมีปัญหาแต่ไม่กล้าที่จะไปพบจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยา Healuproom จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่คนเลือกที่จะเข้ามาเมื่อมีปัญหาประเด็นปัญหาส่วนใหญ่ที่คนเข้ามาขอรับคำปรึกษาคือเรื่องของความสัมพันธ์ แต่ข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์คือผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้ารับบริการได้ นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการได้ยากและเมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้องก็ไม่สามารถที่จะให้บริการได้ และเนื่องจากมีผู้ต้องการรับบริการจำนวนมาก แต่ยังมีหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านนี้น้อย ทำให้เกิดปัญหาคือไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ในส่วนของผู้ให้คำปรึกษาคุณลักษณะที่พึงมีคือควรมีความรู้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและมีความรู้ในด้านสุขภาพจิตและการให้การปรึกษา ต้องขวนขวายหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ มีความอดทนต่อสภาวะการณ์ที่เคร่งเครียด มีความไวต่อความรู้สึกและมีไหวพริบในการสังเกตอารมณ์ผ่านตัวอักษร พร้อมกับเลือกใช้เทคนิคในการให้คำปรึกษาให้เหมาะสมในแต่ละรายกรณีเพื่อให้การปรึกษาประสบความสำเร็จ

Thesis Title	An Action Research on Online Counseling	
Author	Miss Nanthaka Fusikul	
Degree	Master of Education (Educational Psychology and Guidance)	
Thesis Advisory Committee	Assoc. Prof. Siwarak Siwarom	Advisor
	Lect. Samart Srijumnong	Co-advisor

ABSTRACT

This study was an action research aiming at studying the use of space and the content in online counseling through www.healuproom.com. The research selected 15 persons as the study cases. The findings reveal that the most clients had chosen online counseling as an alternative to heal up their mind because it was convenient to use. The client can connect with counselor anywhere should a computer and internet be available. The client chose it when he or she had a problem but was not brave enough to go to the normal healing center. Healuproom had served as a choice taken by people when confronting a problem. One limitation of online counseling was that those who did not have computer and internet could not access it. Another was that it was hard for the counselor to understand the feeling with counselee. When the internet had technical problems, the service stopped. As there were few providers of the online counseling service but many people wanted to get it, the inaccessibility problem occurred. Regarding the counselors, they should have computer literacy and knowledge of mental health and counseling. They had to continuously search for new knowledge, be able to resist the pressuring situations, have sensitivity, be able to sense the emotion through the words, and be able to choose the counseling techniques appropriate to the case to assure the success of the counseling.