

# บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้น จิตวิทยาบริการ



# จิตวิทยาบริการ คือ

- การศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึง ลักษณะของพฤติกรรมในด้านต่างๆ และสาเหตุของพฤติกรรมเหล่านั้น ตลอดจนเพื่อให้สามารถ พยากรณ์ ควบคุม และ/หรือ เปลี่ยนแปลง พฤติกรรมต่างๆได้อย่างเหมาะสม และเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และพอใจ อย่างสูงสุด และการศึกษาพฤติกรรมนั้นไม่ได้ศึกษาแค่เฉพาะผู้รับบริการเท่านั้น แต่ศึกษาทั้ง ผู้ให้และผู้รับบริการด้วย

# ความสำคัญของจิตวิทยา

- ได้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ตลอดจนพัฒนาการทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและเชาว์ปัญญา
- เข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ของตนเองและผู้อื่น
- สามารถนำความรู้ทางจิตวิทยาไปใช้แก้ปัญหาของตนเอง
- สามารถนำความรู้ทางจิตวิทยาไปใช้ในการปรับตัว เข้ากับสังคมได้อย่างมีความสุขและไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน
- มีความตระหนักถึงความสำคัญของจิตวิทยาและการนำจิตวิทยาไป และสามารถประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพและการทำงานต่างๆ ได้อย่างเป็นสุข

# วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา

- การตรวจสอบตนเอง หรือการพินิจภายใน ( **INTROSPECTION** ) หมายถึง วิธีการให้บุคคลสำรวจ ตรวจสอบตนเอง ด้วยการย้อนทบทวนการกระทำและความรู้สึกนึกคิดของตนเองในอดีตที่ผ่านมา แล้วบอกความรู้สึกออกมา โดยการอธิบายถึงสาเหตุและผลของการกระทำในเรื่องต่าง ๆ เช่น ต้องการทราบว่าจะทำไมเด็กนักเรียนคนหนึ่งจึงชอบพูดปดเสมอ ๆ ก็ให้เล่าเหตุหรือเหตุการณ์ในอดีต ที่เป็นสาเหตุให้มีพฤติกรรมเช่นนั้น ก็จะช่วยให้ทราบที่มาของพฤติกรรมและได้แนวทางในการช่วยเหลือแก้ไขพฤติกรรมดังกล่าวได้
- การสังเกต ( **OBSERVATION** ) หมายถึง การเฝ้าดูพฤติกรรมในสถานการณ์ที่เป็นจริง อย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว การสังเกตแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

- การสังเกตอย่างมีแบบแผน ( **FORMAL OBSERVATION** ) หมายถึง การสังเกตที่มีการเตรียมการล่วงหน้า มีการวางแผน มีกำหนดเวลา สถานที่ พฤติกรรมและบุคคลที่จะสังเกต ไว้เรียบร้อยแล้ว
- การสังเกตอย่างไม่มีแบบแผน ( **INFORMAL OBSERVATION** ) หมายถึง การสังเกตโดยไม่ต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือวางแผนล่วงหน้า แต่สังเกตตามความสะดวกของผู้สังเกต

- การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี ( **CASE STUDY** ) หมายถึง การศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญของบุคคล แต่ต้องใช้เวลาศึกษาติดต่อกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง แล้วรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณา ถึงความเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือลักษณะพิเศษที่ผู้ศึกษาต้องการทราบ ทั้งนี้เพื่อจะได้หาทางช่วยเหลือแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรมให้เป็นไปในทาง สร้างสรรค์ที่สำคัญของบุคคล แต่ต้องใช้เวลาศึกษาติดต่อกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง แล้วรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณา ถึงความเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือลักษณะพิเศษที่ผู้ศึกษาต้องการทราบ ทั้งนี้เพื่อจะได้หาทางช่วยเหลือแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรมให้เป็นไปในทาง สร้างสรรค์
- การสัมภาษณ์ ( **INTERVIEW** ) หมายถึง การสนทนากันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งการสัมภาษณ์ก็มีหลายจุดมุ่งหมาย เช่น การสัมภาษณ์เพื่อความคุ้นเคยสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน สัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ ตลอดจนสัมภาษณ์เพื่อการแนะแนวและการให้คำปรึกษา เป็นต้น แต่ทั้งการสัมภาษณ์ก็เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

- การทดสอบ (**EXPERIMENT**) หมายถึง วิธีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ มีขั้นตอนและเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้ ตั้งปัญหา ตั้งสมมุติฐาน การรวบรวมข้อมูล การทดสอบสมมุติฐาน การแปลความหมายและรายงานผล ตลอดจนการนำผลที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมต่อไป การทดลองจึงเป็นการจัดสภาพการณ์ขึ้นมา เพื่อดูผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มหรือสถานการณ์ คือ

- 1. กลุ่มทดลอง (**EXPERIMENT GROUP**) คือ กลุ่มที่ได้รับการจัดสภาพการณ์ทดลองเพื่อศึกษาผลที่ปรากฏจากสภาพนั้น เช่น การสอนด้วยเทคนิคระดมพลังสมอง จะทำให้กลุ่มเกิดความคิดสร้างสรรค์หรือไม่

- 2. กลุ่มควบคุม (**CONTROL GROUP**) คือ กลุ่มที่ไม่ได้รับการจัดสภาพการณ์ใด ๆ ทุกอย่างถูกควบคุมให้คงภาพเดิม ใช้เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลอง สิ่งที่ผู้ทดลองต้องการศึกษาเรียกว่า ตัวแปร ซึ่งมีตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (**INDEPENDENT VARIABLE**) และตัวแปรตาม

(**DEPENDENT VARIABLE**)

กลุ่มต่างๆ ทางจิตวิทยาที่มีแนวคิดและมีอิทธิพลต่อ  
วงการศึกษที่สำคัญควรนำมาศึกษาในที่นี้มี 6 กลุ่ม  
ดังนี้



# 1. แนวคิดกลุ่มโครงสร้างทางจิต

- เชื่อว่า มนุษย์ประกอบด้วยร่างกาย ( **BODY** ) และจิตใจ ( **MIND** ) ซึ่งต่างก็เป็นอิสระแก่กันต่างทำงานสัมพันธ์กัน พฤติกรรม ( **BEHAVIOR** ) ของบุคคลเกิดจากการกระทำของร่างกาย ซึ่งการกระทำของร่างกายนั้นย่อมเกิดจาก การควบคุมและสั่งการของจิตใจซึ่งเกิดจากจิตธาตุ กลุ่มนี้เชื่อว่า โครงสร้างของจิตประกอบด้วยจิตธาตุ ( **MENTAL ELEMENTS** ) ซึ่งประกอบด้วย ธาตุ 3 ชนิด คือ
  - 1. การรับสัมผัส ( **SENSATION** )
  - 2. ความรู้สึก ( **FEELING** )
  - 3. จินตนาการ ( **IMAGE** )

## 2. แนวคิดกลุ่มหน้าที่ของจิต

- เชื่อว่า การกระทำทั้งหมดหรือการแสดงออกของคนเราเป็นการแสดงออกเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ดังนั้นในการศึกษาจิตใจคนก็ต้องศึกษาการแสดงออกของเขาในสถานการณ์นั้นๆ และการกระทำหรือการแสดงออกทั้งหมดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

### 3. แนวคิดกลุ่มพฤติกรรมนิยม

- เชื่อว่าพฤติกรรมทุกอย่างต้องมีเหตุและสาเหตุและเมื่อสิ่งเร้าเข้ามากระทบอินทรีย์ จึงทำให้อินทรีย์มีพฤติกรรมตอบสนอง กลุ่มนี้จึงสนใจเรื่องพฤติกรรมการวางเงื่อนไข ( **CONDITIONING** ) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ พฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์เกิดได้จากการเรียนรู้มากกว่าเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ

- เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ตกอยู่กับการทำงาน ของจิตเรียกว่า จิตสำนึก (**CONSCIOUS MIND**) หมายถึง ภาวะจิตที่รู้ตัวอยู่ตลอดเวลา จิตกึ่งสำนึก (**SUBCONSCIOUS MIND**) หมายถึง ภาวะจิตที่บุคคลระลึกได้และจิตไร้สำนึก (**UNCONSCIOUS MIND**) หมายถึง ไม่อยู่ในภาวะที่รู้ตัว การทำงานของจิตทั้งสามส่วนจะทำงานและมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคคล กลุ่มจิตวิเคราะห์มีผู้นำแนวคิดคนสำคัญคือ ซิกมันต์ ฟรอยด์ (**SIGMUND FREUD**) เป็นจิตแพทย์ชาวเวียนนา ได้ศึกษาวิเคราะห์จิตของมนุษย์และอธิบายว่า พลังงานจิตทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์มี 3 ลักษณะ

- 1. จิตสำนึก (**CONSCIOUS MIND**) หมายถึง ภาวะจิตที่รู้ตัวอยู่ตลอดเวลา
- 2. จิตกึ่งสำนึก (**SUBCONSCIOUS MIND**) หมายถึง ภาวะจิตที่ระลึกได้
- 3. จิตไร้สำนึก (**UNCONSCIOUS MIND**) หมายถึง ไม่อยู่ในภาวะที่รู้ตัว ดังแสดงในรูปที่ 5

# ฟรอยด์อธิบายว่าโครงสร้างทางจิตประกอบด้วย 3 ส่วน สำคัญ **ID , EGO** และ **SUPEREGO** คือ

- อิด ( **ID** ) หมายถึง ตัณหา หรือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ยังไม่ได้ ชัดเกล้า ซึ่งทำให้มนุษย์ทำทุกอย่างเพื่อความพึงพอใจของตน หรือทำงานตามหลักของความพอใจ ( **LAW OF PLEASURE** โดยไม่คำนึงถึงสิ่งใด เปรียบเสมือนสันดานดิบของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต ( **LIFE INSTINCT** ) เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตรายกับสัญชาติแห่งการตาย ( **DEATH INSTINCT** ) เช่น ความต้องการก้าวร้าว หรือการทำอันตรายต่อตนเอง และผู้อื่น เป็นต้น

- อีโก้ (**EGO**) หมายถึง ส่วนที่ควบคุมพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการของ **ID** โดยอาศัยกฎเกณฑ์ทางสังคม และหลักแห่งความจริง (**REALITY PRINCIPLE**) มาช่วยในการตัดสินใจไม่ใช่แสดงออกตามความพอใจของตนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคิดแสดงออกอย่างมีเหตุมีผลด้วย
- ซุปเปอร์อีโก้ (**SUPER EGO**) หมายถึง มโนธรรมหรือจิตส่วนที่ได้รับการพัฒนาจากประสบการณ์ การอบรมสั่งสอนหรือกระบวนการสังคมประกิต โดยอาศัยหลักการศีลธรรมจรรยา ขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่าง ๆ ในสังคมนั้น **SUPER EGO** จะเป็นตัวบังคับและควบคุมความคิดให้แสดงออก ในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม โครงสร้างจิต 3 ระบบนี้ มีความสัมพันธ์กัน ถ้าทำงานสัมพันธ์กันดี การแสดงออกหรือบุคลิกภาพก็เหมาะสมกับตน

# พัฒนาการบุคลิกภาพ ตามแนวคิดของ فروยด์แบ่งการ พัฒนาการบุคลิกภาพออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

- **ขั้นปาก (ORAL STAGE)** แรกเกิด 1 – 2 ขวบ หมายถึง ความสุข และความพอใจของเด็กจะอยู่ที่ได้รับการตอบสนองทางปาก เช่น การดูดนม การสัมผัสด้วยปากหาเด็กได้รับการตอบสนองเต็มที่ เด็กก็จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมหากตรงกันข้ามเด็กจะเกิดความชะงัก ถดถอย (**FIXATION**) และมาแสดงพฤติกรรมในช่วงนี้อีกในวัยผู้ใหญ่ เช่น ชอบนิินทาว่าร้าย สูบบุหรี่ กินจุบ - กินจิบ เป็นต้น
- **ขั้นทวารหนัก (ANAL STAGE)** อายุ 2 – 3 ขวบ หมายถึงความพอใจอยู่ที่การขับถ่ายเมื่อมีวุฒิภาวะ ฉะนั้นการฝึกฝน ฝึกหัด การขับถ่ายอย่างค่อยเป็นค่อยไปด้วยวิธีผ่อนปรนและประนีประนอม และให้เรียนรู้การขับถ่ายเป็นเวลา จะทำให้เด็กไม่เกิดความเครียด และสามารถพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมได้ ตรงกันข้ามหากเด็กได้รับการลงโทษ และฝึกหัดด้วยวิธีรุนแรงจะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และเก็บความรู้สึกที่ไม่ดีไว้ที่จิตไร้สำนึก และจะมีผลต่อบุคลิกภาพในเวลาต่อมา กล่าวคือเป็นคนขี้เหนียว เจ้าระเบียบ ชอบทำร้ายให้ผู้อื่นเจ็บปวด ชอบย่ำคิดย่ำทำ เป็นต้น

- **ขั้นอวัยวะเพศ ( PHALLIC STAGE )** อายุ 3 – 5 ขวบ หมายถึงความสนใจของเด็กจะเปลี่ยนมาสนใจเกี่ยวกับอวัยวะเพศ มักถามว่าตนเกิดมาจากทางไหน ฯลฯ ในขั้นนี้เด็กจะรักพ่อแม่ที่เป็นเพศ ตรงข้ามกับตน และลักษณะเช่นนี้ ทำให้เด็กเลียนแบบบทบาททางเพศจากพ่อหรือแม่ที่เป็น ตัวแบบ หากพ่อแม่ปฏิบัติตามบทบาทที่ดี เหมาะสมเป็นตัวแบบที่ดี เด็กก็จะเลียนแบบและพัฒนา บทบาททางเพศของตนได้อย่างดี แต่ถ้าเกิดการติดตรึง ( **FIXATION** ) ในขั้นนี้ เมื่อโตขึ้นอาจมีพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น รักร่วมเพศ ( **HOMOSEXUALITY** ) กามตายด้าน ( **IMPOTENCE** ) ขาดเย็นทางเพศ ( **FRIGIDITY** ) เป็นต้น
- **ขั้นแฝง ( LATENCY STAGE )** อายุ 6 – 12 ขวบ หมายถึงเป็นระยะก่อนที่เด็กจะเปลี่ยนแปลงเข้าสู่วัยรุ่น จะมีความสนใจในเพื่อนเพศเดียวกัน
- **ขั้นวัยรุ่น ( GENITAL STAGE )** อายุ 13 – 18 ขวบ หมายถึงเด็กหญิงจะเริ่มมีความสนใจเด็กชายและเด็กชายก็เริ่มมีความสนใจเด็กหญิงเป็นระยะที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างเพศอย่างแท้จริง



## 5. แนวคิดกลุ่มจิตวิทยาเกสตัลท

- เชื่อว่า การพิจารณาเรื่องบุคคลสิ่งที่สำคัญคือการรับรู้และ การเกิดหารหยั่งเห็น โดยกลุ่มนี้เชื่อในเรื่องภาพรวมของบุคคลทั้งหมด

## 6. แนวคิดกลุ่มมนุษยนิยม

- เชื่อว่า มนุษย์มีความดีงามติดตัวมาตั้งแต่กำเนิดการจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจึงขึ้นอยู่กับการที่บุคคลตัดสินใจเลือกอย่างอิสระ