

ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น : การวิจัยเชิง
คุณภาพแบบที่ผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน



นางสาวณิชฐา มีเสื่อ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

EXPERIENCE OF PSYCHOLOGICAL HELP SEEKING THROUGH INTERNET SERVICES
AMONG ADOLESCENTS: A CONSENSUAL QUALITATIVE RESEARCH

Miss Khanittha Meesue



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทาง อินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น : การวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัย เห็นชอบร่วมกัน
โดย	นางสาวชนิษฐา มีเสื่อ
สาขาวิชา	จิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	อาจารย์ ดร.กุลยา พิสิษฐ์สังฆการ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันนงค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ โคตรจรัส)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(อาจารย์ ดร.กุลยา พิสิษฐ์สังฆการ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต็มพันธ์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์)

ชนิษฐา มีเสื่อ : ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น : การวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน. (EXPERIENCE OF PSYCHOLOGICAL HELP SEEKING THROUGH INTERNET SERVICES AMONG ADOLESCENTS: A CONSENSUAL QUALITATIVE RESEARCH) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.อรุณญา ต้อยคำภีร์, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: อ. ดร.กฤษยา พิสิทธิ์สังขการ, 135 หน้า.

การแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตเจินั้นเป็นการตอบสนองอย่างหนึ่งต่อการจัดการกับปัญหาในยามที่มนุษย์ต้องเผชิญกับความทุกข์ใจ และการแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตเจินี้เองจึงเป็นสิ่งทีบุคคลทีบุคคลจะให้ความสำคัญ จากการศึกษาคงของ King และคณะ (2006) ในประเทศออสเตรเลีย มีการศึกษาถึงแรงจูงในทีวัยรุ่นตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการใช้บริการการปรึกษาทางจิตวิทยา นี้เองจึงกลายมาเป็นคำถามของการวิจัยนี้ทีต้องการศึกษาถึงประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ อายุระหว่าง 18 - 25 ปี และเป็นผู้เคยมีประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต และมีความสมัครใจให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จำนวน 9 คน ข้อมูลทีได้จากการสัมภาษณ์ถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน ผลจากการวิเคราะห์ได้พบประเด็นหลักในประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต 6 ประเด็นได้แก่ (1) การรับรู้ถึงสัญญาณเตือนทีรบกวนการใช้ชีวิตประจำวัน หรือการรับรู้ถึงภาวะใจทีเป็นทุกข์ (2) การจัดการกับสัญญาณเตือนทีรบกวนด้วยการ ลงมือจัดการกับความทุกข์ด้วยตนเอง (3) การเริ่มมองหา “แหล่งช่วยเหลืออื่นหรือ โอเอซิส” ด้วยการพิจารณาถึงบุคคลจะทีสามารถให้ประโยชน์กับตนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ (4) การเลือกพึ่งพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ่งทีเอื้อในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (5) ประสบการณ์ขณะทีพูดคุยกับนักวิชาชีพ เช่น ความรู้สึกมีคนเข้าใจและการรับรู้ปัญหาทีชัดเจนจนหาหนทางคลี่คลายปัญหาได้ในระหว่างการสนทนา (6) ประสบการณ์ด้านข้อจำกัดในการพูดคุยปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลการวิจัยนี้ได้ช่วยเพิ่มความเข้าใจของประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือของผู้ใช้บริการทีเลือกช่องทางอินเทอร์เน็ตในการจัดการปัญหาของตน และยังเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มช่องทางในการบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาให้มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

สาขาวิชา จิตวิทยา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

5378255338 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS: PSYCHOLOGICAL HELP-SEEKING / INTERNET SERVICES / CONSENSUS
QUALITATIVE RESEARCH

KHANITTHA MEESUE: EXPERIENCE OF PSYCHOLOGICAL HELP SEEKING THROUGH INTERNET SERVICES AMONG ADOLESCENTS: A CONSENSUAL QUALITATIVE RESEARCH. ADVISOR: ASSOC. PROF. ARUNYA TUICOMPEE, Ph.D., CO-ADVISOR: LECTURER KULLAYA PISITSUNGKAGARN, Ph.D., 135 pp.

Psychological help seeking is one of human responds when one needs to deal with his melancholy. Therefore, it is essential to seek out skilled psychological help. According to King (2006), there was a study about adolescence and their motivation in using internet service to inquire psychological assistance. The study has brought this research to extend a scenario of youth in Thailand and their experience in seeking psychological help through internet.

This research consists of 9 key informants who are 18-25 years old, have experience in seeking psychological help through internet service, and are willing to participate in an interview. Data derived from the interview was analyzed by consensual qualitative method. According to the research, it was found that there are 6 main aspects why key informants seek psychological help through internet service; (1) Awareness of warning signs of daily life interferences and suffering mind, (2) Dealing with the interferences and way to handle them , (3) Seeking "other support or oasis" by considering individual who could support them during the challenging times, (4) The decision to use internet help seeking and facilitating factors, (5) Experience in exchanging with skilled psychological support providers including being understood and consider as alternative helping resources, and (6) Limitation of online psychological help-seeking. It is believed that data from the key informants will extend understanding in psychological help-seeking experience. Moreover, it is hoped that this research will become a significant resource to develop more approaches in providing efficient psychological consultation service through the use of technology.

Field of Study: Psychology

Student's Signature

Academic Year: 2013

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งอย่างที่สุด และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร. กุลยา พิสิษฐ์สังฆการ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่สนับสนุนการ ให้กำลังใจ เป็นที่พึ่งพิงที่อบอุ่น และเชื่อมั่นในตัวข้าพเจ้า ตั้งแต่เริ่มต้นเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ที่ดูจะมีความเป็นไปได้ยาก ด้วยการให้การดูแลเป็นที่ปรึกษาทุกๆ ขั้นตอนในการทำงานอย่างใส่ใจใจอย่าง เป็นแรงผลักดันให้ข้าพเจ้าสามารถผ่านพ้นความย่อท้อในช่วงเวลาแห่งความยากลำบาก จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจน อาจารย์ ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตั้งคำถามการสัมภาษณ์ และช่วยขัดเกลา ในการฝึกสัมภาษณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. โสริช โปธิแก้ว ผู้ที่สอนให้ข้าพเจ้ารู้จักความอ่อนโยน ความเชื่อมโยงของชีวิต ถ่ายทอดความรู้ในศาสตร์จิตวิทยา และศาสตร์ทางธรรม เป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตที่ทรง ยึดหยัด ไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรค และเรียนรู้ที่จะใช้ชีวิตอย่างสอดคล้องกับความจริง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุภาพรรณ โคตรจรัส และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ นลราชสุวัตร เป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ความเข้าใจในศาสตร์จิตวิทยา เป็นผู้มอบโอกาสให้ข้าพเจ้าได้มีประสบการณ์ร่วมกับการทำงานในรั้วมหาวิทยาลัย ทำให้ข้าพเจ้าได้สัมผัสกับชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยที่นอกเหนือจากการศึกษาในห้องเรียน และดร. เก็จกนก เอื้อวงศ์ ผู้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้เกียรติร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ สุทธิพันธุ์ สุทธิสันสนีย์ ที่เอื้อเฟื้อเป็นอาจารย์นิเทศก์ในขณะที่ฝึกงานและให้คำแนะนำที่มีค่าในการทำวิทยานิพนธ์ชิ้นนี้ คุณปาริชาติ ธงภักดี ที่ช่วยแนะนำและขัดเกลาวิธีการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลให้มีความชัดเจนและละเอียดอ่อนมากขึ้น

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ไม่อาจสำเร็จได้เลยหากขาดผู้ให้ข้อมูล 9 ท่าน ที่เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้ทำความรู้จัก และเรียนรู้ประสบการณ์อันแสนมีค่าของท่าน ข้าพเจ้าขอขอบคุณทุกท่านที่แบ่งปันประสบการณ์อันหลากหลายมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ทุกอ้อมกอด เสียงหัวเราะ หยดน้ำตา ความห่วงใยจากเพื่อนๆรุ่น 26 ทั้ง 16 คน ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมาตลอดระยะเวลาในการศึกษา 4 ปีจบจนทุกวันนี้ รุ่นพี่รุ่นน้องจิตวิทยา การปรึกษา ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ สิ่งที่เรียกว่า “มีเธอ มีฉัน” และสายสัมพันธ์อันอบอุ่นในบ้าน Counseling แห่งนี้

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

และขอขอบพระคุณ ครอบครัวของข้าพเจ้า ทั้งหมดนี้จะไม่มันเกิดขึ้นได้เลยหากขาดการสนับสนุนอย่างเต็มที่จาก ครอบครัวให้ข้าพเจ้าได้เรียนและทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้อย่างเต็มที่ ให้สมกับความตั้งใจ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1. การแสวงหาความช่วยเหลือ	5
1.1 นิยามและขอบเขต.....	5
1.2 ประเภทของการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ	6
1.3 กระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือ	7
1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความช่วยเหลือ.....	9
2. การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	15
2.1 นิยามและขอบเขต.....	15
2.2 ประเภทของการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต	16
2.3 ลักษณะปัญหาของผู้ใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต	17
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
การออกแบบการวิจัย.....	23
ผู้ให้ข้อมูล.....	23
เครื่องมือวิจัย	24
ขั้นตอนการเก็บข้อมูล.....	25
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25

การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
1. ขั้นตอนการตั้งทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลัก.....	27
2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ประเด็นหลัก (Domains) และสาระสำคัญ (Core ideas).....	27
3. ขั้นตอนการวิเคราะห์ภาพรวม (Cross-Analyses).....	29
ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเบื้องต้น.....	31
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ของวัยรุ่น.....	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
อภิปรายผลการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	114
1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	114
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	115
รายการอ้างอิง.....	117
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก ใบรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน.....	123
ภาคผนวก ข ข้อความที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเพจสาธารณะ (Facebook Page)....	131
ภาคผนวก ค ตัวอย่างการสร้างประเด็นหลักเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูล 4 ราย โดยผู้วิจัย ทีมผู้วิเคราะห์ ข้อมูลและสรุปผล CQR ครั้งที่ 1.....	132
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	135

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคปัจจุบันที่สังคมออนไลน์ (Social network) มีบทบาทกับชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น ทำให้คนส่วนใหญ่ รวมทั้งวัยรุ่นที่ใช้ชีวิตร่วมกับอินเทอร์เน็ตราวกับว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และนำ อินเทอร์เน็ต มาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทั้งนี้อินเทอร์เน็ตถือเป็นสื่อที่ใช้ในการสื่อสารที่ได้รับความนิยมจากคนทั่วโลก ข้อมูลทางสถิติจาก Internet World Stats (2011) ในทวีปเอเชียที่เป็นทวีปที่ใหญ่ที่สุดมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึง 932,393,209 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.2 ของผู้ใช้ทั่วโลก โดยในประเทศไทย มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 18,310,000 ราย และในปี 2012 ข้อมูลล่าสุดของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเอเชียมีจำนวน 1,076,881,059 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.8 ของผู้ใช้ทั่วโลก ในประเทศไทย มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 20,100,000 รายคิดเป็น ร้อยละ 30 ของจำนวนประชากรในประเทศ (Internet World Stats, 2012) จะเห็นได้ว่าจากสถิติดังกล่าวจะ เห็นได้ว่าที่ผ่านมามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุกๆปี ทั้งในต่างประเทศและประเทศไทยเอง ผลการ สสำรวจของ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ในปี 2553 ระบุว่า กลุ่มที่มีการใช้ อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ กลุ่มวัยทำงาน และวัยรุ่นตามลำดับ จำนวนผู้ใช้ในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้จังหวัด ต่างๆมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น กิจกรรมที่ทำบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดได้แก่ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาคือการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (Information Search) คิดเป็น ร้อยละ 26.1 ติดตามข่าว (News, Timely Report) คิดเป็น ร้อยละ 14.1 เรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต (E-learning) คิดเป็น ร้อยละ 8.2 ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2553)

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ ประหยัด มีผู้สามารถเข้าถึงได้เป็นจำนวนมาก และมีความน่าสนใจ กับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือบนอินเทอร์เน็ตที่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น ใน กลุ่มวัยรุ่น ที่มีการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพเป็นที่แรกจนอินเทอร์เน็ตเป็น ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพในการแสวงหาความช่วยเหลือมากในกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะวัยรุ่นที่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยที่กำลังประสบกับสภาวะทางอารมณ์ (Gray, Klein, Noyce, Sesselberg, & Cantrill, 2005) โดยการแสวงหาความช่วยเหลือนั้น หมายถึง การกระทำที่บุคคลจะใช้ประโยชน์จากแหล่งสนับสนุนที่แตกต่าง กัน เพื่อเอาชนะอุปสรรคที่ตนกำลังเผชิญอยู่ ซึ่งแหล่งสนับสนุนอาจเป็นทางการ เช่น โรงเรียน ,นักจิตวิทยา การปรึกษา เป็นต้น และไม่เป็นทางการ เช่น พ่อแม่ เพื่อน เป็นต้น (Billings & Moos, 1981; Cauce, Mason, Gonzales, & Liu, 1994; Lazarus & Folkman, 1984; Resnick, Bearman, Blum et al., 1997 อ้างถึงใน Nicholas, Oliver, Lee, & O'Brien, 2004) จากการศึกษาพบว่าวัยรุ่นจะมีการแสวงหาแหล่งความ ช่วยเหลือจากแหล่งใดนั้นจะขึ้นอยู่กับประเด็นของปัญหาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอะไร (Boldero & Fallon, 1995)

ปัญหาด้านจิตใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยนวันจะมีจำนวนมากขึ้นและซับซ้อนรุนแรงขึ้นในแต่ละปี การสำรวจปัญหาด้านจิตใจโดยโพลชื่อ “YouGov” ในประเทศอังกฤษ ในกลุ่มผู้ที่มีอายุ 18-24 ปี พบว่า ร้อยละ 66 ประสบความเครียดและความกังวลอย่างน้อยอาทิตย์ละครั้ง เกี่ยวกับปัญหาทางการเงิน และการทำงาน (News, 2009) ในประเทศไทย นพ.ประเวศ ดันดีพิวัฒนสกุล ได้กล่าวถึงผลการสำรวจสุขภาพจิตคนไทยปี 2552 ระหว่างเดือน ม.ค.-มิ.ย.จำนวน 35,700 ราย พบว่า เยาวชนอายุ 15-24 ปี เป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการมีปัญหาสุขภาพจิตมากที่สุด (อาทิพย์ ด่วนเกตุ, 2552) ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 น.พ.ชาติรี บานชื่น อธิบดีกรมสุขภาพจิต ได้ระบุถึงปัญหาด้านอารมณ์และจิตใจในเด็กวัยรุ่นไทยว่า ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 73.9 , ปัญหาพฤติกรรมก้าวร้าว คิดเป็นร้อยละ 29.6, ปัญหาสมาธิสั้น/อยู่ไม่นิ่ง คิดเป็นร้อยละ 27.8 และปัญหาด้านอารมณ์ คิดเป็นร้อยละ 13.9 (อภิชัย วรสิทธิ์ขจร, 2553)

การแสวงหาความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ (Psychological help-seeking) หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งช่วยเหลือที่เป็นทางการ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือจะต้องผ่านการฝึกฝนมาอย่างเหมาะสมเพื่อให้มีความสามารถหรือทักษะที่จำเป็นในการแก้ปัญหาทางจิตใจ (Rickwood, Deane, Wilson, & Ciarrochi, 2005) แม้ว่าในปัจจุบันการแสวงหาความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านจิตใจจากนักวิชาชีพ หรือศูนย์บริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพและสามารถช่วยเหลือผู้ที่ประสบกับปัญหาทางจิตใจได้เป็นอย่างดี แต่บุคคลทั่วไปก็มักจะไม่เลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งให้ความช่วยเหลือเหล่านี้ (Corrigan , 2004; Vogel , Wade, & Hackler, 2007; Vogel , Wade, & Aschman, 2009) โดยคนส่วนใหญ่มักจะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งช่วยเหลือที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพื่อน บิดามารดา พี่น้อง หรือเลือกที่จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งใดเลย (ปรีชา สุวังบุตร, 2542) และเมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลของผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพจิตต่อจำนวนประชากรที่เข้ารับบริการในสถานบริการสาธารณสุขทั่วประเทศทั้งในสถานบริการเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตและสถานบริการสาธารณสุขทั่วไป ร้อยละของอัตราการระหว่างผู้ใช้บริการด้านสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2540-2544 มีอัตราผู้มารับบริการทั้งหมดเพียงร้อยละ 1.99 ถึงร้อยละ 2.20 โดยที่แต่ละปีมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.05 (กระทรวงสาธารณสุข, 2553) ซึ่งเมื่อเทียบสัดส่วนต่อจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศที่มีจำนวนทั้งหมดประมาณ 63 ล้านคน แล้วนับได้ว่ายังคงมีประชากรอีกเป็นจำนวนมากที่มีได้รับบริการด้านสุขภาพจิตนี้ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2553)

อัตราการเพิ่มขึ้นของปัญหาหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจิตใจในกลุ่มวัยรุ่น กอปรกับความสะดวกสบายในหลายๆแง่ของการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น ส่งผลให้วัยรุ่นส่วนหนึ่งเลือกใช้ช่องทางนี้ในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ รวมถึงบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet-based psychological services) ซึ่งที่นี้หมายถึง รูปแบบการบริการผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตสำหรับการดูแลสุขภาพจิตได้แพร่หลายมากขึ้นในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยรูปแบบของบริการนั้นมีหลากหลาย เช่น บริการห้องสนทนาออนไลน์ (online chatroom) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้บริการ กระดานบริการข่าว (webboard) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รวมไปถึงการให้ความรู้หรือบทความที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่ง

เหตุผลของการเลือกใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet-based psychological services) นั้น จากการศึกษาในกลุ่มวัยรุ่นที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต พบข้อสังเกต 4 ประการ (Borzekowski & Rickert, 2001) ได้แก่ (1) การแสวงหาความช่วยเหลือนั้นจะเป็นความลับ (2) รู้สึกว่าไม่มีใคร หรือบริการการช่วยเหลือใดๆ จะช่วยได้ (3) รู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องส่วนตัวเกินไป และ (4) รู้สึกว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นนั้นช่วยลดความวิตกกังวลในเรื่องของการเก็บเป็นความลับและมีอิสระในการใช้งาน นอกจากนี้ สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) ได้กล่าวถึงข้อดีของบริการสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตว่า เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการรับบริการแต่ยังไม่พร้อมที่จะพบหน้าและมีความเป็นส่วนตัว เข้าถึงปัญหาได้เร็ว เป็นบริการทางเลือก (นอกเหนือจากบริการหลักของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) สะดวก ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ขอบเขตของบริการครอบคลุมแม้จะอยู่ห่างไกล สามารถเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้บริการใคร่ครวญถึงเนื้อหาการให้บริการได้ และสามารถทำกิจกรรมหลายอย่างไปพร้อมกันได้

ดังนั้นเพื่อให้นักจิตวิทยาเกิดความเข้าใจที่มากขึ้นในเรื่องการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านบริการทางอินเทอร์เน็ต และเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการนี้ในฐานะที่เป็นบริการทางเลือกด้านจิตจรรูปแบบหนึ่งเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวัยรุ่น โดยมีขอบเขตคำถามการวิจัยถึงประสบการณ์ในการใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น ในประเด็นของการแสวงหาความช่วยเหลือในบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน (Consensual qualitative research: CQR) เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าวิธีการวิจัยนี้มีความเหมาะสมในการใช้ เนื่องจากสามารถที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่มาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยมีความเหมาะสมในการศึกษาปรากฏการณ์ที่ซ่อนเร้นจากสังคมที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ต่างกันและเป็นปรากฏการณ์ที่ยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน (Hill, Thompson, & Williams, 1997 ; Hill et al, 2005) นอกจากนี้ข้อดีของการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกันคือการใช้ทีมผู้วิจัยหลายคนในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้สูง (Tuicomepee & Romano, 2008)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกเฉพาะการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมแชต (Chat program) เท่านั้นโดยเลือกเฉพาะที่เป็นบริการที่มีผู้ให้บริการเป็นนักจิตวิทยาการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ วัยรุ่นที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของโปรแกรมที่ใช้สำหรับการแชตระหว่างผู้ให้บริการและนักจิตวิทยา โดยเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ (Psychological help-seeking) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการแสวงหาหรือให้ได้มาซึ่งวิธีการเผชิญปัญหาด้านจิตใจ โดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้การสนับสนุนทางจิตใจ

การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet-based psychological services) หมายถึง รูปแบบของการบริการด้านสุขภาพจิตและจิตวิทยา เช่น การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเบื้องต้น การให้ความรู้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา และบริการอื่นๆ ซึ่งมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในการเป็นสื่อที่ใช้ติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

โปรแกรมแชต (Chat program) หมายถึง ห้องสนทนาที่ตั้งขึ้นโดยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่อยู่คนละสถานที่และติดต่อสื่อสารกันโดยการพิมพ์เป็นตัวอักษรผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในช่วงเวลาจริง ผ่านทางโปรแกรมจำลองห้องสนทนาต่างๆ ซึ่งการสนทนานี้สามารถเป็นการสนทนาแบบรายบุคคล

วัยรุ่น (Adolescent) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 25 ปี ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของโปรแกรมที่ใช้สำหรับการแชต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่น
2. เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ตลอดจนเป็นประโยชน์ในทางจิตวิทยา โดยเฉพาะการเพิ่มช่องทางหรือรูปแบบที่เป็นบริการทางเลือกในงานบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่นโดยใช้วิธีการวิจัยแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. การแสวงหาความช่วยเหลือ
 2. การบริการด้านจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต
 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การแสวงหาความช่วยเหลือ

1.1 นิยามและขอบเขต

งานวิจัยจำนวนมากที่มีการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือ (help-seeking) โดยที่แต่ละงานวิจัยนั้นก็ได้ออกใช้คำศัพท์ที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทที่ทำการศึกษา ได้แก่ การแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ (professional help-seeking) (Martin, 2002) การแสวงหาความช่วยเหลือสำหรับปัญหาทางสุขภาพจิต (help-seeking for mental health problems) (Rickwood et al., 2005) และงานวิจัยชิ้นอื่นๆที่จะเรียกโดยย่อว่า การแสวงหาความช่วยเหลือ (help-seeking) หมายถึง การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากนักวิชาชีพ

การแสวงหาความช่วยเหลือ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลมีการรับรู้ถึงปัญหา และก่อนที่บุคคลเข้าสู่ระบบการบำบัดจิตใจและเข้ารับการบำบัดตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป (Wills & Depaulo, 1991 ; Razali & Najib, 2000 อ้างถึงใน ญัฐสุดา เต้พันธ์, 2544)

มีการศึกษาและให้ความหมายของการแสวงหาความช่วยเหลือ ว่าเป็นการกระทำของบุคคลในการค้นหาบุคคลหรือแหล่งบุคคล เพื่อการพึ่งพาทางกายและจิตใจ เมื่อมีความรู้สึกหม่นหมอง ไม่มีความสุข ท้อแท้ เบื่อหน่ายและสิ้นหวัง (Fischer & Turner ,1970; ญัฐสุดา เต้พันธ์, 2544) ในการศึกษาของ Billings และ Moos (1981) กล่าวถึงการแสวงหาความช่วยเหลือว่า เป็นระดับที่บุคคลจะใช้ประโยชน์จากแหล่งสนับสนุนที่แตกต่างกัน เพื่อเอาชนะอุปสรรคที่ตนกำลังเผชิญอยู่

Schroeder, Penner, Dovidio, และ Piviliavin (1995) ได้ให้ความหมายของการแสวงหาความช่วยเหลือ ว่าเป็นกระบวนการ ระหว่างบุคคลที่มีทั้งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ และบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ โดยที่ผลของกระบวนการนั้นก่อให้เกิดประโยชน์หรือปรับปรุงให้บุคคลดีขึ้น

Rickwood และคณะ (2005) ได้ให้ความหมายของ การแสวงหาความช่วยเหลือ ว่าเป็นพฤติกรรมที่กระตือรือร้นที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น ในรูปแบบของการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อขอรับความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจ ข้อแนะนำ ข้อมูลต่างๆ การบำบัดและการช่วยเหลือทั่วไปที่

เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือประสบการณ์ที่คับข้องใจ และเรียกได้ว่าเป็นการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจได้เช่นกัน

ธนวัต ปุณยณก (2553) ได้ให้ความหมายของ การแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตวิทยาจากนักวิชาชีพ ว่า การกระทำหรือพฤติกรรมในการเผชิญปัญหารูปแบบหนึ่งของบุคคลที่สร้างขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งความตอบสนองความต้องการความช่วยเหลือ โดยจะได้รับความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ เช่น นักจิตวิทยาการปรึกษา

กล่าวโดยสรุป การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่รับรู้ถึงปัญหา และมีรูปแบบของการเผชิญปัญหานั้นๆ โดยการแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามารถให้การช่วยเหลือ หรือแหล่งบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งบุคคลที่ให้การช่วยเหลือจะต้องเป็นนักวิชาชีพ เช่น นักจิตวิทยาการปรึกษา เพื่อเอาชนะอุปสรรคที่ตนกำลังเผชิญอยู่

1.2 ประเภทของการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ

เมื่อพิจารณาตามนิยามของการแสวงหาความช่วยเหลือแล้วสามารถสรุปได้ว่า เป็นการกระทำที่บุคคลรับรู้ถึงปัญหา และบุคคลได้มีการค้นหาบุคคลผู้ให้ความช่วยเหลือหรือแหล่งบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อเอาชนะอุปสรรคที่ตนกำลังเผชิญอยู่ รูปแบบการแสวงหาความช่วยเหลือ มี 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การแสวงหาความช่วยเหลือแบบเป็นทางการ (Formal help-seeking)

หมายถึง การกระทำของบุคคลในการค้นหาบุคคล หรือแหล่งบุคคลเพื่อการพึ่งพาทางกายและจิตใจ เมื่อมีความรู้สึกหม่นหมอง ไม่มีความสุข ท้อแท้ เบื่อหน่ายและสิ้นหวัง จากแหล่งให้ความช่วยเหลือที่มีรูปแบบเป็นทางการ ตามสถานบริการทั่วไป ทั้งเป็นของรัฐและเอกชนที่มีบริการ เช่น โรงพยาบาล มูลนิธิ ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ให้ความช่วยเหลือนั้นจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับและผ่านการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เช่น นักจิตวิทยาการปรึกษา จิตแพทย์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังรวมไปถึงแหล่งที่ไม่ต้องมีการติดต่อกันโดยตรง เช่น อินเทอร์เน็ตที่ให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ อีกด้วย

รูปแบบที่ 2 การแสวงหาความช่วยเหลือแบบไม่เป็นทางการ (Informal help-seeking)

หมายถึง การกระทำของบุคคลในการค้นหาบุคคล หรือ แหล่งบุคคลเพื่อการพึ่งพาทางกายและจิตใจ เมื่อมีความรู้สึกหม่นหมอง ไม่มีความสุขท้อแท้ เบื่อหน่าย จากแหล่งให้ความช่วยเหลือที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ (นอกเหนือจากแหล่งสถานบริการทั่วไปทั้งของรัฐและเอกชน) เช่น เพื่อน พ่อ แม่ พี่ น้อง เป็นต้น ตลอดจนการช่วยเหลือตนเองจากการศึกษาข้อมูล และพิจารณาด้วยตนเองที่ไม่มีการพึ่งพาบุคคลหรือสถานบริการใดๆ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจอย่างเป็นทางการที่มาจากอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

1.3 กระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือ

กระบวนการในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือ อาจแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน (Gross & McMullen, 1983 อ้างถึงใน Schroeder et al., 1995)

ขั้นที่ 1 การรับรู้ (Perception)

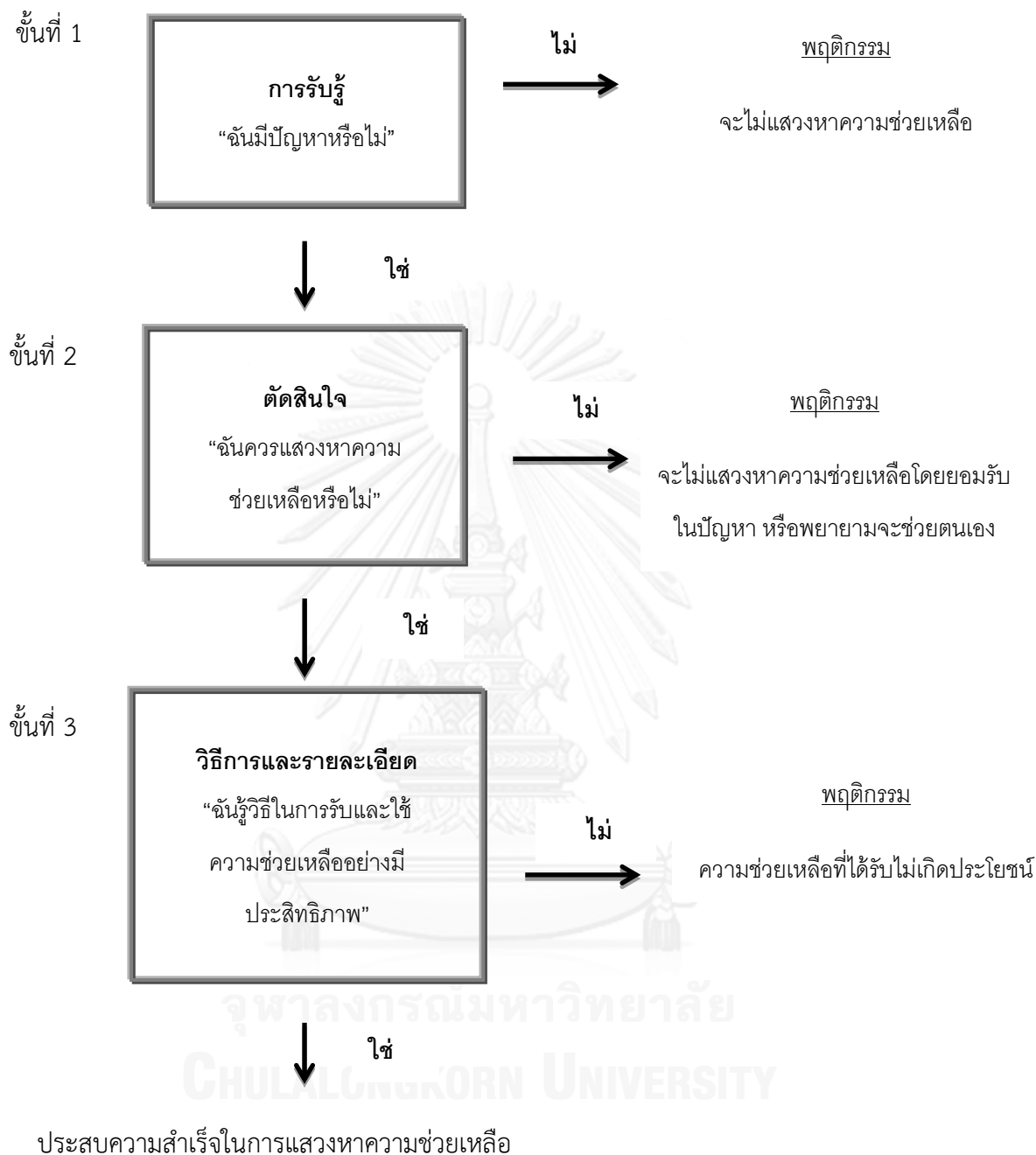
เป็นขั้นตอนที่บุคคลรับรู้ว่าจะเกิดปัญหาขึ้นกับตนเองหรือไม่ ถ้าบุคคลประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์บางอย่าง แต่บุคคลรับรู้ว่าจะไม่ใช่ปัญหา ก็จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ แต่ถ้ารับรู้ว่าจะกำลังเผชิญกับปัญหาอยู่ บุคคลก็จะแสวงหาความช่วยเหลือ จากการเริ่มรับรู้ว่าจะเกิดปัญหากับตนเอง ก็จะนำไปสู่ขั้นตอนการตัดสินใจ

ขั้นที่ 2 การตัดสินใจ (Decision)

เป็นการตัดสินใจว่าจะแสวงหาความช่วยเหลือหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจจะเกิดจากการที่บุคคลประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาของตนเองว่าสามารถแก้ปัญหาได้เองหรือไม่ และบุคคลก็จะประเมินผลที่จะตามมาจากการแสวงหาความช่วยเหลือด้วย เช่น ถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นจะนำมาซึ่งผลเสียมากกว่าผลดี เช่น หากการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นทำให้บุคคลใกล้ชิดรับรู้ว่าคุณอ่อนแอ บุคคลก็เลือกที่จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ แต่ถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นจะนำมาซึ่งผลดีมากกว่าผลเสีย เช่น ช่วยให้คุณเองรู้สึกดีขึ้นกว่าเดิม บุคคลก็เลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ

ขั้นที่ 3 กลยุทธ์และวิธีการ (Strategies and Tactics)

โดยในขั้นตอนนี้จะเป็นตัวประเมินว่าคุณคนนั้นประสบความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวบุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือว่ามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือและใช้ความช่วยเหลือที่ได้เต็มที่แค่ไหน ทั้งนี้ถ้าบุคคลมีวิธีการแสวงหาความช่วยเหลือที่ไม่เหมาะสมแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะไม่ได้รับประโยชน์จากการแสวงหาความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ถ้าบุคคลสามารถเลือกวิธีและแหล่งที่จะแสวงหาความช่วยเหลือได้ถูกต้องแล้ว บุคคลก็จะประสบความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือในครั้งนั้น



แผนภาพที่ 1. กระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือของ Gross และ McMullen (1983) อ้างอิงใน Schroeder, Penner, Dovidio, และ Pivillavin (1995) หน้า 190

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือของนักศึกษาจากแหล่งความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพอจะพบว่ามีเด็กและวัยรุ่นจำนวนจำกัดแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ ผลการสำรวจในประเทศสหพันธรัฐออสเตรเลีย มีเด็กและวัยรุ่นที่มีปัญหาสุขภาพจิตเพียงร้อยละ 29 ที่มีการติดต่อเข้ารับบริการในระบบวิชาชีพในระยะเวลา 12 เดือน และจากการศึกษาใน Queensland กลุ่มนักเรียนนักศึกษาจำนวน 3,092 คน ที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี พบว่าร้อยละ 39 ในเพศชายและร้อยละ 22 ในเพศหญิง ที่ไม่แสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพเมื่อมีปัญหาสุขภาพทางจิต (Rickwood, Deane, & Wilson, 2007)

มีวัยรุ่นเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่จะแสวงหาความช่วยเหลือในลักษณะที่เป็นทางการจากนักวิชาชีพ เนื่องจากโดยส่วนมาก เลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตใจจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพื่อนโดยเพื่อนจะเป็นแหล่งความช่วยเหลือที่ไม่เป็นทางการที่วัยรุ่นเลือกเป็นแหล่งแรก ต่อมาคือพ่อแม่ และยังพบว่าการแสวงหาความช่วยเหลือจะมีมากกว่าในเพศหญิง (Schonert-Reichl & Muller, 1996) ซึ่งในเพศชายเลือกที่จะพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะพึ่งความช่วยเหลือจากผู้อื่นและมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการรับรู้ปัญหาในตอนต้น (Offer, Howard, Schonert, & Ostrov, 1991) และชนิดของปัญหาก็อาจจะเป็นตัวนำไปสู่การเลือกแหล่งความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับปัญหาตามที่รับรู้ เช่นเดียวกับการศึกษาในประเทศไทยที่ได้ทำการศึกษาภาวะซึมเศร้าและการแสวงหาความช่วยเหลือในเด็กมัธยมปลาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจาก เพื่อน บิดา มารดา พี่น้อง หากแต่ไม่แสวงหาความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการ (ปรีชา สุวัจนุต, 2542)

1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความช่วยเหลือ

Wills และ DePaulo (1991) ได้สรุปปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อ การแสวงหาความช่วยเหลือ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านสถานการณ์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านบริบททางสังคม และปัจจัยจากกระบวนการภายในตน รายละเอียดมีดังนี้

ก. ลักษณะทางประชากร (Demographic factor). ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อการแสวงหาความช่วยเหลือ ได้แก่ เพศ และอายุ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **เพศ (gender)** งานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่าเพศมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือ ซึ่งในที่นี้เพศหญิงจะมีเจตคติต่อการแสวงหาความช่วยเหลือในทางบวกมากกว่าเพศชาย (Fischer & Farina, 1995; ญัฐสุดา เต้พันธ์, 2544; วีรณัฐ วงศ์คงเดช, 2547) และเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าเพศชาย (Möller-Leimkühler, 2002; Schonert-Reichl & Muller, 1996) ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากบทบาททางเพศแบบดั้งเดิม (tradition gender roles) คือบทบาทของเพศชายนั้นควรเป็นที่พึ่งพาตนเองได้ และสามารถควบคุมสิ่งต่างๆได้ ดังนั้นการแสวงหาความช่วยเหลือของเพศชายก็จะส่งผลกระทบต่อ การเห็นคุณค่าในตัวเองมากกว่าเนื่องจากความคาดหวังของบทบาททางเพศแบบดั้งเดิมของเพศชาย ทำให้เพศชายมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือน้อยกว่า (Vagel, Wester, & Larson, 2005 อ้างถึงใน ธนวัต ปุณยภนิก, 2553)

2) อายุ (age) ยังไม่มีการระบุอายุที่แน่ชัดว่าเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากนักวิชาชีพ แต่ได้มีการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีอายุอยู่ในช่วง 20 ปี หรือบุคคลที่กำลังเรียนอยู่ในระดับวิทยาลัยนั้นมีเจตคติต่อการแสวงหาความช่วยเหลือดีกว่า และมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่า หรือน้อยกว่า ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการรับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาความช่วยเหลือแตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงวัย (Vagel et al, 2005 อ้างถึงใน ธนวัต ปุณยกนก, 2553) และในบางงานวิจัยพบว่า การแสวงหาความช่วยเหลือนั้นเพิ่มขึ้นตามอายุ (Rickwood และคณะ, 2005)

ข. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational factor). สะท้อนให้เห็นถึงสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลให้บุคคลแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้นหรือน้อยลงได้ (Wills & DePaulo, 1991) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การเปิดเผยตัวตนในการแสวงหาความช่วยเหลือ (Visibility of help-seeking) การแสวงหาความช่วยเหลือนั้นอาจเป็นการยอมรับว่าตนเองด้อยค่า ไม่ดีพอ หรือพึ่งพาผู้อื่นจนเกินไป ดังนั้น บุคคลน่าจะมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นมีความเป็นส่วนตัวมาก และมีการเปิดเผยตัวตนน้อยที่สุด กล่าวคือ บุคคลส่วนใหญ่มักจะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งที่ไม่ใช่บุคคลหรือแหล่งความช่วยเหลือที่ไม่ต้องมีการเผชิญหน้าเป็นแหล่งแรก (Wills & DePaulo, 1991) เช่น การหาข้อมูลจากหนังสือหรือเว็บไซต์ หรือการใช้โปรแกรมแชตปรึกษา กับนักจิตวิทยา เป็นต้น

2) ความสามารถในการควบคุมปัญหา (Controllability of the problem) การรับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถในการควบคุมปัญหานั้น จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้น สาเหตุเนื่องมาจากการรับรู้ว่าคุณเองสามารถควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเองแล้ว การที่บุคคลทำการแสวงหาความช่วยเหลือก็จะไม่ส่งผลให้บุคคลสูญเสียการรับรู้คุณค่าในตัวเอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณเองสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง การแสวงหาความช่วยเหลือก็อาจหมายถึงการยอมรับว่าคุณเองล้มเหลว และไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวเอง ทำให้บุคคลสูญเสียการรับรู้คุณค่าในตัวเอง ซึ่งปัจจัยนี้จะส่งผลให้บุคคลแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับปัญหาเดียวกันนี้ในอดีตและไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง เมื่อต้องประสบกับปัญหาเช่นนี้อีกครั้ง บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้น (Wills & DePaulo, 1991)

3) ความสำเร็จในอดีต (Prior success with the task) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในชีวิต เมื่อเกิดปัญหาขึ้น บุคคลจะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ แต่จะพยายามแก้ไขและปรับปรุงตนเองเพื่อให้เผชิญปัญหาได้ คล้ายกันกับบุคคลที่เคยแสวงหาความช่วยเหลือ และความช่วยเหลือที่ได้รับนั้นประสบความสำเร็จ บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ (Wills & DePaulo, 1991)

4) การประเมินความคุกคามของปัญหาที่บุคคลประสบ (Threat appraisal) การประเมินปัญหาที่บุคคลประสบจะส่งผลต่อการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือ ถ้าบุคคลประเมินปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่เป็นสิ่งที่คุกคามและอาจส่งผลเสียต่อการรับรู้คุณค่าในตัวเอง (Threat to self-esteem) บุคคลก็จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ แต่ในทางกลับกัน เมื่อบุคคลประเมินว่าปัญหานั้นๆ ไม่ทำให้การ

รับรู้คุณค่าในตนลดลง บุคคลก็จะแสวงหาความช่วยเหลือ นอกจากนี้หากปัญหานั้นเป็นสิ่งที่อาจจะกระทบต่อคนรักหรือคนรอบข้าง (Threat to loved one's well-being) บุคคลมีแนวโน้มว่าจะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าปัญหาที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคนรอบข้าง (Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986 อ้างถึงใน Wills & DePaulo, 1991)

5) *ความสามารถของผู้ให้ความช่วยเหลือ (Helper's ability)* โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่แสวงหาความช่วยเหลือก็ย่อมที่จะต้องการความช่วยเหลือจากผู้ที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญ นอกจากนี้บุคคลที่แสวงหาความช่วยเหลือจะให้ความสำคัญกับความสามารถและความชำนาญจากผู้ให้ความช่วยเหลือแล้วยังรวมถึงความน่าไว้วางใจ ความสามารถในการสื่อสาร ความเข้าอกเข้าใจ และการไม่ตัดสินหรือตำหนิผู้ที่มาใช้บริการในเชิงศีลธรรม ค่านิยม ดังนั้นผู้ช่วยเหลือที่มีคุณสมบัติเหล่านี้ย่อมจะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการเชิญชวนให้ผู้ที่ต้องการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจเข้ามาใช้บริการและตัดสินใจที่จะอยู่ในกระบวนการการช่วยเหลือด้านจิตใจต่อไปอีกด้วย (Miller, 1985; Wills, 1982 อ้างถึงใน Wills & DePaulo, 1991)

6) *ความพยายามจัดการปัญหาด้วยวิธีอื่นๆ (Other coping attempt employed to the problem)* เมื่อบุคคลพยายามที่จะแก้ไขปัญหาด้วยวิธีต่างๆด้วยตัวเอง ส่งผลให้การแสวงหาความช่วยเหลือลดลงและสำหรับบุคคลที่แสวงหาความช่วยเหลือ โดยทั่วไปแล้วแหล่งการแสวงหาความช่วยเหลือแบบเป็นทางการ จะไม่ใช่แหล่งแรกที่บุคคลจะแสวงหา แต่เมื่อความพยายามแก้ไขปัญหามีความสามารถจัดการกับปัญหาได้บุคคลจึงตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือ (Blau, 1995; Glidewell, Tucker, Todt, & Cox, 1985 อ้างถึงใน Wills & DePaulo, 1991)

ค. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Personality factor). หมายถึง ปัจจัยที่ทางบุคลิกภาพส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาความช่วยเหลือของบุคคลเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) *การเห็นคุณค่าในตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Self-esteem and achievement motivation)* บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะแสดงความลังเลในการแสวงหาความช่วยเหลือ เนื่องจากมีความเชื่อที่ว่า ตนเองควรจะแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ดังนั้นการแสวงหาความช่วยเหลือจึงเป็นเสมือนกับการยอมรับว่าตนไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองและจะทำให้สูญเสียการรับรู้คุณค่าในตนเอง และในทางกลับกันบุคคลที่มีการรับรู้คุณค่าในตนเองต่ำ ก็จะได้รับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเองอยู่แล้ว การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นจึงไม่ทำให้บุคคลสูญเสียการรับรู้คุณค่าของตัวเองอีก (Schroeder et al., 1995) และสำหรับบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะเอาชนะปัญหาได้ด้วยตนเองเพียงผู้เดียว จึงทำให้บุคคลดังกล่าวไม่ค่อยแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นมากนัก

2) *ความขี้อาย (Shyness)* บุคคลที่มีบุคลิกขี้อายจะมีปัญหาในการแสวงหาความช่วยเหลือ เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ไม่รู้จักถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย เนื่องจากพวกเขาไม่มั่นใจในสถานภาพทางสังคมของตนเองและหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลที่มีบุคลิกขี้อายนั้นมีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นประทับใจและรู้สึกดีกับตนเอง ดังนั้นเมื่อต้องอยู่ต่อหน้าผู้อื่นก็จะมี การแสดงออกโดยผ่านการควบคุมเป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้รวมไปถึงการแสวงหาความช่วยเหลือ จึงเป็นเรื่องยากสำหรับบุคคลที่มีบุคลิกขี้อาย ทำให้เลือกที่จะหลีกเลี่ยงการแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น (Wills & DePaulo, 1991)

3) *การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure)* การแสวงหาความช่วยเหลือนั้นมีความเชื่อมโยงกับการเปิดเผยตนเอง นั่นหมายถึงบุคคลที่มีการเปิดเผยตนเองมากกว่าก็มีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าคนที่มีการเปิดเผยตนเองน้อยกว่า เนื่องจากคนที่เปิดเผยตนเองต่ำก็จะมีแนวโน้มที่เล่าถึงปัญหาของตนเองให้คนอื่นฟังน้อยกว่า และการไม่เล่าถึงปัญหา ก็หมายถึงการไม่แสวงหาความช่วยเหลือนั่นเอง (Wills & DePaulo, 1991)

4) *ระบบความเชื่อ (Belief system)* ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อกระบวนการช่วยเหลือ ผู้ให้ความช่วยเหลือ ผลของการให้ความช่วยเหลือ ล้วนเป็นส่วนที่บุคคลที่ทำการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นใช้ในการประเมินว่าการแสวงหาความช่วยเหลือจะส่งผลต่อตนเองอย่างไร ซึ่งความเชื่อเหล่านี้ส่งผลให้เกิดเจตคติต่อพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือและการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว (Ajzen & Fishbein, 1980 อ้างถึงใน ธนวัต ปุณยภนิก, 2553) ความเชื่อที่มีต่อการแสวงหาความช่วยเหลือจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการแสวงหาความช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ที่มีเจตคติในทางบวกต่อการแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ ที่จะส่งผลให้บุคคลแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากนักวิชาชีพ

5) *ความสามารถทางอารมณ์ (Emotional competence)* จากการศึกษาของ Rickwood และคณะ (2005) ได้มีการกล่าวถึงปัจจัยทางบุคลิกภาพอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการแสวงหาความช่วยเหลืออันได้แก่ ความสามารถทางอารมณ์ หรือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) ซึ่งหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงสภาวะอารมณ์และสามารถอธิบายถึงสภาวะอารมณ์นั้นได้ สามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพโดยไม่ใช้การปกป้องตนเอง (non defensive) (Mayer, Caruso & Salovey, 1999 อ้างถึงใน Rickwood และคณะ, 2005) โดยความสามารถทางอารมณ์ที่สูงถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนให้บุคคลตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือ เนื่องจากความสามารถทางอารมณ์ช่วยให้บุคคลตระหนักถึงสภาวะภายในของตนและสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกหรือสิ่งที่อยู่ในใจออกมาได้อย่างชัดเจน ผลการศึกษาของ Rickwood และคณะ (2005) พบว่าการที่บุคคลไม่สามารถสื่อสารถึงสภาวะและความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างชัดเจนนั้น เป็นอุปสรรคที่สำคัญในการขัดขวางการแสวงหาความช่วยเหลือ ดังที่ได้กล่าวถึงในข้างต้น

ว่ามีความแตกต่างระหว่างเพศในการแสดงออกถึงความรู้สึกนี้ โดยในเพศหญิงมองว่าการแสดงออกซึ่งความรู้สึกของตนต่อผู้อื่นนั้นเป็นเรื่องที่ง่าย ต่างกับกับเพศชายที่โดยทั่วไปมักมีทักษะในการสื่อสารหรือแสดงออกทางความรู้สึกต่ำกว่า

การมีความสามารถทางอารมณ์ที่ต่ำนั้นจะส่งอิทธิพลต่อการแสวงหาความช่วยเหลือออกมาใน 2 รูปแบบ คือ รูปแบบแรก บุคคลที่มีความสามารถทางอารมณ์ต่ำจะมีความต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือที่สูง เนื่องจากบุคคลนั้นไม่สามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ในทางกลับกัน บุคคลที่มีความสามารถทางอารมณ์ต่ำก็อาจเป็นไปได้ว่าจะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ เนื่องจากไม่มีทักษะเพียงพอในการแสวงหาความช่วยเหลือ เช่น การไม่ตระหนักถึงอารมณ์ การที่ไม่สามารถสื่อสารความรู้สึกหรืออารมณ์ออกมาได้ เป็นต้น รูปแบบที่สอง บุคคลที่มีความสามารถทางอารมณ์ต่ำนั้นจะไม่ค่อยมีแหล่งสนับสนุนทางสังคม เช่น ครอบครัว เพื่อน ทำให้โอกาสในการแสวงหาความช่วยเหลือต่ำ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความช่วยเหลือที่ไม่ประสบความสำเร็จ ลดความต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือของบุคคล นอกจากนี้บุคคลที่มีความสามารถทางอารมณ์ต่ำอาจจะรู้สึกอับอายเกี่ยวกับความสามารถของตนในการจัดการกับอารมณ์ จึงไม่ต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือก็เป็นได้ (Rickwood และคณะ, 2005)

ง. ปัจจัยด้านบริบททางสังคม (Social-context factor). หมายถึง อิทธิพลจากสังคมหรือคนรอบข้างที่ส่งผลต่อการแสวงหาความช่วยเหลือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) *การสนับสนุนทางอารมณ์และการเปิดเผยตนเอง (Emotional support and self-disclosure)* การได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์จากสังคมถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับบุคคลเป็นอย่างมากในการที่จะส่งผลต่อการแสวงหาความช่วยเหลือ เมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์จากเครือข่ายการสนับสนุนในสังคมอย่างเพียงพอแล้ว บุคคลก็จะแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพน้อยลง เนื่องจากการแสวงหาความช่วยเหลืออย่างไม่เป็นทางการมักจะเป็นแหล่งแรกที่บุคคลเลือกในการแสวงหาความช่วยเหลือ และถ้าแหล่งความช่วยเหลืออย่างไม่เป็นทางการสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะไม่มีความต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นอีก เช่นเดียวกับการเปิดเผยตนเองของบุคคล เมื่อบุคคลต้องการการสนับสนุนทางอารมณ์จากสังคม บุคคลนั้นก็จะต้องมีการเปิดเผยตนเองถึงปัญหาหรือประเด็นที่ตนกำลังเผชิญอยู่จึงจะได้รับการสนับสนุนดังกล่าว

2) *กระบวนการช่วยเหลือตอบแทนซึ่งกันและกัน (Reciprocal comparison process)* การช่วยเหลือตอบแทนซึ่งกันและกัน ในที่นี้หมายถึง การที่บุคคลยินดีจะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งนั้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความสามารถของเขาในการตอบแทนต่อผู้ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งถ้าบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่สามารถช่วยหรือตอบแทนผู้ให้ความช่วยเหลือได้ บุคคลก็ไม่อยากที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งนั้น

ในขณะที่การแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการจะมีความสัมพันธ์แบบต่างตอบแทนโดยที่บุคคลที่อยู่ในเครือข่ายสามารถที่จะผลักดันเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความช่วยเหลือ หากเครือข่ายนั้นมีความเข้มแข็งสูงและบุคคลเองได้มีโอกาสเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความช่วยเหลือสูง ทำให้บุคคลไม่ต้องการที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลที่อยู่นอกเครือข่าย หรือนักวิชาชีพ

จ. ปัจจัยจากกระบวนการภายในตน (Self-process factor). หมายถึง กระบวนการภายในของบุคคลที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อกระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือ ดังที่ Wills และ DePaulo (1991) ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่า การแสวงหาความช่วยเหลือใดๆก็ตามที่ไม่คุกคามต่อการรับรู้คุณค่าในตนของบุคคล บุคคลก็จะไม่รู้สึกลำบากใจที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ แต่เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นอาจคุกคามต่อเห็นคุณค่าในตน บุคคลก็ต้องการแสวงหาความช่วยเหลือ ซึ่งปัจจัยจากกระบวนการภายในตนเองประกอบย่อยที่มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) *การตีตราพฤติกรรม (Labeling of behavior)* การตีตราพฤติกรรมจะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลว่าจะให้ความหมายต่อพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลืออย่างไร ถ้าบุคคลตีตราพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือว่า ตนเองอ่อนแอ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองได้ บุคคลก็จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ แต่ถ้าบุคคลตีตราพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือว่า เป็นวิธีการที่ช่วยให้ตนเองสามารถพัฒนาตนเองได้เต็มที่ บุคคลก็จะเต็มใจที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้น

2) *การอธิบายสาเหตุของปัญหาในการแสวงหาความช่วยเหลือ (Attributions for help-seeking)* บุคคลที่สามารถอธิบายสาเหตุของปัญหาว่ามาจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความบกพร่องทางจิตใจของตนเอง บุคคลก็จะยินดีที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าคนที่ระบุสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากปัจจัยภายในของตน และบุคคลจะแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพสำหรับปัญหาทางจิตใจ หากปัญหาที่มีเป็นที่ยอมรับได้ทางสังคม เช่น ความเครียด

3) *ความสอดคล้องและการเปรียบเทียบข้อมูล (Consensus and comparison information)* ในการแสวงหาความช่วยเหลือบุคคลจะทำการเปรียบเทียบความสอดคล้องกับสังคม กล่าวคือ ถ้าสังคมมีความคิดเห็นที่ไม่ควรที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ บุคคลก็จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ เนื่องจากไม่ต้องการที่จะรู้สึกแปลกแยกจากสังคม หรือบรรทัดฐานทางสังคม (Social norm) ซึ่งการที่บุคคลทำการแสวงหาความช่วยเหลือหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าสังคมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความช่วยเหลืออย่างไร ถ้าหากสังคมมีค่านิยมทางลบเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือ บุคคลก็จะมีเจตคติในทางลบ และมีเจตจำนงต่อการแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพในระดับต่ำ (Vagel และคณะ, 2005 อ้างถึงใน ธนวัต ปุณยกนก, 2553)

4) *การประทับตราว่าด้อยค่าจากการแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตวิทยาจากนักวิชาชีพ (Stigma associated with seeking mental health service)* หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้นจะถูกมองว่าดีหรือไม่ดี หรือถูกตีตรา จากสังคม ทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับ การประทับตราในการแสวงหาความช่วยเหลือได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ (ธนวัต ปุณยกนก, 2553)

- (1) การประทับใจที่ต่ำกว่าค่าจากสังคม หมายถึง การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลว่าจะถูกตีตราและไม่เป็นที่ยอมรับจากสังคมถ้าบุคคลทำการแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตวิทยาจากนักวิชาชีพ
- (2) การประทับใจที่ต่ำกว่าค่าจากบุคคลใกล้ชิด หมายถึง การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลว่าเขาจะถูกตีตราและไม่เป็นที่ยอมรับภายในกลุ่มคนรอบข้างที่เขามีปฏิสัมพันธ์ด้วยถ้าบุคคลทำการแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตวิทยาจากนักวิชาชีพ
- (3) การประทับใจที่ต่ำกว่าค่าจากตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตีตราตนเองและมองว่าตนเองไม่ดีพอถ้าเขาแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตวิทยาจากนักวิชาชีพ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สนใจถึงการแสวงหาความช่วยเหลือทางด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น และการแสวงหาความช่วยเหลือทางด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น นับว่าอยู่ใน ขั้นที่ 2 หรือขั้นการตัดสินใจ (Decision) ของแผนภาพที่มีการแสดงลำดับขั้นของการแสวงหาความช่วยเหลือ ในส่วนของการรับรู้ที่วัยรุ่นมีต่อการแสวงหาความช่วยเหลือทางด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นไปได้ทั้งสองประการว่าวัยรุ่นมีการรับรู้ว่าการแสวงหาความช่วยเหลือทางด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง (Borzekowski & Rickert, 2001) หรือการรับรู้ว่าเป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2. การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2.1 นิยามและขอบเขต

การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet-based psychological services) หมายถึงการช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจโดยการบริการทางสุขภาพจิตและจิตวิทยา เช่น การปรึกษาเชิงจิตวิทยา เบื้องต้นการให้ความรู้ และบริการอื่นๆ ซึ่งมีนักจิตวิทยาหรือนักวิชาชีพเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแบบไม่พบตัวกันโดยมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสนทนาผ่านโปรแกรมแชต (Chat program) และการสื่อสารผ่านทางจอวิดีโอ (Videoconferencing) เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (Mallen & Vogel, 2005)

จากการทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้ได้ค้นคว้าเกี่ยวกับบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต จากหลากหลายบริบทพบว่า การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เรียกการให้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทของงานตัวอย่าง เช่น “Online counseling” (Amani, 2007; Cohen & Kerr, 1999; Elleven & Allen, 2004; Glasheen & Campbell, 2009; King et al., 2006; Kraus, Stricker, & Speyer, 2010; Mallen & Vogel, 2005; Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005) “Cybercounseling” (Maples & Han, 2008; Shernoff, 2000) “e-therapy” (Manhal-Baugus, 2001) “Online therapy”; (Cook & Doyle, 2002; Rochlen, Zack, & Speyer, 2004; Zack, 2004) “Ecounseling” “Cybertherapy” “Telecounseling” (Elleven & Allen, 2004) และ “psychological services via the Internet” (European Federation of Psychologists

Associations, 2001) และรวมไปถึง “การให้บริการสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ต” (สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์, 2553) ที่มีการศึกษาในประเทศไทย

Manhal-Baugus (2001) ได้กล่าวถึง การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตว่าเป็นกระบวนการของปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักวิชาชีพด้านจิตวิทยา และผู้ใช้บริการในการติดต่อสื่อสารโต้ตอบกันอย่างต่อเนื่องในเวลาเดียวกันในสถานที่ต่างกัน โดยผ่านอินเทอร์เน็ต

Rochlen และคณะ (2004) ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ไว้ว่าเป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการทางสุขภาพจิตผ่านอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ใช้บริการจากนักจิตวิทยาหรือนักวิชาชีพที่ได้รับการรับรองแล้วเท่านั้น

Kraus และคณะ (2010) ได้กล่าวถึงการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตหมายถึงวิธีการติดต่อพูดคุยเพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในการติดต่อระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพจิตที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วกับผู้ใช้บริการ

สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) ได้กล่าวถึงการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตว่าเป็นรูปแบบการนำส่งบริการทางด้านสุขภาพจิตเช่นการช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจการปรึกษาเชิงจิตวิทยาการให้ความรู้และบริการอื่นๆโดยผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการติดต่อกันระหว่างผู้ให้บริการซึ่งเป็นนักจิตวิทยาหรือนักวิชาชีพกับผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตหมายถึง รูปแบบของการบริการด้านสุขภาพจิตและจิตวิทยาช่องทางหนึ่ง เช่น การปรึกษาเชิงจิตวิทยาเบื้องต้น การให้ความรู้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา และบริการอื่นๆ ซึ่งมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในการเป็นสื่อที่ใช้ติดต่อสื่อสาร

2.2 ประเภทของการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีหลายรูปแบบ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสนทนาผ่านโปรแกรมแชต (Chat program) และการสื่อสารผ่านทางจอวิดีโอ (Videoconferencing) ดังนี้

1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

เป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยมมากในการติดต่อสื่อสารทั่วไป ซึ่งจะมาในรูปแบบของการเขียนจดหมาย และยังมีรูปแบบการทำงานการใช้งานอื่นเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย เช่น การแนบไฟล์เอกสาร และรูปภาพเป็นต้น และเมื่อมีการส่งข้อความ ผู้รับสามารถที่จะเข้ามาตรวจสอบได้ในเวลาที่สะดวก จึงทำให้การสื่อสารชนิดนี้อาจจะไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับในเวลานั้นทันที (asynchronous) (Mallen & Vogel, 2005)

2) การสนทนาผ่านโปรแกรมแชต (Chat program)

เป็นการสนทนาแบบถ่ายทอดสดบนหน้าจอคอมพิวเตอร์โดยมีอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการเชื่อมต่อกับบุคคลอื่นๆ (อาจมากกว่า 1 คนขึ้นไป) ที่กำลังเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

(online) อยู่ในขณะนั้นในช่วงเวลาเดียวกันแต่คนละสถานที่ ผู้ใช้สามารถพิมพ์สิ่งที่ต้องการจะพูดลงไปได้ซึ่งสิ่งที่พิมพ์ลงไปนี้จะปรากฏขึ้นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของทั้งผู้พิมพ์ส่งสารและผู้รับสารพร้อมกันดังนั้นการสนทนาออนไลน์นี้จึงเป็นเครื่องมือในการให้บริการสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตซึ่งมีความสามารถในการให้การสนทนาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน (synchronous) อย่างรวดเร็วแต่ปราศจากการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง หรือภาษากาย (Jones & Stokes, 2009)

3) การสื่อสารผ่านทางจาวีดีโอ (Videoconferencing)

โปรแกรมสื่อสารผ่านทางจาวีดีโอจะเป็นตัวที่ทำหน้าที่ในการส่งสัญญาณภาพเคลื่อนไหวระหว่างคอมพิวเตอร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งการสื่อสารด้วยวิธีนี้นั้นจะต้องมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (high-speed internet) และต้องมีกล้องเว็บแคม โดยกล้องเว็บแคมแตกต่างกันกับกล้องวีดีโอโดยทั่วไปตรงที่กล้องเว็บแคมไม่ได้มีหน้าที่ในการบันทึกภาพแต่มีหน้าที่ในการส่งสัญญาณภาพไปยังคอมพิวเตอร์ซึ่งอาจจะบันทึกภาพไว้หรือทำการส่งสัญญาณภาพผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่อไปได้ (Zack, 2004) การใช้โปรแกรมสื่อสารผ่านทางจาวีดีโอและกล้องเว็บแคมจะทำให้นักจิตวิทยาผู้ให้บริการสามารถเห็นรูปร่างหน้าตาและสีหน้าของผู้ใช้บริการได้ซึ่งการเห็นสิ่งเหล่านี้จะเป็นการช่วยให้นักจิตวิทยามีข้อมูลเพื่อที่จะวางแผนการให้บริการได้เพิ่มมากขึ้น

การสื่อสารผ่านทางจาวีดีโอมีความคล้ายกับการแชตคือเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาจริงทันที (real-time) แต่แทนที่จะเป็นตัวอักษรหรือตัวหนังสือเพียงอย่างเดียวก็จะมีภาพมาประกอบด้วย ซึ่งการสื่อสารผ่านทางจาวีดีโออาจจะมีความเสี่ยงประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่ามีการต่อไมโครโฟนด้วยหรือไม่ (Zack, 2004) หากทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีการต่อกล้องเว็บแคมและไมโครโฟนก็จะทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถพูดคุยติดต่อกันโดยตรงได้

สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบการสนทนาผ่านโปรแกรมแชต (Chat program) เพียงอย่างเดียว

2.3 ลักษณะปัญหาของผู้ใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การวิจัยของ Maheu และ Gordon (2000) ที่สำรวจข้อมูลจากผู้ให้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 40 คนถึงลักษณะปัญหาของผู้ใช้บริการที่พบมากที่สุดตามลำดับคือ ปัญหาด้านอารมณ์ ปัญหาคาวิตกกังวล ปัญหาด้านครอบครัว และปัญหาด้านสัมพันธภาพ สำหรับปัญหาที่มักจะพบแม้ว่าความถี่จะไม่มากคือ ปัญหาเรื่องการปรับตัว เช่นการปรับตัวเรื่องเพศ การปรับตัวกับความเศร้าเสียใจและการสูญเสีย เป็นต้น

DuBois (2004) ได้ทำการสำรวจลักษณะปัญหาของผู้มารับบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้ให้บริการผ่านอีเมลและโปรแกรมแชตในช่วงระยะเวลา 8 เดือนที่มีการให้บริการ เก็บข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการจำนวน 217 คน พบว่าประเด็นที่ผู้ใช้บริการนำมาปรึกษา ร้อยละ 55 เป็นปัญหาด้านความสัมพันธ์กับคู่รัก (relationship issue with partner) ร้อยละ 13 เป็นปัญหาเกี่ยวกับอาการซึมเศร้า (depression) ร้อยละ 6 เป็นปัญหาเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (low self-esteem) ร้อยละ 5 เป็น

ปัญหาเกี่ยวกับความวิตกกังวล (anxiety) ร้อยละ 4 เป็นปัญหาเกี่ยวกับการเลี้ยงดู (parenting) ร้อยละ 3 เป็นปัญหาทางด้านจิตวิญญาณ (spiritual issues) ร้อยละ 1 เกี่ยวกับปัญหาด้านการพัฒนาอัตลักษณ์ของบุคคล (identity issues) และเกี่ยวกับอาการบาดเจ็บทางกาย (self-injury) ร้อยละ 0.5 เป็นปัญหาเกี่ยวกับความเศร้าโศกเสียใจ (grief) และปัญหาเกี่ยวกับอาชีพการงาน (career/vocational)

งานวิจัยของ Chester และ Glass (2006) ศึกษาการให้บริการของนักวิชาชีพในเรื่องของปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักวิชาชีพ เช่นนักจิตวิทยาการปรึกษาจำนวน 67 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลรายงานว่าผู้ป่วยมักจะมาเข้ารับบริการด้วยลักษณะปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพ (relationship issues) มากที่สุด ตามด้วยปัญหาด้านครอบครัว (family issues) ปัญหาด้านความผิดปกติทางอารมณ์ (mood disorders) และปัญหาด้านความวิตกกังวล (anxiety) ตามลำดับ นอกจากนี้ (Powell, 1998 อ้างถึงใน Chester & Glass, 2006) พบว่าปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพเป็นปัญหาที่พบได้มากที่สุดในกลุ่มผู้รับบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาซึมเศร้าเป็นปัญหาที่พบมากเป็นอันดับรองลงมา

สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) มีการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่พบเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบการสนทนาผ่านโปรแกรมแชต (Chat program) ตามการรับรู้ของผู้ให้บริการที่พบได้มากที่สุดคือ

- 1) ปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพ โดยเฉพาะปัญหาความรักในวัยรุ่น ได้แก่ การที่ผู้ใช้บริการทำใจไม่ได้เนื่องจากผิดหวัง ออกหัก และความรักไม่ลงตัว
- 2) ปัญหาความวิตกกังวลหรือความเครียดเกี่ยวกับการเรียน แข่งขันด้านการเรียน การเลือกแผนการเรียน การสอบเข้าศึกษาต่อ
- 3) ปัญหาด้านการปรับตัว ความยุ่งยากในการปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่ทำงานหรือที่โรงเรียน ปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพ เช่น ไม่ลงรอยกับเพื่อน คนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และมีความรู้สึกเหงาไม่มีใครคุยด้วย
- 4) การขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพจิต ซึ่งได้แก่ การขอคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ข้อมูลการรักษา ด้านแหล่งช่วยเหลือ สถานพยาบาลต่างๆ อาการทางจิตเวชของคนในครอบครัวและเพื่อน และการขอคำแนะนำเกี่ยวกับความกังวลใจเรื่องเพศ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทัศนคติต่อการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของวัยรุ่นจำนวน 412 คน ใน New York นั้นพบว่า ร้อยละ 49 วัยรุ่นมีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญและมีความน่าเชื่อถือ จากการสำรวจในครั้งนี้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพนั้นมีทั้งทางกายและสุขภาพจิตรวมอยู่ด้วย (Borzekowski & Rickert, 2001) หัวข้อที่เป็นที่น่าสนใจในหมู่วัยรุ่นที่มันจะมีการค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่การออกกำลังกาย การรับประทานอาหาร สุขภาพทางเพศ การใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือการใช้สารเสพติดผิดกฎหมาย (Gray et al., 2005)

Nicholas และคณะ (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือในวัยรุ่นออสเตรเลีย โดยการนำเสนอแหล่งความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่มีชื่อว่า โปรแกรม "Reach Out!"

(au.reachout.com) ผลการศึกษาในนักเรียนจำนวน 243 คน จากทั้งโรงเรียนรัฐบาลและเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูลว่าเมื่อตนเองและเพื่อนมีปัญหา หรือเกิดความรู้สึกหม่นหมอง กัดดัน จะเข้าไปขอความช่วยเหลือได้จาก โปรแกรม “Reach Out!” งานวิจัยนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 6 เดือน โดยมีการเก็บแบบสอบถามที่ในประเด็นที่เกี่ยวข้องพร้อมประเมิน ความรู้ในการแสวงหาความช่วยเหลือ, เจตจำนงและพฤติกรรมในการเลือกใช้ โปรแกรม “Reach Out!” ผู้เข้าร่วมงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ที่รู้ว่าหากต้องการแหล่งสนับสนุนทางจิตวิทยาที่ตนเองสามารถพูดคุยด้วย ครึ่งหนึ่งของผู้เข้าร่วมการวิจัยได้เข้าไปใช้งาน โปรแกรม “Reach Out!” และ 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง รายงานว่าพวกเขาเคยเข้าไปใช้บริการเมื่อเกิดความรู้สึกหม่นหมอง กัดดัน ทั้งนี้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเพศในเรื่องของการใช้บริการจาก โปรแกรม “Reach Out!” งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าวัยรุ่นในออสเตรเลียมีแนวโน้มในการเลือกใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โปรแกรม “Reach Out!” เพื่อเป็นการแสวงหาความช่วยเหลือเมื่อพวกเขามีปัญหา หรือเกิดความรู้สึกหม่นหมอง กัดดัน

Gould, Munfakh, Lubell, Kleinman, and Parker (2002) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับกระบวนการทางจิตใจในการแสวงหาความช่วยเหลือทางอารมณ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวัยรุ่น ทีมผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในกลุ่มวัยรุ่น อายุ 13-19 ปี จำนวน 519 คน จากโรงเรียนมัธยมของรัฐ New York จำนวน 6 โรงเรียน พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตและลักษณะประชากร ความรู้สึกสิ้นหวัง การกระทำที่ไม่ปกติ และการใช้บริการบำบัดต่างๆ เกือบ 1 ใน 5 ของวัยรุ่นเลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตเมื่อมีปัญหาทางอารมณ์คิดเป็นร้อยละ 18.2 ในวัยรุ่นเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตเมื่อมีปัญหาทางอารมณ์ จากการเก็บคะแนนแบบวัด Columbia Impairment Scale และ คะแนนจากแบบวัด Beck Depression Inventory พบว่าคนที่มีการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีนัยสำคัญที่มีแนวโน้มมากกว่าคนที่ไม่ใช้การแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ต จะใช้การแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตทดแทนการแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นๆ จากรายงานพบว่ามีมากกว่าร้อยละ 20 ที่ไม่พึงพอใจจากการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ต และมีเพียงร้อยละ 14 เท่านั้นที่คิดว่าแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นได้ผล แต่อย่างไรก็ตามรายงานฉบับนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือและแนวโน้มของวัยรุ่นในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ เมื่อพวกเขาเกิดปัญหาขึ้น

Lunt (2004) ได้มีการศึกษาเจตจำนงของวัยรุ่นในการใช้บริการการปรึกษาออนไลน์ การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อทำการอธิบายถึงโอกาสที่วัยรุ่นจะใช้บริการการปรึกษาออนไลน์กับผู้ให้บริการการปรึกษาในโรงเรียน เพื่อเปรียบเทียบกับบริการแบบพบตัว ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในเด็กชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 9- 12 จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ความถี่ที่ใช้ ประเภทของการใช้รวมทั้งการประเมินความรู้เกี่ยวกับการให้บริการการปรึกษาที่โรงเรียนมีการเปิดให้บริการอยู่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นพบว่าวัยรุ่นมีการใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งในการใช้ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และ การส่งข้อความด่วน (instant messaging) แต่วัยรุ่นจำนวนมากไม่ทราบว่าที่โรงเรียนของพวกเขามีบริการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

และไม่ทราบเลยว่า มีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ และบางคนยังให้ข้อมูลว่าเขาจะไม่ไปใช้บริการการศึกษาไม่ว่าจะรูปแบบไหนก็ตามเมื่อมีปัญหา อย่างไรก็ตามนักเรียนส่วนมากมีปฏิกิริยาเชิงบวกเกี่ยวกับการบริการการศึกษาที่สามารถเข้าถึงบริการการศึกษาไม่ว่าจะเป็นเวลากลางวันหรือกลางคืนที่เป็นเวลานอกเหนือไปจากเวลาทำการของโรงเรียน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยหนึ่งที่มีความใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษา คือ การศึกษาแรงจูงใจและประสบการณ์ของวัยรุ่นที่เลือกใช้การบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต (online counseling) แทนการปรึกษาแบบตัวต่อตัว (face to face counseling) หรือการปรึกษาทางโทรศัพท์ (telephone counseling) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน (CQR) (King และคณะ, 2006) การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการในเว็บไซต์ Kids Help Line (KHL) (www.kidshelp.com.au) ซึ่งให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะสำหรับชาวออสเตรเลียที่มีอายุระหว่าง 15 – 18 ปี ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและรักษาความลับ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง KHL มีเป้าหมายในการเสริมพลังให้กับวัยรุ่นโดยช่วยให้พวกเขาได้สำรวจทางเลือก เข้าใจถึงผลลัพธ์ของการกระทำ เอื้อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อครอบครัวและเพื่อนฝูง มีการให้ข้อมูลและให้บริการสนับสนุน (Kids Help Line, 2005 อ้างถึงใน King et al., 2006) ผู้ใช้บริการส่วนมากจะอยู่ในช่วงวัยรุ่น การปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตของเว็บ KHL มีลักษณะของการโต้ตอบโดยใช้ตัวอักษรแบบในเวลาจริง (real-time) ซึ่งนอกจากการสื่อสารโดยใช้ตัวอักษรเป็นหลักแล้ว ยังมีอุปกรณ์เสริมที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถที่จะมองเห็นซึ่งกันและกันเพื่อให้ผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกได้ด้วย ในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการการศึกษาไม่มีการจำกัด แต่โดยเฉลี่ยแล้วจะใช้เวลา 1 ชั่วโมง ซึ่งหากประเด็นที่ปรึกษานั้นไม่สามารถจบลงได้ในเวลาที่มี ผู้บริการการปรึกษามักจะให้ผู้ใช้บริการหันไปใช้การปรึกษาทางโทรศัพท์แทน หรืออาจให้ติดต่อเพื่อรับบริการภายหลัง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการวัยรุ่น จำนวน 39 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการและความคาดหวังที่มีต่อการบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่เคยรับบริการทางอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 1 ครั้ง แต่มีจำนวนน้อย (12 คน) ที่เป็นผู้มารับบริการในครั้งแรก โดยที่คนทั้ง 12 คนนี้จะไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ย้อนหลังได้ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้วิธีการโพสต์ข้อความบนเว็บไซต์ของ KHL เชิญชวนให้มาร่วมในห้องสนทนาแสดงความคิดเห็น (feedback chat room) ในระหว่างรอคิวเข้ารับบริการปรึกษา จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะขึ้นอยู่กับจำนวนคนที่ตัดสินใจเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในแต่ละช่วง ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ด้านจิตบำบัดและการวิจัย และ ผู้ตรวจสอบ (auditor) เป็นผู้วิจัยจำนวน 4 คน (2 คนเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย คนหนึ่งมาจากสาขาจิตวิทยา อีกคนหนึ่งมาจากสาขาอาชีพบำบัด และอีก 2 คนเป็นนักศึกษาที่จบจากสาขาอาชีพบำบัด) ผู้วิจัยแต่ละคนจะบันทึกอคติและความคาดหวังไว้ตั้งแต่ตอนต้น เพื่อลดอิทธิพลที่อาจมีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและคณะใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยเก็บข้อมูลในกลุ่มวัยรุ่นที่รอคิวรับบริการปรึกษาออนไลน์ของ KHL โดยมีทั้งหมด 5 กลุ่ม ในการสัมภาษณ์แต่ละช่วงจะมีผู้สัมภาษณ์ 1 คน ซึ่งสนทนากับวัยรุ่นในห้องสนทนาออนไลน์ในเว็บของ KHL โดยที่ผู้สัมภาษณ์มีเป้าหมายในการสำรวจ 3 อย่าง คือ

- 1) เหตุผลที่เลือกใช้การปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต
- 2) การสื่อสารในสภาวะแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ต

3) ประโยชน์ของการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต

ซึ่งคำถามในการสัมภาษณ์จะผ่านการทบทวนและแก้ไขจากทีมผู้วิจัยหลักจำนวน 2 คน และจากผู้บริหารอาวุโสและทีมนักจิตวิทยาการศึกษาของ KHL ทั้งนี้มีการบันทึกการสัมภาษณ์โดยใช้ตัวอักษร มีช่วงสัมภาษณ์ยาวนานถึง 120 นาที ผู้ให้การสัมภาษณ์แต่ละคนสามารถเข้าและออกจากห้องสนทนาได้ตามความสมัครใจ และสามารถเข้าร่วมในช่วงเวลาใดก็ได้ที่ห้องสนทนาเปิดอยู่ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนมากจะออกจากห้องสนทนาเมื่อมีสัญญาณเตือนว่ามีนักจิตวิทยาว่างพร้อมให้บริการปรึกษาอยู่ โดยมีจำนวนน้อยที่กลับมาที่ห้องสนทนาอีกครั้งหลังจากรับการปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์จะไม่สามารถดูและแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1) ความเป็นส่วนตัว และ ความรู้สึกว่าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

กลุ่มตัวอย่างรายงานว่าการสนทนาผ่านตัวหนังสือมีการเผชิญหน้าน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาแบบอื่นๆ การขาดการพบตัวกันในสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ตนับเป็นปัจจัยหลักที่วัยรุ่นมักเลือกใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าการใช้โทรศัพท์หรือการไปขอรับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งรายงานประสบการณ์ของการปรึกษาทางโทรศัพท์ว่า “รู้สึกถูกคุกคาม” หรือ “น่ากลัว” กลุ่มตัวอย่างหลายคนรายงานว่าต้องรอให้บ้านไม่มีใครอยู่ก่อนถึงจะใช้การปรึกษาทางโทรศัพท์ เนื่องจากมีความกลัวว่า “ถ้าใครบางคนได้ยิน...ฉันจะอับอาย” ประเด็นความเป็นส่วนตัวนี้ได้รับการรายงานว่าเป็นจุดแข็งของการบริการให้การปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต

มีกลุ่มตัวอย่างหนึ่งคนรายงานว่ารู้สึกสบายใจที่ได้รู้ว่าสมาชิกในครอบครัวได้อ่านข้อมูลที่เธอรับบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังรายงานว่าการมีระยะเวลาพิมพ์โต้ตอบ ทำให้พวกเขาเกิดความรู้สึกว่าสามารถควบคุมได้ (Sense of Control) และสบายใจในกระบวนการปรึกษา มีคนหนึ่งรายงานว่าเขาสามารถที่จะลบข้อความที่พิมพ์ก่อนที่จะส่งออกไปได้ ในขณะที่ทางโทรศัพท์ไม่สามารถทำได้

2) การสื่อสารผ่านตัวอักษร

การสื่อสารผ่านตัวอักษรนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสียเมื่อเทียบกับการสื่อสารทางคำพูด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการหลายคนรู้สึกสบายใจกับการสื่อสารผ่านตัวอักษร นอกจากนี้ยังมีหลักฐานที่บ่งชี้ว่าการขาดน้ำเสียงก็มีประโยชน์ เช่นกัน กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งรายงานว่าตนรู้สึกว่ามีผู้ให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ดูเหมือนจะอยากปลื้มหรือรู้สึกเบื่อขณะที่รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการขาดการสื่อสารทางความรู้สึกกับผู้ให้บริการก็ให้ผลที่น่าพอใจกับผู้รับการปรึกษาได้ ส่วนสิ่งที่ได้รับการรายงานว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารผ่านตัวอักษรคือ การที่ผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกผ่านตัวอักษรได้ หรือ ความยากลำบากที่จะสร้างความร่วมมือในการบำบัดกับผู้ให้บริการ (เนื่องจากการขาดข้อมูลหรือน้ำเสียงของผู้ให้บริการ) และความยากลำบากของผู้ให้บริการที่จะจับอารมณ์ความรู้สึกของผู้มารับบริการผ่านตัวอักษรได้ มีวัยรุ่นหนึ่งคนรายงานว่าตนเองรู้สึกถึงความยากยากในการพิมพ์อธิบายเรื่องราวของตนได้อย่างชัดเจนในขณะที่กำลังหงุดหงิด ซึ่งจะมีผลทำให้ ผู้ให้บริการจับสาระของข้อความผิดพลาดไป

3) เวลา (ช่วงเวลารับบริการ, ช่วงรอ และ ระยะเวลาเปิดบริการ)

ในประเด็นเรื่องของเวลานี้ประกอบด้วย ระยะเวลาการปรึกษาไม่เพียงพอ (โดยเฉลี่ย 60 นาที) ระยะเวลาที่รอเข้ารับบริการ (ประมาณ 1 ชั่วโมงหรือมากกว่า) และ ระยะเวลาเปิดบริการ ผู้ให้ข้อมูลรายงาน

ว่าถูกกดดันให้จบการสนทนาก่อนกำหนดเวลา หรือถ้าประเด็นที่นำมาปรึกษาไม่สามารถจัดการได้ภายในเวลาที่กำหนดก็จะได้รับการแนะนำให้ไปรับบริการประเภทอื่น ผู้ให้ข้อมูล 4 คนรายงานว่าต้องรอรับบริการถึง 3 ชั่วโมง ในระหว่างที่รอก็ทำการบ้าน คุยกับเพื่อนทางอินเทอร์เน็ต หรือทำงานบ้าน ด้วยการที่รอรับบริการนานๆ ประกอบกับการปิดบริการของ KHL ตอนสามทุ่มจึงทำให้ไม่มีอะไรจะรับประกันได้ว่าพวกเขาจะได้รับบริการในวันนั้นๆ ผู้ใช้บริการคนหนึ่งรายงานว่า “รู้สึกซึมเศร้ามากขึ้น” จากการไม่ได้รับบริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการคนอื่นๆ แสดงความเข้าใจถึงระบบการรอคิวว่า “...แต่ฉันเดาว่ามีคนอีกจำนวนมากกำลังรอคิวรับบริการอยู่เหมือนกัน” ในประเด็นต่างๆ เหล่านี้มีวัยรุ่นจำนวนมากแนะนำว่าควรจะมีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่านี้และควรจะมีเวลาเปิดบริการหลังสามทุ่มออกไปอีก

จากการทบทวนเอกสารการวิจัยที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึง การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ ลักษณะของการบริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาลักษณะปัญหาของผู้ให้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต และส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเสนอ การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประสบการณ์ของผู้มารับบริการ ผลของการทบทวนวรรณกรรมแสดงถึงผลการวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาในต่างประเทศ และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยน้อยมาก ดังนั้นสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นในประเทศไทย โดยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกันในการศึกษา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสุขภาพจิตผ่านทางอินเทอร์เน็ตในฐานะที่เป็นช่องทางในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางหนึ่งในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่น วิธีดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน (Consensual Qualitative Research: CQR) ซึ่งพัฒนาโดย Hill และคณะ (1997) การวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน (CQR) เป็นวิธีการที่เน้นการใช้คำหรือการบรรยายเล่าเรื่องในการอธิบายปรากฏการณ์ และเป็นการศึกษาเชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อย โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน กันนี้จะแบ่งแยกข้อมูลการตอบคำถามหรือข้อสัมภาษณ์ออกเป็นประเด็นหลักต่างๆ (Domains) จากนั้นสร้างแนวคิดสำคัญ (Core Ideas) ที่เป็นส่วนประกอบในประเด็นหลักนั้นๆ และสร้างหมวดหมู่ต่างๆ (Categories) ขึ้นมาเพื่อที่จะอธิบายสาระสำคัญ (Themes) ของแนวคิดสำคัญในประเด็นหลักนั้นๆ ในแต่ละรายการณี จุดเด่นของวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน คือ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลัก 2 คนขึ้นไป (ในการวิจัยนี้มี 3 คน คือ ผู้วิจัยและผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักอีก 2 คน) โดยผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักจะใช้การลงความเห็นให้สอดคล้องกัน (consensual) เพื่อที่จะทำให้มุมมองต่างๆ ของแต่ละคนนั้นได้รับการพิจารณาอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ในกระบวนการวิเคราะห์ยังมีผู้ตรวจสอบ 1 หรือ 2 คน (ในการวิจัยนี้มีผู้ตรวจสอบ 2 คน คือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม) ผู้ตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูลจะทบทวนการตัดสินใจที่สอดคล้องกันของทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลัก โดยพิจารณาข้อมูลดิบประกอบเพื่อที่จะได้มั่นใจว่าการตีความและการสร้างข้อสรุปของทีมงานหลักนั้นสอดคล้องกับข้อมูลที่มี (Hill et al, 1997;, 2005)

รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกันนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมในการใช้เพื่อการศึกษา เนื่องจากสามารถที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่มาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยมีความเหมาะสมในการศึกษาปรากฏการณ์ที่ซ่อนเร้นจากสังคม และเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ต่างกัน และเคยมีการศึกษามาก่อน (Hill et al, 1997;, 2005) นอกจากนี้ข้อดีของการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกันคือการใช้ทีมผู้วิจัยหลายคนในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้สูง (Tuicomepee & Romano, 2008)

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ วัยรุ่นที่มีประสบการณ์การการใช้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมที่ใช้สำหรับการสนทนากับนักจิตวิทยา ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น จำนวน 9 คน

โดยทั้งหมดมีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี ($M = 21.50$ ปี $SD = 2.06$) ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการใช้บริการช่วยเหลือทางจิตใจทางอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวน 1 ครั้ง จนถึง 8 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.2 ครั้ง) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เกณฑ์คัดเข้า ได้แก่
 - 1.1 บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 25 ปี
 - 1.2 เคยมีประสบการณ์การใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบโปรแกรมแชตที่มีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ
 - 1.3 ต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
 - 1.4 แสดงความเห็นชอบในการเข้าร่วมการวิจัย
2. เกณฑ์คัดออก ได้แก่
 - 2.1 เป็นผู้ที่รายงานตนเองว่าอยู่ในระหว่างรักษาโรคหรือความเจ็บป่วยทางจิตเวช

เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล 3 ช่องทาง คือ การสัมภาษณ์แบบพบหน้า การสัมภาษณ์โดยใช้โปรแกรม Skype ที่เป็นโปรแกรมในการแชตผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ช่องทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตัวผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เลือกตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้ขออนุญาตบันทึกการสัมภาษณ์และได้รับการยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์รายบุคคลผู้ให้ข้อมูล 9 ราย (เพศหญิง 7 ราย เพศชาย 2 ราย) มีผู้สมัครใจให้ข้อมูลโดยการพบหน้า 6 ราย (เพศหญิง 5 คน เพศชาย 1 คน) สมัครใจให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 1 ราย (เพศหญิง 1 ราย) และสมัครใจให้สัมภาษณ์โดยผ่านโปรแกรม Skype 2 ราย (เพศหญิง 1 คน เพศชาย 1 คน)

ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้

- 1 คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือทั่วไป ยกตัวอย่างเช่น
 - 1.1 ท่านทราบได้อย่างไรว่าตัวท่านกำลังประสบกับปัญหา มีสิ่งใดที่สามารถปรากฏทำให้ท่านทราบ
 - 1.2 โดยทั่วไปท่านทำอะไรเมื่อตัวท่านประสบกับปัญหา วิธีการนั้นๆให้ผลอย่างไรกับตัวท่าน
 - 1.3 แหล่งให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจใดบ้างที่ท่านนึกถึงเมื่อท่านประสบกับปัญหา เพราะเหตุใดท่านถึงนึกถึงแหล่งช่วยเหลือนั้น
 - 1.4 ขอให้ท่านเล่าถึงประสบการณ์ที่ยังจำได้ เกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือโดยทั่วไปของท่าน เป็นต้น
- 2 คำถามเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น
 - 2.1 ขอให้ท่านเล่าถึงปัญหา หรือความไม่สบายใจที่ท่านมารับบริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ได้อย่างไร
 - 2.2 อะไรทำให้ท่านตัดสินใจรับบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต
 - 2.3 ขอให้ท่านเล่าถึงประสบการณ์ที่ยังจำได้จากการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. หลักจากผู้วิจัยได้รับการรับรองการวิจัยผ่านการพิจารณาจริยธรรม เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2555 ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ศึกษาคือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลการให้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ให้บริการเป็นนักจิตวิทยา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. เมื่อได้รับการอนุญาตให้เก็บข้อมูลได้แล้ว จึงประสานงานติดต่อไปยังกลุ่มผู้บริการในพื้นที่ศึกษานั้นๆ (นักจิตวิทยา) เพื่อเป็น gate keeper ในการแนะนำเกี่ยวกับการวิจัยกับวัยรุ่นที่เข้ามาใช้บริการ gate keeper ในที่นี้คือ นักจิตวิทยาที่เป็นผู้บริการการปรึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ที่จะทำการสอบถามผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่อยู่ในเกณฑ์คัดเข้าของผู้ให้ข้อมูล ถ้าหากมีผู้ใช้บริการคนใดสนใจที่จะให้ข้อมูล gate keeper สามารถที่จะให้ช่องทางการติดต่อกับผู้วิจัยแก่ผู้ที่สนใจให้ข้อมูล หรือผู้ให้ข้อมูลสามารถเป็นผู้ให้ช่องทางการติดต่อ ช่องทางการติดต่อที่ผู้วิจัยแจ้งไว้กับ gate keeper คือ E-mail: Khanittha.M@Student.chula.ac.th หรือ Khanittha.Meesua@gmail.com หรือสามารถที่จะติดต่อผู้ทำวิจัยผ่านโปรแกรม Skype นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อมาได้ที เบอร์โทรศัพท์ 081-4471104 ที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกับผู้วิจัยโดยตรง หากผู้ให้ข้อมูลสะดวก และขออนุญาตประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของพื้นที่ศึกษา โดยแจ้งวิธีการติดต่อแสดงความจำนงในการเข้าร่วมการวิจัยเช่นเดียวกัน
3. ขออนุญาตประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าสื่อออนไลน์ จาก Facebook ในชื่อ Khanittha.Meesua@gmail.com และขอฝากประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเพจสาธารณะ(Facebook Page)กับผู้ดูแลเพจตามพื้นที่ศึกษาหรือหน่วยงาน ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
4. เมื่อสามารถทำการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลได้แล้ว ผู้ทำวิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสิทธิของผู้ให้ข้อมูล ในการนัดการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วิธีในการสัมภาษณ์ และเวลา ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล
5. ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูล ขออนุญาตสัมภาษณ์และบันทึกเสียงในการเก็บข้อมูล โดยมีแบบฟอร์มเอกสารยินยอมในการวิจัยเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลลงนามยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย
6. หลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยถอดเทปบทสัมภาษณ์ และส่งให้เจ้าของข้อมูลนั้นๆ ตรวจสอบ ซึ่งหากมีข้อมูลส่วนใดที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการแก้ไขก็สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ และส่งกลับมาให้ผู้วิจัยเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2555 – 21 พฤษภาคม พ.ศ.2556 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนละ 1 -2 รอบ การขอสัมภาษณ์ในรอบที่สองเพื่อเก็บข้อมูลบางส่วนที่ยังไม่ชัดเจนหรือตกหล่นไปในรอบแรก ณ สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลและผู้วิจัยจะทำการตกลงกันตามความสะดวกใจของผู้ให้ข้อมูลและมีความเป็นส่วนตัวเหมาะสมในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล เช่น บริเวณมหาวิทยาลัยของผู้ให้ข้อมูล หรือ ร้านกาแฟที่ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เลือกและมีบริเวณที่เหมาะสมสำหรับการสัมภาษณ์ โดยวันที่ทำการสัมภาษณ์ และระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน สามารถแจกแจงได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1

วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน วัน

ผู้ให้ข้อมูล	วันที่ทำการ สัมภาษณ์ ครั้งที่ 1	สถานที่ สัมภาษณ์	ระยะเวลาที่ใช้ ในการ สัมภาษณ์	วันที่ทำการ สัมภาษณ์ครั้งที่ 2	สถานที่ สัมภาษณ์	ระยะเวลาที่ ใช้ในการ สัมภาษณ์	ช่องทางใน การติดต่อ
รายที่ 1 ฟ้า	26 ก.ย. 55	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	13.36 นาที	21 ม.ค. 56	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	46.25 นาที	Gate keeper
รายที่ 2 กวาง	26 ก.ย. 55	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	26.49 นาที	16 พ.ค. 56	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	50.36 นาที	Gate keeper
รายที่ 3 แอน	16 ธ.ค. 55	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	39.09 นาที	-	-	-	Gate keeper
รายที่ 4 นก	14 ม.ค. 56	ทางโทรศัพท์	47.53 นาที	-	-	-	Gate keeper
รายที่ 5 เอส	27 ม.ค. 56	ทาง Skype	2 ชั่วโมง 32 นาที	28 ม.ค. 56	ทาง Skype	50 นาที	Gate keeper
รายที่ 6 เจมส์	13 ก.พ. 56	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	49.54 นาที	21 พ.ค. 56	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	23.37 นาที	จากสื่อ ออนไลน์ (Facebook)
รายที่ 7 จอย	24 ก.พ. 56	ทาง Skype	2 ชั่วโมง 5.12 นาที	-	-	-	Gate keeper
รายที่ 8 จ๊อบ	3 มี. ค. 56	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	2 ชั่วโมง 43.02 นาที	-	-	-	Gate keeper
รายที่ 9 โบว์	10 มี. ค. 56	มหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	1 ชั่วโมง 38.51 นาที	-	-	-	จากสื่อ ออนไลน์ (Facebook)

ฟ้าและกวางเดินทางมาให้ข้อมูลด้วยกัน ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ข้อมูลทีละคนในสถานที่ๆมีความเป็นส่วนตัวแก่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 9 รายล้วนอาสาสมัครที่จะให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลช่วงเวลาก่อนหน้าผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลมีการติดต่อสร้างความคุ้นเคยกันก่อน ส่วนมากจะใช้การโทรศัพท์หรือแชตผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วแต่ความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้การทำความรู้จักกับผู้ให้ข้อมูลมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความไว้วางใจในการถ่ายทอดประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้ให้

ข้อมูลที่ผ่านมา ที่จะต้องมีการเล่าเกี่ยวโยงถึงปัญหาและความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียดและลึกซึ้ง อีกทั้งยังเป็นการให้ข้อมูลรายละเอียดของการวิจัย แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีทีมผู้วิจัยร่วมและผู้ตรวจสอบที่เป็นผู้ที่ได้รับทราบปัญหาของผู้ให้ข้อมูลด้วย โดยที่ทีมผู้วิจัยร่วมและผู้ตรวจสอบไม่ทราบเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวใดๆทั้งสิ้นที่สามารถใช้ระบุตัวตนของผู้ให้ข้อมูลได้ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลและสร้างความสบายใจให้กับผู้ให้ข้อมูลมากขึ้น ในระหว่างช่วงเวลาก่อนถึงวันสัมภาษณ์จึงมีการติดต่อกันเป็นระยะ

การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย สิทธิในการให้ความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและสิทธิในการถอนตัวออกจากการศึกษา ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลจะถูกปิดเป็นความลับ โดยการนำเสนอข้อมูลจะใช้เป็นข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และมีการทำลายแถบบันทึกเสียงเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ได้วิเคราะห์ตามแนวของการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน (Hill et al., 2005) กล่าวคือ

1. ขั้นการตั้งทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลัก

1.1 ผู้วิจัยจัดตั้งทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักขึ้น โดยในทีมจะประกอบด้วยสมาชิก 3 คนได้แก่ ผู้วิจัย และผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลัก จำนวน 2 คน ผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้านจิตวิทยาการปรึกษาในระดับปริญญาโทมาบัณฑิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยที่ผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทั้ง 2 คนได้ผ่านการเรียนและมีประสบการณ์ในการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกันมาแล้ว

1.2 อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน ได้อบรมเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน ให้กับผู้วิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกันอย่างถูกต้องและเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2. ขั้นการวิเคราะห์ประเด็นหลัก (Domains) และสาระสำคัญ (Core ideas)

2.1 การกำหนดประเด็นหลัก

โดยผู้วิจัยและทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นนิสิตระดับมหาบัณฑิตที่ผ่านการเรียนการวิจัยเชิงคุณภาพและอบรมเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกันอีก 2 คน ในขั้นนี้ผู้วิจัยและผู้ช่วยต่างคนต่างอ่านบทบันทึกแล้วสรุปเป็นหมวดหมู่หรือประเด็นของการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะได้อภิปรายกันถึงประเด็นเหล่านี้จนกว่าจะเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของจำนวนและชื่อของประเด็นต่างๆ

2.1.1 ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตั้งประเด็นหลักของการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตขึ้นมาในเบื้องต้น โดยเริ่มจากชุดข้อมูล 4 ชุด ซึ่งได้แก่บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 คนที่ 2 คนที่ 3 และคนที่ 4 โดยผู้วิจัยแจกชุดข้อมูลทั้ง 4 ชุด ให้ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักได้กลับไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยที่แยกกันทำ (ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นอิสระต่อกัน) เพื่อตั้งเป็นประเด็นหลักในเบื้องต้นที่มีความครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด (ในข้อมูล 4 ชุดนั้น) ขึ้นมาด้วยตนเอง

2.1.2 ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทุกคนมารวมตัวร่วมอภิปรายถึงประเด็นหลักที่แต่ละคนวิเคราะห์มาได้ โดยแต่ละคนจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ของตนให้กับสมาชิกอีก 2 คนฟัง จากนั้นจึงได้อภิปรายเพื่อหาประเด็นหลักเพียงรูปแบบเดียวที่สมาชิกทีมทุกคนเห็นชอบร่วมกัน ว่ามีความเหมาะสมทั้งจำนวนภาษาที่ใช้ และมีความครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด จึงได้มาซึ่งแนวประเด็นหลัก (Domains) ในเบื้องต้น

2.1.3 หลังจากได้แนวประเด็นหลักเบื้องต้นแล้ว สมาชิกทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลทำการทดลองลงรหัสประเด็นหลักให้กับชุดข้อมูลร่วมกัน เพื่อเป็นการปรับความเข้าใจให้กับทีมผู้วิจัยหลักทุกคน และเป็น การเตรียมความพร้อมให้กับผู้วิจัยก่อนที่จะไปวิเคราะห์ข้อมูลและลงรหัสประเด็นหลักให้กับข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง

2.1.4 ผู้วิจัยนำแนวประเด็นหลักในเบื้องต้นที่ได้จากการอภิปรายร่วมกันมาวิเคราะห์ลงรหัสประเด็นหลักให้กับชุดข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง

2.1.5 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและลงรหัสประเด็นหลักมาให้ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักอีก 2 คน ตรวจสอบความถูกต้อง

2.2 การสรุปสาระสำคัญ

ในขั้นนี้ผู้วิจัยและทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลต่างคนจะต่างอ่านข้อมูลในแต่ละประเด็นจากบทสัมภาษณ์และจับใจความมาเป็นสาระสำคัญ (Core ideas) ด้วยประโยคหรือข้อความสั้นๆ จากนั้นผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะอภิปรายกันถึงคำที่ใช้ระบุแนวคิดสำคัญเหล่านั้นจนกว่าจะเห็นพ้องต้องกัน

2.2.1 ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทดลองลงรหัสสาระสำคัญ (Core ideas) ให้กับข้อมูล โดยการสกัดสรุปความให้กับข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลพูด ให้ได้ประโยคที่สั้น กระชับ และได้ใจความ โดยทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทดลองลงรหัสสาระสำคัญให้กับชุดข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 เป็นเบื้องต้นไปพร้อมๆ กัน ซึ่งในระหว่างการลงรหัสนั้น ทุกคนในทีมก็จะอภิปรายถึงสาระสำคัญต่างๆ ที่ได้จนเห็นชอบร่วมกันด้วย

2.2.2 ผู้วิจัยกลับไปลงรหัสสาระสำคัญให้กับชุดข้อมูลที่เหลือทั้งหมดด้วยตนเอง

2.2.3 ผู้วิจัยจัดสาระสำคัญที่ลงรหัสไว้ในข้อมูลทุกชุดมารวบรวมและจัดแยกตามตารางที่ตั้งหัวข้อเป็นประเด็นหลักแต่ละประเด็น เพื่อให้สะดวกต่อการตรวจสอบการลงรหัสสาระสำคัญว่าได้จัดลงประเด็นหลักที่เหมาะสมและสอดคล้องกันแล้ว

2.2.4 ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทั้ง 2 คน ตรวจสอบความถูกต้องของผลการลงรหัสสาระสำคัญ

2.2.5 ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักทั้งหมดอภิปรายกันถึงสิ่งที่ต้องมีการปรับแก้ไขจนเห็นชอบร่วมกัน

2.2.6 ผู้วิจัยนำสิ่งที่ได้จากการอภิปรายจนเห็นชอบร่วมกันมาปรับปรุงงานให้เป็นไปตามมติที่ได้ อภิปรายจนเห็นชอบร่วมกัน และนำไปวิเคราะห์ภาพรวม (Cross-Analyses) ต่อไป

3. ขั้นตอนการวิเคราะห์ภาพรวม (Cross-Analyses)

ผู้วิจัยและทีมผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ภาพรวม เพื่อที่จะจัดหมวดหมู่แนวคิดสำคัญจากกลุ่มต่างๆ จากนั้นจะร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงในแต่ละกลุ่มในเรื่องของประเด็นหลักและหมวดหมู่ต่างๆ ที่จะ ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด สุดท้ายผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะอภิปรายกันถึงหมวดหมู่เหล่านั้นจนกว่าจะเห็นพ้อง ต่อกัน

3.1 ผู้วิจัยส่งผลการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบ (auditor) ทั้ง 2 ท่าน ซึ่งได้แก่ 1) อาจารย์ที่ ปรึกษาการวิจัย และ 2) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดหมวดหมู่ และ การใช้ภาษาว่ามีความเหมาะสมและครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด

3.2 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตรวจสอบทั้ง 2 ท่าน มาปรับปรุงงานให้มีความถูกต้องเหมาะสม

3.3 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ภาพรวมที่ได้ให้ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักอีก 2 คนตรวจสอบความ ถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง

3.4 ผู้วิจัยแจกแจงความถี่ของข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละหมวดหมู่ โดยใช้คำว่า “มาก” แทนความถี่ใน หมวดหมู่ที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนหรือยกเว้น 1 คนที่กล่าวถึงในหมวดหมู่นั้นๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงจำนวน 8 คน ใช้คำว่า “ปานกลาง” แทนความถี่ในกรณีให้ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่งหนึ่งขึ้นไปกล่าวถึงหมวดหมู่ นั้นๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงจำนวน 4 คน และใช้คำว่า “น้อย” แทนความถี่ในกรณีที่มีผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปถึงครึ่งหนึ่งของทั้งหมดกล่าวถึงในหมวดหมู่ ซึ่งในที่นี้หมายถึง 3 คน

3.5 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปเขียนผลการวิจัยต่อไป

ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบทีมผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน มีการใช้ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลหลักในการ วิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 3 คน จะช่วยลดอคติในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยแต่ละคน และทำให้มีทรศนะต่อ ข้อมูลที่หลากหลาย การได้มาซึ่งข้อสรุปที่มาจากกรอภิปรายจนเห็นชอบร่วมกัน ทำให้ได้ข้อสรุปที่ดีที่สุดตาม ความคิดเห็นของทีมวิจัย ขั้นตอนภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลมีการตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบ (auditor) จำนวน 2 คนคือ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ทำให้ข้อค้นพบที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ยิ่งขึ้น และการวิเคราะห์ข้อมูลมีการนำเสนออัตราส่วนของจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่ให้ข้อมูลในประเด็นต่างๆ โดยใช้ คำว่า “มาก” “ปานกลาง” และ “น้อย” เพื่อบ่งชี้ว่าน้ำหนักของผลการวิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นอย่างไร ในแต่ละ ประเด็นมีน้ำหนักมากน้อยเพียงใด

ผลวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จจะมีการส่งข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง และทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วก็จะมีการส่งผลการวิเคราะห์นั้นไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบ (Member Checks) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อสรุปที่ได้มาเป็นข้อมูลที่มาจกประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลจริง/ ผู้ให้ข้อมูลที่ตรวจสอบและส่งข้อมูลกลับมาเพื่อยืนยันความถูกต้องทั้งสิ้น 5 คน จาก 9 คน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้ระเบียบการวิจัยรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบที่ผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน (Consensual Qualitative Research: CQR) โดยการสัมภาษณ์วัยรุ่นที่เลือกใช้บริการการช่วยเหลือทางจิตใจทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมแชตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ จำนวน 9 ราย เป็นผู้มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี ในการตอบคำถามการวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยทำการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลที่มีการใช้นามสมมติเพื่อพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูลในการนำเสนอให้เห็นถึงภาพรวมของเรื่องราวของผู้ให้ข้อมูล ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ทั้ง 9 ราย รวมทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความช่วยเหลือ ในประเด็นต่างๆทั้งนี้ชื่อของผู้ให้ข้อมูลทุกรายเป็นนามสมมติและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย สำหรับประเด็นแสวงหาความช่วยเหลือ และข้อมูลประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลือ ราบบุคคล ดังที่ปรากฏในตารางที่ 2 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล (นามสมมติ)	เพศ	อายุ (ปี)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการการ ช่วยเหลือด้านจิตใจ		ประเด็นปัญหา	ช่องทางในการ สัมภาษณ์
			แบบพบหน้า	ผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ต		
ฟ้า	หญิง	21	-	1	ความรัก	พบหน้า
กวาง	หญิง	21	-	1	ความรัก	พบหน้า
แอน	หญิง	21	-	4-5	ความรัก	พบหน้า
นก	หญิง	18	-	7-8	การศึกษา และ ครอบครัว	โทรศัพท์
เอส	ชาย	25	-	4-5	รสนิยมทางเพศ	ทางอินเทอร์เน็ต (Skye)
เจมส์	ชาย	19	-	2	ความรัก	พบหน้า
จอย	หญิง	21	2-3	3	ความรัก ครอบครัว และ การเรียน	ทางอินเทอร์เน็ต (Skye)
จ๊อบ	หญิง	22	-	3	ความรัก ครอบครัว และการเรียน	พบหน้า
โบว์	หญิง	23	-	1	ความรัก	พบหน้า

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1

ฟ้า วัยรุ่นหญิง อายุ 21 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว พูดคุยเก่งเป็นกันเอง มีการพบปะพูดคุยกันทั้งสิ้น 3 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการนัดสัมภาษณ์ บอกรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่องทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อาศัยอยู่หอพักกับเพื่อนสนิท และเดินทางกลับบ้านเกือบทุกๆ สัปดาห์ เคยเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 1 ครั้ง ประเด็นปัญหาที่นำมาเช็ตกับนักจิตวิทยาเป็นเรื่องความรัก สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์เป็นบริเวณในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีความสงบเงียบและมีความเป็นส่วนตัว วันที่สัมภาษณ์ วันพุธที่ 26 กันยายน 2555 เวลา 11.30 – 12.00 น.

ฟ้ามีความเต็มใจให้สัมภาษณ์ ทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่านเพื่อนมาอีกที่ ฟ้าได้ติดต่อเข้ามาผ่านโทรศัพท์มือถือกับผู้วิจัยด้วยตัวเองว่าสนใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้แบบพบหน้า ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้พบกับฟ้าโดยที่มีเพื่อนของฟ้าเป็นผู้ที่ช่วยนัดพบฟ้า ผู้วิจัยจึงได้พูดคุยเรื่องต่างๆ ไป ทำความรู้จักหลังจากที่ได้พูดคุยกันทางโทรศัพท์กันมาแล้วช่วยให้ผู้วิจัยและฟ้าได้คุ้นเคยกันมากขึ้น

ฟ้าได้เล่าถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ผ่านมา รวมถึงเรื่องราวของตนเองว่ามีที่มาอย่างไรจึงได้เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ ฟ้าเล่าถึงตัวเองว่ามักจะพยายามคิดหาทางแก้ปัญหา หรือจัดการเรื่องต่างๆ ได้ด้วยตัวเอง เรื่องที่ตัวเองไม่รู้หรือไม่เข้าใจจริงๆ ก็จะไปปรึกษาบุคคลที่ฟ้ามั่นใจว่ามีความรู้ดีเกี่ยวกับเรื่องนั้น เช่นอาจารย์ที่สอนวิชานั้นๆ แล้วแต่กรณีหรือปัญหาที่เกิด อีกทางเลือกหนึ่งของฟ้าคือการได้พูดคุยถึงปัญหาให้เพื่อนสนิทฟัง เพื่อจะได้ระบายความรู้สึกและบางครั้งก็ได้วิธีคลี่คลายปัญหา การใช้ชีวิตประจำวันฟ้าเป็นคนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเกือบทุกวัน สำหรับทำการบ้าน หาข้อมูล Social network และการพักผ่อน ในขณะนั้นเองที่ฟ้ากำลังใช้อินเทอร์เน็ตจึงได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการนี้ ประเด็นปัญหาที่ฟ้านำไปพูดคุยกับนักจิตวิทยา เป็นเรื่องความรัก ที่ยังมีความรู้สึกบางอย่างติดค้างอยู่ในใจ แม้ว่าก่อนหน้านี้ฟ้าเคยปรึกษาเพื่อนและช่วงที่ต้องทำใจมาเป็นเวลาพอสมควรแล้ว

ประเด็นแรก การมีสัญญาณเตือนรบกวน ฟ้าอธิบายถึงช่วงที่ตนเองเริ่มมีการรับรู้ถึงปัญหา เริ่มด้วยมีความรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงที่แปลกออกไปจากการใช้ชีวิตโดยปกติ มักจะมีการครุ่นคิดถึงเรื่องที่ค้างคาใจ จนรู้สึกได้ว่าตนเองคิดถึงเรื่องนั้นอยู่ตลอดเวลา รู้สึกว่าความคิมนั้นรบกวนใจ เช่น “*ใช้ค่ะ แต่คือแบบเหมือนๆ มันคิดอยู่ตลอดเวลา แต่มันไม่ถึงกับอึดอัด ไม่ถึงกับต้องร้องไห้ แต่คือแบบมันก็รบกวนใจเราอยู่ตลอดเวลา จนแบบต้องข้ามวันมันถึงจะดีขึ้นค่ะ(28)*” ฟ้าเล่าเพิ่มเติมว่า ยังใช้เวลาครุ่นคิดอยู่กับปัญหามากขึ้น ฟ้าก็ยังรู้สึกกังวลมากขึ้นเรื่อยๆ “*อย่างเรื่องส่วนตัวนี่ก็เหมือนแบบผู้หญิงอะคะ คิดไปก่อน เรื่องที่มันเกินจริงๆ อะคะ (10)*” ความคิดที่เป็นลักษณะของความกังวลนี้เอง ส่งผลให้ฟ้ากระวนกระวายใจ ร้อนรนจนอยากจะระบายความรู้สึกออกไป “*เหมือนเริ่มคิดมาก เริ่มวุ่นวาย เริ่มกระวนกระวายใจ แล้วมันไม่ได้แล้ว ต้องเล่าให้ใครฟังสักคน (12)*”

ความรู้สึกอึดอัดข้างในใจที่เพิ่มขึ้น ทำให้ฟ้าต้องการหาทางจัดการกับความรู้สึกด้านลบดังกล่าวซึ่งฟ้าใช้วิธีการร้องไห้ ดังที่ฟ้าบอกว่า “*ทำให้เราร้องไห้ได้เลยอะ(ชื่อผู้สัมภาษณ์) มันอึดอัดมาก มันไม่ไหวแล้ว มันเก็บไว้ไม่ไหว ไม่อยู่แล้ว มันต้องร้องออกมา ถ้าหนักมากๆ ร้องไห้อะคะ (14)*” เมื่อฟ้าได้ร้องไห้ออกมาถ้ารู้สึกดีขึ้นสำหรับบางปัญหาฟ้าก็จะมีหวังว่าพรุ่งนี้อาจจะมีอะไรที่ดี หรือพรุ่งนี้อาจดีกว่าวันนี้ก็ได้

ฟ้าเล่าถึงความรู้สึกอัดอั้น ที่เก็บความรู้สึกต่างๆเอาไว้จนทำให้อยากร้องไห้ออกมา “ถ้ามันหนักๆ มากใช้ไหมคะ ก็คือ ฟ้าจะแบบว่าหาทางระบาย ก็คือร้องไห้ เป็นคนอะไรก็ไม่รู้ ไม่รู้เป็นไร คือโกรธ หรือดีใจ อะไรก็จะร้องไห้ก่อนเลย หรือว่าอึดอัดยังไงก็ช่าง เหมือนว่าอึดอัดมันอยากระบายออกมา ร้องไห้ ร้องไห้ก่อน อย่างน้อยมันก็นิดหนึ่ง(8)” ช่วงเวลาที่ฟ้าเก็บความรู้สึกที่กดตันเอาไว้ จนเป็นที่สังเกตได้จากคนรอบตัว ว่าดู แปลกไปจากปกติ ก็มีอาจารย์ทักฟ้า แม้ว่าฟ้าจะอยากระบายความรู้สึกออกมากขนาดไหน ก็ฝืนตอบอาจารย์ ไปว่า ไม่เป็นไร ด้วยสถานที่ และสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวยให้ฟ้าได้ระบายความในใจ “โอ้ อย่างถ้ามันอึดอัด อะไรอย่างนี้มาก ถ้าสมมติใครมาถามว่า ไม่สบายหรือ เป็นอะไรน้ำตาจะร่วงตรงนั้นได้เลยอะ(ชื่อผู้สัมภาษณ์) ถ้า มันหนักมาก ตอนนั้นเรียนอาจารย์(ชื่ออาจารย์)อยู่ แล้วอาจารย์(ชื่ออาจารย์) เหมือนหน้ามันไม่ไป มันไม่ไหว แล้ว มันอึดอัด มันเครียดอะไรอย่างนี้ อาจารย์ถามว่าเป็นอะไรไม่สบายหรือ น้ำตาจะร่วงแล้ว ไม่รู้มันบอกไม่ ถูกแต่มันอึดอัดมาก มันอยากระบาย ก็คืออยากระบายก่อน...ก็ทักไม่สบายหรือ คือเขาเห็นเหมือนว่าเราไม่ สบาย เราก็ต้องตอบไปก่อนว่า ค่ะ จ้ เวลาเดินก็ก้มหน้าไว้ (126)” ความอัดอั้นที่มีต่อปัญหานี้เป็นสิ่งที่ทำให้ฟ้า รับรู้ได้ว่ากำลังเผชิญกับปัญหาและต้องการจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก

ต่อมาเป็นการเล่าถึง **ประเด็นการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน** เมื่อความคิดและอารมณ์ ความรู้สึกของฟ้าที่มีต่อปัญหารุนแรงขึ้น ฟ้าพยายามหาทางจัดการกับสิ่งที่รบกวนจิตใจของตนเอง ลองคิดว่า ปลดปล่อยปัญหาไปก่อน สถานการณ์อาจดีขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป “ถ้ามันแบบว่าทำให้เราดีขึ้น บางทีก็ ลึกๆผ่านไป มันก็ดีขึ้นเอง หรือว่าผ่านข้ามคืนนี้ไป เดี่ยวรุ่งนี้เริ่มใหม่ เดี่ยวรุ่งนี้วันใหม่ มันก็อาจจะดีขึ้นกว่าวันนี้ ดีขึ้น มากด้วย แล้วแต่เรื่องอะคะ(16)” เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกที่มีต่อปัญหาของฟ้าเบาบางลง เนื่องจากฟ้าเลือก ที่จะไม่สนใจ ไม่นึกถึงปัญหา จึงค่อยๆลืมๆไปได้บ้าง “...เพราะว่าหลังๆก็ทำให้เรามองมึนอะไรที่ทำให้เราลืมได้ ค่ะ เราอ้อ ทำงานดีกว่าทำการบ้านดีกว่าทำวิชาเรียนวิชาที่เราเคยเรียนมาก็ทำการบ้านทำไอนี้ไป บางทีก็ทำให้ เราลืม บางทีก็เลือกที่จะไม่ใส่ใจ เฮ้ย เหนื่อยแล้วที่จะต้องมารู้สึกแบบอย่างงี้ ก็เลยเลือกที่จะปล่อยไปก่อน แล้ว ค่อยกลับมาอ้อ กลับมาคิดอีกทีหนึ่งว่า อารมณ์ดีกว่าก่อน ให้เขาอารมณ์ดีกว่าก่อนแล้วค่อยมาคุยกัน (70)”

นอกจากนี้ ฟ้าเล่าว่าช่วงเวลาที่มีความรู้สึกอัดอั้น ไม่สบายใจ ฟ้าก็ไม่ได้เก็บไว้ในใจคนเดียว ยังมีเพื่อน ที่ฟ้าสามารถจะเล่าระบายความรู้สึกได้ นอกจากฟ้าจะได้ระบายเอาความรู้สึกออกมาแล้ว เพื่อนก็มีการแสดง ความคิดเห็นหลังจากที่ได้ฟังปัญหาของฟ้าอีกด้วย ความรู้สึกที่ได้รับกลับคืนมาจากเพื่อน ฟ้ามักจะได้รับ กำลังใจ มีคนอยู่เคียงข้าง ความรู้สึกที่ได้เหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้ฟ้ารู้สึกดีขึ้น ผ่อนคลายขึ้นจากเดิมที่อึดอัด อัด อั้น “ก็แบบถ้าเป็นเพื่อนสนิทก็เหมือนแบบ ตะตึง จับมือ โอบไหล่ จ้ ให้กำลังใจ โดยไม่ต้องพูด บางทีโอบ ไหล่เฉยๆก็ตบเบาๆ มันก็รู้สึกดีแล้ว มันก็เหมือนแบบเขาให้กำลังใจเรา เขาอยู่ข้างๆเรา (234)”

การพูดคุยยังช่วยลดความกังวล ความคิดที่ฟุ้งซ่าน และยังสามารถถามความคิดเห็นจากแง่มุมของ เพื่อน “ก็หนีไม่พ้นเรื่องความรัก (หัวเราะ) ใช้(ชื่อผู้สัมภาษณ์)ต้องเป็นเรื่องแบบนี้เราจะคิดไปคนเดียวมันก็จะ ยิ่งไปกันใหญ่ ก็เหมือนเดิมคะที่ระบาย ไปคุยกับคนที่เราทะเลาะด้วยมันยิ่งจะไปกับใหญ่จ้คะ ก็ต้องไปแบบแชร์ ความคิดเห็นกับเพื่อนว่าเป็นแก แกจะทำยังไง อะไรงี้(40)”

ฟ้ากล่าวถึงแหล่งการช่วยเหลือออนไลน์เป็นอีกแหล่งหนึ่งที่ฟ้าใช้หาคำตอบ วิธีการแก้ปัญหา โดยใช้ วิธีการค้นหา จาก search engine การค้นหาคำจะใช้คำที่ฟ้าคิดว่าเป็นปัญหาอยู่ในขณะนั้น เช่น รู้สึกเศร้า ออกหัก เป็นต้น การค้นหานี้นำไปสู่สังคมออนไลน์ที่สามารถจะโพสต์กระทู้ถามตอบกันได้โดยไม่ต้องมีการ ลงทะเบียน ง่ายต่อการเข้าอ่าน ทางเลือกนี้เหมือนเป็นอีกวิธีที่ฟ้าใช้หาทางจัดการกับปัญหาที่เผชิญอยู่ว่าคน

อื่นๆทำอะไรเมื่อเจอสถานการณ์ที่คล้ายกัน หรือคิดอย่างไร คำตอบที่ได้จากการโพสกระทู้ถามจะมี คำตอบที่หลากหลาย ต่างมุมมอง จากที่ฟ้าได้ใช้เหมือนเป็นโอกาสของการแบ่งปันประสบการณ์ของแต่ละคน มีการแสดงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกัน “ใช่เหมือนเราไปแชร์ประสบการณ์แล้วเขาก็เข้ามาอ่านของเรา เราก็มองไปอ่านของเขาเหมือนกันอะไรก็ค่ะ บางคนก็ยกตัวอย่างของตัวเองออกมา ให้เรา เอ่อ เนี่ยหนักกว่า ...ใช่ค่ะ เข้าข้างเรา (82)”

ประเด็นต่อมาเป็นการมองหา “ไอเอซิส ฟ้าเล่าถึงบุคคลที่ตนจะเปิดเผยเรื่องราวที่ตนเองเป็นทุกข์ คนแรกที่ฟ้านึกถึงคือเพื่อนสนิท “อ้อ เลือกว่าจะคุยกับเพื่อนสนิทค่ะ (2)” ฟ้าอธิบายว่าความสัมพันธ์เป็นเรื่องของ ความรู้สึกใกล้ชิด อยู่ด้วยกันบ่อยๆ “สนิทก็คือแบบ ถ้าเป็น ฟ้า ก็คือเพื่อน รุมเมทที่อยู่มาตั้งแต่ปี 1 คือเลือก ที่จะคุยกับเขาคนแรกเลยอะคะ เพราะส่วนใหญ่อยู่ใกล้ (118)” นอกจากนี้ความสัมพันธ์ ยังเป็นสิ่งที่บอกถึงการรู้จักตัวตนของกันและกัน ไว้วางใจกันได้ “อืมก็ประมาณว่า เหมือนเขารู้จักเรา เขาน่าจะรู้ใจเราที่สุด เพราะว่าเขาสนิทกับเราตั้งแต่แรก แต่เหมือนเราไว้วางใจเพื่อนที่นี้แล้วก็เพื่อนเก่า หนูก็เลยอยากเล่าให้เขาฟัง (110)” นอกจากนี้เพื่อนที่เป็นรุมเมทแล้วฟ้ายังมีเพื่อนสนิทที่รู้จักกันมานานตั้งแต่สมัยเรียนมัธยมปลาย จึง มักจะโทรศัพท์ไปเล่าถึงเรื่องทุกข์ใจให้ฟัง เพราะจะรู้สึกดีขึ้นทุกครั้งถ้าได้คุยกัน “แต่แบบอยากคุยกับเพื่อน มากกว่าเพราะว่าพอคุยกับเพื่อนมันก็ดีขึ้นทุกครั้งค่ะ มันก็ OK มันก็ เอ่อๆอะ อะไรอย่างงี้ค่ะ บางทีก็คุยกับ เพื่อนที่นี้ด้วย หรือโทรไปคุยกับเพื่อนสมัย ม ปลายด้วยอย่างงี้ค่ะ (98)” ถึงจะรู้สึกดีขึ้นแล้วก็ยังอยากให้เพื่อน อีกคนได้รู้เรื่องของตัวเองด้วย “มันก็เหมือนแบบคุยกับคนนี้นั่นก็ดีขึ้นแล้วแหละ แต่เราก็มองให้คนอื่นรู้ด้วย ไม่ เกิน คน สองคนแหละค่ะ ที่สนิทด้วยอะคะ (242)” ด้วยเหตุผลเดียวกัน ฟ้าที่เพื่อนรู้จักกัน และมีความไว้วางใจเมื่อ เล่าเรื่องของตัวเอง “อืมก็ประมาณว่า เหมือนเขารู้จักเรา เขาน่าจะรู้ใจเราที่สุด เพราะว่าเขาสนิทกับเราตั้งแต่ แรก แต่เหมือนเราไว้วางใจเพื่อนที่นี้แล้วก็เพื่อนเก่า หนูก็เลยอยากเล่าให้เขาฟัง (110)”

การคุยกับเพื่อนอาจไม่สามารถที่จะคุยได้ละเอียดทุกเรื่อง หรือสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ในทันที ใน ส่วนที่ฟ้าไว้วางใจมากเพื่อนสนิทที่มีความใกล้ชิดสูงจึงเป็นบุคคลที่สามารถยอมรับความรู้สึกของฟ้าได้ และไม่นำไป เผยแพร่ต่อ “ก็บางเรื่องมันก็พูดไม่ได้ แต่เรื่องที่แบบเราไว้วางใจเขาว่า เขาแบบไม่เชื่อว่าช่วยเราได้ แต่เขาแบบเป็น คนที่รับความรู้สึกเราได้แล้วก็ไม่พูดเรื่องนี้กับใคร (4)”

ประเด็นของการเลือกพึ่งพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฟ้ากล่าวถึงประเด็นนี้ว่า เมื่อเวลาผ่านไป ฟ้ารู้สึกว่าได้ผ่านปัญหาที่ทำให้ทุกข์ใจมาได้แล้ว กลับมีเหตุการณ์ที่กระตุ้นความรู้สึกที่ไม่สบายใจขึ้นมา อีกตอนที่ใช้คอมพิวเตอร์ของตัวเองอยู่ “เหมือนกับไปเล่น เล่นแล้วก็ไปเจอเรื่องเก่าๆ เรื่องอะไรอย่างนี้ รูป หรืออะไรก็ ดูรูปอะไรก็ เปิดคอมอยู่พอดีเลยอะไรก็ (หัวเราะ) (176...ไม่ๆ ค่ะ ไม่ถึงขนาดนั้น แต่แบบ อี้ย มัน สะกิดเราอยู่นิดๆ (182)” ฟ้ากล่าวว่าในเรื่องนี้ตนเกือบจะไม่คิดอะไรแล้ว แต่ยังมีความรู้สึกติดค้างในใจอะไร บางอย่าง ในช่วงเวลานั้นเป็นช่วงหลังจากที่ฟ้ากลับจากการดูงานที่ ชื่อสถานศึกษาแห่งหนึ่งที่มีบริการการ ช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต “คือตอนนั้นเกือบจะปกติแล้ว แต่คือแบบเหมือนยังมีอะไรนิดๆ อยู่ในใจ อยากจะแบบ อยากจะถามอยากจะทำอะไรอย่างงี้ค่ะ พอดี อาจารย์ (ชื่ออาจารย์) แก่เข้ามาพอดี เราก็มอง เลือกรื่องนี้เข้ามา (146)”

ความรู้สึกอัดอั้นตันใจฟ้าจึงเล่นอินเทอร์เน็ตเพื่อลดความรู้สึกคับข้องใจ ในตอนนั้นเองที่ทำให้ฟ้านึก ขึ้นมาได้ว่ามีบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจที่บริการโดยนักวิชาชีพอยู่จึงได้ตัดสินใจใช้บริการ “คือมันอัดอั้น แล้วมันก็หาอะไรทำอะคะ แล้วแบบก็เล่น คอมอยู่พอดี ก็เล่นอ้อ ลองดูดีสิครั้งหนึ่ง อะไรก็ค่ะ ก็เลยลองพิมพ์

ลงไปดู (78)” และบวกกับที่ฟ้ารู้สึกว่าเป็นปัญหาที่หนักที่สุดสำหรับตัวเธอ “คือรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่หนักที่สุดเท่าที่เคยเจอมา (24)”

นักจิตวิทยาจึงเป็นแหล่งที่ช่วยเหลือที่ดี มีความเชี่ยวชาญกับปัญหาของฟ้า “คือ เลือกรื่องที่หนักที่สุดกับคนที่เขาเชี่ยวชาญ จ๊ะ หมายความว่าเขานักจิตวิทยา เขาก็ต้องมีคำพูดหรือสิ่งดี ๆ กลับมาให้เรา (26)” ที่มาของบริการมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ “คือด้วยความที่ว่าสถาบันเขาคือ (ชื่อ ของสถาบันที่ให้บริการด้านจิตใจโดยนักจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต) แคนนี่ก็น่าเชื่อถือแล้วอะคะ นี่แล้ว แล้วยิ่งก่อนหน้านี้ อาจารย์พาไปดูงาน ระบบการทำงาน ระบบเก็บรักษาความปลอดภัยความลับอะไรแบบนี้ดีทุกอย่าง ก็คือเราไว้วางใจ ตั้งแต่ตอนเข้าไปแล้วอะ (186)...คะ ไว้วางใจได้ (188)” เชื่อว่าการปรึกษานี้จะเป็นผลดีกับตัวเอง “อืม ไม่ถึงขนาดนั้นหรอกคะ แต่เชื่อในฝีมือเขา เชื่อในการให้คำปรึกษาของเขาว่าต้องดีแน่ๆ (190)”

นอกจากนี้ฟ้ายัง เชื่อถือในจรรยาบรรณของนักจิตวิทยาผู้บริการว่าเรื่องของตนเองจะเป็นความลับและไม่ถูกเผยแพร่ออกไปสู่ภายนอก “แล้วก็ด้วยความที่เป็นนักจิตวิทยาที่ต้องเก็บเป็นความลับอยู่แล้ว เป็นจรรยาบรรณอยู่แล้ว (51)” นอกจากนี้เพื่อนสนิทและนักจิตวิทยาแล้วไม่เคยมีใครที่ฟ้าเล่าเรื่องความทุกข์ให้ฟัง เพราะไม่รู้จักไว้วางใจเก็บเรื่องนี้ไว้เป็นความลับได้ไหม “ไม่มีอะคะ เพราะว่าเป็นคนอื่น ถ้าไม่ใช่ นักจิตวิทยาเลยก็ ถ้าไม่ใช่เพื่อนสนิทเลยก็ไม่กล้าเล่าอะ เพราะเราไม่รู้ว่าจะไว้วางใจเขาได้ไหม เขาจะเอาเรื่องของเราไปพูดไหม (49)” คุณสมบัติบางประการของการบริการการช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต การแช็ตไม่ต้องพบหน้า ไม่ต้องเปิดเผยตัวตนว่าตัวเองเป็นใคร ช่วยลดความกังวลว่าจะมีใครรู้ว่าเป็นฟ้า “มันก็ดีนะ (ชื่อของผู้สัมภาษณ์) มันเหมือนอย่าง เวบก็เหมือนกัน ไม่รู้จักเรา เราไม่รู้จักเขา (198) ... ถ้าสมมติเขาจะเอาไปเล่าต่อ มันก็ไม่แปลกไม่เป็นไรถ้าเอาไปเล่าต่อ เพราะว่าคนที่ฟังจากการเล่าต่อเขาก็ไม่รู้ว่าคุณนั้นเป็นใครอยู่ดี (200)”

ฟ้าเล่าว่าเรื่องที่ตัวเองลำบากใจหลายอย่างไม่อยากบอกกับครอบครัว เพราะกลัวว่าครอบครัวจะเป็นห่วงและไม่สบายใจมากขึ้นกว่าเดิม ฟ้ารู้สึกเป็นกังวลถ้าคนในครอบครัวทราบว่าเขากำลังเป็นทุกข์ “ถ้าเป็นแม่หรือพี่ชายพี่สาว เลือกรื่องที่จะไม่เล่า กลัวเขาเป็นห่วง ยิ่งแม่ก็จะไม่พูดเลย บางทีก็ ลูกอะ ดูสีหน้าแกก็รู้ แกก็เลยถามว่าเป็นอะไรไหม บางทีก็เล่า บางทีก็เล่าไม่หมด (84) ... กลัวเขาเป็นห่วง กลัวเขาแบบเขายังจะคิดยิ่งกว่าเราอะคะ กลัวแบบ ไม่มีอะไร มันแค่นี้เอง อะไรยังงี้ มันก็ล่าสุดแค่นี้ที่จริงมันมีเยอะกว่านั้น เราคิดเยอะกว่านั้น กลัวเขาคิดมาก กลัวเขาเป็นห่วงอะ (86)” ฟ้าจึงไม่เล่าให้ครอบครัวฟังเมื่อมีความทุกข์ อีกทั้งยังกลัวว่าเพื่อนที่เคยคุยด้วยจะรู้สึกรำคาญใจ “ก็มีอะ แต่แบบไม่ได้เยอะเหมือนแต่ก่อนแล้วคะ (154)... คะ เราก็กลัวเพื่อนไอนี่ด้วย รำคาญ ตัวเราเองก็รู้ด้วย ไม่พูดดีกว่าจ๊ะ เพราะมันไม่ได้มาก ไม่ได้เหมือนเมื่อก่อน (156)”

แม้ฟ้าจะทราบดีว่าความกลัวว่าเพื่อนจะรำคาญเป็นสิ่งที่ตนคิด “กลัว อืม คือ เพื่อนอาจจะไม่รำคาญหรอก แต่คือเราก็ก้าวไปเอง คิดมากไปเอง (158)” และจากการอ่านกระทู้ทางอินเทอร์เน็ต ที่เป็นความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ ที่เข้ามาอ่านก็มีความหลากหลายทางความคิด ซึ่งไม่ได้ช่วยให้ฟ้ามีความกระจ่างต่อปัญหา “แตกต่างกัน ก็คือความคิดหลายคน ทำให้เราก้ เออ มันก็มีหลายความคิด ความคิดเรานั้นไม่เหมือนกันหลายคนจ๊ะ บางคนก็บอกว่าอ้อ เขาหมายถึงแฟนของเราอะคะ อาจจะคิดอย่างงี้ก็ได้นะ เขาถึงโวยวาย เขาถึงอะไรอย่างงี้ ถ้าทะเลาะกัน บางคนเขาก็มาเข้าข้างเราบ้าง บ้างคนเขาก็ไม่ได้เข้าข้างอะไรยังงี้ (50)”

สำหรับประเด็นของบรรยากาศขณะทีพูดคุยกับนักนักวิชาชีพ ฟ้าใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นจำนวน 1 ครั้ง คุณฟ้าได้เล่าถึงความรู้สึกขณะที่ได้มีการพูดคุยถึงปัญหากับนักจิตวิทยาว่าเหมือนตนเองได้รับกำลังใจ รู้สึกว่าตัวเองมีค่า ระหว่างการพูดคุยมีบรรยากาศที่เป็นกันเองแบบ

พี่น้อง “หนูรู้สึกได้ว่า เหมือนพี่เขาจะบอกให้ปลงก็ เหมือนไม่ใช่ปลง แต่มันแบบให้กำลังใจ ส่วนมากจะเป็น ให้กำลังใจ ให้ความรู้สึกว่าอ้อ ทำให้เรารู้สึกมีค่าขึ้นมา เหมือนเป็นแบบที่ที่รักน้องอะไรนั้นคะ มันจะเป็นลักษณะ นั้นเลยคะ (37)”

จากเริ่มแรกที่เข้ามาคุยด้วยความรู้สึกอึดอัดอยากระบาย ยิ่งทำให้ฟ้าอยากเล่าออกมา และ นักจิตวิทยาที่ให้บริการอยู่คอยตอบบทสนทนา และให้กำลังใจไปด้วย “คือเราอยากเล่า แล้วพี่เขาก็แสดงความ คิดเห็นออกมาอย่างนี้คะ แต่พี่เขาก็มีมากกว่าแสดงความคิดเห็น มีให้กำลังใจอะไรอย่างนี้มาด้วย ก็ยิ้มได้อะคะ พออ่านแล้ว (192)” ที่ผ่านมารู้สึกได้พูดคุยกับเพื่อนจะช่วยลดความอึดอัดใจลงไปบ้างแล้ว รูปแบบการพูดคุย ที่ใช้การพิมพ์มีส่วนที่ช่วยให้ฟ้าได้ทบทวนตัวเองในอดีต ถึงความคิดความรู้สึก ฟ้าจึงยังรู้สึกว่สิ่งที่ติดค้างอยู่ในใจยังอยู่ “ลด ลด ค่ะ แต่พอพิมพ์ลงไปมันก็เหมือนหวนขึ้นมาอีกอะไรอย่างนี้คะ มันก็ยังอยู่ ก็ยังอยู่ (152)”

ฟ้าเล่าว่าเป็นโอกาสที่ให้ตนเองได้ระบายอยากเติมที่อีกครั้ง และได้รับคำพูดให้กำลังใจในการใช้ชีวิต ที่มีค่ามากต่อตัวฟ้า “เขาก็บอกว่าเรา เอ้อ เหมือนแบบว่า เราก็ต้องดำเนินชีวิตต่อไปอะไรยัง พี่ก็เป็นกำลังใจ ให้หะ อยากให้เรามีทุกวันอย่างมีความสุข โอ้ยยยย แบบยิ่งใหญ่มาก (214)...คือเหมือนแบบ ฮู้ คนทั่วไปเขาไม่ พูดกัน แล้วเรามาได้ยิน หุ้ย ยิ่งใหญ่ มันก็ทำให้รู้สึกมีค่าขึ้นมาอย่างนี้คะ ฟังแล้วดูตัวเราเองเลย (216)” เหมือนว่าเป็นเพื่อนสนิท ถึงจะไม่เคยพบกันก็มีความรู้สึกไวใจ “คือ เอาๆๆ คำว่า ค่ะ เพราะว่า ”เพื่อนสนิท“ เพื่อนสนิทก็คือแบบไม่ใช่แค่คนที่สนิทกับเราจริงๆ แต่เราคิดว่าเราไปคุยกับคนนั้นแล้วเหมือนเขาเป็นเพื่อนเราสนิทกับเรา เราไวใจเขา เรากล้าที่จะเล่าเรื่องของเราให้เขาฟัง คือเพื่อนสนิทคะ (242) ...ใช่คะ ให้ๆได้คะ ไวใจ เขา (249)”

ด้านข้อจำกัดที่ประสบ ประสบการณ์ในประเด็นนี้ฟ้าไม่ได้กล่าวถึงในการสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2

กวาง วัยรุ่นหญิง อายุ 21 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว พูดคุยเก่งเป็นกันเอง มีการพบปะพูดคุยกันทั้งสิ้น 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นแจ้งรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่องต่างๆไป มีการสัมภาษณ์เก็บ ข้อมูลเบื้องต้น และได้นัดสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 กวางเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อาศัยอยู่หอพักกับเพื่อนสนิท เคยเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 1 ครั้ง ปัญหาที่นำมาคุยกับนักจิตวิทยาเป็นเรื่องความรัก สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์เป็นบริเวณในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีความสงบเงียบและมีความเป็นส่วนตัว วันที่สัมภาษณ์ วันพุธที่ 26 กันยายน 2555 เวลา 13.30 – 14.04 น.

กวางมีความเต็มใจในการให้สัมภาษณ์ ทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่านเพื่อนมาอีกทีและเห็นจากสื่อออนไลน์ กวางได้ติดต่อผู้วิจัยด้วยอีเมลจากนั้นจึงใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อกับผู้วิจัย กวางและฟ้า(ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1)เป็นเพื่อนกัน ในการนัดพบฟ้าผู้วิจัยจึงได้มีโอกาสพบกวางและพูดคุยหา ความรู้สึกกันด้วย กวางสนใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นการปรึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยชิ้นนี้แบบพบหน้า

กวางได้กล่าวถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆที่ผ่านมา รวมถึงเรื่องราวของตนเองว่ามีที่มาอย่างไรจึงได้เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ กวางเล่าถึงตนเองในช่วงเวลาที่เผชิญกับปัญหา กวางกล่าวว่าปัญหาที่เผชิญอยู่ขณะนั้นเกี่ยวกับความรัก ทำให้

ตนรู้สึกได้ว่าเป็นความทุกข์ใจ สับสนและแก้ไม่ตก กวางเป็นคนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเกือบทุกวัน จึงลองหาวิธีการแก้ปัญหาจากทางสื่อออนไลน์ด้วยอีกทาง ไม่ว่าจะหาข้อมูลถึงวิธีการตัดใจ การอยู่ให้เข้มแข็งด้วยตัวเอง และในช่วงเวลานั้นเองกวางได้รู้จักกับบริการให้ความช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการจากการมีโอกาสไปศึกษาดูงานในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จึงเป็นโอกาสให้ในขณะที่กวางได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการนี้ ประเด็นปัญหาที่กวางนำไปพูดคุยกับนักจิตวิทยา เป็นเรื่องความรัก ที่ยังมีความรู้สึกสับสน ไม่กล้าตัดสินใจ โดยที่ปัญหานั้นดำเนินมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว

ประเด็นแรก การมีสัญญาณเตือนรบกวน กวางกล่าวถึงสภาวะของตนในช่วงที่มีความทุกข์ และคิดหมกหมุ่นอยู่กับปัญหาเกือบตลอด รู้สึกเครียด “*คะ ก็เครียดอยู่นะ ไม่มาก เป็นเรื่องที่ต้องให้คิดตลอดเวลาอะคะ (46)*” ความคิดนี้จะวนมารบกวนใจกวาง ถ้ากำลังมีความสุขก็จะไม่ได้นึกถึง พอเผชิญกับความทุกข์กวางก็เริ่มที่จะนึกถึงปัญหาบ่อยมากขึ้น “*ใช่คะ เพราะบางทีมีความสุขก็ทำให้ลืมเรื่องเล็ก มีความทุกข์ก็กลับมาคิดอย่างนี้ มันก็เลยสับสนมาตั้งแต่ก่อนมาคุยกับเพื่อน พอมาคุยกับเพื่อนแล้วก็ใช้ชีวิตอยู่ทุกวัน คิดๆอะไรยังงี้คะ (119)... ใช่คะ เราคิดบ่อย บ่อยขึ้น (121)*” ความคิดที่วนเวียนถึงทุกข์ที่ไม่สามารถหาทางพ้นไปได้นี่เองที่ทำให้กวางแน่ใจว่าสภาพจิตใจแบบนี้เองที่สะท้อนให้เห็นว่าตนเองกำลังมีปัญหา และต้องทำอะไรสักอย่างกับความลึกลับสับสนที่มีเหตุบางอย่างทำให้กวางต้องการเลิกความสัมพันธ์กับแฟน หรืออาจเป็นเรื่องอย่างอื่นที่ยังไม่แน่ใจนัก “*ก็จนแน่ใจคะ ว่าบางทีเราทุกข์มากๆ จนเราแน่ใจว่ามันเป็นความทุกข์จริงๆ บางทีเป็นสิ่งที่เราอยาก บางทีเราเกิดขึ้นอะไรอย่างนี้ มันมีความสุขที่แบบคบกันมาแล้วบางทีเรารู้สึกอยากเลิก บางทีมันก็แปลกว่า อ้อ บางทีที่เรารู้สึกอย่างนี้ มันรู้สึกเพราะอะไร อย่างนี้เราก็อยากรู้ เล่าให้เพื่อนฟังจนกว่าแน่ใจกว่า ว่ามันเป็นความรู้สึกว่า แปลกละ บางทีแบบแฟนกัน ไม่น่ารู้สึกกันอย่างนี้ทั้งที่ไม่มีเรื่องอะไรมากระทบ มีเรื่องคนใหม่มากระทบอะไรยังงี้ ก็เลยมาคุยกับเพื่อนอะคะ (119)*”

ประเด็นการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน กวางได้นำความทุกข์ดังกล่าวไปปรึกษากับเพื่อน ได้ระบายความรู้สึกที่ไม่สบายใจออกไป “*ก็จะคอยปรึกษาเพื่อนๆ เหมือนให้เราได้ระบายบ้างอะคะ แต่ก็ไม่ค่อยได้เล่าเรื่องราวอะไรที่ละเอียดมากหรอกคะ แค่ออให้มีคนคุยด้วย ก็พอละ (22)*” นอกจากนี้ยังอาจมีความเห็นหรือประสบการณ์ของเพื่อนที่กวางจะสามารถนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการเลือกวิธีการแก้ไข ปัญหา “*อ้อ คะ แบบ ถ้าเราได้คุยกะเพื่อน กะคนอื่น เขาก็จะมีแนวทาง อย่างนี้ๆอย่างนี้ หรือเล่า ประสบการณ์ที่เคยเจอคล้ายๆเราให้ฟัง เราก็จะเอาแนวทางนั้นมาประกอบการตัดสินใจอะคะ (58)*”

อย่างไรก็ตามสุดท้ายกวางจะต้องเป็นคนตัดสินใจ “*ก็ตัวช่วยนี้จะ เน้นในเรื่องของให้เราได้พูด อธิบายปัญหาเท่านั้น หรืออาจจะมีความเห็นแนวทางแก้ปัญหบ้าง แต่ในที่สุด เราก็ตัดสินใจเองนะคะ (54)*” กวางเคยหาวิธีการจากแหล่งช่วยเหลือออนไลน์จากการอ่านกระทู้ที่เขียนถึงปัญหาค้นๆกัน โดยคิดว่าอาจมีวิธีที่ดีในการปรับใช้ให้ตนเองไม่รู้สึกจมอยู่กับปัญหา หรือบทความที่แบ่งเป็นข้อๆ สั้นๆ ใช้เวลาอ่านน้อยและเข้าใจได้ง่าย หากกิจกรรมที่ทำให้ตัวเองลืมความทุกข์ “*ก็ปัญหาอะคะ ลองค้นหาคู เมื่อจะมีแนวทางดีๆ ก็อย่างคิดยังไงให้ตัวเองเข้มแข็ง แบบอ่านแล้วให้ตัวเองมีกำลังใจ ไม่คิดในแง่ร้ายประมาณนี้คะ (66)... ใช่คะ แบบอยู่ยังไงไม่ให้ตัวเองเหงาเราก็หาแนวทางมา แล้วก็มาปรับใช้ อยู่กับเพื่อน ไปกินข้าวกับเพื่อนบ่อยๆ ฟังเพลง ส่วนมากก็จะอ่านพวกวิธีการสั้นๆ ง่ายๆ ตัวหนังสือเยอะๆ จะไม่ค่อยอ่านหรอกคะ (หัวเราะ) (68)*”

ประเด็นการมองหา “โอเอซิส” ความรู้สึกทุกข์ใจที่เกิดขึ้นทำให้กวางต้องการผู้รับฟังปัญหา กวางเล่าถึงบุคคลที่กวางเลือกที่จะพูดคุยปัญหาด้วยว่า มีความสนิทสนมกัน คุยกันได้ทุกเรื่อง เพื่อนสนิทจึงเป็น

คนแรกที่กวางนึกถึง “ส่วนมากจะเป็นเพื่อนหะคะ ที่แบบคุยกันได้ทุกเรื่องจริงๆอะคะ อาจจะเป็นแบบที่มันเป็นเรื่องที่ไม่ได้เลยหรือแบบเป็นเรื่องที่แย่มากก็คงเป็นเพื่อนสนิทก่อนคนแรกอะคะ (2)...คะ เป็นเพื่อนก่อนเลยอะคะ (4)” รับฟังถึงปัญหา ได้รับความรู้สึกของกันและกันได้ มีความแนวความคิดไม่แตกต่างกันมาก “กับเพื่อนเนี่ยจะรู้สึกว่าความคิดคล้ายๆกัน กับเพื่อนจะเป็นการรับฟังมากกว่า มากกว่าจะเป็นคำแนะนำ คำปรึกษา ว่ามันเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ เหตุผลเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ (28)”

ส่วนมากคนที่กวางปรึกษาบ่อยๆมักจะเป็น แม่ หรือแฟน กวางพูดถึงความไวใจต่อบุคคลที่เป็นผู้รับฟังนั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาหรือไม่ ปัจจัยที่กวางคำนึงถึงเป็นพิเศษเกี่ยวกับความรู้สึก ทำทีของผู้ฟังจะมีต่อกวางอย่างไร เมื่อได้ฟังเรื่องราวที่กวางเล่าแล้ว “ ก็อาจจะเป็นแม่เป็นแฟนอะไรอย่างนี้คะ (8)...เลือกจากความไวใจ มันขึ้นอยู่กับเรื่องด้วยอะคะ ว่าเรื่องนั้นมีผลกระทบต่อคนที่เราไปคุยด้วยไหม แบบเขาจะมีความรู้สึกกับเรื่องที่เราพูดยังไง (10)” ทั้งนี้ยังมีเรื่องของความไวใจที่มีส่วนในการพิจารณาอีกด้วย “ คนนั้นคนนี่ที่เราารู้สึกไวใจก่อน (124)”

ด้านการเลือกฟังว่ามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต เมื่อกวางทราบว่ามีการให้บริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต จึงเป็นโอกาสที่กวางได้ลงมือจัดการกับปัญหาที่รุมเร้าอยู่ ในเวลานั้นมีอยู่หลายเรื่อง แต่ปัญหาที่กวางทุกข์ใจมากที่สุดเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรัก “มันเป็นความทุกข์ใจของเราด้วยคะ ก็เลยคิดว่าถามนักจิตวิทยาหน่อยแหละ OK แล้วมันเป็นความทุกข์ใจของเราด้วยแหละคะ ที่จริงเราจะเลือกรื่องอื่นก็ได้ เลือกรื่องเรียน เรื่องอาชีพ เรื่องจบไปเราจะไปทำอะไรดี เราไม่ชอบครูเลย (54)” ความต้องการที่จะพ้นไปจากความอึดอัด ลังเลใจ ไม่รู้จะตัดสินใจอย่างไรเป็นแรงผลักดัน “แล้วอีกอย่างหนึ่งคืออยากสบายใจจริงๆ อยากแบบ อยากหลุดความรู้สึกอย่างนั้นหะ อยากสบายใจ (56)”

ปัญหาที่ว่าทำให้กวางสับสนมาเป็นเวลานาน รู้สึกอึดอัดมาหลายวัน “ ก็ตอนนั้นอยู่ในช่วงสับสนด้วยอะ เลยคิดว่าดีเหมือนกัน อึดอัดมาหลายวันและ (83)” นักจิตวิทยาอาจช่วยให้สบายใจขึ้นได้ “เราคิดว่านักจิตวิทยาจะพูดอะไรให้เราสบายใจได้ (58)” เชื่อมั่นในตัวนักจิตวิทยาว่าอาจมีคำตอบหรือวิธีการที่ดี ที่กวางจะนำไปใช้ได้ผล “เขาจะทำยังไง (107)...อืม บางทีแบบ เหมือนเราเก็บมานานใช้ไหมคะ เราควรทำยังไงดี บางทีเพื่อความสบายใจของเรา เราก็คุยกับเพื่อนแล้ว เราใช้เวลากับตัวเองแล้ว กับเขาแล้ว เราอยู่กับเขาดูว่าหลายครั้งที่เรารู้เหมือนจะตัดสินใจ แต่บางทีเราก็ตัดสินใจไม่ได้ แต่แบบบางทีเราอยากถาม อยากถามแบบ ในความคิดของนักจิตวิทยาเขาบางว่า ที่เขาได้เรียนมาอะไรยังไงก็อยากใช้ประสบการณ์ของนักจิตวิทยา...ทางที่ถูกมากกว่า อะไรอย่างนี้ว่ามันน่าจะเป็นแนว...น่าจะเป็นแนวทางที่ทำให้เราคิดได้ มันน่าจะเป็นแนวทางที่ทำให้เราคิดได้ มันน่าจะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง(109)...ใช่คะ ที่ดี ยังไงเขาก็ต้องแนะนำเราดีอยู่แล้ว เราเลยไวใจเขามาก (111)”

กวางพูดถึงลักษณะของช่องทางการให้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตใช้การแชต ทำให้ลดความกังวลของกวางในเรื่องของการถูกตัดสินจากผู้ฟังตรงๆ “ก็ เพื่อนอาจจะตัดสินว่าเราเป็นยังไงอะ แบบว่าหลังจากที่เราเล่าเรื่องราวต่างๆให้เขาฟังแล้ว เขาจะตัดสินว่าเราเป็นยังไง รู้สึกกับเรายังไง หรืออาจจะไปพูดต่อก็ได้ (101)... ใช่แล้วคะเราห่วงความรู้สึกของเขาที่จะมีต่อเราอะคะ (103)”

เนื่องจากไม่ต้องพบหน้า กวางรู้สึกสบายใจและมีอิสระมากขึ้นในการเล่าถึงปัญหา และรายละเอียดปลีกย่อยที่อาจจะทำให้รู้สึกลำบากใจถ้าเล่าตรงๆ แต่ “กล้าที่จะคุยมากกว่าคะ เพราะมันไม่เห็นหน้า (36)...ใช่อยากได้อะไร พูดในเรื่องที่ไม่เคย ไม่เคยที่จะ เรื่องที่บางที บางฉาก บางเรื่องก็ไม่กล้าคุยกับเพื่อนนี้คะ แต่หนู

สามารถคุยได้กับเขา (38)...บอกไปเลยว่าในใจเป็นยังไง (40)” เล่าได้ทุกอย่างเท่าที่กว้างต้องการ “สบายใจเรามากกว่า ยิ่งไม่เห็นหน้าอย่างนี้ ยิ่งในเอ็มใครบอกว่าไม่คุยต่อหน้า ไม่ฟังน้ำเสียง เขาจะไม่พูด เขาจะไม่อะไร หนูไม่เชื่อ ถ้าเป็นหนู หนูสามารถพูดได้ทุกอย่าง (95) ...ปล่อยทุกอย่าง ไซค์ะ (97)”

การพิมพ์ก็ช่วยให้กว้างกล้าที่จะเล่ามากขึ้นอีกด้วย “แต่หนูว่าแบบคุยกันในเอ็มอะ หนูชอบมากกว่า เพราะเวลาพูดกันจากปากยังงี้หนูไม่กล้าพูด คนที่ไม่รู้จักไม่กล้าพูดอะคะ ว่าหนูต้องการอะไร อยู่กับใคร เรื่องราวเป็นยังไง แต่พิมพ์ตัวหนังสือยังงี้ หนูพิมพ์ได้เยอะมาก เลยคุยได้เยอะมาก ก็หนูเลยคิดว่า OK อะคะ (32)” รวมถึงความเชื่อมั่นในจรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่เป็นนักจิตวิทยาในเรื่อง “เขาเป็นนักจิตวิทยา ยังไงเขาก็ต้องรักษาความลับเราอยู่แล้ว (54)”

กว้างพูดเสริมถึงประเด็นที่กว้างใส่ใจเป็นพิเศษในเรื่องของภาพลักษณ์ที่เป็นข้อจำกัดบางประการในการแสวงหาแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจ ถึงความกังวลว่าอาจถูกเข้าใจผิดหรือมองไม่ดีในสายตาคนฟัง “ไซค์ะ เหมือนแบบ บางทีแบบ พูดให้เพื่อนฟังไม่ได้ว่า ไม่กล้าพูดมาก เราทำอะไรให้เขาบ้างอะ เรากลัวเพื่อนคิดว่า เราอะโง่รีเปล่า ทำแบบอะไรให้เขาขนาดนี้ คิดว่า กลัวเพื่อนคิดว่าแฟนเรา เป็นคนงี่เง่าอะไรอย่างนี้คะ คือจะเล่าให้เพื่อนฟังก็คิดว่ากลัวเพื่อนจะมองแฟนเราไม่ดีอะไรอย่างนี้คะ (79)...ไซค์ คือเขาไม่พูดแต่เรากังวล (85)” กลัวว่าจะถูกมองว่าไม่ดี “ก็เรื่องที่เราคิดว่า เราตัดสินใจเองได้ เรื่องที่ดี หรือ ไม่ดี ในสายตาคนอื่น อะคะ (28)...เราจะมองถึงความเหมาะสมด้วย (30)...เหมือนแคร์ภาพพจน์ของตัวเองในสายตาคนอื่นอะคะ กลัวคนอื่นจะมองเราไม่ดี อะไรแบบนั้น (32)” หรืออาจเป็นเรื่องที่ไม่สบายใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่กว้างมักจะคุยด้วย “เหมือนถ้าเกิดเป็นญาติเป็นเพื่อนเป็นพี่ เป็นน้อง เป็นแฟนอะไรยังงี้ เหมือนเราคุยไม่ได้เยอะอะ บางทีแบบเราจะมีเหมือนเรื่องทีแบบ เราไม่กล้าพูด มันเป็นเหตุผลที่สำคัญ เป็นต้นเหตุของเรื่องนี้ แต่เราไม่กล้าพูดกับเพื่อน กับแม่ อะไรยังงี้ (75)”

สำหรับบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ กว้างได้ตัดสินใจที่จะเปิดเผยปัญหาของตนแก่นักจิตวิทยาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต บรรยากาศของการสนทนาเป็นการเปิดโอกาสให้กว้างได้เล่าระบายความรู้สึก “ไซค์ะ ตอนคุยเหมือนได้ระบาย เหมือนพี่เขาพูดให้เราคิดด้วยอะไรยังงี้คะ เราคิดว่าโอเคแล้ว”

ในช่วงแรกๆกว้างเล่าว่าตัวเองยังรู้สึกเกรงๆและยังไม่กล้าเล่าเรื่องมากนัก แต่เมื่อได้คุยกันสักพักก็คุ้นเคยกันมากขึ้น “ตอนแรกก็เขินๆนะ ไม่ค่อยกล้าคุยมากเท่าไร ก็เอาประเด็นปัญหาหลักๆมา แล้วก็คุยดูเหมือนยังไม่สนิทใจอะ พอคุยสักพัก เหมือนได้ระบายสิ่งที่อยู่ในใจออกมาได้มากขึ้น อาจจะมากกว่าตอนคุยกะเพื่อนด้วยซ้ำ (89)” ก็ทำให้กว้างที่อดอัดกับปัญหา รู้สึกโล่งใจขึ้น “ก็รู้สึกดีนะคะ เหมือนได้ปล่อยอะไรที่มันติดอยู่ในใจออกไปอะคะเหมือนได้ระบาย โล่งไปเลยอย่างน้อยเราก็ได้บอกออกไปว่าเรารู้สึกยังไง เป็นยังไง ณ ตอนนั้น (105)” ขณะที่การสนทนาดำเนินไปกว้างได้บอกถึงความรู้สึกที่มีต่อบรรยากาศการสนทนาว่ารู้สึกปลอดภัยที่จะเล่าในสิ่งที่ตนเองคิดและรู้สึกได้อย่างแท้จริง “ปลอดภัย คือรู้สึกปลอดภัย อบอุ่น รู้สึกว่าเราได้ระบาย เราโล่งอะไรยังงี้คะ เราไม่ต้องไปคิดทีหลังว่า เราคุยไปแล้ว แล้วผลต่อไปหลังจากที่เขาฟังเรื่องเราแล้ว เขาจะรู้สึกยังไงกับเรา เหมือนพูดกับเพื่อนนี่ พอพูดไปแล้วเราก็คอยพะวงว่าอยู่ด้วยกันทั้งวันอย่างงี้เพื่อนไม่รู้จะคิดยังไงกับเราหลังจากที่เราเล่าเรื่องนั้นไปแล้ว เขาจะคิดว่าเราเป็นคนคนโง่โง่ไหม เขาจะคิดว่าเราเป็นคน เป็น ... ผู้หญิงไม่ดีไหม เขาจะคิดว่าเราเป็นคนไม่ดีไหม (83)” ไม่รู้สึกว่าถูกตัดสินจากสิ่งที่คิด หรือได้ทำไปแล้ว “เราไม่รู้สึกอย่างนั้นเลยคะ เราไม่คิดด้วยซ้ำว่าเราจะรู้สึกกับเรายังไง เราไม่คิดว่าเขาจะตัดสินใจเรายังไง เราก็ดูไปเลยเรื่องอันนั้น อันนี้ ที่เราไปทำมา ที่เราเคยทำมา ที่เราเคยทำให้เขา ที่เขาเคยทำให้เรา ที่เขาทำกับเรา เราทำ

กับเขาอะไรอย่างนี้ สามารถพูดให้เขาเข้าใจได้ว่าเรื่องที่คับข้องใจอยู่ตอนนี้มันมีเรื่องอะไรบ้างก่อนหน้านี้ อะไรอย่างนี้ เราสามารถพูดได้เลยโดยไม่คิดว่าเขาจะรู้สึกยังไงกับเรา (87) ...เติมที่เลยคะ (89)”

กวางเล่าว่าตัวเองได้เล่าเรื่องราวของตนเองได้มาก “มาก มากเลยคะประมาณ เล่าให้เพื่อนฟัง ประมาณ 30% แค่อยาก แค่อยากบอกเฉยๆว่าความรู้สึกของเราตอนนี้ เป็นยังไง อึ้ย อยาก ออยากอย่างนี้ๆ อะไรนี้ แต่พื่อนักจิตวิทยา เต็มร้อยเกือบเต็มร้อยอะคะ 90 – 99 อะไรยังงี้ (99)” กวางคิดว่าสิ่งที่ทำให้ตนเล่าได้ เยอะมากกว่าที่ไม่ได้พบหน้ากัน การเปิดเผยเรื่องราวของตนเองจะไม่มีผลต่อตัวเองหลังจากที่ได้เล่าออกไป “อาจจะไม่เห็นหน้าด้วยอะคะ ไม่รู้ว่าเป็นใคร ไม่มีผลต่อชีวิตเรา เขาไม่ได้มาคิดมาตัดสินว่าเราเป็นยังไงด้วย เขาทำให้เราวางใจอะคะ ไม่พูดตัดสินเรา (91) ...จำไม่ได้อ่า มันนานมากแล้วคะ รู้แต่ว่าความรู้สึกมันบอกว่า วางใจ (93)”

ในจังหวะที่กวางรับรู้ถึงการคลี่คลายความทุกข์ร่วมกับนักจิตวิทยา มีจังหวะที่กวางรู้สึกได้ว่าคำพูดหรือ คำถามของนักจิตวิทยาตรงกับที่กวางรู้สึกอยู่ลึกๆในขณะนั้น “จริงคะ จริงมาก แบบว่าโดน (50)...เข้ากับ ความรู้สึกเรา (52)” รับรู้ถึงสิ่งที่กวางกังวลอยู่ลึกๆในใจ ที่ยังทำให้ลังเล “ยังงี้ ตอนที่พูดกับนักจิตวิทยาได้ เพราะเขารู้ว่าเรื่องนี้มันเกิดจากสิ่งที่เรากำลังจะพูดต่อไปนี่อะไรยังงี้คะ เหมือนเขาแบบ เขาพูดอะไรมาอย่างนี้ แบบจิตใจเราเลย (75) จี๊ดใจ เหมือนกับว่า เหมือนกับแบบ เหมือนเขา(แฟน)ทำให้เราทุกข์อะไรยังงี้ แต่เราก็ก ไม่กล้าเลิกกับเขา กลัว เป็นห่วงเขา ว่าเขาจะอยู่ยังไง เขาจะเรียนต่อไหม เขาจะทำอะไรเพื่อตัวเองไหมอะไร อย่างนี้ เพราะทุกอย่างเราเป็นคนกำกับ ฮี๊ด อย่างนั้นดิ อย่างนี้ดิ เขา(นักจิตวิทยา)ก็จะพูดขึ้นมาแบบ เรา เรา จะทำอะไรอย่างนี้เพื่อ...เพื่ออย่างง้อ... (77)”

คำถามของนักจิตวิทยาที่ชวนให้กวางทบทวนถึงความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริง ให้กวาง เข้มแข็ง “แต่ถ้าคุยกับนักจิตวิทยา เขาจะแบบถามเรามากกว่า ว่าความต้องการของเราที่จริงหนะเป็นยังไง เหมือนเขาพูดให้เราเข้มแข็งก่อนหนะคะ ถ้าใจเราเข้มแข็งก่อน เหมือนเราจะคิดได้ ทำได้ (28)” จากนั้นจึง นำไปสู่การค้นพบการตัดสินใจต่อปัญหาที่กำลังเผชิญ “คะได้สบายใจ ได้เข้มแข็งขึ้น บางทีเราคิดไม่ได้ว่าเรา แบบ เรามีคนอื่นที่รักเรามากกว่าเรา ที่ตัวเอง ที่ตัวเอง ควรรักตัวเองอะไรอย่างนี้ บางทีเราก็กกลับมาคิดว่าถึง เราจะตัดสินใจว่าจะอยู่กับเขา เขาทำให้เรามีความสุขก็จริง แต่มันมีความสุขมากกว่าอะไรอย่างนี้ เออเราก็ก กลับมาคิดว่าไม่มีเขา เขาก็ไม่ทำให้เราเจ็บใจใหม่ ถึงแม้เราเศร้าแค่แบบเดียวอย่างนี้ เราก็กต้องกลับมาเข้มแข็ง ทำเพื่อตัวเองอะไรอย่างนี้ (66) ...ได้แง่มุมใหม่ๆ (68)”

กวางเล่าถึงประสบการณ์ที่ตนเองเกิดความชัดเจนกับในเรื่องราวที่เป็นปัญหาของตนเองมากขึ้น จัดการกับความลังเลใจในตอนแรกก่อนจะเข้ามาคุยได้ “แน่ชัดกับตัวเองมากขึ้นว่าสิ่งที่เราจะเลือกว่าสิ่งที่เราจะ เลือก ว่า ทุกข์มากๆๆ เหมือนกับเราถ้าเกิดไม่มีเขาเราจะทำเพื่อตัวเองได้เติมที่อะไรยังงี้ ไม่มีความทุกข์เลย อะไรยังงี้ มันจะ มันจะเอนมาหาตัวเอง (72)” เมื่อกวางรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจนแล้ว กวาง สามารถตัดสินใจเลือกคำตอบให้กับปัญหาของตัวเองได้ว่าจะทำเพื่อตัวเอง ให้ตัวเองออกจากความทุกข์ ภาวะ ใจที่คลี่คลายลงนี้กวางเล่าถึงความรู้สึกเหมือนทำให้สดชื่นขึ้น สิ่งที่ดีชัด ติดค้างอยู่ที่ดีขึ้น “คลี่คลายใจจะ ตอนแรกเหมือนมันมีปมอยู่ ยังไงดี จะไปซ่ายไปขวาอะไรยังงี้ พอคิดได้เหมือนเราจะเลี้ยวมาทางที่ดีแล้ว อะไร ยังงี้ เราจะเลี้ยวมาหาตัวเองแล้ว อะไรยังงี้ เหมือนมันดีขึ้นถึงเรายังไม่ตัดสินใจ แต่เรารู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดที่เราจะ เลือกคืออะไร (70)” “Refresh ละกันคะ (หัวเราะ) (113)... ก็เหมือนกะเรากด Refresh คอม อะคะ เพื่อ หวังให้คอมมันไวขึ้น ดีขึ้นกว่าเดิมอะคะ ประมาณนี้ (115)”

ประเด็นด้านข้อจำกัดที่ประสบ ด้วยรูปแบบของการบริการจึงจำเป็นต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน นักจิตวิทยาเพื่อให้บริการ การเข้าใช้บริการครั้งต่อไปจึงอาจไม่เจอนักจิตวิทยาคนเดิม “ถ้าเกิดว่าเราได้มาคุยอีก เหมือนกับว่าเขาได้รู้เรื่องเราไปแล้ว เขาจะให้คำปรึกษาเราได้อีก เขาก็บอกว่า เอออย่างไรมาคุยกับพี่นะ ช่วงนี้ ช่วงก็โหมงๆอะไรยังงี้ เราก็ก็นึกคิดไว้ละ วันหลังเราจะเข้ามาคุยเวลานี้ เราอยากคุยกับเขา (103)”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3

แอน วัยรุ่นหญิง อายุ 21 ปี รูปร่างท้วม ผิวขาว พูดคุยเก่งเป็นกันเอง มีการพบปะพูดคุยกันทั้งสิ้น 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการนัดสัมภาษณ์ แจ้งรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล พูดคุยถึงเรื่องทั่วไป ครั้งที่สองจึงเป็นการนัดขอสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อาศัยอยู่กับครอบครัว แอนเคยเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 4-5 ครั้ง ปัญหาที่นำมาคุยกับนักจิตวิทยาเป็นประเด็นเรื่องความรัก สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์เป็นร้านกาแฟแห่งหนึ่งที่มีความสงบเงียบ และมีความเป็นส่วนตัว วันที่สัมภาษณ์ วันพุธที่ 16 ธันวาคม 2555 เวลา 13.35 – 14.16 น.

แอนเต็มใจให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่านเพื่อนมาของแอน เพื่อนของแอนจึงเป็นคนให้เบอร์โทรติดต่อกับผู้วิจัย จากนั้นจึงมีการใช้โทรศัพท์ 1-2 ครั้ง คุยติดต่อเพื่อทำความรู้จักกัน ผู้วิจัยได้ขออนุญาตติดต่อกับแอนผ่านทางโทรศัพท์มือถือเพื่อขอสัมภาษณ์แบบพบหน้า และแอนมีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลโดยการพบหน้ากัน แอนได้เล่าถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆที่ผ่านมา รวมถึงเรื่องราวของตนเองว่ามีที่มาอย่างไรจึงได้เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ สภาวะจิตใจของแอนที่เต็มไปด้วยความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ท้อแท้ ความพยายามในการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง จนถึงตอนที่แอนได้พูดคุยกับนักจิตวิทยาโดยการแชตผ่านทางอินเทอร์เน็ต ประเด็นปัญหาที่แอนนำไปพูดคุยกับนักจิตวิทยา เป็นเรื่องความรัก ที่ยังแก้ไม่ตก ก่อนหน้านั้นแอนเคยปรึกษาเพื่อนและการครุ่นคิดด้วยตัวเองมาแล้ว

ประเด็นแรก เกี่ยวกับการมีสัญญาณเตือนรบกวน แอนได้ย้อนเล่าถึงสภาวะที่เกิดขึ้นกับแอนขณะที่เผชิญกับความทุกข์ในใจ รู้สึกไม่มีความสุข แวนคิดเกี่ยวกับปัญหาบ่อยๆ อย่างควบคุมไม่ได้ “แต่ว่าพอแวบหนึ่งที่เหมือนมันอยู่เฉยๆคนเดียว หนูก็จะผุดขึ้นมา คือหนูอยู่ไม่ได้ ไม่มีมีความสุข (74)” คิดไม่ตก ลังเลหาข้อสรุปให้กับตัวเองไม่ได้ “มันไม่เคลียร์ คือแบบ ไอ้อีกใจก็ เหมือนเรื่องใช้กับไม่ใช่ก็แล้วกันคะ ใจก็คือแบบ ใช้พอมาคิดอีกที ก็หรือไม้อะ หรือมันก็ไม่ใช่ มันหาตรงกลางหรือมันหาข้อสรุปไม่ได้ จริงๆแล้วใจเรามันเป็นยังงีอะไรยังงี้ (20)”

แอนเล่าถึงความรู้สึกเครียด การใช้ชีวิตไม่เหมือนเดิม มีเรื่องให้ต้องคิดอยู่ในใจตลอด พยายามแสดงออกมาว่าตนเองไม่ทุกข์ร้อน “คือแบบ เหมือนมันอยู่นิ่งๆไม่ได้สักวันอะคะ มันมีเรื่องเครียด เครียดทุกวัน แบบช่วงนั้นเลยคะ ช่วงนั้นเครียดทุกวันเลย ชีวิตหนูเหมือนไม่ปกติเหมือนเดิม ไม่ได้มีความสุข เฮฮาไปกับเพื่อนเหมือนเมื่อก่อน (72)...คือ ถึงจะหัวเราะยังงี้หนูมีเรื่องคิด มีเรื่องเครียดตลอดในใจ ถึงหนูจะเฮฮาไปกับเพื่อนก็จริง (74)” และรู้สึกหมดหวัง ท้อแท้ ไม่สามารถหลุดพ้นจากความทุกข์ที่มีอยู่ คิดว่าตนเองจะต้องอยู่กับความทุกข์นี้ไปตลอด “ใช่คะ เหมือนว่าหลุดไม่ได้แล้วแบบจากชีวิตนี้ แบบคงจะหลุดไม่ได้ คงต้องอยู่กับทุกข์แบบนี้ตลอดไป (76) ...หนูยังคิดว่าไม่มีทางออกแน่เลย ทำอะไรก็ไม่ได้ (78)”

ต่อมาการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน แอนารู้สึกถึงความหนักอึ้งที่อยู่ในใจจะใช้เวลาพิจารณาปัญหาของตนเองก่อน ถ้ารู้สึกยังไม่สบายใจขึ้นจึงเลือกที่เล่าให้คนที่รู้จักฟัง โดยหวังว่าจะมีมุมมองใหม่ๆเกิดขึ้นและอาจช่วยแอนได้ “ตอนนั้นพยายามคุยกับตัวเองก่อน ว่ามันยังงัยถ้าหากคำตอบให้ตัวเองไม่ได้ หรือหนูแบบยังสับสนปัญหาตรงนี้อยู่ ก็อาจจะไปหาคนนั้นเพื่อที่จะคุยด้วยได้ เมื่อเขาอาจจะมองเห็นปัญหาของหนู (18)” คนรู้จักที่แอนได้กล่าวถึงจะเป็นเพื่อนที่สนิทด้วยมากพอที่จะเปิดเผยปัญหาให้รู้ได้

ประเด็นการมองหา “โอเอซิส” แอนเล่าว่า คนแรกๆที่แอนนึกถึง จะเป็นเพื่อนสนิท “คนแรกที่เราน่าจะไปหาอะหรือคะ ก็เป็นเพื่อนสนิท (30)” แอนกล่าวถึงบุคคลที่ตนจะนึกถึงเมื่อตนเองต้องการปรึกษาหรือเล่าให้ฟัง ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมว่าใครที่เหมาะสมจะคุยเรื่องทุกขใจนี้ได้ “นี่ก็ถึงว่าใครดี มองว่าใครดีที่เราคุยกับเขาได้เรื่องของเราจ๊ะ (2)” เลือกตามแต่ประเด็นของปัญหา รู้และเข้าใจปัญหานั้นๆ ใจที่จะเก็บเรื่องที่น่าไปคุยด้วยเป็นความลับ และให้ความรู้สึกที่ดีเมื่อคุยด้วย “คือแล้วแต่เรื่อง แล้วแต่เรื่องนะคะ แล้วก็เรารู้เรื่อง หมดจ้ะ เราสมควรโดดเข้าหาใคร ก็จะเป็นแบบคิดต่อไปว่าควรเป็นใครที่ไว้ใจได้ หรือแบบเราคุยด้วยแล้วคงรู้สึกดี อะไอย่างนี้คะ หรือแบบเขาเก็บความลับได้ (4)” รู้จักตัวตนของกันและกันเป็นอย่างดีทั้งแอนและผู้รับฟัง “ก็คิดว่าเขาคงรู้จักตัวเราอะคะ รู้จักตัวเราด้วยอะไรหลายๆอย่าง(14)” วางใจที่จะเข้าไปคุยด้วยอยากฟังความคิดเห็นของคนๆนั้น ใจไว้ใจได้เมื่อเล่าเรื่องที่ไม่สบายใจให้ฟัง “...สะดวกขึ้นด้วยแล้วก็อยากฟังความคิดของเขาด้วย แบบไว้ใจเขาด้วยคะ สบายใจที่ถ้าเราคุยกับคนนั้น (16)”

ด้านการเลือกฟังพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต แอนเล่าถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าแอนได้เล่าให้เพื่อนฟัง เพื่อขอความเห็นต่อปัญหาของตนก็พบว่า แม้นตนเองจะยอมรับในสิ่งที่เพื่อนพูดแต่ก็รู้สึกขัดแย้งอยู่ในใจ “เหมือนเพื่อนก็ พูดมาเหมือน อ้อใช่ พูดในสิ่งที่เราเล่าไปแล้วเขาก็พอจะรู้เรื่องนี้แล้วจ้ะ ก็เหมือนว่ามันก็ใช่ที่เพื่อนบอกมา พอเพื่อนพูดยังก็เหมือนตัวหนูต่อต้านว่า ก็ไม่ได้อะ ก็ทำแบบนี้ไม่ได้อะ (34)” เป็นเรื่องยากที่แอนจะยอมรับและยังฝืนบอกตัวเองอย่างที่ตนเชื่ออยู่ถึงจะทราบดีว่าเพื่อนพูดได้กระจ่างในเรื่องที่แอนคิดอยู่ก็ตาม “... คือเหมือนชัดๆให้เราเห็น เห็นตัวเราเองในแบบที่เราไม่รู้แต่เวลา แบบ แบบ เหมือนเราพยายามแบบ เหมือนหลอกตัวเองอยู่นิดๆ ว่าไม่นะ คงไม่เป็นอะไรอย่างนั้น ขนาดนั้น แต่เพื่อนก็จะบอกว่า มันเป็นแบบนี้เหมือนเพื่อนบอกทะเลอุปโรรง คือมันใช่ แต่เราแค่... เหมือนปิดบังไว้นิดๆจ้ะ ว่าไม่ใช่เหมือนเราจะฝืนตัวเอง ... (38)” ยิ่งกลับมาคิดมาก ลังเลไม่รู้จะแก้ปัญหากจากจุดไหน เหมือนกลับมาติดอยู่ที่เดิม “มันก็เหมือนกลับให้เรามาติดกับตัวเองอีก (44)... ประเด็นเดิม ว่าเพื่อนเราก็กังมอมแบบนี้เลย ที่จริงมันก็เป็นเรื่องแบบนี้แหละ (46)...”

แอนรับรู้ถึงความรุนแรงของปัญหาต่อตัวแอนว่าเป็นปัญหาที่หนัก “เป็นเรื่องที่คุยกับเพื่อนนี้อยู่เลยคะ พอติมันเป็นเรื่องที่อยู่ในชีวิตหนูตอนนั้นพอดี(62)... หนูคิดว่ามันเป็นปัญหาที่หนักมากสำหรับหนูในตอนนั้นแหละคะ (64)” ส่งผลให้แอนอึดอัด คับข้องกับปัญหาที่รบกวนจิตใจ “ก็มีอะไรก็คิดอยู่ว่า จะดีไหม บางทีหนักมากเลยนะเรื่องนี้ หรืออะไรยังงี้ หรือเราจะไม่ให้คนอื่นรู้ดี มันก็เป็นเรื่องแบบนี้ มันก็หนักอยู่ ถ้า ...ถ้าหนูคิดว่า หนูไม่ได้พูดอะไรกับใครเลย หนูก็คงจะอึดอัดกว่านี้ มันก็หาทางออกไม่ได้ หนูก็ปวดหัวอยู่อย่างนี้ (28)”

ความรู้สึกที่อึดอัดต่อปัญหาและความคับข้องเมื่อได้ปรึกษาเพื่อนแต่ยังคงหาทางออกให้กับตัวเองไม่ได้ บีบคั้นแอนมากยิ่งขึ้น จึงได้ตัดสินใจใช้บริการการความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต เพื่อหาคำแนะนำทางออกให้แก่ปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ “ก็คิดอย่างนั้นด้วย ก็ตอนนั้นมีปัญหาด้วย ก็เลยเล่าก็เล่าแล้วหนูก็อยากรู้ด้วยว่าพี่เขามีคำแนะนำ หรือว่าเราจะคุยกับเขายังงัย (147)” เหนหวังว่าจะมีคำตอบให้กับตัวเอง “หวัง ก็หวังอะคะ หวังว่าหนูจะตอบคำถามของตัวเองว่าทำยังไงต่อไปดี (80)” อาจเป็นคำตอบที่ช่วยสะท้อนให้เห็น

มุมมองที่ต่างออกไปจากเดิมได้จากคนที่ไม่รู้จักแอน “แล้วก็หนูอยากให้คนที่แบบ มันเหมาะมากเลยตรงที่
 เขาไม่รู้จักหนู เหมือนหนูอาจจะได้เห็นอีกมุมหนึ่งที่คนอื่น ที่เขาไม่รู้จักหนูสะท้อนมาให้หนูอะไรล่ะ (64)”
 เป็นไปได้ที่อาจได้รับความจริงมากกว่าเมื่อคุยกับคนไม่รู้จักกัน สิ่งที่ต้องการในเวลานี้คือ การได้รับความเป็น
 จริงมากกว่าคำปลอบโยน “มันก็ เพราะว่าบางที่เราคุยกับเพื่อนก็ได้มองอีกมุมหนึ่งนะ อะไรแบบเหมือนได้เจอ
 ความจริงมากขึ้น เพื่อนอาจจะใช้เราเป็นเพื่อนกัน อืมคำพูดปลอบโยนหรืออะไรอย่างนี้มากกว่า มากกว่าความ
 จริง ตรงที่คนไม่รู้จักเขาพูดมา ...(66)” และการไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ยิ่งทำให้แอนกล้าบอกเล่าเรื่องราวของตน
 ได้ที่แม้แต่เพื่อนสนิทยังไม่กล้าเล่า “หนูก็มันใจอย่างหนึ่ง ว่ายังไงเขาก็คงไม่รู้จักเรา เราเล่าอะไรไปถึงแบบ
 อย่างบ้างที่อย่างบางเรื่องเรื่องหนูยังไม่กล้าเล่าขนาดนี้เลยนะคะ กับเพื่อนสนิทอะนะคะ (122)”

ด้านบรรยากาศขณะพูดคุยกับนักนักวิชาชีพ แอนเล่าถึงประสบการณ์ในการใช้บริการการ
 ช่วยเหลือด้านจิตใจ 4-5 ครั้งที่ได้เข้าใช้บริการเป็นประจำต่อเนื่องกัน จนแอนสามารถจัดการกับปัญหาที่
 เผชิญจนจบ แอนเล่าถึงบรรยากาศของการพูดคุยที่ได้เปิดเผยเล่าเรื่องของตนเองมากเท่าที่ต้องการ “ได้ๆ ได้
 หมดกว่า หนูอาจจะคุยกับเพื่อนได้ 75 แต่หนูคุยกับพี่เขาได้แบบเต็มร้อยจริงๆ หนูว่า มันอาจจะมีความตรงที่
 แบบ เราก็อธิบาย ไม่กล้าบอกกับเพื่อนเราหมด พอพูดไปหมดต้องว่าแน่เลยอะ ต้องแบบ กลัว ไม่อยากบอกหมด
 อะไรยังงี้ (124)... ใช่มั้ย ก็คือแบบรู้สึกว่าเป็นเพื่อนเราด้วย (126)” เต็มใจที่จะเปิดเผย จนถึงรายละเอียดเรื่องราว
 ที่แอนไม่เคยเล่าให้เพื่อนฟัง ไม่ต้องกังวลถึงภาพลักษณ์ของตัวเอง “คือเล่าสิ่งที่เพื่อนยังไม่รู้ อาจจะไม่รู้ในจุด
 เล็กๆ น้อยๆ คือหนูเล่าหมดเลยให้เขาฟัง ที่เพื่อนยังไม่รู้ (128)...ทุกอย่าง เหมือนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอะไรอย่าง
 นี้ทั้งหมด แต่บางอย่างเหตุการณ์หนูก็เล่าให้เพื่อนฟังทั้งหมด เพราะถ้าเล่าหมดก็คง มีเรื่องอะไรนะ เพื่อน
 อาจจะรับไม่ได้ (130)” เข้าใจกันแม้ไม่ได้พบหน้าหรือได้ยินเสียงของกันและกัน “เจอหน้าหนูก็คิดว่ามัน
 อาจจะดี แต่บางทีก็ความรู้สึกของเราจะไปแบบ เหมือนแสดงให้เขาเห็น เราก็อาจจะได้มากกว่านี้ แต่พอมาคุย
 แฉ่ต หนูก็คิดว่ามันอาจจะ พี่ที่เราคุยด้วยมันอาจจะไม่มีแบบ เหมือนมันอาจจะรู้สึกดีน้อยกว่าการคุยแบบพบ
 หน้า อาจจะเข้าใจกันยากกว่าการคุยกับหน้า แต่พอจริงๆ มันก็ไม่ใช่ มันก็รู้สึกดีได้ เรารู้สึกว่าสัมผัสได้จากแฉ่ต
 ด้วย ที่มันเป็นเรื่องธรรมดาไม่มีการคุยเสียงอ่อน เสียงอะไร (120)”

การสนทนาระหว่างนักจิตวิทยาและแอนได้ร่วมสำรวจและจัดการปัญหาด้วยกัน “คือ เหมือน...เขา ให้
 คำพูดอะไรที่พูดกับหนู เหมือนประมาณให้หนูทบทวนตัวเอง หนูก็คุยกับเขาเหมือนค่อนข้าง งงๆ หนูก็เล่าอะไร
 ของหนูไปเรื่องยังงั้นนะ แต่ว่าเหมือนที่เขาแบบจับจุด พี่เขาก็จะพูดกับหนูมาประมาณว่า “ยังไงแน่แล้ว
 ตอนนี สภาวะไหน ยังไง จริงๆ แล้วเราต้องการอะไรความจริงอะ” มากกว่าที่หนูจะไปบรรยายกับเพื่อน โดย
 บางที่อาจจะไม่มีจุด ไม่มีเรื่องขนาดนี้ (68)”

การทบทวนอย่างถ่วงถ้ ทำให้แอนนึกถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ต้องการจริงๆ จากใจของตนเอง ที่ไม่
 สามารถไปด้วยกันได้ ให้แอนได้อยู่กับความเป็นจริงตามที่เกิดขึ้น “เหมือนยังไง คำพูดแบบว่า เหมือนยังงั้นอะ
 คะ ประมาณว่าให้หนูแบบ ประมาณคิดประมาณนี้ ให้หนูแบบทบทวนตัวเองให้ดี ว่าที่ความจริงมันเป็นแบบนี้
 เหมือนให้หนูอยู่กับความจริงที่มันเกิดขึ้นจริงๆ อะอะไรประมาณนี้ (83)” จนถึงจุดที่แอนเห็นรอยแยกที่ทำให้ส่งผล
 ใจอยู่ ความเชื่อของแอนที่คิดถึงแต่ความรัก และปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้แอนตัดสินใจเรื่องราวของตัวเองได้
 “มันค่อยๆ ซัดขึ้นแล้วมันก็เหมือนกับ ไปโดนระหว่างทางตรงนี้แหละ อ้อใช่ ถึงคุยต่อไปมันก็ มันก็ค่อยๆ ซัดขึ้น
 แต่เหมือนเป็นประโยชน์คนนี้อยู่ดีที่ว่า (154) อืม ตอนที่หนูเล่า หนู หนู เชื่อจริงหรือคะ ประมาณว่า คนรักกันเขา
 ทำยั้งนี้กันหรือ คิดดีๆ นะ (156)... จากๆ ที่เราคิดมันมีแต่ ความรัก ความรัก (158)”

เมื่อตัดสินใจได้แล้ว แอนจึงได้คำตอบให้กับตัวเอง หลุดจากความทุกข์ที่ดูเหมือนจะสิ้นหวังที่ไม่สามารถพ้นไปจากความทุกข์นี้ได้ “อืม ใช่อ่ะ เราเป็นแบบนี้ไม่ได้แล้วนะ เราเจอคำตอบกับตัวเราแล้วอ่ะ ถึงจะรู้สึกอย่างไรก็แล้วแต่ แต่มันมีทางแล้ว มันไม่เหมือนทางตันแบบตอนแรกที่หนูคิดว่ามันจะติดกับหนูไปตลอด (92)” ได้รับคำตอบให้กับตัวเองอย่างชัดเจน เหมือนได้ลืมตาตื่น “ชัดเจนขึ้นนะคะ เหมือน ลืมตาขึ้นมาอ่ะ สว่างเลยอ่ะที่ยังงั้นเลยอ่ะ (112)”

การแสวงหาความช่วยเหลือทางอินเทอร์เน็ตนี้แอนระบุว่าเป็นการได้รับกำลังใจที่คาดไม่ถึงอีกด้วย จากตอนแรกที่ต้องการเพียงทางออกของปัญหาเท่านั้น “เขาคูยให้แบบขนาดนั้นเลยนะคะ จนหนูแบบรู้สึกเหมือนการช่วยเหลือให้กำลังใจหนูเลยอ่ะ (114)” รับรู้ถึงการประคับประคองให้กำลังใจจากนักจิตวิทยา แอนอธิบายว่าเป็นความรู้สึกชุ่มใจ “หนูรู้สึกว่ ที่หนูคุยแชตหะคะ หนูก็จำคำพูดไม่ได้ แต่หนูรู้สึกว่า เวลาช่วงที่คุย เหมือนพี่เขาพิมพ์ตอบกลับมา กับปัญหาที่หนูถามไปยั้งี้ หนูจะรู้สึกเหมือนแบบว่า อืมอืม...มันมี เหมือนพี่เขาให้กำลังใจยั้งี้ เหมือนมันชุ่ม ชุ่ม ชุ่ม ชุ่มใจอะไรยั้งี้ หรือ แบบนี้หรือ อ้อจริงแล้วก็เป็นแบบนี้้อะไรยั้งี้ (87).....มันชุ่มใจ หนูบอกไม่ถูก ว่ามันใช่ อะไรแบบนี้ เหมือนหนูค้นพบคำตอบที่หนูมีจริงๆ แล้ว อยู่ในใจ ที่พี่เขาเหมือนเอาจุดนี้ มาให้หนูรู้สึกแบบนี้ได้ (88)”

สิ่งที่แอนต้องการมาโดยตลอด “คำตอบ” ที่นำไปสู่สภาวะทางจิตใจที่เบา สบายใจมากขึ้น “คะ แอนอยากตั้งชื่อว่า คะ ” คำตอบ“ (163 ...คือสิ่งที่หนูต้องการอยู่แล้ว คำตอบคืออะไรจริงๆ...(165)” การได้คำตอบให้กับปัญหาของแอนและกำลังใจทำให้รู้สึกเป็นเหมือนกับการรักษา เยียวยาแอน “ช่วยให้หนูเห็นปัญหา ช่วยให้หนูเห็นทางออก แล้วก็ให้กำลังใจ (116) ...คะ (หัวเราะ) เหมือนรักษาเลยอ่ะ (119)” แอนกล่าวว่าตนเอง รู้สึกประทับใจที่ได้คำตอบที่ตนเองเป็นคนเลือกเอง และได้รับกำลังใจด้วยเป็นสิ่งที่นอกเหนือความต้องการที่แรก “ก็เขาทำให้หนูไม่ลังเลแล้วก็เห็นจริงๆว่า ว่าเรื่องมันเป็นยังไง มันจะมีคำตอบมากกว่าที่หนูประทับใจ (148) ...แต่เรื่องที่ทำให้กำลังใจนี่ถือว่าเป็นโบนัสไป เพราะว่าหนูต้องการตรงนี้มากกว่า (152)”

ด้านข้อจำกัดที่ประสบ แอนเล่าเพิ่มเติมในช่วงที่แอนได้เข้าไปใช้บริการเพิ่ม เป็นครั้งที่ 2 มีการเปลี่ยนตัวนักจิตวิทยาที่ไม่ใช่คนเดิมกับที่แอนเคยสนทนาด้วย ทำให้มีความลังเลใจที่จะเล่าเรื่องของตัวเองซ้ำ “โห้ยยยย ใช่มั้ย คิดเลยว่าเล่าดีไหม ชี้แจงแล้วอ่ะไรยั้งี้ หนูยังคิดอยู่เลยว่าครั้งต่อไปครั้งที่สามยั้งี้ ถ้ามีคนอื่นหนูก็คงจะหยุดแล้ว ไม่เล่าแล้วซ้ำซาก (142)” ถ้าเป็นไปได้ต้องการจะสนทนากับนักจิตวิทยาคนเดิมที่เคยฟังแล้วมากกว่า “หนูคิดว่าถ้ามันจะจริงจังๆ คนที่คุยน่าจะเป็นคนเดิมกับหนู ที่หนูคิดนะคะ คือว่าเราไม่อยากจะบอกตัวเองเล่าซ้ำ ถึงเขาอาจจะรู้อ่างว่าเราคุยเรื่องอะไรครั้งที่แล้ว แต่ว่าเหมือนคนที่เพิ่งคุยกันหลายครั้งกว่า อาจจะไม่รู้เรื่องราว เท่าคนที่เพิ่งคุย แต่ก็อาจจะเป็นไปได้เพราะว่า เขาต้องเข้าเวรสลับกัน (138)”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4

นก วยรุ่นหญิง อายุ 18 ปี นัศสัฒภาษณัทางโทรศัพทัทังสิณ 1 ครั้ง มีการแฉงรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่องทัวๆไปก่อนการสัฒภาษณัเก็บข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนแห่งหนึ่ง อาศัยอยู่กับญาติ เคยเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 7-8 ครั้ง ประเด็นปัญหาที่นำมาคุยกักับนักจิตวิทยาเป็นเรื่องการศึกษาและครอบครัว

นกเต็มใจให้ข้อมูลสัมภาษณ์ และทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่าน นักจิตวิทยาที่ให้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต นกให้วิธีการติดต่อทางอีเมลไว้กับนักจิตวิทยา ผู้วิจัยเป็นผู้ติดต่อขอทราบวิธีติดต่อผู้ให้ข้อมูลกับนักจิตวิทยา หลังจากที่ติดต่อกันได้ทางอีเมลจึงขออนุญาตสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์มือถือ นกมีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบพบหน้า แต่เนื่องจาก ระยะทางจากที่พักของนกและผู้วิจัยอยู่ห่างกันมาก จึงอาจจะใช้เวลาในการเดินทางมากแม้ว่านกจะเต็มใจที่จะเดินทางมาให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยตั้งนั้นผู้วิจัยและนกกจึงหารือกันว่าการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์น่าจะ เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด นกได้กล่าวถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆที่ผ่านมาและเรื่องราวของ ตนเองว่ามีที่มาอย่างไรจึงได้เลือกใช้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ บริการ

นกล่าถึงสภาวะจิตใจตนเองในช่วงเวลาที่เผชิญกับปัญหาความรู้สึกอึดอัดกับคนภายในครอบครัว และการเลือกคณะนกล่าว่าปัญหาที่เผชิญอยู่ขณะนั้นทำให้ตนรู้สึกได้ว่าอึดอัด อึดอัด ใจ บางเรื่องไม่สามารถ ที่จะพูดหรือเล่าออกไปให้ใครฟังได้เพราะจะทำให้ตนดูไม่ดี ประกอบกับคิดว่าเป็นเรื่องในครอบครัวไม่ควรนำ เรื่องนี้ไปพูดกับคนนอกแต่หากจะคุยกับคนในครอบครัวก็ไม่ใช่ทำได้ยากเป็นคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทุกวัน ทั้ง เรื่องการเรียน พักผ่อน social network นกจึงลองหาวิธีการแก้ปัญหาจากทางสื่อออนไลน์ด้วยอีกทางโดยใช้ search engine ในการหาข้อมูลเพื่อไขข้อข้องใจ เกี่ยวกับเส้นทางอาชีพและคณะที่ตนให้ความสนใจอยู่

อย่างไรก็ตามนกยังมีความรู้สึกกังวล สงสัยไม่แน่ใจอยู่ และในช่วงเวลานั้นเองนกได้รู้จักกับบริการให้ ความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ จากเพจ Facebook ของผู้ ให้บริการ จึงเป็นโอกาสให้นกได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการนี้

ประเด็นแรก เกี่ยวกับการมีสัญญาณเตือนรบกวน นกเริ่มต้นด้วยการเล่าถึงภาวะที่เกิดขึ้นกับตนเอง เมื่อมีความไม่สบายใจบางประการเกิดขึ้น ที่ทำให้นกอึดใจ โกรธ โมโห แต่มักจะเก็บไว้ในใจคนเดียว เก็บมา คิดอยู่คนเดียว มีความลังเลไม่แน่ใจ และคิดมาก กระทบกระวายเป็นอยู่เฉยไม่ได้นกจะเปิดเพลงช่วยเพื่อไม่ให้ ตัวเองต้องคิดมาก หันเหความสนใจของตนไปทางอื่น หรือโทรศัพท์ระบายให้ใครสักคนฟัง “ถ้าเครียดก็เปิด เพลงสองสามเพลงก็โทรแล้ว (24)... (หัวเราะ) นั่งอยู่เฉยๆไม่ได้ (26)...ก็คิดมาก หนักกว่าใหญ่เลยพี่ แต่จะว่า เครียดก็เครียดแบบๆ ไม่ค่อยเยอะเท่าไร (28)”

จากการกรทำเหล่านี้เองที่นกได้กล่าวถึงว่าเป็นสิ่งที่ทำให้นกได้เห็นว่าคุณค่ากำลังประสบอยู่กับอุปสรรค บางอย่างที่รบกวนจิตใจของตนเองอยู่

ด้านการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน นกกล่าวต่อถึงการเปิดเพลงฟังและการระบายให้ เพื่อนฟังเพื่อให้ตนเองยังสามารถอยู่กับกับปัญหาที่กำลังรบกวนนั้นได้ นกเลือกจะเล่าปัญหาของตนกับคนที่ อายุมากกว่าเพราะจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ทำให้นกกำลังประสบอยู่ ทำให้นกเห็นว่าปัญหาดังกล่าวจะเป็น เรื่องธรรมดาทั่วไปที่ใครๆก็สามารถพบเจอได้ ไม่ใช่เรื่องใหญ่ หรือต้องการความช่วยเหลือ แก้อะไรเป็น พิเศษ “รุ่นพี่ ส่วนมากถ้าคุยกับรุ่นพี่มักจะเป็นเรื่องเพื่อน ก็ถ้าคุยกับรุ่นพี่อาจจะไม่ถือว่าเป็นคำแนะนำหรือ คุยอยากให้เห็นว่า เขาเคยเจอมาก่อน แล้วเราก็ เหมือนกับเราไม่ได้คิดมากเรื่องนั้น ไม่ได้แก้อะไร เพราะว่า เหมือนคนเขาก็เจอ มันก็คงเป็นเรื่องธรรมดาของเพื่อน ก็เลยไม่ได้คิดมากตอนนั้น ก็เลยปล่อย (160)”

นกล่าต่ออีกว่าสำหรับในกลุ่มเพื่อนหรือกับคนที่อายุรุ่นราวคราวเดียวกันนึกคิดว่าการเล่าปัญหาให้ฟัง กับคนที่มุ่มมอมงที่แตกต่างกับที่นึกคิดอยู่มากจึงทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด หงุดหงิด การสนทนาจึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวน “ส่วนมาก ถ้ากับรุ่นเพื่อน นกจะไม่คุยกับคนที่แนะนำ จะคุยแต่ระบาย เพราะรุ่นเพื่อนเหมือนเขามอง เหมือนเขามองไม่เท่าเรา ไม่เหมือนเรา แล้วเราจะหงุดหงิดเปล่าๆอะไรี เป็นคนไม่ค่อย ถ้าเชื่อขอเชื่อคนที่มามีอายุมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า ถ้าเป็นเพื่อนอย่างพบเพื่อนใช้ใหม่ ออระบาย ถ้ามันแนะนำแล้วเดี๋ยวบางทีมันไม่ตรง เราจะหงุดหงิดเอง (158)” การเก็บปัญหาไว้ในใจจึงเป็นอีกทางหนึ่งที่นกล่าเลือกที่จะทำ

ด้านการมองหา “โอเอซิส” นกล่าว่าเมื่อได้ตัดสินใจเล่าปัญหาของตนเองว่าแน่นอนที่จะต้องเป็นคนทีนกล่าสนิท พูดคุยได้ทุกเรื่อง แต่จะไม่เลือกคุยกับพ่อแม่ “มีปัญหา นก คุยกับเพื่อนคะ ส่วนมากไม่ค่อยเข้า พ่อแม่เท่าไร (2)...ไม่รู้เวลาคุยกับเพื่อนจะสนิทเป็นคนๆ ถ้าเป็นคนเดียวก็คือคนเดียว แบบคุยทุกเรื่องเลย ก็เลยไม่ค่อยเครียด แล้วเพื่อนจะรู้จักทางบ้านก็เลยปล่อยได้หมดเลย(4)” ถ้าเป็นคนในครอบครัวถึงจะสามารถเล่าเรื่องภายในครอบครัวได้ “ก็มีพี่นะคะ พี่ที่โตแล้ว ลูกพี่ลูกน้อง ก็คุย แต่อันนี้ก็คุยเรื่องคนในบ้านนี้แหละ (40)”

สำหรับการพิจารณาเลือกตามความแตกต่างกันของประเด็นปัญหาของนกล่าในแต่ละครั้ง “มันก็แล้วแต่เรื่อง บางเรื่องก็คุยอีกคนไปเลย (6)” แม้บางครั้งอาจเป็นการระบายเพียงฝ่ายเดียวก็ตาม คนที่นกล่าปัญหาให้ฟังจะเป็นคนเดิมที่คุยในเรื่องนั้นๆที่เคยฟังมาก่อนจึงทำให้มีความต่อเนื่องในประเด็นนั้นๆ “เพื่อน...ก็ไม่ค่อย ถ้าคุย เหมือนเราพูดอยู่คนเดียว บางทีมันก็ไม่ตอบหรอก แต่ก็ได้ระบาย บางทีแบบถ้า สมมุติ ถ้าเราเป็นคนเดียวมันก็จะสบายหน่อย ถ้าเราถึงจุดๆนี้ ถ้าเรามีอะไรอีก เราก็เพิ่มเติมไปเลยไม่ต้องไปเล่าใหม่ให้ใครอีกคนฟังอะไรี (14)” คนที่รู้เรื่องกันมาเป็นอย่างดีตั้งแต่แรก เวลาที่เล่าเรื่องให้ฟังจะได้เข้าใจกันได้โดยไม่ต้องพูดอะไรมาก ไม่หงุดหงิดเสียอารมณ์ “...ก็ถ้าเขาเข้าใจ เราก็ไม่ต้องพูดมากเนอะ บางทีเราคุยต่อ เราก็จบอย่างนี้พอเราก็มีเรื่องอื่นมาต่อ ก็มาต่อได้ เขาก็จะได้เข้าใจได้ว่าคนที่เรามีปัญหาด้วย อะไรยังงี้ หรืออะไรเป็นยังงี้ จะได้ให้คำปรึกษาถูก คิดถูก บางทีก็หงุดหงิดถ้าคนที่ไม่รู้อะไรเลย ถ้าเราไปพูดบ๊ิบ มาพูดว่าเราอย่างนี้ อ้าวก็ไม่ว่า คนนั้นเป็นยังงี้มันก็หงุดหงิดเนอะ หงุดหงิดนะ มันก็ต้องคุยกับคนที่ฟังรู้ ว่าเขาและเราเป็นยังงี้ (44)”

ประเด็นการเลือกพึ่งพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่ผ่านมานกได้ปรึกษาคนที่สนิทใกล้ตัวเมื่อคิดว่าตนเองต้องการความช่วยเหลือเพื่อจัดการกับปัญหาไม่ว่าจะเป็น การระบายความรู้สึก หรือต้องการจัดการกับปัญหาอย่างเด็ดขาด แต่ไม่ใช่ว่าทุกเรื่องหรือทุกรายละเอียดจะเล่าหมดตนก็มักจะเกิดความรู้สึกอึดอัดหนักใจ จนบางเรื่องไม่สามารถพูดกับใครได้ “ถ้าบางเรื่อง.....มัน อืม ไม่รู้ ส่วนมากที่ นก ปรึกษาเขาก็จะเป็นเรื่องที เรื่องทางบ้านนี้แหละ ไปคุยกับแม่ กับพ่อก็เลยไม่ได้ (8)”

ในบางประเด็นนกล่าไม่กล้าที่จะบอกเล่า เพราะคนแต่ละคนก็มีความคิดที่ไม่เหมือนกัน “แต่ถ้าเป็นเรื่องทั่วไปที่แบบคนอื่นรู้ได้ก็บอก ดูก่อน อยากรู้กับตัวเองก่อน ถ้าสมมุติมันบอกได้ก็บอก ถ้าไม่บอกก็เก็บ เพราะบางทีมันก็ไม่มาบอกคนอื่น (32) ...(หัวเราะ) คะ เขามองไม่เหมือนเรา (34)” กังวลถึงภาพลักษณ์ของตนเองต่อผู้ที่ได้ฟัง อาจทำให้หนักใจไม่ตีต่อผู้อื่น “เรื่องที่เล่า มันก็เหมือนแบบบางทีมัน เป็นมุ่มมอมง บางทีเรามองคนไม่ตีอะไรแบบนี้ ถ้าสมมุติเราไม่แน่ใจเราก็ไม่อยากจะบอกคนอื่น ก็เก็บไว้คิดคนเดียวดีกว่า ถึงเราจะมองแบบ ทำไมคนนี้ทำแบบนี้กับเราอะ แต่ว่าเราก็บอกคนอื่นไม่ได้ มันก็ดูไม่ดีอีกอะ (32)”

นกเสริมอีกว่าแม้จะมีอยู่บ่อยครั้งที่ตนใช้โทรศัพท์เพื่อคุยกับคนอื่น ก็มีความรู้สึกลำบากใจอยู่ บ่อยครั้งที่ดูเหมือนจะเป็นการนำเอาอารมณ์ของตัวเองไปบรรยายออกกับบุคคลอื่นในทันที นกจึงต้องรอให้ อารมณ์ของตนเองเบาลงเพราะอาจทำให้ผู้ฟังมองว่านกอ่อนแอ “เหมือนแบบถ้ามีเรื่องบู๊ปั๊บแล้วไปโทร ยังงี้ เหมือนเราใส่อะ เหมือนเราใส่อารมณ์อะไรไปเยอะไป ไม่รู้อะ ไม่อยากให้เขามองเราอ่อนแอ หรือเราอะไรมาก ไป ให้นั้นอารมณ์เบาๆก่อนค่อยโทร (22)” ไม่อยากถูกเพื่อนถามมองว่าเป็นคนมีปัญหา คิดเล็ก คิดน้อยนกจึง เก็บเรื่องที่ไม่สบายใจเอาไว้ในใจ “อืม... ค่ะ หรือบางทีก็ไม่อยากปรึกษาอะไรมากมาย เดี่ยวแบบมองว่าเรา ปัญหาเยอะอีก เพราะเป็นคน เป็นคนคิดเล็กคิดน้อย ถ้าไปคุยกับคนอื่นเขาจะหาว่าคิดมากไปรีเปล่าอะไรก็ เลยแบบเรื่องเล็กๆน้อยๆไม่บอกไปเลยดีกว่า ถ้าอยู่กับตัวเองแล้วอยู่ได้ก็ปล่อย เพราะแบบเพื่อนชอบพูดว่า คิด มาก คิดเยอะ ก็คิดเยอะจริงๆอะ เลยบางเรื่องก็ไม่อยากบอกใครหมด ถ้าเก็บได้ก็เก็บ (36)”

โดยเฉพาะเรื่องในครอบครัวที่นกจะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษเมื่อพูดถึง แม้จะเล่าให้ลูกพี่ลูกน้องที่เป็น คนในครอบครัวก็ตาม “ถ้าคุยกับลูกพี่ลูกน้อง เราจะไม่กล้าปล่อยหมด เพราะบางทีก็ไม่ใช่เหมือนกัน เขาก็ยังรู้ ณะว่าเราจะพูดถึงใครอะไรยังไง ก็ไม่กล้าปล่อยหมด แต่ในบางมุมก็พูดเยอะกว่าที่จะพูดกับนักจิตวิทยา เพราะว่าอย่างนิสัยคนภายในครอบครัวก็จะพูดกับลูกพี่ลูกน้องมากกว่า แต่เหตุการณ์ก็มักไม่ค่อยเล่าเท่าไร (122)” ประกอบกับบุคลิกส่วนตัวของพี่เป็นคนที่ดี ยิ่งทำให้นกไม่กล้าเล่าให้ใครฟัง “อืม พี่เป็นคนดูด้วยมั้งก็ เลยไม่ค่อยกล้าพูด (124)”

นกเคยมีประสบการณ์ที่ทำให้ยากต่อการตัดสินใจที่จะเปิดเผยความรู้สึกต่อเรื่องราวที่เกิดขึ้นใน ครอบครัว “ไม่... อืม ...เดี่ยว นก เหมือนกับเราพูดอะไรไปแล้วเขาไม่เห็นด้วย แล้วเขาก็เลยสั่งสอนมาหน่อย หนึ่ง (126)...อืม...เหมือนสอนออกแนวแบบแนม ก็เลยไม่ค่อยพูด (128)” นกเลยยังไม่กล้าที่จะเล่าความรู้สึก ของตนให้ใครฟัง “บางเรื่อง ถ้ามันเป็นแนว เป็นความคิดเราว่าถ้าสมมุติเป็นคนในครอบครัวที่เราว่าไม่ดีก็ไม่กล้า บอกหมด เพราะมันเป็นเรื่องภายใน (130) ...มันเป็นเรื่องภายในที่ไม่ควรเล่า และเป็นแคในความคิดเราแคคน เดียวยังงี้ บางทีเขาอาจจะไม่ใช่คนอย่างนั้น แต่เราคิด เราก็ไม่บอกใครดีกว่า (132)” นี่จึงเป็นอุปสรรคของ การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจของนกในยามที่เป็นทุกข์ใจ “ นก ไม่ค่อยกล้าบอกว่าน รู้สึกอย่างไรกับ คนๆนั้นมากกว่า อาจจะบอกแต่ไม่บอกหมดอะไรอย่างงี้ อะอะไรที่มันไม่ดี ที่เราคิดไม่ดีก็ไม่อยากบอก เหมือนกับ เราคิดเฉยๆแต่ไม่ได้ทำ เป็นแค่มุมมองว่าเรามองคนนี้ว่าไม่ดี หรือเรามองรู้สึกไม่ดีด้วย เราก็ไม่บอกเท่าไร (134)”

ประสบการณ์ที่ผ่านมาเหล่านี้ทำให้นกเลือกที่จะเก็บความทุกข์ไว้คนเดียวเป็นส่วนใหญ่ซึ่งต่อมานกได้ พบบริการที่ให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจในตอนที่ใช้ Facebook จาก page ที่มีองค์กรและนักจิตวิทยาเป็นผู้ ให้บริการ จึงเป็นโอกาสที่ให้นกได้พิจารณาและตัดสินใจเลือกให้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจ เริ่มแรกนกได้เข้า ปรึกษาในประเด็นเรื่องการเลือกศึกษาต่อและต่อมาจึงมีประเด็นที่เกี่ยวข้องไปถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ครอบครัวด้วย

ด้านบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ นกเล่าย้อนไปในช่วงที่ได้ใช้บริการการช่วยเหลือด้าน จิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการหลังการที่ได้รู้จักบริการนี้จาก Facebook การใช้บริการ นี้จะต้องใช้โปรแกรมแชต MSN นกได้เล่าความรู้สึกอัดแน่นในใจ ความเครียดต่างๆ “เดี๋ยวนึกก่อน ถ้าพื้นที่ อย่าน้อยมันก็เหมือนได้ระบาย แล้วบางทีถ้าถึงตอนสมมุติถ้าเราเครียดแล้วเราอยากคุยจริงๆอะไรอย่างนี้ เขา ก็มีข้อเสนอแนะ เหมือนจะไม่ใช้แนะนำแนวทางแต่ เออไม่ได้บอกให้ทำอย่างนี้ แต่เหมือนจะเป็นแนวทาง (72)”

แสดงอารมณ์ได้อย่างเต็มที่ เป็นตัวของตัวเอง รู้สึกเป็นกันเองกับนักจิตวิทยาขณะที่แฉ็ดเหมือนเป็น พี่คนหนึ่ง “อิม นก เหมือนไปคุยกับเขาบ่อย นก เป็นคน ...นก ว่าเป็นคนพูดได้ไม่ว่าจะแฉ็ดจะอะไร จะใส่ อารมณ์เหมือนกันหมดเลย แล้วพี่เขาก็จะแบบว่าไม่ซีเรียสเรื่องขบวนการ ก็เลยแบบก็เฉยๆนะ เหมือนคุยกับพี่ คนหนึ่งไปเลย ก็เฉยๆนะ ไม่คิดว่าเขาเป็นนักจิตวิทยาด้วยซ้ำ คือคิดแบบเหมือนเขาเป็นพี่คนหนึ่งด้วยซ้ำ ก็เป็นคน แบบ ปรีक्षाพี่เยอะอยู่แล้วด้วย เขาเป็นคน ไม่รู้อะ มองเป็นพี่ไปเลย ก็เลยพูดที่ไหน ไม่ว่าจะแฉ็ด จะพิมพ์ พูดโทรศัพท์ก็เหมือนกัน (96)” ไม่เกร็งถึงจะรู้ว่ากำลังคุยกับนักจิตวิทยา “ไม่ทำให้รู้สึกว้า นก กำลังคุยกับ นักจิตวิทยาว่าต้องเกร็งหรือว่าอะไร (98)”

จากประสบการณ์เดิมของนกที่คุ้นเคยกับการคุยกับรุ่นพี่ หรือลูกพี่ลูกน้องที่อายุมากกว่ามีจุดร่วมกัน ที่มีบรรยากาศคล้ายๆกัน แต่ก็มีจุดที่แตกต่างโดยนักจิตวิทยาจะแนะนำในเรื่องๆที่ไม่กล้าเปิดเผยกับคนอื่นๆ “จุดที่เหมือนมันก็มี ส่วนมากคุยกับลูกพี่ลูกน้อง ก็ส่วนมากชอบคุยกับรุ่นพี่ด้วยแหละ เขาก็เหมือนกับรุ่นพี่ เนอะ อะไรที่เหมือน ก็คือเหมือนเลยอะ พูดเล่น พูด หรือจริงจัง หรือจะเล่น อันนี้เขาก็เหมือนพี่คนหนึ่ง ที่ ต่างก็บางทีเขาก็จะแนะนำในเรื่องที่บางทีเราบอกเขามากกว่าที่เราไปบอกรุ่นพี่คนอื่น เขาก็จะพูดได้ดีกว่า (146)”

ด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเองนี้ทำให้รู้สึกที่ตนเองสามารถจะเปิดเผยปัญหาและความรู้สึกของตัวเองกำลังได้ “นกว่าเคยคุยมาสองสามคน ถ้าใครพร้อมเขาก็เปิด แล้วคนที่ให้คำปรึกษามาแล้วเขาไม่ ขบวนการ อย่างที่บอก เราก็จะปรึกษาได้ดีกว่า ก็เลยน่าจะดีกว่าถ้าคนพร้อม จริงๆ (172)” การที่มีคนที่พร้อม เปิดรับฟังนก

นอกจากจะทำให้กลดความรู้สึกกดดันและอัดอั้นในใจ ยังมีส่วนที่นกเรียกว่า “ความเชื่อ” บาง ประการ นกได้กล่าวถึงว่าเป็นสิ่งที่นกไม่เคยเล่า นกไม่มั่นใจว่าตัวเองคิดจะลงมือทำอะไรแล้วจะได้ผลดีจริงๆ หรือเปล่า เมื่อมีคนทำให้กำลังใจ และพิจารณาถึงสิ่งที่ตนอยากลงมือทำว่ามีข้อดีข้อเสียอย่างไร ก็จะทำให้ นก มั่นใจขึ้นว่าสิ่งที่ตนเองอยากทำจะมีผลดีกับตัวเอง “นกคิดถึงถ้าปรึกษาจริงๆกับคนที่เขาเปิดจริง เปิดที่จะฟัง เปิดที่จะพูดแบบนี้ เหมือนกับสิ่งหลายๆที่ นกแก่ได้คือ มันมาจากความเชื่อเนอะ เหมือนมีคนมาเสริมปั๊บ นก เชื่อแล้วทำเลย ประมาณว่าปรึกษาได้มากกว่าคนอื่น นอกจากได้ระบายแล้ว ความเชื่อของเรายังได้ออกมาทำ พูดไม่ถูก (174)” เล่าเรื่องราวหรือสิ่งต่างๆได้เยอะกว่า เพราะนักจิตวิทยามีการตอบที่ทำให้การสนทนาสั้น ไหล “อิมประมาณนั้นค่ะ เพราะว่า คนอื่นเขา เราอาจจะไม่ได้พูดกับเขามากด้วยแหละ แบบอย่างรุ่นพี่จ้ นก ก็ ไม่ได้บอกมากแต่ ถ้าเป็นรุ่นพี่จิตวิทยาจ้ นก ก็จะเล่าหมด เล่าได้เยอะกว่า เขาก็เหมือนสื่อออกมาได้ดีกว่า (148)”

นกเล่าว่ามักจะได้รับคำแนะนำที่เป็นเหมือนเป็นการร่วมกันคิดระหว่างนกและนักจิตวิทยาจึงมีที่ตรงใจ นกและไม่ตรงใจ “สมมุติว่าเรามีปัญหาอย่างจ้ เรามีวิธีแก้เราดูแล้วว่าเป็นอย่างจ้ ถ้าเขาถามว่า ถ้าเขาเสนอมา ว่าอย่างนั้นหนะ หมายถึงว่าวิธีที่เขาแนะนำมา กับที่เราคิดมันตรงกันอันนี้เราก็ถามมา นกจะไม่ค่อยเท่าไร แต่ บางทีที่เขาถามมา นก ก็ไม่รู้ มาถามว่าอย่างจ้ ทำแบบนี้ดีไหม นก กังง นก ก็ไม่รู้เหมือนกันเพราะ นก ก็ไม่ มั่นใจตัวเอง (82)” คำแนะนำจากนักจิตวิทยาจะมีการสอบถามความเห็นของนกก่อนเสมอ “เหมือนส่วนมาก ที่ นก สัมผัส มันได้ว่าต้องชี้แนวทางว่าต้องทำอย่างนี้ ต้องทำอย่างนี้ แต่เหมือนแนะนำว่า เออ เป็นอย่างนี้ไหม ถามเราด้วย (72)” การเข้าใช้บริการ 7-8 ครั้ง สามารถหาทางออกให้กับปัญหานั้นได้ “อิม พอพูดกันสักพัก

มันมันก็ ยังไงละ สุดท้ายมันก็ได้คำตอบ...มันก็คุยกันลักพัก มันก็คุยกันนานเหมือนกันนะไม่ใช่แบบเดียว
สุดท้ายก็ได้รู้คำตอบนะ(64)”

นกกล่าวเสริมว่าเหมือนได้ความมั่นใจที่จะลงมือทำในเรื่องที่ลังเลอยู่ เช่นเรื่องการวางแผนสำหรับ
เส้นทางการศึกษา “ใช่ นกจะมั่นใจ แล้วถ้ายังยกตัวอย่างผลลัพธ์ ก็จะบอกว่า เชื่อว่ามันจะเป็นอย่างนั้น เราก็
ยิ่งอยากทำ ถ้ามีคนบอกว่ามันดีจริงๆ หรือบางทีเราไม่กล้าทำ แต่เขาเชื่อว่าเราทำได้ เหมือนกับมีคนเชื่อในตัว
เรา เราก็อำนาจ (90)” ความเชื่อที่ลังเลใจที่วุ่นวายนี้เองก็ได้ร่วมกันสำรวจ จนสุดท้ายนก็ได้ข้อสรุป เป็นการ “สร้าง
ความมั่นใจ” ให้นก “มันใช้คำว่าเชื่อไม่ได้ เพราะเขาถามเราก่อนแล้วแหละว่าทางนี้ดีไหม เราก็อำนาจเหมือนกะเรา
ลองเปลี่ยนไป นก ว่า นกเป็นคนขาดความเชื่อมั่น เหมือนกับว่าเขาสร้างความเชื่อมากกว่าว่า พี่ว่าทำแบบนี้จะ
ดีกว่า พี่ว่ามันจะเป็นอย่างนี้ๆ ก็เหมือนกับเราเชื่อถ้าเราก็อำนาจก็เป็นแบบนี้ไปเลย เราก็อำนาจแล้วเราก็อำนาจไป
เองโดยเชื่อว่ามันดีตามคนอื่นบอก แล้วมันก็ดีไปตามที่เขาบอก (86)”

นก็ได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่องของความมั่นใจว่าเป็นเหมือนการสร้างและเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง
มากขึ้น เนื่องจากก่อนการเข้ามาปรึกษาเรามีวิธีการเป็นของตนเองอยู่แล้วเพียงแต่ไม่กล้าที่ลงมือทำ “เอาเป็นว่า
สร้าง ดีกว่ามัน สร้างด้วย เสริมด้วย ”สร้างเสริม“เหมือนกับเขาสร้างหรือเสริมดีกว่า ”สร้างความเชื่อมั่น“
(178).....บางทีคนเราก่อนจะมาปรึกษาเขาก็ต้องมีวิธีมาก่อน มาปรึกษาแล้วถ้ามันตรงกันนั่นแหละคือการ
สร้างความเชื่อมั่นให้เขาทำ (180)”

ด้านข้อจำกัดที่ประสบ ในการเข้าให้บริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ระบุ
ช่วงการทำงานของนักจิตวิทยาเป็นรายบุคคลอย่างตายตัวทำให้ในการเข้าไปใช้บริการโดยที่ไม่ได้นัดหมายได้
อาจไม่ได้แช่ตกับนักจิตวิทยาคนเดิม เนื่องจากนต้องการให้มีความต่อเนื่องไม่ต้องเริ่มต้นเล่าใหม่ “7-8 ครั้งมัน
คะ แล้วสักพักก็ไม่ค่อยได้เล่นแต่ก็ส่งเมล เพราะอยากเจอรอบพี... (ชื่อ counselor)... มากกว่าชี้แจงไปเล่า
ต่อใหม่ ยาว (66)... เรื่องเดียวกันคะ คือเรื่องเดียวกัน (68)”

ในบางครั้งจะมีประเด็นที่นและนักจิตวิทยาเข้าใจไม่ตรงกัน จึงมีคำแนะนำ หรือการสื่อสารที่ทำให้ขัด
กับความรู้สึก “บอกไม่ถูก นกคงเป็นเวลาตอนเขาเสนอมากกว่ามัน บางทีเราคิดว่ามัน ก็อย่างที่ว่า นก บอกว่า มี
แบบที่คิดว่าตรงกับที่จะทำอยู่แล้วกับที่ไม่เคยคิด คืออันที่ไม่เคยคิดนั่นแหละมันไม่ใช่วิธีของเรา ดูไม่ มันดูไม่
เหมาะกะเรา มันดูไม่เข้าใจเรา (102) ...คะ มันไม่ตรงกับคนที่เรามีปัญหาด้วย แล้วกับเราด้วย (104) ...ก็คงเป็น
แบบไต่ตอนที่เขาบอกให้ไปทำอะไรอย่างหนึ่งที่เรไม่เคยทำ หรืออย่างตอนนั้นที่เป็นปัญหากับครอบครัว เขาให้
เราไปขอโทษ อย่างนี้มัน อ้ายยยยย มันไม่ใช่ มันก็เลยขัดกับความรู้สึก (106)” นเองก็ยอมรับว่าที่มีความคิด
ไม่ตรงกันมีสาเหตุจากการที่ไม่ได้เล่ารายละเอียดออกไปทั้งหมดก็เป็นได้ “มันก็เป็นแล้วแต่บางเรื่องนะ บางที
เรื่องที่เขาคิดไม่ตรงกับเรา เขาก็ไม่ได้รู้สึกหรอก เราไม่ได้บอกอะไรหมด (100)”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5

เอส วัยรุ่นชาย อายุ 25 ปี พูดคุยเก่งเป็นกันเอง มีการนัดสัมภาษณ์ผ่านการแชตโดยโปรแกรม
Skype มีการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นแจ้งรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่อง
ต่างๆไป มีการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเบื้องต้น และได้นัดสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 เพื่อขอเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ให้ข้อมูลทำ

กิจกรรมร่วมกับครอบครัว มีประสบการณ์ในการใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมี นักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 4 -5 ครั้ง ปัญหาที่นำมาคุยกับนักจิตวิทยาเป็นประเด็นเรื่องรสนิยมทางเพศ วันที่ สัมภาษณ์ วันอาทิตย์ที่ 27 มกราคม 2556 และ วันจันทร์ที่ 28 มกราคม 2556

เอสเต็มใจให้ข้อมูลสัมภาษณ์และทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่าน นักจิตวิทยาที่ให้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยติดต่อเอสด้วยอีเมล จากนั้นจึงทำการนัด สัมภาษณ์ซึ่งเอสเลือก Skype เป็นช่องทางสัมภาษณ์ ก่อนหน้าที่จะสัมภาษณ์เอสได้พูดคุยกับผู้วิจัยก่อนผ่าน ทาง Skype 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกันก่อนและเอสรู้สึกสบายใจมากที่จะให้สัมภาษณ์เมื่อแน่ใจได้ว่า ผู้วิจัยเข้าใจถึงประเด็นปัญหาของเอส เอสได้นำประเด็นที่เป็นทุกข์มานานและไม่สามารถบอกกับใครได้มาเป็น ประเด็นในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการเป็นแห่งแรกที่ตนกล้าเปิดเผย ความกังวลสงสัยเกี่ยวกับประเด็นเรื่องเพศ ที่ เอสคิดว่าสังคมไม่ยอมรับแต่ไม่สามารถปฏิเสธรสนิยมของตนได้ ซึ่งเอสเห็นว่ามีความเป็นไปได้ในอนาคตเมื่อตนมีคนรักหรือคู่ครอง เอสเริ่มรับรู้ได้ถึงความสุขส่วนตัว ที่แตกต่างจากเพื่อนในวัยเดียวกันและเพศเดียวกันในช่วงที่เรียนมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงได้เริ่มหาข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ต ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เอสค้นเจอส่วนมากจะเป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ในแง่ที่ก่อความเสียหาย ยิ่ง ทำให้เอสรู้สึกว่ารสนิยมทางเพศของตนเป็นสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับและต้องเก็บเป็นความลับอย่างถึงที่สุด ความ ลังเลสงสัยและกังวลของเอสไม่ได้หมดไปแต่อย่างไรเอสว่าได้กล่าวถึงวิธีการที่เอสได้พยายามทำความเข้าใจ ตนเองและพยายามแอบถามทัศนคติของคนอื่นๆรอบตัวที่มีต่อรสนิยมดังกล่าวโดยไม่เปิดเผยว่าเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับตัวเอสเอง เนื่องจากเอสพยายามไขข้อข้องใจของตนส่วนหนึ่งของวิธีการนั้นได้มีการใช้อินเทอร์เน็ต เอสจึงได้พบกับบริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจจาก link ในเว็บไซต์หนึ่งจึงทำให้เอสตัดสินใจเลือกให้บริการ นี้

ประเด็นแรก การมีสัญญาณเตือนรบกวน เมื่อเอสรู้สึกถึงความชอบที่แตกต่างจากคนอื่นๆและคิดว่า รสนิยมนี้เป็นเรื่องที่น่าใจได้ยาก เอสมีความรู้สึกกังวลขึ้นมาเกี่ยวกับอนาคตถ้าหากตนมีครอบครัวเอสอาจไม่ได้ รับความเข้าใจรสนิยมของเอสและเกิดปัญหาตามมาอีกได้ “จะบอกพี่ยังได้ มันที่ทั้ง ok ด้วยอะครับ บางทีก็ อคิดว่าจะไม่แน่ใจ เพราะชีวิตเอสไม่ได้อยู่กับคนเดียว เอสต้องอยู่ในสังคมปะปนทั้ง หญิง และ ชาย ถ้าคนที่เรารักซึ่งเป็น หญิง มารู้อะไรแบบนี้เข้า เขาจะตกใจหรือเลิกเอสมัย ? ... (50)... อ้อ ก็คือ ok ในโลกส่วนตัวของเราไง ครับ แต่อาจไม่ ok เมื่อเริ่มมีผู้ หญิงคนอื่นผ่านเข้ามาในชีวิตเราวันหนึ่ง และเขามาพบเห็นความสุขเอสอันนี้ มันอาจไม่ ok สำหรับเขาก็ได้ อาจทำให้เขาแปรความหมายเพศชายเราผิดไป ว่าไม่ใช่ชายแท้ 100%... อีก ต่อไป... (61)” ในขณะที่ปัจจุบันนี้เองเอสยังไม่ได้มีความสัมพันธ์เชิงคู่อรักกับผู้หญิงคนไหน แต่เอสกล่าวว่าเรา ไม่สามารถล่วงรู้ถึงอนาคตได้ จึงอาจจะมีเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาจากเรื่องนี้เกิดขึ้นก็เป็นได้ “ยังไม่มีเหตุอะไร ไร ครับ แต่ในอนาคตล่ะ ยังไงไม่มีใครบอกได้ (65)”

ด้านการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน เอสไม่ต้องการจะเผยแพร่รสนิยมส่วนตัวนี้ให้ใครทราบ แต่ ต้องการจะเตรียมตัวเพื่อรับมือกับความกังวลที่อาจจะเกิดขึ้นตามที่เอสคิดเอสลองวางแผนไว้ว่าถ้ามีโอกาสเอ สจะลองถามเพื่อนผู้หญิง หรือผู้หญิงที่รู้จักพูดคุยกันและลองถามเป็นการหยั่งเชิงเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ มุมมองของผู้หญิงให้มากขึ้น “คือถ้ายังเรารู้มุมมอง ของผู้หญิง มากขึ้นเท่าไรนะ เอส คิดว่ามันจะช่วยให้เรา คิดออกมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นสมมุติฐานเท่านั้นเองนะ เหมือนอ่านเกมสล็อตออกใจ เวลาเล่นกีฬาแข่งกัน จะได้รู้วิธีรุกคู่ ต่อสู้ เพื่อให้ได้ชัยชนะ ได้ในสิ่งที่เราต้องการมานานนม (129)” แต่ยังไม่เคยลองถามเนื่องจากไม่แน่ใจว่าควร จะถามหรือเริ่มยังไง นอกจากนี้เอสยังใช้เวลาเล่นดนตรีเพื่อคลายความกังวล ทำให้ไม่คิดเกี่ยวกับเรื่องที่ยังไม่

สามารถทำอะไรได้ “เสียงเพลงช่วยเอส ได้มาก ทุกๆวันนี้ (101)” เอสไม่แน่ใจว่าควรเริ่มต้นทำอย่างไรกับสิ่งที่ตนเองกังวลจึงได้แต่เก็บเอาไว้ในใจ และลองหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

สำหรับการมองหา “ไอเอส” เนื่องจากเอสคิดว่าประเด็นเรื่องราวของตนเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และต้องมีความระมัดระวังสูงหากต้องการจะเปิดเผยกับบุคคลใกล้ชิด หรือแหล่งความช่วยเหลือใดๆก็ตาม ในประเด็นนี้เอสจึงไม่ได้กล่าวไว้

การเลือกพึ่งพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต เอสเล่าถึงการมองหาคำตอบที่จะช่วยเอสได้แต่เอสก็ไม่สามารถจะเล่าเรื่องนี้ให้เพื่อนฟังได้เลย “เพียงแต่ เอสไม่กล้าเล่าเรื่องเร้นลับนี้ให้เพื่อนๆคนไหนฟังเลย (46)... เอสไม่กล้าเล่าเรื่องนี้ให้เพื่อนชายฟังใครครับ เก็บความรู้สึกนี้ไว้คนเดียว (50)” เอสอาศัยอยู่กับครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้านเป็นผู้หญิงส่วนใหญ่และเอสเป็นเพศชายเพียงคนเดียวในครอบครัว หัวข้อการสนทนาเรื่องเพศจึงเป็นเหมือนเรื่องต้องห้าม เอสเองก็ได้พยายามไขข้อข้องใจด้วยการหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับรสนิยมทางเพศของตนเอง “ครับ ประมาณนั้น ว่าจริงๆแล้ว เรายังเป็นเพศอะไรกันแน่ เพี้ยนไปแค่นี้หรือ ยัง อะไรทำนองนี้ (71)” แต่มักจะพบข้อมูลในลักษณะของข่าวอาชญากรรม ที่ไม่สามารถอธิบายหรือให้ความเข้าใจกับเอส “ไม่ค่อยได้เท่าไรหรอกครับ เพียงแต่ได้เจอข่าวพวกที่คล้ายๆ ที่เป็นข่าว แต่เขาจะไปชอบขโมยชุดชั้นในของ ญ อื่นตามหอพัก ไรเงี้ย ซึ่ง เอส ไม่ใช่แบบนั้น...(73)” เอสพยายามหาข้อมูลต่อจนได้มาพบกับบริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต “ยังไม่ได้ทำอะไรหรอกครับ แต่มีความกังวลเบื้องต้น จึงได้ลองหาข้อมูลและมาเจอ (ชื่อของแหล่งให้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต)นี้ จึงลองเข้ามาคุยดู (69)”

จากความกังวลนี้เองที่ทำให้เอสได้พบกับเว็บไซต์ที่มีบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ คุมี่ความน่าเชื่อถือ และรู้สึกเชื่อมั่นว่าน่าจะได้คำตอบ “เจอ link ใจครับ แหม Google ประทานมาให้ สุ่ม click ดู เห็นหน้าตา web คูดี บรรยายเป็นเรื่องราวดีด้วย น่าเชื่อถือ เลยคิด เอาหละ ใ้แน่ ที่มีคำตอบ ชัวร์! นี่แหละ ที่มาที่ไป (153)” ลักษณะของบริการคุมี่ความเป็นส่วนตัวเหมาะกับประเด็นของเอสที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อน บอกไว้แบบนี้ เอส จึงคิดไป ว่า เออก็เนอะ มันดูเขา “private ดี เราน่าลองคุยดู เพราะเรื่องของเรามันก็ดูแปลกๆ ไม่เหมือนชาวบ้านอยู่แล้วนะเอส คิด ถ้าพี่เขาให้ความมั่นใจว่ามันจะ private แบบนี้ก็ น่าจะ ok (180)” จากการหาข้อมูลทำให้ได้มีโอกาสลองใช้บริการ

ด้านบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักจิตวิทยา เอสได้เข้าไปใช้บริการ 4-5 ครั้ง จึงได้มีโอกาสพูดคุยถึงรสนิยมทางเพศของตนให้ผู้อื่นฟังเป็นครั้งแรกเนื่องจากเรื่องราวจะถูกเก็บเป็นความลับ “รู้สึกดี (157) ... พี่เขาบอกว่า ให้สบายใจ เรื่องทุกอย่างเป็นความลับ (161)” นี่จึงเป็นครั้งแรกที่เอสได้บอกเรื่องราวของตนเองกับผู้อื่นได้ว่าตนเองชอบอะไร รู้สึกอย่างไรกับความชอบนี้เอสกล่าวถึงเนื้อหาของการสนทนากับนักจิตวิทยา โดยเริ่มแรกเป็นการหยั่งเชิงปฏิกิริยาของนักจิตวิทยาด้วยการคุยเรื่องทั่วไปก่อนไม่นำเข้าสู่ประเด็นของตนเอง ในทันที เมื่อเอสรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นจึงเริ่มเผยถึงประเด็นเรื่องความชอบรสนิยมทางเพศของตนว่า รายละเอียดเป็นอย่างไร การสนทนาที่มีการตอบโต้กันระหว่างเอสเป็นเหมือนพื้นที่ให้เอสได้บอกเล่าถึงความชอบเป็นส่วนใหญ่ยังไม่ไปถึงการสำรวจและแก้ปัญหาพร้อมกัน อันเนื่องมาจากเอสรู้สึกผิดหวังกับนโยบายในการบริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจ

ด้านข้อจำกัดที่ประสบ เมื่อเข้าไปใช้บริการหลายครั้งจะมีการเปลี่ยนตัวนักจิตวิทยาที่ให้บริการเอสอยากให้ความต่อเนื่องกันถ้าเป็นไปได้ก็อยากแช่ติดกับนักจิตวิทยาคนเดียวกันตลอด “3 คน เพราะพอมาก็ครั้งก็

ไปเจออีกคนนึงละ มันไม่แน่มันนอน ความจริงอยากคุยแต่คนเดียวด้วยซ้ำไป (167)...แต่สถานการณ์มันไม่เอื้ออำนวยหรอก (169)”

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6

เจมส์ วัยรุ่นชาย อายุ 19 ปี รูปร่างผอม สูง ผิวขาว ค่อนข้างพูดน้อย มีการพบปะพูดคุยกันทั้งสิ้น 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการนัดสัมภาษณ์ บอกรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่องทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อาศัยอยู่กับครอบครัว เคยเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 2 ครั้ง ประเด็นปัญหาที่นำมาคุยกับนักจิตวิทยาเป็นเรื่องความรัก สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์เป็นบริเวณในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ลักษณะเป็นห้องที่มีความเป็นส่วนตัว วันที่สัมภาษณ์ วันพุธที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 14.30 – 15.20 น. และ วันจันทร์ที่ 27 พฤษภาคม 2556 เวลา 16.32 – 16.55 น.

เจมส์เต็มใจให้ข้อมูลสัมภาษณ์และทราบข่าวเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่าน social network บนหน้า Facebook ของคนรู้จักที่ได้ทำการแชร์ต่อกันมาเจมส์ได้ติดต่อเข้ามาผ่านโทรศัพท์มือถือถึงกับผู้วิจัยด้วยตัวเองว่าสนใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้แบบพบหน้า ผู้วิจัยจึงได้ขออนุญาตสัมภาษณ์เจมส์หลังจากที่ได้ทำความรู้จักและเจมส์สะดวกให้สัมภาษณ์ในวันต่อมา เจมส์ได้เล่าถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลือที่ผ่านมา จนถึงเรื่องราวของที่มาของตนเองที่ได้เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ เจมส์กล่าวถึงบุคลิกของตนเองว่านิยมการอยู่คนเดียวมากกว่าการรวมกลุ่มอยู่กับเพื่อนกลุ่มใหญ่ แต่เมื่อต้องเข้าสังคมที่มีคนเยอะๆตนก็สามารถที่จะอยู่ได้ ใช้การคิดตัดสินใจ แบบคิดเร็ว ทำเร็วในการใช้ชีวิตมาโดยตลอด จากเจมส์เล่าถึงนิสัยและบุคลิกของตนเองว่าเป็นที่ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่คนเดียว และใช้เหตุผลในการตัดสินใจ แต่การอยู่ร่วมกันในสังคมมหาวิทยาลัยก็ไม่ได้เป็นปัญหามากนัก สามารถที่จะเข้ากันได้ ทำงานหรือร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมคณะได้ แต่อาจจะไม่ค่อยพูดมากนัก เป็นคนที่คิดอะไรก็พูด หรืออยากทำอะไรก็จะลงมือทำเลยทันที ในบางครั้งจะมีเพื่อนบอกว่าเจมส์แปลก แตกต่างจากเพื่อนๆในกลุ่ม “ผมก็ไม่รู้ว่าตัวเองแปลกจนเพื่อนมันมาบอกนี่แหละ ก็เป็นอะไรแบบคิดอะไรก็พูด ทำอะไรก็ทำเลยมั้ง เหมือนแบบเป็นพวก individualistic ที่แบบมาหลง หลงอยู่ในพวก กลุ่มนิยมอะไรอย่างนี้ (40)” และในบางครั้งจึงมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ อารมณ์ความรู้สึกที่เจมส์ไม่คุ้นเคยเจมส์ยกตัวอย่างเหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นกับคนอื่นที่ตนไม่รู้จัก เพื่อนๆในกลุ่มเมื่อทราบเรื่องราวเหตุการณ์จะแสดงอาการเห็นออกเห็นใจ สงสารบุคคลที่กล่าวถึงซึ่งสำหรับเจมส์จะเกิดความสงสัย ไม่แน่ใจว่าต้องแสดงอารมณ์ให้ไปในทางเดียวกันด้วยหรือ “สมควรต้องเกรงใจมันด้วยหรือ หรือแบบต้องไป sympathy หรือไปรู้สึกร่วมกับมัน อันนี้เหมือนเป็นปัญหาทางจิตอย่างหนึ่งปะ พอดีเหมือนแบบ โดมาอย่างแปลกๆ เลี้ยงมาแบบแปลกๆอะครับ (36)”

บางครั้งมีเหตุการณ์ที่เจมส์มีความสงสัยเรื่องของการเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของคนอื่นๆเจมส์มีรุ่นพี่ที่รู้จักกันที่ศึกษาจบจากคณะจิตวิทยา(ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นนักจิตวิทยา)เป็นผู้ให้คำแนะนำและปรึกษาในปัจจุบัน เกี่ยวกับประสบการณ์ของเจมส์ในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการเป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความรัก ที่มีความกลัว กังวลเข้ามา เมื่อตอนที่เจมส์

กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ในช่วงเวลาดังกล่าวเจมส์ได้ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ของบริการดังกล่าวในมหาวิทยาลัยและจากการปฐมนิเทศของทางคณะที่ตนกำลังศึกษาอยู่จึงได้ตัดสินใจเข้าใช้บริการ

ประเด็นแรกการมีสัญญาณเตือนรบกวน ทัวไปแล้วหากเจมส์ได้อธิบายถึงการรับรู้ปัญหาของตนโดยบอกว่าเป็นความรู้สึกที่หนักใจ เป็นทุกข์บางเหมือนทัวๆ “ก็มันก็มีอารมณ์ *suffer* นิดหนึ่งแหละ ... (26)” แต่เจมส์สามารถรับมือกับสิ่งที่ผ่านมาได้ จนกระทั่งเจมส์เล่าถึงความหวั่นไหวที่อยู่ในใจเกี่ยวกับเรื่องความรัก ที่เจมส์ไม่กล้าเข้าไปทำความรู้จักกับคนที่กำลังสนใจอยู่ “ไ่ครั้งแรกนี้ผมจำไม่ได้จริงๆ เป็นอารมณ์ ที่ผมแบบไม่กล้าไปจีบผู้หญิงมั้ง (76)” เจมส์อธิบายเพิ่มเติมถึงความรู้สึกดังกล่าวว่าเป็นความกลัว และกังวล “มันเป็นอารมณ์กลัว กังวลมากกว่า คิดว่าแบบนี้แหละ (114)” ความกังวลและความกลัวนี้เองเป็นสิ่งที่ขัดขวางการกระทำจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจตามมา

ด้านการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน จากประสบการณ์ที่ผ่านมาของเจมส์เมื่อรับรู้ว่าคุณประสบปัญหา มักเริ่มด้วยการยอมรับอย่างแท้จริงว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นแล้ว และพยายามละความคาดหวังของตน “อย่างแรกเราก็ต้อง เหมือนต้องยอมรับในให้ได้ก่อนอะครับ ว่าแบบเรามีปัญหา แล้วก็ลึกลับ... ทางแก้มันก็จะมาเอง แบบเรายอมรับมันได้จริงๆ(22)...สุดท้ายเราก็แบบต้องยอมรับมันแหละ มันเกิดขึ้นแล้ว เราไม่สามารถอยู่กับความคาดหวังของเราที่จะไม่ให้มันเกิด ไม่เกิดขึ้นได้ จี๊ครับ (26)” เจมส์ทบทวนและใช้เหตุผลในการอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากไม่มีเหตุผลอะไรที่จะเครียดกับสิ่งที่ได้เกิดขึ้นไปแล้ว “มันเหมือนไม่มีเหตุผลที่เหมือนแบบ ต้องไปแบบเครียดแล้วอะ แต่ว่ามันก็ทำยากอะเนอะ เหมือนกับว่า เหตุผลและอารมณ์ มันก็คนละส่วน (28)” นอกจากการพิจารณา ทบทวนด้วยตัวเอง

บางครั้งเจมส์สามารถขบคิดได้จากคำแนะนำที่คาดไม่ถึง จากการได้บ่น ระบายให้คนที่รู้จักฟัง “(ชื่อรุ่นพี่)คนนึง แล้วก็บางครั้งนั่งบ่นกะใครไปเรื่อย อาจเห็นความฉลาดในคำแนะนำโง่ๆ บางครั้งก็ทบทวนปรัชญาที่เคยอ่านมา พอช่วยให้เราเข้าใจได้ (19)... ประมาณว่า คำแนะนำที่ผมคิดว่ามันไม่เป็นประโยชน์เลย ถ้าไม่ขบคิดมันดี ๆ อย่างเช่น เอ้ออออออออ ตอนออกหักก็มีคำแนะนำโง่ๆ ประมาณว่า ผู้หญิงมีอีกตั้งเยอะแยะ จะไปเครียดทำไม ซึ่งผมเห็นว่า เป็นคำแนะนำโง่ๆ มาก (21)...ก็ อาจจะเริ่มจาก คิดจากคำพูดเขาว่า เหี้ย คำแนะนำมึงเหี้ยมาก มึงไม่เข้าใจอารมณ์กูหรือ ตอนนั้นก็กูชอบคนนี้ กูไม่คิดหาคนอื่นในเวลานี้หรือ (23)...แล้วอยู่ดีๆก็อาจคิดไปต่อว่า อืมม คนเรานี้มันเข้าใจอารมณ์กันยากนะ เอาจริงๆที่เราเห็น เราอาจจะไม่เข้าใจอารมณ์เขา บลาๆๆๆ จนได้ข้อสรุป ตัวเองเคลียร์ จบข่าว ประมาณนั้นครับ (27)”

ในส่วนของเรื่องบุคคลิกส่วนตัวแม้ว่าเจมส์จะไม่ได้รู้สึกว่าเป็นปัญหามากนัก ก็มีการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ อีกช่องทางหนึ่งที่เจมส์ได้เล่าถึงกลุ่มคนที่มีลักษณะบุคคลิกคล้ายๆกัน ที่สามารถจะแชร์ประสบการณ์ในการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่นได้ โดยไม่เสียความเป็นตัวตนที่เจมส์เองก็พอใจกับการเลือกใช้ชีวิตแบบที่เป็นอยู่ “ก็มันก็มีพวกคล้ายๆผมอยู่เหมือนกันนะ พวกนั้นก็แชร์ประสบการณ์ ที่เราควรจะไปปรับตัวยังไง โดยที่แบบไม่ให้เราต้องเสียความเป็นตัวเราไป เพราะว่า อย่างไ่เรื่องที่ไม่มีความรู้สึกมันก็ไม่ไ่จะเป็นเรื่องที่ย่ำเซขนาดนั้น เพราะว่าเหมือนมันทำให้เราไม่ถูกความรู้สึกรบกวน เวลาจะคิดอะไรหรือทำอะไรเนี่ย ถูกรบกวนได้น้อยกว่าคนอื่น (52)”

นอกจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แล้วการถามความเห็นจากคนรอบข้างก็เป็นอีกวิธีที่เจมส์เลือกใช้ เรื่องความรักที่เจมส์กำลังหาทางจัดการกับความรู้สึกกลัวและกังวล เป็นการถามเพื่อขอความคิดเห็น

วิธีการจีบสาว วิธีทำความรู้จักที่จะเอาไปใช้จริงได้เลย “ส่วนมากถ้าคุยกับคนข้างนอกจะเป็นขอมมเม้นมากกว่า (14)...ทำยังไงดี เราแบบขอคำแนะนำไปเลยแบบนั้น ต้องทำยังไง 1 2 3 (16)” เจมส์ถามทุกคนที่อยากถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบหรือวิธีการที่เหมาะสมกับตัวเอง “ตอนนี้น่าจะหลายคนอะครับ (92)...ก็คุยไปหมดแหละ ใครว่างก็คุย (94)...ก็อารมณ์ตอนนี้น่าจะหลายคนเพราะอารมณ์ตอนนี้น่าจะหลายคน ไม่อยากถามก็ไม่ถาม (96)”

การมองหา “โอเอซิส” เจมส์เล่าว่าได้คุยเรื่องทีตนกำลังกังวลนี้กับหลายคน ไม่ได้เป็นลักษณะที่เป็นความลับอะไรมากนัก เพียงแต่รู้สึกว่าคุณคลั่งกลัวสามารถจะคุยเรื่องนี้ได้ และน่าจะมีคำตอบที่ดีให้ได้ “คิดแค่ว่ามันน่าจะฟังได้ก็พอแล้ว คิดว่ามันน่าจะให้คำตอบที่ดีกับเรา เราก็ก่อนไม่ได้มีเกณฑ์อะไรมาวัดแน่นอน ว่าแบบ แคร่รู้สึก เข้มมันน่าจะคุยได้ก็เข้าไปคุย (100)”

ประเด็นการเลือกฟังพามีออาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต จากที่ได้ถามเพื่อนๆหลายคนอยู่พักหนึ่ง เจมส์ สิ่งที่ได้จากการพูดคุยเป็นทั้งคำแนะนำ เขยรีว่าไม่ต้องกลัว แต่ความกลัวและกังวลก็ไม่ได้หายไป “ก็มี ก็มีการเพื่อนอะไรอย่างนี้ แต่ว่าแบบเหมือนรู้สึกมันไม่ใช่อะครับ (80)...ก็ส่วนมากก็เป็นให้คำแนะนำเลยอะครับ (88)เฮ้ยไม่ต้องกลัวดิ เฮ้ย กล้าๆดิ อะไรยังงี้ แต่แบบผมก็สงสัยว่า เขยแล้วจะทำยังไง ยูแบบให้กูกล้า ให้กูไม่ต้องกลัว ก็กูกลัว (90)”

ต่อมาเจมส์จึงไม่อยากจะถามเพื่อนหรือใครอีก เพราะคิดว่าพอจะเดาคำตอบได้และไม่ได้ช่วยให้พ้นไปจากความรู้สึกที่กำลังเผชิญอยู่ “คือ คิดว่าเหมือนถามไปมันก็เท่านั้น เหมือนมัน ผมเชื่อว่ามันเป็นความเชื่อผิดๆอยู่แล้วอะ (209) ...เรื่องราวแบบไม่กล้าจีบรุ่นพี่อย่างงี้ มันเป็นความเชื่อผิดๆอยู่แล้ว ถ้าถามอะ มันก็จะมียู่สองกรณี เพื่อนก็น่าจะตอบมาว่า เขยจีบไปดิ กับ เขยรุ่นพี่นะโว้ย อะไรอย่างนี้ ก็แบบ (211)” เจมส์เล่าเสริมอีกว่าตนเองมีข้อมูลที่ได้จากเพื่อนหรือรุ่นพี่เพียงพอแล้ว แต่ก็ไม่รู้ว่าเอาไปใช้อย่างไรอยู่ดี “เพราะว่าเหมือนกับ ผมจะรู้คำแนะนำจากเพื่อน แต่ผมไม่รู้วิธีจัดการเวลาที่จะเอาไปใช้ (164)”

เจมส์เล่าถึงศูนย์บริการทางจิตวิทยาที่ให้บริการในมหาวิทยาลัยว่าอยู่ใกล้ๆกับที่ตนกำลังศึกษาอยู่แต่ไม่อยากเข้าไปใช้บริการ กลัวว่าเพื่อนจะถามแล้วก็ต้องเล่าถึงเหตุผลที่ไปใช้บริการจึงทำให้ไม่สบายใจถ้าจะเลือกใช้บริการ “อ้อ เป็นอารมณ์แบบก็เหมือนความเชื่อคนไทยทั่วไปงี้มั้ง สมมุติผมขึ้นมา (ที่ตั้งของศูนย์บริการทางจิตวิทยาแห่งหนึ่ง) งี้ แล้วเพื่อนเห็นเพื่อนแมงก็ต้องถาม (180)...อ้อ ก็ต้องเล่าอีก แบบ...(182) อ้อ เอาจริงๆ มันน่ากลัวมากๆเลยนะ แบบ ทำไม่แบบ ถึงเรียน (ชื่อคณะ) แล้วแบบมากลัวการโดน counseling ด้วยยังงี้ (184)” ความอึดอัดใจนี้เองทำให้เจมส์เลือกที่จะไม่ใช้บริการที่มีให้แม้จะอยู่ใกล้ตัวเช่นกัน

เจมส์เล่าว่าตอนนี้ตนเองไม่ต้องการคำแนะนำแล้ว “ผมเหมือนไม่ต้องการคำแนะนำแล้วอะ ข้อมูลมีพอแล้ว แต่แบบต้องการแบบจะรู้ตัวเองมากกว่า ก็เลยเข้าไปลองดู (82)” เพียงแต่ยังขาดอะไรบางอย่าง อะไรที่จะทำให้เจมส์เข้าใจถึงความกลัว และความกังวล ที่อาจนำมาซึ่งวิธีการที่จะไม่ให้ตัวเองกลัว “อ้อก็คาดหวังว่าเราอาจจะค้นพบตัวเอง วิธีที่จะทำยังไงไม่ให้กลัว อย่างงี้ครับ (112)”

ยิ่งทำให้เจมส์คิดไม่ออกว่าจะมีคำตอบอะไร หรือสิ่งไหนที่ตนจะทำได้อีกบ้าง ถึงขนาดที่เรียกได้ว่ารู้สึก “จนปัญญา” จึงเลือกใช้บริการนี้ “ได้ครับ แปะนี่ หาจุดร่วมมันก่อน ไม่ยาก ตั้งว่า จนปัญญาได้ปะ (9)...คือถ้าผมไม่จนปัญญา ผมไม่ไปหานักจิตอะ (11)” ในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเองที่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการอยู่ จึงได้เข้ามาใช้บริการการ

ช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตที่ไม่ต้องเปิดเผยมีตนเองแก่ผู้อื่นจึงเป็นทางเลือกที่เจมส์คิดว่ามีความเหมาะสมกับตัวเองในตอนนั้น

นอกจากนี้เจมส์คิดว่าปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่เป็นเรื่องธรรมดาต่างๆไปทีไรใครๆก็น่าจะเคยเจอ จึงไม่น่าถึงกับต้องใช้บริการปรึกษาแบบพบหน้า หรือ Hotline “อืมมันต้องเปิดเผยตัวตนน้อยที่สุดครับ อีกอย่างหนึ่งผมจะเดินเข้ามา คือ ผมก็คิดอยู่ปัญหาผมมันไร้สาระอยู่แล้ว มันก็ไม่จำเป็นจะต้องถึงขั้น individual หรือ hotline เฮ้ยพี่ไม่ไหวแล้ว (178)” การเลือกเข้าไปใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเหมือนการลองเข้าไปถาม เพื่อว่าจะได้คำตอบที่เหมาะสมกับตนเอง น่าจะเหมาะกับปัญหาที่เจมส์คิดว่าไม่ได้หนักมาก “ทำไมเรารู้สึกว่าไร้สาระ เพราะว่ามันเป็นปัญหาที่แบบ ผมไม่ได้แบบ suffer ขนาดที่แบบ เฮ้ย กูจะอยู่ไม่ได้ยังไง ออกแนวอยากลองมากกว่า เพราะว่าก็แบบมีพี่ที่เรียน counseling อยู่ด้วย อยากลองไปดูเฉยๆ (10)”

เจมส์ใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น 2 ครั้ง ยอมรับว่าจากการได้เคยใช้บริการมาก่อน และได้ผลดีกับตัวเอง จึงเชื่อมั่นในบริการทำให้มีการเข้ามาใช้บริการอีกเป็นครั้งที่สองในประเด็นที่ต่างกัน “มี มีครับ มีอย่างชัดเจน เพราะว่าครั้งแรกเลยเกิดครั้งที่สอง (257)”

ด้านบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ เจมส์เล่าถึงประสบการณ์ในขณะที่ใช้บริการ แม้ว่าจ่ารายละเอียดไม่ค่อยชัดเจนเท่าไรเนื่องจากว่าเคยใช้บริการมาเป็นเวลานานพอสมควร เท่าที่เจมส์จำได้ นักจิตวิทยาจะแสดงออกผ่านการแช็ตที่มีความเข้าใจ โดยการถามซ้ำว่านักจิตวิทยาเข้าใจถูกต้องตามที่เจมส์ได้เล่ามาหรือไม่ และเชิญชวนให้เจมส์ได้สำรวจเกี่ยวกับความกลัว และกังวล “ตอนแรกก็เล่าให้ฟังก่อน มีปัญหาอะไร แล้วก็...(คิด)... เขาก็ฟังแล้วก็ โอเค พยายามแสดงความเข้าใจ แล้วก็ (152)...ครับ ก็พยายามแสดงความเข้าใจ แต่ว่าเหมือนแบบ เพราะมันเป็นเน็ตด้วยมั้ง ก็เลยต้องถามย้ำว่า เฮ้ยพี่เข้าใจถูกไหม ถูกไหมๆๆ (154)...ถูก ค่อยข้างย่ำหลายครั้ง ต่อมาเขาก็ให้ฝึก อะไรสักอย่างนี้แหละ ให้นึกย้อนกลับไป แล้วก็ถามตัวเองอะไรประมาณนี้ (156)”

ในการร่วมกันสำรวจความกลัวของเจมส์ผ่านคำถามเชิงจิตวิทยาที่ใช้ผ่านการแช็ตเจมส์ได้พบว่าตนเองมีความคาดหวังบางประการกับบุคคลที่ตนเองสนใจอยู่ในขณะนั้นจะมีความรู้สึกอย่างไร เป็นเรื่องที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้นี่จึงเป็นที่มาของความกลัวของเจมส์ในประเด็นนี้ “เหมือนแบบเขาชี้ให้เราเห็นว่าเราคาดหวังอะไรบางอย่างอยู่ ซึ่งเอาจริงๆเราไม่สามารถไปคาดหวังได้ว่าแบบ เขาจะรู้สึกอย่างไร แต่ว่าสิ่งที่เราทำได้คือทำไปก่อน (166)”เจมส์เล่าเสริมอีกว่าแม้จะจำในรายละเอียดไม่ได้นักแต่มีความรู้สึกมั่นใจขึ้น และถือว่าได้คำตอบเพื่อทำความเข้าใจตนเอง

ด้านข้อจำกัดที่ประสบ ในการเข้าไปใช้บริการครั้งที่ 2 เจมส์มีความรู้สึกที่ขัดแย้งกันระหว่างความเชื่อและเหตุผลเกี่ยวกับการจีบรุ่นพี่ วิธีการที่นักจิตวิทยาใช้ในครั้งนี้นี่เจมส์รู้สึกว่าตนเองไม่ถนัด ไม่สามารถจัดการความรู้สึกที่ขัดแย้งกันเองระหว่างเหตุผลและความเชื่อของเจมส์ได้ “เรื่องจินตนาการว่า ดึงความเชื่อที่ออกไป (229)...ก็ตอนแรกก็คุ้ยๆๆ คุ้ยบ๊วกก็ confront ละ confront ก็ เหมือนมันยังไม่เคลียร์เท่าไรมั้ง เหมือนเป็นสิ่งที่ผมคิดมาอยู่แล้ว เหมือนเขาconfront มาแบบทำไมแน่ใจว่ารุ่นพี่เขาจะไม่ชอบเรา อะไรประมาณนี้ซึ่งแบบผมคิดมาอยู่แล้ว แบบมันก็ยังแก้ไม่ได้อยู่ดี (231)... confront ตัวเองมาแล้ว แต่มันก็ยังแก้ไม่ได้ ครับประมาณนั้น แล้วสุดท้ายก็เลย เขาให้จินตนาการว่าความเชื่อเป็นเหมือนยันต์ที่แปะหัวอยู่ จินตนาการว่าให้ดึงออกไป (233)...เขาบอกมาแบบนี้เลย อืม (235)...ให้ดึงยันต์ก็ ก็ดึง คือผมไม่ค่อยมี effect กับพวกนี้อยู่แล้ว พวกให้แบบใช้ feeling (237)”

เจมส์อธิบายว่า เพราะต้องใช้จินตนาการ และความรู้สึก เป็นวิธีการที่ขัดกับบุคลิกของเจมส์ “ไม่แนะนำถ้า เขาให้วิธีนี้กับคนทุกประเภทอะ คนที่แบบห่วย จินตนาการได้ล้าลึก ใช้แบบอารมณ์ในการตัดสินใจ อาจจะแบบ ได้ เห็นผล จบโชะ อะไรแบบนี้เลยก็ได้ (253)” วิธีการดังกล่าวจึงไม่สามารถทำให้เจมส์หมดความคับข้องใจไปได้

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7

จอย วัยรุ่นหญิง อายุ 21 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว พุดคุยเก่งเป็นกันเอง มีการพบปะพูดคุยกันทั้งสิ้น 1 ครั้ง เป็นการนัดสัมภาษณ์ บอกรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และทำการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลเป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อาศัยอยู่หอพักคนเดียว เคยใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต โดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 3 ครั้ง ปัญหาที่นำมาคุยกับนักจิตวิทยาเป็นเรื่องความรัก การเรียน และ ครอบครัว สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์เป็นบริเวณในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีความสงบเงียบและมีความเป็นส่วนตัว วันที่สัมภาษณ์ วันเสาร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 10.30 – 13.00 น.

จอยเต็มใจที่จะให้สัมภาษณ์ ทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ผ่านเพื่อนมาอีกที เพื่อนของจอยเป็นผู้ประสานงานการติดต่อให้ระหว่างจอยและผู้วิจัยในตอนแรก ระหว่างช่วงเวลานั้นผู้วิจัยและจอยมีการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์และ Facebook เพื่อทำความรู้จักกันเพิ่มขึ้น จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการนัดวันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์จอยสนใจที่จะให้ข้อมูลที่เป็นการสอบถามเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้แบบพบหน้า ในการสัมภาษณ์จอยได้เล่าถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆที่ผ่านมา รวมถึงเรื่องราวของตนเองว่ามีที่มาอย่างไรจึงได้เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการจอยมีนิสัยที่มักจะจะเป็นห่วงคนอื่น ๆ จนบางครั้งก็จะเอาไปคิดมากเอง หรือเมื่อเกิดเรื่องกับตัวเองก็จะเป็นกังวล คิดมาก เป็นทุกข์ใจจนถึงกับเคยล้มป่วยจนต้องนอนโรงพยาบาลจอยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวันอยู่แล้ว สำหรับทำการบ้าน หาข้อมูล Social network และเพื่อการพักผ่อนจอยรู้จักกับการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตนี้เนื่องจากมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เมื่อครั้งที่จอยประสบกับปัญหาจึงได้ตัดสินใจเข้าใช้บริการทั้งสิ้น 3 ครั้ง ประเด็นในแต่ละครั้งแตกต่างกัน ได้แก่ ความรัก การเรียน และครอบครัว

ประเด็นแรก การมีสติญาณเตือนรบกวน จอยเล่าความรู้สึกและสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในช่วงเวลาที่จอยระบุได้ว่ากำลังเผชิญกับปัญหาจากประสบการณ์ในอดีต เรื่องที่ทำให้รู้สึกเศร้าใจจอยจะซึมเศร้า คิดเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ พยายามคิดหาสาเหตุ หาเหตุผล “...ถ้าเป็นเรื่องแบบเศร้า หนูก็จะซึม คิดในใจ ไม่ออกอาการเหมือนคนอื่น เวลาอยู่คนเดียวก็จะคิดย่ำๆ แบบว่าเอ๊ะทำไมมันเป็นอย่างนี้นะ อะไรอย่างเงี้ย มันจะเป็นยังไงต่อไป เราจะทำอะไรต่อ (23)” คิดไม่ตกกับปัญหา และกลัวว่าจะรู้สึกแย่ไปกว่าเดิมถ้าเล่าให้เพื่อนฟัง “...ก็เลยคิดๆๆ คิดไม่ตก ถ้าจะคุยกับเพื่อนนะ เดี่ยวมันก็จะมาบ่นทอนแน่ ก็คิดอย่างงี้ (382)” หรือความรู้สึกกระวนกระวายใจ ว่าตนเองต้องลงมือทำอะไรสักอย่าง เพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดระหว่างจอยกับแฟน “มันเป็นความรู้สึกแหละมั้งพี่ อย่างเรื่องแฟนหนูอะ โกรธหนู แล้วหนูคิดได้ว่าเออ ถ้าไม่ไปอ้อมมันอะ มันคงจะโกรธอีกนาน ไม่งั้นคงจะเลิกกันแน่ๆ ไม่อยากให้เรื่องมันร้ายวณ ไม่อยากให้บานปลาย ก็เลยคิดแก้แล้วว่าถ้าอยู่อย่างเงี้ยไม่มีความสุขแน่ๆ (249)”

ประสบการณ์ลักษณะนี้จอยได้ยกตัวอย่างเรื่องราวในอดีตที่ตนเองได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าห้อง ขณะที่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 จอยไม่สบายใจที่ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานแบบนี้มาก่อนเลย รวมทั้งภาระทางการเรียนที่หนักขึ้น และยังมีคำวิพากษ์วิจารณ์ นินทาจากคนในรุ่นเดียวกันเกี่ยวกับการทำงานเป็นหัวหน้าห้อง “เหมือนไม่สนใจมากกว่า เพราะหนูโดนกระแทกแรงด้วยแหละ คือหนูเป็นหัวหน้าห้อง ตอนแรกหนูไม่สบายใจมากเลยที่ หนูทำงานไม่เป็น (164).....คือทำงานไม่เป็นระบบ คนไม่เคยทำ ไม่เคยอยู่ในจุดนั้นมาก่อน แต่จู้ๆ หนูต้องมาอยู่ในจุดเนี่ย (166)”

จอยเก็บเอาเรื่องที่ถูกเพื่อนนินทามาคิดมาก จนรู้สึกเป็นทุกข์ “บอกอย่างเนี่ย เออ หนูก็ยังทุกข์อยู่ เก็บเรื่องที่เพื่อนนินทามาคิด คิดเข้าไปอีก เรื่องของคนอื่นๆ เขาอะ คิดเยอะๆ หัวจะระเบิดตายอยู่และ (182)” จอยให้ความสำคัญกับภาพพจน์ของตนมาก การถูกว่าร้าย จึงส่งผลให้คิดมาก สะสมเป็นความเครียดและเริ่มมีผลกับร่างกาย “ใช่ หนูจะเป็นคนที่รักษาภาพพจน์ ไม่ชอบให้ใครมานินทา มาว่าหนู แล้วหนูคิดว่าทำไมไม่พูดกันตรงๆ ทำไมชอบว่าคนนั้นอย่างนี้ อย่างนี้ แล้วดีหรือ หนูคิดนะ พอเก็บมาคิดเรื่อยๆ หนูก็เริ่มไม่สบายอะพี (168)” ความเครียดที่ว่า ทำให้ร่างกายของจอยทำงานผิดปกติ และต้องเข้ารับรักษาตัวที่โรงพยาบาลอยู่ระยะหนึ่ง “มันเครียดพี มันไม่มีแรงจะทำอะไรเลยอะ แล้วมันทำให้ระบบเรารวนอะ (174)...ใช่ แล้วมันทำให้ระบบเรารวนอะ เหมือนกระเพาะปัสสาวะอักเสบ เป็นอะไรความดัน เป็นหมดเลย (176)”

นอกจากจะเก็บเอาเรื่องของตนมาคิดมากแล้วจอยมักจะเก็บเอาความทุกข์ของคนอื่นมาคิดด้วยเหมือนกัน จนกระวนกระวาย ร้อนใจ ด้วยความเป็นห่วง “คิดเรื่องคนอื่นเขาอะ เอาเรื่องชาวบ้านเขามาคิด เอามาทุกข์เองอะ คิดว่า วณอยู่นั้นแหละ จะช่วยมันยังไง จะกลับบ้านเมื่อไหร่ จะยังไงต่อเนี่ย (148)”

อย่างไรก็ตามจอยได้เข้าไปใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ประเด็นหนึ่งที่จอยเล่าถึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรัก สัมพันธภาพระหว่างแฟนและจอย คุยจอยกับแฟนได้คุยกัน ถึงอนาคตถ้าเรียนจบจะย้ายที่อยู่ไปไหน และแฟนอาจจะไม่ตามไปด้วยจอยจึงรู้สึกกังวล และเริ่มคิดมาก “เรื่องแฟนก็คือ เขาชอบพูดว่า อะไรอะ อีกหน่อยนี่จบไปจะไปอยู่ไหน จะกลับบ้านหรือ ชั้นไม่ไปอยู่กับเธอหรือก มันทำให้หนูคิดว่าคงแค่เล่นๆ กับเรา คงไม่ได้คิดจะจริงจังอะไร (378)...เออ แล้วหนูรู้สึกรักเขาอะ แล้วทำไมถึงต้องมารักมันด้วย มันไม่จริงจังจริงๆ หรือ (380)” คำพูดของแฟนจอยยิ่งทำให้จอยครุ่นคิด คิดซ้ำๆ วณไปวนมา เพื่อหาคำตอบว่าทำไมแฟนถึงพูดแบบนั้น “คิดเอง ย้ำๆ คิดไป (402)...เออ แล้วทำไมต้องพูดอย่างนี้ มันเป็นสาเหตุอะไรต้องพูดอย่างนี้ (408)” ความรู้สึกเหล่านี้เองที่จอยระบุถึงการถูกรบกวนทางอารมณ์และความคิด

การจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน โดยมากแล้วจอยจะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของการทำกิจกรรมที่ได้ระบายความรู้สึกออกมา เช่นการเขียนไดอารี่ หรือเล่นเกมสยองป็น “ไม่ก็เอาไปเขียนคนเดียว (4) ...ไดอารี่อะคะ เล่นเกมส์ ที่มันทำให้เราระบายอารมณ์ได้อะพี (6)...หนูคิดว่ามันต้องตายๆ เหมือนได้ปลดปล่อยอารมณ์ไปในตัว (10)” หรือระบายออกด้วยการเล่าเรื่องที่รู้สึกคับข้องใจให้แม่ หรือคนที่รู้จักที่ไว้ใจ ฟังจนกว่าจะรู้สึกโล่งใจ “...เหมือนบางที่เราพูดคนเดียวจ๊ว มันไม่พออะ ไม่หมด (13)...ไม่หมดใจ มันก็ยังม้ออะไรที่ข้องใจอยู่ ถ้าเพื่อนคนอื่นหรือแม่เนี่ย ก็จะมาอ้อมอ้อมยังไม่หน้าใจไรเงี้ยให้มันหน้าใจ ให้มันหมด ไม่งั้นถ้ามันค้างอยู่เราจะทำอะไรไม่ได้ (15)...มันยังไม่หมดใจ มันติดค้างอยู่ในใจเรา (17)...ให้ละใจอะ เหมือนอย่างคุยกับแม่อย่างเงี้ย แล้วคิดว่าคุยให้แม่ฟังเสร็จแล้วคนนึง แล้วพอพี่หรือคนใกล้ๆโทรมา มันยังรู้สึกว้าแบบมีค้างคาใจอยู่นะ เรายังไม่หมดจากใจเรา ก็คุยอีกเพื่อเวลาที่คุยแล้วถ้าหมดเราก็จะทำอย่างอื่นได้อย่างสบายสบายใจอะไรอย่างเงี้ย ถ้ายังไม่หมดใจเรามันก็ยังไม่สบายใจ (19)”

จอยเล่าถึงเรื่องที่ตนเองมักเป็นห่วงเพื่อนจนกระวนกระวายและเครียดเองจอยเริ่มคิดว่าหากเป็นแบบนี้จะเป็นผลเสียต่อตัวเอง ในตอนช่วงเวลาเดียวกันจอยได้เริ่มเรียนรายวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาจอยนึกถึงเนื้อหาที่ได้เรียนว่าความรู้สึกกระวนกระวายทั้งหลาย เรื่องราวความทุกข์ล้วน เป็นของคนอื่น ไม่ใช่ของจอย แม้ออนนี้จะยังทำไม่ได้ก็ตาม “คือหนูก็เริ่มเอามาคิดและว่าถ้าวันหนึ่งเป็นอย่างเงี้ย ต้องตายแน่เลย (160)...เอาเรื่องคนอื่นมาคิด กระสับกระส่ายเอง ถ้าประจำคงตายแน่ พอไปเรื่อยๆ ก็เริ่มเรียน ให้คำปรึกษาแล้วอาจารย์เขาก็พูดว่า Empathy กับ Sympathy อะ แล้วหนูก็ยังไม่หายหรอกนะ แต่ตอนนั้น อาจารย์ (ชื่ออาจารย์ คนที่ 2) เป็นคนพูดไม่ใช่อาจารย์ (ชื่ออาจารย์คนที่ 1) ทุกข์เองอะไรเองมันไม่ใช่ปัญหาของเรา เขาก็จะพูด... (162)”

จอยเล่าย้อนถึงช่วงที่เครียดจนล้มป่วย มีเพื่อนและอาจารย์ถามถึงแสดงความเป็นห่วงแต่จอยก็ตอบว่าไม่เป็นไรถึงจะทราบดีว่าสาเหตุที่ตนเองป่วยเนื่องจากมีความเครียดสูงจนส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายจอยทำทุกอย่างเพื่อให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้น วิธีหนึ่งในนั้นคือการดูอนิเมชันญี่ปุ่นเรื่องหนึ่ง ลักษณะตัวละครเอกของเรื่องมีบุคลิกที่ไม่สนใจใคร ไม่ใส่ใจต่อคำวิจารณ์ ทำเพียงหน้าที่ของตนก็พอ

นอกจากการดูอนิเมชันอีกวิธีคือการอ่านหนังสือ จากการอ่านหนังสือจอยจับใจความได้ว่าบางเรื่องไม่ต้องใส่ใจ ทำเป็นไม่รู้เลยดีกว่า ทำให้จิตใจของจอยดีขึ้นมาจากการได้ขบคิดทบทวนอีกครั้ง จากที่ผลการเรียนตกก็ดีขึ้น “ใช่ค่ะ พอจากนั้นทำอะไรก็ดีขึ้นทุกอย่าง เอาเรียนมาดูนะ เห็นบุคลิกตัวละครตัวนี้ คิดในใจและ ไม่เห็นต้องสนใจใคร เราทำแค่ตัวเราก็กพอ แล้วไปอ่านปรัชญาคนโง่อะ ที่ว่าไม่ต้องไปวอดฉลาดทุกเรื่องหรอก เขาได้อะไรมาเราก็ไม่ต้องไปอะไรมากมาย ทำโง่ๆ เนี่ยแหละดีแล้ว (198)...ใช่ๆ ก็ทำแบบไม่รู้ไม่ชี้บ้าง ไม่ใช่เหมือนไม่รู้ไม่ชี้ เหมือนไม่รู้เลย ดีกว่า (200)...ใช่ๆ มันดีขึ้นอะค่ะ เรียนก็ดีขึ้น เพราะตอนที่ป็นหัวหน้าที่้องนี้เรียนตกต่ำมาก ขอบอกนะค่ะ นี่เรียนแบบ ตกอะ (202)”

ก่อนหน้าที่จอยจะเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตจอยได้ผ่านการคุยกับเพื่อนมาแล้วทั้งในรูปแบบของลงถามความเห็นจากเพื่อนที่มีแฟนว่าจะทำอย่างไรถ้าเพื่อนเจอเหตุการณ์แบบเดียวกัน “แต่จะมีคนเนี่ย ที่พูดให้ฟังอะแล้วเขาฟังรึนะ อย่างน้อยเขาก็มีแฟน แล้วถ้าเกิดเขาอยู่ใน สถานการณ์อย่างเราละ เขาจะทำยังไง(37)...” และการระบาย เล่าให้ฟังเฉยๆ “อือๆ ก็มีแล้วบางทีก็เล่าให้ฟังเฉยๆ แบบก็เหมือนตอนนี้กำลังไม่สบายใจอยู่ ก็บอกว่าจะเออแกคิดเองใหม่ หนูก็จะแบบเออ มันน่าคิดอะ ถ้าเป็นแกแกคิดปะละ (39)”

การมองหา “โอเอซิส” ส่วนมากจอยจะปรึกษาแม่หรือแฟนเพราะสนิทกันมาก จึงสามารถเล่าได้เกือบทุกเรื่อง อย่างไรก็ตามการเลือกจะเล่า เปิดเผยถึงเรื่องราวที่มีความรู้สึกทุกซอกซี้ใจนั้นจอยจะพิจารณาถึงความเหมาะสมกับด้วยว่า ผู้ที่เป็นฝ่ายรับฟังจะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลที่จะกล่าวถึง “มันเป็นที่ ความคิดของเราด้วยว่าอยากพูดกับใคร (75)...หนูก็จะมีส่วนที่ป้องกันตัวเองอยู่ (81)...เหมือนเป็น ความคิดของหนูเองว่าควรที่จะเล่าให้ใครฟังอะ (83)”

จอยเล่าถึงคนที่ตนจะมองหาเมื่อรู้สึกเป็นทุกข์ใจ จะเป็นเพื่อนคนสนิท ที่จะช่วยเหลือกันได้ “หนูก็จะเล่าให้เฉพาะเพื่อนที่สนิทกับหนูที่สุดฟัง เพื่อให้ช่วยเหลือกันได้ (108)” คนที่สามารถรับฟัง และไว้ใจได้ เพื่อนที่สามารถให้ข้อเสนอแนะ แนวทางได้เมื่อต้องการ “แต่ก็จะมีปัญหาแบบ มันเป็นเรื่องเศร้าแต่ตอนนี้ยังไม่ ต้องพูดพออีกทีนี่อาจเจอเพื่อนที่สามารถระบาย รับฟังเราได้ เป็นเพื่อนที่ไว้ใจ คิดว่าเขาน่าจะให้แนวทางที่ดีกับเราแหละ ก็จะคุยแบบเออ อย่างเงี้ย พี่ก็จะคุย ถ้าเกิดเพื่อนให้แนวทางได้เพื่อนก็จะคุยแบบ เออ ไม่เป็นไร

นะ คือตอนนี้เราทำตรงนี้ให้ดีที่สุดก็พอ มันอาจจะไม่ได้เป็นอย่างที่เราคิดก็ได้นะ เออ มันก็จริงนะce อย่ง
ที่ว่า บางทีเราก็คิดๆไปคนเดียว แต่มันไม่ได้เป็น (27)”

ลักษณะสำคัญหลายๆ ที่จอยเน้นถึงคนสนิทต่างๆ ที่เลือกจะเข้าไปปรึกษาจะเป็นคนที่รับฟัง โอบอ้อม
อารี “อย่างคนที่สนิทที่สุดที่คุยได้ก็จะเป็นประเภทแบบ บุคลิกแบบฟังก่อน ตอนแรกต้องฟังก่อน แล้วแบบโอบ
อ้อมมารีอะ (37)” ต้องรู้จักนิสัยใจคอกันดี คุยแล้วมีความรู้สึกที่สบายใจมากขึ้น “คืออย่างถ้าสมมติว่าหนูมี
แฟน กำลังทุกข์ใจในเรื่องแฟน หนูก็จะหาคนแบบ เพื่อนหนูอย่างเจ็ย หนูก็ต้องรู้นิสัยเขาด้วยว่าเขาเป็นยังง
ถ้าเกิดว่าคนนั้นอะชอบยุแหยงตะแคงรัวไรเจ็ย หนูก็จะไม่คุยให้ฟัง หนูก็จะแบบ (29)...คือเหมือนแบบ เลิกๆ
อะไรอย่างเจ็ย ต้องคุยแล้วเราไม่สบายใจแน่นอน ต้องพูดแบบ ผู้ชายอะไปไว้ใจอะไรมันหนักหนา ก็จะเป็นอะไร
อย่างนั้นแหละ หนูก็จะคิดแล้วว่าหนูจะไม่ไปคุยกับคนนั้นนะ เพราะมันคงจะทำให้หนูไม่สบายใจ มันอาจจะ
เป็นการป้องกันตัวเองของหนูก็ได้ แต่ยังไงหนูก็คิดว่าปรึกษาอะ ต้องทำให้ตัวเองสบายใจไม่ใช่บั่นทอน
เพราะว่าตัวเราต้องดำรงชีวิตต่อ ต้องทำสิ่งต่อไป ต้องมีกำลังใจอะ ไม่ใช่เข้าไปปรึกษาแล้วอะยังทรุดลง (31)”
มีคำแนะนำ หรือแง่มุมที่แตกต่างออกไปจากจอย “...เขาก็ตอบว่าก็ต้องคิดนะ แต่แกก็ต้องรู้ะว่า ตอนนี่แกคิด
เอง โดยที่ว่าเขาไม่ได้พูดออกมา ก่อนที่แกจะคิดแกจะทำแกต้องดูเขาดี แกอย่าให้เขาแตกตื่น อย่าฟังนะอะไร
อย่างเจ็ย ก็จะมีแนว เราก็มัเริ่มคิดและว่าเราก็งงนะ ทำไมเราต้องมาดั้นทุรนทุราย ทำไมไม่เสียบซุ่มอยู่ก่อน
หนูก็จะเริ่มดีขึ้นและ (41)” เห็นอกเห็นใจจอยที่กำลังเป็นทุกข์ “ก็อย่างถ้าในบางสถานการณ์อย่างเจ็ยเวลาเรา
ปรึกษาอะ สิ่งที่เราจะต้องอยู่ข้างเราบ้างอะที่ (45)” บุคลิกอบอุ่น ให้ความรู้สึกน่าฟังพา “ตอนนั้นไม่ได้คิดไร
จริงจิงหรือที่ แค่คุยกะอาจารย์อยู่แหละ นั่งทำงานด้วยซ้ำ รู้สึกว่าอาจารย์เขาฟังจะมาสอนใหม่ แล้วเขาจบ
ปรึกษามาด้วย ดูบุคลิกเขาอบอุ่นดีนะ (138)...ใช่ แบบเขาก็น่าจะช่วยไรเราได้นะ (139)”

การเลือกฟังพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต เรื่องที่จอยรู้สึกกังวลใจ เนื่องจากคำพูดของแฟนที่จะ
ไม่ย้ายตามไปอยู่ด้วย จากประสบการณ์ถ้าจอยนำเรื่องที่กังวลอยู่ไปปรึกษาแม่รู้สึกว่เข้าข้างจอยมากเกินไป
เกินเรื่องราวที่เล่าก็มี “คืออย่างแม่อะ ก็จะเป็นแม่เิง แม่ก็จะอยู่ข้างหนู แม่ก็จะบอกว่า ถ้ามันไม่ดีก็นะ ก็บอก
มันไปสิว่ามันไม่ดีๆ อย่างงั้นนะ แม่ก็จะเข้าข้าง ถ้าเข้าข้างเยอะขึ้นๆ เราก็มัรู้และว่าแม่เข้าข้างเยอะไปนะ
(47)...ไม่รู้คนอื่นเขาไม่รู้สิก็นะ แต่หนูรู้สึกว่บางทีอะ หนูไม่ได้คิดว่าตัวเองถูกเสมอไปง (49)...เหมือนพอ
เข้าข้างมากไปเนี่ย มันเกินเรื่องที่เราพูด (64)” ไม่อยากให้แม่มองแฟนในแง่ร้าย หรืออาจเกิดความรู้สึกไม่ชอบ
แฟนจอยขึ้นมากก็จะเป็นปัญหาในอนาคต “เรื่องนี้จะไม่คุยกับแม่ เพราะคิดแล้วว่าแม่เขาจะมีความรู้สึกเหมือน
เราทุกข์ใจแล้วแบบแม่อาจจะไม่ชอบแฟนเราไปเลย (392)...แม่จะบอกว่าอยู่ไม่ได้ก็เลิก เหมือนชีวิตเรายังมีอีก
เยอะ แม่ชอบพูดถึงอนาคต ก็ตอนนี่หนูรักเขาอะ แม่ก็อยู่กับหนูหน่อยได้มัย แม่ชอบพูดนิสัยมันเข้ากันไม่ได้
อะไรก็ไมรู้ (394)” เกี่ยวกับประเด็นนี้จอยจึงไม่อยากปรึกษาแม่

ถ้าจะเล่าหรือระบายให้เพื่อนฟังจอยก็กลัวว่าจะรู้สึกแย บั่นทอนจิตใจของตัวเองต้องกลับมาคิดมากจน
ไม่เป็นอันทำอะไร “ผู้ชายอะไปไว้ใจอะไรมันหนักหนา ก็จะเป็นอะไรอย่างนั้นแหละ หนูก็จะคิดแล้วว่าหนูจะไม่ไป
คุยกับคนนั้นนะ เพราะมันคงจะทำให้หนูไม่สบายใจ มันอาจจะเป็นการป้องกันตัวเองของหนูก็ได้ แต่ยังไงหนูก็
คิดว่าปรึกษาอะ ต้องทำให้ตัวเองสบายใจไม่ใช่บั่นทอน เพราะว่ตัวเราต้องดำรงชีวิตต่อ ต้องทำสิ่งต่อไป ต้องมี
กำลังใจอะ ไม่ใช่เข้าไปปรึกษาแล้วอะยังทรุดลง (31)...แล้วหนูจะทำอะไรได้ วันๆ หนึ่ง หนูก็คงต้องมานอนคิดต่อ
(33)” และไม่อยากให้เพื่อนรู้ “ก็ไม่อยากให้เพื่อนรู้ว่ามีปัญหาต่างๆ (384)”

จอยยอมรับว่าเรื่องแฟนเป็นเรื่องที่ไม่อยากให้ใครรู้ว่าตัวเองกำลังมีปัญหากัน ไม่ว่าจะเพื่อนหรือแม่ที่เป็นคนใกล้ชิดที่มักจะปรึกษาเรื่องต่างๆที่ผ่านมาไม่สามารถนำเรื่องแฟนไปปรึกษาได้จอยจึงตัดสินใจใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่รู้จักจากการได้ไปศึกษาดูงาน “คือในเรื่อง อย่างเรื่องแฟนอะ หนูไม่อยากคุยให้ใครฟัง ไม่อยากให้คนอื่นรับรู้ที่เราทะเลาะกัน แคะคิดว่าเพื่อนในห้องมันปากไม่ดี หนูไม่รู้จะพูดกับใคร เพราะถ้าคุยกับแม่แม่ก็อีกอย่างนึง มันก็ไม่มีใครอะ เลยเข้าไป (539)”

จอยรู้จักบริการนี้ทั้งรูปแบบของ hotline และ online แต่เลือกใช้บริการรูปแบบ online เนื่องจากประหยัดกว่าการใช้โทรศัพท์ อีกทั้งการใช้บริการรูปแบบนี้ไม่ต้องพบหน้ากันจึงรู้สึกสบายใจกว่า “คือเราไม่ได้เห็นหน้าเขาอะ แล้วเราไม่ได้คุยกันเคยกับเขาอะ แล้วการคุยโทรศัพท์มันเหมือนเป็นการป้องกันตัวหนูอย่างนึงอะคะ คือเขาไม่ได้สนิทกับเราจริงๆ เขาไม่ได้เห็นหน้าเรา เราก็มารู้ว่าเขาเป็นยังไง แล้วบุคลิกเขาก็กับบุคลิกเรามันจะเป็นยังไง เราไม่รู้ในส่วนนั้น คืออย่างน้อยเราก็มองกันตัวไว้ส่วนนึง ไม่โจ่งแจ้งนัก (316)” ไม่ต้องเป็นกังวลเมื่อเปิดเผยปัญหาของตนเอง “โอเค มันไม่เห็นหน้าอยู่แล้ว ไม่ต้องมากลัวอยู่แล้ว (467)”

จอยยังบอกอีกว่าเป็นช่องทางที่ดี ที่จะได้จัดการเรื่องที่เราที่รู้สึกค้างคาใจอยู่ในใจ ถ้าช่วยแก้ปัญหาได้ก็ถือเป็นเรื่องที่ดีด้วย “มันไม่ได้มีอะไรแค่อาจารย์บอกให้ไปทำงาน ก็เลยเป็นช่องทางที่ดีอะ ที่เราไปคุยเรื่องที่ยังติดค้าง ก็คุยดีกว่า เพราะงั้นเขาก็ไม่ได้รู้จักเราอยู่แล้ว เป็นเรื่องดีที่คุย จะได้หมดปัญหาถ้าแก้ได้ (416)”

ครั้งที่ 2 ที่จอยตัดสินใจเข้าไปใช้บริการนี้อีกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียน หลังการสอบภาคปฏิบัติการ ปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่จอยกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษานั้น จอยรู้สึกกังวลกับผลการสอบของตัวเอง เพื่อนๆของจอยเองก็กำลังวิตกกังวลไม่รู้ว่าจะคุยหรือระบายความรู้สึกแล้วเข้าใจกันได้ “แต่ถ้าเป็นอย่างเรื่องอาจารย์ (ชื่ออาจารย์) ที่สอบกับ (ชื่อรุ่นพี่) ถ้าไปคุยกับเพื่อนเดี่ยวจะพากันนอย นอยแล้วนอยอีก เออ มันจะได้เท่าไรวะ แต่ละคน คงตกวะ มันชอบพูดอย่างเงี้ย ไม่หวังหรอก ประมาณนั้น (543)” ถึงจะเอาเรื่องนี้ไประบายให้แม่หรือแฟนฟังก็ไม่แน่ใจว่าจะสามารถเข้าใจจอยได้หรือไม่ จึงได้ตัดสินใจเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง “อาจารย์ต้องมาว่าอะไรอีกแม่เลย ไหมวะและ จะไปคุยกับเพื่อนมันคงไม่เข้าใจอะนะ มันก็วิตกของมันเหมือนกัน มันก็คง (364)...ใช่ นอยกันทุกคน จะไปคุยกะแม่ แม่ก็คงไม่รู้จะอะไรเลย ไปคุยกับแฟน ก็คงมีนๆ อะกับเรื่องเนี้ย ร้อยเปอร์เซ็นต์ เลยไปคุยดีกว่า (366)”

ด้านบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ จอยเล่าถึงความรู้สึกในขณะที่ใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ว่าเหมือนตนได้ปลดปล่อยระบายความรู้สึก ความคิดที่เก็บเอาไว้คนเดียวออกมา “เหมือนมันได้ปลดปล่อยอะ พี่เขาก็แนะนำแนวทางให้ด้วยนะว่า ไปสิ ก็ไปบ้านเขา เขาจะคิดยังไงก็ช่าง เราก็คือเป็นตัวของเรา เขาถามเราว่าชวนเราไปบ้านมั๊ย ก็ชวน แต่หนูยังไม่ไปนะ ตอนนี้นู้นก็ยังเป็นนักศึกษา พี่เขาก็มีงานทำอยู่แล้ว แล้วหนูก็รู้สึกห่างๆ เวลาเขาคุยกับครอบครัวเขาอะ ไม่รู้ แต่ความรู้สึกในตอนนั้น ครอบครัวเขาดีแต่หนูไม่มีเหมือนเขา มันหลายๆ เรื่องด้วย ทำให้รู้สึกเหมือนเราอยู่คนละโลกอะ (418)”

จอยรู้สึกได้ว่ามีคนเข้าใจความทุกข์ของตน เมื่อได้เข้าไปใช้บริการ “ก็มีเข้าใจเรื่องครอบครัวหนู เขา ก็ดูเข้าใจหนูดีนะ ที่หนูเป็นอยู่เงี้ย หนูลำบากใจที่พอกับแม่คือคนที่หนูรัก แต่เขาเกิดมาทำสงครามกันเอง มันก็ทำให้หนูหนักใจ (515)...ก็รู้สึกดีที่มีคนเข้าใจ (523)” และได้รับกำลังใจเมื่อจอยรู้สึกท้อหลังการสอบ “แบบที่หนูบอกว่าหนูต้องโดนอาจารย์ว่าอีกแน่เลยวามันจะทำอะไร เขาต้องมาติหนูว่าหนูแน่เลย แล้วที่นี้พี่เขาก็บอกวาก็เข้าใจนะ เรายังไม่ได้เก่งอะไร เป็นครั้งแรกที่เราต้องสอบด้วย มันไม่มีใครเก่งครั้งแรกหรอก เขาจะให้กำลังใจมา (555)”

สำหรับจอยการระบายออกด้วยการพิมพ์สามารถระบายออกได้เยอะ ไม่ต้องคอยห่วงกังวล สีหน้า หรือน้ำเสียงของคนที่รับฟังเรื่องของจอยในขณะนั้น “เหมือนมันได้เยอะกว่า (320)...มันไม่มีขอบเขตอะพีย่างในโทรศัพท์มันได้ยินจากเสียง แล้วหนูเป็นที่วิเคราะห์บุคลิกจากเสียงคน (322)...เราจะคิดว่าเขาจะหัวเราะเยาะเรามั้ย ถ้าเป็นอย่างงี้ (326)”

การพิมพ์คล้ายกับการเขียนไดอารีเป็นกิจกรรมที่จอยคุ้นเคย มีสมาธิในการรับฟังคู่สนทนาได้มากโดยที่ไม่ยึดติดอยู่กับเรื่องของตัวเองฝ่ายเดียว “เหมือนเวลาเราพิมพ์ไปอย่างเงี้ยเหมือนเขียนไดอารีอะที่ มันได้ทุกอย่างอะ แต่ถ้าพูดบางทีมันไม่ลงลึกขนาดนั้นอะ แล้วอีกอย่างนึง เราจะได้รู้ด้วยว่าเขาใช้เทคนิคยังไง มันจะชัดกว่าเวลาที่คุยกัน เพราะบางทีเวลาคุยอย่างเงี้ย เราพลาดนะคะที่ว่าบางเรื่องเราอาจจะไม่ได้ฟังกับเขาอย่างจริงๆ จังๆ แต่เรามัวแต่ยึดติดกับเรื่องนั้นอยู่ (328)”

การเขียนหรือพิมพ์นี้ช่วยให้จอยจัดระเบียบความคิด ทบทวน วิเคราะห์ สำรวจตนเองได้มากกว่าการพูดที่จะเน้นการระบายออกทางอารมณ์เป็นส่วนใหญ่ “เปล่าหรือก คือเวลาที่หนูคิดว่าหนูคุยอะ ไม่ว่าหนูจะคุยกับใครหนูจะใส่อารมณ์ แล้วหนูจะไม่ฟังว่าเขาคิดยังไง เขาจะทำยังไง เขาจะใช้วิธีอะไรหนูจะไม่มีทางรู้เลย แต่ถ้าวเวลาหนูพิมพ์ หนูเขียน กระบวนการคิดของหนูจะคนละอย่างกันกับตอนพูด (336)...ใช่ มันจะต้องเอาทุกอย่างออกมาหมด ชั้นจะต้องพูดของชั้น แล้วชั้นจะไม่ฟัง คือจะไม่ฟังเลยว่า(ชื่อผู้สัมภาษณ์)คิดอะไร (338)...ถ้าเกิดในเรื่องที่อินมากๆ ไรเงี้ย เหมือนเกลียดมันๆๆๆ ก็จะไม่ฟังแล้วจะ (ชื่อผู้สัมภาษณ์)เลยว่า (ชื่อผู้สัมภาษณ์) สะท้อนอะไร (ชื่อผู้สัมภาษณ์) ทำอะไร (340)”

จอยเล่าว่า ตนเองสามารถย้อนทบทวนข้อความระหว่างจอยและนักจิตวิทยาที่พิมพ์ตอบโต้กัน “คือเวลาเราอ่านอะมันเหมือนการได้ทบทวนไปในตัวด้วย (346)...ทั้งที่เราพิมพ์ แล้วเขาพิมพ์ตอบมา (349)” การเขียนหรือพิมพ์สามารถทำให้จอยสำรวจความรู้สึกของตนเองได้ลึกและละเอียดมากขึ้นด้วย “พอสะท้อนมาแล้วทำให้ได้คิดนะว่า พอเป็นอย่างงี้แล้วก็จะเป็นอย่างงี้ เหมือนกับการเรียนอะพี ถ้าให้หนูพูด หนูพูดได้ แต่เวลาหนูเขียนเงี้ย หนูจะรู้สึกลงลึกกว่า เหมือนเวลาหนูเขียนเงี้ยให้หนูอธิบายไปด้วย เล็กเซอร์ไปด้วย แล้วก็ถามว่าจะเอาไปใช้ยังไง หนูก็ตามน้ำของหนู (352)...ใช่ เหมือนบางทีเขียนไปหนูเจออะไรอย่างนึงแล้วเกิดหนูไม่เข้าใจหนูก็จะมาถาม (354)”

จากการสะท้อนคำพูดของจอยทำให้จอยได้มีเวลาสำรวจความคิดมากขึ้นเกี่ยวกับเรื่องแฟน “สะท้อนว่า เราคิดไปเองรีเปล่าบางเรื่อง ถึงแม้เขาจะพูดอย่างงั้น แต่บางทีเขาอาจจะพูดเล่นก็ได้ หนูคิดว่าก็ใช่เพราะแกเป็นคนบุคลิกอย่างงั้น (432)” ขวนให้จอยพิจารณาความเป็นจริง “นิดหน่อย พี่เขาบอกว่าอาจารย์จะให้ชมทุกครั้งมันก็ได้หรือก มันก็มีส่วนที่เราผิดพลาด เออ ก็เป็นจริงนะ จะให้เขามาชมเราทุกครั้งว่าดีเลิศประเสริฐศรี ก็คงไม่ใช่ มันก็เออ เล็กน้อยได้ ช่างหัวมันเออ (557)”

บรรยากาศของการพูดคุยจอยรู้สึกว่ามีความเป็นกันเอง ต่างจากที่คิดไว้ก่อนหน้านี้ “หนูคาดหวังไว้สูงเกินไป คิดว่ามันต้องดีเลิศประเสริฐศรี เขามีอะไรไม่เหมือนเรา แต่พอคุยไปมันไม่ต่างอะไรจากเราเลยนะ มันเหมือนคุยปกติ นั่นแหละ (569)” ด้วยรูปแบบของบริการที่ไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ยิ่งทำให้จอยสบายใจในการเล่าถึงปัญหาของตนเองที่ไม่อยากให้ใครรู้ ไม่รู้จะไปคุยกับใคร หรือไม่รู้ว่าจะมีใครเข้าใจหรือไม่ก็สามารถช่วยเหลือทำความเข้าใจกันได้ “ถ้าสดๆ ี่หนูยังไม่ออก ... “ไม่ต้องรู้จักกันก็ได้ (647)... ก็เวลาคุยไม่ต้องรู้จักกันก็ได้ แต่เราสามารถช่วยกันได้ เหมือนกับไม่ได้ยึดติดว่าต้องมารู้จักกันแล้วถึงมาคุย คือเหมือนหนูแบบ

คิดว่ามันไม่จำเป็นที่ต้องรู้จักกันถ้าคุยในแชทนะ แล้วหนูไม่ได้อยากเห็นหน้าด้วย ไม่อยากรู้ว่าเขาเป็นใคร แล้วก็ไม่ต้องมาให้เขามารู้จักหนูด้วย (649)”

ด้านข้อจำกัดที่ประสบ ในขณะที่แชต เนื่องจากไม่เห็นสีหน้าและไม่ได้ยินน้ำเสียง ไม่รู้จักกันมาก่อน ในการสื่อสารที่ใช้สะท้อนความรู้สึก หรือชวนให้คิดสำรวจก็เป็นไปได้ว่าจะมีความรู้สึกในเชิงลบ หรือคิดเรื่องในแง่ร้ายขึ้นมาอีกจากที่ไม่เคยคิดมาก่อนก็เกิดขึ้นเหมือนกัน “มันมีอย่างนึงคือ ในที่เนี่ย หนูจะคิดว่าคนที่แชทอะ เขาไม่รู้จักเรา กับคนเห็นหน้าแล้วรู้จักเรา รู้นิสัยเรา หนูจะมีการระวังตัวนะ อย่างหนูคุยกับพี่รุ่งหนูจะรู้และนะ ว่าพี่รุ่งเป็นยังไง หนูอาจจะต้องระวังตัว คุยได้หมดในทุกรายละเอียดที่หนูอยากคุย แต่พอในแชทหนูจะระวังตัว และ คือเขาไม่ได้รู้จักเราจริงๆ คือบางทีเขาสะท้อนมาอาจจะไม่ได้ถูกทั้งหมด บางเรื่องทำให้เราทรุดลงไปก็มี (483)”

แม้จอยจะกล้าเล่าเรื่องราวของตนเอง แต่ก็ยังรู้สึกกลัวว่าผู้ฟังจะตอบอย่างไร “มันไม่รู้จะพี่ เป็น ลัญชาตญาณอะ (485)...ใช่พี่ มันเป็นกลวิธีอะที่ป้องกันตัว (487)...ก็ไม่ถึงขนาดนั้นหรอก กลัวด้วยแหละ (489)...กลัวว่าถ้าเขาสะท้อนออกมาแล้วทำให้รู้สึกแย่งอะ (491)” กลัวว่าแฟนจะถูกเข้าใจผิด “มันมี มันไม่ ถึงกับทรุดหรอก แค่แย่งเฉยๆ (493)...ทางข้างหลังทะเลถึงหัวใจ เหมือนเขาพูด มันเป็นการตอกย้ำตัวเอง แต่ หนูจำไม่ได้ว่าเขาพูดว่าอะไร (497)...อ้อ เรื่องแฟนหนูเนี่ยแหละ ถามหนูว่า แล้วเขาคุยแบบเนี่ย หลายครั้งมั๊ย หรือย้ากับหนูมั๊ย หนูก็จะคิดทันทีว่าที่หนูเป็นอย่างเงี้ย เขาคงคิดว่าแฟนหนูทำหลายครั้ง หนูคิดว่าเขาประเมิน ว่าแฟนหนูเขาไปมีคนอื่นหรืออะไรอย่างเงี้ย เข้าใจปะ (501)” จุดนี้เองที่จอยรู้สึกกังวล และคิดมากขึ้นกว่าเดิม ระหว่างการสนทนาของจอยและนักจิตวิทยาได้ร่วมกันสำรวจและแก้ปัญหาที่จอย

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8

จ๊อบ วัยรุ่นหญิง อายุ 23 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว มีการพูดคุยกัันทั้งสิ้น 1 ครั้ง เนื้อหาในการนัดผู้วิจัย แจ้งรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่องต่างๆ ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลเป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 อาศัยอยู่หอพักคนเดียว เคยเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 10 กว่าครั้ง ปัญหาที่นำมา คุยกับนักจิตวิทยาเป็นเรื่องการเข้าสังคมในมหาวิทยาลัย อารมณ์ความรู้สึกที่แสดงออกไม่ได้ ความรัก เป็นต้น นัดสัมภาษณ์ผ่านการแชตโดยโปรแกรม Skype วันที่สัมภาษณ์ วันอาทิตย์ที่ 3 มีนาคม 2556 เวลา 21.00 – 23.49 น.

จ๊อบเต็มใจให้ข้อมูลสัมภาษณ์และทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้จาก นักจิตวิทยาที่บริการการช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต จ๊อบได้ติดต่อผู้วิจัยด้วยอีเมลจากนั้นจึงใช้ โทรศัพท์มือถือติดต่อเพื่อทำการนัดสัมภาษณ์ เนื่องจากมีเหตุขัดข้องผู้วิจัยและจ๊อบจำเป็นต้องยกเลิกนัด สัมภาษณ์ จึงได้นัดวัน เวลา และวิธีการกันใหม่โดยจะใช้โปรแกรม Skype ในการสัมภาษณ์ ระหว่างที่ทำการ ตกลงหาวิธีการนัดสัมภาษณ์เป็นโอกาสที่ทำให้ผู้วิจัยและจ๊อบได้พูดคุยทำความเข้าใจกันมากขึ้นอีกด้วย

จ๊อบได้กล่าวถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆที่ผ่านมาเกี่ยวกับประเด็นการเข้าสังคม การตัดสินใจเลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ จนถึง บรรยากาศที่ได้แชตกับระหว่างจ๊อบและนักจิตวิทยาจ๊อบเล่าว่าตนมีปัญหาเรื่องเพื่อนมาตลอด ในสมัยที่เรียน

มัธยมยังไม่เป็นปัญหาเพราะต่างคนต่างเรียน แต่การเรียนในระดับมหาวิทยาลัยต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันในการเรียนจับมือมีปัญหาเรื่องเพื่อนมาตั้งแต่ปี 1 เปลี่ยนกลุ่มเพื่อนมาแล้ว 3 กลุ่ม พอมีปัญหาเรื่องเพื่อนจึงมีความเกี่ยวข้องไปถึงเรื่องผลการเรียนของจับด้วย ทำให้จับรู้สึกไม่มีความสุขไม่อยากจะมาเรียน จนผลการเรียนติดโปร อาจารย์จึงเรียกจับมาพูดคุยและแนะนำให้ไปพบนักจิตวิทยาที่มีหน่วยให้บริการในมหาวิทยาลัย

ประเด็นแรก การมีสัญญาณเตือนรบกวน ตอนที่จับกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 กลุ่มเพื่อนจะเป็นคนที่มีเลขประจำตัวใกล้เคียงกันจับเล่าว่าจับก็มีบรรยากาศที่เปลี่ยนไป รู้สึกแปลกๆ เวลาที่เพื่อนมีปฏิสัมพันธ์กับตน เช่น มีงานกลุ่มแต่เวลานัดกันทำงานจะไม่บอกจับ หรือมีการจับกลุ่มนิทาน ยิ่งจับเป็นคนที่ให้ความสำคัญกับเรื่องเพื่อนเลยยิ่งรู้สึกเสียใจ “หนู sensitive มาก หนูเป็นคนรักเพื่อน หนูก็จะเสียใจ ที่เพื่อนมีอะไรไม่พูดกันตรงๆ ต้องมาเลิกกันเพราะเรื่องอะไรก็ไม่รู้ล่ะคะ เลิกคบล่ะคะ (117)” เกิดความสงสัย ไม่เข้าใจว่ามิสาเหตุอะไรที่ต้องเลิกคบกัน จนคิดไม่ตกหาคำตอบไม่ได้ ไม่กล้าไปเจอหน้าเพื่อน ส่งผลให้ไม่มีสมาธิในการเรียน และรู้สึกเศร้าใจมากขึ้น “...ถ้ามีเรื่องที่ไม่ดีมากๆ หนูก็จะไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ ไม่กล้าเจอหน้าเพื่อนที่คณะ และสุขภาพจิตยิ่งแยลงเรื่อยๆ...(27)”

จับพยายามจะแก้ไขสถานการณ์แต่ก็ไม่ดีขึ้น จนกลายเป็นไม่มีกลุ่มเพื่อน โดดเดี่ยว การเรียนก็ตกลงเรื่อยๆ ในขณะที่จับก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหา “พอหนูมีปัญหาเรื่องเพื่อน เพื่อนคุยที่เปลี่ยนไป เห็นห่าง หนูก็พยายามชวน เพื่อนคุย ถ้าไม่ดีขึ้น ก็เลิกคบๆ พี่ก็อาจจะไปคุยกับเพื่อนคนอื่นบ้าง แต่ก็เข้าหามากกว่านั้นไม่เป็นแล้วล่ะคะ ก็เลยกลายเป็นไม่มีกลุ่มเพื่อนสุขภาพจิตก็แย่ การเรียนก็ตกเลยคะตลอดเวลาที่สุขภาพจิตแย่ หนูก็แก้ปัญหาไม่ได้ล่ะคะ (29)” จับรู้สึกว่าชีวิตของตนโศกเศร้า ไม่ได้มีความสุขเหมือนคนอื่น ๆ “ก็รู้สึกว่าชีวิตเนี่ย ซวยล่ะ ไม่เคยมีความสุขแบบคนอื่นเขาบ้าง ก็หาคะ ก็ถามๆ เพื่อนดู เพื่อนคนแรกก็บอกว่า นึกว่าไปอยู่อีกกลุ่มแล้ว เพื่อนกลุ่มที่ 2 บอกว่า ไม่ชอบที่กินขนมในห้องเรียน เพื่อนคนที่ 3 บอกว่า หนูมาเรียนสายหมดแล้วล่ะ เหตุผลที่เขาทำไม่สน ไม่แยแส ไม่คุย (122)”

การจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน จับลองถามปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนกับพ่อแม่ ก็ไม่ได้คำตอบ แต่ยังมีเพื่อนสมัยที่เรียนมัธยมที่สามารถขอคำแนะนำได้ ทั้งเรื่องการเข้าหาเพื่อน เรื่องพ่อแม่ วิธีการที่เพื่อนของจับแนะนำทำให้จับรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน ขณะเดียวกันจับเองก็ลองหาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาเรื่องเพื่อนผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตด้วยเช่นกัน ทำให้รู้ว่าตนเองไม่ใช่คนเดียวที่เจอกับเหตุการณ์แบบนี้ แต่ก็ไม่มีวิธีการแก้ปัญหาอะไร “หนูก็เข้าไปดูกระทู้ที่เขามีปัญหาเรื่องเพื่อนในมหาลัย เช่น เพื่อนล่อ เพื่อนแบน การปรับตัวในมหาลัย แนวนั้นล่ะคะ (72)...เว็บอื่นคะ เลิกจากกุ๊กกึ่งล่ะคะ (74)...ก็ทำให้เข้าใจว่า คนที่โดนเหมือนเราเยอะเลย คิดว่ามันเป็นเรื่องธรรมดา เราไม่ใช่ผู้โชคร้ายที่โดนอยู่คนเดียวสงสัยว่าเราอาจจะไม่รู้วิธีการทำตัวที่ถูกต้องเมื่อเจอสถานการณ์นี้มากกว่าคะ (81)”

การพึ่งธรรมชาติจากเวปไซต์ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จับฟังเพื่อทำความเข้าใจต่อเหตุการณ์ที่ตนรู้สึกคับข้องใจ “ก็มีฟังธรรมะคะหนูชอบฟังส่วนใหญ่จะเป็นการนั่งคิดทบทวน (58)...เป็นธรรมะที่เขียนโดยใช้ภาษาที่ฟังเข้าใจง่าย เหมือนภาษาพูดทั่วไป แล้วก็เกี่ยวกับปัญหาในปัจจุบัน ซ้ายล่ะคะ (62)” ทำให้จับได้มีเวลาทบทวนแง่มุมใหม่ๆ ต่อเหตุการณ์ “หลังจากนั้นหนูก็เลยทำความเข้าใจใหม่ว่า คนเราเป็นยังไง หนูจะได้ทำตัวให้ลดลง ให้เหมาะกับที่คนอื่นเขาเป็นกัน หรืออีกอย่างนึงคือหนูช่วย เองคะ บาบหนัก (130)”

จับพยายามเริ่มต้นใหม่ ปรับความคิดของตัวเอง ยอมรับว่าแต่ละคนแตกต่างกัน แม้ว่าตอนนี้จะยังไม่เข้าใจทั้งหมด “พยายามปลุกฝังความคิดตัวเองใหม่ ว่าคนอื่นเป็นยังไงล่ะคะ ส่วนใหญ่หนูอาจจะมองอะไร โดย

ตัดลินจากตัวหนูเองเป็นหลัก หนูอาจจะมองว่าคนอื่น ๆ ใจดีกว่านี้ หนูก็ต้องมองใหม่ หนูยังไม่ยอมรับเลยคะ ตอนนี้อยอมรับได้บ้างว่าคนเราต่างกัน แต่ยังไม่เข้าใจทั้งหมด (132)”

ในช่วงที่ผลการเรียนติดโปรเจ็บบ้างได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ในคณะที่ศึกษาอยู่ให้ไปพบนักจิตวิทยาที่มีหน่วยให้บริการในมหาวิทยาลัยในประเด็นเรื่องของการเข้าสังคม และจับก็ยินดีที่จะไปใช้บริการดังกล่าวเนื่องจากต้องการแก้ปัญหาให้สำเร็จจับได้พบจิตแพทย์และได้รับยาฟลูออกซิทีน ทดลองทาน 1 สัปดาห์แต่ไม่เป็นผลดี จิตแพทย์จึงยกเลิกการใช้ยาและไม่มีการนัดพบจิตแพทย์อีก มีแต่นัดพบนักจิตวิทยาของหน่วยงานบริการนักศึกษา สัปดาห์ละหนึ่งครั้ง

ก่อนหน้าที่จับจะติดโปรเจ็บบ้างเคยได้รับยาคลายเครียดเนื่องจากมีอาการท้องเสียแพ้ยาลดน้ำหนักจึงให้มาด้วย ในช่วงที่ใช้ยาคลายเครียดจับรู้สึกว่าคุณนอนหลับได้ดี เรียนได้ดีขึ้นจับเป็นคนที่คุณนอนหลับยากอยู่แล้วและจะใช้ melatonin ที่อยู่ในรูปของอาหารเสริมที่ซื้อจากเมืองนอก ร่วมกับดื่มสุราเพื่อให้รู้สึกมีความสุข นอนหลับได้เร็วขึ้นจับเล่าว่าตนดื่มสุราทุกวันติดกันเป็นเวลา 1 ปีเต็ม เพราะในปีนั้นรู้สึกว่าคุณมีความสุขหลายเรื่องรวมทั้งเรื่องแฟนที่เลิกกันไป ขณะที่เล่าอยู่นั้นจับบอกว่าความจำในช่วงนั้นค่อนข้างเลือนลางเนื่องจากพยายามจะลืมอดีตให้ได้มากที่สุด “หนูพยายามจะลืมๆอดีตไปให้มากที่สุดในทุกๆวัน เพราะหนูมีแฟนเก่าคนนึง ที่หนูตัดใจไม่ได้ หนูเลยพยายามจะลืมอดีตในช่วงปีนั้นไปให้หมดเลย เลยลืมไปหมดเลยคะ จำได้ก็น้อย (154)”

แม้ว่าจับจะมีคนที่รับฟังเรื่องราวของจับ แต่ความทุกข์ก็ไม่ได้หมดไป “หนูก็มีเพื่อนคนนึง เป็นเพื่อนนอกมหาลัย เขาได้แนะนำวิธีเข้าหาเพื่อน แนะนำสิ่งที่หนูไม่เข้าใจพ่อแม่ เขาแนะนำ หนูก็ทำตาม สิ่งนี้ ทำให้หนูไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงมากมาย ได้คุยกับคนเยอะมากขึ้น (249)...รู้ว่าต้องเข้าหาอาจารย์ หนูก็ไปหาอาจารย์หลายคน (251) ...รู้ว่า ไม่ต้องสนใจในสิ่งไหนบ้าง ก็ไม่สนใจ ช่ายคะ เขาบอกวิธีมา เช่น จะอะไรดี (253)”

เพื่อนต่างมหาวิทยาลัยของจับจะให้คำแนะนำในลักษณะของการนำไปปฏิบัติได้เลย เข้าใจได้ง่าย “ไปขอข้อสอบเพื่อน ที่ไม่รู้จัก เพื่อนต่างคณะ คนนี้นิสัยเห็นแก่ตัว ทำยังไง แนวนี้นะ เช่น หนูไปผ่าตัด ขอชีทเพื่อนทางเฟส มันก็ไม่ตอบ ส่งข้อความทางเฟสมันก็ไม่ตอบ ส่งข้อความในโทรศัพท์ก็ไม่ตอบ หนูพูดไม่ได้ ไปผ่าตัดต่อมทอนซิลคะ กลัวเรียนไม่ทัน เพื่อนก็บอกหนูว่า คนนี้คบไม่ได้นะ เห็นแก่ตัว ทำให้หนูเพิ่งจะรู้คะว่าคนแบบนี้คบไม่ได้ เพื่อนบอกให้เข้าหาคนอื่น ก็ถามเพื่อนว่าจะชวนคุยอะไรก่อนดี เพื่อนก็บอกว่า ชื้ออะไร นั่นนี่นั่น หนูก็พูดๆตาม ก็ผ่านคะ ได้ชีท การบ้าน แล้วก็ไปลองทำกับคนที่สอง ที่สามต่างคณะ (256-258)”

ในช่วงที่จับเริ่มมีนัดกับนักจิตวิทยาที่อาจารย์เป็นผู้แนะนำเป็นเวลา 2 เดือนจับเห็นว่าปัญหาของตนเองเร่งด่วนมากการนัดพบสัปดาห์ละครั้งอาจไม่เพียงพอ และนักจิตวิทยาเองก็มีคิวค่อนข้างยาว นักจิตวิทยาประจำหน่วยงานจึงแนะนำศูนย์บริการทางจิตวิทยาของคณะจิตวิทยาในมหาลัยเดียวกันกับที่จับกำลังศึกษาอยู่จับได้เข้าไปใช้บริการ 3 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมงต่อครั้ง

การมองหา “โอเอซิส” จับเล่าว่าตนเองเป็นลูกคนเดียว ปกป้องเรื่องเพื่อนกับพ่อแม่ไม่ได้ ถ้ามีพื้นที่ที่เข้าใจสังคมในช่วงวัยที่ใกล้เคียงกันอาจให้คำตอบกับจับได้ “ก็บอกวิธีประพฤติตัวถ้าเพื่อนมีปฏิกริยาต่างๆแล้ว ก็วิธีมีเพื่อนใหม่นะคะ (31).....หนูเป็นลูกคนเดียว หนูเลยไม่รู้จะถามใครดี ถ้ามีพี่ก็คงจะดีคะ (35)”

จับต้องการมุ่งเน้นที่การหาวิธีแก้ปัญหาให้ตรงจุด สามารถบอกวิธีกับจับได้ว่าต้องทำอะไรบ้างสามารถที่จะอธิบายในสิ่งที่จับไม่เข้าใจได้ เช่นเดียวกันกับเพื่อนจับให้คำแนะนำต่างๆ ถึงวิธีการเรียนและขอความช่วยเหลือจากเพื่อน “ไม่คะ อยากได้วิธีการแก้ปัญหา อยากมีคนที่ทำให้หนูเข้าใจในสิ่งที่หนูไม่เข้าใจ

(187)” อาจารย์และเพื่อนในคณะทราบว่าจ๊อบใช้ melatonin และมาพบนักจิตวิทยา แต่จ๊อบก็ไม่สนใจว่าคนอื่นจะคิดอย่างไรถ้าสิ่งที่ตนทำอยู่ช่วยให้แก้ปัญหาได้

การเลือกฟังพามืออาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต การแสวงหาซึ่งคำตอบ วิธีการที่ผ่านมาของจ๊อบอาจเรียกได้ว่า มีดแปดด้านจ๊อบเคยลองถามพ่อแม่มาก่อนว่าจะทำอย่างไรเมื่อตนมีปัญหากับเพื่อนในกลุ่ม แต่ก็ไม่มีใครสามารถให้คำแนะนำแก่จ๊อบได้ อีกทั้งยังเป็นลูกคนเดียวจึงไม่มีใครใกล้ชิดที่อายุ วยใกล้เคียงกันที่อาจจะพอเข้าใจ “มีคะ ก็พยายามถามพ่อแม่แต่พ่อแม่ก็ไม่รู้ บอกว่าเขาไม่รู้ว่าจะส่งคนไหนเป็นยังไง เขาตอบไม่ได้ (29) ... หนูเป็นลูกคนเดียว หนูเลยไม่รู้จะถามใครดี ถ้ามีพี่ก็คงจะดีคะ (35)” ถูกต่อว่า “ว่าเป็นคนมีปัญหาเยอะ เป็นเรื่องที่เราเรียนรู้อยู่ด้วยตัวเอง “เรื่องเพื่อนก็ปรึกษาไม่ได้หรอกคะ คุยกับพ่อแม่ก็ไม่ได้หรอกคะ เขาก็ไม่โอ้อีกว่าทำไมหนูมีปัญหาเยอะ พ่อแม่ไม่เห็นจะต้องมานั่งถามคนอื่น เรื่องแบบนี้ต้องรู้อย่างไรเองคนอื่นอาจจะรู้อย่างไรเองแต่หนูไม่รู้ (138)”

เรื่องเพื่อนและเรื่องแฟนของจ๊อบก็ไม่สามารถปรึกษากับที่บ้านได้ เนื่องจากพ่อแม่ยังไม่อนุญาตให้มีแฟนเพราะห่วงเรื่องการเรียนจะเสีย “ก็คิดว่าไม่ค่อยนะคะพ่อแม่หนูเขาก็สอนดี ให้เป็นคนดี ให้ขยัน แต่เรื่องเพื่อนเป็นปัญหาใหญ่ของหนู เรื่องอื่นก็มีเรื่องแฟนหนูก็คิดมากแค่ 2 เรื่องนี้คะเรื่องแฟนไม่ปรึกษาพ่อแม่เลยคะ (45)...เขาไม่ยอมให้มีแฟนในวัยเรียนคะ เดี่ยวจะเสียการเรียนเพราะแฟน (47)”

ในการพยายามจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองของจ๊อบการหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกอีกแหล่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการหากระทู้ปัญหาเรื่องเพื่อนมาอ่าน แต่ก็ไม่มีวิธีที่จะช่วยแก้ปัญหาของจ๊อบได้ “ก็ทำให้เข้าใจว่า คนที่โดนเหมือนเราเยอะเลย คิดว่ามันเป็นเรื่องธรรมดา เราไม่ใช่ผู้โชคร้ายที่โดนอยู่คนเดียวสงสัยว่าเราอาจจะไม่รู้วิธีการทำตัวที่ถูกต้องเมื่อเจอสถานการณ์นี้มากกว่าคะ (81)...เล่าเฉยๆ คนอื่นก็แค่อย่าไปสนใจแค่นั้นคะ (83)...ช่วยคะ มีดแปดด้านต่อไป 555 (85)” หรือในตอนที่มีปัญหาเรื่องแฟนจ๊อบก็อาศัยฟังธรรมะจากเว็บไซต์ แล้วคิดทบทวนเอาเอง ในระดับความคิดจ๊อบเชื่อว่าพอจะคิดอะไรได้มากขึ้น แต่ติดที่มักจะยอมทำตามแฟนร้องขอและกลับมาไม่สบายใจอีกเหมือนเดิม “ก็ไม่ได้ช่วยเท่าไรคะ หลักๆต้องอยู่ที่ใจเราเอง ว่าคิดได้มากน้อยแค่ไหน เขาก็พูดให้เราคิดได้ แต่หนูก็คิดได้ไม่มากในแต่ก่อน ซึ่งก็มีผลกับเรื่องเรียนจริงๆ หนูอาจจะชอบยอมแฟนมากไปนะคะ เช่น แฟนบังคับให้ไปที่นั่นที่นี้ด้วย บังคับให้มีเวลาให้ หนูก็พยายามอดทน ยอมนะคะ (51)”

จ๊อบยอมรับว่าแม้จะมีเพื่อนของจ๊อบที่คอยให้คำแนะนำ รับฟังแต่ความรู้สึกเป็นทุกข์ก็ยังมีอยู่เช่นเดิม “มีคนฟังคะ แต่หนูไม่รู้วิธีแก้ปัญหา หนูก็ทุกข์เหมือนเดิม (185)” การนัดคุยกับนักจิตวิทยาก็ไม่มีคำแนะนำวิธีการแก้ปัญหาเรื่องเพื่อนให้จ๊อบ “ก็ไม่ดีขึ้นเลยคะ เพราะพี่เขาแนะนำอะไรหนูไม่ได้เลย หนูอยากมีคนแนะนำเพราะหนูไม่เคยรู้อะไรเลย แต่พี่เขาก็บอกอะไรหนูไม่ได้ เขาฟังได้อย่างเดียว (247)”

ปัญหาที่มีความรุนแรงและเร่งด่วนมากขึ้น เวลาในการนัดพบกับนักจิตวิทยาอาจจะไม่ทันการ “ที่นักจิตวิทยาเขาก็ดีเยอะ แล้วหนูไปคุยได้อาทิตย์ละครั้ง ซึ่งหนูว่ามันจะไม่ทัน เพราะปัญหาหนูมันลุกลามมามากแล้ว ส่งผลกับจิตใจและสมาธิในการเรียนมาก แล้วก็ไม่รู้จะต้องแก้ปัญหาอย่างไร จะต้องทำด้วยังไร (25)”

ความต้องการจัดการกับปัญหาให้เร็วและมีความเพียงพอ จึงมีคนที่เป็นรุ่นพี่ที่รู้จักกับจ๊อบ รวมทั้งหน่วยงานกลางที่มึนักจิตวิทยา แนะนำให้ใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการหากจ๊อบต้องการเพิ่มเติมจากที่คุยกันแบบตัวต่อตัวกับนักจิตวิทยาอยู่แล้ว “อ้อ หนูรู้สึก

ว่า เวลาที่คุยกับเขามันไม่พอ หนูว่าปัญหาของหนูถูกแก้ไม่ทันนะค่ะ เพราะตอนนั้น เกรตแย่มาก ถ้าเข้าหาเพื่อนไม่เป็น ก็ต้องแย่นะๆเลย เลยไปที่กองกิจ ขอปรึกษานักจิตเพิ่ม เขาบอกว่าไม่ได้ ให้ปรึกษาได้ที่ละคน เลยให้มาคุยแชตนี้แทน ถ้าไม่พอ (259)”

การบริการช่วยเหลือทางจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นอีกทางเลือกที่เปิดให้จับได้ลองเข้าไปหา คำตอบ “ก็ทำใจเป็นกลางค่ะ อาจจะได้หรือไม่ได้ก็ได้ ก็ลองๆดู คนเรามีหน้าที่เดินไปเรื่อยๆ โดยไม่สนผลลัพธ์ค่ะ เพราะการที่เราทำทุกอย่างดีแล้ว ปัจจัยที่เราควบคุมไม่ได้มีอีกมากมาย ซึ่งอาจจะทำให้เราล้มเหลวได้ (300)”

ด้านบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ จับได้คำแนะนำจากนักจิตวิทยาจากบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ตามเรื่องราวแต่ละครั้งที่เข้าไปใช้บริการ ไม่ว่าจะป็นวิธีการตามจุดจิตของตัวเอง หรือแนะนำให้ทำความรู้จักกับเพื่อนในชั้นเรียนเดียวกัน เพื่อจะเป็นประโยชน์เรื่องข่าวสารในการเรียน “พี่ๆหลายคนก็ให้คำแนะนำมา และใช้ได้จริง 10 กว่าครั้งค่ะ (305)...ค่ะ แต่ละคนไม่เหมือนกันค่ะ แต่พี่คนนึงเขาแนะนำการจุดจิตของตัวเอง ตอนนั้นหนูอีกคนหนึ่งที่เขาสบายกว่าหนู ไม่ต้องเรียนหนักแบบหนู มีชีวิตสบาย เขาก็ให้หนูตามจิต จุดจิตของตัวเอง เหมือนการวิปัสสนานะค่ะ ซึ่งได้ผลค่ะ ส่วนพี่อีกคนก็บอกหลักคร่าวๆ เขากลับ ไม่กล้าเข้าหาเพื่อน ตอนที่ว่าสำคัญต้องไปทำความรู้จักกับคนที่มีข่าวสารมากๆ คนที่ดูใจดี แนวนี้ค่ะ หนูก็ทำตาม เห็นด้วย แล้วก็ดูเป็นวิธีที่ดีมากค่ะ (314-316)”

จับได้ว่ารู้สึกได้ว่าได้รับความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ พี่นักจิตวิทยาจึงช่วยให้คำแนะนำที่ใช้ได้จริงแก่ตน “ค่ะ ก็อุตส่าห์ เอาใจใส่ สงสารหนู อยากช่วย ให้คำแนะนำมาเยอะมาก และใช้ได้จริง (318)” จับได้ว่าวิธีการที่ได้จากนักจิตวิทยาและเพื่อนเป็นสิ่งที่มีความค่ามาก ระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมาจับพยายามหาทางแก้ปัญหาตลอดจนมาได้วิธีแก้ปัญหา ที่ได้มาจากความเต็มใจช่วยเหลือนี้ “หนูนะ หาแทบตาย ทางออก หนูไม่เจอเลย 4 ปีที่ผ่านมา แต่พี่ๆเขาอุตส่าห์เต็มใจบอกขนาดนี้ ใจค่ะ มันเหมือนทองเลยคะสำหรับหนู หนูหาวิธีมาตลอด 4 ปีไม่เคยหาได้ แต่มีพี่ๆมาให้แบบเต็มใจ แล้วก็เพื่อนหนูอีกคน นี่สำคัญมากส่วนใหญ่หนูจะคุยทางแชต ประมาณ ชั่วโมงนึงคะ เพราะเขามีกฎไว้ หนูก็จะเตือนพี่เขาบ่อยๆว่าครบชั่วโมงแล้ว เผื่อพี่เขาจะไปพัก ทำธุระอย่างอื่นอีก เกรงใจนะค่ะ (320)”

การแชตนี้จับรู้สึกได้ว่าสิ่งที่ได้รับจาก บริการการช่วยเหลือทางจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการทำให้ชีวิตเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น “this chat make my life better (353)... การแชตทำให้ชีวิตหนูเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (357)”

สำหรับข้อจำกัดที่ประสบ ประสบการณ์เกี่ยวกับข้อจำกัดนี้จับไม่ได้มีการกล่าวถึงในการให้ข้อมูลสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9

โบว์ วัยรุ่นหญิง อายุ 23 ปี รูปร่างสมส่วน ผิวขาว พูดคุยเก่งเป็นกันเอง มีการพบปะพูดคุยกันทั้งสิ้น 1 ครั้ง ในกระบวนการสัมภาษณ์ได้มีการแจ้งรายละเอียดการวิจัยสำหรับผู้ให้ข้อมูล และพูดคุยถึงเรื่องต่างๆไป สัมภาษณ์เก็บข้อมูลเบื้องต้น และสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พักอาศัยอยู่กับครอบครัว เคยเข้ามาใช้บริการการ

ช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการ 1 ครั้ง ปัญหาที่นำมาคุยกับนักจิตวิทยา เป็นเรื่องความรัก สถานที่ในการนัดสัมภาษณ์เป็นบริเวณในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งที่มีความสงบเงียบและมีความเป็นส่วนตัว วันที่สัมภาษณ์ วันอาทิตย์ที่ 10 มีนาคม 2556 เวลา 15.30 – 17.14 น.

โบว์เต็มใจให้ข้อมูลสัมภาษณ์และทราบเกี่ยวกับการประกาศหาผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้โดยเห็น จากสื่อออนไลน์ โบว์ได้ติดต่อผู้วิจัยด้วยวิธีการฝากข้อความไว้ในกล่องข้อความ Facebook ของผู้วิจัย ช่วง ก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลและโบว์มีการติดต่อกันโดยการแชตในกล่องข้อความ Facebook เพื่อทำ ความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยกันมากขึ้นผ จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลในการนัด สัมภาษณ์แบบพบหน้า

โบว์ได้เล่าถึงประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลืออื่นๆที่ผ่านมา รวมถึงเรื่องราวของตนเองว่า มีที่มาอย่างไรจึงได้เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้บริการโบว์ เล่าถึงตนเองในช่วงเวลาที่เผชิญกับปัญหา ที่มีความทุกข์ใจ ทรมานใจ เศร้า บางครั้งร้องไห้ทั้งวัน หรือร้องไห้ จนกว่าจะหลับไปเองโบว์มีเพื่อนที่จะเป็นคนที่คอยรับฟังปัญหาและคอยให้กำลังใจ เนื่องจากโบว์เป็นอีกคน หนึ่งที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ จึงลองหาวิธีการแก้ปัญหามาจากทางสื่อออนไลน์ด้วยอีกทาง

ในช่วงปีก่อนหน้านั้น มหาวิทยาลัยที่โบว์กำลังศึกษาอยู่ได้เปิดบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทาง อินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการแก่นักศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการ จึงเป็นทำให้ โบว์รู้จักบริการนี้ ประเด็นปัญหาที่โบว์นำไปพูดคุยกับนักจิตวิทยา เป็นเรื่องความรัก ที่ยังมีความรู้สึกติดค้าง ตัดใจไม่ได้ โดยที่ปัญหานั้นดำเนินมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว

ประเด็นแรก มีสัญญาณเตือนรบกวน โบว์เล่าถึงประสบการณ์ของตัวเองที่ผ่านมา ในกรณีที่มีปัญหา ที่หนักมักจะครุ่นคิดเกี่ยวกับปัญหาบ่อยๆ หยุดไม่ได้ หรืออาจคิดตลอดเวลาเลยก็มี “อืมมม ก็แล้วแต่ความ หนักเบาของปัญหานั้นแหละ ถ้าเป็นเรื่องหนักมากๆ แบบหยุดคิดถึงมันไม่ได้ ต้องคิดถึงตลอดเวลา (2)” โบว์เล่า เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีกับเรื่องแฟนที่เลิกกันไป แต่ยังสามารถเห็นความเคลื่อนไหวของแฟนได้จากการอ่านส เตตัสต่างๆใน Facebook โบว์มักเก็บเอามาคิดมาก จนตัวเองรู้สึกหดหู่ สภาพจิตใจแย่ “โบว์ทุกข์เพราะเอา ความรู้สึกตัวเองไปผูกติดกับแฟนเก่า เพราะเราคอยติดตามความเคลื่อนไหวของเขา เขาทำอะไรก็เก็บเอามา คิดมาก คิดเยอะ จนฟังชาน จนจิตตก ห่อเหี่ยว หดหู่ พอถึงจุดๆหนึ่งที่ตัวเองรับไม่ไหวแล้ว จิตใจแย่มากๆ (37)”

หลังจากนั้นโบว์จึงได้จัดการตั้งค่าที่ใช้แสดงฟีดข่าวของตัวเองโดยไม่รับฟีดข่าว สเตตัสใดๆของแฟน เก่า ไม่เข้าไปดูไทม์ไลน์ ในช่วงแรกๆโบว์ยังรู้สึกเศร้าและทุกข์ใจ แต่จากนั้นก็ค่อยๆดีขึ้นหลังจากที่ตัดการรับรู้ เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของแฟนเก่าประมาณ 1-2 สัปดาห์ “มันก็ทรมานในช่วงแรกนะคะ แต่จิตใจตัวเองก็ ค่อยๆฟื้นฟูขึ้น จากที่เศร้าทั้งวัน สามารถจะร้องไห้ได้ตลอดเวลา ก็กลับมาเป็นปกติมากขึ้น (41)”

ตลอดช่วงระยะเวลาที่โบว์อยู่ในสถานะที่เต็มไปด้วยความเสียใจ เศร้าใจ ผิดหวังโบว์เองได้พยายาม จัดการกับความรู้สึกเหล่านั้นซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป แม้จะเป็นระยะเวลาที่นานนับปีความรู้สึกติดค้าง เรื่องแฟนเก่ายังปรากฏขึ้นมาตลอด ทำให้โบว์ยังคงวนเวียนอยู่เหมือนเดิม “มันมาเองนะคะ ความรู้สึกไร้ มัน อยู่ที่เราจะโฟกัสด้วยมัยด้วยละคะ ความคิดมันแว๊บเข้ามาตลอด ถ้าเราไม่จดจ่อกับอะไรสักอย่างนึงนะคะ หรือบางทีก็มีอย่างอื่นมากระตุ้นบ้าง... (228)...ใช่คะ มันวนๆมา เพราะอย่างที่บอกว่าปัญหามันยังอยู่ (230)”

โบว์เล่าเสริมอีกว่าเคยมีเรื่องที่คล้ายๆกับแบบนี้เกิดขึ้นกับตัวเองมาก่อนในประเด็นเรื่องความรักที่ฝังใจ ไม่สามารถตัดใจได้ เป็นเวลากว่า 5 ปี ที่โบว์มักจะปล่อยให้ตัวเองร้องไห้จนหลับอยู่หลายปี จนกระทั่งมีเหตุผลให้ตัดใจ ตอนนั้นโบว์พยายามอย่างมากที่จะตัดใจให้ได้จนรู้สึกเหมือนเป็นการลงโทษตัวเอง ผิดหวัง และโกรธตัวเอง “โบว์ห่างออกมาเองค่ะ เพราะกลัวตัวเองจะหวังอีก ทั้งที่รู้ว่า ความจริงเขาไม่ได้ชอบเรา เราเป็นฝ่าย “มาก” อยู่คนเดียว คือพยายามจนเรียกว่าลงโทษตัวเองนะค่ะ พยายามหยุดรักเขา จนโกรธตัวเอง คิดถึงเรื่องนี้ทีไร ก็จะมีโกรธตัวเองทุกครั้ง (58)”

ด้านการจัดการกับสัญญาณเตือนที่รบกวน ถ้าหากความรู้สึกที่มีต่อปัญหานั้นๆไม่หนักหนาจนเกินไป โบว์จะค่อยๆยอมรับความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วอยู่กับความรู้สึกนั้น “แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่หนักใจมาก รับมือไหว ก็ค่อยๆอยู่กับมันค่ะ ยอมรับว่าความรู้สึกนั้นมันเป็นส่วนหนึ่งของเรา (2)” การเผชิญกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นโบว์จะใช้วิธีการที่เรียกว่า CBT จากที่โบว์ใช้เพื่อตัดความคิดที่เป็นสาเหตุของความทุกข์ออกไปเลย เป็นวิธีที่โบว์ใช้อยู่หลายครั้งเมื่อมีความคิดเรื่องแฟนเก่าแวบเข้ามา “ก็จะใช้วิธีของ CBT เข้ามาช่วย อะค่ะ คือตัดความคิดถึงเรื่องนั้นออกไปเลย จะได้ไม่รู้สึก เพราะมันเป็นเรื่องที่เราควบคุมความคิดไม่ไหวแล้วจริงๆ ที่ทำคือ ตัดความคิดออกไปเลย (2)”

วิธีนี้เป็น การลดปัจจัยที่โบว์เห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดทุกข์มากที่สุด “ค่ะ ก็คือ อันนั้น โบว์จะลดปัจจัยที่ทำให้เกิดทุกข์มากที่สุดนะค่ะ คือไม่ต้องคิด ไม่สนใจสิ่งที่ทำให้เราเป็นทุกข์เลย ไม่สนใจเลย ยกตัวอย่างเรื่องได้ไหมคะ อย่างตอนมีปัญหาเรื่องความรัก (35)” ตัวอย่างที่โบว์ยก คือตอนที่คอยรับรู้เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของแฟนเก่าจาก Facebook จนรู้สึกเป็นทุกข์ ห่อเหี่ยว และฟุ้งซ่าน จากประสบการณ์ที่โบว์เคยได้ทำ workshop เกี่ยวกับกลวิธีตามหลักการ CBT โบว์ได้นำมาใช้ให้ตนเองรับรู้ถึงความทุกข์ใจที่กำลังเป็นอยู่ในปัจจุบัน และตัดการรับรู้ใดๆที่จะทำให้เกิดความทุกข์นั้นทิ้งไป “นี่ถึงตอนที่เคยทำเวิร์คช็อปกับ (ชื่ออาจารย์) โดยใช้หลัก CBT คือพยายามเรียกตัวเองให้กลับมาอยู่กับตัวเองมากที่สุด ลดปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดทุกข์...นั่นคือ โบว์ต้องไม่ติดตามแฟนเก่า ไม่สนใจ ต้องเอาชนะใจตัวเองให้ได้ ถ้าเราไม่รับรู้เหตุแห่งทุกข์ เราก็ไม่เกิดทุกข์ โบว์ คิดแบบนี้ค่ะ(37)”

วิธีการนี้เป็นหนึ่งในหลายวิธีการที่โบว์ใช้รับมือกับความทุกข์ใจเรื่องแฟนเก่า ก่อนหน้าที่โบว์จะรู้จักวิธีการแบบ CBT โบว์เล่าว่าก็ใช้วิธีการเหมือนคนอื่น หากิจกรรมที่ช่วยเบี่ยงเบนความสนใจ ระบายหรือคุยให้เพื่อนฟัง แยกตัว ไม่พูดคุยกับใคร “เมื่อก่อนก็ใช้วิธีเหมือนๆคนอื่น คือพูดคุยกับเพื่อน หาอะไรทำเพื่อเบนความสนใจตัวเอง หรือแม้แต่ปล่อยให้ตัวเองจมดิ่งกับอารมณ์แย่ๆ ก็เคย และไม่พูดกับใครเลยอยู่หลายวัน (45)”

โบว์ไม่เคยมีประสบการณ์ในการพบนักจิตวิทยาแบบตัวต่อตัว แต่เคยได้มีโอกาสเล่าเรื่องราวที่ตัวเองรู้สึกทุกข์ใจให้รุ่นพี่คนหนึ่งฟังที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษาโบว์เล่าว่าตอนนั้นตนเองร้องไห้ไปเล่าให้รุ่นพี่ฟังไปด้วย ลักษณะการสนทนาจะเป็นแบบพี่น้อง การสนทนานี้ช่วยโบว์ให้นึกถึงคำสอน หรือบทเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในช่วงนั้นอยู่พอดี และเป็นการระบายความทุกข์โดยมีการแสดงออกถึงความเข้าใจ “เหมือน(ชื่อของรุ่นพี่)พูดในสิ่งที่ โบว์ ก็รู้อยู่แล้ว แต่ remind ให้ฟังอีกรอบ (107)...ค่ะ คือเป็นสิ่งที่รู้อยู่แล้ว แต่พออยู่ในห้วงอารมณ์ก็จะลืมไป ลืมตระหนัก พอมีคนมาเตือน ก็จะกลับมา realize อีกรอบ (109)...มันใช้เวลาไม่นานในการ realize นะค่ะ..คือ โบว์ ก็เล่าความทุกข์ โบว์ ให้(ชื่อของรุ่นพี่)ฟัง (ชื่อของรุ่นพี่)จะรับ

ฟังสักระยะหนึ่ง แล้วก็ empathy ไปด้วย แล้ว(ชื่อของรุ่นพี่)ก็จะเสริมด้วยประโยค ประโยคที่ว่านะค่ะ เสริมมาตอนที่จังหวะเหมาะสม...มันค่อนข้างสั้นไหลเป็นธรรมชาตินะค่ะ ไม่ได้ขัดจังหวะ โบว์เลย (111)”

ด้านการมองหา “ไอเอส” โบว์เล่าว่าที่ผ่านมาถ้าไม่ได้ใช้วิธีการแบบ CBT ก็มักจะเล่าให้เพื่อนฟัง โบว์เล่าถึงเพื่อน 3 คนที่ตนมักเลือกจะเล่าเรื่องทุกซอกใจให้ฟังเพื่อน เลือกเปิดเผยปัญหาความทุกข์ใจ แล้วแต่ ความสนิท “กรณีที่ปัญหาหนักมากจริงๆ แล้ว โบว์ รับไม่ไหว โบว์ จะเลือกติดต่อเพื่อนคนแรกก่อนค่ะ เพราะ เขาเป็นคนที่เข้าใจเราที่สุดในสามคนนี่ (16)” แต่ละคนก็จะมีมารับฟังโบว์ที่แตกต่างกันไปด้วยโบว์พูดถึงถึง การคุยกับเพื่อนที่ตนรู้สึกสนิทกันมากที่สุดว่า รู้จัก รู้ใจโบว์เป็นอย่างดี รับฟัง มีใจที่เปิดกว้าง ไม่ชี้แนะมากเกินไป “เพื่อนสนิท หรือเพื่อนกลุ่มที่เรียน(ชื่อคณะที่เรียนอยู่)ค่ะ เป็นคนที่รู้จักเราดี หรือเป็นคนที่ใจเปิดกว้าง ไม่ชี้ทางเดินให้เราเดิน (6)” ความสนิทสนมที่โบว์ได้กล่าวไว้ ว่าเพื่อนคนดังกล่าวรู้จักกันมาเป็นเวลานานถึง 10 ปี ยอมรับในตัวตนของโบว์ มีน้ำใจต่อโบว์ และยังเป็นส่วนช่วยในเหตุการณ์ที่สำคัญๆในชีวิตอีกด้วย “ที่บอกว่าสนิทมากคือ เรียนด้วยกันมาตั้งแต่ ม.2 จนถึงเข้ามหาวิทยาลัย ก็รู้จักกันมาเป็นสิบปีแล้วนะค่ะ และเพื่อนคนนี้จะ เป็นคนที่รักเรามาก เขายอมรับเราได้หลายอย่าง ทำอะไรก็มีน้ำใจเผื่อเราทุกๆเรื่องที่เราเรียนจบมาได้ ก็เพราะเพื่อนคนนี้เป็นส่วนหนึ่งด้วยค่ะ (หัวเราะ)(10)”

การเลือกพึ่งพามืออาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต การได้พูด ระบายกับคนใกล้ชิดเป็นอีกวิธีหนึ่งที่โบว์ มักเลือกใช้ก็ตาม ด้วยข้อจำกัดบางประการการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากคนใกล้ชิดยุ่งยากที่จะ รับมือกับปัญหาของโบว์ในบางขณะโบว์เล่าย้อนไปถึงความทุกข์ใจในอดีตถึงสภาวะอารมณ์ที่ไม่สามารถควบคุม ได้ แม้โบว์จะเล่าให้เพื่อนฟัง แต่ตนเองยังคงตกอยู่ในห้วงอารมณ์ที่เศร้าใจอยู่มากแม้จะมีคำปลอบใจ แต่ตนเองก็ กลับมาคิด กลับมาเศร้าใจอยู่เช่นเดิม “มีคุยกับเพื่อนบ้างค่ะ ก็เพื่อนสนิทคนแรกนี่แหละ แต่จะปล่อยให้ตัวเอง จมกับอารมณ์อย่างมาก เพื่อนพูดอะไร ปลอบอะไร ก็ฟัง แต่เดี๋ยวก็กลับมาคิดอีก เศร้าอีก มีเรื่องหนึ่ง คือตอนที่ แอบชอบเพื่อนในห้องเดียวกัน ตอนมัธยม ก็เป็นปัญหาความรัก ที่ใช้เวลาานมากกว่าจะดีขึ้นเหมือนกันค่ะ ทั้งที่มีเพื่อนสนิทคอยรับฟัง แต่ก็มักจะปล่อยให้ตัวเองร้องไห้จนหลับ เป็นอยู่หลายปี กระทั่ง เพื่อนผู้ชายคน นั้นเขามีแฟน เราเลยมีเหตุให้ตัดใจได้ (47)”

การได้รับคำแนะนำที่ขัดแย้งกับความรู้สึก แม้โบว์จะทราบดีว่าเป็นความปรารถนาดีก็ตาม หรือแม้แต่ การรับฟัง แต่ไม่มีการตอบสนองกลับ “ (หัวเราะ) ใช่มั้ย เพื่อนคนแรกนี่รักมาก ส่วนเพื่อนอีกคนที่สนิท รองลงมา เขาก็รับฟังทุกเรื่องนะค่ะ แต่ด้วยนิสัยเขา เขาจะชอบแนะนำนะค่ะ ซึ่งบางครั้งคำแนะนำของเขาก็ไม่ ถูกใจเราเท่าไรนัก แต่ก็รับรู้ว่าเป็นห่วงดีนะค่ะ จะมีเพื่อนคนที่สาม ที่เล่าเรื่องส่วนตัวให้ฟังเหมือนกันนะค่ะ แต่คนนี้จะห่างมากหน่อย เพราะเขาจะรับฟังอย่างเดียวเลย ไม่มีความเห็นอะไรเลย มันก็เลยทำให้เรารู้สึกว่า เขาไม่ค่อยตอบสนองเรา (12)” ประสบการณ์เหล่านี้เป็นตัวอย่างการตอบสนองของผู้ฟังที่โบว์รู้สึกที่ไม่สอดคล้อง กับสภาวะอารมณ์ของโบว์ในขณะนั้น

อีกทั้งโบว์ไม่ต้องการให้ครอบครัวทราบว่าตนกำลังมีเรื่องที่ทุกข์ใจอยู่ เพราะจะพลอยทำให้คนใน ครอบครัวรู้สึกห่วง กังวลไปด้วย “คือ โบว์ จะมองว่าเรื่องไหนที่ครอบครัวรับรู้ได้ เรื่องไหนที่รับรู้แล้วไม่สบายใจ...ถ้าเป็นเรื่องที่ครอบครัวรับรู้แล้วไม่สบายใจ โบว์ก็เลือกที่จะคุยกับเพื่อนค่ะ (25)” ปัญหาที่เกิดกับคนใดคน หนึ่งในครอบครัวมักจะส่งผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่นๆไปด้วย ครอบครัวจึงเป็นแหล่งสุดท้ายที่โบว์จะเปิดเผย ปัญหาของตนให้คนในครอบครัวรับรู้ โบว์ให้เหตุผลว่าความคาดหวังที่หนักเบาต่างกันระหว่างคนในครอบครัว และเพื่อน จึงเป็นเหมือนความสบายใจอีกอย่างหนึ่งช่วยในการเลือกแหล่งแสวงหาความช่วยเหลือ “มันมักจะ

เป็นเรื่องที่ โบว์ ปิดไว้แล้วพวกเขารู้ทีหลังนะค่ะ เลยต้องเล่าให้ฟัง อธิบายให้เข้าใจ ฮ่าๆๆเพราะถ้าครอบครัวรู้แต่แรก เขาจะเป็นกังวลกันมาก ไม่เป็นอันทำงานหรือทำอะไร โบว์เลยเลือกที่จะบอกครอบครัวเป็นคนสุดท้ายนะค่ะ ความคาดหวังระหว่างคนในครอบครัว ก็ระหว่างเพื่อน มันต่างกัน (29)...เป็นเรื่องที่เราที่ไม่ได้อยากโกหก แต่ถ้าบอกตรงๆแล้วเป็นเรื่องใหญ่ ก็ไม่บอกดีกว่า (31)”

ตามที่โบว์ได้เล่ามามากจะกลับไปครุ่นคิดเกี่ยวกับปัญหา ประกอบกับมีอารมณ์ที่ยังรบกวนโบว์อยู่นั้นเองโบว์ทราบดีว่าปัญหานั้นยังคงย่ำแย่อยู่ ที่ผ่านมามีการจัดการกับความรู้สึกได้ สักพักหากมีบางอย่างมากระตุ้นก็จะกลับไปคิดถึงเรื่องเดิม วนเวียนอยู่แบบนี้มาเป็นเวลานาน ด้วยความต้องการของโบว์ที่อยากให้ตนเองได้เรียนรู้ใจตัวเองมากขึ้นถึงได้เลือกเข้ามาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ “ถ้าคาดหวังให้ปัญหาหมดไป ไม่น่าใช่แบบนี้ค่ะ แต่ถ้าคาดหวังให้ตัวเองดีขึ้น สะท้อนใจตัวเองมากขึ้น อันนี้ก็หวังนิดๆ อี้ (162)”

ด้านบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักจิตวิทยา โบว์เล่าถึงบรรยากาศของการใช้บริการการช่วยเหลือทางจิตใจ ในรูปแบบของการพิมพ์ที่มีการเห็นเป็นบันทึกนั้น ทำให้ง่ายต่อการย้อนกลับไปอ่าน แตกต่างกับการพูดคุยกันที่จำได้เป็นช่วงๆ “โบว์ ชอบการแช็ตตรงที่ มันบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรนะค่ะ เราสามารถย้อนกลับมาดูเมื่อไหร่ก็ได้ (152)...แต่ถ้าคุยกันต่อหน้า เราจะจดจำได้แค่บางตอน (154)”

โบว์ชอบการแช็ตในส่วนที่ต้องใช้การลำดับความคิดก่อนที่จะพิมพ์ ในส่วนนี้โบว์คิดว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสะท้อนสิ่งที่ตนเองคิด รู้สึก ออกมาได้ และยังช่วยฝึกให้ถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นต่อคนอื่นเข้าใจได้ “บางคนอาจเปิดเผยในการแช็ตได้มากกว่าการพูดต่อหน้านะค่ะ เพราะมันเป็นตัวหนังสือ โบว์ เองก็ชอบ...คือ เรามีกเวลาทบทวน เรียบเรียงคำพูดเรา ก่อนจะถ่ายทอดเป็นตัวหนังสือ มันเหมือนเราได้สะท้อนความคิดตัวเองไปในตัว แล้วก็ฝึกการใช้ภาษาเขียนตัวเองด้วย เขียนอย่างไร ให้ผู้ฟังเข้าใจความรู้สึกเรา (156)” การลำดับความคิดทำให้โบว์เล่าเรื่องได้มีลำดับ ไม่วกวนหรือซ้ำซ้อน “ก็เยอะนะค่ะ ลำดับความคิด ในการเล่าเรื่อง มันเป็นระบบระเบียบมากกว่า ทำให้เราไม่เล่าเรื่องราวซ้ำซ้อน ไม่พูดวกวนไปมา (158)”

โบว์เล่าถึงความรู้สึกในขณะที่ใช้บริการนี้ว่า รู้สึกดีที่มีคนรับฟังปัญหาของโบว์บ้าง “(หัวเราะ) อันดับแรกเลยนะค่ะ รู้สึกดีค่ะคือ โบว์มักเป็นฝ่ายรับฟังปัญหาคนอื่นซะมากกว่า ในชีวิตจริงนะค่ะ น้อยมากที่จะเล่าปัญหาส่วนตัวให้ใครฟัง (146)...แต่พอมีคนมารับฟังเรา รู้สึกดีมากเลยนะค่ะ (148)” ไม่รู้สึกดัด “คือมันเหมือนได้มานั่งคุยสบายๆ ไม่กดดันนะค่ะ (187)” โบว์ยกตัวอย่างบทสนทนาที่จำได้ขึ้นมา เป็นประโยคที่โบว์รู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเองกับนักจิตวิทยา ในส่วนนี้เองเป็นส่วนที่โบว์รู้สึกว่าช่วยให้สามารถเปิดเผยเรื่องราว “คุยกันแบบพี่น้องนะ ถ้าเราชดกับตัวเรา ทางเดิน มันจะค่อยๆมาเอง ว่าจะเส้นทางแบบไหน แล้วเราจะไปยังไง” (191) ...คือ บางที การได้คำแนะนำในความรู้สึกที่อบอุ่น มันช่วยให้ผู้เข้ารับการศึกษาเป็นกันเองมากกว่านะค่ะ ไม่ใช่ว่า counseler แนะนำไม่ได้เลย แต่แนะนำอย่างให้ ให้clinnet เปิดใจ อันนี้ความเห็นส่วนตัวหนูนะ (193)”

โบว์เปรียบเทียบความรู้สึกที่ได้รับจากการแช็ตกับนักจิตวิทยา เป็นเหมือนฝนที่ตกลงมา ให้ดินที่แห้งผากได้ชุ่มชื้น จากบรรยากาศโดยรวมและรู้สึกชอบตรงคำพูดที่บอกว่าคุยกันแบบพี่น้อง “ให้ชื่อว่า เหมือนฝนตกตอนหน้าแล้ง” แล้วกันค่ะเพราะมีหยว่า (266)...เหมือนดินที่แห้งผาก ได้รับความชุ่มชื้นจากน้ำฝนใจคะ (272)” โบว์เล่าถึงผลของการแช็ตครั้งนี้ว่าแม้จะไม่ได้พบวิธีการ หรือทำให้รู้สึกที่ตนเองพ้นไปจากความทุกข์เรื่องแฟนเก่า เพราะไม่ใช่สิ่งที่ตนจะควบคุมได้ แต่การแช็ตครั้งนี้เหมือนเป็นการได้ทบทวนตัวเองทั้งเรื่องการ

กระทำและความคิดที่ผ่านมา เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ในแง่ลบที่เกิดขึ้น “มันเหมือนได้ทบทวนที่สิ่ง
ทำลงไปนะค่ะ ได้ลำดับความคิด การกระทำที่ผ่านมา ได้มองตัวเอง ในมุมมองที่เหมือน คนอื่นมองเรามันก็
เห็นชัดขึ้น พอเห็นชัดขึ้น เราก็เผชิญกับปัญหาได้ดีขึ้น เร็วขึ้น คุณอารมณ์ตัวเองดีขึ้น ดับอารมณ์ร้ายๆได้เร็ว
ขึ้นนะค่ะ (197)”

ด้าน ข้อจำกัดที่ประสบ ประสบการณ์เกี่ยวกับข้อจำกัดนี้โบว์ไม่ได้มีการกล่าวถึงในการให้ข้อมูล
สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ วัยรุ่น

การศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่
อยู่ในช่วงวัยรุ่น ตามจุดประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้าน
จิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีการพบประเด็นที่มีความเกี่ยวเนื่องกันของ
ประสบการณ์ของแต่ละคน ที่แสดงให้เห็นถึงสถานะของจิตใจ การเลือกใช้วิธีตอบสนองต่อปัญหา จนถึงการ
แสวงหาแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจที่มีประสิทธิภาพต่อตนเอง

ผลของการวิเคราะห์ประเด็นหลัก ประกอบด้วย 6 ประเด็น โดยมีรายละเอียดในประเด็นหลัก
หมวดหมู่ และหมวดหมู่ย่อยดังนี้

1. มีสัญญาณเตือนרבבבב : การรับรู้ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์
 - 1.1 หมกหมุ่นกับความคิด
 - 1.1.1 คิดมาก ฟุ้งซ่าน กังวล
 - 1.1.2 ครุ่นคิด
 - 1.1.3 คิดไม่ตก สับสน ลังเล
 - 1.2 รู้สึกไร้สุข กัดดัน หมดแรง
 - 1.2.1 ไม่มีความสุข กัดดัน
 - 1.2.2 หมดแรง เศร้า
 - 1.3 มีใจที่ร้อนรน
2. จัดการกับสัญญาณเตือนที่רבבבב : ลงมือจัดการกับความทุกข์
 - 2.1 พยายามจัดการสัญญาณเตือนด้วยตัวเอง
 - 2.1.1 ลองเลือกที่จะไม่สนใจ
 - 2.1.2 คลี่คลายได้เอง
 - 2.1.3 คิดว่าปล่อยไปก่อน
 - 2.2 รักษาสมดุลของจิตใจ
 - 2.2.1 ขอความคิดเห็น
 - 2.2.2 ระบายความรู้สึก

3. มองหา “โอเอซิส” : พิจารณาถึงบุคคลจะที่สามารถให้ประโยชน์กับตนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ
 - 3.1 เป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับตน
 - 3.1.1 คนที่รู้สึกสนิท
 - 3.2 คนที่น่าคุยด้วย
4. เลือกฟังพามืออาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต : สิ่งที่เอื้อในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต
 - 4.1 พบทางตันเมื่อจัดการความทุกข์ด้วยตัวเองก่อนหน้า
 - 4.1.1 ไม่ได้คำตอบของปัญหา กลับมาคิดมาก สับสนกับปัญหา
 - 4.1.2 ไม่อยากยอมรับ รู้สึกต่อต้าน
 - 4.1.3 ถูกสั่งสอน เหน็บแนม
 - 4.2 ความอึดอัดใจที่ไม่สามารถเล่าให้คนที่รู้จักฟังได้
 - 4.2.1 เป็นเรื่องที่พูดยาก ไม่กล้าเล่า
 - 4.2.2 กังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์
 - 4.2.3 กังวล ว่าคนฟังจะไม่สบายใจ/รำคาญใจ
 - 4.3 อยากพ้นจากปัญหาที่รุมเร้า
 - 4.3.1 อยากสบายใจ
 - 4.3.2 เป็นปัญหาที่หนัก รุนแรง
 - 4.4 ต้องการวิธีแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ
 - 4.5 เชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพ
 - 4.6 ความสะดวกใจที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ
 - 4.7 มั่นใจเรื่องการรักษาความลับ
5. บรรยากาศขณะพูดคุยกับนักนักวิชาชีพ: ความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างการสนทนา
 - 5.1 รับรู้ถึงการประคับประคองจิตใจ
 - 5.1.1 รู้สึกมีค่า มีกำลังใจ
 - 5.1.2 กล้าบอกเล่าไม่กังวล ไม่เกร็ง
 - 5.1.3 สะดวกใจเมื่อคุยผ่านการพิมพ์ข้อความ
 - 5.1.4 ได้ระบายความรู้สึก
 - 5.2 รับรู้ถึงการจัดการกับปัญหา
 - 5.2.1 จัดการปัญหาร่วมกัน
 - 5.2.2 สิ่งรบกวนใจคลี่คลาย
6. ข้อจำกัดที่ประสบ
 - 6.1 อุปสรรคเฉพาะของการบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 : มีสัญญาณเตือนרבกวน : การรับรู้ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์

การที่บุคคลรับรู้ถึงความผิดไปจากปกติจากอารมณ์ เป็นความรู้สึกที่มีต่อตัวบุคคลหรือสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน ที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น สภาพอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ความคิดหมกหมุ่น ร้อนรน กัดดันภายในจิตใจ เป็นต้น การรับรู้นี้เองที่ผู้ให้ข้อมูลรายงานว่า การรับรู้ในลักษณะนี้เองเป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ต่อปัญหา หรือการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่ออารมณ์อารมณ์ของบุคคล ที่เปรียบได้กับสัญญาณเตือนเกิดขึ้น การรับรู้ภาวะของความไม่สบายใจหรือภาวะใจที่เป็นทุกข์ของผู้ให้ข้อมูล ในสัญญาณเตือนนี้ผู้ให้ข้อมูลรายงานว่าพวกเขาหมกหมุ่นกับความคิด เช่น คิดซ้ำๆ หยุดคิดเกี่ยวกับปัญหาไม่ได้ แวบนึกถึงปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงภาวะใจที่ร้อนรน จนกระทั่ง ไม่มีความสุข กัดดัน เศร้า ในประเด็นสัญญาณเตือนרבกวนนี้ แยกเป็นหมวดย่อยได้ 3 หมวดหมู่ ดังต่อไปนี้

หมวดหมู่ที่ 1.1 หมกหมุ่นกับความคิด

การที่ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าพวกเขาเกือบทุกคนมีการหมกหมุ่นใช้ความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกัน การใช้ความคิดนี้อาจเป็นการคิดเพื่อแก้ปัญหา คิดเกี่ยวกับปัญหา หาเหตุผล หรือกระทั่งผลกระทบของปัญหาในอนาคต

หมวดหมู่ย่อย 1.1.1 คิดมาก ฟุ้งซ่าน กังวล

ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงลักษณะการใช้ความคิด ที่ฟุ้งหรือมากไปกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นแม้จะรู้ว่าสิ่งที่คิดนั้นอาจจะเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ตาม จนเกิดความไม่สบายใจ ผู้ให้ข้อมูลบางคนคิดมากจนกระทั่งมีผลกระทบต่อร่างกาย

“อย่างเรื่องส่วนตัวนี้ก็เหมือนแบบผู้หญิงอะคะ คิดไปก่อน เรื่องที่มันเกินจริงๆอะคะ (ID1:L10)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“เรื่องแฟนก็คือ เขาชอบพูดว่า อะไรอะ อีกหน่อยนึงจบไปจะไปอยู่ไหน จะกลับบ้านหรือ ชั้นไม่ไปอยู่กับเธอหรอก มันทำให้หนูคิดว่าคงแค่เล่นๆ กับเรา คงไม่ได้คิดจะจริงจังอะไร (ID7:L378)...เออ แล้วหนูรู้สึกรักเขาอะ แล้วทำไมถึงต้องมารักมันด้วย มันไม่จริงจังจริงๆ หรือ (ID7:L380)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

หมวดหมู่ย่อย 1.1.2 ครุ่นคิด

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รายงานถึงลักษณะของการครุ่นคิดเกี่ยวกับปัญหา แวบคิดถึง มีการคิดซ้ำๆ ย้ำๆ หรือแม้กระทั่ง หยุดคิดถึงไม่ได้

“แต่ว่าพอแวบหนึ่งก็เหมือนมันอยู่เงียบๆคนเดียว หนูก็จะผุดขึ้นมา คือหนูอยู่ไม่ได้ ไม่มีความสุข (ID3:L74)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“...ถ้าเป็นเรื่องแบบเศร้า หนูก็จะซึม คิดในใจ ไม่ออกอาการเหมือนคนอื่น เวลาอยู่คนเดียวก็จะคิดต่างๆ แบบว่าเอ๊ะทำไมมันเป็นอย่างงั้นนะ อะไรอย่างเงี้ย มันจะเป็นยังไงต่อไป เราจะทำอะไรต่อ (ID7:L23)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

หมวดหมู่ย่อย 1.1.3 คิดไม่ตก สับสน ลังเล

เป็นการที่บุคคลลังเล ไม่แน่ใจกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ประสบในการเลือกตัดสินใจกับวิธีการแก้ปัญหา หรือแม้แต่สับสน ไม่เข้าใจกับความรู้สึกที่มีต่อปัญหา

“ใช่ค่ะ เพราะบางทีมีความสุขก็ทำให้ลืมเรื่องเล็ก มีความทุกข์ก็กลับมาคิดอย่างงี้ มันก็เลยสับสนมาตั้งแต่นานมาก ตั้งแต่ก่อนมาคุยกับเพื่อน พอมาคุยกับเพื่อนแล้วก็ใช้ชีวิตอยู่ทุกวัน คิดๆอะไรยังงี้ค่ะ (ID2:L119)...ใช่ค่ะ เราคิดบ่อย บ่อยขึ้น (ID2:L121)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“มันไม่เคลียร์ คือแบบ ไอ้อีกใจก็ เหมือนเรื่องใช้กับไม่ใช้ก็แล้วกันค่ะ ใจก็คือแบบ ใช่ พอมาคิดอีกที ก็หรือไม่อะไรหรือมันก็ไม่ใช่ มันหาตรงกลางหรือมันหาข้อสรุปไม่ได้ จริงๆแล้วใจเรามันเป็นยังไงอะไรยังงี้ (ID3:L20)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

หมวดหมู่ที่ 1.2 รู้สึกไร้สุข กัดกัน หดแรงแรง

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รายงานถึงความเปลี่ยนแปลงบางอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าวและมีผลกระทบต่อจิตใจออกมาเป็นความรู้สึกคับข้องใจ เป็นทุกข์ เศร้าหมอง ท้อแท้

หมวดหมู่ย่อย 1.2.1 ไม่มีความสุข กัดกัน

“ก็จนแน่ใจค่ะ ว่าบางทีเราทุกข์มากๆ จนเราแน่ใจว่ามันเป็นความทุกข์จริงๆ บางทีเป็นสิ่งที่เราอยาก บางทีเราเกิดขึ้นอะไรอย่างนี้ มันเป็นความรู้สึกที่แบบคบกันมาแล้วบางทีเรารู้สึกอยากเลิก บางทีมันก็แปลกว่า อ้อ บางทีที่เรารู้สึกอย่างนี้ มันรู้สึกเพราะอะไรๆ อย่างนี้เราก็อยากรู้ เล่าให้เพื่อนฟังจนกว่าแน่ใจกว่า ว่ามันเป็นความรู้สึกว่า แปลกละ บางทีแบบแฟนกัน ไม่น่ารู้สึกกันอย่างนี้ทั้งที่ไม่มีเรื่องอะไรมากระทบ มีเรื่องคนใหม่มากระทบอะไรยังงี้ ก็เลยมาคุยกับเพื่อนอะคะ (ID2:L119)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“คือแบบ เหมือนมันอยู่หนึ่งๆไม่ได้สักวันอะคะ มันมีเรื่องเครียด เครียดทุกวัน แบบช่วงนั้นเลยคะ ช่วงนั้นเครียดทุกวันเลย ชีวิตหนูเหมือนไม่ปกติเหมือนเดิม ไม่ได้มีความสุข เฮฮาไปกับเพื่อนเหมือนเมื่อก่อน (ID3:L72)...คือ ถึงจะหัวเราะยังงี้หนูมีเรื่องคิด มีเรื่องเครียดตลอดในใจ ถึงหนูจะเฮฮาไปกับเพื่อนก็จริง (ID3:L74)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“พอหนูมีปัญหาเรื่องเพื่อน เพื่อนดูมีท่าทีเปลี่ยนไป เหินห่าง หนูก็พยายามชวน เพื่อนคุย ถ้าไม่ดีขึ้น ก็ เลิกอะคะพี่ก็อาจจะไปคุยกับเพื่อนคนอื่นบ้าง แต่ก็เข้าหามากกว่านั้นไม่เป็นแล้วนะคะ ก็เลยกลายเป็นไม่มีกลุ่ม เพื่อนสุขภาพจิตก็แย่ การเรียนก็ตกเลยคะตลอดเวลาที่สุขภาพจิตแย่ หนูก็แก้ปัญหาไม่ได้นะคะ (ID8:L29)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

หมวดหมู่ย่อย 1.2.2 หมดแรง เสร้า

“ใช่คะ เหมือนว่าหลุดไม่ได้แล้วแบบจากชีวิตนี้ แบบคงจะหลุดไม่ได้ คงต้องอยู่กับทุกข์แบบนี้ตลอดไป (ID3:L76) ... หนูยังคิดว่าไม่มีทางออกแน่เลย ทำอะไรก็ไม่ได้ (ID3:L78)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“มันก็ธรรมดาในช่วงแรกนะคะ แต่จิตใจตัวเองก็ค่อยๆฟื้นฟูขึ้น จากที่เศร้ายิ่งวัน สามารถจะร้องไห้ได้ ตลอดเวลา ก็กลับมาเป็นปกติมากขึ้น (ID9:L41)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ที่ 1.3 มีใจที่ร้อนรน

ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงภาวะที่ตนรู้สึกเป็นกระวนกระวายกับปัญหา ไม่สามารถอยู่นิ่งเฉยต้องการ จัดการหรือทำอะไรเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา หรือความรู้สึก

“เหมือนเริ่มคิดมาก เริ่มวุ่นวาย เริ่มกระวนกระวายใจ แล้วมันไม่ได้แล้ว ต้องเล่าให้ใครฟังสักคน (ID1:L12)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“คิดเรื่องคนอื่นเขาอะ เอาเรื่องชาวบ้านเขามาคิด เอามาทุกข์เองอะ คิดว่า วนอยู่นั้นแหละ จะช่วยมันยังไง จะ กลับบ้านเมื่อไหร่ จะยังไงต่อเนี่ย (ID7:L148)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

ประเด็นที่ 2 : จัดการกับสัญญาณเตือนที่רבกวน : ลงมือจัดการกับความทุกข์

การที่ผู้ให้ข้อมูลลงมือจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก ความคิดของตนเองที่רבกวนการใช้ชีวิตประจำวัน ให้กลับมาสู่ปกติ การจัดการนี้จะไม่ถึงขั้นที่จัดการกับปัญหาโดยตรง การרבกวนจากอารมณ์ความรู้สึก ความคิดที่เกิดขึ้นนั้นมีผลต่อการใช้ชีวิตของผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างมากจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมุ่ง จัดการกับอารมณ์ก่อนเป็นสิ่งแรก แยกเป็นหมวดหมู่ย่อยได้ 2 หมวดหมู่

หมวดหมู่ที่ 2.1 พยายามจัดการสัญญาณเตือนด้วยตัวเอง

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้กล่าวถึงการจัดการนี้ โดยเริ่มพิจารณา ทบทวนหาสาเหตุ และ พยายามจัดการกับภาวะอารมณ์ที่รบกวนการใช้ชีวิตประจำวันให้กลับมาสู่ปกติด้วยตัวเอง โดยที่ยังไม่ได้ตัดสินใจจะเปิดเผยปัญหาของตนกับผู้อื่น

หมวดหมู่ย่อย 2.1.1 ลองเลือกที่จะไม่สนใจ

การไม่สนใจ ไม่ใส่ใจ ไม่คิดว่าจะต้องทำอะไรเพื่อแก้ไข ตัดปัญหาหรือความคิดที่คิดว่าเป็นปัญหาออกไปจากความคิด เบี่ยงเบนความสนใจจากปัญหาไปสู่กิจกรรมอื่น หรือคิดถึงสิ่งอื่นแทน เพื่อที่จะไม่ต้องมีความคิดหรือความรู้สึกที่ติดจ่อกับปัญหา

“อาจจะปล่อยไปสักพักก่อนหนะคะ มันก็ไม่ถึงกับแบบว่า ไม่ถึงกับทุกเรื่อง เพราะบางทีคุยกับเพื่อนที่นี้ เพราะว่าปัญหาที่นี้ บางทีคุยกับเพื่อนที่นี้ก็จบ (ID1:L104)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ก็ปัญหาอะคะ ลองค้นหาดู เพื่อจะมีแนวทางดี ๆ ก็อย่างคิดยังไงให้ตัวเองเข้มแข็ง แบบอ่านแล้วให้ตัวเองมีกำลังใจ ไม่คิดในแง่ร้ายประมาณนี้คะ (ID2:L66)... ไข่คะ แบบอยู่ยังไงไม่ให้ตัวเองเหงาเราก็หาแนวทางมา แล้วก็มาปรับใช้ อยู่กับเพื่อน ไปกินข้าวกับเพื่อนบ่อย ๆ ฟังเพลง ส่วนมากก็จะอ่านพวกวิธีการสั้น ๆ ง่าย ๆ ตัวหนังสือเยอะ ๆ จะไม่ค่อยอ่านหรอกคะ (หัวเราะ) (ID2:L68)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“หนูพยายามจะลืมๆอดีตไปให้มากที่สุดในทุกๆวัน เพราะหนูมีแฟนเก่าคนนึง ที่หนูตัดใจไม่ได้ หนูเลยพยายามจะลืมอดีตในช่วงปีนั้นไปให้หมดเลย เลยลืมไปหมดเลยคะ จำได้ก็น้อย (ID8:L154)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

หมวดหมู่ย่อย 2.1.2 คลี่คลายได้เอง

ประสบการณ์ที่บุคคลอาศัยการคิดทบทวนด้วยตัวเองถึงปัญหา ทำความเข้าใจความรู้สึกของตนเอง ซึ่งอาจได้วิธีการแก้ปัญหาด้วย หรือไม่ได้วิธีก็ได้ การคิดทบทวนของบุคคลจะอาศัยประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมา และจากแหล่งความช่วยเหลือต่างๆ เช่น คำแนะนำ หนังสือ หรืออนิเมชั่น บุคคลจะนำมาประมวลคิดเชื่อมโยงเข้ากับตนเองจนได้มาออกมาเป็นแนวความคิดของตนต่อปัญหานั้นๆ

“อย่างแรกเราก็เหมือนต้องยอมรับให้ได้ก่อนอะครับ ว่าแบบเรามีปัญหา แล้วก็... สักพัก... ทางแก้มันก็จะมาเอง แบบเรายอมรับมันได้จริงๆ (ID6:L22)... สุดท้ายเราก็ต้องแบบยอมรับมันแหละ มันเกิดขึ้นแล้ว เราไม่สามารถอยู่กับความคาดหวังของเราที่จะไม่ให้มันเกิด ไม่เกิดขึ้นได้ จี๋ครับ (ID6:L26)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“แล้วหนูก็ไปดู หนูชอบดูการ์ตูนเรื่องนึง The Prince of Tennis (ID7:L182)...ใช่ ทีนี้ แล้วหนูก็ไปเห็นตัวละครตัวนึง พระเอกใจ บุคลิกมันไม่สนใจใคร มันไม่เอาเรื่องคนอื่นมาคิด ซ้อมของมันไป หนูก็เริ่มคิดและ ว่าทีนี้ถ้าหนูเก็บเอาเรื่องคนอื่นมาคิดอย่างเงี้ย ต้องตายแบบ มันไม่มีอะไรดีขึ้น เหมือนไปอาฆาตแค้นเขาอย่างเงี้ย เราก็ไปเอาชนะเขาหรือเอาชนะตัวเองไม่ได้ซะที เออ เราลองทำแบบนี้บ้างได้มั๊ย มันเป็นแรงบันดาลใจให้หนูนะ ไอ้เรียวมะเนี่ย หนูก็เริ่มไม่สนใจใคร (ID7:L184)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

หมวดหมู่ย่อย 2.1.3 คิดว่าปล่อยไปก่อน

การคิดว่าสิ่งที่ตนกำลังประสบอยู่แม้จะมีความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ไม่สบายใจต่อปัญหานั้นก็ตาม เชื่อว่าเหตุการณ์ หรือสถานการณ์จะดีขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเป็นเรื่องธรรมดา เกิดขึ้นกับใครก็ได้ ไม่ใช่เรื่องที่ต้องแก้ไข หรือรีบหาวิธีการแก้ปัญหา

“ถ้ามันแบบว่าทำให้เราดีขึ้น บางทีก็ สักพักผ่านไปมันก็ดีขึ้นเอง หรือว่าผ่านข้ามคืนนี้ไป เดี่ยวพรุ่งนี้เริ่มใหม่ เดี่ยวพรุ่งนี้วันใหม่ มันก็อาจจะดีขึ้นกว่าวันนี้ ดีขึ้นมากด้วย แล้วแต่เรื่องอะคะ (ID1:L16)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“รุ่นพี่ ส่วนมากถ้าคุยกับรุ่นพี่มักจะเป็นเรื่องเพื่อน ก็ถ้าคุยกับรุ่นพี่อาจจะไม่ถือว่าเป็นคำแนะนำหรอก คืออยากให้เห็นว่า เขาเคยเจอมาก่อน แล้วเราก็ เหมือนกับเราไม่ได้คิดมากเรื่องนั้น ไม่ได้แก้อะไร เพราะว่าเหมือนคนเขาก็เจอ มันก็คงเป็นเรื่องธรรมดาของเพื่อน ก็เลยไม่ได้คิดมากตอนนั้น ก็เลยปล่อย (ID4:L160)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“ครับ เพราะว่าปัญหาของผมไม่จำเป็นต้องได้รับการแก้ถึงขนาดนั้น ไม่ได้แบบ แล้วผมก็ไม่ได้ suffer ขนาดนั้นแหละ (ID6:L118)...ไม่ได้มองเรื่องผู้หญิงเป็นเรื่อง กระฉิบ กระจายนะแต่แบบว่า หมายถึงมองในเรื่อง คือวัดจากว่า เรา ปัญหามันไม่ได้ส่งผลอะไรมากกับเราขนาดที่จะแบบเฮ้ย ต้องไปคุยอะไรไร รู้สึกแบบเป็นเรื่องซิลๆ ธรรมดาทุกคนก็ต้องเจอ (ID6:L120)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

หมวดหมู่ที่ 2.2 รักษาสมดุลของจิตใจโดยหาแหล่งความช่วยเหลือใกล้ตัว

การกระทำที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก ความคิดของตนเอง ให้กลับสู่สภาวะปกติ โดยที่ตัดสินใจเปิดเผยเรื่องราวปัญหาทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนให้ผู้อื่นรับรู้ เพื่อบรรเทาความรู้สึกที่คับข้องอยู่ในใจ แต่จะยังไม่ถึงขั้นที่ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจจัดการกับปัญหาโดยตรง

หมวดหมู่ย่อย 2.2.1 ขอความคิดเห็น

พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลที่ต้องการวิธีการแก้ปัญหา ความคิดเห็นต่อปัญหาของตนโดยสอบถามจากคนใกล้ตัว/สนิทสนม พอที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเองได้ มักสอบถามจากคนที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน

“ก็หนีไม่พ้นเรื่องความรัก (หัวเราะ) ไซ้ (ชื่อของผู้สัมภาษณ์) เราจะคิดไปคนเดียวมันก็จะยิ่งไปกันใหญ่ ก็เหมือนเดิมค่ะที่ระบาย ไปคุยกับคนที่เราทะเลาะด้วยมันยิ่งจะไปกับใหญ่จ๊ะ ก็ต้องไปแบบแชร์ความคิดเห็นกับเพื่อนว่าเป็นแก แกจะทำยังไง อะไรยังงี้ (ID1:L40)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“คือถ้ายังเรารู้มุมมอง ของผู้หญิง มากขึ้นเท่าไรนะ (ชื่อของผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5) คิดว่ามันจะช่วยให้เราคิดออกมากขึ้น แต่ก็เป็นสมมุติฐานเท่านั้นเองนะ เหมือนอ่านเกมส่อออกใจ เวลาเล่นกีฬาแข่งกัน จะได้รู้วิธีรุกคู่ต่อสู้ เพื่อให้ได้ชัยชนะ ได้ในสิ่งที่เราต้องการมานานนม (ID5:L129)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ก็มันก็มีพวกคล้ายๆผมอยู่เหมือนกันนะ พวกนั้นก็แชร์ประสบการณ์ ที่เราควรจะทำตัวยังไง โดยที่แบบไม่ให้เราต้องเสียความเป็นตัวเราไป เพราะว่า อย่างไ้อะไรที่ไม่มีความรู้สึกมันก็ไม่ไ้อะไรจะเป็นเรื่องที่ย่ำแย่ขนาดนั้น เพราะว่าเหมือนมันทำให้เราไม่ถูกความรู้สึกรบกวน เวลาจะคิดอะไรหรือทำอะไรเนี่ย ถูกรบกวนได้น้อยกว่าคนอื่น (ID6:L52)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

หมวดหมู่ย่อย 2.2.2 ระบายความรู้สึก

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงการกระทำในลักษณะของการพูดเพื่อระบายความรู้สึกอัดอั้นเมื่อเผชิญกับปัญหาที่เก็บเอาไว้คนเดียวก่อนหน้านี้ นำมาเล่าให้คนที่ตนสนิท/ใกล้ชิด ให้ความรู้สึกที่เก็บไว้นั้นเบาบางลง โดยไม่ถึงขั้นความต้องการแก้ไขปัญหา

“ไซ้ ก็บ่นๆกับเพื่อน คุยให้เพื่อนฟัง อ้อทำไมวะ อะไรแบบนี้ไม่ถึงกับ (ID1:L38)...ก็ๆ แบบไม่ถึงกับ แต่ก็เล่าให้เพื่อนฟัง แต่ไม่ได้แบบว่าอัดอั้นขนาดนั้น เพื่อนมันก็ อ้อไม่เห็นจะมองหน้ามันขนาดนั้นเลย เพื่อนก็เข้าไปอ่านอันนี้เพื่อนสนิท เขาก็เข้าไปอ่าน (ID1:L34)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ส่วนมาก ถ้ากับรุ่นเพื่อน นก จะไม่คุยกับคนที่แนะนำ จะคุยแต่ระบาย เพราะรุ่นเพื่อนเหมือนเขามอง เหมือนเขามองไม่เท่าเรา ไม่เหมือนเรา แล้วเราจะหงุดหงิดเปล่าๆอะไรี๊ เป็นคนไม่ค่อย ถ้าเชื่อขอเชื่อคนที่มียุมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า ถ้าเป็นเพื่อนอย่างพบเพื่อนไซ้ใหม่ อ้อระบาย ถ้ามันแนะนำแล้วเดียวบางที่มันไม่ตรง เราจะหงุดหงิดเอง (ID4:L158)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“...เหมือนบางที่เราพูดรอบเดียวเจ๊ มันไม่พออะ ไม่หมด (ID7:L13)...ไม่หมดใจ มันก็ยังมีอะไรที่ข้องใจอยู่ ถ้าเพื่อนคนอื่นหรือแม่เนี่ย ก็จะมาอ้อมอ้อมยังไม่หน้าใจแรงใจให้มันหน้าใจ ให้มันหมด ไม่งั้นถ้ามันค้างอยู่เราจะทำอะไรไม่ได้ (ID7:L15)...มันยังไม่หมดใจ มันติดค้างอยู่ในใจเรา (ID7:L17)...ให้สะใจอะ เหมือนอย่างคุยกับแม่อย่างเจ๊ แล้วคิดว่าคุยให้แม่ฟังเสร็จแล้วคนนึง แล้วพอพี่หรือคนใกล้ชิดโทรมา มันยังรู้สึกว้าแบบมีค้างคาใจอยู่

นะ เรายังไม่หมดจากใจเรา ก็คุยอีกเพื่อเวลาที่คุยแล้วถ้าหมดเราก็จะทำอย่างอื่นได้อย่างสบายสบายใจอะไรอย่างเงี้ย ถ้ายังไม่หมดใจเรามันก็ยังไม่สบายใจ (ID7:L19)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

ประเด็นที่ 3 มองหา “โอเอซิส” : พิจารณาถึงบุคคลจะที่สามารถให้ประโยชน์กับตนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ

การที่ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากคุณสมบัติหรือลักษณะของบุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจที่จะเปิดเผยถึงปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ของตนแก่บุคคลนั้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่น เพื่อที่จะลด หรือ หลุดพ้นจากสภาวะทางอารมณ์ที่ไม่เป็นปกติที่ก่อให้เกิดบุคคลนั้นคับข้องใจ มีผลต่อความคิด และพฤติกรรมในการใช้ชีวิต

หมวดหมู่ที่ 3.1 เป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับตน

บุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจเปิดเผยปัญหาของตนต่อบุคคลนั้น ได้แก่ เพื่อนสนิท รุมเมท คนรัก และครอบครัว ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กล่าวถึงการพูดคุยกับบุคคลที่ตนตัดสินใจเปิดเผยปัญหาเป็นอันดับแรก 8 คน จาก 9 คน รายงานถึงบุคคลแรกที่ตนรู้สึกสนิทด้วยคือ “เพื่อน” และลำดับต่อมาคือคนในครอบครัวที่เป็นคนารู้สึกสนิท

หมวดหมู่ย่อย 3.1.1 คนที่รู้สึกสนิท

บุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลใช้เวลาอยู่ด้วย มีกิจกรรมร่วมกัน ไปไหนไปด้วยกัน รู้จักกันและกันเป็นอย่างดีทั้งตัวผู้ให้ข้อมูลและบุคคลดังกล่าว รู้จักเรื่องราวกันและกันดี สบายใจที่พูดคุยด้วย สบายใจที่ได้เล่าเรื่อง

“สนิทนี่คือแบบ ถ้าเป็น ฟ้า ก็คือเพื่อนรุมเมท ที่อยู่มาตั้งแต่ปี 1 คือเลือกที่จะคุยกับเขาคนแรกเลยอะคะ เพราะส่วนใหญ่อยู่ใกล้ (ID1:L118)...อ้อ เกือบทุกเรื่องอะคะ ถ้าสมมุติว่า ถ้าสมมุติว่ามีเขาอยู่กับเราตลอด เขาก็จะรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น ก็จะได้รับรู้ อยู่ตลอดเกือบ 24 ชั่วโมงเลย วันกลับมาถึงห้องก็จะเริ่มพูดเลยอะไรอย่างนี้ ค่ะ (ID1:L136)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ส่วนมากจะเป็นเพื่อนหนะคะ ที่แบบคุยกันได้ทุกเรื่องจริงๆอะคะ อาจจะแบบที่มันเป็นเรื่องที่ไม่ได้เลยหรือแบบเป็นเรื่องที่แย่มากก็คงเป็นเพื่อนสนิทก่อนคนแรกอะคะ (ID2:L2)...คะ เป็นเพื่อนก่อนเลยอะคะ (ID2:L4)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“มีปัญหา นก ค่อยกับเพื่อนคะ ส่วนมากไม่ค่อยเข้า พ่อแม่เท่าไร (ID4:L2)...ไม่รู้เวลาค่อยกับเพื่อนจะสนิท เป็นคนๆ ถ้าเป็นคนเดียวก็คือคนเดียว แบบค่อยๆทุกเรื่องเลย ก็เลยไม่ค่อยเครียด แล้วเพื่อนจะรู้จักทางบ้านก็เลย ปล่อยได้หมดเลย (ID4:L4)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

ผู้ให้ข้อมูลอธิบายถึงลักษณะเด่นๆบางประการของบุคคลที่ตนรู้สึกสนิท เช่น

- ไวใจ เก็บความลับได้ หมายถึง เมื่อบุคคลนำเรื่องราว ความรู้สึกที่เป็นความทุกข์ใจ เปิดเผยต่ออีก บุคคลที่ตนรู้สึกสนิทนั้น เชื่อในตัวผู้ฟังว่าจะไม่นำเรื่องของตนไปเผยแพร่ต่อ

“ก็บางเรื่องมันก็พูดไม่ได้ แต่เรื่องที่แบบเราไวใจเขาว่า เขาแบบไม่ใช่ช่วยเราได้ แต่เขาแบบเป็นคนที่รับ ความรู้สึกเราได้แล้วก็ไม่พูดเรื่องนี้กับใคร (ID1:L4)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ก็อาจจะเป็นแม่เป็นแฟนอะไรอย่างนี้คะ (ID2:L8)...เลือกจากความไวใจ มันขึ้นอยู่กับเรื่องด้วยอะคะ ว่าเรื่อง นั้นมีผลกระทบกับคนที่เราไปคุยด้วยไหม แบบเขาจะมีความรู้สึกกับเรื่องที่เราพูดยังไง (ID2:L10)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“คือแล้วแต่เรื่อง แล้วแต่เรื่องนะคะ แล้วก็เรารู้เรื่อง หมดั่ง เราสมควรโดดเข้าหาใคร ก็จะไม่คิดต่อไปว่าควร เป็นใครที่ไวใจได้ หรือแบบเราคุยด้วยแล้วคงรู้สึกดี อะไรอย่างนี้คะ หรือแบบเขาเก็บความลับได้ (ID3:L4)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

- เป็นผู้ที่รับฟังปัญหา หมายถึง บุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกถึงความเป็นผู้ฟังที่ดี รับรู้ได้ถึงการฟังและ ตอบสนองต่อผู้ให้ข้อมูล รับรู้ถึงความทุกข์ในใจของผู้ให้ข้อมูล และในขณะเดียวกันผู้ให้ข้อมูลรับรู้ได้ ถึงการประคับประคองจิตใจจากผู้ที่ตนเปิดเผยปัญหาให้ฟัง ได้รับกำลังใจ รู้สึกดีขึ้นเมื่อได้พูดคุยด้วย

“แต่แบบอยากคุยกับเพื่อนมากกว่าเพราะว่าพอคุยกับเพื่อนมันก็ดีขึ้นทุกครั้งคะ มันก็ OK มันก็ เอ่อๆอะ อะไร อย่างงี้คะ บางทีก็คุยกับเพื่อนที่นี้ด้วย หรือโทรไปคุยกับเพื่อนสมัย ม ปลายด้วยอย่างงี้คะ .(ID1:L98)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“กับเพื่อนเนี่ยจะรู้สึกว่าคุณคิดคล้ายๆกัน กับเพื่อนจะเป็นการรับฟังมากกว่า มากกว่าจะเป็นคำแนะนำ คำปรึกษา ว่ามันเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ เหตุผลเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ (ID2:L28)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“อย่างคนที่สนิทที่สุดที่คุยได้ก็จะเป็นประเภทแบบ บุคลิกแบบฟังก่อน ตอนแรกต้องฟังก่อน แล้วแบบโอปอ อ้อมอารีอะ (ID7:L37)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

- เข้าใจ และยอมรับในตัวตน หมายถึง บุคคลที่มีความใกล้ชิดที่ผู้ให้ข้อมูลเปิดเผยถึงปัญหาความทุกข์ใจของตน มีความเข้าใจ เข้าใจต่อตัวผู้ให้ข้อมูล ยอมรับในบุคลิก ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูล

“อ้อมก็ประมาณว่า เหมือนเขารู้จักเรา เขาน่าจะรู้จักเราที่สุด เพราะว่าเขาสนิทกับเราตั้งแต่แรก แต่เหมือนเรา ไวใจทั้งเพื่อนที่นี้แล้วก็เพื่อนเก่า หนูก็เลยอยากเล่าให้เขาฟัง (ID1:L110)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ก็คิดว่าเขาคงรู้จักตัวเราอะคะ รู้จักตัวเราด้วยอะไรหลายๆอย่าง (ID3:L14)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ที่บอกว่าสนิทมากคือ เรียนด้วยกันมาตั้งแต่ ม.2 จนถึงเข้ามหาวิทยาลัย ก็รู้จักกันมาเป็นสิบปีแล้วนะคะ และเพื่อนคนนี้จะเป็นคนที่เรารักมาก เขายอมรับเราได้หลายอย่าง ทำอะไรก็มีน้ำใจเผื่อเราทุกๆเรื่องที่เราเรียนจบมาได้ ก็เพราะเพื่อนคนนี้ส่วนหนึ่งด้วยคะ (หัวเราะ)(ID9:L10)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

- คนที่รู้เรื่องราวดีอยู่แล้ว หมายถึง บุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลเปิดเผยปัญหา จะเป็นคนเดียวที่ทราบประเด็นปัญหานั้นๆตั้งแต่ต้น

“คะ เดิมๆ ที่เหมือนว่าพอรู้เรื่องเราอยู่แล้ว อะไรอยู่แล้ว ไม่ต้องอะไรกันมาก (ID3:L12)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“เพื่อนก็ไม่ค่อย ถ้าคุย เหมือนเราพูดอยู่คนเดียว บางทีมันก็ไม่ตอบหรอก แต่ก็ได้ระบาย บางทีแบบถ้า ... สมมุติ ถ้าเราเป็นคนเดียวมันก็จะสบายหน่อย ถ้าเราถึงจุดๆนี้ ถ้าเรามีอะไรอีกเราก็เพิ่มเติมไปเลยไม่ต้องไปเล่าใหม่ให้ใครอีกคนฟังอะไรจ้ะ (ID4:L14)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

หมวดหมู่ที่ 3.2 คนที่น่าคุยด้วย

บุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจจะเปิดเผยปัญหาเพื่อขอความช่วยเหลือ โดยบุคคลในกลุ่มนี้อาจไม่ใช่คนใกล้ชิดของผู้ให้ข้อมูลเสมอไป ผู้ให้ข้อมูลจะพิจารณาตามประเด็นเรื่องราวของปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่เป็นหลัก และคาดว่าบุคคลนั้นๆ น่าจะเหมาะสมที่จะเปิดเผยประเด็นดังกล่าวได้ หรือให้ความรู้สึกที่น่าฟังพามีวิธีการที่ดี หรือมีคำตอบให้กับปัญหาของผู้ให้ข้อมูล

“คิดแค่ว่ามันน่าจะฟังได้ก็พอแล้ว คิดว่ามันน่าจะให้คำตอบที่ดีกับเรา เราก็แบบไม่ได้มีเกณฑ์อะไรมาวัดแน่นอน ว่าแบบ แค่รู้สึก เข้มมันน่าจะคุยได้ก็เข้าไปคุย (ID6:L100)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“ตอนนั้นไม่ได้คิดอะไรจริงจังหรอกที่ แค่คุยกะอาจารย์อยู่แหละ นั่งทำงานด้วยซ้ำ รู้สึกว่าอาจารย์เขาฟังจะมาสอนใหม่ แล้วเขาจบปริญญามาด้วย ดูบุคลิกเขาอบอุ่นดีนะ (ID7:L138)...ใช่ แบบเขาก็น่าจะช่วยเราได้นะ (ID7:L139)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“ไม่ค่ะ อยากได้วิธีการแก้ปัญหา อยากมีคนที่ทำให้หนูเข้าใจในสิ่งที่หนูไม่เข้าใจ (ID8:L187)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

ประเด็นที่ 4 : เลือกฟังพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต : สิ่งที่เอื้อในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่เอื้อให้บุคคลตัดสินใจจัดการกับปัญหาที่ส่งผลกับสภาวะอารมณ์ ที่ยังติดค้างหรือกำลังเผชิญอยู่ โดยบุคคลมีความอัดอั้นใจที่แก้ปัญหาไม่ได้ หรือลำบากใจที่จะต้องเล่าให้คนที่รู้สึกสนิทฟังเป็นพื้นฐานอันส่งเสริมให้บุคคลสนใจที่จะพิจารณาถึงสมบัติของการเลือกใช้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจจากนักวิชาชีพผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตที่เอื้อให้พวกเขาสบายใจที่จะใช้บริการ โดยสมบัติเหล่านี้มีประโยชน์ในการลดสิ่งที่ขัดขวางการแสวงหาความช่วยเหลือของบุคคล ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงความต้องการในการจัดการกับปัญหาอย่างจริงจังไม่เฉพาะแต่ในเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเท่านั้น แต่ยังมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองถึงความเข้าใจต่อปัญหาและเข้าใจตนเองให้ชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย แบ่งออกเป็น 7 หมวดหมู่ ได้แก่

หมวดหมู่ที่ 4.1 พบทางตันเมื่อจัดการความทุกข์ด้วยตัวเองก่อนหน้า

การที่บุคคลได้ลงมือจัดการกับปัญหาด้านตัวเองไม่ว่าจะเป็นการคิดทบทวนเรื่องราวการพยายามจัดการกับสภาวะอารมณ์ต่างๆด้วยตัวเอง การพยายามรักษาสมดุลของจิตใจโดยหาแหล่งความช่วยเหลือใกล้ตัว เช่น การระบายความรู้สึกให้เพื่อน หรือครอบครัวฟัง และได้รับคำแนะนำจากบุคคลดังกล่าวพบว่าไม่ช่วยให้ตนสามารถหลุดออกจากปัญหาที่มีอยู่ได้

หมวดหมู่ย่อย 4.1.1 ไม่ได้คำตอบของปัญหา กลับมาคิดมาก สับสนกับปัญหา

ประสบการณ์ที่บุคคลพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่จากแหล่งความช่วยเหลือต่างๆ ทั้งการพูดคุยปรึกษากับคนใกล้ชิด หาวิธีการผ่านทางอินเทอร์เน็ต จากการอ่านและตั้งกระทู้ หรือหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของตน แต่ไม่สามารถหาข้อสรุปที่จะนำมาแก้ไขปัญหาได้ หรือทำให้บุคคลคิดมาก สับสน ลังเลอยู่กับปัญหาเหมือนเดิม หรือมากไปกว่าเดิม

“แตกต่าง ก็คือความคิดหลายคน ทำให้เราก็อ๋อ มันก็มีหลายความคิด ความคิดเรามันไม่เหมือนกันหลายคนก็คะ บางคนก็บอกว่าอ้อ เขาหมายถึงแฟนของเราอะคะ อาจจะคิดอย่างงี้ก็ได้นะ เขาถึงโวยวาย เขาถึงอะไรอย่างงี้ ถ้าทะเลาะกัน บางคนเขาก็มาเข้าข้างเราบ้าง บางคนเขาก็ไม่ได้เข้าข้างอะไรงี้ (ID1:L50)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“มันก็เหมือนกลับให้เราความคิดกับตัวเองอีก (ID3:L44)... ประเด็นเดิม ว่าเพื่อนเราก็ก็นั่งมองแบบนี้เลย ที่จริงมันก็เป็นเรื่องแบบนี้แหละ (ID3:L46)...”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ไม่ค่อยได้เท่าไรหรอกครับ เพียงแต่ได้เจอข่าวพวกที่คล้ายๆ ที่เป็นข่าว แต่เขาจะไปชอบขโมยชุดชั้นในของญาติตามหอพัก ไรเงี้ย ซึ่ง เอส ไม่ใช่แบบนั้น ... (ID5:L73)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“มีค่ะ ก็พยายามถามพ่อแม่แต่พ่อแม่ก็ไม่รู้ บอกว่าเขาไม่รู้ว่าจะสังคมหนูเป็นยังไง เขาตอบไม่ได้ (ID8:L29)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

หมวดหมู่ย่อย 4.1.2 ไม่อยากยอมรับ รู้สึกต่อต้าน

ประสบการณ์ที่บุคคลพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่จากแหล่งความช่วยเหลือต่างๆ จากการพูดคุยปรึกษากับคนใกล้ชิดบุคคลมีความรู้สึกที่ขัดแย้งกับคำแนะนำ หรือไม่อยากยอมรับสิ่งที่คนใกล้ชิดสังเกตเห็นได้เกี่ยวกับปัญหาของตน

“เหมือนเพื่อนก็พูดมาเหมือน อ้อใช่ พูดในสิ่งที่เราเล่าไปแล้วเขาก็พอจะรู้เรื่องนี้แล้วงี้คะ ก็เหมือนว่ามันก็ใช่ที่เพื่อนบอกมา พอเพื่อนพูดงี้ก็เหมือนตัวหนูต่อต้านว่า ก็ไม่ได้อะ ก็ทำแบบนี้ไม่ได้อะ (ID3L:34)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“... คือเหมือนซึ่จุดให้เราเห็น เห็นตัวเราเองในแบบที่เรารู้แต่เวลา แบบ แบบ เหมือนเราพยายามแบบ เหมือนหลอกตัวเองอยู่นิดๆ ว่าไม่นะ คงไม่เป็นอะไรอย่างนั้น ขนาดนั้น แต่เพื่อนก็จะบอกว่า มันเป็นแบบนี้เหมือนเพื่อนบอกทะเลาะไปรู้งี้ คือมันใช่ แต่เราแค่... เหมือนปิดบังไว้ชนิดๆ ว่าไม่ใช่เหมือนเราจะฝืนตัวเอง ... (ID3:L38)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“คืออย่างแม่อะ ก็จะเป็นแม่เิง แม่ก็จะอยู่ข้างหนู แม่ก็จะบอกว่า ถ้ามันไม่ดีก็นะ ก็บอกมันไปสิว่ามันไม่ดีๆ อย่างงั้นนะ แม่ก็จะเข้าข้าง ถ้าเข้าข้างเยอะขึ้นๆ เราก็จะรู้และว่าแม่เข้าข้างเยอะไปนะ (ID7:L47)...ไม่รู้คนอื่นเขาไม่รู้สิก็นะ แต่หนูรู้สึกว่ามีบางทีอะ หนูไม่ได้คิดว่าตัวเองถูกเสมอไปไง (ID7:L49)...เหมือนพอเข้าข้างมากไปเนี่ย มันเกิดเรื่องที่เราพูด (ID7:L64)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

หมวดหมู่ย่อย 4.1.3 ถูกส่งสอน เหน็บแนม

ประสบการณ์ที่บุคคลถูกส่งสอน เหน็บแนม เมื่อเปิดเผยความรู้สึกที่มีต่อปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ ต่อคนใกล้ชิด ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะไม่เปิดเผยหรือบอกเล่าเมื่อตนมีปัญหาคับข้องใจกับแหล่งให้ช่วยเหลือที่มี

“ไม่... อืม ...เดี๋ยวนะ เหมือนกับเราพูดอะไรไปแล้วเขาไม่เห็นด้วย แล้วเขาก็เลยส่งสอนมาหน่อยหนึ่ง (ID4:L126)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“อืม...เหมือนสอนนอกแนวเหน็บแนม ก็เลยไม่ค่อยพูด (ID4:L128)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เรื่องเพื่อนก็ปรึกษาไม่ได้หรอกค่ะ คุยกับพ่อแม่ก็ไม่ได้หรอกค่ะ เขาก็ไม่โอ้อีกว่าทำไมหนูมีปัญหาหนัก พ่อแม่ไม่เห็นจะต้องมานั่งถามคนอื่น เรื่องแบบนี้ต้องรู้เอง คนอื่นอาจจะรู้ เองแต่หนูไม่รู้ (ID8:L138)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

หมวดหมู่ที่ 4.2 มีความอึดอัดใจที่ไม่สามารถเล่าให้คนใกล้ชิดฟังได้

บุคคลมีความรู้สึกอึดอัดและลำบากใจในการเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัว เรื่องราวที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ประเด็นที่เปิดเผยได้ยาก ในบางรายมีความวิตกกังวลถึงภาพลักษณ์ของตนในสายตาของผู้สนทนาว่าอาจดูไม่ดี สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจที่จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ หรือแม้แต่เปิดเผยเรื่องราวที่ทุกข์ใจเหล่านี้กับบุคคลที่รู้จัก

หมวดหมู่ย่อย 4.2.1 เป็นเรื่องที่พูดยาก ไม่กล้าเล่า

ประเด็นปัญหาของบุคคลที่มีความยากลำบากต่อการเปิดเผย หรือไม่สามารถเปิดเผยได้ เนื่องจากประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่บุคคลเก็บเป็นความลับ ที่อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สาม ชัดต่อ

ความเชื่อ วัฒนธรรม ค่านิยมของสังคม ข้อตกลงในครอบครัว ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้จึงยากต่อการ
แสวงหาความช่วยเหลือ

“เหมือนถ้าเกิดเป็นญาติเป็นเพื่อนเป็นพี่ เป็นน้อง เป็นแฟนอะไรยังงี้ เหมือนเราคุยไม่ได้เยอะค่ะ บางทีแบบ
เราจะมีเหมือนเรื่องที่แบบ เราไม่กล้าพูด มันเป็นเหตุผลที่สำคัญ เป็นต้นเหตุของเรื่องนี้ แต่เราไม่กล้าพูดกับ
เพื่อน กับแม่ อะไรยังงี้ (ID2:L75)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“บางเรื่อง ถ้ามันเป็นแนว เป็นความคิดเราว่าถ้าสมมุติเป็นคนในครอบครัวที่เราว่าไม่ดีก็ไม่กล้าบอกหมด
เพราะมันเป็นเรื่องภายใน (ID4:L130)...มันเป็นเรื่องภายในที่ไม่ควรเล่า และเป็นแค่ในความคิดเราแค่คนเดียว
ยังงี้ บางทีเขาอาจจะไม่ใช่คนอย่างนั้น แต่เราคิด เราก็กเลยไม่บอกใครดีกว่า (ID4:L132)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เพียงแต่ เอส ไม่กล้าเล่าเรื่องเร้นลับนี้ให้เพื่อนๆคนไหนฟังเลย (ID5:L46)... เอส ไม่กล้าเล่าเรื่องนี้ให้เพื่อน
ชายฟังใครรับ เก็บความรู้สึกไว้คนเดียว (ID5:L50)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ก็คิดว่าไม่ค่อยนะค่ะพ่อแม่หนูเขาก็สอนดี ให้เป็นคนดี ให้ขยัน แต่เรื่องเพื่อนเป็นปัญหาใหญ่ของหนู เรื่องอื่นก็
มีเรื่องแฟนหนูก็คิดมากแค่ 2 เรื่องนี้ค่ะเรื่องแฟนไม่ปรึกษาพ่อแม่เลยค่ะ (ID8:L45)...เขาไม่ยอมให้มีแฟนในวัย
เรียนค่ะ เดี่ยวจะเสียการเรียนเพราะแฟน (ID8:L47)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

หมวดหมู่ย่อย 4.2.2 กังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกกังวลถึงผลกระทบการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความเชื่อของผู้ที่ตน
เปิดเผยปัญหาให้ฟังต่อตัวผู้ให้ข้อมูล หรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหา ผู้ให้ข้อมูลจึงเลือกที่จะเก็บ
ปัญหาไว้คนเดียว หรือเล่าออกไปไม่หมด ทำให้เป็นอุปสรรคในการหาวิธีแก้ไขปัญหา

“ใช่ค่ะ เหมือนแบบ บางทีแบบ พูดให้เพื่อนฟังไม่ได้ว่า ไม่กล้าพูดมาก เราทำอะไรให้เขาบ้างอะ เรากลัวเพื่อน
คิดว่า เราอะโง่รีเปลา ทำแบบอะไรให้เขาขนาดนี้ คิดว่า กลัวเพื่อนคิดว่าแฟนเรา เป็นคนงี่เง่าอะไรอย่างนี้ค่ะ
คือจะเล่าให้เพื่อนฟังก็คิดว่ากลัวเพื่อนจะมองแฟนเราไม่ดีอะไรอย่างนี้ค่ะ (ID2:L79)...ใช่ คือเขาไม่พูดแต่เรา
กังวล (ID2:L85)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“เรื่องที่เล่า มันก็เหมือนแบบบางที่มัน เป็นมุมมอง บางทีเรามองคนไม่ค่อยแบบนี่ ถ้าสมมุติเราไม่แน่ใจเราก็ไม่อยากบอกคนอื่น ก็เก็บไว้คิดคนเดียวดีกว่า ถึงเราจะมองแบบ ทำไมคนนี้ทำแบบนี้กับเราวะ แต่ว่าเราก็บอกคนอื่นไม่ได้ มันก็ดูไม่ดีอีกอะ (ID4:L32)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

หมวดหมู่ย่อย 4.2.3 กังวล ว่าผู้ฟังจะไม่สบายใจ / รำคาญใจ

บุคคลมีความกังวลต่อความรู้สึกของผู้ที่ตนเล่าปัญหาที่เป็นทุกข์ให้ฟัง ยิ่งผู้ที่มีความสำคัญต่อชีวิตของบุคคลมากเท่าไร ก็มีแนวโน้มที่บุคคลหลีกเลี่ยงที่จะเปิดเผยความทุกข์ใจของตนเอง และหากบุคคลนั้นตกอยู่ในความทุกข์ มาเป็นเวลานาน การเปิดเผยถึงปัญหาอาจนำมาซึ่งความทุกข์ หรือรำคาญใจแก่ผู้ฟัง

“ถ้าเป็นแม่หรือพี่ชายพี่สาว เลือกที่จะไม่เล่า กลัวเขาเป็นห่วง ยิ่งแม่ก็จะไม่พูดเลย บางทีก็ ลูกอะ ดูลีหน้าแกก็รู้ แกก็เลยถามว่าเป็นอะไรไหม บางทีก็เล่า บางทีก็เล่าไม่หมด (ID2:L84) ...กลัวเขาเป็นห่วง กลัวเขาแบบเขายังจะคิดยิ่งกว่าเราอะคะ กลัวแบบ ไม่มีอะไร มันแค่นี้เอง อะไรยังงี้ มันก็เล่าสุดแค่นี้ที่จริงมันมีเยอะกว่านั้น เราคิดเยอะกว่านั้น กลัวเขาคิดมาก กลัวเขาเป็นห่วงอะ (ID2:L86)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“คือ โบว์ จะมองว่าเรื่องไหนที่ครอบครัวรับรู้ได้ เรื่องไหนที่รับรู้แล้วไม่สบายใจ...ถ้าเป็นเรื่องที่ครอบครัวรู้แล้วไม่สบายใจ โบว์ ก็เลือกที่จะคุยกับเพื่อนคะ (ID9:L25)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ที่ 4.3 อยากพ้นจากปัญหาที่รุมเร้า

บุคคลรับรู้ถึงความรุนแรงของปัญหาที่คุกคามตนอยู่ หรือรับรู้ว่าเป็นปัญหานี้รบกวนจิตใจมานาน จึงมีความต้องการที่จะจัดการกับปัญหาของตนอย่างจริงจัง ต้องการบรรเทาความคับข้องด้านอารมณ์ความรู้สึก และความคิด โดยมีนักวิชาชีพเป็นแหล่งแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตใจ

หมวดหมู่ย่อย 4.3.1 อยากสบายใจ

ความรู้สึกที่ผู้ให้ข้อมูลมีต่อปัญหาเป็นแรงผลักดันให้ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพมากพอในการช่วยจัดการกับปัญหา และความรู้สึกต่อปัญหานั้น

“มันเป็นความทุกข์ใจของเราด้วยค่ะ ก็เลยคิดว่าถามนักจิตวิทยานี้แหละ OK แล้ว ...มันเป็นความทุกข์ใจของเราด้วยแหละค่ะ ที่จริงเราจะเลือกเรื่องอื่นก็ได้ เลือกเรื่องเรียน เรื่องอาชีพ เรื่องจบไปเราจะไปทำอะไรที่เราไม่ชอบครูละ (ID2:L54)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“ก็มีอะไรที่คิดอยู่ว่า จะดีไหม บางทีหนักมากเลยนะเรื่องนี้ หรืออะไรยังงี้ หรือเราจะไม่ให้คนอื่นรู้ดี มันก็เป็นเรื่องที่แบบ มันก็หนักอยู่ถ้าหนูคิดว่า หนูไม่ได้พูดอะไรกับใครเลย หนูก็คงจะอึดอัดกว่านี้ มันก็หาทางออกไม่ได้ หนูก็ปวดหัวอยู่อย่างนี้ (ID3:L28)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ยังไม่ได้ทำอะไรหรอกครับ แต่มีความกังวลเบื้องต้น จึงได้ลองหาข้อมูลและมาเจอ (ชื่อของแหล่งให้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต)นี้ จึงลองเข้ามาคุยดู (ID5:L69)...ครับ ประมาณนั้น ว่าจริงๆแล้ว เรายังเป็นเพศอะไรกันแน่ เพี้ยนไปแค่ไหนรึยัง อะไรทำนองนี้ (ID5:L71)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

หมวดหมู่ย่อย 4.3.2 เป็นปัญหาที่หนัก รุนแรง.

การที่บุคคลประเมินระดับของปัญหา ได้ว่ารบกวนจิตใจและมีผลต่อการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจที่มีประสิทธิภาพมากพอ เพื่อให้ตนสามารถจัดการ หรือทำความเข้าใจกับปัญหา และกลับมาใช้ชีวิตได้โดยไม่ถูกรบกวนจิตใจ

“เป็นเรื่องที่คุยกับเพื่อนน้อยอยู่เลยค่ะ พอดีมันเป็นเรื่องที่อยู่ในชีวิตหนูตอนนั้นพอดี(ID3:L62)...หนูคิดว่ามันเป็นปัญหาที่หนักมากสำหรับหนูในตอนนั้นแหละค่ะ (ID3:L64)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“เพราะเรียนเยอะ ถ้าไม่รีบจัดการความคิด และปัญหาที่เกิดขึ้น มันก็ไม่ได้เพราะหลายๆอย่าง เราก็ต้องพึ่งเพื่อนด้วยค่ะถ้ามีเรื่องที่คิดไม่ตกมากๆ หนูก็จะไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ ไม่กล้าเจอหน้าเพื่อนที่คณะ และสุขภาพจิตยิ่งแย่งเรื่อยๆ เขาเลยให้มาคุยกับที่นี่เพิ่มขึ้นทางแชตนะค่ะ (ID8:L27)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

หมวดหมู่ที่ 4.4 ต้องการวิธีแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงความคาดหวังของตนเมื่อตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากนักวิชาชีพอ โดยมีสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการเข้าใช้บริการ โดยบุคคลหวังว่านักจิตวิทยาจะช่วยให้เขามีมุมมองต่อปัญหาและช่วยหาคำตอบ หาทางออก หาทางแก้ไขให้กับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

“เขาจะทำยังไง (ID2:L107)...อืม บางทีแบบ เหมือนเราเก็บมานานใช้ใหม่ค่ะ เราควรทำยังไงดี บางทีเพื่อความสบายใจของเรา เราก็คูยกับเพื่อนแล้ว เราใช้เวลากับตัวเองแล้ว กับเขาแล้ว เราอยู่กับเขาดูว่าหลายครั้งที่เรารู้เหมือนจะตัดสินใจ แต่บางทีเราก็ตัดสินใจไม่ได้ แต่แบบบางทีเราอยากถาม อยากถามแบบ ในความคิดของนักจิตวิทยาเขาบางว่า ที่เขาได้เรียนมาอะไรยังไงคะ อะไรอย่างนี้ว่ามันน่าจะเป็นแนวทางที่ถูกมากกว่า ก็อยากจะใช้ประสบการณ์ของนักจิตวิทยาตัดสิน ว่าถ้าเป็นเขา เขาจะทำยังไงอะไรยังไงจะเป็นแนวทางที่ทำให้เราได้คิด มันน่าจะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง (ID2:L109)...ใช่ค่ะ ทีดี ยังไงเขาก็ต้องแนะนำเราที่ได้อยู่แล้ว เราก็เลยไว้ใจเขามาก (ID2:L111)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“แล้วก็หนูอยากให้คนที่แบบ มันเหมาะมากเลยตรงที่เขาไม่รู้จักหนู เหมือนหนูอาจจะได้เห็นอีกมุมหนึ่งที่คนอื่นที่เขาไม่รู้จักหนูสะท้อนมาให้หนูอะไรก็ค่ะ (ID3:L64)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ก็คิดอย่างนั้นด้วย ก็ตอนนั้นมีปัญหาด้วย ก็เลยเล่าก็เล่าแล้วหนูก็อยากรู้ด้วยว่าพี่เขามีคำแนะนำ หรือว่าเราจะคุยกับเขายังไง (ID3:L147)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ได้ครับ แบบนี้ หาจุดร่วมมันก่อน ไม่ยาก ตั้งว่า จนปัญญาได้ปะ (ID6:L9)...คือ ถ้าผมไม่จนปัญญา ผมไม่ไปหานักจิตอะ (ID6:L11)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

หมวดหมู่ที่ 4.5 เชื่อมมั่นในความเป็นมืออาชีพ

ความเชื่อถือและความมั่นใจของผู้ให้ข้อมูลที่ติดต่อแหล่งความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพทางอินเทอร์เน็ต อันนำไปสู่การตัดสินใจเปิดเผยปัญหาเพื่อจัดการกับปัญหาอย่างจริงจัง โดยเชื่อมั่นว่าแหล่งความช่วยเหลือดังกล่าวจะสามารถช่วยเหลือปัญหาด้านจิตใจของพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ชื่อสถาบันที่นักวิชาชีพดำเนินการให้บริการ รูปลักษณ์เว็บที่ให้บริการอยู่ก็มีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือและความมั่นใจ

“คือด้วยความที่ว่าสถาบันเขาคือ (ชื่อของสถาบันที่บริการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต) ก็น่าเชื่อถือแล้วอะคะ แคนี่ก็แล้ว แล้วยังก่อนหน้านี้ อาจารย์พาไปดูงาน ระบบการทำงาน ระบบเก็บรักษาความปลอดภัยความลับอะไรแบบนี้ดีทุกอย่าง ก็คือเราไว้ใจ ตั้งแต่ตอนเข้าไปแล้วค่ะ (ID1:L186)...ค่ะ ไว้ใจได้ (ID1:L188)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“เจอ link ไรครับ แหม Google ประทานมาให้ สุ่ม lick ดู เห็นหน้าตา web ดูดี บรรยายเป็นเรื่องราวดี ด้วย น่าเชื่อถือ เลยคิด เอาหละ ไซแน่ ที่นี้มีคำตอบ ชัวร์ ! นี่แหละ ที่มาที่ไป (ID5:L153)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ผู้สัมภาษณ์ : อ่า ที่เรากลับเข้ามาคุยครั้งที่สองนี้ มันมีผลจากเมื่อครั้งแรก ไหมคะ หรือแบบ... (ID6:L256)

ผู้ให้ข้อมูล : มี มีครับ มีอย่างชัดเจน เพราะว่าครั้งแรกเลยเกิดครั้งที่สอง (ID6:L257)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

หมวดหมู่ที่ 4.6 สะดวกใจในการแสวงหาความช่วยเหลือ

ผู้ให้ข้อมูลรายงานว่า การสนทนากับนักจิตวิทยาวิชาชีพทางอินเทอร์เน็ตแบบไม่พบหน้าทำให้พวกเขา มีความรู้สึกสบายใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวของตัวเอง โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกรู้ตัวตน และไม่ต้องห่วงว่าจะเสียภาพลักษณ์ สิ่งเหล่านี้ทำให้พวกเขา รู้สึกกล้าและมีอิสระที่จะเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวได้มากกว่าการ พูดคุยกับคนที่รู้จัก หรือการคุยกันแบบพบหน้า

“มันก็ดีนะ(ชื่อผู้สัมภาษณ์) มันเหมือนอย่าง เวบก็เหมือนกัน ไม่รู้จักเรา เราไม่รู้จักเขา (ID1:L198) ... ถ้าสมมุติ เขาจะเอาไปเล่าต่อ มันก็ไม่แปลก ไม่เป็นไรถ้าเอาไปเล่าต่อ เพราะว่าคนที่ฟังจากการเล่าต่อเขาก็ไม่รู้ว่าคุณนั้น เป็นใครอยู่ดี (ID1:L200)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“อืมมันต้องเปิดเผยตัวตนน้อยที่สุดครับ อีกอย่างหนึ่ง ผมจะเดินเข้ามา คือ ผมก็คิดอยู่ปัญหาผมมันไร้สาระอยู่ แล้ว มันก็ไม่จำเป็นจะต้องถึงขั้น individual หรือ hotline เฮ้ยพี่ไม่ไหวแล้ว (ID6:L178)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“คือเราไม่ได้เห็นหน้าเขาอะ แล้วเราไม่ได้คุ้นเคยกับเขาอะ แล้วการคุยโทรศัพท์มันเหมือนเป็นการป้องกันตัว หนุอย่างนึงอะคะ คือเขาไม่ได้สนิทกับเราจริงๆ เขาไม่ได้เห็นหน้าเรา เราก็ไม่รู้ว่าเขาเป็นยังไง แล้วบุคลิกเขาก็กับ บุคลิกเรามันจะเป็นยังไง เราไม่รู้ในส่วนนั้น คืออย่างน้อยเราก็ก่อนกันตัวไว้ส่วนนึง ไม่โจ่งแจ้งนัก (ID7:L316)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

หมวดหมู่ที่ 4.7 มั่นใจเรื่องการรักษาความลับ

ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นว่านักจิตวิทยาจะปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงการรักษาจรรยาบรรณ ในประเด็นของการรักษาความลับที่เป็นข้อมูลส่วนตัวและประเด็นเรื่องราวของพวกเขา

“แล้วก็ด้วยความที่เป็นนักจิตวิทยาก็ต้องเก็บเป็นความลับอยู่แล้ว จรรยาบรรณ (ID1:L51)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“เขาบอกไว้แบบนี้ เอส จึงคิดไปว่า เออก็เนอะ มันดู private ดี เราน่าลองคุยดู เพราะเรื่องของเรามันก็ดูแปลกๆ ไม่เหมือนชาวบ้านอยู่แล้วนะ เอส คิด ถ้าพี่เขาให้ความมั่นใจว่ามันจะ private แบบนี้ก็โอ น่าจะ ok (ID5:L180)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

ประเด็นที่ 5 : บรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ : ความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างสนทนา

การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลขณะที่ใช้บริการช่วยเหลือทางด้านจิตใจจากนักวิชาชีพผ่านอินเทอร์เน็ต การรับรู้ดังกล่าวระบุถึง บรรยากาศ ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นในระหว่างสนทนากับนักวิชาชีพเพื่อจัดการกับปัญหา

หมวดหมู่ที่ 5.1 รับรู้ถึงการประทับใจ

การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลที่ระบุถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะสนทนากับนักวิชาชีพว่าทำให้เกิดความสบายใจ ได้รับการสนับสนุนอบอุ่น ปลอดภัยและไม่มีความวิตกกังวลเมื่อตัดสินใจเล่าเรื่องราวของตนเอง ในระหว่างการสนทนาผู้ให้ข้อมูลหลายราย ระบุว่าตนเองรู้สึกมีค่า และได้รับกำลังใจจากนักวิชาชีพโดยที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้คาดหวังจะได้รับมาก่อน การรับรู้นี้เปรียบได้กับความรู้สึกที่ปลอดภัยเมื่อบุคคลตัดสินใจเปิดเผยเรื่องราวของตนเมื่อแสวงหาความช่วยเหลือ

หมวดหมู่ย่อย 5.1.1 รู้สึกมีค่า มีกำลังใจ

ผู้ให้ข้อมูลรายงานเกี่ยวกับความรู้สึกจากการแชตกับนักจิตวิทยาเกี่ยวกับปัญหาของพวกเขา ถึงความรู้สึกมีค่าของตน ยอมรับนับถือตนเอง เข้มแข็ง เกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถที่จะผ่านพ้นปัญหาไปได้ และรู้สึกถึงกำลังใจ จากนักจิตวิทยาที่มีความเชื่อมั่นต่อตัวพวกเขาด้วยเช่นกัน

“เขาก็บอกว่าเรา เอ่อ เหมือนแบบว่า เราก็กต้องดำเนินชีวิตต่อไปอะไรยังงี้ พี่ก็เป็นกำลังใจให้นะ อยากให้เรา มีทุกวันอย่างมีความสุข โอ้ยยยย แบบยิ่งใหญ่มา (ID1:L214)...คือเหมือนแบบ ฮู้ คนทั่วไปเขาไม่พูดกัน แล้วเรามาได้ยิน หุ้ย ยิ่งใหญ่ มันก็ทำให้รู้สึกมีค่าขึ้นมาอย่างนี้คะ ฟังแล้วดูตัวเราเองเลย(ID1:L216)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“หนูรู้สึกว่า ที่หนูคุยแชตหะคะ หนูก็จำคำพูดไม่ได้ แต่หนูรู้สึกว่า เวลาช่วงที่คุย เหมือนพี่เขาพิมพ์ตอบกลับมา กับปัญหาที่หนูถามไปยั้ง หนูจะรู้สึกเหมือนแบบว่า ...อืม...อืม มันมี เหมือนพี่เขาให้กำลังใจยั้ง เหมือนมันชุ่ม ชุ่ม ชุ่ม ชุ่มใจอะไรยั้ง หรือ แบบนี้หรืออ้อ จริงๆแล้วก็เป่าแบบนี้อะไรยั้ง(ID3:L87)...มันชุ่มใจ หนูบอกไม่ถูก ว่ามันใช่ อะไรแบบนี้ เหมือนหนูค้นพบคำตอบที่หนูมีจริงๆ แล้วอยู่ในใจ ที่พี่เขาเหมือนเอาจุดนี้ มาให้หนูรู้สึกแบบนั้นได้ (ID3:L88)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ให้ชื่อว่า “เหมือนฝนตกตอนหน้าแล้ง” แล้วกันค่ะเพราะมีหว่า (ID9:L266) ...เหมือนดินที่แห้งผาก ได้รับความชุ่มฉ่ำจากน้ำฝนไงคะ (ID9:L272)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ย่อย 5.1.2 กล้าบอกเล่าไม่กังวล ไม่เกร็ง

ความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อนักจิตวิทยาขณะที่เผชิญกับปัญหาของตนถึงความไว้วางใจที่จะบอกเล่าเรื่องราวของตนเองได้มากขึ้น ทั้งรายละเอียด ความรู้สึก ความต้องการของตนโดยที่ไม่มีกังวลว่าจะถูกนักจิตวิทยาตัดสิน หรือประเมิน และผู้ให้ข้อมูลรายงานว่าพวกเขามีความรู้สึกคุ้นเคยกับนักจิตวิทยาขณะที่เผชิญกัน ในการเผชิญจะใช้ภาษาพูด ลักษณะของภาษาพูดจะไม่เป็นแบบแผน ไม่เป็นทางการ สร้างความรู้สึกที่เป็นกันเอง ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความเหมาะสมในการสื่อสารกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน

“คือ เอาๆๆ คำว่า “เพื่อนสนิท” ค่ะเพื่อนสนิทก็คือแบบไม่ใช่แค่คนที่สนิทกับเราจริงๆ แต่เราไปคุยกับคนนั้นแล้วเหมือนเขาเป็นเพื่อนเรา สนิทกับเรา เราไว้วางใจเขา เรากล้าที่จะเล่าเรื่องของเราให้เขาฟัง คือเพื่อนสนิทค่ะ (ID1:L242) ...ใช่ค่ะ ให้ๆได้ค่ะ ไว้วางใจเขา (ID1:L249)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ปลอดภัย คือรู้สึกปลอดภัย อบอุ่น รู้สึกว่าเราได้ระบาย เราโล่งอะไรยังไงก็ค่ะ เราไม่ต้องไปคิดทีหลังว่า เราคุยไปแล้ว แล้วผลต่อไปหลังจากที่เขาฟังเรื่องเราแล้ว เขาจะรู้สึกยังไงกับเรา เหมือนพูดกับเพื่อนนี่ พอพูดไปแล้วเราก็คอยพะวงว่าอยู่ด้วยกันทั้งวันอย่างนี้เพื่อนไม่รู้จักคิดยังไงกับเราหลังจากที่เราเล่าเรื่องนั้นไปแล้ว เขาจะคิดว่าเราเป็นคนคนไหนใหม่ เขาจะคิดว่าเราเป็นคน เป็นผู้หญิงไม่ตีใหม่ เขาจะคิดว่าเราเป็นคนไม่ ...ดีใหม่ (ID2:L83)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“คือเล่าสิ่งที่เพื่อนยังไม่รู้ อาจจะไม่รู้ในจุด เล็กๆน้อยๆ คือหนูเล่าหมดเลยให้เขาฟัง ที่เพื่อนยังไม่รู้ (ID3:L128)...ทุกอย่าง เหมือนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอะไรอย่างนี้ทั้งหมด แต่บางอย่างเหตุการณ์หนูก็เล่าให้เพื่อนฟังทั้งหมด เพราะถ้าเล่าหมดก็คง มีเรื่องอะไรแน่ เพื่อนอาจจะรับไม่ได้ (ID3:L130)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“... “คุยกันแบบพี่น้องนะ ถ้าเราขัดกับตัวเรา ทางเดิน มันจะค่อยๆมาเอง ว่าจะเส้นทางแบบไหน แล้วเราจะไปยังไง” (ID9:L191)...คือ บางที การได้คำแนะนำในความรู้สึกที่อบอุ่น มันช่วยให้ผู้เข้ารับการศึกษาเป็นกันเองมากกว่านะค่ะ ไม่ใช่ Counselor แนะนำไม่ได้เลย แต่แนะนำอย่างให้ ให้ Clinteเปิดใจ อันนี้ความเห็นส่วนตัวหนูนะ (ID9:L193)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ย่อย 5.1.3 สะดวกใจคุณผ่านการพิมพ์ข้อความ

ผู้ให้ข้อมูลรายงานว่าพวกเขามีความรู้สึกสบายใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวของตนเองมากขึ้น สามารถเรียบเรียง กลั่นกรอง ทบทวนเรื่องราวของตนเองได้ดีขึ้น มีสมาธิในขณะที่แชตกับนักจิตวิทยา ช่วยให้ตระหนักถึงตนเองสะท้อนถึงความคิดความรู้สึกออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถจะย้อนกลับไปอ่านใหม่ได้

“ใช่ค่ะ แต่หนูว่าแบบคุยกันในเอ็มโอะ หนูชอบมากกว่าเพราะเวลาพูดกันจากปากยังงั้นหนูไม่กล้าพูด คนที่ไม่รู้จักไม่กล้าพูดอะคะ ว่าหนูต้องการอะไร อยู่กับใคร เรื่องราวเป็นยังไง แต่พิมพ์ตัวหนังสือยังงั้น หนูพิมพ์ได้เยอะมาก เลยคุยได้เยอะมาก ก็หนูเลยคิดว่า OK อะคะ (ID2:L32)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“เปล่าหรอก คือเวลาที่หนูคิดว่าหนูคุยอะ ไม่ว่าจะหนูจะคุยกับใครหนูจะใส่อารมณ์ แล้วหนูจะไม่ฟังว่าเขาคิดยังไง เขาจะทำยังไง เขาจะใช้วิธีอะไรหนูจะไม่มีทางรู้เลย แต่ถ้าเวลาหนูพิมพ์ หนูเขียน กระบวนการคิดของหนูจะคนละอย่างกันกับตอนพูด (ID7:L336)...ใช่ มันจะต้องเอาทุกอย่างออกมาหมด ชั้นจะต้องพูดของชั้น แล้วชั้นจะไม่ฟัง คือจะไม่ฟังเลยว่า (ชื่อผู้สัมภาษณ์) คิดอะไร (ID7:L338)...ถ้าเกิดในเรื่องที่อื่นหลายๆ ไรเงี้ย เหมือนเกลียดมันๆๆๆ ก็จะไม่ฟังแล้วจะไม่ฟัง(ชื่อผู้สัมภาษณ์)เลยว่า(ชื่อผู้สัมภาษณ์)สะท้อนอะไร (ชื่อผู้สัมภาษณ์) ทำอะไร (ID7:L340)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“บางคนอาจเปิดเผยในการแชตได้มากกว่าการพูดต่อหน้านะคะ เพราะมันเป็นตัวหนังสือ โบว์ เองก็ชอบ...คือเรามีเวลาทบทวน เรียบเรียงคำพูดเรา ก่อนจะถ่ายทอดเป็นตัวหนังสือ มันเหมือนเราได้สะท้อนความคิดตัวเองไปในตัว แล้วก็ฝึกการใช้ภาษาเขียนตัวเองด้วย เขียนอย่างไร ให้ผู้ฟังเข้าใจความรู้สึกเรา (ID9:L156)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ย่อย 5.1.5 ได้ระบายความรู้สึก

ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงการปลดปล่อยความรู้สึกที่อยู่ภายในของตนขณะที่กำลังเผชิญปัญหาผ่านการแชตกับนักจิตวิทยาเป็นผู้รับฟังโดยมีกระบวนการทางจิตวิทยาที่เอื้อให้บุคคลได้ระบายความรู้สึกออกมาอย่างเต็มที่

“ก็รู้สึกดีนะค่ะ เหมือนได้ปล่อยอะไรที่มันติดอยู่ในใจออกไปอะคะเหมือนได้ระบาย โลงไปเลยอย่างน้อยเราก็คงได้บอกออกไปว่าเรารู้สึกยังไง เป็นยังไง ณ ตอนนั้น (ID2:L105)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“(หัวเราะ) อันดับแรกเลยนะคะ รู้สึกดีค่ะคือ โบว์ มักเป็นฝ่ายรับฟังปัญหาคนอื่นซะมากกว่า ในชีวิตจริงนะคะ น้อยมากที่จะเล่าปัญหาส่วนตัวให้ใครฟัง (ID9:L146)...แต่พอมีคนมารับฟังเรา รู้สึกดีมากเลยคะ (ID9:L148)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ที่ 5.2 รับรู้ถึงการจัดการกับปัญหา

การรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับปัญหา กล่าวถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดที่ไม่เป็นปกติตามที บุคคลมีการรับรู้ ให้กลับมาเป็นปกติลดความคับข้องใจให้เกิดความสบายใจ ไปจนถึงการทำความเข้าใจ ถึงที่มาของความไม่ปกติของอารมณ์ การทำความเข้าใจนี้ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุว่าเป็นการทำความเข้าใจตนเอง เข้าใจถึงปัญหาในขณะที่ได้สนทนาผ่านอินเทอร์เน็ตกับนักวิชาชีพ ตลอดจนการรับรู้ถึงความคับข้องใจ ความทุกข์ที่คลายลงไป ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนกล่าวถึงการให้วิธีการหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์กับตนเอง จากนักวิชาชีพที่ได้พูดคุยด้วย

หมวดหมู่ย่อย 5.2.1 จัดการปัญหาร่วมกัน

การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลระหว่างที่แชตกับนักจิตวิทยาที่เอื้อให้ผู้ให้ข้อมูล ได้สำรวจ ทบทวน ถึงปัญหาของตนเองอย่างถี่ถ้วน โดยอาศัยกระบวนการทางจิตวิทยาในการช่วยเหลือด้านจิตใจ เพื่อให้ บุคคลได้ตระหนักถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เลือ่วิธีในการยอมรับ และปรับตัวได้ตามความ เปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดความคับข้องใจได้

“ยังงี้ ตอนที่พูดกับนักจิตวิทยาได้ เพราะเขารู้ว่าเรื่องนี้นั้นเกิดจากสิ่งที่เรากำลังจะพูดต่อไปนี่อะไรยังงี้คะ เหมือนเขาแบบ เขาพูดอะไรมายังงี้ แบบจิตใจเราเลย (ID2:L75)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“จิตใจ เหมือนกับว่า เหมือนกับว่า ...แบบ เหมือนเขาทำให้เราทุกข์ อะไรยังงี้ แต่เราอะไม่กล้าเลิกกับเขา เพราะเราสงสารเขา กลัว เป็นห่วงเขาว่าเขาจะอยู่ยังไง เขาจะเรียนต่อไหม เขาจะทำอะไรเพื่อตัวเองไหมอะไร อย่างนี้ เพราะทุกอย่างเราเป็นคนกำกับ ฮืออย่างนั้นดิ อย่างนี้ดิ เขาก็จะพูดขึ้นมาแบบ เรา เราจะทำอะไร อย่างนี้เพื่อ...ยังง้อะ (ID2:L77)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“คือ เหมือนเขา ให้คำพูดอะไรที่พูดกับหนู เหมือนประมาณให้หนูทบทวนตัวเอง หนูก็คุยกับเขาเหมือน... แต่ว่าเหมือนพี่เขาแบบจับจุด พี่เขาก็จะพูดกับหนูมา ค่อนข้าง งงๆ หนูก็เล่าอะไรของหนูไปเรื่องยังงั้นนะคะ ประมาณว่า ยังไงแน่แล้ว“ตอนนี สภาวะไหน ยังไง จริงๆแล้วเราต้องการอะไรความจริงอะ มากกว่าที่หนูจะไป ระบายกับเพื่อน โดยบางทีอาจจะไม่มีจุด ไม่มีเรื่องอะไรขนาดนี้(ID3:L68)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“มันค่อยๆชัดขึ้นแล้วมันก็เหมือนกับ ไปโดนระหว่างทางตรงนี้แหละ อ้อใช่ ถึงคุยต่อไปมันก็ มันก็ค่อยๆชัดขึ้น แต่เหมือนเป็นประโยชน์นั่นอยู่ที่ว่า (ID3:L154) อืม ตอนที่หนูเล่า หนู หนู เชื่อจริงหรือคะ ประมาณว่าคนรักกันเขาทำยงนี้กันหรือ คิดดีจ้ะ (ID3:L156)...จากๆที่เราคิดมันมีแต่ ความรัก ความรัก (ID5:L158)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“เหมือนส่วนมากที่ นก ส้มฝัส มันได้ว่าต้องชี้แนวทางว่าต้องทำอย่างนี้ ต้องทำอย่างนี้ แต่เหมือนแนะนำว่า เอ้อ เป็นอย่างนี้ใหม่ ถ้ามเราด้วย (ID4:L72)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เหมือนแบบเขาชี้ให้เราเห็นว่าเราคาดหวังอะไรบ้างอย่างอยู่ ซึ่งเอาจริงๆเราไม่สามารถไปคาดหวังได้ว่าแบบเขาจะรู้สึกอย่างไร แต่ว่าสิ่งที่เราทำได้คือทำไปก่อน (ID6:L166)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“มันเหมือนได้ทบทวนที่สิ่งทำลงไปนะคะ ได้ลำดับความคิด การกระทำที่ผ่านมา ได้มองตัวเอง ในมุมมองที่เหมือน คนอื่นมองเรามันก็เห็นชัดขึ้น พอเห็นชัดขึ้น เราก็กะพริบกับปัญหาได้ดีขึ้น เร็วขึ้น คุณอารมณ์ตัวเองดีขึ้น ดับอารมณ์ร้ายๆได้เร็วขึ้นนะคะ (ID9:L197)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

หมวดหมู่ย่อย 5.2.2 สิ่งรบกวนใจคลี่คลาย

ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกได้ถึงความทุกข์ใจที่มีต่อปัญหาที่เปรียบได้กับสัญญาณเตือนในประเด็นที่ 1 ได้ลดลง สามารถทำความเข้าใจตนเองและปัญหา สามารถมองเห็นทางออก มีวิธีการจัดการกับปัญหาของตนที่ตนเองเป็นผู้เลือก

“คลี่คลายในใจคะ ตอนแรกเหมือนมันมีปมอยู่ ยังไงดี จะไปซ้เข้าไปหาอะไรยังไง พอคิดได้เหมือนเราจะเลี้ยวมาทางที่ดีแล้ว อะไรยังงี้ เราจะเลี้ยวมาหาตัวเองแล้ว อะไรยังงี้ เหมือนมันดีขึ้นถึงเรายังไม่ตัดสินใจ แต่เรารู้ว่าสิ่งที่ดีที่สุดที่เราจะเลือกคืออะไร (ID2:L70)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“อืม ใช่อะ เราเป็นแบบนี้ไม่ได้แล้วนะ เราเจอคำตอบกับตัวเราแล้วอะ ถึงจะรู้สึกอย่างไรก็แล้วแต่ แต่มันมีทางแล้ว มันไม่เหมือนทางตันแบบตอนที่หนูคิดว่ามันจะติดกับหนูไปตลอด (ID3:L92)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ชัดเจนขึ้นนะคะ เหมือน ลืมตาขึ้นมาอะ สว่างเลยอะพี่ยังงั้นเลยอะ (ID3:L112)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“คะ เอ อยากตั้งชื่อว่า คะ ” คำตอบ“ (ID3:L163)... คำตอบ คืออะไรสิ่งที่คุณต้องการอยู่แล้วจริงๆ (ID3:L165)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“มันใช้คำว่าเชื่อไม่ได้ เพราะเขาถามเราก่อนแล้วล่ะว่าทางนี้ดีไหม เราก็เหมือนกะเราลองเปลี่ยนไป นก ว่า นกเป็นคนขาดความเชื่อมั่น เหมือนกับว่าเขาสร้างความเชื่อมากกว่าว่า พี่ว่าทำแบบนี้จะดีกว่า พี่ว่ามันจะเป็น อย่างนี้ๆ ก็เหมือนกับเราเชื่อถ้าเราทำก็เป็นแบบนั้นไปเลย เราก็เลยทำ แล้วเราก็ทำไปเองโดยเชื่อว่ามันดีตาม คนอื่นบอก แล้วมันก็ดีไปตามที่เขาบอก (ID4:L86)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“หนูนะ หาแทบตาย ทางออก หนูไม่เจอเลย 4ปีที่ผ่านมา แต่พี่ๆเขาอุสาห์เต็มใจบอกขนาดนี้ ช่ายคะ มันมีค่า เหมือนทองเลยคะสำหรับหนู หนูหาวิธีมาตลอด 4 ปีไม่เคยหาได้ แต่มีพี่ๆมาทำให้แบบเต็มใจ แล้วก็เพื่อนหนูอีก คน นี้สำคัญมาก ส่วนใหญ่หนูจะคุยทางแชต ประมาณชั่วโมงนึงคะ เพราะเขามีกฎไว้ หนูก็จะเตือนพี่เขาบ่อยๆ ว่าครบชั่วโมงแล้ว เพื่อพี่เขาจะไปพัก ทำธุระอย่างอื่นอีก เกรงใจนะคะ (ID8:L320)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“this chat make my life better (ID8:L353)...การแชตทำให้ชีวิตหนูเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (ID8:L357)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

ประเด็นที่ 6 : ข้อจำกัดที่ประสบ

การรับรู้ถึงความขัดข้องและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากนักจิตวิทยา ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลได้รายงานถึงความติดขัดในการเลือกใช้บริการผ่านช่องทางนี้ ดังนี้

หมวดหมู่ที่ 6.1.อุปสรรคเฉพาะของการบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่ส่งผลต่อการเลือกแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต ด้วยข้อจำกัดของรูปแบบและนโยบายของแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจ อีกทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้ ข้อมูลกับนักจิตวิทยาใช้การพิมพ์ข้อความเพียงอย่างเดียว ทำให้เกิดความเข้าใจ หรือการใช้เทคนิควิธีการทาง จิตวิทยาที่ไม่สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลได้

“โห้ยยยย ไซพี่ คิดเลยว่าจะเล่าดีไหม ซี้เกียจเล่าแล้วอะไรยังงี้ หนูยังคิดอยู่เลยว่าครั้งต่อไปครั้งที่สามยังงี้ ถ้า มีคนอื่นหนูก็คงจะหยุดแล้ว ไม่เล่าแล้วซ้ำซาก (ID3:L142)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“7-8 ครั้งมั้งคะ แล้วสักพักก็ไม่ค่อยได้เล่นแต่ก็ส่งเมล เพราะอยากเจอรอบพี...(ชื่อ counselor)มากกว่า
 ที่เกี่ยวข้องไปเล่าต่อใหม่ ยาว (ID4:L66)...เรื่องเดียวกันคะ คือเรื่องเดียวกัน (ID4:L68)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“3 คน เพราะพอมามากครั้งก็ไปเจออีกคนนึงละ มันไม่แน่นไม่นอน ความจริงอยากคุยแค่คนเดียวด้วยซ้ำไป
 (ID5:L167)...แต่สถานการณ์มันไม่เอื้ออำนวยหรอก (ID5:L169)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“บอกไม่ถูก นกคงเป็นเวลาตอนเขาเสนอมากกว่ามั้ง บางทีเราคิดว่ามัน ก็อย่างที่ นกบอกว่า มีแบบที่คิดว่าตรง
 กับที่จะทำอยู่แล้วกับที่ไม่เคยคิด คืออันที่ไม่เคยคิดนั้นแหละมันไม่ใช่วิธีของเรา ดูไม่ มันดูไม่เหมาะสมกะเรา มันดู
 ไม่เข้าใจเรา (102)คะ มันไม่ตรงกับคนที่เรามีปัญหาด้วย แล้วกับเราด้วย (ID4:L104)ก็จะเป็นแบบไต่ตอน....
 หนึ่งที่เรไม่เคยทำ หรืออะไรที่มันขัดกับตัวเรา อย่างตอนนั้นที่เป็นปัญหากับที่เขบอกให้ไปทำอะไรอย่าง
 ครอบครั้ว เขาให้เราไปขอโทษ อย่างงี้ มัน อ้ายยยยย มันไม่ใช่ มันก็เลยซัดๆความรู้สึกกับความเป็นเรา
 (ID4:L106)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เรื่องจินตนาการว่า ดึงความเชื่อนั้นออกไป (ID6:L229)...ก็ตอนแรกก็คุยๆๆ คุยบ๊ีบก็ confront ละ
 confront ก็ เหมือนมันยังไม่เคลียร์เท่าไรมั้ง เหมือนเป็นสิ่งที่ผมคิดมาอยู่แล้ว เหมือนเขาconfront มาแบบ
 ทำไม่แน่ใจว่ารุ่นพี่เขาจะไม่ชอบเรา อะไรประมาณนี้ซึ่งแบบผมคิดมาอยู่แล้ว แบบมันก็ยังแก้ไม่ได้อยู่ดี
 (ID6:L231)... confront ตัวเองมาแล้ว แต่มันก็ยังแก้ไม่ได้ ครบประมาณนั้น แล้วสุดท้ายก็เลย เขาให้จินตนาการ
 ว่าความเชื่อเป็นเหมือนยันต์ที่แปะหัวอยู่ จิตนาการว่าให้ดึงออกไป (ID6:L233)...เขาบอกมาแบบนี้เลย อืม
 (ID6:L235)...ให้ดึงยันต์ก็ ก็ดึง คือผมไม่ค่อยมี effect กับพวกนี้ที่อยู่แล้ว พวกให้แบบใช้ feeling (ID6:L237)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“มันมี มันไม่ถึงกับทรุดทรอก แค่แย่งเฉยๆ (ID7:L493)...ทางข้างหลังทะลุถึงหัวใจ เหมือนเขาพูด มันเป็นการ
 ตอกย้ำตัวเอง แต่หนูจำไม่ได้ว่าเขาพูดว่าอะไร (ID7:L497)...อ้อ เรื่องแฟนหนูเนี่ยแหละ ถามหนูว่า แล้วเขาคุย
 แบบเนี่ย หลายครั้งมัย หรือย้ำกับหนูมัย หนูก็จะคิดทันทีว่าที่หนูเป็นอย่างเงี้ย เขาคงคิดว่าแฟนหนูทำหลาย
 ครั้ง หนูคิดว่าเขาประเมินว่าแฟนหนูเขาไปมีคนอื่นหรืออะไรอย่างงี้ เข้าใจปะ (ID7:L501)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“ใช่ เหมือนเราเอามาเทียบกัน ทำให้เราคิดว่า เขาคงจะพูดจริงแหละ ใครเขาจะไปกับคนอย่างงี้
 (ID7:L531)...นี่ก็ขึ้นมาที่เราแซ่ท ก่อนหน้านั้นเราไม่คิดหรอก คิดแต่เรื่องพี่เขาพูดแค่นั้นแหละ (ID7:L533)”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

ตารางที่ 3

ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น

ประเด็นหลัก (Domain)	หมวดหมู่ (Category)	หมวดหมู่ย่อย (Subcategory)	ความถี่ (Frequency)
1. มีสัญญาณเตือนרבกวน : การรับรู้ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์	1.1 หมกหมุ่นกับความคิด	1.1.1 คิดมาก ฟุ้งซ่าน กังวล	5/9 (ปานกลาง)
		1.1.2 ครุ่นคิด	4/9 (ปานกลาง)
		1.1.3 คิดไม่ตก สับสน ลังเล	4/9 (ปานกลาง)
	1.2 รู้สึกไร้สุข กัดดัน หมดแรง	1.2.1 ไม่มีความสุข กัดดัน	5/9 (ปานกลาง)
		1.2.2 หมดแรง เศร้า	3/9 (น้อย)
	1.3 มีใจที่ร้อนรน		3/9 (น้อย)
2. จัดการกับสัญญาณเตือนที่רבกวน : ลงมือจัดการกับความทุกข์	2.1 พยายามจัดการสัญญาณเตือนด้วยตัวเอง	2.1.1 ลองเลือกที่จะไม่สนใจ	6/9 (ปานกลาง)
		2.1.2 คลี้คลายได้เอง	4/9 (ปานกลาง)
		2.1.3 คิดว่าปล่อยไปก่อน	4/9 (ปานกลาง)
	2.2 รักษาสมดุลของจิตใจ	2.2.1 ขอความคิดเห็น	7/9 (ปานกลาง)
		2.2.2 ระบายความรู้สึก	4/9 (ปานกลาง)
3. มองหา “โอเอซิส” : พิจารณาถึงบุคคลจะสามารถให้ประโยชน์กับตนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	3.1 เป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับตน	3.1.1 คนที่รู้สึกสนิท	5/9 (ปานกลาง)
		- ไว้ใจ เก็บความลับได้	4/9 (ปานกลาง)
		- รับฟัง คอยดูแลแล้วรู้สึกดีขึ้น สบายใจขึ้น	4/9 (ปานกลาง)
	3.2 คนที่น่าคุยด้วย	- เข้าใจ ยอมรับในตัวตน	3/9 (น้อย)
		- คนที่รู้เรื่องราวดีอยู่แล้ว	3/9 (น้อย)
			3/9 (น้อย)
4. เลือกพึ่งพามีโอเอซิสผ่านทางอินเทอร์เน็ต : สิ่งที่ทำให้การตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต	4.1 พบทางตันเมื่อจัดการความทุกข์ด้วยตัวเองก่อนหน้า	4.1.1 ไม่ได้คำตอบของปัญหา กลับมาคิดมาก สับสนกับปัญหา	7/9 (ปานกลาง)
		4.1.2 ไม่อยากยอมรับ รู้สึกต่อต้าน	3/9 (น้อย)
		4.1.3 ถูกสั่งสอน เหน็บแนม	2/9 (น้อย)
	4.2 ความอึดอัดใจที่ไม่สามารถเล่าให้คนที่รู้จักฟังได้	4.2.1 เป็นเรื่องที่พูดยาก ไม่กล้าเล่า	5/9 (ปานกลาง)
		4.2.2 กังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์	
		4.2.3 กังวล ว่าคนฟังจะไม่สบายใจ รำคาญใจ /	3/9 (น้อย)
	4.3 อยากพ้นจากปัญหาที่รุมเร้า	4.3.1 อยากสบายใจ	5/9 (ปานกลาง)
	4.3.2 เป็นปัญหาที่หนัก รุนแรง	5/9 (ปานกลาง)	
	4.4 ต้องการวิธีแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ		5/9 (ปานกลาง)
	4.5 เชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีฟ		5/9 (ปานกลาง)
	4.6 ความสะดวกใจที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ		4/9 (ปานกลาง)
4.7 มั่นใจเรื่องการรักษาความลับ		3/9 (น้อย)	

ตารางที่ 3

ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น (ต่อ)

ประเด็นหลัก (Domain)	หมวดหมู่ (Category)	หมวดหมู่ย่อย (Subcategory)	ความถี่ (Frequency)
5. บรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ : ความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างการเดินทาง	5.1 รับรู้ถึงการประทับใจ	5.1.1 รู้สึกมีค่า มีกำลังใจ	7/9 (ปานกลาง)
		5.1.2 กล้าบอกเล่าไม่กังวล ไม่เกร็ง	6/9 (ปานกลาง)
		5.1.3 สะดวกใจเมื่อคุยผ่านการพิมพ์ข้อความ	4/9 (ปานกลาง)
	5.2 รับรู้ถึงการจัดการกับปัญหา	5.1.5 ได้ระบายความรู้สึก	2/9 (น้อย)
		5.2.1 จัดการปัญหาร่วมกัน	6/9 (ปานกลาง)
		5.2.2 สิ่งรบกวนใจคลี่คลาย	5/9 (ปานกลาง)
6. ข้อจำกัดที่ประสบ	6.1.อุปสรรคเฉพาะของการบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต		7/9 (ปานกลาง)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่น โดยมีผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมที่ใช้สำหรับการสนทนากับนักจิตวิทยา ทั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น จำนวน 9 คน โดยทั้งหมดมีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี ($M = 21.50$ ปี $SD = 2.06$) ผ่านตามเกณฑ์คัดเข้าสามข้อ คือ (1) บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 25 ปี (2) เคยมีประสบการณ์การใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบโปรแกรมแชตที่มินักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ (3) ต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้และแสดงความเห็นชอบในการเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีการเตรียมแนวคำถามเบื้องต้นไว้ ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลสามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ และได้รับการอนุญาตให้ทำการบันทึกการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล ระยะเวลาที่ให้ในการสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 2 ชั่วโมง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามการวิจัยเชิงคุณภาพแบบที่ผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน

ผลการวิจัยผู้มีประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในช่วงวัยรุ่น พบ 6 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. มีสัญญาณเตือนרבกวน : การรับรู้ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์
 - 1.2 หมกหมุ่นกับความคิด
 - 1.2.1 คิดมาก ฟุ้งซ่าน กังวล
 - 1.2.2 ครุ่นคิด
 - 1.2.3 คิดไม่ตก สับสน ลังเล
 - 1.2 รู้สึกไร้สุข กัดดัน หดแรงแรง
 - 1.2.1 ไม่มีความสุข กัดดัน
 - 1.2.3 หดแรงแรง เศร้า
 - 1.3 มีใจที่ร้อนรน
2. จัดการกับสัญญาณเตือนที่רבกวน: ลงมือจัดการกับความทุกข์
 - 2.1 พยายามจัดการสัญญาณเตือนด้วยตัวเอง
 - 2.1.1 ลองเลือกที่จะไม่สนใจ
 - 2.1.2 คลี่คลายได้เอง
 - 2.1.3 คิดว่าปล่อยไปก่อน
 - 2.3 รักษาสมดุลของจิตใจ
 - 2.2.1 ขอความคิดเห็น
 - 2.2.2 ระบายความรู้สึก

3. มองหา “โอเอซิส”: พิจารณาถึงบุคคลจะที่สามารถให้ประโยชน์กับตนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ
 - 3.1 เป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับตน
 - 3.1.1 คนที่รู้สึกสนิท
 - 3.2 คนที่น่าคุยด้วย
4. เลือกฟังพามืออาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต: สิ่งที่เอื้อในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต
 - 4.1 พบทางตันเมื่อจัดการความทุกข์ด้วยตัวเองก่อนหน้า
 - 4.1.1 ไม่ได้คำตอบของปัญหา กลับมาคิดมาก สับสนกับปัญหา
 - 4.1.2 ไม่อยากยอมรับ รู้สึกต่อต้าน
 - 4.1.3 ถูกสั่งสอน เหน็บแนม
 - 4.2 ความอึดอัดใจที่ไม่สามารถเล่าให้คนที่รู้จักฟังได้
 - 4.2.1 เป็นเรื่องที่พูดยาก ไม่กล้าเล่า
 - 4.2.2 กังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์
 - 4.2.3 กังวล ว่าคนฟังจะไม่สบายใจ/รำคาญใจ
 - 4.3 อยากพ้นจากปัญหาที่รุมเร้า
 - 4.3.1 อยากสบายใจ
 - 4.3.2 เป็นปัญหาที่หนัก รุนแรง
 - 4.4 ต้องการวิธีแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ
 - 4.5 เชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพ
 - 4.6 ความสะดวกใจที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ
 - 4.7 มั่นใจเรื่องการรักษาความลับ
5. บรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ: ความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างการสนทนา
 - 5.1 รับรู้ถึงการประคับประคองจิตใจ
 - 5.1.1 รู้สึกมีค่า มีกำลังใจ
 - 5.1.2 กล้าบอกเล่าไม่กังวล ไม่เกร็ง
 - 5.1.3 สะดวกใจเมื่อคุยผ่านการพิมพ์ข้อความ
 - 5.1.4 ได้ระบายความรู้สึก
 - 5.2 รับรู้ถึงการจัดการกับปัญหา
 - 5.2.2 จัดการปัญหาร่วมกัน
 - 5.2.2 สิ่งรบกวนใจคลี่คลาย
6. ข้อจำกัดที่ประสบ
 - 6.1 อุปสรรคเฉพาะของการบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลงานผลงานวิจัย ตามประเด็นหลักที่พบ 6 ประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การรับรู้ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์หรือ ประเด็นหลักการประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล คือ การมีสัญญาณเตือนรบกวน

ในการศึกษานี้พบว่า การรับรู้ของบุคคลต่อเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อบุคคลในการก่อให้เกิดอารมณ์ทางลบที่รบกวนจิตใจบุคคลเป็นระยะเวลาหนึ่ง ทำให้บุคคลรู้สึกถึงสภาวะใจที่ไม่สงบ ตามผลของการศึกษาที่ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงการหมกหมุ่นกับความคิด มีใจที่ร้อนรน ไร้สุข กัดดัน หดแรงแท้ง เหล่านี้ต่างเป็นความรู้สึกทางลบของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การถูกรบกวนจากอารมณ์ด้านลบอย่างต่อเนื่องนี้ จะกระตุ้นให้บุคคลมีความต้องการจัดการกับอารมณ์ทางลบของตนเอง เช่น “คือแบบ เหมือนมันอยู่นิ่งๆไม่ได้สักวันอะคะ มันมีเรื่องเครียด เครียดทุกวัน แบบช่วงนั้นเลย ค่ะ ช่วงนั้นเครียดทุกวันเลย ชีวิตหนูเหมือนไม่ปกติเหมือนเดิม ไม่ได้มีความสุข เฮฮากับเพื่อนเหมือนเมื่อก่อน (ID3:L72)... คือ ถึงจะหัวเราะยังงั้นหนูมีเรื่องคิด มีเรื่องเครียดตลอดในใจ ถึงหนูจะเฮฮากับเพื่อนก็จริง (ID3:L74)” หรือ “คิดเรื่องคนอื่นเขาอะเอาเรื่องชาวบ้านเขามาคิด เอามาทุกข์เองอะ คิดว่าวนอยู่นั้นแหละ จะช่วยมันยังไง จะกลับบ้านเมื่อไหร่ จะยังไงต่อเนี่ย (ID7:L148)” เป็นต้น

ในประเด็นของการรับรู้ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์นี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่บุคคลจะระบุว่าตนเอง กำลังเผชิญปัญหาอยู่หรือไม่ หรือบุคคลมีมุมมองต่อการรับรู้ภาวะใจที่เป็นทุกข์ของตนเองอย่างไร จากนั้นจึงตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งความช่วยเหลือ (Pill, Prior, & Wood, 2001) มีการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อบุคคลในการก่อให้เกิดอารมณ์ทางลบที่รบกวนจิตใจบุคคลนี้ Sears (2004) พบว่าบุคคลที่สามารถรับรู้ถึงอารมณ์ทางลบและพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีรมากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ต่ำกว่า การรับรู้เหล่านี้ยังเป็นตัวเร่งหรือแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นต้องการความช่วยเหลือ ยิ่งปัญหานั้นเกิดขึ้นบ่อยหรือมีความเรื้อรังเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคลให้ทราบถึงปัญหาที่ยังไม่ถูกแก้ไขและรบกวนการใช้ชีวิตของบุคคล (Schonert-Reichl & Muller, 1996)

ผลการการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อสรุปของ Gross และ McMullen (1983) อ้างถึงใน Schroeder และคณะ (1995) ที่ว่ากระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นสามารถแบ่งออกเป็นขั้นต่างๆโดยในเบื้องต้นนั้น เป็นขั้นตอนที่บุคคลรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือสามารถระบุได้ถึงปัญหา อันจะนำมาซึ่งการแสวงหาซึ่งวิธีการจัดการกับปัญหา รวมถึงการแสวงหาความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับการศึกษา Rickwood และคณะ (2005) ที่ศึกษาถึงกระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือ ว่ามีที่มาเริ่มจากการที่บุคคลเกิดกระบวนการ ประเมินตนเอง เกิดความตระหนักว่าตนกำลังเผชิญกับปัญหา

ประเด็นที่ 2 การจัดการกับสัญญาณเตือนที่רבבון

ในประเด็นนี้ ผู้ให้ข้อมูลมีพฤติกรรมตอบสนองต่อความรู้สึกที่ถูกรบววจิตใจตามที่คุณคิดได้ ระบุว่าปัญหา พฤติกรรมดังกล่าวจะมุ่งเพื่อจัดการกับอารมณ์ที่רבבוןจิตใจมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ระยะเวลาดังกล่าวไม่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงและความสามารถในการจัดการกับ ปัญหาของตัวบุคคลแต่ละคน ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคคลจะเริ่มต้นการจัดการกับปัญหาโดยเริ่มจากการขบ คัด พิจารณาด้วยตนเองก่อนเสมอ “อย่างแรกเราก็ต้อง เหมือนต์องยอมรับในให้ได้ก่อนอะครับ ว่าแบบเรา มีปัญหา แล้วก็ลึกลับ ทางแก้มันก็จะมาเอง แบบเรายอมรับมันได้จริงๆ (ID6:L22)...สุดท้ายเราก็แบบต้อง ยอมรับมันแหละ มันเกิดขึ้นแล้ว เราไม่สามารถอยู่กับความคาดหวังของเราที่จะไม่ให้มันเกิด ไม่เกิดขึ้นได้ ั้ง ครับ (ID6:L26)”

การจัดการกับสัญญาณเตือนที่กล่าวถึงในขั้นต้นนี้เป็นไปได้เพื่อหลายวัตถุประสงค์ ทั้งการจัดการ สัญญาณเตือนเพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อกำจัดอารมณ์ทางลบที่רבבוןจิตใจอยู่ จากการศึกษาพบว่าในบุคคลบาง คนที่มีความยืดหยุ่นในการคิดสามารถพิจารณาทบทวนปัญหา อารมณ์ ความรู้สึก จนสามารถเปลี่ยนมุมมองที่มี ต่อปัญหาด้วยตัวเอง จนพ้นจากความรู้สึกด้านลบที่רבבอนตนเองอยู่ในขณะนั้น หลุดพ้นจากปัญหาหรือ รับมือได้ดีกว่า (Dumont & Provost, 1999)

จัดการกับอารมณ์เบื้องต้นที่רבבอนจิตใจตนเอง วิธีการที่ใช้ในการรับมือกับความทุกข์นี้ถือได้ว่าเป็น รูปแบบหนึ่งของวิธีการเผชิญกับปัญหาจากหลากหลายรูปแบบ ในประเด็นที่ 2 นี้พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการจัดการ ที่หลากหลายแตกต่างกันไป แบ่งออกเป็นการพยายามจัดการปัญหาด้วยตนเอง ตัวอย่างเช่น “แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ ไม่หนักใจมาก รับมือไหว ก็จะไม่ค่อยอยู่กับมันอะ ยอมรับว่าความรู้สึกนั้นมันเป็นส่วนหนึ่งของเรา (ID9:L2)” เป็นการจัดการทางอารมณ์เพื่อลดความรู้สึกทางลบ มุ่งพิจารณา ทบทวนเหตุการณ์ จนสามารถปรับเปลี่ยน ทักษะคิด หรือมีมุมมองที่แตกต่างออกไปจากเดิมได้ “ใช่ค่ะ พอจากนั้นทำอะไรดีขึ้นทุกอย่าง เอาเรียวมะมาดู นะ เห็นบุคลิกตัวละครตัวเนี่ย คิดในใจและ ไม่เห็นต้องสนใจใคร เราทำแค่ตัวเราก็พอ แล้วไปอ่านปรัชญาคน ใจอะ ที่ว่าไม่ต้องไปวอดตลาดทุกเรื่องหรอก แค่ว่าอะไรมาเราก็ไม่ต้องไปอะไรมากมาย ทำไงๆ เนี่ยแหละดีแล้ว (ID8:L198)...ใช่ๆ ก็ทำแบบไม่รู้ไม่ชี้ไปบ้าง ไม่ใช่เหมือนไม่รู้ไม่ชี้ เหมือนไม่รู้เลย ดีกว่า (ID8:L200)...ใช่ๆ มันดี ขึ้นอะค่ะ เรียนก็ดีขึ้น เพราะตอนที่เห็นหัวหน้าห้องนี้เรียนตกต่ำมาก ขอบอกนะคะ นี่เรียนแบบ ตกอะ (ID8:L202)”

นอกจากนี้การการพยายามจัดการปัญหาด้วยตนเองยังระบุถึงการมุ่งหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidant action) จาก การเลือกจะไม่สนใจปัญหาหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจนั้นๆ “ค่ะ ก็คือ อันนั้น โบว์ จะลดปัจจัยที่ทำให้เกิดทุกข์มากที่สุดนะค่ะ คือไม่ต้องคิด ไม่สนใจสิ่งที่ทำให้เราเป็นทุกข์เลย ไม่สนใจเลย ยกตัวอย่างเรื่องได้ไหมคะ อย่างตอนมีปัญหาเรื่องความรัก (ID9:L35)” ผู้ให้ข้อมูลยังระบุถึงการจัดการปัญหา โดยมีบุคคลอื่นเป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจ เช่น เล่าให้คนที่ตนรู้สึกสนิทด้วยฟังเพื่อขอความเห็น ระบายความรู้สึก “เราจะคิดไปคนเดียวมันก็จะยิ่งไปกันใหญ่ ก็เหมือนเดิมค่ะที่ระบาย ไปคุยกับคนที่เรา ทะเลาะด้วยมันยิ่งจะไปกับใหญ่ขึ้นค่ะ ก็ต้องไปแบบแชร์ความคิดเห็นกับเพื่อนว่าเป็นแก แกจะทำยังไง อะไรยังงี้ (ID1:L40)” ประสบการณ์เหล่านี้ล้วนแล้วเป็นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลั้งใจ (Seeking emotional social support) (Frydenberg & Lewis, 1993) และได้รับการยอมรับจากบุคคลว่าเป็นกลยุทธ์ ที่มีประสิทธิภาพที่จะนำมาใช้เมื่อบุคคลเผชิญกับปัญหา

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าหากบุคคลไม่สามารถจัดการด้วยตนเองได้จึงเลือกที่จะแสวงหาแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจที่อยู่ใกล้ตัวบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าแหล่งความช่วยเหลือใกล้ตัวนั้นเป็นเสมือนการรักษาสมดุลของจิตใจเพื่อให้อารมณ์ทางลบของบุคคลลดลง หรือกลับคืนสู่ปกติ โดยบุคคลจะแสดงออกถึงความต้องการในการขอความคิดเห็นจากแหล่งความช่วยเหลือใกล้ตัว เกี่ยวกับปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ผู้ให้ข้อมูลหลายคนระบุนอกจากนี้ตนเองมักจะเล่าเพื่อเป็นการระบายความรู้สึกทางลบของตนที่มีต่อปัญหา เพื่อให้ความรู้สึกที่อัดอั้นอยู่นั้นเบาบางลง กลยุทธ์เหล่านี้ต่างช่วยในการจัดการกับอารมณ์เบื้องต้นได้ ในการลดความรู้สึกที่รบกวนจิตใจลงมาในระดับที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองสบายใจขึ้น แม้ว่าปัญหาจะยังคงอยู่กับตัวมีแนวโน้มที่บุคคลจะไม่แสวงหาความช่วยเหลือต่อ หรือจัดการกับประเด็นปัญหาโดยตรง จนกว่าอารมณ์ทางลบดังกล่าวจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง คล้ายกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Wills และ DePaulo (1993) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาความช่วยเหลือที่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ โดยกล่าวว่าบุคคลพยายามที่จะแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆก่อนด้วยตนเอง จึงจะเห็นได้ว่าแหล่งที่บุคคลจะแสวงหาความช่วยเหลือแหล่งแรกๆมักเป็นคนใกล้ตัวมากกว่าแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากแหล่งให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจแบบเป็นทางการ หรือนักวิชาชีพ (Rickwood et al, 2005)

ทั้งนี้ Wills และ DePaulo (1993) ยังได้ขยายความว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือของบุคคล อาทิ ความสำเร็จในอดีตในการแก้ไขปัญหา โดยบุคคลที่ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในชีวิตจะไม่พยายามแสวงหาความช่วยเหลือ แต่จะพยายามแก้ไข เผชิญปัญหาด้วยตนเอง คล้ายกันกับผู้ที่เคยแสวงหาความช่วยเหลือและได้รับผลที่เป็นที่น่าพึงพอใจในการแสวงหาความช่วยเหลือซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งเดิมที่ตนเคยประสบความสำเร็จ

ผลการศึกษานี้พบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่บุคคลเลือกที่จะไม่คำนึงถึงปัญหา หรือเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน จึงดเว้นไม่คำนึงถึงปัญหาที่มี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pill, Prior และ Wood (2001) พบว่าการรับรู้ถึงปัญหาที่มีลักษณะดังกล่าว คือ ดูเหมือนเป็นเรื่องเล็กน้อย หลีกเลียงไม่ได้ เป็นปัญหาที่ไม่ได้ทำให้บุคคลรู้สึกหนักใจหรือเป็นปัญหาที่รุนแรง มีแนวโน้มที่บุคคลจะเลือกจัดการกับปัญหาโดยไม่คิดว่าจะต้องพึ่งพามีอาชีพ ซึ่งการจัดการกับปัญหาในลักษณะนี้นับเป็นวิธีการที่ผู้ให้ข้อมูลกว่าครึ่งของการศึกษานี้เลือกใช้เมื่อตนเผชิญกับปัญหา การจัดการแบบมุ่งหลีกเลี่ยงปัญหานี้ช่วยบรรเทาอารมณ์ความรู้สึกทางลบของผู้ให้ข้อมูลได้ในระยะเวลาหนึ่ง แต่ไม่ใช่การจัดการกับปัญหาที่แท้จริง อารมณ์ความรู้สึกทางลบที่มีต่อปัญหาจึงสามารถกลับมารบกวนจิตใจของบุคคลได้เมื่อถูกกระตุ้น (Carver, Scheier & Weintraub, 1989)

อย่างไรก็ตาม Rickwood และคณะ (2005) ได้กล่าวถึงการตอบสนองต่อปัญหาบางประเภทจะได้รับการตอบสนองที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา มากกว่าปัญหาชนิดอื่นการพยายามแก้ไขปัญหาหรือพยายามจัดการกับอารมณ์ที่มีต่อปัญหานั้นถือได้ว่าเป็นวิธีการที่ดีมากกว่าการปฏิเสธ และหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคล ดังนั้นหากบุคคลมีความรู้สึกที่เข้มข้นต่อปัญหาของตน ไม่ว่าจะพยายามมองข้าม หรือไม่นึกเกี่ยวกับปัญหา ก็ยังคงรับรู้ได้ถึงผลกระทบทางอารมณ์จากปัญหาไม่ช้าก็เร็วอยู่ดี

ประเด็นที่ 3 การพิจารณาถึงบุคคลจะที่สามารถให้ประโยชน์กับตนเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ในประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลเปรียบเทียบ การแสวงหาความช่วยเหลือนี้เป็น การมองหา “ไอเอซิส” หรือแหล่งน้ำ พันทีลีเซียที่เป็นแหล่งพักพิงในทะเลทราย ช่วยหล่อเลี้ยงให้มีชีวิตรอด

การจัดการกับอารมณ์ที่ได้กล่าวไปเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีบุคคลที่ตนสามารถจะเปิดเผยปัญหาเรื่องราวที่ตนรู้สึกเป็นทุกข์ด้วยได้ จากการศึกษา การเลือกบุคคลที่เป็นผู้รับฟังปัญหาจะได้รับ การประเมินจากผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นผู้ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ปลอดภัยเมื่อผู้ให้ข้อมูลเล่าถึงความทุกข์ใจต่อปัญหา ที่มี ทั้งยังเป็นผู้ที่ได้รับการประเมินว่าเป็นที่ไว้วางใจ สามารถเก็บเรื่องที่ได้ฟังไว้เป็นความลับได้ เข้าอกเข้าใจใน ความทุกข์ของผู้ถ่ายทอด “ก็บางเรื่องมันก็พูดไม่ได้ แต่เรื่องที่แบบเราไว้วางใจเขาว่า เขาแบบไม่ใช่ช่วยเราได้ แต่ เขาแบบเป็นคนที่รับความรู้สึกเราได้แล้วก็ไม่พูดเรื่องนี้กับใคร (ID1:L4)”

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับรายงานของ Wills และ DePaulo (1991) บุคคลเห็นว่าผู้ที่ให้ความช่วยเหลือตนได้นั้นสามารถพึ่งพาได้เมื่อตนเกิดปัญหา ไว้วางใจ มีความเข้าอกเข้าใจ เข้าใจในความทุกข์ ของบุคคลที่ระบว่าตนมีปัญหา ทั้งนี้คุณสมบัติเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่บุคคลได้กล่าวว่ามีอยู่ในตัวบุคคลใกล้ชิดที่ตน มักจะเล่าเรื่องราวที่เป็นปัญหาให้ฟัง

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระบุว่าบุคคลเหล่านี้เป็นเพื่อน แฟน หรือคนในครอบครัว เช่นเดียวกับผล การศึกษาของ Boldero และ Fallon (1995) ที่พบว่าวัยรุ่นส่วนใหญ่มักแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ จากเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวมากกว่าจะแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ ตรงกันกับ Schonert-Reichl และ Muller (1996) ที่รายงานว่าวัยรุ่นเลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตใจจากแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เช่น เพื่อนเป็นแหล่งแรก และต่อมาคือพ่อแม่ เช่นเดียวกับรายงานผลการวิจัยของ Rickwood และ คณะ (2005) ที่กล่าวว่าบุคคลมักแสวงหาความช่วยเหลือจากเพื่อน และครอบครัว เมื่อเกิดประเด็นปัญหา ส่วนตัวและปัญหาทางอารมณ์มากกว่าแหล่งอื่น แม้ว่าจะมีศูนย์บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจเพิ่มมากขึ้นแล้ว ก็ตาม ความสัมพันธ์ที่บุคคลรู้สึกต่อผู้ที่ตนแสวงหาความช่วยเหลือ จะมีความรู้สึกที่ไว้วางใจ รับรู้ว่าเป็นบุคคล ที่เข้าใจตนมากที่สุด มีวิธีการช่วยเหลือ ออบอุ่น ทำให้รู้สึกว่ามันไม่ได้ฝืนอุปสรรคอย่างเพียงคนเดียว เช่นเดียวกับการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากนั้นยังมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในอดีตของบุคคลที่ได้กล่าวถึง ในประเด็นที่สองด้วย ถ้าหากบุคคลเคยได้รับความช่วยเหลือที่ประสบความสำเร็จก็มีแนวโน้มที่จะแสวงหา ความช่วยเหลือจากแหล่งความช่วยเหลือนั้นอีก (Wills & DePaulo, 1991)

ประเด็นที่ 4 การเลือกพึ่งพามีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึงสิ่งที่เอื้อในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษานี้พบว่าเมื่อบุคคลพบว่าปัญหาของตนก่อให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ที่รบกวนต่อสภาพจิตใจของตนเกิดขึ้นอีก จากประเด็นปัญหาเดิมที่ยังไม่ได้แก้ไข กลับมารบกวนอีกครั้งหรือ วิธีการที่เคยใช้ไม่สามารถจัดการรบกวนนี้ หรือจากความล้มเหลวของความพยายามในการจัดการกับปัญหา อารมณ์เบื้องต้น ไม่สามารถกำจัดรบกวนนี้ออกไปได้ สภาวะจิตใจที่ถูกรบกวนนี้มีผลกระทบต่อการใช้ ชีวิตของบุคคล จนกระทั่งทำให้บุคคลรู้สึกถึงความรุนแรง และคุกคามของปัญหาที่กระทบกับการใช้ ชีวิตประจำวัน บุคคลจึงเริ่มตระหนักถึงการค้นหาแหล่งความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นให้มีความ

เหมาะสมต่อปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ สามารถแก้ปัญหาให้กับบุคคลได้ ให้ความสบายใจแก่บุคคลได้ “ก็มีอะไรก็คิดอยู่ว่า จะดีไหม บางทีหนักมากเลยนะเรื่องนี้ หรืออะไรยังงี้ หรือเราจะไม่ให้คนอื่นรู้ดี มันก็เป็นเรื่องที่แบบ มันก็หนักอยู่ ถ้า ...ถ้าหนูคิดว่า หนูไม่ได้พูดอะไรกับใครเลย หนูก็คงจะอึดอัดกว่านี้ มันก็หาทางออกไม่ได้ หนูก็ปวดหัวอยู่อย่างนี้ (ID3:L28)”

อีกข้อค้นพบหนึ่งที่พบในการศึกษาครั้งนี้คือ ความอึดอัดใจที่ไม่สามารถเล่าให้คนใกล้ชิดฟังได้ “เหมือนถ้าเกิดเป็นญาติเป็นเพื่อนเป็นพี่ เป็นน้อง เป็นแฟนอะไรยังงี้ เหมือนเราคุยไม่ได้เยอะค่ะ บางทีแบบเราจะเหมือนเรื่องที่แบบ เราไม่กล้าพูด มันเป็นเหตุผลที่สำคัญ เป็นต้นเหตุของเรื่องนี้ แต่เราไม่กล้าพูดกับเพื่อน กับแม่ อะไรยังงี้ (ID2:L75)” ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งได้ระบุถึงความอึดอัด ลำบากใจหากเปิดเผยปัญหาให้แหล่งความช่วยเหลือใกล้ตัวจะก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมา หรือมีความกังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน

ผลการศึกษาประเด็นนี้ สอดคล้องกับรายงานของ Wills และ DePaulo (1991) ที่มีการกล่าวถึงการประเมินความคุกคามของปัญหาที่บุคคลประสบว่า เมื่อบุคคลประเมินปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่เป็นสิ่งคุกคามและอาจส่งผลเสียต่อการรับรู้คุณค่าในตนเอง บุคคลก็จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือในการศึกษาของ Sears (2004) ยังพบอีกเช่นเดียวกันว่าประเด็นปัญหาใดๆก็ตามที่คุกคามต่อตัวบุคคลสูง หรือบุคคลประเมินว่ามีความร้ายแรง บุคคลจะไม่พูดถึงปัญหานี้ให้แก่ครอบครัวหรือคนใกล้ชิดมากๆ

เนื่องจากเป็นแหล่งที่บุคคลแสวงหาแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจจากแหล่งใหม่ที่ตนไม่เคยเลือกใช้หรือไม่เคยนึกถึงมาก่อนจึงต้องมีคุณสมบัติบางประการที่ทำให้บุคคลรู้สึกสะดวกใจ รู้สึกปลอดภัย สามารถเปิดเผยเรื่องราวของตนได้ น่าไว้วางใจ และที่สำคัญคือการเปิดเผยนี้จะต้องไม่เป็นผลเสียต่อตนเองในสังคม หรือต่อคนอื่นๆ ไม่ถูกตัดสินจากแหล่งที่ตนแสวงหาความช่วยเหลือ รูปแบบของงานบริการการปรึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่บุคคลเลือกใช้ในการแก้ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bambling, King, Reid & Wegner, (2008) ได้ทำการศึกษาประสบการณ์ของนักจิตวิทยาการปรึกษาที่เป็นผู้บริการทางอินเทอร์เน็ตในประเทศออสเตรเลีย พบว่าผู้ให้บริการมีความเชื่อว่าผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปลอดภัยในสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้บริการมีการแสดงออกถึงความรู้สึกที่เป็นทุกข์และพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาของอารมณ์ความรู้สึกนั้นๆ ได้ง่ายขึ้น เช่นเดียวกับ Centore และ Milacci (2008) ที่เสนอว่าการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตอาจเพิ่มความรู้สึกปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถได้แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจในขณะที่อยู่ที่บ้านหรือสถานที่ที่ตนรู้สึกปลอดภัย ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการกล้าที่จะเปิดเผยตัวเองมากขึ้น ทั้งนี้ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในการบริการความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต นั้นผู้ใช้บริการกล้าพูดถึงปัญหา ความรู้สึกได้รวดเร็ว โดยไม่ต้องสร้างสัมพันธภาพเป็นเวลานาน สอดคล้องกับ Morrison (2005, as cited in Maples & Han, 2008) ที่เสนอว่า ความสำคัญของบริการความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตคือความฉับไว เนื่องจากช่องทางนี้ทำให้ผู้รับบริการสามารถพูดถึงประเด็นปัญหาได้ในทันที อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องใช้เวลาสร้างสัมพันธภาพเป็นเวลานาน

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้เป็นที่น่าสังเกตว่า อุปสรรคในการแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งความช่วยเหลือที่บุคคลคุ้นเคย คือ พบทางตันเมื่อจัดการความทุกข์ด้วยตัวเองก่อนหน้า และอึดอัดใจที่ไม่สามารถเล่าให้คนใกล้ชิดฟังได้ สามารถเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาของ Wills และ DePaulo (1991) เกี่ยวกับปัจจัยการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจได้อธิบายไว้ว่าการเปิดเผยตัวตนในการแสวงหาความช่วยเหลืออาจ

เป็นการยอมรับว่าตนเองด้อยค่า ไม่ดีพอ หรือพึ่งพาผู้อื่นจนเกินไป ดังนั้นบุคคลน่าจะมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นมีความเป็นส่วนตัวมาก และมีการเปิดเผยตัวตนน้อยที่สุด กล่าวคือ บุคคลส่วนใหญ่มักจะแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งที่ไม่ใช่บุคคล เช่น การหาข้อมูลจากหนังสือหรือเว็บไซต์ หรือจากแหล่งความช่วยเหลือที่ไม่ต้องมีการเผชิญหน้าเป็นแหล่งแรก เช่น การใช้โทรศัพท์ไปปรึกษากับนักจิตวิทยา บุคคลที่รับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมปัญหาของตนเอง รับรู้ว่ามีปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่นอกเหนือการควบคุมของตน การแสวงหาความช่วยเหลือ ยอมรับว่าตนเองไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ซึ่งปัจจัยนี้จะส่งผลให้บุคคลแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับปัญหาเดียวกันนี้ในอดีตและไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง เมื่อต้องประสบกับปัญหาเช่นนี้อีกครั้งบุคคลมีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากขึ้น

การเปิดเผยตนเองของแต่ละบุคคลจากการศึกษาที่ผ่านมาได้กล่าวถึง บุคคลที่มีการเปิดเผยตนเองมากกว่าก็มีแนวโน้มที่จะแสวงหาความช่วยเหลือมากกว่าคนที่มีการเปิดเผยตนเองน้อยกว่า เนื่องจากคนที่เปิดเผยตนเองต่ำก็จะมีแนวโน้มที่เล่าถึงปัญหาของตนเองให้คนอื่นฟังน้อยกว่า (Wills & DePaulo, 1991) การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ตามข้อมูลที่ได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่มีการเปิดเผยตนเองน้อยหรือมาก ก็ยังรู้สึกสะดวกใจที่จะใช้บริการผ่านช่องทางนี้

เมื่อบุคคลประเมินถึงการรับรู้คุณค่าของตนเองจากการคุกคามของปัญหาที่มีความรุนแรง (Threat to self-esteem) บุคคลมีแนวโน้มจะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ (Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986 as cited in Wills & DePaulo, 1991) บุคคลรู้สึกถึงความรุนแรงของปัญหาที่คุกคามต่อการรับรู้คุณค่าของตนเอง ฉะนั้นการเปิดเผยถึงปัญหานั้นจะต้องมีความเป็นส่วนตัวสูง ให้ความรู้สึกปลอดภัยต่อบุคคลได้ จึงทำให้บุคคลยังตัดสินใจแสวงหาช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะปัญหาที่ไม่สามารถนำไปเปิดเผยต่อคนใกล้ชิด และลดความรู้สึกด้อยค่าจากการแสวงหาความช่วยเหลือทางจิตวิทยาจากนักวิชาชีพทั้งจากสังคม คนใกล้ชิด และตนเอง (King และคณะ, 2006) ในประเด็นของปัญหาที่บุคคลรู้สึกว่า เป็นเรื่องที่น่าละอาย ต้องการรักษาภาพลักษณ์นี้ Centore และ Milacci (2008) ได้เสนอว่าการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพในการขจัดปัญหาตราบาปทางสังคม (social stigma) เนื่องจากบุคคลสามารถติดต่อกับผู้บริการได้อย่างเป็นความลับ ไม่ต้องพบหน้ากัน ไม่ต้องกลัวว่าจะมีใครพบเห็นตนในบริเวณใกล้กับศูนย์ให้บริการ สอดคล้องกับ Worona (2003) ได้เสนอว่าการคงไว้ซึ่งสภาวะนิรนาม หรือการไม่ต้องเปิดเผยตนเอง ทำให้บุคคลกล้าที่จะถามคำถาม พูดเกี่ยวกับประเด็นปัญหา และเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ความรู้สึก ความคิด โดยไม่ต้องกังวลถึงอคติเกี่ยวกับเชื้อชาติ เพศ อายุ หรือภาพลักษณ์ของตน นอกจากนี้ยังสามารถสำรวจความรู้สึกและความต้องการของตนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องกังวลถึงสายตาจากผู้อื่นที่จับจ้องอยู่ หรือมีใครจะคิดตัดสินบุคคลอยู่หรือไม่

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้มีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ (Ajzen และ Fishbein (1980 อ้างถึงใน ธนวัต ปุณยนก, 2553) บุคคลมีความเชื่อต่อกระบวนการให้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการ และเชื่อมั่นในสถาบันที่เปิดให้บริการจึงถือว่ามีส่วนช่วยให้บุคคลตัดสินใจเลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

Carver , Scheier และ Weintraud (1989) ได้ทำการศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus และ Folkman (1978 as cited in Carver et al., 1989) และรูปแบบของการ

กำกับตนเอง (Self-Regulation) เป็นหลัก กล่าวถึงวิธีการเผชิญปัญหาโดยการยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นว่าบุคคลพร้อมที่จะเผชิญปัญหา ตรงข้ามกับการปฏิเสธ (Denial) หากบุคคลปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความทุกข์ใจ ปฏิเสธความเป็นจริง บุคคลจะไม่สนใจต่อเหตุการณ์นั้นๆ และไม่แสวงหาความช่วยเหลือใด นอกจากนี้ด้านบุคลิกภาพ Schroeder และคณะ (1995) ได้นำเสนอเกี่ยวกับมุมมองหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถและการประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตในอดีต ในบางกรณีบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงมีแนวโน้มที่จะต่อต้านการแสวงหาความช่วยเหลือ เนื่องจากความเชื่อที่ว่า ตนควรจะเป็นผู้ที่แก้ไขปัญหาได้ทุกอย่างด้วยตนเอง ดังนั้นการแสวงหาความช่วยเหลือเหมือนกับยอมรับว่าตนไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองและทำให้สูญเสียการรับรู้คุณค่าในตนเอง และในทางกลับกันบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะรับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเองอยู่แล้ว การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นจึงเป็นหนทางที่จะช่วยให้ตนเองหลุดพ้นไปจากปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต จากข้อมูลที่ได้ช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกอีกทางที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลไม่มากนัก ลดความรู้สึกสูญเสียการรับรู้คุณค่าในตัวเองเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะรูปแบบของบริการที่มีความเป็นส่วนตัวและไม่ต้องเปิดเผยตัวตนของตนเองต่อผู้ที่รับฟังปัญหาอยู่นั่นเอง (King et al., 2006)

ตัวบริการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตนี้เองสามารถที่เป็นตัวลดปัจจัยที่เป็นอุปสรรคบางประการในการตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ ให้บุคคลตัดสินใจได้ง่ายขึ้นและมีความสะดวกใจขณะและหลังใช้บริการ

ประเด็นที่ 5 บรรยากาศขณะพูดคุยกับนักวิชาชีพ ในประเด็นนี้จะได้อภิปรายถึงความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างการสนทนา

เมื่อผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ตัดสินใจเปิดเผยปัญหาของตนต่อนักวิชาชีพที่ให้บริการการปรึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่รับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะที่สนทนากับนักวิชาชีพผ่านอินเทอร์เน็ตว่าเป็นไปในทางบวก โดยรับรู้ได้ถึงกาได้รับกำลังใจ รู้สึกว่าตนเองสามารถเล่าเรื่องความทุกข์ใจได้อย่างอิสระมากขึ้นโดยไม่ต้องกังวลว่าผู้บริการจะคิดอย่างไรกับตน *“ปลอดภัย คือรู้สึกปลอดภัย อบอุ่น รู้สึกว่าเราได้ระบาย เราโล่งอะไรยังไงคะ เราไม่ต้องไปคิดทีหลังว่า เราคุยไปแล้ว แล้วผลต่อไปหลังจากที่เขาฟังเรื่องเราแล้ว เขาจะรู้สึกยังไงกับเรา เหมือนพูดกับเพื่อนนี่ พอพูดไปแล้วเราก็คอยพะวงว่าอยู่ด้วยกันทั้งวันอย่างงี้เพื่อนไม่รู้จะคิดยังไงกับเราหลังจากที่เราเล่าเรื่องนั้นไปแล้ว เขาจะคิดว่าเราเป็นคนคนโง่... ใหม เขาจะคิดว่าเราเป็นคน เป็นผู้หญิงไม่ดีไหม เขาจะคิดว่าเราเป็นคนไม่ดีไหม (ID2:L83)”*

สิ่งที่น่าสนใจอย่างหนึ่งจากการศึกษานี้พบว่าการเล่นเรื่องโดยใช้การพิมพ์ สามารถช่วยให้บุคคลบอกเล่าเรื่องของตนเองได้ดีขึ้น และสื่อสารกับนักวิชาชีพได้ดีขึ้น เนื่องจากสามารถอ่านข้อความซ้ำได้ บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตมีคุณสมบัติที่สามารถให้ผู้ใช้บริการย้อนกลับไปทบทวนและตรวจสอบบทสนทนาที่ผ่านมาได้ (Jones & Stokes, 2009) ทำให้ผู้ให้บริการมีเวลาคิดก่อนที่จะตอบสนองอีกด้วย (Bambling et al., 2008) สอดคล้องกับการศึกษาของ King และคณะ (2006) ที่พบว่านักศึกษาที่เลือกใช้การ

บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากรูปแบบของบริการนี้ทำให้มีระยะเวลาในการคิดและพิมพ์โต้ตอบ เกิดความรู้สึกว่าสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (Sense of Control) รวมทั้งมีเวลาคิดใคร่ครวญก่อนพิมพ์ สามารถลบประโยคที่พิมพ์ไปแล้วได้ หรือย้อนกลับไปดูบทสนทนาที่ผ่านไปแล้วได้ และการมีระยะเวลาในการคิดก่อนพิมพ์โต้ตอบโดยที่ไม่รู้สึกเกร็ง หรือต้องรีบร้อนตอบ

บุคคลรับรู้ได้ถึงการจัดการปัญหาาร่วมกันระหว่างบุคคลกับนักวิชาชีพจากทักษะบางอย่างที่ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในตนเอง เกิดมุมมองหรือทัศนคติที่เปลี่ยนไป รวมถึงคำแนะนำที่ตนได้เป็นผู้เลือก จนกระทั่งบุคคลรับรู้ถึงสภาวะใจที่คลี่คลายจากปัญหาได้ เมื่อได้ใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงช่วงของการสนทนาที่รับรู้ได้ถึงการจัดการปัญหาาร่วมกันอย่างลึกซึ้ง หรือกระทั่งเกิดความเข้าใจในตนเอง การจัดการปัญหาาร่วมกันนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระบุว่า เป็นเหมือนการหาทางออกให้กับปัญหาของตนโดยที่ตนเองได้เป็นผู้เลือกวิธีการจัดการกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่นั้นด้วยตนเอง จากการใช้บริการนี้ เมื่อมีวิธีการที่ใช้ในการรับมือปัญหา หรือแก้ไขปัญหาก็ได้สภาวะใจที่อัดอัด เป็นทุกข์จึงคลี่คลายลง)

ความสบายใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตในการศึกษานี้มีข้อมูลที่ระบุถึงความสบายใจของการสื่อสารโดยใช้การพิมพ์ เป็นการสื่อสารเล่าเรื่องราว ปัญหา ความรู้สึกของตนเอง กอปรกับการสื่อสารระหว่างนักวิชาชีพและผู้ใช้บริการที่มีความเข้าใจกันและกัน เพื่อจะนำไปสู่การเข้าถึงปัญหาและร่วมกันคลี่คลายความทุกข์ในใจของผู้ใช้บริการ Rochlen และคณะ (2004) ได้กล่าวเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักวิชาชีพที่เป็นผู้บริการด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตว่า จะต้องมีความเฉพาะด้านการใช้ภาษา สบายใจที่จะทำการสื่อสารผ่านตัวหนังสือ มีความสามารถในการคิดจินตนาการสูง มีความยืดหยุ่น อดทนอดกลั้น มีความคิดสร้างสรรค์มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งต่างๆ โดยวิธีการพิมพ์ได้ดี ผู้บริการยังต้องระมัดระวังในเรื่องการพิมพ์สิ่งที่ไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่เชื่อถือและไม่ไว้วางใจในตัวผู้บริการอันจะส่งผลให้เกิดความเสียหายในสัมพันธภาพได้ (Zelvin & Speyer, 2004)

กล่าวย้อนไปถึงการศึกษาก่อนหน้านี้เกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตพบว่า มีข้อมูลที่สอดคล้องกับผลของการศึกษาในครั้งนี้ Lunt (2004) ได้มีการศึกษาเจตจำนงของวัยรุ่นในการใช้บริการการปรึกษาออนไลน์ ข้อค้นพบส่วนหนึ่งของการศึกษานี้พบว่านักเรียนส่วนมากมีปฏิกริยาเชิงบวกเกี่ยวกับการบริการการปรึกษาที่สามารถเข้าถึงบริการการปรึกษาไม่ว่าจะเป็นเวลากลางวันหรือกลางคืนที่เป็นเวลานอกเหนือไปจากเวลาทำการของโรงเรียน และการศึกษาของ King และคณะ (2006) ได้ทำการศึกษาผ่านการบริการดำเนินการในเว็ไซต์ Kids Help Line (KHL) (www.kidshelp.com.au) ซึ่งให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะสำหรับชาวออสเตรเลียที่มีอายุระหว่าง 15 – 18 ปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างรายงานว่า การสนทนาผ่านตัวหนังสือมีการเผชิญหน้าน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการปรึกษาแบบอื่นๆ การขาดการพบตัวกันในสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ตนับเป็นปัจจัยหลักที่วัยรุ่นมักเลือกใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าการใช้โทรศัพท์หรือการไปขอความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับที่บุคคลได้ให้ข้อมูลลักษณะเดียวกันนี้ในการศึกษารั้งนี้ ความรู้สึกที่ตนสามารถควบคุมสถานการณ์ และเกิดความสบายใจในกระบวนการปรึกษา อีกข้อสังเกตหนึ่งที่น่าสนใจคือ การสื่อสารผ่านตัวอักษรนั้นก่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจกับการสื่อสารผ่านตัวอักษร แม้จะขาดน้ำเสียงในการบริการก็ตาม การสื่อสารโดยใช้ตัวอักษรนี้ มีผู้ให้ข้อมูลที่รายงานว่าช่วยให้ตนรู้สึกอิสระ สามารถบอกเล่าเรื่องราวได้มากขึ้นและช่วยในการทบทวนตนเองไปด้วยเพื่อให้นักวิชาชีพที่เป็นผู้บริการเข้าใจได้ถูกต้องที่สุด

การรับรู้ถึงการจัดการปัญหาร่วมกันระหว่างบุคคลและนักวิชาชีพและความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะสนทนาผ่านการแชตนั้น มีการศึกษาที่คล้ายกันของ สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) กล่าวถึงการบริการสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ตยังให้การสนับสนุนและประคับประคองด้านจิตใจ แก่บุคคลเป็นลักษณะการปรึกษาปัญหาชีวิต นักวิชาชีพจะประยุกต์ใช้เทคนิคการปรึกษาในการให้บริการ เช่น การสะท้อน สรุปปัญหา ทำให้เห็นแนวทางเลือก เอื้อให้บุคคลเข้าใจตนเองและแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ บางครั้งนักวิชาชีพอาจจะเสนอแนะแนวทางหรือชี้แนะเพิ่มเติม เป็นเหมือนเพื่อนคู่คิดหากผู้รับบริการมีแต่ขาดด้าน เพื่อที่จะหาทางออกร่วมกันได้ นอกจากนี้ยังเป็นพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ระบายสิ่งที่อัดอั้นอยู่ในใจออกมา เพื่อลดความกดดันใจลง และผู้ให้บริการจะให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ

ในการศึกษารั้งนี้พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ความรัก มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่อง การศึกษา ครอบครัว และรสนิยมทางเพศตามลำดับ ตามพัฒนาการทางบุคลิกภาพ 8 ขั้นตอนของ Erikson (1968 as cited in Santrock, 2013) ขั้นที่ 6 ได้กล่าวถึง ขั้นที่เรียกว่า ความผูกพันกับการแยกตัว (Intimacy VS. Isolation) ในช่วงอายุ 18- 34 ปี และผู้ให้ข้อมูลอยู่ในช่วงอายุ 18 – 25 ปี เป็นขั้นของการพัฒนาการที่บุคคลจะให้ความสนใจสร้างความสัมพันธ์ที่มีความผูกพัน ความรัก กับบุคคลอื่น เมื่อบุคคลสามารถค้นพบเอกลักษณ์ของตนเองได้แล้ว ก็เกิดความรู้สึกต้องการมีเพื่อนสนิทที่รู้จัก ที่สามารถปรับทุกข์ซึ่งกันและกันได้ ตลอดถึงแสดงความคิดเห็น และเสียสละให้แก่กัน แต่ถ้าพัฒนาการในช่วงนี้ล้มเหลวไม่สามารถสร้างความรู้สึกเช่นนี้ได้ บุคคลจะขาดเพื่อนสนิท หรือเกิดความรู้สึกต้องการจะชิงดีชิงเด่น มักจะทะเลาะกับผู้อื่น รู้สึกว่าเหว ซึ่งจะนำไปสู่การแยกตัว และดำเนินชีวิตอย่างโดดเดี่ยว จึงเป็นที่สังเกตได้ว่าปัญหาที่นำมาสู่การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจะมีความเกี่ยวข้องตามพัฒนาการการบุคลิกภาพ ในขั้นที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ความรัก มากที่สุด

มีความใกล้เคียงกับการศึกษาของ DuBois (2004) ได้ทำการสำรวจลักษณะปัญหาของผู้มารับบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้ให้บริการผ่านอีเมลและโปรแกรมแชตในช่วงระยะเวลา 8 เดือนที่มีการให้บริการ เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการจำนวน 217 คน พบว่าประเด็นที่ผู้ใช้บริการนำมาปรึกษา ร้อยละ 55 เป็นปัญหาด้านความสัมพันธ์กับคู่รัก (relationship issue with partner) Chester และ Glass (2006) ศึกษาการให้บริการของนักวิชาชีพในเรื่องของปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลรายงานว่าผู้ป่วยมักจะมาเข้ารับบริการด้วยลักษณะปัญหาด้านสัมพันธภาพ (relationship issues) มากที่สุด ตามด้วยปัญหาด้านครอบครัว (family issues) นอกจากนี้ Powell (1998 as cited in Chester & Glass, 2006) พบว่าปัญหาด้านสัมพันธภาพเป็นปัญหาที่พบได้มากที่สุดในกลุ่มผู้รับบริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับการศึกษาในงานในประเทศไทย สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ (2553) มีการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่พบเมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบการสนทนาผ่านโปรแกรมแชต (Chat program) ปัญหาที่พบได้มากที่สุดคือ ปัญหาด้านสัมพันธภาพ โดยเฉพาะปัญหาความรักในวัยรุ่น ปัญหาความวิตกกังวลหรือความเครียดเกี่ยวกับการเรียน ปัญหาด้านการปรับตัว และการขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพจิต

ประเด็นที่ 6 ข้อจำกัดที่ประสบ.

จากรูปแบบของการบริการด้านจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ตนี้มีข้อจำกัดที่ยังเป็นอุปสรรคในการใช้งานที่ทำให้บุคคลรู้สึกเลื่อมเมื่อเข้ามาใช้บริการซ้ำ ยกตัวอย่างเช่น ต้องเล่าเรื่องใหม่อีกครั้งเนื่องจากผู้บริการเป็นนักวิชาชีพคนละคนกับครั้งก่อน และการสื่อสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นการใช้ตัวอักษรเพียงอย่างเดียว “บอกไม่ถูก D คงเป็นเวลาตอนเขาเสนอมากกว่ามั้ง บางที่เราคิดว่ามัน ก็อย่างที่ D บอกว่า มีแบบที่คิดว่าตรงกับที่จะทำอยู่แล้วกับที่ไม่เคยคิด คืออันที่ไม่เคยคิดนั้นแหละมันไม่ใช่วิธีของเรา ดูไม่ มันดูไม่เหมาะกะเรา มันดูไม่เข้าใจเรา (ID4:L102) ...คะ มันไม่ตรงกับคนที่เรามีปัญหาด้วย แล้วกับเราด้วย (ID4:L104) ก็...อะไรคงเป็นแบบไต่ตอนที่เขาบอกให้ไปทำอย่างหนึ่งที่เราไม่เคยทำ หรืออะไรที่มันขัดกับตัวเรา อย่างตอนนั้นที่เป็นปัญหากับครอบครัวเขาให้เราไปขอโทษ อย่างนี้ มัน อายยยยย มันไม่ใช่ มันก็เลยขัดๆ ความรู้สึกกับความเป็นเรา (ID4:L106)”

ในการศึกษานี้มีบางส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลรายงานถึงการสนทนาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงความไม่สอดคล้องนี้ว่าเป็นไปได้ว่าเกิดจากการสนทนาที่ไม่เห็นหน้าหรือได้ยินน้ำเสียงของกันและกัน จึงเป็นอีกข้อจำกัดหนึ่งของการบริการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจโดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต

King และคณะ (2006) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดของช่องทางการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตไว้ด้วยเช่นกันเมื่อการบริการมีการใช้เพียงข้อความเพื่อสื่อสาร ได้รับการรายงานว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารผ่านตัวอักษรเช่นกัน ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนรายงานถึงความพยายามในการสื่อสาร ว่าบางครั้งผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าใจถึงความต้องการผ่านตัวอักษรได้ ซึ่งจะมีผลทำให้ ผู้บริการจับสาระของข้อความผิดพลาดไปและเลือกใช้เทคนิควิธีการที่ไม่สอดคล้องกับตัวผู้ให้ข้อมูล

ข้อจำกัดด้านการขาดอวัจนภาษาถือเป็นข้อจำกัดที่สำคัญของการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต แม้ว่าคอมพิวเตอร์จะมีหลายโปรแกรมที่ใช้ในการสื่อสารที่ทำให้เห็นสีหน้า และได้ยินเสียง แต่สิ่งที่มาพร้อมกันนั้นคือการลดลงของความเป็นส่วนตัวซึ่งเป็นประเด็นหนึ่งที่ใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการแสดงออกถึงความสำคัญดังกล่าวในประเด็นที่ผ่านมา ตัวอักษรเพียงอย่างเดียวจึงไม่สามารถทำให้ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้าเกิดขึ้นได้อย่างครบถ้วน (Maples & Han, 2008) การศึกษาของ Law (2002) เสนอว่าการมีปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้า อันประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ช่วยให้นักจิตวิทยาการปรึกษาสามารถรับรู้ได้ถึงความรู้สึกและสภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการจากข้อมูลที่กำลังในขั้นต้น โดยนักจิตวิทยาการปรึกษาจำเป็นต้องใช้ข้อมูลทางอวัจนภาษาในกระบวนการปรึกษาทางจิตวิทยา ที่ประกอบด้วย การรับรู้อย่างลึกซึ้งซึ่งถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ด้วยความสามารถของนักจิตวิทยาที่รับรู้ได้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด พฤติกรรมและการตอบสนองทางร่างกายของผู้ใช้บริการ เป็นการช่วยให้ผู้บริการได้ทำความเข้าใจที่ถูกต้องผู้ให้บริการและสะท้อนให้ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงตัวเองในแง่มุมเหล่านี้ ดังนั้น การขาดอวัจนภาษาในการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตจึงยังอาจเป็นประเด็นที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ในการให้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตามบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตนี้ สามารถใช้ประเมินความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และให้ข้อมูลที่สำคัญต่อการใช้บริการในเบื้องต้นได้ (สวุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์, 2553) และนำไปสู่การใช้บริการในรูปแบบอื่นๆต่อไป จากการศึกษาของ Richards (2009) พบว่าการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นเหมือนจุดเริ่มต้นในการเชื่อมต่อระหว่างผู้ที่ต้องการใช้

บริการกับตัวบริการ เช่นการกระตุ้นหรือสนับสนุนให้ผู้ที่ใช้บริการช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต เข้ารับบริการแบบพบหน้าในครั้งต่อไป ดังนั้นการให้บริการปรึกษาทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเหมือนการช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ แต่บริการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นไม่ได้เป้าหมายเพื่อมาแทนที่บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจแบบพบหน้าแต่อย่างใด ในการศึกษาเดียวกันนี้เอง Richards (2009) ยังพบว่าผู้ใช้บริการร้อยละ 24 ไปเข้ารับบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจแบบพบหน้าหลังจากที่ได้เข้ารับบริการทางอินเทอร์เน็ตมาก่อน

ด้านการแสวงหาความช่วยเหลือของกลุ่มวัยรุ่นที่มีการใช้บริการการช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตในการศึกษานี้ พบว่ามีเป็นพฤติกรรมที่บุคคลรับรู้ถึงปัญหา และมีรูปแบบของการเผชิญปัญหานั้นๆ โดยการแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามารถให้การช่วยเหลือ หรือแหล่งบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงผลของกระบวนการว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่ให้การช่วยเหลือเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือด้านจิตใจโดยเฉพาะนักวิชาชีพ (Nicholas et al., 2004)

แม้ว่ากระบวนการการแสวงหาความช่วยเหลือของกลุ่มวัยรุ่นที่มีการใช้บริการการช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ได้นึกถึงแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้ให้บริการเป็นแหล่งความช่วยเหลือแรกๆ หากแต่ได้แสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่นๆมาก่อน แต่เมื่อศึกษากระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือจะพบว่าไม่ต่างไปจาก 3 ขั้นตอนของกระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือที่ Gross และ McMullen (1983) อ้างถึงใน Schroeder และคณะ (1995) ได้รายงานเอาไว้ กล่าวคือประกอบด้วย

ขั้นการรับรู้ (Perception) ถึงภาวะใจที่เป็นทุกข์ เมื่อตระหนักได้ว่าตนเองประสบกับปัญหา อันนำมาซึ่งการแสวงหาความช่วยเหลือ และการตระหนักรู้นี้สะท้อนผ่าน การหมกหมุ่นอยู่กับปัญหาที่ประสบ การมีใจที่ร้อนรน และความรู้สึกไร้สุข กัดค้น หดแรงแ อันส่งผลให้มีรูปแบบของความคิด และพฤติกรรมบางและการตอบสนองทางร่างกายที่เปลี่ยนไป เช่น มีความคิดหมกหมุ่นกับปัญหานั้นๆ คิดเรื่องเดิมวนๆ ซ้ำๆ ไม่อยากพบเจอกับบุคคลในสังคม ความอยากอาหารลดลง มีปัญหาเรื่องการนอนหลับ หรือกระทั่งมีอาการป่วยทางกาย

ขั้นการตัดสินใจ (Decision) จัดการกับปัญหา และพิจารณาถึงแหล่งความช่วยเหลือที่สามารถให้ประโยชน์กับตน

Gross และ McMullen (1983) อ้างถึงใน Schroeder และคณะ (1995) กล่าวถึง การตัดสินใจของบุคคลว่าจะแสวงหาความช่วยเหลือหรือไม่นั้นเริ่มจากการที่บุคคลประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาของตนเองว่าสามารถแก้ปัญหาได้เองหรือไม่ พร้อมกันนั้นบุคคลก็จะประเมินผลที่จะตามมาจากการแสวงหาความช่วยเหลือด้วย เช่น ถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นจะนำมาซึ่งผลเสียมากกว่าผลดี เช่น คนใกล้ชิดรับรู้ว่าเขาอ่อนแอ บุคคลก็เลือกที่จะไม่แสวงหาความช่วยเหลือ แต่ถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือ แต่ถ้าการแสวงหาความช่วยเหลือนั้นจะนำมาซึ่งผลดีมากกว่าผลเสีย เช่น ช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นกว่าเดิม บุคคลก็เลือกที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ ในขั้นตอนนี้เองจะมีปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการแสวงหาความช่วยเหลือเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย Wills และ DePaulo (1991) กล่าวถึงปัจจัยเหล่านี้ว่าเป็นสิ่งที่ส่งผลให้บุคคลทำการแสวงหาความ

ช่วยเหลือมากขึ้นหรือน้อยลงได้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดได้ผ่านกระบวนการในการตัดสินใจที่จะแสวงหาความช่วยเหลือ และมีผู้ให้ข้อมูลบางคนระบุถึงการไม่ขอความช่วยเหลือเลย อันเนื่องมาจากลักษณะปัญหาของตนมีความคลุมเครือต่อตัวตนของผู้ให้ข้อมูลมากขึ้นถ้าหากเปิดเผยปัญหาให้แหล่งความช่วยเหลือใดๆก็ตามที่ตนรู้จัก โดย 8 ใน 9 ของผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่ตัดสินใจเปิดเผยปัญหาเพื่อขอความช่วยเหลือจากแหล่งที่ตนรู้จักหรือเคยใช้มาก่อนโดยมีการคำนึงถึงในหลายๆ ด้านว่าการขอความช่วยเหลือจะส่งผลดีต่อตนเองหรือไม่

ตัวอย่าง การขอความคิดเห็นต่อปัญหาจากคนใกล้ตัว “ก็หนีไม่พ้นเรื่องความรัก (หัวเราะ) ใช้ (ชื่อของผู้สัมภาษณ์) เราจะคิดไปคนเดียวมันก็จะยิ่งไปกันใหญ่ ก็เหมือนเดิมค่ะที่ระบาย ไปคุยกับคนที่เราทะเลาะด้วยมันยิ่งจะไปกับใหญ่จ้ะ ก็ต้องไปแบบแชร์ความคิดเห็นกับเพื่อนว่าเป็นแก แกจะทำยังไง อะไรยังงี้ (ID1:L40)” หรือการระบายความรู้สึก “...เหมือนบางทีเราพูดคนเดียวเงี่ย มันไม่พออะ ไม่หมด (ID7:L13)...ไม่หมดใจ มันก็ยังมึะอะไรที่ข้องใจอยู่ ถ้าเพื่อนคนอื่นหรือแม่เนี่ย ก็จะมาอ้อมอ้อมยังไม่หน้าใจแรงจึ๊ย ให้มันหน้าใจ ให้มันหมด ไม่งั้นถ้ามันค้างอยู่เราจะทำอะไรไม่ได้ (ID7:L15)...มันยังไม่หมดใจ มันติดค้างอยู่ในใจเรา (ID7:L17)...ให้สะใจอะ เหมือนอย่างคุยกับแม่อย่างเงี่ย แล้วคิดว่าคุยให้แม่ฟังเสร็จแล้วคนนึง แล้วพอที่หรือคนใกล้ชิดโทรมา มันยังรู้สึกว่แบบมีค้างคาใจอยู่นะ เรายังไม่หมดจากใจเรา ก็คุยอีกเพื่อเวลาที่คุยแล้วถ้าหมดเราก็จะทำอย่างอื่นได้อย่างสบายสบายใจอะโรอย่างเงี่ย ถ้ายังไม่หมดใจเรานั้นก็ยังไม่สบายใจ (ID7:L19)” เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกิดจากการพิจารณาของบุคคลแล้วว่าการกระทำดังกล่าวจะนำมาซึ่งความสบายใจ หรือวิธีในการจัดการกับปัญหา

ในบุคคลเดียวกันนี้เองจะมีความพยายามในการจัดการปัญหาด้วยตนเองมาก่อนแล้ว โดยการพิจารณาทบทวนตนเองและปัญหา เลือกที่จะไม่สนใจ หรือ คิดว่าปล่อยปัญหานี้ไปก่อนเพราะใครๆก็ต้องเคยเจอมาก่อน การจัดการกับปัญหาที่ใช้เหล่านี้อยู่ในรูปแบบของการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Non-productive coping หรือ Avoidance) (Frydenberg & Lewis, 1993) การเผชิญปัญหาในลักษณะนี้จึงดูเหมือนเป็นการมุ่งเน้นการจัดการด้านอารมณ์ ที่อาจส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ได้จัดการกับปัญหาอย่างเต็มที่ การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหานี้เกิดขึ้นได้กับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่แม้ว่าจะตระหนักได้ถึงความจำเป็นในการแสวงหาความช่วยเหลือพฤติกรรมนี้อาจทำให้บุคคลหลุดออกจากปัญหาได้ หรือไม่ได้นั้นขึ้นอยู่กับบุคคลยังรับรู้ถึงสิ่งที่เป็นประเด็นปัญหาเดิมจนจิตใจอยู่หรือไม่ จึงจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแสวงหาความช่วยเหลือไม่ทางใดก็ทางหนึ่งเมื่อรับรู้ว่าคุณเองไม่สามารถจัดการปัญหาได้โดยลำพังจึงตัดสินใจแสวงหาความช่วยเหลือ (Blau, 1995; Glidewell, Tucker, Todt, & Cox, 1985 อ้างถึงใน Wills & DePaulo, 1993)

การตัดสินใจในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจของบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้บุคคลได้กล่าวถึงคุณลักษณะของแหล่งบุคคลให้ตนมักจะแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจตามประสบการณ์ที่ผ่านมา ลักษณะที่เด่นเป็นหลักหลัก คือต้องเป็นคนที่บุคคลรู้สึกสนิทสนมด้วย สามารถไวใจได้ สะดวกใจที่จะเล่าเรื่องที่使自己รู้สึกเป็นทุกข์เพราะมีความคุ้นเคยกันดี เป็นผู้รับฟัง สามารถทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจขึ้นได้หลังจากที่ได้พูดคุยด้วย เข้าอกเข้าใจปัญหาและตัวตน สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ Lindsey และ Kalafat (1998) ที่ศึกษาเกี่ยวมุมมองของแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจว่าเป็นผู้ที่ไม่ตัดสินผู้อื่น มีเวลาสำหรับการรับฟัง และ

สามารถเข้าอกเข้าใจผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือ บุคคลิก นิสัย ของบุคคล จากคุณสมบัติเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกปลอดภัยต่อตัวตนของผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือ อินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกอีกแหล่งหนึ่งที่ผู้แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจรู้สึกมั่นใจได้เกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยเมื่อตนเปิดเผยปัญหาของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้

ชั้นกลยุทธ์และวิธีการ (Strategies and Tactics) เลือกฟังมีอาชีพผ่านทางอินเทอร์เน็ต และบรรยากาศขณะที่พูดคุยกับนักนักวิชาชีพ

โดยในขั้นตอนนี้จะเป็นตัวประเมินว่าคุณคนนั้นประสบความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวบุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือว่ามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการแสวงหาความช่วยเหลือและใช้ความช่วยเหลือที่ได้เต็มที่แค่ไหน ทั้งนี้ ถ้าบุคคลมีวิธีการแสวงหาความช่วยเหลือที่ไม่เหมาะสมแล้ว บุคคลนั้นก็จะได้ไม่ได้รับประโยชน์จากการแสวงหาความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีผลต่อการรับรู้ถึงปัญหาว่ายังคงมีอยู่ วิธีจัดการกับปัญหาที่ผ่านมาไม่ว่าจะด้วยตนเองหรือการแสวงหาความช่วยเหลือยังไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ บุคคลจึงเริ่มทบทวนหรือหาทางที่จะแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เหมาะกับปัญหาที่กำลังคุกคาม ในการศึกษานี้ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงสิ่งที่นำตนเองมาใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการ ข้อมูลหลายส่วนแสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่พบหลังจากที่ได้พยายามจัดการกับปัญหาทั้งการทำได้ด้วยตนเอง และแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น หรือแม้แต่การไม่สามารถเปิดเผยความทุกข์ใจให้ใครทราบ การแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจที่คุ้นเคย หรือเคยมีประสบการณ์จึงกลายเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาความช่วยเหลือเมื่อบุคคลนั้นเป็นห่วงความรู้สึกของผู้ที่เป็นแหล่งความช่วยเหลือด้านจิตใจ หรือกังวลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนต่อแหล่งความช่วยเหลือนั้นๆ บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการนี้จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกสะดวกใจมากขึ้นในการแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งที่ตนเองไม่คุ้นเคย ไม่เคยมีประสบการณ์ หรือไม่เคยทราบมาก่อนว่ามีแหล่งที่บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการ

ถ้าบุคคลสามารถเลือกวิธีและแหล่งที่จะแสวงหาความช่วยเหลือได้ถูกต้องแล้ว บุคคลก็จะประสบความสำเร็จในการแสวงหาความช่วยเหลือในครั้งนั้น ประเด็นที่ 5 นี้มีการรายงานถึงการรับรู้การจัดการปัญหา ร่วมกันระหว่างนักวิชาชีพและผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสามารถที่จะรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความทุกข์ใจผ่านการพิมพ์ตอบโต้กันถึงกระแสของการสื่อสารจากที่บุคคลมีสภาวะทางใจที่เป็นทุกข์ มีเรื่องที่รบกวนใจ จนกระทั่งรับรู้ได้ว่าในระหว่างการสื่อสารโดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันนั้นเองนำมาซึ่งสภาวะใจที่คลี่คลายลง เบาลงจากปัญหา นอกจากนั้น ผู้ใช้บริการยังจดจำได้ว่ามีรายละเอียดของการสนทนาโดยขยวมมองความคิด

ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของคนที่มีความต่อปัญหา การหาทางแก้ปัญหาด้วยกันให้ออกมาในรูปแบบของรูปธรรมที่บุคคลรับรู้ได้ถึงผลประโยชน์ที่ตนเองได้รับจากบริการผ่านช่องทางนี้ได้

อย่างไรก็ตามในประเด็นที่ 6 ข้อจำกัดที่ประสบ ได้สะท้อนถึงข้อจำกัดของบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักวิชาชีพเป็นผู้บริการ แม้จะเป็นช่องทางที่เปิดให้บุคคลได้แสวงหาความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเป็นการแสวงหาความช่วยเหลือในลักษณะที่เป็นทางการก็ตาม พบว่ายังมีข้อจำกัดของการสื่อสารที่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการการช่วยเหลือบุคคลให้พ้นจากความไม่สบายใจทุกซีใจเนื่องการอาศัยเพียงการสื่อสารผ่านการพิมพ์เท่านั้น และยังมีนโยบายของการบริการที่ไม่มีตารางการทำงานของนักจิตวิทยา ทำให้เมื่อเข้าไปใช้บริการอีกครั้งอาจไม่พบกับนักจิตวิทยาที่เคยแช่ติดกันก่อนหน้านี้

ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นในครั้งนี้นับ 6 ประเด็นหลักข้างต้นที่ได้กล่าวมา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

(1) กระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจของวัยรุ่นปัจจุบันยังมีกระบวนการที่ไม่แตกต่างกันมากนักจากการศึกษาที่ผ่านมา นัก แต่ด้วยเวลาและเทคโนโลยีที่พัฒนาเปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น ผู้คนสามารถเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่ายและทั่วถึงมากขึ้น สามารถเข้าถึงได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์วางตั้ง แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ทำให้เกิดวิธีการแสวงหาความช่วยเหลือหรือแสวงหาการจัดการกับปัญหาได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาด้วยตนเอง เช่นการหาข้อมูล อ่านบทความที่สามารถใช้คำ คีย์เวิร์ด ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาของตนจาก web search engines ข้อความ คำคมที่อ่านแล้วทำให้ตนเกิดกำลังใจ หรือมีความหวัง หรือแม้แต่การแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจจากบุคคลที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อนโดยการอ่านหรือตั้งกระทู้ถามคนอื่น ๆ ที่สามารถจะตอบ ให้คำแนะนำ แสดงความเห็นได้ นี่จึงเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกันทางสังคมได้โดยไม่จำเป็นต้องแสดงตัวตนของตนเอง โอกาสในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจที่เกิดขึ้นจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตเช่นนี้เองจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจที่มีผู้บริการเป็นนักวิชาชีพ ที่ทำให้คนทั่วไปรู้จักบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจโดยมีกระบวนการทางจิตวิทยาเข้ามาใช้ในการร่วมกันจัดการปัญหา

- (2) นักวิชาชีพรที่เป็นผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องทำความเข้าใจถึงรูปแบบการแสวงหาความช่วยเหลือจากแหล่งอินเทอร์เน็ต เพื่อทำความเข้าใจลักษณะของผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการ ความต้องการ ลักษณะของปัญหาที่นำมาสู่การใช้บริการ หรือประเด็นปัญหา นอกจากนี้จะต้องศึกษาทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีควบคู่กันและนำมาปรับให้เหมาะสมกับรูปแบบของบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้เหมาะสมมากขึ้น รายละเอียดของรูปแบบการบริการจะช่วยให้ผู้ที่เลือกใช้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้เข้าใจถึงข้อจำกัดและตัดสินใจในการใช้บริการได้เหมาะสมกับปัญหาของตนเองมากขึ้น
- (3) ทั้งนี้ในการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตนี้ ไม่ใช่ช่องทางหลักในการบริการด้านจิตวิทยา แต่เป็นการใช้เพื่อเพิ่มช่องทางสำหรับผู้ที่ไม่เคยรู้จักการบริการด้านจิตวิทยามาก่อน คนที่ไม่สะดวกใจเมื่อต้องเดินทางมาพบนักวิชาชีพร หรือประเด็นปัญหาบางประเภทที่มีความละเอียดอ่อนมากเป็นพิเศษ ในการพูดคุยเบื้องต้นและทำการคัดกรอง ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการด้านจิตวิทยาที่เหมาะสมต่อไปได้
- (4) รูปแบบในการบริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตโดยมีนักวิชาชีพรเป็นผู้บริการนั้น พบว่ามีอุปสรรคและข้อจำกัดของช่องทางการให้บริการอยู่ ดังนั้นผู้ให้บริการควรจะอธิบาย ชี้แจง สิทธิของผู้ใช้บริการ นโยบายการบริการ ข้อจำกัดของบริการอย่างชัดเจน และมีหลักฐานว่าผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- (1) การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้น โดยใช้การเก็บข้อมูลจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการโดยที่ไม่ได้มีการแจ้งชื่อและระบุถึงตัวตนของตนเอง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แสดงภาพของการแสวงหาความช่วยเหลือจากกลุ่มบุคคลที่เลือกช่องทางอินเทอร์เน็ตและบริการด้านจิตวิทยาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างครอบคลุม เพื่อได้รายละเอียดจากมุมมองของผู้ใช้บริการจึงออกแบบการวิจัยครั้งนี้โดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งต่อไปควรได้มีการออกแบบเพื่อเก็บข้อมูลทางสถิติให้ครอบคลุมข้อมูลที่ควรได้นำไปศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากนักวิชาชีพรที่เป็นผู้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทั้งมุมมองของทั้งผู้บริการและผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีการศึกษาวิจัยให้เป็นรูปธรรมต่อไป

การศึกษานี้เป็นมุมมองจากผู้บริการที่ได้กล่าวถึงบทบาทของนักวิชาชีพรที่บริการด้านจิตวิทยา เพื่อให้เกิดความครบถ้วนสมบูรณ์ควรได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการบริการในลักษณะที่ผ่านช่องทางเลือกอย่างเช่นอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมของการบริการขทั้งหมด ทำให้การบริการมีการพัฒนาได้อย่าง

เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมงานด้านจิตวิทยา เสริมความรู้ในด้านที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการ
แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจ หรือสามารถลดความรู้สึกลึกซึ้งขัดข้องต่อการแสวงหาความช่วยเหลืออย่าง
เป็นทางการ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับ
บริการด้านนี้ต่อไป ศึกษาและพัฒนารูปแบบการให้บริการ มาตรฐาน และการฝึกอบรมบุคลากรด้านนี้ในด้าน
บทบาทของนักวิชาชีพที่เป็นผู้บริการการช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตอย่างเป็นระบบและ
ถูกต้องตามหลักวิชาการ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายการอ้างอิง

- Amani, N. (2007). Investigating the nature, the prevalence, and effectiveness of online counseling. Fullerton: California State University.
- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110-116.
- Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of behavioral medicine*, 4(2), 139-157.
- Boldero, J., & Fallon, B. (1995). Adolescent help-seeking: What do they get help for and from whom? *Journal of Adolescence*, 18(2), 193-209.
- Borzekowski, D. L.G., & Rickert, V. I. (2001). Adolescent cybersurfing for health information: a new resource that crosses barriers. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 155(7), 813-817.
- Carver, C. S., Scheier, M. E., & Weintraub, I. K. (1989). Asserting coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Centore, A. J., & Milacci, F. (2008). A study of mental health counselors' use of and perspectives on distance counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 30(3), 267-282.
- Chester, A. , & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34(2), 145-160.
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1999). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in human services*, 15(4), 13-26.
- Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95-105.
- Corrigan, P. (2004). How stigma interferes with mental health care. *American Psychologist*, 59(7), 614.
- DuBois, D. (2004). Clinical and demographic features of the online counselling client population. *Counselling and Psychotherapy Research*, 4(1), 18-22.
- Dumont, M., & Provost, M. A. (1999). Resilience in adolescents: Protective role of social support, coping strategies, self-esteem, and social activities on experience of stress and depression. *Journal of youth and adolescence*, 28(3), 343-363.
- Elleven, R. K., & Allen, J. (2004). Applying Technology to Online Counseling: Suggestions for the Beginning E-Therapist. *Journal of instructional psychology*, 31(3).

- European Federation of Psychologists Associations. (2001). The provision of psychological services via the Internet and other non-direct means.
- Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*.
- Frydenberg, H. L., & Lewis, R. (1993). Boys play sport and girls turn to others: Age, gender and ethnicity as determinants of coping. *Journal of adolescence*, 16(3), 253-266.
- Glasheen, K. J., & Campbell, M. A. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 42-51.
- Gould, M. S., Munfakh, J. L. H., Lubell, K., Kleinman, M., & Parker, S. (2002). Seeking help from the internet during adolescence. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 41(10), 1182-1189.
- Gray, N. J., Klein, J. D., Noyce, P. R., Sesselberg, T. S., & Cantrill, J. A. (2005). Health information-seeking behaviour in adolescence: the place of the internet. *Social science & medicine*, 60(7), 1467-1478.
- Hill, C. E., Knox, S., Thompson, B. J., Williams, E. N., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual qualitative research: An update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The counseling psychologist*, 25(4), 517-572.
- Internet World Stats. (2011). World Internet Usage and Population Statistics are for March 31, 2011. www.internetstats.com/stats3.htm
- Internet World Stats. (2012). The Asian Internet Statistics were updated for June 30, 2012. Retrieved 6, 2014, from <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm>
- Jones, G., & Stokes, A. (2009). *Online counselling: A handbook for practitioners*: Palgrave Macmillan.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 169-174.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*: Academic Press.
- Law, M. B. (2002). *Cybercounseling: Characteristics and barriers for use in school counseling programs*.

- Lindsey, C. R., & Kalafat, J. (1998). Adolescents' views of preferred helper characteristics and barriers to seeking help from school-based adults. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 9(3), 171-193.
- Lunt, P. T. (2004). Adolescents' willingness to utilize online counseling. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Maheu, M. M., & Gordon, B. L. (2000). Counseling and therapy on the Internet. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 484.
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online Counseling Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Manhal-Baugus, M. (2001). E-therapy: Practical, ethical, and legal issues. *CyberPsychology & Behavior*, 4(5), 551-563.
- Maples, M. F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*, 86(2), 178-183.
- Martin, G. (2002). *The prevention of suicide through lifetime mental health promotion: Healthy, happy young people don't suicide, do they?* Sydney: McGraw-Hill.
- Möller-Leimkühler, A. M. (2002). Barriers to help-seeking by men: a review of sociocultural and clinical literature with particular reference to depression. *Journal of affective disorders*, 71(1), 1-9.
- News, BBC. (2009). Young adults' anxiety 'overload' (4 October 2009). Retrieved 12, 2012, from <http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/8286939.stm>.
- Nicholas, J., Oliver, K., Lee, K., & O'Brien, M. (2004). Help-seeking behaviour and the internet: An investigation among Australian adolescents. *Advances in Mental Health*, 3(1), 16-23.
- Offer, D., Howard, K. I., Schonert, K. A., & Ostrov, E. (1991). To whom do adolescents turn for help? Differences between disturbed and nondisturbed adolescents. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 30(4), 623-630.
- Pill, R., Prior, L., & Wood, F. (2001). Lay attitudes to professional consultations for common mental disorder: a sociological perspective *Depression and public health*. *British medical bulletin*, 57(1), 207-219.
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counselling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 231-242.

- Rickwood, D. , Deane, F. P. , & Wilson, C. J. (2007). When and how do young people seek professional help for mental health problems? *The Medical Journal of Australia*, 187(Supplement), S35-S39.
- Rickwood, D., Deane, F. P., Wilson, C. J., & Ciarrochi, J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems. *Advances in Mental Health*, 4(3), 218-251.
- Rochlen, A. B., Zack, J. S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of clinical psychology*, 60(3), 269-283.
- Santrock, J. W. (2013). *Adolescence*. New York: McGraw-Hill.
- Schonert-Reichl, K. A., & Muller, J. R. (1996). Correlates of help-seeking in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 25(6), 705-731.
- Schroeder, D. A, Penner, L. A., Dovidio, J. F., & Piliavin, J. A. (1995). *The psychology of helping and altruism: Problems and puzzles*: McGraw-Hill.
- Sears, H. A. (2004). Adolescents in rural communities seeking help: who reports problems and who sees professionals? *Journal Of Child Psychology And Psychiatry, And Allied Disciplines*, 45(2), 396-404.
- Shernoff, M. (2000). Cyber Counseling for Queer Clients and Clinicians: PRACTICE NOTES. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 11(4), 105-111.
- Tuicomepee, A., & Romano, J. L. (2008). Thai adolescent survivors 1 year after the 2004 tsunami: A mixed methods study. *Journal of Counseling Psychology*, 55(3), 308.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Ascheman, P. L. (2009). Measuring perceptions of stigmatization by others for seeking psychological help: Reliability and validity of a new stigma scale with college students. *Journal of Counseling Psychology*, 56(2), 301.
- Vogel, D. L., Wade, N. G., & Hackler, A. H. (2007). Perceived public stigma and the willingness to seek counseling: The mediating roles of self-stigma and attitudes toward counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 54(1), 40.
- Wills, T. A., & DePaulo, B. M. (1991). Interpersonal analysis of the help-seeking process.
- Worona, S. (2003). Privacy, security, and anonymity: An evolving balance. *Educause Review*, 38, 62-63.
- Zack, J. S. (2004). Technology of online counseling. *Online counseling: A handbook for mental health professionals*, 93-121.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2553). ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากร. Retrieved 6, 2555, from <http://www.dopa.go.th/>
- กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต. (2553). การประเมินผลการให้บริการสุขภาพจิตของประเทศไทย. Retrieved 6 2555, from http://www.dmh.go.th/report/stat_s.asp

- ณัฐสุดา เต้พันธ์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความผูกพันและเจตคติในการแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพอของนักศึกษา. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวัต ปุณยกนก. (2553). โมเดลเจตจำนงต่อการแสวงหาความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพ : บทบาทการส่งผ่านของการประทับตราว่าด้วยค่าตามการรับรู้และเจตคติต่อการแสวงหาความช่วยเหลือ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา สุวังบุตร. (2542). ภาวะซึมเศร้าและการแสวงหาความช่วยเหลือของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรณัฐ วงศ์คงเดช. (2547). เจตคติต่อการแสวงหาความช่วยเหลือ และการเรียนรู้แบบกำกับตัวเองของนักเรียนมัธยมศึกษาที่มีรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูแตกต่างกัน. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2553). รายงานผลสำรวจ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2553. Retrieved 6, 2555, from <http://www.nstda.or.th/prs/index.php/53-4>.
- สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์. (2553). การบริการสุขภาพจิตทางอินเทอร์เน็ต : ลักษณะปัญหาของผู้มารับบริการและประสบการณ์ของผู้ให้บริการผ่านโปรแกรมเอ็มเอสเอ็น. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชัย วรสิทธิ์ขจร. (2553). ฝ่าวิกฤติปัญหาชีวิตวัยรุ่นไทย ปี 53: ซ้ำพฤติกรรมเสี่ยงต่ออันตรายมากขึ้นทุกวัน. . Retrieved 12, 2555, from <http://www.thaihealth.or.th/node/13557>.
- อาทิตย์ ด้วนเกตุ. (2552). สสส. ซ้ำวัยรุ่นไทยเสี่ยงปัญหาสุขภาพจิต: พร้อมเปิดพื้นที่หัวใจวัยโจ๋ หวังเชื่อมเด็ก-ผู้ใหญ่. Retrieved 12, 2555, from http://www.thaihealth.or.th/partner/partner_stor/12298.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

ใบรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-8147 11.4516

ที่ จว 507/55

วันที่ 20 สิงหาคม 2555

เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ใบรับรองผลการพิจารณา
 2. เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
 3. ใบยินยอม

ตามที่ นางสาวนิษฐา มีเสื่อ นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เสนอโครงการวิจัยที่ 070.2/55 เรื่อง ประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น: การวิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน (EXPERIENCE OF PSYCHOLOGICAL HELP SEEKING THROUGH INTERNET SERVICES AMONG ADOLESCENTS: A CONSENSUAL QUALITATIVE RESEARCH) เพื่อให้กรรมการผู้ทบทวนหลักพิจารณาจริยธรรมการวิจัยความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

การนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลัก ได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ รับรองวันที่ 17 สิงหาคม 2555

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เขียน คอ.ฝ่ายบริหาร
จึงเรียนมาเพื่อโปรด
<input checked="" type="checkbox"/> ทราบ
<input type="checkbox"/> พิจารณา
<input type="checkbox"/> คำเนินการ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ
เรื่อง <u>๐๗๐๒</u>

ดร. นันทิณี ชัยชนะวงศาโรจน์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทิณี ชัยชนะวงศาโรจน์)
กรรมการและเลขานุการ
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เขียน คณบดีจิตวิทยา
เพื่อโปรดเก็บต้นข้อมูลและ
แจ้งแก่อาจารย์ที่ปรึกษา และ นิสิต
ทราบ

นางลลิตา
30/8/55

คณบดีจิตวิทยา
31.8.55

AF 02-12



The Ethics Review Committee for Research Involving Human Research Subjects,
Health Science Group, Chulalongkorn University
Institute Building 2, 4 Floor, Soi Chulalongkorn 62, Phyat hai Rd., Bangkok 10330, Thailand.
Tel: 0-2218-8147 Fax: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 125/2012

Certificate of Approval

Study Title No.070.2/55 : EXPERIENCE OF PSYCHOLOGICAL HELP SEEKING THROUGH INTERNET SERVICES AMONG ADOLESCENTS: A CONSENSUAL QUALITATIVE RESEARCH

Principal Investigator : MS.KHANITTHA MEESUA

Place of Proposed Study/Institution : Faculty of Psychology,
Chulalongkorn University

The Ethics Review Committee for Research Involving Human Research Subjects, Health Science Group, Chulalongkorn University, Thailand, has approved constituted in accordance with the International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice (ICH-GCP) and/or Code of Conduct in Animal Use of NRCT version 2000.

Signature: Prida Tasanapradit, M.D. Signature: Nuntaree Chaichanawongsaroj
(Associate Professor Prida Tasanapradit, M.D.) (Assistant Professor Dr. Nuntaree Chaichanawongsaroj)
Chairman Secretary

Date of Approval : 17 August 2012 Approval Expire date : 16 July 2013

The approval documents including

- 1) Research proposal
- 2) Patient/Participant Information Sheet and Informed Consent Form
- 3) Researcher



Protocol No. 070.2/55
Date of Approval 17 AUG 2012
Approval Expire Date 16 JUL 2013

The approved investigator must comply with the following conditions:

1. The research/project activities must end on the approval expired date of the Ethics Review Committee for Research Involving Human Research Subjects, Health Science Group, Chulalongkorn University (ECCU). In case the research/project is unable to complete within that date, the project extension can be applied one month prior to the ECCU approval expired date.
2. Strictly conduct the research/project activities as written in the proposal.
3. Using only the documents that bearing the ECCU's seal of approval with the subjects/volunteers (including subject information sheet, consent form, invitation letter for project/research participation (if available).
4. Report to the ECCU for any serious adverse events within 5 working days
5. Report to the ECCU for any change of the research/project activities prior to conduct the activities.
6. Final report (AF 03-12) and abstract is required for a one year (or less) research/project and report within 30 days after the completion of the research/project. For thesis, abstract is required and report within 30 days after the completion of the research/project.
7. Annual progress report is needed for a two- year (or more) research/project and submit the progress report before the expire date of certificate. After the completion of the research/project processes as No. 6.

AF 04-07

ข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น: การวิจัยเชิง
คุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน

ชื่อผู้วิจัยนางสาว ขนิษฐา มีเสื่อ ตำแหน่ง นิสิต
สถานที่ติดต่อผู้วิจัย (ที่ทำงาน) คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 7 อาคารบรมราชชนนีศรี
ศดพรยถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
10330
(ที่บ้าน) 271/3 B307 ควีนแมนชั่น ซ.สายน้ำทิพย์ ถ.สุขุมวิท 22 คลองตัน
คลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 081-4471104 โทรศัพท์ที่บ้าน -

โทรศัพท์มือถือ - E-mail Khanitha.Meesua@gmail.com

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่
ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูล
ต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไมชัดเจนได้ตลอดเวลา

2. โครงการนี้เป็นโครงการวิจัยเรื่อง “ประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทาง
อินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น: การวิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน”

3. โครงการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือด้าน
จิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นเป็นอย่างไร

4. ผู้เข้าร่วมการวิจัยในโครงการวิจัยนี้ หมายถึง ตัวท่านเอง ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้
บริการด้านจิตใจในรูปแบบโปรแกรมแชทที่มีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ท่านได้รับเชิญเข้าร่วมการ
วิจัยในครั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่แนะนำท่านพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านมีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกและ
เกณฑ์การคัดออกดังต่อไปนี้


• **เกณฑ์การคัดเลือก** คือ

- 1) บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 25 ปี
- 2) เคยมีประสบการณ์การใช้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบ โปรแกรม
แชทที่มีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ
- 3) ต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
- 4) แสดงความเห็นชอบในการเข้าร่วมการวิจัย

เลขที่โครงการวิจัย..... 070.2/55
วันที่รับขอ..... 17 ส.ค. 2555
ทั้งหมดอายุ..... 16 ส.ค. 2556

• **เกณฑ์การคัดออก** คือ

- 1) เป็นผู้ที่รายงานตนเองว่ากำลังรักษาโรคหรือความเจ็บป่วยทางจิตเวช


ผู้วิจัยศาสตราจารย์ ดร. ขนิษฐา มีเสื่อ



เลขที่โครงการวิจัย 070-2/55 AF 04-07
วันที่รับจริง 17 ส.ค. 2555
รับมอบจาก 16 ส.ค. 2556

5. กระบวนการการวิจัย

5.1 ในการคัดกรอง ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่ง ได้แก่ นักจิตวิทยาที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำหน้าที่เป็นคนกลางที่จะสามารถแนะนำให้ผู้ที่สนใจให้ข้อมูลถึงวิธีการติดต่อกับผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะขอให้คนกลางช่วยประสานกับท่านก่อน ในเบื้องต้นเพื่อขออนุญาตท่านและเชิญเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้

5.2 หากท่านแสดงความประสงค์ที่จะให้ข้อมูลแก่โครงการวิจัย ผู้วิจัยจะไปพบและติดต่อกับท่านตามวิธีการติดต่อ วันเวลาและสถานที่ที่ท่านสะดวก ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบพบตัว, การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์ผ่านโปรแกรม Skype หรือ MSN ท่านนั้นเพื่ออธิบายและชี้แจงถึงรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการวิจัยให้ท่านทราบ พร้อมทั้งขอทราบความสมัครใจจากท่านในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้

5.3 หากท่านสมัครใจและยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงรายละเอียดของโครงการวิจัยและแจ้งสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัยให้ท่านทราบ พร้อมทั้งขอให้ท่านได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และอธิบายข้อสงสัยต่างๆจนท่านเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดี ส่วนในกรณีที่ท่านไม่สามารถอ่านเอกสารดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นผู้อ่านให้ท่านฟัง และเมื่ออ่านจบแล้ว หากท่านยังคงสมัครใจและยินดีที่จะร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ท่านลงนามแฟงหรือประทับลายนิ้วมือของท่านในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

กรณีที่ท่านเลือกที่จะติดต่อกับผู้วิจัยผ่านการสัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ ผู้วิจัยจะติดต่อตามเบอร์โทรศัพท์ที่ได้แจ้งไว้ตามวันเวลาที่ท่านสะดวกซึ่งก่อนหน้าที่จะมีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะจัดส่งหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ของและแนบไปในการส่งกลับคืนให้ผู้ให้ข้อมูลทางไปรษณีย์ ในกรณีนี้ผู้วิจัยจะทำการแจ้งถึงรายละเอียดของการส่งหนังสือว่าจะต้องอยู่ที่ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อความสะดวกในการจัดส่ง หรือสามารถใช้ Google Document ในการจัดทำเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและจัดส่งถึง e-mail ของผู้ให้ข้อมูล

กรณีที่ท่านเลือกที่จะติดต่อกับผู้วิจัยผ่านโปรแกรม Skype หรือ MSN ผู้วิจัยจะใช้วิธีส่งเอกสารชี้แจง และ หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมวิจัยให้ท่านทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้ Google Document ในการจัดทำเอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและจัดส่งถึง e-mail ของท่าน และหากท่านยังคงสมัครใจและยินดีที่จะร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ท่านทำเครื่องหมายหน้าข้อความแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

5.4 แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ท่านจะเกี่ยวข้องกับ ประสบการณ์การแสวงหาความช่วยเหลือทั่วไป การแสวงหาความช่วยเหลือผ่านทางอินเทอร์เน็ต และคำถามอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

5.5 จากนั้นผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ และขอสัมภาษณ์ท่าน โดยใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรักษาแถบบันทึกเสียงเหล่านั้นไว้เป็นความลับในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ติดตั้งรหัสผ่านไว้เพื่อไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยจะลบหรือทำลายแถบบันทึกเสียงทั้งหมดทิ้งทันที หรือหากท่านต้องการที่ให้ข้อมูลผ่านทางโปรแกรม Skype หรือ MSN ท่านนั้น ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อความในการสัมภาษณ์ไว้เป็นความลับในเครื่องคอมพิวเตอร์และมีการติดตั้งรหัสผ่าน

AF 04-07

ไว้เช่นเดียวกับการบันทึกเสียง และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยจะลบหรือทำลายบันทึกข้อความทั้งหมดทันที

5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นจึงเขียนรายงานการวิจัยและนำเสนอข้อมูลการวิจัยในภาพรวม โดยชื่อและข้อมูลส่วนตัวของท่านจะได้รับการปกปิดเป็นความลับและใช้นามสมมติแทนและจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลใดในรายงานที่เฉพาะเจาะจงจนสามารถล่วงรู้ได้ว่าท่านคือใคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำรายงานและข้อมูลที่ได้นำไปให้ท่านตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งว่าข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมเรื่องราวหรือข้อมูลของท่านหรือไม่ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของท่านและจะเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

6. ในการคัดกรองผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย หากพบท่านไม่อยู่ในเกณฑ์คัดเข้า และอยู่ในสถานะที่สมควรได้รับความช่วยเหลือ/แนะนำ ผู้วิจัยจะดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้นและทำส่งต่อไปยังนักจิตวิทยา โดยการแนะนำผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยถึงแหล่งที่สามารถให้ความช่วยเหลือ คือ ศูนย์จิตวิทยาสุขภาพและสุขภาพภาวะสาธารณะ คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยชั้น 5 อาคารบรมราชชนนีศรีศศพรพร ชอยจุฬาฯ 12 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เพื่อผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้รับ การช่วยเหลืออย่างเหมาะสมต่อไป



7. ความไม่สะดวกสบายใจที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัยกับท่านนี้ในการวิจัยครั้งนี้ ท่านอาจต้องย้อนทบทวนถึงเรื่องราวเกี่ยวกับประสบการณ์ในการแสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งอาจกระทบกระเทือนจิตใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะคอยสังเกตถึงอารมณ์ของท่านและคอยสอบถามว่าท่านมีความพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ หากท่านไม่พร้อมหรือเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ผู้วิจัยยินดีที่จะพักการสัมภาษณ์ไว้ชั่วคราวจนกว่าท่านจะพร้อมให้ข้อมูลอีกครั้ง หรืออาจนัดหมายให้ท่านมาสัมภาษณ์ใหม่ในครั้งถัดไปเมื่อท่านพร้อมเท่านั้น หากท่านเกิดความรู้สึกความเศร้า โศก กระทบกระเทือนใจ อันเนื่องมาจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะส่งท่านต่อไปแก่นักจิตวิทยาการปรึกษา เพื่อให้ท่านได้รับความช่วยเหลือทางจิตใจในทันที โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ หรือหากเป็นช่วงเวลาที่ไม่สามารถวิจัยได้ก็จะเสร็จสิ้น ผู้วิจัยอาจเป็นผู้ให้การปรึกษาแก่ท่านด้วยตนเอง

8. ประโยชน์ในการเข้าร่วมวิจัยของท่าน คือ ท่านจะได้แบ่งปันเรื่องราวประสบการณ์ตรงของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยด้านจิตวิทยาการปรึกษา ในการหาแนวทางการทำความเข้าใจประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น ที่เป็นช่องทางหรือเป็นบริการที่เป็นรูปแบบทางเลือกในงานบริการด้านจิตใจ

9. การเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจ ท่านมีสิทธิ์ปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวออกจากการวิจัยนี้ได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องชี้แจงเหตุผลใดๆทั้งสิ้น และการตัดสินใจปฏิเสธหรือถอนตัวของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่ออย่างไรก็ตามภายหลัง

10. หากท่านมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้ โดยสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลาตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ระบุไว้ข้างต้นและหากผู้วิจัยมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์หรือโทษเกี่ยวกับการวิจัย ผู้วิจัยจะแจ้งให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว

11. ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ทุกการเสนอผลสรุปวิจัย ผู้วิจัยจะนำเสนอแบบเป็นภาพรวม ข้อมูลใดๆก็ตามที่จะสามารถระบุถึงตัวท่านได้จะไม่ปรากฏในรายงาน

AF 04-07

12. กรณีที่ท่านได้เข้าร่วมการสัมภาษณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยของที่ระลึกลับอบให้ให้แก่หน่วยความจำแฟลช (Flash Memory) เป็นอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ใช้ในการเก็บรักษาข้อมูลด้วยตัวผู้วิจัยเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ตามความสะดวกของท่านเป็นการตอบแทนที่ท่านสละเวลามาให้สัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้

13. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 4 อาคารสถาบัน 2 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-8147 โทรสาร 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

เลขที่โครงการวิจัย 070.2/55
วันที่รับรอง 17 ส.ค. 2555
วันหมดอายุ 16 ส.ค. 2556



(Signature)
ผู้อำนวยการวิจัย จิตวิทยา-จิตวิทยา

10 / 7 / 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์



หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เลขที่ประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....
 ข้าพเจ้า ซึ่งได้ลงนามทำหนังสือนี้ ขอแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย
 ชื่อโครงการวิจัย ประสมการแสงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น: การ
 วิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน
 ชื่อผู้วิจัย นางสาว ชนิษฐา มีเสื่อ
 ที่อยู่ติดต่อ B307 ครินแมนชั่น ซ.สายน้ำทิพย์ ถ.สุขุมวิท 22 คลองตัน คลองเตย
 กรุงเทพฯ 10110
 โทรศัพท์ 081-4471104 โทรศัพท์บ้าน -

เลขที่โครงการวิจัย..... 070-2/55
 วันที่วิจัย..... 17 ส.ค. 2555
 วันหมดอายุ..... 16 ส.ค. 2556

ข้าพเจ้า ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ความเสี่ยง/อันตราย และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่องนี้ โดยได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด และได้รับคำอธิบายจากผู้วิจัย จนเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยข้าพเจ้ายินดีให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ 1 ครั้ง เป็นระยะเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ต่อครั้ง และยินยอมให้บันทึกเสียงการสนทนาการสัมภาษณ์และบันทึกข้อความได้ ข้าพเจ้ามีสิทธิ์ถอนตัวออกจากการวิจัยเมื่อใดก็ได้ตามความประสงค์ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งการถอนตัวออกจากการวิจัยนั้น จะไม่มีผลกระทบในทางใดๆต่อข้าพเจ้าทั้งสิ้น ข้าพเจ้าได้รับคำรับรองว่า ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามข้อที่ข้าพเจ้าตามข้อมูลในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีข้อมูลใดในการรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวข้าพเจ้า และเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยผู้วิจัยจะทำลายแถบบันทึกเสียง และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้าทั้งหมด หากข้าพเจ้าไม่ได้รับการปฏิบัติตามที่ได้ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 4 อาคารสถานี 2 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-8147 โทรสาร 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

*จำเป็น

ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และสำเนาหนังสือแสดงความยินยอมไว้แล้ว *

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความ

- ข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมการวิจัย
 ข้าพเจ้าไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ลงชื่อ *

กรุณาพิมพ์ชื่อ หรือนามแฝงของท่าน

วันที่ *

10/7/2555

แบบฟอร์มขอใบสมัครสอบแข่งขันฯ ประจำปี ๒๕๕๕

เดือน * มกราคม
ปี * 2555
นางสาวชนิษฐา มีเสื่อ ผู้วิจัยหลัก
ส่ง

สนับสนุนโดย Google Documents
รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม



วันที่โครงการวิจัย
วันที่รับรอง
วันที่อนุมัติ

070.2/55
7 ส.ค. 2555
6 ส.ค. 2556

ภาคผนวก ข

ข้อความที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเพจสาธารณะ (Facebook Page)

ประชาสัมพันธ์

ขอเชิญผู้ที่สนใจเป็นผู้ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขอเชิญ ท่านผู้สนใจและเคยมีประสบการณ์การใช้บริการทางจิตวิทยาผ่านอินเทอร์เน็ต เข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ในโครงการวิจัย

หัวข้อ ประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น : การวิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน โดย นางสาวชนิษฐา มีเสือ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล

- 1) เป็นผู้ที่มีอายุ 18 - 25 ปี
- 2) เคยใช้บริการทางจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบโปรแกรมแชตที่มีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ ผ่านเว็บไซต์การส่งเสริมสุขภาพ (<http://wellness.sa.chula.ac.th/>) หรือ MSN (cusw_service@hotmail.com)
- 3) ต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้และ เต็มใจให้ข้อมูล
- 4) ไม่เป็นผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางจิตเวช

หากท่านตกลงใจเป็นผู้ให้ข้อมูลและมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ผู้วิจัยจะทำการนัดพบเพื่อสัมภาษณ์แบบพบหน้า จำนวน 1 ครั้ง ในเวลา ประมาณ 60 นาที ทั้งนี้ท่านจะได้รับ Flash Memory ขนาด 8 Gb เป็นของที่ระลึกในการให้ข้อมูลดังกล่าว

การวิจัยนี้จัดเป็นประโยชน์ ในการทำความเข้าใจประสบการณ์ของวัยรุ่น ในการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านอินเทอร์เน็ต และในการพัฒนารูปแบบที่เหมาะสม สำหรับบริการวัยรุ่น ผู้ต้องการความช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันการศึกษาอุดมศึกษาต่อไป

ท่านที่สนใจ โปรดติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ นางสาว ชนิษฐา มีเสือ โทรศัพท์ 081-4471104

หรือ อีเมล khanittha.meesua@gmail.com

ประชาสัมพันธ์

ขอเชิญผู้ที่สนใจเป็นผู้ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขอเชิญ ท่านผู้สนใจและเคยมีประสบการณ์การใช้บริการทางจิตวิทยาผ่านอินเทอร์เน็ต เข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ในโครงการวิจัย

หัวข้อ ประสบการณ์แสวงหาความช่วยเหลือด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ตในวัยรุ่น : การวิจัยเชิงคุณภาพแบบเห็นชอบร่วมกัน โดย นางสาวชนิษฐา มีเสือ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล

- 1) เป็นผู้ที่มีอายุ 18 - 25 ปี
- 2) เคยใช้บริการทางจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบโปรแกรมแชตที่มีนักจิตวิทยาเป็นผู้ให้บริการ ผ่านเว็บไซต์การส่งเสริมสุขภาพ (<http://wellness.sa.chula.ac.th/>) หรือ MSN (cusw_service@hotmail.com)
- 3) ต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้และ เต็มใจให้ข้อมูล
- 4) ไม่เป็นผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางจิตเวช

หากท่านตกลงใจเป็นผู้ให้ข้อมูลและมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ผู้วิจัยจะทำการนัดพบเพื่อสัมภาษณ์แบบพบหน้า จำนวน 1 ครั้ง ในเวลา ประมาณ 60 นาที ทั้งนี้ท่านจะได้รับ Flash Memory ขนาด 8 Gb เป็นของที่ระลึกในการให้ข้อมูลดังกล่าว

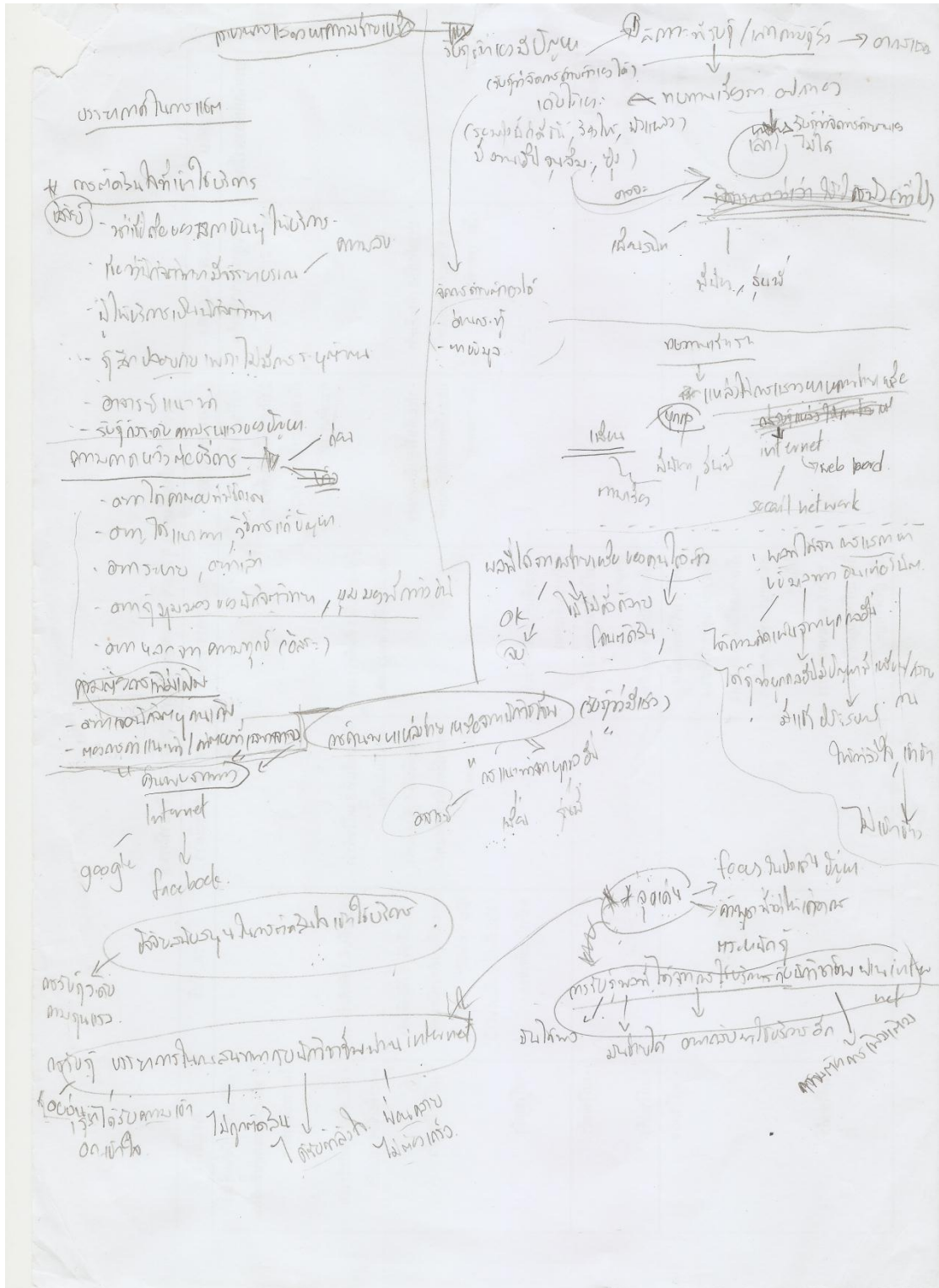
การวิจัยนี้จัดเป็นประโยชน์ ในการทำความเข้าใจประสบการณ์ของวัยรุ่น ในการแสวงหาความช่วยเหลือผ่านอินเทอร์เน็ต และในการพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับบริการวัยรุ่น ผู้ต้องการความช่วยเหลือทางจิตใจผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในบริบทของสถาบันการศึกษาอุดมศึกษาต่อไป

ท่านที่สนใจ โปรดติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ นางสาว ชนิษฐา มีเสือ โทรศัพท์ 081-4471104

หรือ อีเมล khanittha.meesua@gmail.com

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างการสร้างประเด็นหลักเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูล 4 ราย โดยผู้วิจัย ทีมผู้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล CQR ครั้งที่ 1



ผลการประชุมร่วมกันครั้งที่ 1 ของผู้ร่วมทีมวิจัยแบบ CQR ในงานวิจัยของ น.ส. ชนิษฐา มีเสื่อ

วันที่ 7 มีนาคม 2556

สรุปประเด็น

1. ประเด็นหลักที่ 1. กระบวนการแสวงหาความช่วยเหลือ
2. ประเด็นหลักที่ 2. ผลการแสวงหาความช่วยเหลือโดยที่ไม่ได้มาจากนักวิชาชีพ
 - 2.1 ผลจากการแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิด
 - 2.2 ผลจากการแสวงหาความช่วยเหลือทาง อินเทอร์เน็ต
3. ประเด็นหลักที่ 3. การค้นพบแหล่งช่วยเหลือทางจิตใจจากนักจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต
4. ประเด็นหลักที่ 4. ปัจจัยสนับสนุนในการตัดสินใจจากนักจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต
5. ประเด็นหลักที่ 5. ความคาดหวังที่มีต่อบริการ
6. ประเด็นหลักที่ 6. การรับรู้บรรยากาศในการสนทนากับนักจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต
7. ประเด็นหลักที่ 7. การรับรู้ผลที่ได้จากการแสวงหาความช่วยเหลือจากนักจิตวิทยาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนต่อไปของผู้วิจัยหลัก

1. หลังจากได้คำแนะนำในการ Coding (หลังจากที่ได้รับการ Edit ครั้งที่ 1 จากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว) ผู้วิจัยหลักรวบรวมข้อมูลที่ได้รับและแก้ไขจากนั้น ส่งให้ผู้ร่วมทีมวิจัยและอาจารย์อีกครั้ง
2. จัดข้อมูลจากเคสที่นำมา Coding จัดเข้าประเด็นหลัก เพื่อดูลักษณะข้อมูล
3. จัดจำแนกข้อมูล ตาม หมวดหมู่ (Category), หมวดหมู่ย่อย (Subcategory) และ จำแนกความถี่

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาว ขนิษฐา มีเสื่อ

เกิดเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2528

ที่จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาที่โรงเรียนสายอักษร

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนนวมินทราชูทิศพายัพ ในปีการศึกษา 2547 ได้เข้าศึกษาที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2550 ในปีการศึกษา 2553 ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถติดต่อกับผู้เขียนวิทยานิพนธ์ได้ที่ E-mail : Khanittha.Meesua@gmail.com



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY