

## แนวทางการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านเทคโนโลยี

### GUIDELINES FOR USES OF TECHNOLOGY IN PSYCHOLOGICAL COUNSELING

ภาสกร คும்ศิริ<sup>1</sup> และภานรินทร์ โฟ่งจันทรรากุล<sup>2</sup>

Passakorn Koomsiri<sup>1</sup> Phannarin Phongchannarakul<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักจิตวิทยา สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ กรุงเทพมหานคร E-mail: taitae\_ong@hotmail.com

<sup>2</sup> Psychologist, Child and Adolescent Mental Health Rajanagarindra Institute, Bangkok

รับบทความ 25 มิถุนายน 2563

แก้ไขบทความ 29 มิถุนายน 2563

ตอบรับบทความ 29 มิถุนายน 2563

#### บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้เกี่ยวกับนิยาม องค์ประกอบ แนวทาง และมาตรฐานการให้บริการ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประโยชน์และความท้าทายของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านออนไลน์ เพื่อช่วยให้ นักจิตวิทยาได้ตัดสินใจในแนวทางที่ถูกต้องต่อการปฏิบัติกับผู้รับบริการผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของนักจิตวิทยานั้นคือต้องศึกษาและรักษาระดับความเข้าใจต่อมาตรฐานการให้บริการ สำหรับแนวทางการให้บริการนี้ไม่เป็นข้อจำกัดสำหรับกิจกรรมของนักจิตวิทยาที่ดำเนินการตามมาตรฐานของจรรยาบรรณ กฎหมาย รวมถึงแนวทางของวิชาชีพ ซึ่งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบการสนับสนุนการทำงานให้บริการทางจิตวิทยาผ่านสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ จึงเป็นแรงผลักดันให้ผู้เขียนมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการให้บริการและนำเสนอความรู้ดังกล่าวสำหรับนักจิตวิทยา รวมถึงผู้ที่มีความสนใจ

**คำสำคัญ:** การปรึกษาเชิงจิตวิทยา การปรึกษาเชิงจิตวิทยาทางออนไลน์

## ABSTRACT

The purpose of this article is to present knowledge about the definition, components, service standards, guidelines, legal issues and benefits as well as challenges of the uses of technology in psychological counseling. Having this knowledge helps psychologists make the right decision to provide services to their clients. Furthermore, Psychologists have a professional responsibility to increase their competency and follow the standards of ethics and law and the code of conduct when working in their field. In reviewing various literature, the article presents evidence to support the advantages of having guidelines. The article provides psychologists and others interested in the subject the opportunity to learn more about the service guidelines.

**Keywords:** psychological counseling online counseling

## บทนำ

การขยายตัวของเทคโนโลยีการสื่อสารและช่องทางการเข้าถึงมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ จะเป็นประโยชน์และโอกาสในการให้บริการด้านสุขภาพจิตได้มากขึ้น ช่วยลดข้อจำกัดการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ การวินิจฉัยทางจิตเวช ประหยัดงบประมาณ หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งขวางกั้นต่อการรับบริการด้านจิตใจที่มีคุณภาพสูง (American Psychological Association, 2013, p.793) ซึ่งช่วงหลังมานี้มีงานวิจัยในหลายประเทศเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านออนไลน์ ได้แก่ งานของ Richards (2009, pp. 231-242) ศึกษาประโยชน์ของการให้การปรึกษาออนไลน์กับนักศึกษามหาวิทยาลัยในอังกฤษ พบว่าได้รับความพึงพอใจ สะดวกต่อการเข้าถึง และยืดหยุ่นวันเวลาได้ รวมถึงงานของ Kit et al. (2017, pp.141-168) ทำการศึกษาประสบการณ์ผู้ฝึกให้บริการปรึกษาออนไลน์แก่เด็กในประเทศสิงคโปร์ แสดงให้เห็นว่ายังขาดการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาที่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกปลอดภัย ความอบอุ่นใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง และสามารถปรับการปรึกษาแบบในห้องปฏิบัติการมาสู่รูปแบบออนไลน์ได้ และงานของ Barak et al. (2008, pp.109-110) ทำการวิเคราะห์อภิมานประสิทธิผลของโปรแกรมบำบัดด้านจิตใจทางอินเทอร์เน็ต พบว่ามีขนาดอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงจากการเข้าโปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง (effect size = .53)

สำหรับประเทศไทยได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่เพิ่มมากขึ้นทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สายด่วนสุขภาพจิต สายด่วนเด็กบุหรีและสุรา สวมาริตันส์ อุ๊ก้า รีเลชั่นพลิบ รวมถึงในเพจส่วนตัวหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นเฉพาะด้าน ได้แก่ การให้บริการปรึกษาปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ (ภาสกร คุ่มศิริ และคณะ, 2562: 1-13)

รวมถึงการให้บริการปรึกษาในปัญหาวิกฤต (ภาสกร คุ่มศิริ และคณะ, 2563: 99-110) สำหรับงานของ สุวภูมิ วงศ์ทางสวัสดิ์ และอรัญญา ต๋วยคำภีร์ (2560: 56-72) ทำการส่งเสริมสุขภาวะในนิสิตนักศึกษาปริญญาตรีด้วยการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลแบบออนไลน์ตามแนวอัตถิภาวนิยมร่วมกับมนุษยนิยม กลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษาจำนวน 4 ครั้ง (ครั้งละ 60-90 นาที สัปดาห์ละ 1 ครั้ง) และกลุ่มควบคุมที่ดำเนินชีวิตตามปกติ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนสุขภาวะในระยะหลังการทดลองสูงกว่าก่อน และกลุ่มทดลองมีคะแนนสุขภาวะสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัย ( $p < .01$ ) และการศึกษาของธนภษ ลิขิตธรากุล และคณะ (2562: 17-30) ศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมให้การปรึกษาทางโทรศัพท์แบบสร้างเสริมแรงจูงใจในผู้มีปัญหาพนัน พบว่าจำนวนวันในการเล่นพนัน เงินที่ใช้เล่นพนัน ความรุนแรงของปัญหาพนันลดลง ( $p < .01$ ) ระดับชั้นของแรงจูงใจ และความพร้อมในการเลิกพนันเพิ่มขึ้น ( $p = .02$ )

อย่างไรก็ตาม จากการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยพบเพียงการจัดทำมาตรฐาน และแนวทางการให้บริการด้านสุขภาพจิตทางโทรศัพท์ที่จัดทำโดยกรมสุขภาพจิต ผู้เขียนจึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาตรฐานและแนวทางให้บริการสุขภาพจิตผ่านออนไลน์จากต่างประเทศ ได้แก่ สมาคมจิตวิทยาอเมริกา สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาออสเตรเลีย สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาและจิตบำบัด แคนาดา ผู้เขียนทำการสรุปและนำเสนอข้อมูลในบทความนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้เกี่ยวกับ นิยาม องค์ประกอบ แนวทางและมาตรฐานการให้บริการ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประโยชน์ และความท้าทายของการให้บริการผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร อย่างไรก็ตามแต่ละพื้นที่ที่มีความต่างของ วัฒนธรรม ความเชื่ออื่น ๆ การนำมาตรฐานจากต่างประเทศมาใช้ก็เป็นเรื่องที่ควรพิจารณาและท้าทายกับ นักจิตวิทยาที่จะประยุกต์ใช้เช่นกัน

## การให้คำนิยาม

ผู้เขียนทบทวนคำนิยามของการปรึกษาผ่านเทคโนโลยี (telepsychology) และนำเสนอข้อมูลสำคัญ ดังนี้

American Psychological Association (2013, p.792) กล่าวว่าเป็นการให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ตั้งแต่กระบวนการเตรียมการปรึกษา การส่งต่อ การสื่อสารหรือเกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงโทรศัพท์ วีดิโอประชุมสาย อีเมล แชท ข้อความ อินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์แบบศึกษาด้วยตนเอง (self-help) บล็อก และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลผ่านการเขียน ภาพ เสียง และข้อมูล การสื่อสารรวมถึงการพูดคุยพร้อมกันแบบเสมือนจริง เช่น วีดิโอประชุมสาย โทรศัพท์ หรือแบบช่องทางเดียว เช่น อีเมล บอร์ดออนไลน์ การเก็บการส่งต่อข้อมูล และเทคโนโลยีนี้อาจหมายรวมถึงการให้บริการแบบเก่า ๆ ด้วย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือผ่านทางออนไลน์หลังจากไปรับการบำบัดทางคลินิก

Canadian Counseling and Psychotherapy Association (2019, p.5) การใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการปรึกษาคือการใช้ฐานข้อมูลดิจิทัลหรือเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการเผยแพร่ข้อมูลให้บริการผู้รับบริการ ติดต่อผู้รับบริการ การบันทึกข้อมูล รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการด้วย สำหรับบทความนี้เน้นแนวทางการจัดบริการที่เป็นมาตรฐานสำหรับการปรึกษาออนไลน์ ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

Dowling & Rickwood (2013, p.6) ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้การปรึกษาและบำบัดออนไลน์ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม โดยผู้ให้บริการใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนอีเมล ข้อความทางแชท พุดคุยผ่านเสียง การสื่อสารผ่านภาพเสียงผ่านเว็บแคมด้วยอินเทอร์เน็ต

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม ตั้งแต่กระบวนการเตรียมการ การส่งต่อ การสื่อสาร การบันทึกข้อมูล รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการผ่านฐานข้อมูลดิจิทัลหรือเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ โทรศัพท์ วิดีโอประชุมสาย อีเมล แชท ข้อความ อินเทอร์เน็ต

### องค์ประกอบการให้บริการปรึกษาผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร

ผู้เขียนได้ประยุกต์องค์ประกอบการให้บริการปรึกษาผ่านเทคโนโลยีตามข้อมูลจากสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ (2560) ได้อธิบายเกี่ยวกับการให้การปรึกษาผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารจะต้องพิจารณาประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบโดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

#### 1. ความพร้อม (Input) ประกอบด้วย

1.1. บุคลากรผู้ให้การปรึกษามีความรู้ความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการให้การปรึกษารวมถึงการใช้อินเทอร์เน็ต

1.2. สถานที่ อุปกรณ์ เอกสาร มีความพร้อมสำหรับการให้การปรึกษาผ่านทางเทคโนโลยี

#### 2. กระบวนการให้การปรึกษา (Process)

2.1. ผู้ให้การปรึกษาสามารถให้บริการปรึกษาผ่านทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะ เทคนิค และทฤษฎีเบื้องหลังของการ

ให้บริการ

### 3. ผลการให้การปรึกษา (Output)

- 3.1. มีระบบการบันทึกและรายงานการให้การปรึกษาผ่านทางเทคโนโลยี
- 3.2. ผู้รับการปรึกษามีแนวทางในการแก้ปัญหาในประเด็นที่ปรึกษาและพึงพอใจบริการ
- 3.3. มีระบบการส่งต่อและติดตามในกรณีจำเป็น

## มาตรฐานและแนวทางการให้บริการ

ผู้เขียนได้ทำการเรียบเรียงข้อเสนอแนะมาตรฐานและแนวทางการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านเทคโนโลยีโดยอิงจากสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (American Psychological Association, 2013, p.793-799)

### มาตรฐาน 1 สมรรถนะของนักจิตวิทยา (Competence of the Psychologist)

แนวทางข้อที่ 1 นักจิตวิทยาที่ให้บริการด้านจิตวิทยาผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารควรมีความรับผิดชอบในการเตรียมสมรรถนะทั้งด้านการใช้เทคโนโลยี และเทคโนโลยีจะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ผู้อยู่ใต้การควบคุม (supervisees) หรือวิชาชีพอื่น ๆ

สิ่งแรกที่นักจิตวิทยาจะต้องมีคือการให้บริการที่เป็นวิชาชีพบนพื้นฐานของการศึกษา ฝึกฝน ประสบการณ์ทางคลินิกที่ผ่านการกำกับด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมาตรฐาน นักจิตวิทยาที่ให้บริการผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเช่นเดียวกัน

### มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานการให้บริการผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร (Standards of Care in the Delivery of Telepsychology Services)

แนวทางข้อที่ 2 นักจิตวิทยาต้องให้บริการตามมาตรฐานจรรยาบรรณและวิชาชีพตั้งแต่เริ่มแรกขณะให้บริการ จนกระทั่งเสร็จสิ้นการให้บริการ

การให้บริการเป็นแนวทางเดียวกับจรรยาบรรณและวิชาชีพของนักจิตวิทยาโดยทั่วไป โดยนำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ผ่านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น นักจิตวิทยาคำนึงถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีในการนำมาใช้ให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพจิตตั้งแต่เริ่ม ระหว่าง จนสิ้นสุดการให้บริการ โดยคำนึงถึงผลกระทบและความปลอดภัยที่ผู้รับบริการจะได้รับ ผลประโยชน์ ความเสี่ยง รวมถึงประเด็นความหลากหลายทางวัฒนธรรมด้วย

### มาตรฐานที่ 3 การแสดงความยินยอม (Informed Consent)

แนวทางข้อที่ 3 นักจิตวิทยาต้องจัดทำเอกสารลงนามยินยอมที่อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี ขอบเขตการให้บริการ การจัดการให้บริการ โดยอิงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกระบวนการชี้แจงการให้บริการและลงนามยินยอม

จะถูกดำเนินการอยู่ในขั้นสร้างสัมพันธภาพระหว่างนักจิตวิทยากับผู้รับบริการ นักจิตวิทยาต้องอธิบายให้ชัดเกี่ยวกับการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี โดยเฉพาะปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปเพื่อการช่วยเหลือ

#### **มาตรฐานที่ 4 การรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality of Data and Information)**

แนวทางข้อที่ 4 นักจิตวิทยาที่จัดให้มีบริการทางด้านจิตวิทยาผ่านสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีการปกป้อง เก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับบริการไว้เป็นความลับ โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นความเสี่ยง รวมถึงปัจจัยที่จะทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ไม่เป็นความลับ เมื่อให้บริการผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารแบบต่าง ๆ

การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ มีความเสี่ยงสูงต่อการปกป้องข้อมูลของผู้รับบริการ นักจิตวิทยาควรทำการเรียนรู้การจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นก่อนการให้บริการในรูปแบบนี้ เมื่อจำเป็นควรได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีด้านความรู้ในการรักษาความปลอดภัยระหว่างให้บริการ รวมถึงการรักษาความลับข้อมูลของผู้รับบริการ

#### **มาตรฐานที่ 5 ความปลอดภัยและการส่งต่อข้อมูล (Security and Transmission of Data and Information)**

แนวทางข้อที่ 5 นักจิตวิทยาที่ให้บริการด้านจิตใจผ่านสื่อเทคโนโลยีควรจัดให้มีการประเมินความปลอดภัยในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะข้อมูลของผู้รับบริการที่จะไม่ได้รับการเข้าถึงหรือระบุตัวตนของผู้รับบริการได้

เน้นความปลอดภัยของข้อมูลจากไวรัสคอมพิวเตอร์ แฮ็กเกอร์ การโจรกรรมข้อมูลทางเทคโนโลยี ความเสียหายของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระบบรักษาความปลอดภัย และความล้าสมัยของเทคโนโลยี

#### **มาตรฐานที่ 6 การจัดการข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี (Disposal of Data and Information and Technologies)**

แนวทางข้อที่ 6 นักจิตวิทยาที่ให้บริการด้านจิตใจผ่านสื่อเทคโนโลยีควรมีการจัดการอย่างเหมาะสม ปกป้องข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีจากการเข้าถึงตัวตนของผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง

แนวทางอิงตาม APA “Record Keeping Guidelines” นักจิตวิทยาจำเป็นต้องสร้างนโยบายและแนวทางในการจัดการข้อมูลตั้งแต่กระบวนการสร้าง เก็บ และส่งต่อข้อมูลสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและเป็นส่วนตัวถึงขีดสุด มีการจัดการวิเคราะห์ความเสี่ยงและวางแผนจัดการที่ดี

## มาตรฐานที่ 7 การทดสอบและการประเมิน (Testing and Assessment)

แนวทางข้อที่ 7 นักจิตวิทยาควรตระหนักประเด็นปัญหาเฉพาะที่อาจเกิดขึ้นกับเครื่องมือและการออกแบบการประเมินที่เหมาะสมกับบุคคลเมื่อให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี

กระบวนการทดสอบทางจิตวิทยาต่าง ๆ ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางวิชาชีพที่นักจิตวิทยาจำเป็นต้องได้รับการฝึกหัด และรักษามาตรฐานการบริหารแบบทดสอบ สำหรับการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ มักจะได้รับการใช้แบบคัดกรอง นักจิตวิทยาควรเตรียมความรู้สำหรับการทำการทดสอบ ผลการทดสอบ ข้อจำกัดของการใช้การทดสอบ การดำเนินการทดสอบ การแปลผลการทดสอบที่พึงกระทำได้ผ่านการให้บริการทางสื่อเทคโนโลยี มีข้อแนะนำเรื่องการทำทดสอบให้อิงตาม Standards for Educational and Psychological Testing ของ American Educational Research Association, American Psychological Association และ the Council on Measurement in Education ปี 1999 ทั้งนี้การใช้แบบประเมินควรคำนึงคุณสมบัติทางจิตวิทยา (psychometric properties) เช่น ความเที่ยง (reliability) ความตรง (validity)

## มาตรฐานที่ 8 การฝึกฝนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและความยุติธรรม (Interjurisdictional Practice)

แนวทางข้อที่ 8 นักจิตวิทยาถูกฝึกฝนให้คุ้นเคยกับและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเมื่อจัดให้มีบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีกับผู้รับบริการ รวมถึงเข้าใจถึงขอบเขตของกฎหมายและข้อบังคับสากล

สำหรับบริบทของอเมริกาที่มีการจัดการปกครองแบบหลายรัฐ แต่ละรัฐมีข้อกำหนดและกฎหมาย รวมถึงสมาคมที่ดูแลด้านวิชาชีพของตนเอง ดังนั้นการให้บริการผ่านสื่ออาจทำได้ในพื้นที่ห่างไกลออกไปหรือข้ามรัฐ ซึ่งข้ามเขตอำนาจของกันไป ดังนั้นการทำงานของนักจิตวิทยาควรได้รับฝึกฝนให้ทำตามกฎข้อบังคับสากล นักจิตวิทยาต้องทำความเข้าใจข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับวิชาชีพ และการได้รับใบประกอบวิชาชีพ รวมถึงการใช้การประกอบวิชาชีพข้ามรัฐ ควรมีการทำความเข้าใจข้อกำหนดในแต่ละรัฐ การอนุญาตหรือไม่อนุญาต เนื่องจากบางรัฐต้องขึ้นทะเบียนการประกอบวิชาชีพใหม่

จากมาตรฐานทั้ง 8 ข้อสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของสังคมไทยจะเป็นประโยชน์มากกับผู้รับบริการ นักจิตวิทยาที่ให้บริการผ่านออนไลน์จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมสมรรถนะทั้งด้านการใช้เทคโนโลยี และเทคโนโลยีจะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานจรรยาบรรณและวิชาชีพ ซึ่งการตัดสินใจในการให้บริการต้องวางอยู่บนหลักการที่ถูกต้อง ซึ่งมาตรฐานที่ควรคำนึงถึง ได้แก่ การชี้แจงบริการและแสดงความยินยอม การรักษาความลับ การจัดการข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย ทั้งนี้กระบวนการทดสอบทางจิตวิทยาต้องตั้งอยู่บนมาตรฐานทางวิชาชีพที่นักจิตวิทยาจำเป็นต้องได้รับการฝึกหัด และรักษามาตรฐานการ.

บริหารแบบทดสอบ ทั้งนี้การดำเนินงานของนักจิตวิทยาทั้งหมดจะต้องวางอยู่บนหลักของกฎหมาย ประเด็นที่ทำหายที่สำคัญคือการประยุกต์แนวทางต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมและบริบทความเป็นไทย

### ข้อกำหนดที่สำคัญที่เกี่ยวข้องของไทย

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ผู้เขียนขอยกตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญที่เกี่ยวข้องบางประการพอสังเขป หากสนใจสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติได้ ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่

#### หมวด 1 ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

มาตรา 7 ผู้ใดเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยเฉพาะ และมาตรการนั้นมิได้มีไว้สำหรับตน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 8 ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใดโดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการส่งในระบบคอมพิวเตอร์ และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นมีไว้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อให้บุคคลทั่วไปใช้ประโยชน์ได้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 9 ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นโดยมิชอบ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 11 ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นโดยปกปิดหรือปลอมแปลงแหล่งที่มาของการส่งข้อมูลดังกล่าว อันเป็นการรบกวนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นโดยปกติสุข ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

ผู้ใดส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคคลอื่นอันมีลักษณะเป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสามารถบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองแสนบาท

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดลักษณะและวิธีการส่ง รวมทั้งลักษณะและปริมาณของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้รับ และลักษณะอันเป็นการบอกเลิกหรือแจ้งความประสงค์เพื่อปฏิเสธการตอบรับได้โดยง่าย

มาตรา 14 ผู้ใดกระทำความผิดที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



(1) โดยทุจริต หรือโดยหลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่ การกระทำผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา

(2) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือโครงสร้างพื้นฐานอันเป็นประโยชน์สาธารณะของประเทศ หรือก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่ประชาชน

(3) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ อันเป็นความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรหรือความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญา

(4) นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ใด ๆ ที่มีลักษณะอันลามก และข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้

(5) เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์โดยรู้อยู่แล้วว่าเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ตาม (1) (2) (3) หรือ (4)

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่ง (1) มิได้กระทำต่อประชาชน แต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผู้กระทำ ผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้เป็นความผิดอันยอมความได้

มาตรา 15 ผู้ให้บริการผู้ใดให้ความร่วมมือ ยินยอม หรือรู้เห็นเป็นใจให้มีการกระทำความผิดตามมาตรา 14 ในระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความควบคุมของตน ต้องระวางโทษเช่นเดียวกับผู้กระทำความผิดตามมาตรา 14

ให้รัฐมนตรีออกประกาศกำหนดขั้นตอนการแจ้งเตือน การระงับการทำให้แพร่หลายของข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการนำข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้นออกจากระบบคอมพิวเตอร์ ถ้าผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าตนได้ปฏิบัติตามประกาศของรัฐมนตรีที่ออกตามวรรคสอง ผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ

แนวทางการดำเนินทางตามกฎหมายมักจะเกี่ยวข้องกับประเด็นทับซ้อนของผลประโยชน์ที่นักจิตวิทยาจะได้รับ เช่น การบิดเบือนข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ด้านการให้บริการ การโฆษณาชวนเชื่อต่าง ๆ การเข้าถึงข้อมูลที่บันทึกไว้หรือใช้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเอง เช่น การใช้ประโยชน์ข้อมูลผู้รับบริการ และส่งเมลล์เพื่อเชิญชวนมารักษา อย่างไรก็ตามมีข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอีกมากมายที่นักจิตวิทยาจำเป็นต้องควรรู้ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นกฎหมายควบคุมการดำเนินงานด้านวิชาชีพ

## ประโยชน์และความท้าทายของการให้บริการ

Robinson (2009, p.3) ได้นำเสนอประโยชน์และความท้าทายของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านสื่อเทคโนโลยี ซึ่งผู้เขียนนำเสนอเป็นตาราง ดังนี้

### ตาราง แสดงประโยชน์และความท้าทายของการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านสื่อเทคโนโลยี

ประโยชน์	ความท้าทาย
1. สะดวกต่อการเข้าถึงบริการทางสุขภาพจิตในกลุ่มต่าง ๆ ได้	1. มีประเด็นเทคนิคบางอย่างที่ต้องให้ความสนใจ เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยี ทั้งในผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. เข้าถึงได้ทันทีทันใด โต้ตอบสื่อสารเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	2. มีอุปสรรคด้านอวัจนภาษา ทำให้อาจเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือลดความเข้าใจบางเรื่องในผู้รับบริการลง
3. สะดวกสบายต่อผู้รับบริการ ในเรื่องความยืดหยุ่นของเวลาและสถานที่ และการเดินทาง	3. มีข้อจำกัดบางประการเกี่ยวกับการเทคนิคหรือกิจกรรมทางจิตวิทยาการปรึกษา
4. มีความเป็นส่วนตัวสำหรับผู้บริการที่ไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน	4. ความเสี่ยงของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงความขัดข้องของระบบสัญญาณ
5. ผู้รับบริการได้ทบทวน ระบายอย่างอิสระ ฝึกการสื่อสารโต้ตอบกับตนเอง (Self-Reflection)	5. ประเด็นด้านจริยธรรม ข้อกฎหมาย รวมถึงความเชื่อมั่น การรักษาความลับ และความเป็นส่วนตัว
6. เข้าถึงผู้รับบริการในกลุ่มเด็กและวัยรุ่นได้มากขึ้น	6. ยังขาดหลักสูตรการฝึกฝนที่เพียงพอ รวมถึงมีประเด็นข้อถกเถียงถึงผลของการให้บริการ

ที่มา: Robinson, E. (2009). Online counselling, therapy and dispute resolution. Australia: Australian Institute of Family Studies, p.3

สำหรับผู้เขียนมองว่าการให้บริการปรึกษาทางออนไลน์เป็นประโยชน์ที่จะนำมาใช้ในบริบทของสังคมไทย โดยทำให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจเขามารับบริการมากขึ้นกว่าการไปรับบริการที่โรงพยาบาลสะดวก และเข้าถึงได้ง่ายหากมีความต้องการอยากได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการปรับตัวและวิถีชีวิตใหม่ของผู้คนที่สัมพันธ์กับสุขภาพจิตมากขึ้น การให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตออนไลน์จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะเข้ามาเติมเต็มมากกว่าการให้บริการเชิงรับที่ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลนั่นเอง

## สรุป

สิ่งที่สำคัญในการให้บริการไม่ใช่เพียงแต่ทำตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน แต่ต้องเป็นการปฏิบัติที่ดีที่สุดเมื่อให้บริการด้านจิตใจผ่านการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการรวมถึงเคารพหลักความเป็นส่วนตัว ความเชื่อมั่น และความลับ ซึ่งอนาคตยังมีการพัฒนาก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีส่วนช่วยเพิ่มช่องทางการบริการการปรึกษา การเชื่อมต่อการบริการปรึกษาผ่านทางเทคโนโลยีมากขึ้น ลดข้อจำกัดน้อยลง จนให้บริการการปรึกษาผ่านทางเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจนเหมือนกับการให้บริการเป็นเผชิญหน้า จึงควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรฐาน กฎหมาย และข้อกำหนดด้านวิชาชีพต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวไม่ได้เป็นข้อบังคับต่อการตัดสินใจของนักจิตวิทยา แต่หวังว่าจะเป็นกรอบการทำงานในปัจจุบันที่เป็นแนวทางให้นักจิตวิทยาได้ปฏิบัติในหน้าที่งาน

## บรรณานุกรม

- ชนกฤช ลิขิตธรากุล, และคณะ. (2562). ประสิทธิภาพของโปรแกรมให้การปรึกษาทางโทรศัพท์แบบสร้างเสริมแรงจูงใจในผู้มีปัญหาพนัน. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2: 17-30.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560.). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 135 ตอนที่ 10ก (2560, 23 มกราคม): 24-35.
- ภาสกร คุ่มศิริ, และคณะ (2563). การศึกษารายกรณีผู้รับบริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ในภาวะวิกฤตและแนวทางให้การปรึกษา. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย. ปีที่ 28 ฉบับที่ 2: 99-110.

- ภาสกร คุ่มศิริ, และคณะ. (2562). การประเมินผลโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาพหุนัย กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาผู้สื่อข่าวและผู้เรียนในปัญหาพหุนัย สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์. วารสารโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1: 1-13.
- สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์. (2560). มาตรฐานบริการการให้การปรึกษาวัยรุ่นสำหรับบุคลากรสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: บริษัทปิยอนด์พับลิชชิงจำกัด.
- สุววุฒิ วงศ์ทางสวัสดิ์ และอรัญญา ต้อยคัมภีร์. (2560). การส่งเสริมสุขภาวะในนิสิตนักศึกษาปริญญาตรีด้วยการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลแบบออนไลน์. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. 9 (2), 56-72.
- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. *American Psychologist*. 68(9), 791–800.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Technology in Human Services*. 26 (2/4), 109-160.
- Canadian Counseling and Psychotherapy Association. (2019). *Guidelines for Uses of Technology in Counselling and Psychotherapy*. Canada: Canadian Counseling and Psychotherapy Association.
- Dowling, M. & Rickwood, D. (2013). Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. *Journal of Technology in Human Services*. 31. 1-21.
- Kit, P.L., Teo, C.T., Tan, M., & Park, Y. (2017). Singaporean Counsellors' Online Counselling Experiences with Children: An Exploratory Qualitative Study. *Journal of Asia Pacific Counseling*. 7(2), 141-168.
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counselling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance & Counselling*. 37(3), 231-242.
- Robinson, E. (2009). Online counselling, therapy and dispute resolution. Australia: Australian Institute of Family Studies,

- Child and Adolescent Mental Health Rajanagarindra Institute. (2017). **Standards of adolescent counseling services for health staff**. Bangkok: Beyond Publishing Co.,Ltd.
- Computer-related Crime Act (No. 2) B.E. 2560 (2017). (2017, 23 January). Government Gazette. Vol. 134 Part 10 Kor, pp. 24-35.
- Koomsiri, P., Jankaew, S., Kongpon, T., Sengsa, A., & Kamkaew, T. (2020). **A case study of determinants of using Mental Health Helpline 1323 in crisis and effective practice of the counselor**. Journal of Mental Health of Thailand. 28(2), 99-110.
- Koomsiri, P., Kamkaew, T., Rattanatri, N., Suksampan, N., Srithong, I., Kongpon, T., & et al. (2019). **The Evaluation of Solving Gambling Problem Project: Training and Development Center, Child and Adolescent Mental Health Rajanagarindra Institute**. Thammasat University Hospital Journal Online. 4 (1), 1-13.
- Likritalakul, T., Koomsiri, P., Dachaphanyawat, S., Sunanthachaikul, C., Srithong, I., & Khanthongdee, A. (2019). **The Effectiveness of Telephone-Based on Motivational Interviewing on People Gambling Problem**. Journal of SomdetChaopraya Institute of Psychiatry. 13(2), 17-30.
- Vongtangwad, S., & Tuicomepee, A. (2017). **Wellness Enhancement in Undergraduatesthrough Chat-Based Individual Online Counseling**. Journal of Behavioral Science for Development. 9 (2), 56-72.