

## บทที่ 2

### วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรรด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ขอคำปรึกษา และเรื่องที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษา กับรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาตัวแปรคัตสรร ด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ขอคำปรึกษา และด้านเรื่องที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษาที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบในการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 การให้คำปรึกษา

1. ความหมายของการให้คำปรึกษา
2. รูปแบบของการให้คำปรึกษา
3. ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา
4. ทักษะในการให้คำปรึกษา
5. คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

#### ตอนที่ 2 การฝึกอบรม

1. ความหมาย
2. นักฝึกอบรม/ความหมาย /บทบาท หน้าที่

#### ตอนที่ 3 ตัวแปรที่สัมพันธ์กับรูปแบบการให้คำปรึกษา

1. สถานภาพส่วนตัวของนักฝึกอบรม
2. สถานภาพส่วนตัวของผู้ขอคำปรึกษา
3. คุณลักษณะของนักฝึกอบรม
4. ชนิดของปัญหาที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษา

#### ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## ตอนที่ 1 การให้คำปรึกษา

### ความหมายของการให้คำปรึกษา

สำหรับความหมายของการให้คำปรึกษานี้ ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

อีริคสัน (Erickson, 1976) ได้ให้คำนิยามว่า "การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการทั้งหลายในการช่วยเหลือบุคคลผู้มีปัญหา ให้บรรลุจุดหมายที่เขาปรารถนาและกระบวนการให้คำปรึกษาย่อมหมายความว่ารวมถึง

1. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้มีปัญหา
2. การปรึกษาหารือกับบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีปัญหา
3. การสัมภาษณ์
4. การให้บุคคลผู้มีปัญหาทำข้อทดสอบ การให้คะแนนข้อทดสอบ และการแปลผล ของการทดสอบนั้น
5. การพยายามหาสาเหตุเพิ่มเติมหรือการพยายามหาแหล่งวิทยาการซึ่งจะส่งตัวผู้มีปัญหาไปรับความช่วยเหลือ
6. การติดตามผลและการประเมินผลของการช่วยเหลือ
7. การเขียนรายงาน หรือ การบันทึกผลของการให้คำปรึกษา

โรเจอร์ (Roger, 1962) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นแนวคิดที่ต้องการให้เกิด ความคิด วิธีการ หรือการกระทำสิ่งใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคม เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

จีน แบร์ (2537) การให้คำปรึกษา คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งดำเนินไปเพื่อการช่วยเหลือ ฝ่ายหนึ่งที่กำลังประสบปัญหา ให้สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในการให้คำปรึกษานี้ บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้ขอคำปรึกษาใช้ศักยภาพและความสามารถของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

Gallessich (1980) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ว่า การให้คำแนะนำ หรือ การขอคำแนะนำ บุคคลที่สามารถเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้นั้น จะต้องมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี โดยผู้ให้คำปรึกษาจะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในฐานะที่เท่าเทียมกันทุกประการ ตามที่ Parker และ Lawson (1978) เรียกว่า Coordinate status ทั้งสองฝ่ายต่างมีความรู้ความสามารถในสาขาของตนเองและนำความรู้และประสบการณ์มาใช้แก้ปัญหาร่วมกัน แต่ผู้ขอคำปรึกษาเป็นเจ้าของปัญหาและผู้ขอผิตชอบในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว ความสัมพันธ์ในการทำงานโดยทั่วไปเหมือนเพื่อนร่วมงาน ไม่มีใครใช้อำนาจหรืออิทธิพลเหนือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

สุพรรณ จันทร์ส่องแสง (2538) กล่าวว่า เป้าหมายในการให้บริการให้การปรึกษาคือ การตอบคำถาม ช่วยให้ผู้ที่ปัญหาได้เข้าถึงแหล่งข้อมูล ความสำเร็จของบริการตอบคำถาม มิได้อยู่ที่ความสามารถให้คำตอบได้ตรงตามความต้องการของผู้ขอคำปรึกษาในขณะนั้นเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้ขอคำปรึกษาในวันข้างหน้า และยังหมายถึงความพยายามในที่จะช่วยเหลือให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถช่วยตนเองได้อีกด้วย

อำพัน ทันสม (2535) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการของการช่วยเหลือ และในกระบวนการนี้จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกฝนมาและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสบายใจเกิดขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความรู้สึกตลอดทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ในวิถีทางที่ดีขึ้นและสามารถวางโครงการในอนาคตของตนได้

คาร์เตอร์ วี กู๊ด(Carter V. Good) "การให้คำปรึกษา คือ การช่วยเหลือบุคคลเป็นการส่วนตัวเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ อันเป็นปัญหาส่วนตัว ปัญหาการศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับอาชีพซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาทางช่วยแก้ปัญหา โดยมากมักจะเป็นความช่วยเหลือของผู้มีความชำนาญเป็นพิเศษ "

วิลลี และ อังครูว์ (1983) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการเรียนรู้ในสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งบุคคลผู้หนึ่งเป็นผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลอีกคนหนึ่งที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี บุคคลที่ได้รับการฝึกฝนมาดีแล้วนี้ จะพยายามใช้เครื่องมือและเทคนิคทุกอย่างที่มีอยู่ เพื่อช่วยเหลือบุคคลผู้แสวงหาความช่วยเหลือนั้น ให้เขาสามารถนำตัวของเขาเองไปสู่ความมั่งคั่งและความเจริญสูงสุดอันเป็นจุดหมายในสังคม"

กาวานอฟ(Gavanaugh, 1982) ได้อธิบายไว้ดังนี้ "การให้คำปรึกษาจะต้องเป็นประสบการณ์อย่างใหม่ ซึ่งช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษามองเห็นตนเองและชีวิตในแง่มุมที่แตกต่างจากเดิม ได้รับการประสบการณ์และแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างจากเดิม และมีพฤติกรรมซึ่งใหม่สำหรับเขา"

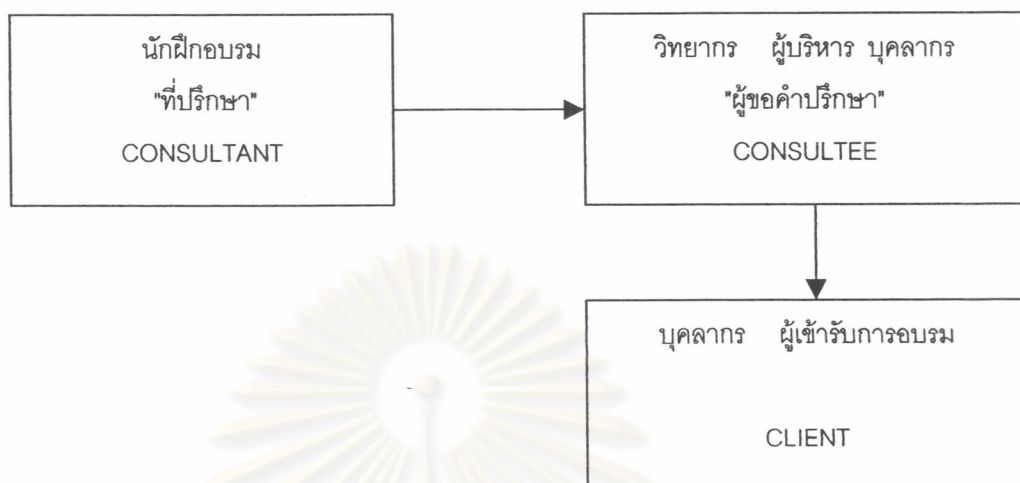
ดังนั้นการให้คำปรึกษาหมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือการให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของให้แก่ผู้ขอคำปรึกษา โดยผู้ขอคำปรึกษาเป็นผู้นำสิ่งที่คิดว่าเป็นปัญหา มาขอคำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษามีขั้นตอนและกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบและประเมินผลได้ในทุกขั้นตอน

#### รูปแบบการให้คำปรึกษา

นักฝึกอบรมที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาจะทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ แก้ปัญหาในด้านฝึกอบรม ด้านการประเมินการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อ



ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาได้อันจะมีผลต่อไปยังบุคคลที่สามเสมอ แสดงด้วยแผนภาพเพื่อให้เข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงาน ดังนี้



ที่มา : อรรถีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. บุคลากรเทคโนโลยีการศึกษากับการเป็น "ที่ปรึกษา" หน้า 83-89, 2533.

Davies (1975) และ Rutt (1984) ได้ศึกษาลักษณะการทำงานของผู้ให้คำปรึกษาและของผู้ขอคำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาในการทำงานด้านใดก็ตาม พบว่าการทำงานของบุคคลทั้ง 2 มีรูปแบบต่าง ๆ กัน ดังที่ อรรถีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2532) ได้นำเสนอ 3 รูปแบบที่สำคัญและพบอยู่เสมอ คือ

1. The Product Model เป็นรูปแบบการทำงานที่ธรรมดาที่สุด สามารถพบเห็นได้ทั่วไป Product หมายถึงผลผลิตที่มักจะมีอยู่ในรูปของสื่อหรือชิ้นงานต่าง ๆ (Davies, 1975) ผู้ขอคำปรึกษาจะเปรียบเสมือน ผู้ซื้อ ที่ต้องการสินค้า ซึ่งอาจจะเป็นสื่อ หรือข้อมูลต่าง ๆ ตามความต้องการของตนเองจากผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเปรียบได้กับผู้ขาย ซึ่งผู้ซื้อคาดหวังว่าผู้ขายจะทำตามคำสั่งของตนโดยไม่มีข้อโต้แย้งหรือมีการและเปลี่ยนความคิดเห็นใด ๆ ความสัมพันธ์ของบุคลากรทั้ง 2 ฝ่ายจึงมีน้อยมาก และไม่อาจเป็นเครื่องประกันได้ว่า ผู้ขอคำปรึกษาจะนำสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษาทำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. The Prescription Model รูปแบบนี้เทียบได้กับการทำงานของแพทย์กับคนป่วย ผู้ขอคำปรึกษาจะรู้เพียงแต่ว่า ตนเองมีปัญหาแต่ไม่ทราบสาเหตุของปัญหาและวิธีแก้ปัญหานั้น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจะทำหน้าที่วิเคราะห์ที่มาของปัญหา และบอกวิธีแก้ไขให้แก่ผู้ขอคำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษามีหน้าที่นำวิธีการนั้นกลับไปแก้ปัญหาด้วยตนเอง หากไม่หายดีก็อาจกลับมาปรึกษา



แพทย์อีกครั้งหนึ่ง คุณค่าของการทำงานตามรูปแบบนี้ ผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยแก้ปัญหาเฉพาะเรื่อง และเมื่อผู้ขอคำปรึกษาประสบปัญหาทำนองเดียวกันนี้ก็จะสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ การทำงานรูปแบบนี้จะได้ดีถ้าผู้ขอคำปรึกษาสามารถบอกอาการหรือข้อสังเกตต่าง ๆ ได้ถูกต้องแน่นอน และต้องเต็มใจเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งหมด และต้องยอมรับว่าและปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ให้ปรึกษาทุกอย่าง ผลผลิตของการทำงานคือ คำแนะนำ หรือข้อมูลในการนำไปปฏิบัติ(Schein 1978 และ Klein 1977)

3. The Collaboration Model การทำงานในรูปแบบนี้ เป็นการทำงานร่วมกันของผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาดังแต่ต้นจนจบ ทุกขั้นตอนในการทำงานจะมีการตกลงใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาตลอด เห็นชอบร่วมกัน Rutt (1984) เรียกว่ามี mutual satisfaction ผู้ขอคำปรึกษาจะยังคงเป็นผู้นำปัญหา หรือสิ่งที่คิดว่าเป็นปัญหามาปรึกษา บุคลากรทางเทคโนโลยีการศึกษาจะร่วมพิจารณาว่าสิ่งที่คิดว่าเป็นปัญหานั้นแท้ที่จริงแล้วคือ ปัญหาหรือไม่ ถ้าพบว่าใช้ก็จะช่วยกันคิดวิธีแก้ปัญหา ช่วยกันลงมือแก้ปัญหาตลอดจนติดตามผลการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกันนี้ ทั้ง 2 ฝ่ายจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาของตนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผลผลิตที่ได้จากการทำงานในรูปแบบนี้คือ ความรู้ ความเข้าใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่อผู้ขอคำปรึกษาพบปัญหาทำนองเดียวกันนี้ก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

รูปแบบการให้คำปรึกษาทั้งสามรูปแบบนี้ มีความแตกต่างในทางปฏิบัติและผลลัพธ์ที่ได้ การให้คำปรึกษาแต่ละรูปแบบจะออกมาแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง

ในการให้คำปรึกษานั้นนอกจากรูปแบบซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการให้คำปรึกษาแล้ว ยังมีขั้นตอนในการให้คำปรึกษา ซึ่งไม่ว่าจะใช้รูปแบบใดในการให้คำปรึกษา ก็จะต้องมีขั้นตอนเหล่านี้อยู่เสมอ

#### กระบวนการและขั้นตอนการให้คำปรึกษา

กระบวนการและขั้นตอนการให้คำปรึกษานี้ มีผู้เชี่ยวชาญอธิบายในรูปแบบและรายละเอียดที่ต่างกันไปบ้าง แต่โดยสรวะแล้วสอดคล้องกัน ดังนี้

มีผู้กำหนดขั้นตอนการให้คำปรึกษาที่ต่างกันไป เช่น Gallessich (1980) ได้ศึกษาขั้นตอนในการให้คำปรึกษา 10 ขั้นตอนได้แก่

1. ความต้องการในหน่วยงาน คนในหน่วยงาน (Preliminary Exploration)
2. เจรจาติดต่อก่อนการทำสัญญาว่าจะให้ไปให้คำปรึกษาในหน่วยงานหรือไม่ (Negotiation Contract)

3. เข้าไปในหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษา (Entry)
4. วินิจฉัย (Diagnosis of problems or needs)
5. ตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา (Goal Setting)
6. การค้นหาทางเลือก เทคนิคการเลือก (Exploration of alternatives and selection of one or more intervention strategies)
7. ดำเนินการแก้ปัญหา (Implementation of intervention)
8. ประเมินคุณภาพ / ปริมาณ (Evaluation of output/ outcome)
9. สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กร (Institutionalization of change)
10. ยุติการให้คำปรึกษา (Termination of Consultation)

Kurpius (1978) ได้เสนอแนะขั้นตอนของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาดังนี้คือ

1. ขั้นเริ่มการเป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยผู้ขอคำปรึกษาเข้ามาปรึกษาหารือกับผู้ให้คำปรึกษา
2. ขั้นเก็บข้อมูล คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวปัญหา
3. ขั้นวิเคราะห์ปัญหา เพื่อพิจารณาว่าปัญหานั้นโยงเข้ากับเรื่องใดบ้าง
4. ขั้นหาวิธีแก้ปัญหา
5. ขั้นนำวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ไปใช้
6. ขั้นยุติกระบวนการ หลังจากได้ติดตามผลแล้ว พบว่า สามารถแก้ปัญหานั้นลงแล้ว

Davies (1975) ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษามี

3 ขั้นตอนได้แก่

1. การเริ่มการให้คำปรึกษา
2. ดำเนินการแก้ปัญหา
3. การยุติการให้คำปรึกษา

อรรถวิทย์ ฤ ตะกั่วทุ่ง (1986) ได้วิจัยโดยใช้ขั้นตอนการให้คำปรึกษา 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. กำหนดหรือ ระบุปัญหา (Problem Identification) เป็นการระบุประเด็นที่ต้องการขอความช่วยเหลือ เป็นขั้นที่สำคัญในการค้นหาให้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะ ความชำนาญในการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก สามารถเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้มารับคำปรึกษาได้ บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้ขอคำปรึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น และช่วยสะท้อนสิ่งที่เป็นปัญหา และอธิบายให้ผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น

2. กำหนดแนวทางแก้ปัญหา (Solution Assessment) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษากำหนดหรือตั้งเป้าหมาย การตั้งเป้าหมายมีความสำคัญ เพราะจะทำให้เห็นผลที่ต้องการอย่างชัดเจน รู้แน่ชัดว่าต้องการอะไร มีผู้มารับคำปรึกษาจำนวนมากไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการอะไร รู้แต่เพียงว่า ไม่ต้องการอะไร แต่เมื่อให้นึกถึงสิ่งที่ต้องการก็ไม่แน่ใจ ดังนั้น ความสามารถรู้ถึงความต้องการที่ชัดเจนจะทำให้สามารถวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเป็นขั้นตอนได้ ผู้ให้คำปรึกษา ต้องมีทักษะในการทำให้เกิดการตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม ผู้ขอคำปรึกษาจะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ กำหนดทางเลือกและกลวิธีต่าง ๆ และตัดสินใจบทบาทของผู้ให้การปรึกษาก็คือ ให้โอกาสผู้ขอคำปรึกษาเพื่อพิจารณาข้อดีและข้อเสียของแต่ละวิธีและเรียนรู้ที่จะเลือกตัดสินใจ โดยผู้ให้การปรึกษาอาจจะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในการให้คำปรึกษา แต่จะต้องมีความมั่นใจว่าการตัดสินใจและการเลือกวิธีการต่าง ๆ นั้นเป็นทางเลือกของผู้ขอคำปรึกษาเอง

3. ดำเนินการแก้ปัญหา (Implementation) การวางแผนและวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในปัจจุบันวิธีการช่วยเหลือผู้ขอคำปรึกษามีหลายทฤษฎี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับจะยึดหลักของทฤษฎีใดเป็นหลักในการให้คำปรึกษา การปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษามีหลักในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน

4. การประเมินการแก้ปัญหา (Evaluation) เมื่อการช่วยเหลือของผู้ให้คำปรึกษาที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในการให้คำปรึกษาแต่ละราย ผู้ให้คำปรึกษาจะได้เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการให้คำปรึกษา การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้กระบวนการช่วยเหลือดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพหรือมีการชะงัก การได้ทบทวน ประมวลสิ่งที่ได้กระทำไปทั้งในส่วนที่ดีและติดขัดนั้นก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถในการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพต่อไป

5. ยุติการให้คำปรึกษา (Termination) ขั้นตอนสุดท้ายของการให้คำปรึกษาซึ่งมีวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องปฏิบัติเมื่อใกล้จะบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเตรียมตัวผู้มารับคำปรึกษาให้รู้ล่วงหน้าว่า ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาได้ล่วงหน้าไปมากแล้ว คงจะใช้เวลาไม่มากนักก็จะเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษาแล้ว การที่ต้องให้ผู้รับคำปรึกษาเตรียมตัวเตรียมใจ เพราะในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้คำปรึกษา เมื่อต้องยุติก็จะทำให้เกิดความรู้สึกขาดหาย การทราบล่วงหน้าก็จะทำให้มีการปรับใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด การนัดพบที่ค่อย ๆ ห่างออกไปก็เป็นการสร้างความพร้อมให้กับผู้รับคำปรึกษาอีกทางหนึ่ง การยุติก่อนที่การให้คำปรึกษาจะบรรลุผล บางครั้งผู้ให้คำปรึกษา





6. สิ่งเกิดขึ้นที่ผู้ขอคำปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเล่า
7. ยอมรับผู้ขอคำปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไข
8. ถามคำถามที่เชื่อให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถเล่าเรื่องของตนเอง

## ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา

การที่คนเราจะแก้ปัญหามาของตนเองได้ ต้องเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหาอย่างชัดเจน บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาคือช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหา โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องปฏิบัติตนเหมือนเป็นผู้ร่วมการเดินทางของผู้ขอคำปรึกษาในระยะหนึ่ง เพื่อช่วยให้เขาสามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมาและความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจสิ่งที่เป็นเหตุหรือเป็นผล บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหามานานาชนิดของผู้ขอคำปรึกษา หรือวิเคราะห์สติปัญญา บุคลิก และนิสัยของเขา ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรรับให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทน จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกสามารถรับรู้ได้ในระดับที่ลึกโดยการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ บางครั้งผู้ขอคำปรึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหา หรืออาจจะสับสนเนื่องจากเขาอยู่ใกล้กับสิ่งที่เป็นปัญหามากเกินไป จึงจะต้องมีบุคคลที่สามารถไว้วางใจ ช่วยสะท้อนความรู้สึกของเขา และอธิบายให้เขาเข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษาควรคำนึงถึงดังนี้

การระบาย ถึงสิ่งที่เป็นปัญหา ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้น เขามีความต้องการลึกๆ ที่ จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้เขาวิตกกังวล ยิ่งให้โอกาสเขาได้พูดในระหว่างการปรึกษา เขาก็จะยิ่งรู้สึก ดีขึ้น เขาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจของเขา การให้โอกาสผู้ขอคำปรึกษาเล่า ถึงปัญหาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเรามีบางสิ่งบางอย่างอยู่ในใจ แต่ถ้าได้มี โอกาสพูดคุยกับผู้อื่นก็จะได้เห็นแง่มุมต่าง ๆ อย่างชัดเจน การเล่านั้นจะช่วยให้เกิดความตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เราไม่สามารถเข้าใจได้จากความคิดวิเคราะห์โดยลำพังการเล่าเรื่องของตนเองจะ ช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้ที่มาขอคำปรึกษาอาจจะโทษผู้อื่นที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นในชีวิต ของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหาผู้อื่นมากกว่าจะเข้าใจตนเองเป็นสาเหตุของปัญหา นั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้เขาได้ผ่านความคิดเช่นนี้มาจนกระทั่งสุดท้ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้น แท้จริง

ในขั้นตอนนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรปฏิบัติดังนี้

1. รับฟังและอดทน
2. ยอมรับและไม่ตัดสิน

3. ตั้งคำถามที่เหมาะสมและเลือกใช้ในเวลาอันสมควร
4. เน้นที่ความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษา
5. วางตนเป็นกลาง พยายามมองสภาพความเป็นจริง

### ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจปัญหา

ในระหว่างผู้ขอคำปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง เขาจะค่อย ๆ เข้าใจสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองมีความต้องการแบบไหน สามารถยอมรับในสิ่งที่ตนเองต้องขอผิชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหา และเข้าใจว่าการแก้ปัญหาที่ขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

โดยปกติแล้วการเข้าใจถึงปัญหาของตนเองนั้นไม่ใช่เรื่องที่จะเกิดขึ้นโดยทันที แต่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยระยะเวลา มักจะเริ่มต้นในขั้นที่ 2 ของกระบวนการให้คำปรึกษา และพัฒนาขึ้นจนกระทั่งเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่เป็นปัญหา แม้ว่าในบางครั้งอาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจขึ้นมาเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นในใจ แต่โดยทั่วไปแล้วก็มักจะเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับ ในบางกรณีก็อาจต้องมีการปรึกษาหลาย ๆ ครั้งจึงจะเกิดความเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างเต็มที่ และก็มีหลายกรณีที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการปรึกษา

การสรุปสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษาได้เข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจเขาเป็นการส่งเสริมและช่วยให้เขาสามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผนแก้ปัญหา และการสรุปความเข้าใจในปัญหาทั้งยังเป็น การแสดงการร่วมขอรู้อและเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาที่ได้ผล

#### บทบาทของผู้ให้คำปรึกษามีดังนี้

1. สรุปสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษาได้เล่าและได้เข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหา
2. ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้เข้าใจว่า การแก้ปัญหาที่ขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง
3. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ
4. ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมและเป็นไปได้

### ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ไขปัญหา

ในขั้นตอนนี้ ผู้ขอคำปรึกษาจะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ กำหนดทางเลือกและกลวิธีต่าง ๆ และเรียนรู้ที่จะเลือกตัดสินใจ บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาก็คือ ให้โอกาสผู้ขอคำปรึกษาเพื่อพิจารณาข้อดีและข้อเสียของแต่ละวิธีการและเลือก (กำหนด) วิธีการที่



จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยผู้ให้คำปรึกษาอาจจะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ แต่จะต้องมีความมั่นใจว่าการตัดสินใจและการเลือกวิธีการต่าง ๆ นั้นเป็นทางเลือกของผู้ขอคำปรึกษาเองในขั้นตอนนี้มีประเด็นที่ควรคำนึงถึงต่อไปนี้

หาทางเลือกไว้หลาย ๆ ทาง บ่อยครั้งที่ให้ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะเสนอทางเลือกที่ผู้ขอคำปรึกษาอาจนึกไม่ถึง เพราะในการแก้ปัญหาอาจมีวิธีการมากมายเกินกว่าที่ผู้ขอคำปรึกษาจะขอได้ทั้งหมด

พิจารณาเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของทางเลือก การพิจารณาข้อดีและข้อเสียของทางเลือกต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก และใช้เวลาพอสมควร ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้เริ่มคิดและพิจารณาดูว่า เขามีปฏิกิริยาต่อทางเลือกต่าง ๆ อย่างไรบ้าง ผู้ขอคำปรึกษาบางคนอาจคิดเองได้ แต่บางคนอาจต้องการความช่วยเหลือให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

การคัดเลือกวิธีแก้ปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องระมัดระวังที่จะไม่ทำให้ผู้ขอคำปรึกษาด่วนตัดสินใจทั้งทางเลือกใดไป แต่ถ้าทางเลือกใดที่พิจารณาแล้วไม่เหมาะสมก็ควรตัดออกไปโดยไม่ต้องเสียเวลา โดยทั่วไปแล้วถ้าทางเลือกมีน้อยก็อาจทำให้คำพิจารณาและการเลือกเป็นไปได้ง่ายขึ้น

การตัดสินใจในระหว่างที่ผู้ให้คำปรึกษาขอคำปรึกษาฟังและสังเกตพฤติกรรมของผู้ขอคำปรึกษาคงจะให้เห็นบางสิ่งบางอย่างที่ช่วยให้รู้ว่าวิธีการหรือทางเลือกที่เหมาะสมกับผู้ขอคำปรึกษาอาศัยการสังเกตเหล่านี้และความเข้าใจในปัญหาของผู้ขอคำปรึกษาคงสามารถช่วยให้มีการตัดสินใจที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้น ๆ แต่ควรคำนึงอยู่เสมอว่า การตัดสินใจควรเป็นเรื่องของผู้ขอคำปรึกษา ไม่ใช่ผู้ให้คำปรึกษา และไม่ควรรีบร้อนให้มีการตัดสินใจ

#### ขั้นตอนที่ 5 การยุติการปรึกษา

ในการให้คำปรึกษาซึ่งอาจเป็นการปรึกษาเพียงครั้งเดียวหรือการปรึกษาหลาย ๆ ครั้งอย่างต่อเนื่อง และผู้ขอคำปรึกษาสามารถค้นหาวิธีการแก้ปัญหาและพัฒนาความมั่นใจที่จะเลือกวิธีที่ดีที่สุดและตัดสินใจปฏิบัติ ปัญหาของผู้ขอคำปรึกษาก็คลี่คลาย และมักจะมองเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น ถึงจุดที่ผู้ขอคำปรึกษามีความตั้งใจที่จะลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจยุติการปรึกษาแต่ละครั้ง หรือในครั้งสุดท้าย

โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ให้สัญญาให้ผู้ขอคำปรึกษาว่าใกล้หมดเวลาของการปรึกษาแล้ว
2. ให้ผู้ขอคำปรึกษาทบทวนการตัดสินใจของเขาเอง และสรุปสิ่งที่ได้เข้าใจในระหว่าง

การปรึกษา ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมแรงให้ผู้ขอคำปรึกษาขอไปปฏิบัติต่อไป บางครั้งผู้ให้คำปรึกษาอาจช่วยเหลือรูปให้ ทักษะที่ใช้คือทักษะการทวนซ้ำและการสรุป

3. ส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง ไม่ว่าผู้ขอคำปรึกษาจะสามารถแก้ไขปัญหาได้เรียบร้อยหรือไม่ก็ตาม

4. ครั้งอาจจะใช้เวลาไปหลายชั่วโมง หรือการปรึกษายังไม่ถึงจุดที่จะตัดสินใจแต่ถึงเวลาที่ต้องยุติการปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้คำยุติการปรึกษาเป็นไปด้วยความสบายใจทั้งสองฝ่าย และช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษามีความรู้สึกดีขึ้น การชมเชยผู้ขอคำปรึกษาเมื่อเขาพยายามสำรวจตนเองและทำความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา จะทำให้เขารู้สึกดี ๆ กับตนเอง ทักษะที่ใช้คือการให้กำลังใจและการมองโลกในแง่ดี

5. การนัดหมายครั้งต่อไป ผู้ให้คำปรึกษาควรให้โอกาสกับผู้ขอคำปรึกษาเลือกว่าจะมาพบครั้งต่อไปหรือไม่ บางครั้งการพูดคุยกันเพียงครั้งเดียวก็แก้ปัญหาได้ บางครั้งอาจจะต้องมีการนัดต่อ ในกรณีนี้จะต้องมีการตกลงกันอย่างชัดเจนถึงวันเวลาที่พบ ในกรณีที่ผู้ขอคำปรึกษาไม่ต้องการพบผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้เขารู้ว่ายินดีเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือถ้าต้องการขอปรึกษาอีก

### กระบวนการยุติการให้คำปรึกษา

การยุติการให้คำปรึกษา ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการให้คำปรึกษาตามแนวตะวันตก ซึ่งมีวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

การเตรียมผู้ขอคำปรึกษาในการยุติการปรึกษา เมื่อใกล้จะบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเตรียมตัวผู้มารับคำปรึกษาให้รู้ล่วงหน้าว่า ผู้ขอคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาได้ล่วงหน้าไปมากแล้ว คงจะใช้เวลาไม่มากนักก็จะเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษาแล้ว การที่ต้องให้ผู้ขอคำปรึกษาเตรียมตัวเตรียมใจ เพราะในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษาจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้คำปรึกษา เมื่อต้องยุติก็จะทำให้เกิดความรู้สึกขาดหาย เป็นวิกฤตอย่างหนึ่งของผู้ขอคำปรึกษา การทราบล่วงหน้าก็จะทำให้มีการปรับใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด การนัดพบที่ค่อย ๆ ห่างออกไปก็เป็นการสร้างความพร้อมให้กับผู้ขอคำปรึกษาอีกทางหนึ่ง การยุติก่อนที่การให้คำปรึกษาจะบรรลุผล บางครั้งผู้ให้คำปรึกษาอาจจะยุติก่อนเวลาอันสมควรและส่งต่อให้กับผู้ที่มีความสามารถเหมาะสมกว่าให้การปรึกษาต่อไป เหตุผลที่เกิดการยุติและส่งต่อนั้น มี 3 ประการ คือ

1. ผู้ให้คำปรึกษารู้สึกว่า ความสัมพันธ์ที่มีกับผู้มาปรึกษาไม่เป็นไปอย่างราบรื่น



2. ผู้ให้คำปรึกษาล้มเหลวในการเข้าใจถึงปัญหาของผู้มาปรึกษา
3. ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจปัญหาได้ดี แต่มีอารมณ์ร่วมสูงจนไม่สามารถช่วยเหลือได้

การปิดการให้คำปรึกษา ถ้าหากผู้ให้คำปรึกษาสามารถปฏิบัติตามแผนที่ได้ตกลงร่วมกันและบรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการแล้วก็จะนัดพบกับผู้มารับคำปรึกษา เพื่อทำความเข้าใจถึงผลที่เกิดขึ้นและบอกให้ทราบถึงการเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะสรุปถึงกระบวนการที่เกิดผลสำเร็จนั้นว่า ผู้ขอคำปรึกษาเป็นส่วนสำคัญในการร่วมคิดรับผิดชอบและปฏิบัติด้วยตนเอง และชี้ให้เห็นถึงกระบวนการ ตั้งแต่เริ่มทำความเข้าใจปัญหา การวางเป้าหมาย การวางแผน และอื่น ๆ ซึ่งสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาได้เรียนรู้ในการให้คำปรึกษาสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาอื่น ๆ ได้ โดยอาศัยกระบวนการเดียวกันนี้ อันนี้ก็ถือว่าเป็นการเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษา ทักษะในการให้คำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษานั้นเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน การแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรื่องราวต่าง ๆ จึงต้องอาศัยการสื่อความหมายผ่านสื่อต่าง ๆ อีกด้วยเพื่อการรับส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

การสื่อความหมาย คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนและร่วมกันขอรู้อเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ที่แสดงเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ การสื่อความหมายจึงมีความสำคัญในฐานะที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต รวมทั้งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ ( อรรถจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2543 )

การสื่อความหมาย (Communication) คือ การส่งข่าวสาร ข้อคิดเห็น ข้อเท็จจริง หรืออารมณ์จากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ หรือการตอบสนอง (กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์, 2539)

สรุปได้ว่า การสื่อความหมายเป็นเครื่องมือในการสื่อความนึกคิด ความต้องการ ความเข้าใจต่าง ๆ และเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ในการอยู่ร่วมกัน การรู้จักการสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาก็คือ ความร่วมมือ ความเข้าใจ และความสำเร็จในหน้าที่การงานต่าง ๆ

ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรต่าง ๆ ในหน่วยงาน ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ขอคำปรึกษาอยู่ตลอดเวลา ทักษะในการสื่อความหมาย และการสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานด้านการให้คำปรึกษา

หากจะพิจารณาจากลักษณะการสื่อความหมาย เราอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การติดต่อสื่อสารทางเดียว ( One-way Communication ) หมายถึงการที่ผู้ส่งได้ส่ง



ข่าวสารไปยังผู้ขอเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้ขอไม่มีโอกาสได้ตอบหรือได้ถามข้อสงสัย เช่น การขอข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ การขอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา การขอทราบนโยบายต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษานี้หากเกิดการสื่อสารประเภททางเดียวนี้ จะทำให้คำสื่อสารติดขัด และไม่ได้ขอข้อมูลที่แท้จริงของผู้ขอคำปรึกษา ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่

2. การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง การที่ผู้สื่อสารข่าวสารไปยังผู้ขอแล้วเปิดโอกาสให้ผู้ขอตอบสนองหรือซักถามข้อสงสัยได้ หรือเสนอแนะได้ทันที เช่น การพูดโทรศัพท์ การพูดคุยโต้ตอบกัน

สรุปได้ว่า ในการให้คำปรึกษาในด้านเทคโนโลยีการศึกษานี้หากเกิดการสื่อสารประเภทสองทางแม้ว่าจะใช้เวลามากกว่าในการสื่อสาร ประเภทแรก แต่ผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถซักถามถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของผู้ขอคำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษาก็มีโอกาสที่จะบอกในสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาได้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง และได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

#### หลักการในการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ

ในกระบวนการสื่อความหมายมีสิ่ง que ผู้ให้คำปรึกษาสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความชัดเจนในการสื่อสาร (Fidelity of communication) ในการสื่อความหมายนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีทักษะในการติดต่อ มีทักษะในการพูด การฟัง การตีความ และการแสดงออก จึงจะทำให้เกิดความกระจ่างแก่ผู้ขอคำปรึกษา
2. ทักษะคติ (Attitude) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดี เทียงตรงต่อผู้ขอคำปรึกษา ต่อเนื้อหาสาระ และต่อตนเอง
3. ระดับความรู้ (Knowledge) ผู้ให้คำปรึกษาต้องสื่อสารให้เหมาะกับระดับความรู้ของผู้ฟัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
4. ระบบของสังคมและวัฒนธรรม (Social Culture System) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องศึกษาและเข้าใจถึงระบบสังคม วัฒนธรรม ของผู้ขอคำปรึกษา เพื่อเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการทำงาน
5. การมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อความหมาย (Participation) การเปิดโอกาสให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้พูด ได้เล่า หรือมีโอกาสซักถาม หรือมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนถูกต้องยิ่งขึ้น
6. ความต่อเนื่องของการรับสาร (Continuity) ถ้าผู้ขอคำปรึกษามีโอกาสรับสาร

หรือข้อมูลต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก็จะทำให้ทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจน ไม่สับสน

7. ความสนใจของผู้ขอสาร ( Attention ) ผู้ให้คำปรึกษาควรสังเกตและรู้จักสื่อความหมายในสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษาสนใจและเป็นประโยชน์ต่อผู้ขอคำปรึกษา จะทำให้ผู้ขอคำปรึกษามีความตั้งใจ และใส่ใจที่จะรับรู้มากขึ้น

ในการให้คำปรึกษานั้น นอกจากการสื่อความหมายแล้วทักษะต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การให้คำปรึกษาครั้งหนึ่ง ๆ จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทักษะในการให้คำปรึกษา

ทักษะในการให้คำปรึกษา หมายถึง สิ่ง que ผู้ให้คำปรึกษาตระหนักในความสำคัญและหมั่นฝึกฝนจนชำนาญเพื่อนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ มีการกล่าวถึงทักษะในการสื่อความหมายในการปรึกษาไว้หลายประเด็นดังต่อไปนี้

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง(2543) ได้ให้ความหมายของทักษะที่จำเป็น ในการสื่อความหมายไว้ดังนี้

#### 1. ทักษะในการฟัง ( Listening Skill )

ทักษะในการฟังแบ่งออกเป็น 4 ทักษะ คือ ทักษะในการแสดงความสนใจต่อผู้ขอคำปรึกษา ทักษะในการทำความเข้าใจกับความต้องการให้กระตือรือร้น ทักษะในการทำให้เกิดความกระจ่าง และทักษะในการตรวจสอบความเข้าใจ

1.1 ทักษะในการแสดงความสนใจต่อผู้ขอบริการเป็นการแสดงความสนใจต่อคำพูดและภาษาท่าทางของผู้ขอคำปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นการแสดงความสนใจต่อผู้ขอคำปรึกษาให้ปรากฏว่า กำลังตั้งใจฟังที่เขาพูดอยู่ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ขอบริการพูดต่อไป
2. เป็นการแสดงว่าผู้ให้คำปรึกษาเห็นความสำคัญและให้เกียรติผู้ขอคำปรึกษาว่า สิ่งที่เขาพูดนั้นสำคัญมาก และผู้ให้คำปรึกษากำลังตั้งใจฟังอยู่
3. เป็นการแสดงตัวอย่างของรูปแบบพฤติกรรมที่พึงปรารถนา แสดงให้เห็นทักษะในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ขอคำปรึกษา
4. เป็นการทำให้ผู้ขอบริการฟังความสนใจมาที่ผู้ให้การปรึกษา และแสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยผู้ขอคำปรึกษา

เทคนิคสำคัญที่ใช้ในการค้นหาปัญหาของผู้ขอคำปรึกษา ก็คือ

การฟัง (Listening) เพื่อเป็นการช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาของผู้ขอคำปรึกษาได้อย่าง

ถ่วงแท้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องขอฟังเรื่องราวและร่วมขอรู้อารมณ์ของผู้ขอคำปรึกษาไปในเวลาเดียวกัน

การสอบซัก (Probing) จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อทำให้ปัญหานั้นกระจ่างขึ้นและยังเป็นการค้นหาปัญหาเพิ่มเติมสำหรับการให้คำปรึกษาต่อไปได้อีกด้วย

ในการใช้เทคนิคการสอบซักนั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรใช้คำถามที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Openend) มากกว่าที่จะใช้คำถามแบบปลายปิดหรือคำถามที่ลงท้ายว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” (Yes-No Question)

เมื่อผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาได้รับรู้ถึงปัญหาร่วมกันแล้วต่อไปก็จะเป็นหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาที่จะช่วยผู้ขอคำปรึกษาในการมุ่งเจาะจงลงไป (Focus) ถึงปัญหานั้น การที่จะได้ภาพปัญหาของผู้ขอคำปรึกษาอย่างชัดเจน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไต่ถามประวัติเรื่องราวของผู้ขอคำปรึกษาที่เล่ามา ซึ่งในคำพูดที่สนทนากันนั้นจะประกอบด้วย เรื่องราว เนื้อหาและความรู้สึก

สำหรับเรื่องราว เนื้อหาที่เป็นข้อมูลที่ผู้ขอคำปรึกษาพยายามสื่อให้ทางฝ่ายผู้ให้คำปรึกษาได้ขอรู้นั้น บางครั้ง เรื่องราว เนื้อหา อาจมีความสำคัญน้อยกว่าความรู้สึก ซึ่งสะท้อนมาจากทัศนคติ หรืออารมณ์ของผู้ขอคำปรึกษาและแฝงมากับเรื่องราวที่ผู้ขอคำปรึกษาได้สื่อความหมายออกมา เรื่องนี้นับว่าเป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงตระหนักอยู่เสมอ

ตรวจสอบความเข้าใจในปัญหาให้ตรงกัน

ภายหลังจากที่ผู้ให้คำปรึกษาได้ทราบถึงปัญหาของผู้ขอคำปรึกษา โดยละเอียดชัดเจนแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบความเข้าใจในปัญหานี้อีกครั้งหนึ่งกับผู้ขอคำปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันก่อนที่จะตัดสินใจกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยผู้ให้คำปรึกษาอาจสรุปถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาพร้อมทั้งบอกให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ทราบว่าเท่าที่ได้สรุปถึงปัญหาและสาเหตุไปนั้นถ้าหากมีอะไรที่เข้าใจไม่ตรงกัน ก็ขอให้บอกด้วยเพื่อเป็นการป้องกันการเข้าใจผิดในการแก้ไขปัญหาก็อาจเกิดขึ้นได้

การร่วมกันกำหนดเป้าหมายและตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา  
(Decide Goal and Objective)

ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาจะร่วมมือกันตั้งหรือกำหนดเป้าหมายของการให้ปรึกษาดลจดจนตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา สำหรับวิธีการในการแก้ไขปัญหานั้นควรจะได้ช่วยกันมองหาวิธีการในการแก้ไขปัญหามากมาย วิธี ส่วนวิธีการใดจะเหมาะสมมากน้อยเพียงไร ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ เช่น ค่านิยม ทัศนคติ ความสามารถของผู้ขอคำปรึกษา ลักษณะหรือประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นและการเล่าที่มากเกี่ยวข้องกันพันกับปัญหา ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบก่อนการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา ส่วนวิธีการใดจะเหมาะสม



ต้องนำมาพิจารณาประกอบก่อนการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา ส่วนวิธีการใดจะเหมาะสมแก่ผู้ขอคำปรึกษานั้น เป็นเรื่องที่จะนำมาพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง โปรดระลึกไว้เสมอว่า ถึงแม้ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาคือดีที่สุด และคิดว่าได้ผลที่สุด แต่วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีที่ผู้ขอคำปรึกษาไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ก็จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่ากับวิธีการที่เรียบง่ายและผู้ขอคำปรึกษาสามารถนำไปปฏิบัติได้ดังจะมีประโยชน์มากกว่า ซึ่งแม้จะมีใช่เป็นการขจัดปัญหาให้หมดสิ้นไปแต่ก็จะช่วยให้ทุกขนั้นเบาบางลงกว่าเดิม

การร่วมกันกำหนดเป้าหมายและตัดสินใจเลือกวิธีการในการแก้ไขปัญหาระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษานั้น ขั้นตอนนี้จะดำเนินต่อไปหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. ปัญหาของผู้ขอคำปรึกษา บางครั้งปัญหาของผู้ขอคำปรึกษานั้นเพียงแค่มึคนมานั่งขอฟังก็สบายใจแล้ว เช่นนี้ก็ไม่ต้องมีขั้นตอนต่อไป

2. ปัญหาแรงจูงใจของผู้ขอคำปรึกษา ถ้าในกรณีที่ผู้ขอคำปรึกษายังไม่พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาคือผู้ให้คำปรึกษาก็ควรจะทำการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือทำการส่งผู้ขอคำปรึกษาต่อไปที่อื่น เพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป

ข้อพึงกระทำอยู่เสมอประการหนึ่งสำหรับผู้ให้คำปรึกษา ก็คือการกลับมาสำรวจตนเอง เมื่อผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมแล้วในขั้นนี้ ผู้ให้คำปรึกษาอย่าลืมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ขอคำปรึกษาทั้งอดีตและปัจจุบันอย่างเพียงพอ ผู้ให้คำปรึกษา ควรจะหันมาพิจารณาว่าตนเองมีความสามารถที่จะช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ สิ่งที่ ผู้ให้คำปรึกษาควรนำมาพิจารณาคือ

1. ทักษะ ความสามารถ และทรัพยากรอื่นๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษามีอยู่
2. ความเหมาะสมของสถานที่ และเวลาที่ผู้ให้คำปรึกษามีอยู่
3. จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา
4. ร่วมกันกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา

เมื่อมีการตัดสินใจเลือกวิธีการสำหรับใช้แก้ไขปัญหาคือผู้ขอคำปรึกษาได้แล้ว ในขั้นนี้จะเป็นการร่วมกันกำหนดขั้นตอนโดยละเอียด เพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษานำไปปฏิบัติเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาคือ

การวางแผนในการแก้ไขของผู้ขอคำปรึกษานี้ ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอน เมื่อได้กำหนดขั้นตอนไว้แล้วขั้นต่อไปก็คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้กำหนดนั้น เป้าหมายการเรียนรู้ แผนการ และขั้นตอนเพื่อการบรรลุเป้าหมายอาจแบ่งออกเป็น

1. ตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ระยะสั้น การตั้งเป้าหมายอาจกระทำทีละอย่าง เช่น ฝึกฝนทักษะในการสนทนา หรืออาจกระทำพร้อมๆ กันไปหลายๆ วิธี
2. เมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว ต่อไปก็คือการกำหนดขั้นตอน เช่น ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาได้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ โดยจะฝึกฝนทักษะในการสนทนา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้
  - ก. อ่านหนังสือเกี่ยวกับศิลปะในการสนทนา
  - ข. ฟังเทปบันทึกเสียงว่า เมื่อเวลาที่พบปะผู้คนจะพูดกับเขาอย่างไร
  - ค. การใช้บทบาทสมมติ กับผู้ให้คำปรึกษา
  - ง. การใช้บทบาทสมมติกับเพื่อน

เมื่อได้กำหนดขั้นตอนแล้วก็ให้ผู้ขอคำปรึกษาปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ไปส่วนการวางแผนเกี่ยวกับขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา นั้น อาจแตกต่างกันไปตามทฤษฎีของการให้คำปรึกษาและความถนัดของผู้ให้คำปรึกษา แต่วิธีการโดยทั่วไปที่จะช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษา เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นอาจกระทำได้ 3 วิธีคือ

1. การเลียนแบบ (Modeling) เป็นการง่ายที่จะเรียนรู้เมื่อมีต้นแบบมาให้ลอกเลียน มี การเรียนรู้ก็เป็นจำนวนมากที่กระทำได้โดยการสังเกตจากการกระทำของบุคคลอื่นแล้วนำมากระทำตาม เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับการวางตัวและการทักษะในการเข้าสังคม การฝึกฝนทักษะในการสนทนา ทักษะเหล่านี้สามารถเรียนรู้ได้โดยการเลียนแบบ การเรียนรู้โดยวิธีเลียนแบบอาจใช้การแสดงบทบาทสมมติ หรือการเรียนรู้โดยการสังเกต รูปแบบที่เรียนรู้ อาจมาจากผู้ให้คำปรึกษา หรือจากสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ภาพยนตร์ เทปบันทึกภาพและเสียงก็ได้

2. การได้ทดลองปฏิบัติ ในการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ของผู้ขอคำปรึกษาก็คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่นั้นด้วยตัวของเขาเอง ดังนั้นการทดลองปฏิบัติไม่เพียงแต่จะทำให้คำเรียนรู้นั้นสมบูรณ์ ดังที่ว่า "Practice Makes Perfect" เท่านั้นแต่ยังมีความสำคัญในการเลียนแบบการกระทำใหม่ด้วยการได้ทดลองปฏิบัติ ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์โดยตรงและมีความสำคัญมากต่อการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่

ทั้งวิธีการเลียนแบบ (Modeling) และการได้ทดลองปฏิบัติ (Simulation) นี้ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้ทั้งสองวิธีนี้ไปพร้อมๆ กันได้ในระหว่างการให้คำปรึกษา

3. ประเมินผลจากการปฏิบัติของผู้ขอคำปรึกษา (Evaluate Client Performance) ผู้ให้คำปรึกษาประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ขอคำปรึกษาได้นำเอาขั้นตอนที่ได้ตกลงกันไว้ไปปฏิบัติ ถ้าได้ผลเป็นที่น่าพอใจก็ยุติการให้คำปรึกษาหรือให้คำปรึกษาปัญหาอื่นต่อไป แต่ถ้าผลของการปฏิบัติไม่เป็นที่น่าพอใจ ผู้ให้คำปรึกษาก็สามารถจะย้อนกลับมาเริ่มในขั้นที่ 2 เพื่อช่วยกัน

พิจารณาขั้นตอนในการปฏิบัติ หรือร่วมกันกำหนดแนวทาง และขั้นตอนในการปฏิบัติใหม่ หรือ ย้อนกลับมาเริ่มในขั้นที่ 1 ใหม่อีกครั้งหนึ่งเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมายใหม่ และตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

ก. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของผู้ขอคำปรึกษาว่าเขามีการพัฒนาไปมากน้อยเพียงใด และผลที่ได้นั้นบรรลุตามเป้าหมายของการแก้ไขปัญหาก็ได้กำหนดไว้หรือไม่

ข. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาเอง ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ขอคำปรึกษารายใหม่หรือผู้ขอคำปรึกษารายเดิมต่อไป เพราะการประเมินผลนั้น นอกจากเป็นการตรวจสอบว่า ผู้ให้คำปรึกษาได้ช่วยเหลือผู้ขอคำปรึกษาให้บรรลุเป้าหมายดังที่ได้ตั้งไว้หรือไม่แล้ว ยังไม่การสำรวจว่าผู้ให้คำปรึกษาได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการให้คำปรึกษาที่เสร็จสิ้นไป

เนื่องจากวัตถุประสงค์ประการหนึ่งของการให้คำปรึกษาก็คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทัศนคติ ความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษา ซึ่งการประเมินผลจะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะบอกให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ขอคำปรึกษา

หลักการทั่วไปในการประเมินผล

ก. เก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกผลการปฏิบัติของผู้ขอคำปรึกษาซึ่งเป็นการบันทึกพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ขอคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา ข้อมูลที่จะบันทึกนั้นอาจได้มาจากตัวผู้ขอคำปรึกษาเอง จากผู้ปกครอง ครู หรือผู้ใกล้ชิด

ข. เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงที่ได้บันทึกไว้กับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาว่ามีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากน้อยเพียงใด

ค. เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากการให้คำปรึกษากับเป้าหมายของการแก้ไขปัญหว่าบรรลุเป้าประสงค์ดังที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้หรือไม่

### 3. ยุติการให้คำปรึกษา (Closed Case)

ถ้าได้ผลเป็นที่น่าพอใจ หรือให้คำปรึกษา ในเรื่องอื่นต่อไปถ้าผู้ขอคำปรึกษามีปัญหาอื่น การให้คำปรึกษาจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น สิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้คำปรึกษาคือ ควรจะได้มีการฝึกฝนจนเกิดเป็นทักษะ หมั่นเพียร พยายามดำเนินการให้คำปรึกษาอยู่เสมอ และทุกครั้งเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้บันทึกผลการให้คำปรึกษาที่ได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อหาทางพัฒนาวิธีการและรูปแบบการให้คำปรึกษาต่อไป



ทักษะในการให้คำปรึกษา คือทักษะที่ใช้อยู่ในการสนทนาทั่วไป แต่ได้นำมาใช้ในวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้ ผู้ที่ประสบปัญหาได้เข้าใจในตัวเอง และปัจจัยแวดล้อมและสามารถหาทางออกหรือแก้ปัญหาได้ ก่อนอื่นเราควรพิจารณาภาษาที่เราใช้ติดต่อสนทนากัน ซึ่งมีทั้งภาษา

### ความสำเร็จของการให้การปรึกษา

ความสำเร็จของการให้การปรึกษา อยู่ที่ความสามารถในการนำทักษะต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดมาผสมผสานกลมกลืนกัน ในเวลาและจังหวะที่เหมาะสม (integration of skills) ประกอบกับจิตวิญญาณ และคุณสมบัติที่เพียบพร้อมของผู้ให้การปรึกษา

ความสำเร็จของการให้การปรึกษาอาจประเมินได้ดังนี้คือ

1. ผู้ขอคำปรึกษา สามารถเข้าใจปัญหาและเข้าใจตนเองได้ดีเพียงไร (Self Exploration and Self Understanding)
2. การให้การปรึกษาจบลงด้วยดี มีแนวทางการแก้ไขปัญหที่ผู้ขอคำปรึกษาพอใจ และมีข้อตกลงที่เห็นดีด้วยกันทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้ขอคำปรึกษา (Mutual Agreement)
3. ผู้ขอคำปรึกษา สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความเข้าใจตนเอง และตัวปัญหา (Client Constructive Action)
4. ผู้ขอคำปรึกษา พึงพอใจในผลของการปรึกษา
5. ผู้ขอคำปรึกษา สามารถหลีกเลี่ยง มิให้เกิดปัญหาซ้ำ
6. ผู้ขอคำปรึกษา มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ให้การปรึกษา และยังคงติดต่อกับผู้ให้การปรึกษาเป็นครั้งคราว เช่น พาผู้ประสบปัญหาอื่นๆ มาพบผู้ให้การปรึกษา ฯลฯ

โรเจอร์ ( Rogers ) เน้นที่ปรัชญาและทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษาซึ่งจะแสดงให้เห็น ถึงประสิทธิภาพในการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษามากกว่าเทคนิคที่ใช้ ( Patterson, 1966 )

1. การเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ( Opening the interview ) โดยนึกถึงหลักการของการปฏิบัติตนที่ดีต่อบุคคลอื่นที่มาพบจะเริ่มโดยการถามในลักษณะที่ทำให้ผู้มาพบรู้สึกว่าจะได้รับความอบอุ่นใจและเต็มไปด้วยความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือ
2. การตั้งคำถาม ( Questioning ) มักจะทำในรูปของคำถามเปิด ( Open Question ) โดยมุ่งที่จะช่วยให้มาขอคำปรึกษาเป็นอิสระ รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้เขามาร่วมในการให้คำปรึกษาด้วย วิธีซักถามนี้ย่อมถือว่าคำถามจะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจมากกว่าที่จะส่งเสริมความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษา
3. การสะท้อนความรู้สึก ( Reflection of feeling ) คือ การตีความคำพูดของผู้มารับ

คำปรึกษา โดยเน้นในด้านความรู้สึกของผู้พูดมากกว่าจะเน้นในด้านของเนื้อหาสาระของคำพูด เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจถึงความรู้สึกของตัวเขาอย่างลึกซึ้ง

4. การทำให้เกิดความกระจ่างแจ้ง ( Clarification ) คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษากล่าวถึงสิ่ง ที่คิดว่า ผู้ที่รับคำปรึกษาพยายามที่จะพูดถึงโดยไม่เปลี่ยนเนื้อหาคำพูดของผู้ขอคำปรึกษาใหม่

5. การเงียบและการฟัง ( Silence and Listening ) เป็นทางเปิดโอกาสให้ผู้ขอคำปรึกษา ได้ใคร่ครวญถึงการโต้ตอบหรือการแก้ปัญหา โดยไม่รีบร้อนจนเกินความจำเป็น ผู้ขอคำปรึกษา อาจจะหยุดการสนทนาในบางครั้ง ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรตกใจและหาวิธีทำลายความเงียบด้วยการชวนคุย(คมเพชร ฉัตรศุภกุล, 2539)

นอกจากทักษะในการให้คำปรึกษาดังกล่าวแล้วยังมีกลวิธีในการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทักษะในการให้คำปรึกษา ถ้าผู้ให้คำปรึกษาสามารถประยุกต์ใช้ทั้งสองสิ่งนี้ เข้าด้วยกัน ที่สามารถช่วยให้การให้คำปรึกษาบรรลุถึงเป้าหมายและก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษา ซึ่งมีผลสะท้อนให้กระบวนการของการให้คำปรึกษาเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการทำความเข้าใจในและฝึกฝนกลวิธีดังกล่าวจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาอย่างยิ่ง

กลวิธีหรือเทคนิคที่สำคัญสำหรับผู้ให้คำปรึกษาที่จะนำมาใช้ในระหว่างการให้คำปรึกษา มีดังนี้

#### 1. การเริ่มต้นให้คำปรึกษา (Opening the Interview)

การเริ่มต้นให้คำปรึกษาจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการนำ หรือเริ่มสนทนา (Leading Skill) บรรยายภาคของการเริ่มต้นการให้คำปรึกษาควรมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง ในกระบวนการของการให้คำปรึกษาโดยทั่วไปนั้น ผู้ให้คำปรึกษามักจะรอให้ผู้ขอคำปรึกษาเป็นผู้เริ่มต้นโดยบอกถึงสาเหตุที่มาพบแต่ถ้าผู้ขอคำปรึกษารู้สึกตื่นเต้นหรือลำบากใจในการแสดงออกผู้ให้คำปรึกษาก็จำเป็นต้องพยายามหาทางช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเกิดความสบายใจ

นอกจากนี้ ยังอาจใช้เทคนิคในการนำเข้าสู่การสนทนา ดังนี้

1.1 การนำเข้าสู่การสนทนาโดยตรง (Direct Leading) เป็นการกระตุ้นให้คำสนทนา ดำเนินต่อไป อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ขยายความถึงเรื่องราวที่กำลังสนทนาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.2 การนำสนทนาให้เข้าประเด็น (Focusing) บางครั้งผู้ขอคำปรึกษาอาจเกิด ความสับสน

สนในเรื่องที่กำลังสนทนากัน โดยเฉพาะในตอนต้นของการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ขอคำปรึกษา กลวิธีนี้จะช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ทราบถึงประเด็นที่กำลังคุยกันได้แน่ชัด อันเป็นการช่วยให้ได้มอง ถึงปัญหานั้นอย่างเจาะจง

2. การตั้งคำถาม (Questioning) ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้คำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านต่างๆ เพิ่มเติม เช่น ภูมิหลัง ความสนใจ จุดดี จุดอ่อนของผู้ขอคำปรึกษา เพื่อที่จะช่วยผู้ขอคำปรึกษาได้ มีโอกาสเข้าใจถึงปัญหาและตัวผู้ขอคำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น คำถามที่ดีจะเป็นคำถามที่ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหาตลอดถึงอารมณ์ และความรู้สึกของตนเอง คำถามที่จะนำไปสู่คำตอบว่า “ใช่ – ไม่ใช่” “จริง – ไม่จริง” เป็นคำถามที่จะตัดการสนทนา หรือการบอกเล่าอย่างละเอียดจากปากของผู้ขอคำปรึกษา เช่น “เธอไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ใช่ไหม” แต่ควรจะเปลี่ยนเป็น “ลองเล่าถึงสาเหตุของเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ให้ฟังหน่อยซิ” หรือ “เธอมีความรู้สึกอย่างไรกับเรื่องที่เกิดขึ้นนี้” หรือ “อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดเรื่องนี้” หรือ “อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณรู้สึกเช่นนี้”

3. การซักถาม (Probing) เป็นการป้อนคำถามตรงๆ หลายๆ คำถามติดต่อกันเพื่อดึงเอาคำตอบจากผู้ขอคำปรึกษาออกมา กลวิธีการสอบซักนี้ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรใช้บ่อยนัก เพราะเป็นการรีบเร่ง กระบวนการในการให้คำปรึกษาโดยใช้การสอบซักเพื่อให้ได้คำตอบมาเร็วเกินกว่าที่ผู้ขอคำปรึกษาจะมีความพร้อมที่จะพูดถึงปัญหาของเขา ก็อาจจะทำให้เกิดความล้มเหลวในการให้คำปรึกษาได้ วิธีการสอบซักอาจใช้ได้ผลเมื่อผู้ขอคำปรึกษาพยายามหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงจุดสำคัญของปัญหาอยู่ตลอดเวลาแต่ขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้กลวิธีนี้ควรจะสังเกตถึงความเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษา ไปพร้อมกันด้วยและถ้าหากเกิดการต่อต้านก็ควรจะหยุดใช้ทันที

4. การเงียบ (Silence) การเงียบเป็นกลวิธีหนึ่ง ใช้ภายหลังจากที่ผู้ให้คำปรึกษาป้อนคำถามให้แก่ผู้ขอคำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษากำลังคิดว่าจะตอบปัญหานั้นหรือไม่ หรือจะตอบปัญหานั้นอย่างไรดี การใช้กลวิธีการเงียบเพื่อคอยฟังคำตอบจากผู้ขอคำปรึกษานั้นอาจสร้างความอึดอัดใจแก่ผู้ให้ คำปรึกษาที่เริ่มฝึกหัดเพราะขาดประสบการณ์ เมื่อผู้ขอคำปรึกษาไม่พูด จึงมักจะรีบพูดเสียเอง ซึ่งทำให้ความคิดของผู้ขอคำปรึกษาหยุดชะงักลงเมื่อผู้ขอคำปรึกษานิ่งเงียบ ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงก็เพียงแค่ท่าทีของความสนใจและให้ผู้ขอคำปรึกษาทราบว่าเราตั้งใจฟังเรื่องราวอยู่

5. การทบทวนประโยค (Paraphrasing) หมายถึง การพูดซ้ำประโยคที่ผู้ขอคำปรึกษา



พูดมาแต่ใช้ถ้อยคำน้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการทบทวนประโยคก็เพื่อจะบอกให้ผู้ขอคำปรึกษาทราบว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้ขอคำปรึกษาพูดมา และยังคงติดตามขอฟังเรื่องราวของผู้ขอคำปรึกษาอยู่

ในระหว่างการให้คำปรึกษา บางครั้งผู้ขอคำปรึกษาอาจไม่ปรารถนาที่จะพูดถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นมาตรงๆ แต่จะพูดออกมาในประโยคที่กำกวม ผู้ให้คำปรึกษาอาจหยิบยกเอาความหมายที่แฝงอยู่ออกมาแสดงให้ชัดเจนด้วยการทบทวนประโยคดังกล่าวใหม่ และทำให้เกิดความชัดเจนตามมา

6. การสรุป (Summarizing) ในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษาอาจสนทนากันหลายเรื่องพร้อมๆ กัน และอาจเกิดความสับสน ดังนั้นการใช้ทักษะในการสรุปก็คือ การพยายามรวบรวมสิ่งที่พูดกันไปแล้วนั้นให้เป็นประโยคเดียว โดยครอบคลุมเนื้อเรื่องต่างๆ ที่ได้สนทนาในแต่ละตอนของการสนทนา ในการสรุปจำเป็นต้องอาศัยความจำในเรื่องราวต่างๆ ที่พูดคุยกันมาเป็นอย่างดี สิ่งที่พึงระลึกถึงในการสรุปก็คือ อย่างนำเอาความคิดใหม่เพิ่มเติมเข้ามาในการสรุปแต่ควรเป็นการรวบรวมสิ่งต่างๆ ที่ได้พูดคุยกันมาแล้ว

การสรุปจะช่วยให้คู่สนทนาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนากันได้ชัดเจนยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นการช่วยผู้ขอคำปรึกษาได้สำรวจความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง หรืออาจนำไปสู่การสนทนาในเรื่องอื่นต่อไป

7. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling) เป็นการนำเอาข้อความและคำพูดของผู้ขอคำปรึกษามาตีความหมายและพูดออกมาในเชิงของความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้นโดยผู้ให้คำปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดนั้นใหม่ โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษา มากกว่าทางด้านคำพูดซึ่งจะช่วยผู้ขอคำปรึกษาได้ขรุและเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองแล้วจะช่วยให้คำให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย การสะท้อนความรู้สึกเป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาที่ยึดแนวทางของ Person Centered Theory ใช้เพื่อช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเผชิญกับความรู้สึกของตนเอง และสามารถแสดงความรู้สึกของตนออกมาด้วยวาจา โดยปราศจากความวิตกกังวล

8. การตีความ (Interpreting) ในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษาอาจกล่าวถึงเรื่องราวบางสิ่งที่มีความหมายสืบเนื่องมาจากเรื่องราวที่ได้เคยกล่าวมาแล้ว และในขณะนั้นผู้ให้คำปรึกษาอาจมองเห็นความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเดิม จึงใช้วิธีการตีความเพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษาเห็นความเกี่ยวข้องของปัญหาและยอมรับปัญหานั้น หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การตีความเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้ขอคำปรึกษาได้เข้าใจปัญหาของตนเองในด้านอื่นที่อาจยังไม่ได้มองมาก่อนซึ่งต่างกับการทบทวนประโยค

(Paraphrasing) ในแง่ที่ว่า การตีความหมายนั้น ผู้ให้คำปรึกษาได้เสนอกรอบแนวคิด (Frame of Reference) ใหม่ให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ พิจารณาปัญหาของตนเอง การตีความจะช่วยผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของตนเอง ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

9. การชี้แนะ (Suggesting) เป็นกลวิธีในการเสนอความคิด หรือวิธีการแก้ไขปัญหาแบบอ้อมๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ขอคำปรึกษาคิดแก้ไขปัญหา หรือขอเอาวิธีนั้นไว้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

10. การแสดงความเห็นชอบ (Approval) เป็นกลวิธีหนึ่งที่จะให้กำลังใจแก่ผู้ขอคำปรึกษาที่จะดำเนินวิธีการแก้ไขปัญหาต่อไป ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้คำพูด หรือกิริยาท่าทางที่จะแสดงให้ผู้ขอคำปรึกษาได้รับรู้ว่าผู้ให้คำปรึกษาเห็นชอบด้วยกับวิธีการของผู้ขอคำปรึกษา

11. การให้ความมั่นใจ (Assurance) เมื่อผู้ขอคำปรึกษาแสดงทัศนคติหรือโครงการต่อผู้ให้คำปรึกษามั่นใจว่าทัศนคติหรือโครงการนั้นถูกต้อง และได้ผลดีจริง ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงออกเพื่อเป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้ขอคำปรึกษา

12. การเผชิญหน้า (Confrontation) การเผชิญหน้าเป็นกลวิธีหนึ่งให้ผู้ให้คำปรึกษาจะบอกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อผู้ขอคำปรึกษาอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยผู้ขอคำปรึกษาได้เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น สำหรับผู้ให้คำปรึกษาที่เริ่มฝึกหัด ควรระมัดระวังต่อการใช้กลวิธีการเผชิญหน้า เพราะอาจทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดอารมณ์และระคายเคืองต่อความรู้สึกขึ้นมาซึ่งจะกระเทือนถึงสายสัมพันธ์ (Rapport) อันดีที่เคยมีต่อกันเมื่อแรกเริ่มการให้คำปรึกษา

13. การท้าทาย (Challenge) เป็นกลวิธีอีกชนิดหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้ขอคำปรึกษาต้องใช้ความตั้งใจมากขึ้นในการแก้ปัญหาแต่ในเวลาเดียวกันกลวิธีดังกล่าวก็อาจสร้างความกังวลใจแก่ผู้ขอคำปรึกษาเพิ่มขึ้นได้

14. การไม่ยอมรับ (Rejection) เป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้เมื่อเห็นว่า ผู้ขอคำปรึกษาแสดงความคิดเห็นที่ผิดไปจากความเป็นจริง หรือแสดงออกถึงความคิดที่เพ้อฝันมากเกินไป ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงการไม่ยอมรับเพื่อดึงให้ผู้ขอคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงแนวความคิดใหม่

กลวิธีการไม่ยอมรับนี้ สำหรับผู้ให้คำปรึกษาที่เริ่มฝึกหัด ถ้าจะใช้กลวิธีดังกล่าว ต้องใช้ด้วยความระมัดระวังเพราะอาจทำให้ผู้ขอคำปรึกษาไม่ยอมรับผู้ให้คำปรึกษาได้ เมื่อผู้ขอคำปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้คำปรึกษาไม่ยอมรับเขาก่อน

15. การฟัง (Listening) นับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาทุกคน การฟังเป็นศิลปะ



ที่ต้องอาศัยความอดทนและต้องใช้สมาธิเป็นอย่างมาก เพราะในระหว่างการให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษามีใช่จะขอฟังแต่เพียงเรื่องราวที่ผู้ขอคำปรึกษาเล่าออกมาเท่านั้น แต่จะต้องทำความเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษาในขณะนั้นพร้อมทั้งร่วมขออารมณ์ของผู้ขอคำปรึกษาไปด้วย

ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาขอฟังผู้ขอคำปรึกษาอยู่นั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องแสดงความเอาใจใส่ (Attending) ต่อผู้ขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกได้โดยการสบตา หรือพยักหน้าเล็กน้อย ในขณะที่ขอฟังหรือพูดเสริมขึ้นภายหลังจากที่ผู้ขอคำปรึกษาพูดจบ ลักษณะท่าทางในการนั่งที่โน้มตัวไปข้างหน้าพอสมควรของผู้ขอคำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ขอคำปรึกษาในขณะนั้นอีกด้วย

องค์ประกอบร่วมของกลวิธีการให้คำปรึกษา

ในขณะที่การให้คำปรึกษากำลังดำเนินอยู่ ผู้ให้คำปรึกษาไม่ว่าจะยึดถือทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวทางใดก็ตาม อาทิ ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Freud ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ขอคำปรึกษาของ Rogers หรือแนวทางของกลุ่มพฤติกรรมก็ตาม ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องตระหนักถึงองค์ประกอบร่วมต่างๆ ของกลวิธีการให้คำปรึกษา ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สัมพันธภาพ (Relationship) ความสัมพันธ์เป็นพื้นฐานสำคัญในการวางโครงสร้างของการให้คำปรึกษา ความพยายามที่จะสร้างสัมพันธภาพคือ การแสดงออกถึงความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือผู้ขอคำปรึกษา ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่นเป็นพื้นฐาน (Good Wishes)
- 1.2 มีการยอมรับและให้เกียรติผู้อื่นในฐานะบุคคล (Approval)
- 1.3 มีการยกย่องและแสดงความนิยมชมชื่นในความสามารถของบุคคลอื่น

(Recognition)

1.4 มีความสามารถในการสื่อข้อความ (Communication) กล่าวคือ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รู้จังหวะขั้นตอนว่า เวลาใดควรเป็นผู้พูด เวลาใดควรเป็นผู้ฟัง และในขณะที่เป็นผู้ฟังนั้นสามารถเข้าใจทั้งเรื่องราวและอารมณ์ของคู่สนทนา

1.5 ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นทันที เมื่อมีโอกาสเท่าที่สามารถจะกระทำได้ (Helping Relation) สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษา ซึ่งในกระบวนการให้คำปรึกษาเรียกว่าสายสัมพันธ์ (Rapport) จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรักษาสายสัมพันธ์นี้ ให้คงอยู่ตลอดไปในระหว่างการให้คำปรึกษาอีกด้วย

2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) นับจากผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นฝ่ายมีบทบาทมากไปจนถึง



ผู้ให้คำปรึกษาที่มีบทบาทน้อยหรือค่อนข้างเงียบ จากการให้คำปรึกษาแบบนำทางไปจนถึงแบบไม่นำทาง จากด้านความคิดความอ่านไปจนถึงด้านอารมณ์และพฤติกรรม คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ คือความสามารถที่จะให้คำปรึกษาและสร้างความสัมพันธ์ตามวิธีการที่เหมาะสม กับลักษณะของผู้ขอคำปรึกษาที่แตกต่างกันไปได้ทุกกรณี ทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎีต่างก็แนะนำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้คำปรึกษาไปตามความเหมาะสมไม่ปรากฏว่ามีทฤษฎีใดเลยที่แนะนำผู้ให้คำปรึกษาพยายามหาทางเพื่อทำให้ผู้ขอคำปรึกษาเข้าไปอยู่ในแบบพิมพ์เดียวกันทั้งหมด ทุกทฤษฎีจะพิจารณาด้วยความยืดหยุ่นในการใช้หลักการของทฤษฎีนั้นๆ อย่างมีเหตุผล

3. การสื่อความหมาย หรือ การสื่อสาร (Communication) ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาจะต้องมีการติดต่อสื่อความหมายซึ่งกันและกัน อาจโดยการใช้คำพูด (Verbal Communication) หรือใช้กิริยา ท่าทาง สีหน้า แววตา (Non-Verbal Communication) ก็ได้ ความไวในการที่จะขอรู้อและเข้าใจถึงปัญหา ความไวต่อการขอรู้อถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองและของผู้ขอคำปรึกษาตลอดจนการพิจารณาสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความยุติธรรมพอสมควรจะช่วยให้คำปรึกษาดำเนินไปได้อย่างดี

4. การจูงใจ (Motivation) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎีมีความเห็นตรงกันว่าผู้ขอคำปรึกษาที่ต้องการมาขอคำปรึกษาย่อมจะให้ความร่วมมือและได้ประโยชน์มากกว่าผู้ที่ไม่มีความต้องการ ดังนั้นถ้าเป็นไปได้จึงควรมีการสร้างแรงจูงใจกับผู้ขอคำปรึกษาทุกคน โดยเฉพาะกับผู้ที่ไม่ต้องการขอคำปรึกษา เมื่อผู้ขอคำปรึกษานั้นเกิดปัญหาก็อาจต้องใช้ความพยายามมากเป็นพิเศษ การจูงใจสำหรับการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดตลอดถึงความประพฤติ และนำมาสู่ความสำเร็จในการให้คำปรึกษาต่อไป

5. การยอมรับนับถือ (Respect) การยอมรับนับถือในฐานะบุคคลที่ให้คำปรึกษาให้แก่ผู้ขอคำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรฝึกฝนการยอมรับนับถือผู้อื่นให้องกวมไปพร้อมๆ กับการยอมรับนับถือตนเอง และเกิดความรู้สึกต้องการที่จะรักผู้อื่นเหมือนกับที่รักตนเอง การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะนิยมชมชื่นในตัวผู้ขอคำปรึกษานั้น เขาจะต้องเกิดความรู้สึกนิยมชมชื่นในตนเองก่อนประการสำคัญก็คือ การรู้จักตนเองเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้งถึงจุดเด่นและจุดบกพร่องตลอดถึงการยอมรับตนเองของผู้ให้คำปรึกษาจะก่อให้เกิดทักษะปัญญาและความรู้สึกที่ต้องการจะยอมรับนับถือผู้อื่น

6. การสนับสนุน (Support) การให้คำสนับสนุนแก่ผู้ขอคำปรึกษาไม่ว่าจะโดยการใช้คำพูดลักษณะสีหน้าท่าทาง หรือการกระทำ จะทำให้ผู้ขอคำปรึกษามีความรู้สึกว่าตัวเองหรือเรื่องราวของเขามีความสำคัญและกำลังได้ขอความสนใจ หรือได้ขอคำสนับสนุนจากผู้ให้คำ

ปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเกิดกำลังใจและมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาที่เขากำลังเผชิญอยู่ต่อไป

7. การเรียนรู้ (Learning) แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ปรากฏอยู่ในทฤษฎีการให้คำปรึกษาอยู่แล้ว ผู้ขอคำปรึกษาจะเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง และโลกของเขามากขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยให้เขาเกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหามากยิ่งขึ้น การเรียนรู้จะเกิดขึ้นอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของแต่ละทฤษฎี เช่น บางทฤษฎีจะเชื่อว่าเมื่อไรก็ตามที่ทัศนคติของคนเราเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของบุคคลนั้นย่อมจะเปลี่ยนตาม บางทฤษฎีก็เชื่อว่าเมื่อไรก็ตามที่พฤติกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติดี้ออมจะเปลี่ยนตาม ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับทฤษฎีใดจะเน้นที่จุดไหน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้คำปรึกษาควรถามตนเองว่า “เราต้องการให้ผู้ขอคำปรึกษาเรียนรู้อะไร” หรือ “เราต้องการให้ผู้ขอคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ภายหลังจากการที่การให้คำปรึกษายุติลง” ดังนี้เป็นต้น

8. การนำแนวทาง (Direction) การนำแนวทางแก่ผู้ขอคำปรึกษาเป็นความเข้าใจที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎีการนำแนวทางบางวิธีอาจปรากฏให้เห็นได้ชัดเจน บางวิธีก็เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว บางวิธีก็มีเงื่อนไขอย่างฉลาด บางวิธีก็ใช้สัญญา หรือการพยักหน้า การนำแนวทางไม่ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีใดมักจะต้องปรากฏอยู่เสมอ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้คำปรึกษา

9. การให้รางวัล (Rewards) การที่ผู้ให้คำปรึกษามอบความอบอุ่นเป็นกันเอง ยอมรับนับถือค่าความเข้าใจในเรื่องราวและในตัวผู้ขอคำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นไปโดยกิริยาท่าทางหรือการให้วัตถุสิ่งของก็ตามถือว่าเป็นรางวัลที่ผู้ขอคำปรึกษาได้ขอ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเกิดกำลังใจที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผยอันจะเป็นแนวทางไปสู่การเรียนรู้ในการที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสังคม

10. จุดประสงค์ (Purposes) วัตถุประสงค์สำคัญของการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงระลึกไว้อยู่เสมอก็คือ การร่วมมือกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาเพื่อช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเกิดความเป็นอิสระ รับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมมีความรับผิดชอบต่อตนเอง กล้าที่จะเผชิญกับโลก และพร้อมที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

## ตอนที่ 2 การฝึกอบรม

ได้มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ในแนวคิดต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้



สแตนตัน (Stanton 1960: 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตลอดจนทัศนคติของมนุษย์ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้น

ฟลิปโป (Flippo 1970:268) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึงกระบวนการในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง

กู๊ด (Good,1973) ได้อธิบายความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็น กระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเอน มีทักษะและความรู้ โดยจัดขึ้นภายใต้สภาวะเงื่อนไขบางประการ ในขณะที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลและนโยบายขององค์กร

มาร์ทิส และ แจคสัน (Mathis and Jackson 1979: 213) ได้ให้ความหมายของฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการของการเรียนรู้ที่บุคคลต้องการทักษะ แนวความคิด และความรู้ เพื่อที่จะช่วยให้งานได้ประสพผลสำเร็จบรรลุถึงเป้าหมายคิงสเบอร์รี่ (Kingsbury 1957: 58) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นความพยายามขององค์กรที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานไปในทางที่พัฒนาขึ้น ทั้งทางด้านทักษะ ทัศนคติในการทำงาน พัฒนาความรู้ ความคิด รวมไปถึงการช่วยลดความกังวลใจ ความขงใจ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้หมดไป

Dale S. Beach อ้างถึงใน เสนาะ ตีเขาว์,2525 ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า หมายถึงกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ

ทง ทองเต็ม,2523 ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า คือ กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อโดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ใหม่ ๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานไปในทางที่ดีต้องการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมหมายถึง กรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้ดีขึ้น

สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข(2524) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลว่าเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญให้แก่พนักงานในองค์กร จนสามารถก่อ



ให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติอย่างค่อนข้างถาวร อันจะอำนวยความสะดวกให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์(2525) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงานเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดประโยชน์ต่อเป้าหมายขององค์กร

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง(2543) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมเป็นการคาดหวังว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว จะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที หรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร รวมถึงตลอดไปจนถึงกิจกรรมเพื่อให้บุคคลได้มีโอกาสที่จะเลื่อนระดับไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในสายงานเดียวกันขององค์กรนั้น ๆ

การฝึกอบรมเป็นหน้าที่หนึ่งในการบริหารงานบุคคล และเป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อองค์กร เพราะการบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้คน ใช้งานและบำรุงรักษาคนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้มีจำนวนที่พอเพียงและเหมาะสม (เสนาะ ตีเขาวี. 2534 : 1) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคคลในองค์กรอย่างหนึ่งโดยที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่มทักษะและความชำนาญเพื่อลดความสูญเสีย ตลอดจนจนเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลเพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน และให้มีการทำงานอย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถทำงานในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการขององค์กร (มัลลี เวชชาชีวะ. 2524 : 49 ; ปรีชา ศรีวัลย์. 2527: 7 ; เริงลักษณ์ โจนพันธ์. 2529 : 8 ; พยอม วงสารศรี. 2530 : 195 ; ชาญชัย อาจินสมจร. 2533 :26)

ผิน ปานขาว (2520) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นแนวทางในการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการเปลี่ยนแปลงตัวคนในด้านที่เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรโดยส่วนรวม ซึ่งต้องคำนึงถึง ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ และเทคนิควิธีการต่าง ๆ ของผู้สอน
2. การพัฒนาทักษะเฉพาะอย่าง เพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
3. ความเข้าใจพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่นจะมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4. ทักษะเฉพาะบุคคลที่เอื้ออำนวยต่อความต้องการขององค์กร
5. การสนับสนุนขององค์กรต่อผู้ที่ผ่านการอบรม

นอกจากนี้ บุปผา กฤษณามระ (2529) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลโดยใช้วิธีการฝึกอบรมว่าประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยให้สามารถปรับคนให้เข้ากับงานที่ต้องทำโดยเฉพาะเจาะจง และช่วยให้ปรับตัวเองให้เข้ากันหรือสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรสามารถติดตามความก้าวหน้าทางด้านความคิด หลักวิชาการ เทคโนโลยีและเทคนิคใหม่ ๆ
3. ส่งเสริมให้กำลังใจแก่บุคลากร รวมถึงความพึงพอใจและเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่อนาคตในการทำงานมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้องค์กรสามารถทราบและแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาและความคับข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน
5. ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ เป็นช่องทางการสร้างความเข้าใจร่วมกันในเสริมสร้างองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

มณูญ วงศ์นารี (2517) กล่าวว่า การฝึกอบรมทุกชนิดทุกประเภทที่จัดขึ้นนั้นเพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดการเรียนรู้ และปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวชี้ให้เราทราบว่ามีการเรียนรู้เกิดขึ้นนั้นก็คือ ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทางที่ดีกว่าเดิม

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการที่จัดขึ้นอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์พัฒนาบุคคลในองค์การให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพื่อให้การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ต้องการ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์การ ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### นักฝึกอบรม

ได้มีผู้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หรือนักฝึกอบรมไว้ นานาทัศนะ ดังต่อไปนี้

วินิจ ทรวงประทุม (2527) ได้อธิบายความหมายของบุคลากรทางการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Training Officer) หมายถึง ผู้ชำนาญพิเศษซึ่งทำหน้าที่สำคัญในการให้คำแนะนำ ปรีกษา และบริหารหน้าที่การฝึกอบรมในองค์กรหนึ่ง

นักฝึกอบรมเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม มีบทบาทเป็นทั้งผู้ประสานและให้บริการในการจัดการฝึกอบรม เป็นผู้ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาของผู้บริหารในองค์กร และเป็นผู้สร้างเสริมทัศนคติเชิงบวกที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องมีความพร้อมในตนเองไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้และ ทักษะในงานฝึกอบรมโดยตรง ความรู้ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร ความเข้าใจในปัญหาและ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรโดยภาพรวม และที่สำคัญที่สุดเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานฝึกอบรม ทุ่มเท เสียสละ และมีจิตสำนึกที่ดั่งามต่องาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์กรของตนเอง ยิ่งไปกว่านั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงจะได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งฝ่ายจัดการและผู้บริหารขององค์กร ผู้บริหารงานฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

#### หน้าที่ของนักฝึกอบรม

หน้าที่ของนักฝึกอบรม หมายถึง ภาระกิจด้านฝึกอบรมที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้งานด้านการฝึกอบรมนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ พอลจะสรุปหน้าที่ของนักฝึกอบรมดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. เป็นผู้ชำนาญการเรียนรู้ (Learning Specialist) โดยมุ่ง
  - 1.1 การพัฒนาหลักสูตร
  - 1.2 การจัดเตรียมเอกสารอบรม
  - 1.3 การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม
  - 1.4 เป็นผู้บรรยาย และถ่ายทอดข่าวสารในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดี
2. เป็นผู้บริหารโครงการฝึกอบรม (Administrator) โดยมุ่งที่
  - 2.1 การจัดดำเนินการฝึกอบรม
  - 2.2 การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและงบประมาณ ตลอดทั้งวัสดุอุปกรณ์ทางการฝึกอบรม
  - 2.3 การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นผู้แก้ปัญหา (ProBlem Solving) โดยมุ่งที่
  - 3.1 การกำหนดนโยบายการฝึกอบรม
  - 3.2 วางแผนควบคุมการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคคล



3.3 ขจัดปัญหา การฝึกอบรม และช่วยเหลือให้คำแนะนำในฝ่ายพัฒนาบุคคล

3.4 ประสานงานกับผู้บริการและหน่วยงานอื่น ๆ

4. เป็นผู้วิเคราะห์องค์กร วิเคราะห์งาน ทั้งภายในและภายนอก ตลอดจน

ปัญหาต่าง ๆ เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. 2523 : 47 ; นิคม จันทวิฑูร. 2529 : 46-47 ; ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2533 : 26-29)

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของหน่วยงานหลัก ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบมากมายเกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลทุกชนิดทุกประเภทในองค์กร ดังนั้นนักฝึกอบรมจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นขององค์กร หน้าที่และบทบาทที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคือ การให้คำปรึกษาหรือและการเสนอแนะเป็นส่วนตัวแก่ฝ่ายบริหารรวมถึงบุคลากรในระดับต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้โดยวิธีการฝึกอบรม (Craig and Bittel, 1967 : 528)

เคอรี่วัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531: 20-22) กล่าวถึงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ว่า มีงานหลัก 4 หน้าที่คือ การบริหารงานฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การจัดหลักสูตร และการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม

ทงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ ( 2532: 17-22 ) ได้ศึกษาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกรมพัฒนาชุมชน และจัดกลุ่มหน้าที่ไว้ 5 ประการ คือ หน้าที่จัดการตารางการฝึกอบรม หน้าที่ผู้บริหารการฝึกอบรม หน้าที่ผู้สอนหรือวิทยากร หน้าที่ผู้ชำนาญการเรียนรู้ และหน้าที่ในฐานะที่ปรึกษา

สรุปได้ว่า งานด้านฝึกอบรมเป็นงานหนึ่งซึ่งช่วยให้การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ เล็งเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและมีการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนั้นนักฝึกอบรมจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแกนนำในการจัดฝึกอบรมและถ่ายทอดความรู้ ทักษะไปสู่ผู้เข้ารับการอบรม ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

#### ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรม

ในการบริหารงานองค์กรต่าง ๆ นั้น ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร นับเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จำเป็นที่เจ้านายองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีคุณบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นอย่างครบถ้วน แต่ความ

เจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก องค์การทำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้องค์การอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ด้วย การฝึกอบรมเป็นวิธีที่องค์การต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย อีกทั้งเป็นการเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานอีกด้วย

มีผู้กล่าวถึงความจำเป็นของการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์(2525) มองความสำคัญของการฝึกอบรมจากงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ งานบางอย่างอาจมีขอบเขตขยายกว้างขึ้น ในทางตรงกันข้าม งานบางอย่างอาจเปลี่ยนแปลงลักษณะงานให้แคบลง จะต้องใช้บุคคลที่มีความชำนาญแคบลงและมีความรู้เฉพาะด้านมากขึ้น หรือยิ่งไปกว่านั้น งานหลาย ๆ ชนิดอาจหมดสิ้นไปและถูกทดแทนด้วยงานใหม่ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารต้องเตรียมคนให้สนองความต้องการตามการเปลี่ยนแปลงของงานในลักษณะต่าง ๆ โดยอาศัยการฝึกอบรมเป็นเครื่องช่วยสำคัญ

สำหรับ สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524) นอกจากจะมองความสำคัญของการฝึกอบรมตามงานที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ยังมองไปถึงปัจจัยหลักอีก 2 ประการคือ ตัวองค์กร และพนักงาน ความอยู่รอดขององค์กรภายใต้การแข่งขันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน การเจริญเติบโตขององค์กรในการเพิ่มและขยายงานออกไป การพัฒนาพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ให้รู้วิธีการทำงาน การพัฒนาพนักงานเก่าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและการเตรียมพนักงานไว้สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายหน้าที่งานซึ่งต้องใช้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงาน หรือบุคลากรให้มีทิศทางที่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน

### รูปแบบของการฝึกอบรม

จากการศึกษารูปแบบของการฝึกอบรม พบว่าในวงการฝึกอบรมนั้นมีรูปแบบการฝึกอบรมอยู่ 2 ประเภท คือรูปแบบการฝึกอบรมแบบทั่วไป และ รูปแบบการฝึกอบรมเฉพาะกรณี

1. รูปแบบการฝึกอบรมแบบทั่วไป (Genetic Training Models) หมายถึงรูป

แบบการฝึกอบรมที่ใช้ได้กับการฝึกอบรมทั้งหลายไม่มีการระบุว่าต้องใช้ในการฝึกอบรมประเภทใด ลักษณะใดโดยเฉพาะ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ที่ต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานของตนเอง รูปแบบการฝึกอบรมทั่วไปที่เป็นที่รู้จักกันในวงการฝึกอบรมและมีผู้นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง เช่น The Critical Events Model ของ Leonard Nadler และ รูปแบบการฝึกอบรมและการพัฒนาของ William Tracey และรูปแบบ TPS ของ Richard A. Swanson

2. รูปแบบการฝึกอบรมเฉพาะกรณี (Specific Training Model) หมายถึงรูปแบบการฝึกอบรมที่ถูกสร้างขึ้นสำหรับการฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง หรือ เฉพาะโครงการ ดังนั้นผู้ใช้รูปแบบประเภทนี้จึงไม่กว้างขวางเหมือนรูปแบบทั่วไปกล่าวคือผู้สร้างหรือคนในวงการจะเป็นผู้ใช้

ขั้นตอนหลักของ The Critical Events Model ประกอบด้วย 9 ขั้นตอนคือ

1. การกำหนดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร
2. การกำหนดงานที่ต้องปฏิบัติ
3. การกำหนดความต้องการจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรม
4. การพิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
5. การสร้างหลักสูตรของการฝึกอบรม
6. การเลือกกลยุทธ์ในการสอน
7. การจัดการทรัพยากรการสอน
8. การดำเนินการฝึกอบรม
9. การประเมินผลและให้ผลย้อนกลับ

กระบวนการฝึกอบรมตามรูปแบบนี้เริ่มจากการกำหนดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร แล้วจึงกำหนดงานที่ต้องปฏิบัติ กำหนดความต้องการจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตามลำดับไปจนถึงการดำเนินการฝึกอบรม ในขณะที่ทุกขั้นตอน(ยกเว้นการกำหนดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร) มีการประเมินผลและให้ผลย้อนกลับในลักษณะสองทาง

ขั้นตอนหลักของรูปแบบการฝึกอบรมและการพัฒนาของ Tracey ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่
  - 1.1 การวิเคราะห์วัตถุประสงค์และงาน
  - 1.2 การประเมินความต้องการของการฝึกอบรมและการพัฒนา
  - 1.3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของงาน



2. การพัฒนาประกอบด้วย 10 ขั้นตอนย่อยได้แก่
  - 2.1 การสร้างเกณฑ์ในการวัด
  - 2.2 การเขียนวัตถุประสงค์
  - 2.3 การฝึกอบรม
  - 2.4 การสร้างเครื่องมือในการประเมิน
  - 2.5 การเลือกและเรียงลำดับเนื้อหา
  - 2.6 การพัฒนาและสร้างอุปกรณ์ในการฝึกอบรม
  - 2.7 การเลือกและการใช้ยุทธวิธีและสื่อในการฝึกอบรม
  - 2.8 การพิจารณาอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม
  - 2.9 การผลิตเอกสารในการฝึกอบรม
  - 2.10 การเลือกผู้สอนและการเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. การนำไปใช้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่
  - 3.1 การบริหารและการวิเคราะห์
  - 3.2 เกณฑ์ในการประเมิน
  - 3.3 การดำเนินการฝึกอบรม
  - 3.4 การประเมินผลการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม TPS ของ Richard A.Swanson ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลักได้แก่

1. การวิเคราะห์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน
2. การออกแบบประกอบด้วย การออกแบบโครงการ การออกแบบแผนการสอน และการเขียนแผนการสอน
3. การพิจารณา ประกอบด้วยการพัฒนาวัสดุประกอบการฝึกอบรมและการทดลองโครงการฝึกอบรม
4. การนำไปใช้ ประกอบด้วยการจัดการและการบริหารโครงการ และการจัดการฝึกอบรม
5. การประเมิน ประกอบด้วย การประเมินโครงการ การเขียนรายงานการประเมิน และการประเมินติดตามผล

ดังนั้น การนำวิธีการฝึกอบรมมาใช้ต้องมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมในทุก ๆ ด้าน

อย่างครบถ้วน จึงจะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดในแก่การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน การพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ขึ้นอยู่กับความสามารถของนักฝึกอบรมในหน่วยงานที่จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบทั้งในเรื่องการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีความคิดที่ตระหนักในความสำคัญของการ ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของตน โดยให้ความรู้เชิงทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดของการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อเป็นการให้ภาพรวมในเบื้องต้นของงานฝึกอบรม

การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมาก เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรและการลงทุนที่สูง ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตลอดจนเวลาที่ใช้ดำเนินการ นอกจากนี้การจัดฝึกอบรมยังต้องเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับนโยบายและการประสานงานต่าง ๆ จึงจำเป็นจะต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการอย่างมาก

#### กระบวนการฝึกอบรม

##### 1. การพิจารณาความต้องการและปัญหา ที่จะต้องมีการฝึกอบรม

การพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรม (Training Need) หมายถึง การสำรวจและการพิจารณา เพื่อค้นหาความจำเป็นและความต้องการ ที่จะต้องมีการจัดการฝึกอบรมขึ้น ซึ่งอาจมีความมุ่งหมายทั้งเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถ ความชำนาญต่าง ๆ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาบางอย่างให้ดีขึ้น ขณะเดียวกัน ในขณะที่การพิจารณาความต้องการนั้น สิ่งที่ต้องคิดพิจารณาและจัดทำควบคู่กันก็คือ การพิจารณากำหนดมาตรฐานผลงานที่ต้องการ และเป็นเครื่องวัดผลงานที่ประสงค์จะให้ทำตามที่ต้องการ นั่นก็คือ การต้องมีการวินิจฉัยว่า ผลงานที่ควรกระทำได้นั้นคืออะไรและเป็นอย่างไร หรือควรจะต้องทำให้ได้ถึงขนาดไหน การพิจารณาความจำเป็นและความต้องการฝึกอบรม และการพิจารณากำหนดมาตรฐานผลงานที่ต้องการนี้ จะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรม

##### 2. เป้าหมายของการฝึกอบรม

การกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรม หมายถึง การเขียนระบุเป้าหมายที่ต้องการจากการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบชัดถึงจุดมุ่งหมายประการต่าง ๆ ที่พึงจะได้จากการฝึกอบรม ซึ่งการดำเนินการจัดการฝึกอบรมต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดหลักสูตร เนื้อหาวิชา ตลอดจนวิธีการที่ใช้ฝึกอบรม ก็ย่อมจะกระทำบนพื้นฐานของเป้าหมายดังกล่าวนี้

##### 3. การกำหนดเนื้อหาและหัวข้อการอบรม

การกำหนดเนื้อหาหรือหัวข้อในการอบรม หมายถึง การพิจารณาว่า เพื่อที่จะเสริมความรู้ความสามารถให้ได้ผลตามที่ต้องการนั้น จะต้องมีการอบรมในเรื่องอะไรบ้าง รวมถึงการพิจารณาส่วนประกอบของเนื้อหาหลักสูตรและหัวข้อที่จะอบรม ซึ่งก็คือ การจัดหลักสูตรและหัวข้อเรื่องที่จะอบรมนั่นเอง

#### 4. การกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม

การกำหนดรูปแบบของวิธีการฝึกอบรม รวมถึงการใช้สื่อหรือเครื่องมือที่เหมาะสม หมายถึง การพิจารณาว่า เรื่องที่จะอบรมดังกล่าว ถ้าจะให้มีประสิทธิภาพและได้ผลดีนั้น ควรจะใช้วิธีการอบรมแบบใดจึงจะได้ผลดีที่สุด และเหมาะสมกับบุคคลที่จะอบรมและเรื่องที่ต้องการอบรม นอกจากนี้ จะต้องพิจารณาถึงสื่อหรือเครื่องมือ (media) ที่จะใช้อบรมด้วยว่า วิธีการเสนอข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ควรจะใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือชนิดใดถึงจะดีที่สุด ที่จะช่วยให้เกิดการรับรู้และเข้าใจได้ง่าย

#### 5. การดำเนินการฝึกอบรม

หลังจากที่ทุกขอยมการมาครบถ้วนตามขั้นตอนแล้ว ขั้นสุดท้ายก็คือ การเริ่มดำเนินการอบรมตามแผนและตามแนวทางต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาและกำหนดไว้แล้ว

#### 6. การประเมินผลการฝึกอบรม

เมื่อการอบรมสิ้นสุดลงแล้ว ผลที่ได้ก็คือ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อันเป็นผลมาจากการฝึกอบรม ซึ่งการประเมินผลโครงการฝึกอบรมก็คือ การพิจารณาเปรียบเทียบดูว่า พนักงานที่ได้ผ่านการอบรมแล้ว สามารถทำงานได้ผลในระดับที่เป็นมาตรฐานที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งหากยังมีปัญหา การแก้ไขก็จะต้องดำเนินการใน 3 ประเด็นหลัก คือ

1. การทบทวนพิจารณาดูว่า เนื้อหาและเรื่องหรือหลักสูตรที่ต้องการอบรมเหมาะสมหรือไม่ จะต้องแก้ไขประการใดบ้างหรือเปล่า
2. การทบทวนว่าวิธีอบรมและสื่อ หรือเครื่องมือที่ใช้เหมาะสมหรือไม่ ควรดัดแปลงเป็นวิธีใด หรือสื่อชนิดไหนควรจะได้ผลดีกว่า
3. หากมีข้อปัญหา 2 ประการที่กล่าว บางครั้งปัญหาอาจจะอยู่ที่ตัวพนักงานผู้เข้า



รับการอบรม ซึ่งอาจจะมีปัญหาเรื่อง ความพร้อมหรือความไม่พร้อมในทางจิตวิทยา หรือพื้นฐาน การศึกษาต่าง ๆ ด้วย ซึ่งก็อาจจำเป็นต้องมีการเสริมหรือแก้ไขในประการอื่นก่อน คือ ต้องทบทวนเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกหรือเตรียมคนผู้ที่จะเข้ารับการอบรม ให้มีระดับพร้อมที่จะเข้าร่วมในโครงการฝึกอบรมดังกล่าว

สรุป การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในองค์การ ที่ถูกจัดขึ้นอย่างมีระบบ มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการอย่างชัดเจน และผลของการฝึกอบรมจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งองค์กร แต่ตัวบุคคล แก่สังคมโดยรวมอย่างกว้างขวาง

### ตอนที่ 3 ตัวแปรที่สัมพันธ์กับรูปแบบการให้คำปรึกษา

#### สถานการณ์ส่วนตัว

เพศเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีการศึกษา ดังที่ Deborah Tannen อ้างถึงในสิริลักษณ์ จิเจริญ (2545) พบว่า เพศชายนิยมใช้การพูดคุยเพื่อแสดงออกถึงตำแหน่งและสถานะทางสังคม ในขณะที่ เพศหญิงจะพูดคุยเพื่อมิตรภาพ ความสัมพันธ์ และความเป็นกันเอง และเพศชายมักพูดสนทนาแบบตรง ๆ มากกว่าเพศหญิง ขณะที่ปรมา สตะเวทิน (2526) พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ซึ่งเนื่องมาจากวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมต่างกัน เพศหญิงมักจะมีจิตใจอ่อนไหวและหยั่งถึงจิตใจของคนอื่นได้ดีกว่า ในขณะที่เพศชายใช้เหตุผล และจดจำข่าวสารได้มากกว่า ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและหญิงในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการทำงาน ทักษะ การคิดวิเคราะห์ แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคมและความสามารถในการเรียนรู้ แต่จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าและเพศชายมีความคิดเชิงรุก คิดก้าวหน้าและมีความคาดหวังมากกว่า ส่วนสุวรรณา เอี่ยมสุขวัฒน์ (2528) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม ดังนั้นเพศจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม

อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้คนมีพฤติกรรมในการรับสิ่งใหม่ที่แตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2528) อ้างถึงโนดินยา อินกลิ่นพันธ์ุ (2539) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีพฤติกรรมในการรับสิ่งใหม่ที่แตกต่างกัน กลุ่มบุคคลที่มีอายุ 20 – 50 ปี สามารถปรับตัวเพื่อเรียนรู้จะรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มบุคคลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนเสนาะ ดิยาวี (2532) พบว่า บุคคลที่มีอายุมากย่อมมีการรับรู้ที่ถูกต้องมากขึ้น คนที่มีอายุมากสามารถดูคนหรือคาดคะเนคนได้ถูกต้อง และสามารถเข้าใจความหมายจากพฤติกรรมของคนได้ดีกว่าคนอายุน้อย สุพัตรา เทียนจันทร์ (2543) กล่าวว่า กลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีการรับรู้และรู้สึกลับคั้งในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอายุ 30 –

35 ปี ซึ่งพิจารณาได้ว่ากลุ่มประชากรนี้ได้ปฏิบัติงานมานาน มีความรู้สึก ความสามารถและ ประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น มีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบและไว้วางใจ มีความมั่นคงมากกว่ากลุ่มอื่น แต่ในขณะที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543) พบว่า คนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีมุมมองชีวิตในเรื่องเดียวกันแตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ Burgoon (1974 อ้างถึงในอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) พบว่าคนที่มีอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง ดังนั้นอายุจึงน่าจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะการให้คำปรึกษา

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทั้งนี้เพราะการศึกษาสอนให้รู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ กัลยาณี คำแดง (2521) ไม่พบความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจและทัศนคติต่องาน องค์กร กับการเรียนรู้เป็นทีมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ดังนั้นระดับการศึกษาจึงน่าจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะการให้คำปรึกษา ประสพการณ์การทำงาน สุพัตรา เทียนจันทร์ (2543) กล่าวว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไปมีการรับรู้สูงกว่ากลุ่มประชากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี อุมาพร พุ่มนันทน์ (2542) พบว่า ประสพการณ์เป็นส่วนที่ทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สุชา จันทน์เอม (2531) กล่าวว่าประสพการณ์จากการรับรู้บางอย่าง ส่งเสริมให้แก้ปัญหาได้ง่ายเข้า แต่ประสพการณ์จากการรับรู้บางอย่างก็ขัดขวางการแก้ปัญหา ทำให้มีผลเสียต่อการแก้ปัญหาได้ นั่นคือ ประสพการณ์เดิมของการรับรู้เป็นอุปสรรคในการคิดแก้ปัญหา ดังนั้นประสพการณ์การทำงานจึงน่าจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้คำปรึกษา

### **คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา**

คุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีมาก่อนจะได้มาซึ่งตำแหน่ง ตามที่ราชบัณฑิตยสถาน 2530 : 116 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เครื่องหมายหรือเครื่องชี้ให้เห็น ความดี ความงามหรือลักษณะประจำ

คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะเฉพาะตนหรือลักษณะประจำตัวซึ่งเป็น ส่วนประกอบต่าง ในการปฏิบัติหน้าที่การให้คำปรึกษาที่จะแสดงออกมาให้ขณะให้คำปรึกษา ในการทำหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ มีประสพการณ์และผ่านการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี สำหรับขั้นตอนในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ควรหมั่นฝึกฝนและใช้เป็นแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ



การให้คำปรึกษานับเป็นศิลปะในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้ค้นพบ รู้จัก เข้าใจ ยอมรับ และพัฒนาตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการที่จะเผชิญปัญหา แนวทางในการแก้ปัญหา และมีวิธีการแก้ปัญหามาของตนเองอย่าง ฉลาด รอบคอบ และเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่สังคมไปพร้อมกัน

#### คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

การให้คำปรึกษาจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญประการหนึ่งนั่นคือตัวผู้ให้คำปรึกษาเองว่า ผู้ให้คำปรึกษานั้นเป็นคนอย่างไร มีบุคลิกภาพเช่นไร มีแนวความคิดและทัศนคติอย่างไร ในอันที่จะมีผลเอื้ออำนวยต่อการทำงานทางด้านการแนะแนว และการให้คำปรึกษาให้สัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น ได้มีการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพของผู้แนะแนวโดยพิจารณาจากพฤติกรรมพื้นฐานในตัวของผู้ให้คำปรึกษา โดยนักจิตวิทยาและผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การให้คำปรึกษาที่มีชื่อเสียงหลายท่าน เช่น ฟิเลอร์ (Fiedler) กับไฮน์ (Heine) ได้ทำการศึกษาและวิจัย เมื่อ ค.ศ. 1950 และ คอมบ์ (Combs) กับ ซูเปอร์ (Super) ก็ได้ทำการศึกษาและวิจัยเช่นเดียวกันอีกเมื่อ ค.ศ. 1959 ซึ่งผลของการวิจัยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ว่า การเป็นผู้ให้คำปรึกษานั้นมิใช่ว่าจะต้องมีพฤติกรรม ลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้นจึงจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีได้สิ่งสำคัญก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษา จะต้องเป็นลักษณะของตนเองโดยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็ด้านทัศนคติหรือการยอมรับตนเองซึ่ง โรเจอร์ (Rogers) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษานั้นไม่ว่าจะเป็นแบบใด ถ้ามีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจแล้วจะเป็นประโยชน์ทั้งสิ้น ความสำคัญไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้วิธีการหรือทฤษฎีอะไรเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความเป็นตัวของผู้ให้คำปรึกษาเองซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับในการทำงานที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนมนุษย์

คุณลักษณะทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงสภาพทั่วไป เมื่อแรกพบผู้ขอคำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีควรจะให้ความสนในใจสิ่งต่อไปนี้

1.1 มองลงไปให้ลึกซึ้งถึงธาตุแท้และจิตใจของมนุษย์มากกว่าที่จะมองเพียงแค่ ส่วนประกอบภายนอก ผู้ให้คำปรึกษาควรจะยอมรับในธาตุแท้ของมนุษย์ว่าประกอบด้วยร่างกาย และจิตใจ มากกว่าที่จะมองมนุษย์เพียงแค่รูปลักษณ์หรือเครื่องแต่งกายภายนอก เท่านั้น ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพความพิจารณามนุษย์ในแง่มุมต่างๆ โดยอิงกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาและทฤษฎีบุคลิกภาพ

1.2 รู้จักและเข้าใจมนุษย์ให้ลึกซึ้งมากกว่าที่จะมองมนุษย์และคิดว่ามนุษย์เป็น



เพียงวัตถุหรือสิ่งของเท่านั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรจะเข้าใจว่า ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับมนุษย์นั้นมักจะมียารมณืเข้ามาเกี่ยวข้องกับเหตุผลอยู่เสมอไม่มากก็น้อย และการแก้ไวนั้นบางปัญหาที่ไม่สามารถจะใช้เพียงเหตุผลอย่างเดียว ผู้ให้คำปรึกษาควรนึกถึงอารมณ์และความรู้สึกประกอบกันไปด้วย

2. ในด้านการยอมรับผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีควรตระหนักถึงสิ่งต่อไปนี้

2.1 มีความเชื่อมั่นว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการแก้ไขปรับปรุงตลอดจนพัฒนาตนเองได้

2.2 มีความไว้วางใจพอสมควรในตัวของผู้อื่นที่มีต่อตัวเองและที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษา

2.3 ผู้ให้คำปรึกษาควรมีไมตรีจิตและเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป ซึ่งหมายถึงการยอมรับว่ามนุษย์ทั่วไปมีความเป็นมิตรมากกว่าเป็นศัตรู

2.4 มองเห็นถึงคุณค่าและคุณงามความดีของมนุษย์

3. ในด้านที่เกี่ยวกับตัวผู้ให้คำปรึกษาเองนั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรจะเสริมสร้างคุณสมบัติต่อไปนี้

3.1 สามารถร่วมรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ และสามารถร่วมทุกข์กับผู้ขอคำปรึกษาได้ตลอดช่วงเวลาของการให้คำปรึกษา

3.2 มีความอิมในตัวพอสมควร ซึ่งหมายถึงการยอมรับว่าตนเองมีความเพียงพอมากกว่าความหิวโหย โดยไม่พยายามมองหาช่องทางที่จะดึงดวงเอาผลประโยชน์จากผู้ขอคำปรึกษา หรือมองเห็นผู้ขอคำปรึกษาเป็นเหยื่ออันโอชะ

3.3 เป็นผู้ที่มีความยุติธรรม และกล้าเปิดเผยตัวเอง

3.4 พยายามสนับสนุนเพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษามีกำลังใจที่จะยืนหยัดได้ด้วยลำแข้งของตนเอง และเป็นตัวของตัวเองมากกว่าที่จะคอยบังคับควบคุมเขา

3.5 ในขณะที่ให้คำปรึกษา ควรมุ่งถึงผลประโยชน์และตัวของผู้ขอคำปรึกษาเป็นสำคัญ

3.6 ผู้ให้คำปรึกษาควรมีใจกว้าง มองโลกอย่างกว้างขวางและมองเห็นความสำคัญขงประเด็นหลักในการให้คำปรึกษา

3.7 เป็นผู้ที่มีปฏิภาณไหวพริบดี

3.8 เป็นผู้มีอารมณ์ขัน

3.9 สามารถเก็บรักษาความลับของผู้ขอคำปรึกษาได้

คุณสมบัติที่ผู้ให้การศึกษา

1. มีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยเหลือสังคม
2. ยอมรับและให้โอกาสแก่คนทุกคนโดยไม่แบ่งแยก
3. เชื่อในศักยภาพของคนและเชื่อว่าทุกคนอยากเป็นคนดี
4. เคารพความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น
5. เข้าใจคน เข้าใจชีวิต รู้จักให้อภัย
6. ไวต่อความรู้สึก ความต้องการ และปฏิกิริยาของผู้อื่น
7. จริงใจต่อคนทุกคน รวมทั้งตนเอง
8. รู้จักเชื่อมั่น และรู้สึกในคุณค่าของตนเอง
9. มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา
10. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
11. มองโลกในแง่ดี
12. มีอารมณ์ขัน
13. ยืดหยุ่น
14. อุดหนุน
15. มองและคิดลึก ละเอียด กว้างขวาง (perspective)
16. เทียบตรง (balance) ยุติธรรม ไม่ลำเอียง
17. มีจริยธรรม
18. มีพรหมวิหารสี่
19. ฉลาด มีไหวพริบ

มีความรู้ ประสบการณ์ในการให้การศึกษา และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

#### การสื่อสาร

การสื่อสารจัดเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะมนุษย์จะอยู่คนเดียวตามลำพังไม่ได้ ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในชุมชนในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการติดต่อสื่อสาร การใช้ภาษาจึงเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ

#### ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อระหว่างมนุษย์ด้วยวิธีการต่าง ซึ่งจะทำให้ฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายของอีกฝ่ายหนึ่งแล้วเกิดผลตอบสนอง ถ้าเรื่องที่ส่งตรงตามความประสงค์ และตรงตามความหมายที่อยู่ในใจของผู้ส่งสารโดยผู้รับสารก็รับรู้และเข้าใจความหมายได้ถูกต้องครบถ้วน มีการตอบสนองตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการ ก็นับว่าการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผลสมบูรณ์

การสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผลสมประสงค์นั้นไม่ใช่เรื่องง่ายและไม่ใช่ว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้เองตามธรรมชาติ แต่ต้องอาศัยการฝึกฝนปรับปรุงแก้ไขให้สม่ำเสมอต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา

### วิธีการสื่อสาร

การสื่อสารโดยทั่วไปสามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีก็ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม หรือความพอใจของผู้ติดต่อ ซึ่งอาจสื่อสารได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสื่อสารโดยการสนทนา
2. การสื่อสารทางจดหมาย
3. การสื่อสารโดยการฟังวิทยุ
4. การสื่อสารด้วยการชมโทรทัศน์

นอกจากการสื่อสารทั้ง 4 วิธีดังกล่าวแล้ว ยังมีวิธีการสื่อสารอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การโทรศัพท์ การโทรสาร เป็นต้น

### องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารสามารถแบ่งได้ 5 ส่วน ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ต้องการติดต่อ หรือผู้ส่งเรื่องราว
2. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับการติดต่อ หรือผู้รับเรื่องราว
3. สาร หมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องราวที่ติดต่อให้บุคคลอื่นรับรู้
4. สื่อ หมายถึง ช่องทางในการส่งสารไปยังผู้รับ ในที่นี้คือ จดหมายที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับ
5. ผลตอบสนอง หรือปฏิกิริยาตอบสนอง หมายถึง ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นของผู้รับสาร ซึ่งรับรู้ความหมายของสาร ที่ผู้ส่งสารส่งมาให้และเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสาร ทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ ในขณะที่บุคคล 2 คนติดต่อสื่อสารกัน แต่ละคนสามารถผลัดกันเป็นได้ทั้งผู้รับสาร หรือผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน

### ภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสาร

ภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ภาษาถ้อยคำ หรือวจนภาษา เป็นภาษาที่สื่อความหมายโดยตรง ได้แก่ คำพูดหรือตัวหนังสือ สัญลักษณ์ที่เขียนแทนคำพูด
2. ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ หรืออวจนภาษา เป็นภาษาที่ไม่ได้สื่อความหมายโดยตรงแต่ช่วยให้ภาษาถ้อยคำชัดเจนยิ่งขึ้น มนุษย์ใช้ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหว การใช้สายตา การใช้น้ำเสียง การใช้มือ การแต่งกาย หรือการใช้วัตถุอื่น ๆ ประกอบในการสื่อสาร การสื่อสารด้วยวิธีนี้บางครั้งสะดวกรวดเร็วกว่าใช้ภาษาถ้อยคำ



สมัยโบราณการติดต่อสื่อสารนิยมใช้วาจา เสียง หรือสัญลักษณ์ในการติดต่อ เช่น ควันไฟ เครื่องหมายต่าง ๆ ต่อมาเมื่อมนุษย์เจริญขึ้น การติดต่อกันจึงขยายกว้างออกไป มีการปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสารให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและชัดเจนขึ้น ปัจจุบันความหมายของการสื่อสารจึงครอบคลุมไปถึงการแสดง การจัดนิทรรศการ ละคร ดนตรี ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง การเขียนหนังสือทุกประเภท การกระจายเสียงทางวิทยุ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ เป็นต้น

**ทักษะที่สำคัญของการสื่อสาร**

ทักษะทางภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสารปัจจุบันมี 4 ประการ คือ ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน ถ้าขาดทักษะอย่างใดอย่างหนึ่งการสื่อสารจะไม่สมบูรณ์ หรืออาจไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร หลังจากได้ศึกษามาถึงตอนนี้ จะเห็นว่าการสื่อสารที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสารเข้าใจถึงองค์ประกอบที่จำเป็น และสามารถบอกได้ว่าการสื่อสารโดยทั่วไปหากจะให้ได้ผลสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ควรมีทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน ถ้ามีความเข้าใจด้านภาษาเป็นเบื้องต้นแล้วก็จะช่วยให้สื่อสารได้ฉับไว และมีประสิทธิภาพในที่สุด

### **บุคลิกภาพ**

ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะบุคลิกเชิงรุก (โควี, 1989 อ้างถึงในวาสนา ชัตติวงษ์, 2540) อันได้แก่ เป็นคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และทำให้ความคิดนั้นเกิดขึ้นจริง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน จะเรียนรู้จากความผิดพลาด และแก้ไขมันทันที และจะไม่ทำผิดซ้ำ ๆ ซาก ๆ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง วัชรี ทรัพย์มี (2531) ได้สำรวจบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา ผลวิจัยปรากฏว่า บุคลิกภาพของครูที่พึงปรารถนา โดยการจัดลำดับจากมากไปหาน้อยคือ

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. มีเหตุผลและมีความรอบรู้
3. ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. มีความจริงใจ
5. มีเมตตาชอบช่วยเหลือผู้อื่น
6. มีความมั่นใจในตนเอง
7. รักษาความลับได้
8. มีความสุขุม
9. หมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ

ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ซึ่งทำให้กระบวนการให้การปรึกษาประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมีดังต่อไปนี้ (จีน แบร์รี, 2537)

1. รู้จักและยอมรับตนเอง
2. อุดหนุน ใจเย็น
3. สบายใจที่จะอยู่กับผู้อื่น
4. จริงใจและตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น
5. มีท่าทีที่เป็นมิตร
6. มองโลกในแง่ดี
7. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ช่างสังเกต
8. ใช้คำพูดที่เหมาะสม
9. รู้จักใช้อารมณ์ขัน
10. เป็นผู้รับฟังที่ดี
11. ช่วยแก้ปัญหา

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมี 6 ด้าน ดังนี้

1. คุณลักษณะในด้านความรู้ บทบาทหน้าที่สำคัญของนักฝึกอบรมคือการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม ควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ในด้านอื่น ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2525) กล่าวว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรหรือบริหารการฝึกอบรมได้ดี ต้องมีคุณสมบัติหลายประการ แต่คุณสมบัติที่ต้องคำนึงถึงก่อนอื่น คุณสมบัติในการให้ความรู้และความรับผิดชอบ ความรู้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531) กล่าวถึงเกณฑ์ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีว่า ต้องคำนึงความเป็นเลิศด้านความรู้ และทักษะรวมกันเป็นอันดับแรก ความสำคัญของด้านนี้จะเท่ากับร้อยละ 50 ของคุณสมบัติที่จำเป็นทั้งหมดรวมกัน

2. คุณลักษณะในด้านความสามารถ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคือ การนำความรู้ ประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

น้อย ศิริโชติ (2523) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในองค์กรหรือหน่วยงานได้เพื่อจะได้จัดโครงการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระบบนั้น ๆ และสามารถประสานงาน ติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ได้ดี มีความสามารถเป็นผู้สื่อความหมายที่ดี มีความสามารถในการรับฟัง ถาม และตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

เป็รื่อง กุมุท (2521) ได้ให้ความเห็นว่า เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรที่ดีจะต้องสามารถนำประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการสอน สามารถสาธิต อธิบาย บรรยาย และสามารถชี้แจงการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมควรมีความสามารถในการจัดบริหารโครงการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถนำทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สามารถนำประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการฝึกอบรม

3. คุณลักษณะในด้านบุคลิกลักษณะ เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมที่ดีจะต้องมีกิริยา ท่าทาง และพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านวาจาและจิตในที่ดั่งาม จึงจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของเจ้าน้ำที่ฝึกอบรมไว้ ดังนี้

เริงลักษณะ โรจนพันธ์ (2529) กล่าวว่า เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมจะต้องมีบุคลิกภาพดี ทั้ง ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง การพูดจาฉะฉาน เข้าใจง่าย และสามารถโน้มนำความเชื่อถือ ครัทธาจากผู้เข้ารับการอบรมได้

ทะนง คุ่มไชน้ำ (2532) กล่าวว่า เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ควรมีบุคลิก ลักษณะที่ดีในด้าน น้ำเสียง การพูดจา การวางตัว เป็นแบบอย่างที่ดี ใจกว้าง มีมนุษยสัมพันธ์ มีอารมณ์คงที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผล มีความอดทนเข้มแข็ง มีระเบียบวินัย มีความจริงใจ มีอารมณ์ขัน มีความคล่องตัว มีความเป็นกันเอง และเป็นมิตรกับคนทั่วไป

กล่าวโดยสรุป เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมควรมีบุคลิกลักษณะการแสดงออกทั้งด้านวาจา โดยการพูดจาดี น้ำเสียงดี มีอารมณ์คงที่ มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม มีการแต่งกายดีเป็นการเสริมบุคลิกให้เป็นคนภูมฐาน น่าเคารพ สุภาพ เรียบร้อย และประพฤติตนอย่างถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมความนิยมของสังคม

4. คุณลักษณะในด้านคุณธรรม คือคุณสมบัติที่เป็นความดี ความถูกต้องที่มีอยู่ภายในจิตใจของบุคคล เจ้าน้ำที่ฝึกอบรมควรมีคุณธรรม ดังที่ เย็นใจ เลหาวินิช (2529) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นวิทยากรด้านการพัฒนาที่มีหน้าที่พัฒนาคนอื่นต่อไปนั้นนอกจากเป็นผู้ที่มีความสามารถและอุดมการณ์ในการพัฒนาพร้อมแล้ว จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม สามารถทำตัวให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้อื่น ประการสำคัญจะต้องคอยบายมุขได้อย่างเด็ดขาด

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2525) ได้กล่าวว่า หากวิทยากร หรือเจ้าน้ำที่ฝึกอบรมประพฤติไม่ดี แม้ว่าจะมีความรู้มากมาย การเป็นวิทยากรที่ดีก็ต้องตกไป

ปริชา เศรษฐีธร (2524) เสนอความเห็นเห็นว่า คนที่มีคุณภาพ คือคนที่มีความรู้บวกกับคุณธรรมในสัดส่วนที่พอเหมาะกัน หรืออาจมีคุณธรรมมากกว่าความรู้ก็ได้



5. คุณลักษณะในด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดี ความเป็นกันเอง มีเทคนิคในการสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน อบอุน เพื่อเป็นการลดความเครียด

สันทัต สิ้นธุพันธ์ประทุม (ม.ป.ป.) กล่าวไว้ว่า การจัดหาหรือการบริหารงานฝึกอบรม เป็นงานที่ต้องอาศัยความเสียสละเป็นอย่างสูงทั้งร่างกาย แรงใจ ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเก่งและมีเจตคติที่ดีต่อการฝึกอบรม

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (ม.ป.ป.) กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีลักษณะเป็นนักมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถเข้ากับบุคคลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็ว และถูกต้อง สามารถคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ดีและถูกต้อง มีลักษณะเป็นผู้ประณีต ประนอมเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับการอบรม ใจเย็น สุขุม และมีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อลดบรรยากาศตึงเครียดลงได้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเป็นกันเอง สนุกสนาน ร่าเริง เข้ากับทุกคนได้ดี

6. คุณลักษณะในด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง หลักการอันเกิดจากระบบความเชื่อที่บุคคลยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเต็มใจ มีความสำนึกรับผิดชอบ และมีจิตมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติภาระหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ สินี เจริญพจน์ (2524) ให้ความเห็นว่าการมีทัศนคติที่เหมาะสมต่องานฝึกอบรมมีความสำคัญว่าอุปกรณ์การฝึกอบรม และวิธีการถ่ายทอดความรู้ เพราะถ้าวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่มีทัศนคติที่เอื้ออำนวยต่ออาชีพการฝึกอบรมแล้ว การที่จะใช้อุปกรณ์หรือวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ ย่อมไม่บังเกิดผลเท่าที่ควร

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยใจรัก สนุกกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานฝึกอบรม อุทิศตนเพื่อส่วนรวม และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

#### ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Davies (1975) พบว่า มีปัจจัยมากมายที่เป็นตัวแปรทำให้รูปแบบของการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน แต่ถ้าเราสามารถควบคุมตัวแปรเหล่านั้นได้ ก็จะสามารถกำหนดรูปแบบที่จะใช้ในการให้คำปรึกษาได้ รูปแบบในการให้คำปรึกษาที่ต่างกันมีดังนี้ The Product , The Prescription และ The Collaboration Model

Rutt (1984) พบว่า การให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษามีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือรูปแบบของ The Collaboration Model เนื่องจากในรูปแบบนี้ผู้ให้และผู้ขอคำ

ปรึกษาจะต้องทำงานร่วมกันตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นภารกิจ ทุกขั้นตอนของการทำงานจะมีการตกลงใจ ให้ความเห็นชอบร่วมกันที่ Ratt เรียกว่า mutual satisfaction

Price (1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการให้คำปรึกษาและพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาเมื่อมาขอคำปรึกษาในครั้งแรก เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาและตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลในต่อสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา พฤติกรรมในการสื่อสารมี 6 ด้านและในแต่ละด้านมีด้านย่อย ๆ อีกด้วย ผลการวิจัยพบว่า การให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาที่พบหน้ากันเป็นครั้งแรกจะมี 4 ขั้นตอนคือ การแนะนำตัว ชั้นระบุปัญหา ชั้นวิเคราะห์และแก้ปัญหา และปิดการให้คำปรึกษา มีพฤติกรรมในการสื่อสาร 5 ด้านมีผลต่อขั้นตอนและวิธีการในการให้คำปรึกษา และมีตัวแปร 12 ด้านย่อยที่มีผลต่อสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา

Bratton (1979) พบว่ารูปแบบที่น่าจะมีประโยชน์และส่งเสริมการทำงานของบุคลากร อีกทั้งให้ประโยชน์ต่อผู้ขอคำปรึกษามากที่สุดคือ The Collaboration Model

Davies (1975) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและครูผู้ขอคำปรึกษา ที่สำคัญมี 3 ขั้นตอนคือ Entering ความสัมพันธ์ ได้แก่ การเริ่มติดต่อกันเคยกับผู้ขอคำปรึกษา และการเจรจาอย่างเป็นทางการและจิตวิทยา Maintaining ความสัมพันธ์ขั้นนี้ประกอบด้วย การวินิจฉัย เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ขอคำปรึกษา บอกวิธีทำให้ผู้ขอคำปรึกษา และดำเนินการเลือกวิธีการ Terminating ยุติ พิจารณาบททวนและประเมินความสัมพันธ์เมื่อยุติอย่างสมบูรณ์

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย