

บทที่ 5

แนวคิดทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา (Counseling Approaches and Counseling Process)

เค้าโครงเรื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
ประเภทของการให้คำปรึกษา
กระบวนการให้คำปรึกษา
กรณีตัวอย่างการให้คำปรึกษา
การประเมินผลการให้คำปรึกษา
ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการให้คำปรึกษา
คุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา
บทสรุป

สาระสำคัญ

1. แนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา มีดังนี้คือ การให้คำปรึกษาแบบนำทาง การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางและการให้คำปรึกษาแบบผสม
2. ประเภทของการให้คำปรึกษา มี 2 ประเภทคือ การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล และการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
3. กระบวนการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุ การให้คำปรึกษาและการประเมินผล
4. การประเมินผลการให้คำปรึกษาเพื่อให้ทราบว่า การให้คำปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ขั้นตอนใดควรปรับปรุงหรือแก้ไข

5. คุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่ มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ มีจรรยาบรรณ โดยทำหน้าที่ ผู้ให้บริการ ผู้ไกล่เกลี่ย และ ผู้ประสานงาน

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อศึกษาจบบทนี้แล้ว นักศึกษาสามารถ

1. อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
2. อธิบายประเภทของการให้คำปรึกษา
3. อธิบายกระบวนการให้คำปรึกษา หรือยกตัวอย่าง
4. อธิบายการประเมินผลการให้คำปรึกษา
5. กำหนดคุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

บทที่ 5

แนวคิดทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา (Counseling Approaches and Counseling Process)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

(Counseling Approaches)

ความพยายามให้ความช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหา ทฤษฎีหรือแนวคิดการให้คำปรึกษามีด้วยกันหลายวิธีที่ถูกนำมาใช้ แนวคิดเหล่านั้นทำอย่างไรขึ้นอยู่กับกิจกรรมในการฟังอย่างเข้าใจ ความพยายามที่เตรียมให้ข้อมูล หรือการแนะนำว่าข้อสรุปควรเป็นอย่างไรเป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทำ แต่สิ่งแรกที่ผู้ให้คำปรึกษามักจะพบเห็นก็คือความยุ่งยากของปัญหา บ่อยครั้งที่ปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่ายเพราะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความคับข้องใจ หรือ ความขัดแย้งที่มากับความรู้สึกที่รุนแรง เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล หรือ ความเครียดแค้น เกลียดชัง ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องเรียนรู้และใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดอะไรในสถานการณ์ที่ปรากฏขณะนั้น เพราะการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง ประสิทธิภาพอย่างหนึ่งของผู้ให้คำปรึกษาก็คือ ความยืดหยุ่นในการใช้ทฤษฎี หรือแนวคิด กับผู้ขอคำปรึกษา

ดังนั้นการให้คำปรึกษาจึงต้องมีแนวคิดหรือทฤษฎี ซึ่งเป็นการจัดรวบรวมกรอบของความรู้ ความคิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจแล้วนำไปปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการให้คำปรึกษา แนวคิดการให้คำปรึกษาตามข้อเสนอของ Sherman and Bohlander. (Managing Human Resource, 1996, pp. 561 – 563) แบ่งได้ดังนี้

1. แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling Approach)

การให้คำปรึกษาแบบนำทาง หรือบางครั้งเรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Counselor Centered Counseling) แนวคิดนี้เชื่อว่า “คนสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าเขาได้รู้จักและเข้าใจตนเอง” ดังนั้นการให้คำปรึกษาแบบนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ โดยผ่านการเรียนการฝึกอบรมมาแล้ว เพราะการให้คำปรึกษาแบบนำทางจะต้องมีสถานที่ที่เหมาะสมในการเผชิญหน้ากัน

ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถควบคุมการเล่าเรื่องต่างๆ ของผู้ขอคำปรึกษาไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อนำมาวินิจฉัยปัญหา พร้อมให้คำแนะนำ และเสนอทางเลือกต่างๆ โดยบอกถึงข้อดีและข้อเสียในแต่ละทางเลือก ส่วนการตัดสินใจนั้นผู้ขอคำปรึกษาจะตัดสินใจเอง ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทราบแหล่งของข้อมูลที่จะช่วยแนะนำให้กับผู้ขอคำปรึกษาในการค้นหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้เรียนรู้ถึงตนเองในด้านต่างๆ เช่น สติปัญญา ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด บุคลิกภาพและความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เมื่อผู้ขอคำปรึกษาได้รู้จักตนเองย่อมทำให้เขาสามารถปรับตัวเอง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม และสามารถดำเนินชีวิตภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ การให้คำปรึกษาแบบนำทางช่วยทำลายปัญหาความคับข้องใจ และหรือความขัดแย้งของผู้ขอคำปรึกษาลงไปได้

สำหรับการให้คำปรึกษาแบบนำทางมักใช้กับปัญหาการขาดข้อมูล การเลือกอาชีพ ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน ความขัดแย้ง เป็นต้น

2. แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Nondirect Counseling Approach)

การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง หรือบางที่เรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered Counseling) แนวคิดนี้เชื่อว่า “คนสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง” แต่ขณะเมื่อเผชิญปัญหา ทำให้คนมีความวิตกกังวล ไม่สามารถเข้าใจตนเอง ไม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น จึงทำให้ไม่สามารถหาวิธีแก้ปัญหาได้ เหมือนคำเปรียบเทียบกับว่า ผงเข้าตาทำให้มองอะไรไม่เห็น ทำให้อาจตัดสินใจผิดพลาดและไม่สมเหตุผลผลได้ การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้ขอคำปรึกษาได้พูดอย่างอิสระในสิ่งที่เขาต้องการจะพูดและระบายความรู้สึก พูดถึงปัญหาของเขา ผู้ให้คำปรึกษาเพียงรับฟังอย่างเห็นใจและเข้าใจ โดยไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์ การประเมินผลเกี่ยวกับปัญหา ไม่เน้นการให้ข้อมูลแก่ผู้ขอคำปรึกษา แต่จะใช้เทคนิคการสะท้อนกลับในสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษา พูดและรู้สึก เช่น อะไรที่เขาพูด และอะไรที่เขาไม่ได้พูด หรือพยายามสร้างบรรยากาศให้ผู้ขอคำปรึกษาไม่มีความวิตกกังวล ความกลัว ขจัดความตึงเครียด

การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง ผู้ให้คำปรึกษาควรสะท้อนความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษาโดยการให้เขารู้สึกผ่อนคลาย ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ขอคำปรึกษามีความคิดเห็นว่าหลาย

สถานการณ์ที่แสดงถึงอารมณ์ที่ถูกกระทำอย่างไม่ยุติธรรม ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะถามว่า “คุณรู้สึกว่าคุณถูกกระทำโดยไม่ยุติธรรม หรือ ใช้คำถามที่กระตุ้นให้ผู้ขอคำปรึกษาได้พูดถึงขอบเขตของปัญหาข้อยุ่งยาก ให้กว้างยิ่งขึ้น ไม่ควรใช้คำถามที่ต้องตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่

ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงออกในสีหน้าและท่าทางที่เหมาะสม การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางนี้ต้องการให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถปลดปล่อยความรู้สึกที่อัดอั้นอยู่ภายใน มากกว่าการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะปัญหาต่างๆ ต้องแก้ไขและตัดสินใจโดยผู้ขอคำปรึกษาเอง ผู้ให้คำปรึกษาเพียงแต่ติดตามดูว่าผู้ขอคำปรึกษามีความตั้งใจและความคับข้องใจลดลงหรือไม่ เมื่อนั้นผู้ขอคำปรึกษาจะสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ด้วยตนเองต่อไป

สำหรับการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง มักใช้กับปัญหาเรื่องการปรับตัว อารมณ์ หรือ สังคม เป็นต้น

3. แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม (Participative Counseling Approach)

การให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม หรือบางครั้งเรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบผสม (Elective Counseling Approach) แนวคิดนี้เน้นการมีส่วนร่วม หรือร่วมมือกันระหว่างแนวคิดการให้คำปรึกษาแบบนำทางและแนวคิดการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง เพราะคิดว่าการใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบเดียวอาจจะจำกัดเกินไป ไม่ได้ประโยชน์เท่าที่ควร การใช้หลายๆ วิธีน่าจะดีกว่า ดังนั้นการให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม ผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกใช้แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบใดก่อน และแบบใดทีหลัง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของปัญหาซึ่งแต่ละคนมี เป็นต้นว่า ผู้ให้คำปรึกษาอาจเริ่มให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางก่อน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ขอคำปรึกษา ได้บอกเล่าถึงปัญหา และหรือระบายอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ผู้ให้คำปรึกษาจะรับฟังอย่างสนใจและติดตามว่าอะไรคือปัญหา ถ้าผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ขอคำปรึกษาเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ให้คำปรึกษาต้องอดทนที่ฟังข้อใจมตังการ พนักงานคนอื่น หรือแม้แต่ตัวผู้บังคับบัญชาเอง ซึ่งจำเป็นต้องรับฟังอย่างสงบ เมื่อผู้ขอคำปรึกษาอารมณ์เย็นลง การโจมตีที่รุนแรงลดลง และกลับสู่การปรึกษากันที่มีประโยชน์ต่อไป เมื่อรับรู้ความจริง ผู้ขอคำปรึกษาจะมีความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ผู้ให้คำปรึกษาก็จะนำแนวคิดการให้คำปรึกษาแบบนำทางมาใช้ โดยพิจารณาว่าปัญหาคืออะไร หาข้อสรุป คิดหาทางเลือกในการแก้ปัญหาหลายๆ ทางเท่าที่จะเป็นไปได้ พร้อมระบุข้อดี ข้อเสีย เพราะผู้ขอคำปรึกษาอาจต้องการข้อเสนอแนะและข้อมูลต่างๆ จากผู้ให้คำปรึกษา หรือต้องการให้ผู้ให้คำปรึกษาร่วมคิดวางโครงการ แต่การตัดสินใจนั้นผู้ขอคำปรึกษา

จะต้องแก้ไขปัญหาและวางโครงการด้วยตนเองให้มากที่สุด บางครั้งเป็นปัญหาละเอียดอ่อนที่มาจากสาเหตุภายนอกองค์กร เช่น ปัญหาครอบครัว ผู้ให้คำปรึกษาควรระวังฟังเท่านั้น หลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำจะดีที่สุด แต่ถ้าปัญหาของผู้ขอคำปรึกษามีแนวโน้มที่รุนแรง อาจส่งต่อให้นักจิตวิทยาต่อไป

ดังนั้น การให้คำปรึกษาเป็นแนวทางช่วยลดความขัดแย้งและผลานประโยชน์ของทุกฝ่าย แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling) มักถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางเพราะผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นผู้บังคับบัญชา มักคิดว่า ตนเองเข้าใจในปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาดีที่สุด ผู้คำตอบและต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามนั้น หรือยอมรับคำตอบ แต่ที่จริงแล้ว แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบนำทาง การเสนอทางเลือกต่างๆ แล้วให้ผู้ขอคำปรึกษาคัดสินใจด้วยตนเอง ส่วนแนวคิดการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Nondirect Counseling) เชื่อว่า คนสามารถเข้าใจปัญหาของตนได้ดีที่สุด ดังนั้นการให้คำปรึกษาแบบนี้จึงเน้นการรับฟังมากกว่า เพื่อให้เข้าใจเรื่อง สำหรับแนวคิดที่สามคือ การให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม (Participative Counseling) จะเริ่มการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางแล้วจึงจะใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบนำทางเพื่อช่วยเหลือต่อไป

แม้ว่าการให้คำปรึกษาจะไม่นำไปสู่ข้อสรุปในการแก้ปัญหาที่ไม่เป็นที่ยอมรับกันได้ แต่ก็ไม่ถือว่าสูญเปล่าเพราะผู้บังคับบัญชาได้รับฟังความคิดเห็น และทราบข้อเท็จจริงต่างๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา และได้พยายามคิดแก้ไขปัญหาลงแล้วด้วย

ประเภทของการให้คำปรึกษา

(Type of Counseling)

การให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling)

การให้คำปรึกษาประเภทนี้เป็นแบบที่ได้รับความนิยม และถูกนำมาใช้ในหน่วยงานต่างๆ การให้คำปรึกษาจะเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับผู้ขอคำปรึกษา 1 คน โดยร่วมมือกัน การให้คำปรึกษาแบบนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาให้สามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเอง หรือเพื่อให้สมาชิกในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ทำให้คนในองค์กรได้ตระหนักถึงความรู้สึกเกี่ยวกับปฏิบัติการและการแสดงออกของอารมณ์ของตนและผู้อื่น เข้าใจความสำคัญของ

ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ พฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล เข้าใจความสำคัญของการเสริมแรงและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คนสามารถกำหนดเป้าหมายและการประพฤติปฏิบัติของตนเองได้

2. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling)

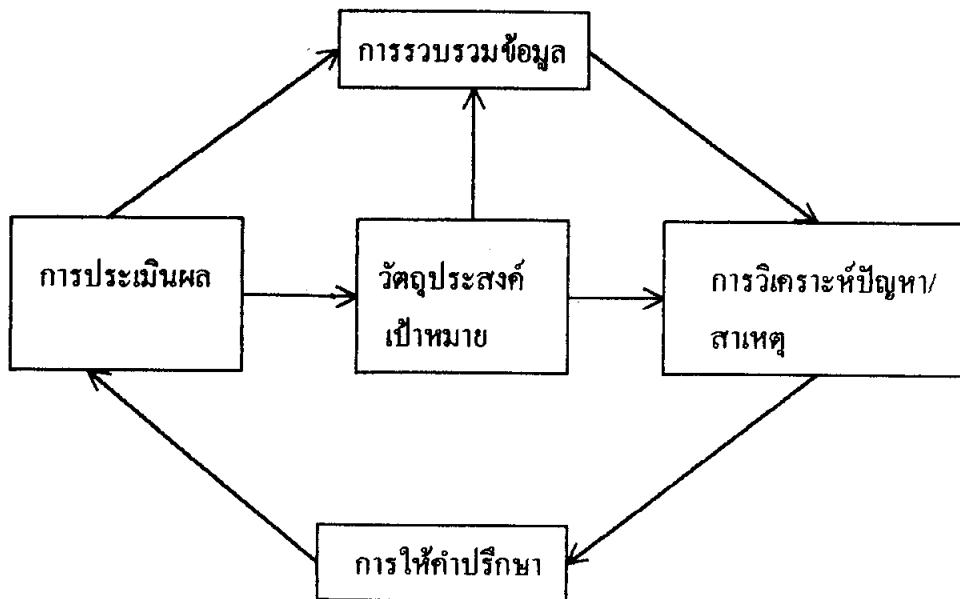
การให้คำปรึกษาประเภทนี้ หรืออาจเรียกว่าการให้คำปรึกษาเชิงกระบวนการ เป็นกระบวนการที่บุคคลที่มีความต้องการหรือปัญหาที่คล้ายกันหรือตรงกัน ต้องการปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต้องการจะแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกัน มารวมกันเป็นกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน โดยมีผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มประมาณ 7 – 9 คน ต่อผู้ให้คำปรึกษา 1 คน สมาชิกในกลุ่มเป็นผู้พิจารณากำหนดปัญหา แสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดเห็นของแต่ละคน เป็นการได้ระบายความรู้สึกและความคิดเห็นของแต่ละคน เป็นการได้ระบายความรู้สึกขัดแย้งในจิตใจ ได้สำรวจตนเอง ได้ฝึกการยอมรับตนเอง กล่าวที่จะเผชิญปัญหาและได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงตนเองกับทั้งที่ได้รับฟังความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้อื่น และได้ตระหนักว่าผู้อื่นก็มีความขัดแย้งหรือความคิดเห็นเช่นเดียวกับตน ไม่ใช่เขาคนเดียวที่มีปัญหา และอย่างน้อยยังมีอีกหนึ่งคน คือผู้ให้คำปรึกษาที่ยอมรับและเข้าใจเขา ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ข้อพิจารณา ให้คำแนะนำว่า เพื่อให้กลุ่มเข้าใจปัญหาที่เป็นอยู่ ช่วยกันคิด หรือ ปรึกษาหารือในทางเลือกแนวทางแก้ไขปัญหา แต่กลุ่มต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกในการแก้ปัญหาเอง วิธีการให้คำปรึกษาแบบนี้ สมาชิกของกลุ่มจะร่วมกันคิด แลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดความคิดเห็นต่างกัน และการกระทำต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยร่วมมือกัน การทำงานก็มีประสิทธิภาพ และอีกประการหนึ่ง การใช้วิธีนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนได้เสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจว่าตนเองสามารถให้ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์แก่กลุ่มได้ ตัวอย่างของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม เช่นการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแก่คนงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับนโยบายใหม่ หรือมีความต้องการที่จะปรับปรุงวิธีการทำงาน เป็นต้น

กระบวนการให้คำปรึกษา

(The Counseling Process)

กระบวนการให้คำปรึกษา หมายถึงขั้นตอนของการให้คำปรึกษาที่ต้องดำเนินการตาม

ลำดับก่อนและหลัง ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนและเตรียมงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา เช่น การกำหนดเป้าหมาย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา การให้คำปรึกษา และการประเมินผล ดังแผนภาพต่อไปนี้



จากรูป แสดงขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งเริ่มจาก

1. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Objective)

การให้คำปรึกษาจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เพื่อให้ทราบว่าเราให้คำปรึกษาเพื่ออะไร ต้องการให้ผู้ขอคำปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอะไร เช่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ไม่ดีให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม หรือช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำแนวทางของการตัดสินใจไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม อาทิ การพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ การปรับปรุงงาน การเข้าใจตนเองและผู้อื่น เป็นต้น

2. การรวบรวมข้อมูล (Data Collecting)

ในขั้นตอนที่สองหลังจากกำหนดวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอคำปรึกษาเพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้น ทราบพื้นฐานของครอบครัว ความรู้ ความสามารถ ประวัติการทำงาน ประสบการณ์ต่างๆ โดยใช้วิธีการทางจิตวิทยา เช่น การสังเกต การศึกษาประวัติ การทดสอบ หรือไม่ทดสอบ การสัมภาษณ์ เป็นต้น

3. การวิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ (Cause Analysis)

ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะนำข้อมูลเบื้องต้นมาวิเคราะห์เพื่อวินิจฉัยปัญหา การค้นหาสาเหตุของปัญหา การคาดคะเนพฤติกรรมเพื่อให้ทราบที่มาของปัญหาของผู้ขอคำปรึกษา เช่น ผู้ขอคำปรึกษามีความกังวลใจ ความขัดแย้งในใจ ไม่ทราบว่าจะปฏิบัติงานใดก่อนหลัง ทำให้ไม่สามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย จากการวิเคราะห์ปัญหา โดยข้อมูลของผู้ขอคำปรึกษาทำให้ทราบว่า ผู้ขอคำปรึกษาขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความลังเลใจ ตัดสินใจไม่ถูก เป็นต้น

4. การให้คำปรึกษา (Counseling)

ขั้นตอนนี้เป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา เพื่อร่วมมือกันค้นหาวิธีแก้ปัญห หรือเลือกตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ขอคำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้เกียรติผู้ขอคำปรึกษา แสดงความเป็นมิตร เพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษามีความรู้สึกรอบอุ้มใจ ขณะเดียวกันก็ต้องรักษาความลับได้ เมื่อเกิดความคุ้นเคยและไว้วางใจกันแล้ว การให้คำปรึกษาก็จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาของผู้ขอคำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบใดมาใช้ เช่น การให้คำปรึกษาแบบนำทาง ซึ่งเหมาะกับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ ไม่เข้าใจตนเอง สำหรับการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง เหมาะกับผู้ขอคำปรึกษาที่มีปัญหาทางอารมณ์ หรือใช้ทั้งสองวิธีร่วมกัน ซึ่งเรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น แต่ถ้ากรณีของปัญหาหรือสิ่งที่ผู้ขอคำปรึกษาต้องการให้ช่วยเหลือเกินขอบข่ายความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา ก็อธิบายให้ผู้ขอคำปรึกษาทราบ และส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เช่น นักกฎหมาย แพทย์ หรือ จิตแพทย์ ดังนั้นการให้คำปรึกษาจึงเป็นการรับฟังอย่างเห็นใจ เข้าใจ วินิจฉัยปัญหาให้ฟัง เสนอแนะพร้อมชี้แจงเหตุผล ตัดสินใจเช่นนั้น เกิดผลอย่างไร ส่วนการตัดสินใจเป็นของผู้ขอคำปรึกษาที่ต้องตัดสินใจเอง

5. การประเมินผล (Evaluation)

เมื่อการให้คำปรึกษาสิ้นสุดลง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบผลของการให้คำปรึกษา รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้เพียงใด ถ้าหากมีข้อบกพร่องก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้คำปรึกษาให้ดีขึ้นไปอีก แต่ถ้าการให้คำปรึกษาบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็สามารถนำไปใช้กับผู้ขอคำปรึกษาที่มีปัญหา หรือ กรณีใกล้เคียงกันได้ การประเมินผลอาจประเมินผลการให้คำปรึกษา หรือ ผู้ให้คำปรึกษาก็ได้ หรืออาจจะประเมินผลทั้งสองกรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินผล

กรณีตัวอย่างการให้คำปรึกษา

กรณีที่ 1 ผู้ขอคำปรึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ

กระบวนการให้คำปรึกษาเริ่มจากแนวคิดว่าการที่คนเราจะสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ หรือแก้ไขปัญหาก็อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นรู้จักตนเอง คือรู้ขอบเขตความสามารถ สติปัญญา ความสนใจ ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพของตนและมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้นว่า มีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการศึกษา การประกอบอาชีพ หรือวิธีการปรับตัวต่างๆ คือ รู้จักสิ่งแวดล้อมเพื่อจะได้นำไปประกอบการตัดสินใจอย่างเหมาะสม การให้คำปรึกษาจึงมีขั้นตอนดังนี้

1. **กำหนดวัตถุประสงค์ / เป้าหมาย** ผู้ให้คำปรึกษากำหนดวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาคือ เพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจตนเอง รู้จักตนเองในด้านต่างๆ จนสามารถเลือกตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้ เช่น การเลือกอาชีพ การปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงแก้ไขพฤติกรรม จนเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และการดำเนินชีวิต

2. **การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอคำปรึกษา** ข้อมูลที่จะต้องรวบรวมคือ ข้อมูลเกี่ยวกับความถนัด ความสนใจ ประวัติ การเรียน สุขภาพ ลักษณะอารมณ์ การปรับตัวทางสังคม การรวบรวมข้อมูลอาจใช้แบบทดสอบด้านต่างๆ หรือให้ผู้ขอคำปรึกษาเขียนอัตชีวประวัติบันทึกประจำวัน อนุทิน หรือใช้วิธีสัมภาษณ์ สังเกต แล้วนำข้อมูลเหล่านี้มาผสมผสานกันและวิเคราะห์ เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาจะได้ทำความรู้จักกับผู้ขอคำปรึกษาและเพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษารู้จักตนเอง

3. **การวินิจฉัยปัญหาและคาดคะเนพฤติกรรม** ผู้ให้คำปรึกษาจะวินิจฉัยสาเหตุ ปัญหา นั้นเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุใด เป็นต้นว่า ผู้ขอคำปรึกษาเป็นคนที่ต้องพึ่งผู้อื่นเสมอ ขาดข้อมูลบางประการ เกิดความขัดแย้งในใจ มีความกังวลสูงในการเลือกตัดสินใจ ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานต่ำ เมื่อผู้ให้คำปรึกษาวินิจฉัยปัญหาของผู้รับคำปรึกษาแล้วก็จะหาวิธีแก้ปัญหาคาดคะเนการตัดสินใจที่เหมาะสมแก่ผู้รับคำปรึกษา

4. **การให้คำปรึกษา** เป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อช่วยกันหาวิธีแก้ปัญหาคาดคะเนการตัดสินใจที่เหมาะสม ผู้ให้คำปรึกษาเลือกใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling) กระบวนการนี้ประกอบด้วย

(1) ผู้ให้คำปรึกษาสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและไว้

วางใจในการที่จะร่วมมือทำความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา

(2) ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาเข้าใจตนเอง รู้ขอบเขตความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และสถานะของตนเอง

(3) ให้คำแนะนำหรือช่วยวางโครงการในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยปัญหาให้ผู้ขอคำปรึกษาฟัง เสนอแนะช่องทางในการแก้ปัญหา ข้อดีข้อเสียของแนวทางการแก้ปัญหาแต่ละทาง ส่วนการตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้ขอคำปรึกษา

(4) การส่งตัวผู้รับคำปรึกษาไปยังบุคลากรอื่น ถ้ามีปัญหาหรือสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการความช่วยเหลืออยู่นอกเหนือขอบข่ายหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา เช่น แพทย์ จิตแพทย์ นักกฎหมาย เป็นต้น

5. การติดตามประเมินผล เพื่อให้ทราบว่า การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ถ้ามีขั้นตอนใดที่ควรปรับปรุง แก้ไข หรือ การช่วยเหลือประสบผลสำเร็จจนสามารถนำไปเป็นแบบอย่างในกรณีคล้ายคลึงกันได้ ขณะเดียวกันการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา อาจเป็นปัญหาใหม่ หรือ ปัญหาเดิมที่เกิดขึ้นอีก ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามประเมินผล

กรณีที่ 2 ผู้ขอคำปรึกษามีปัญหาด้านอารมณ์ หรือการปรับตัว

กระบวนการให้คำปรึกษาเริ่มจากแนวความคิดว่ามนุษย์มีความสามารถในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาต่างๆ แต่ขณะที่เผชิญปัญหาจะเกิดความวิตกกังวลมาก ทำให้ไม่สามารถเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ไม่เข้าใจปัญหาของตนเองอย่างกระจ่าง หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ฉะนั้นในกระบวนการให้คำปรึกษา จึงมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ผู้ให้คำปรึกษากำหนดวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษาคือ เพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถนำตนเองได้ พัฒนาตนเองตามวุฒิภาวะ ขอมรับตนเอง รับรู้ประสบการณ์ตามความเป็นจริง

2. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีการรับฟัง โดยผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ระบายความรู้สึก ได้พูดถึงปัญหาของตนเอง การให้คำปรึกษาโดยวิธีนี้จะไม่เน้นการให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ขอคำปรึกษา แต่เน้นที่การรับรู้ของผู้ขอคำปรึกษาที่มีต่อข้อมูลนั้นๆ หรือสิ่งแวคล้อม และเน้นที่ความรู้สึกนึกคิดของผู้ขอคำปรึกษาที่มีต่อตนเอง เครื่องมือที่

ใช้ในการให้คำปรึกษา การสัมภาษณ์ ในกระบวนการสัมภาษณ์ผู้ให้คำปรึกษาจะพยายามเข้าใจ เนื้อหาต่างๆ ที่ผู้ขอรับคำปรึกษาเล่าให้ฟัง ตลอดจนความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษา และแสดงให้ผู้มาขอคำปรึกษารู้สึกว่าผู้ขอคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้

3. การวินิจฉัยปัญหาและคาดคะเนพฤติกรรม ผู้ให้คำปรึกษาจะวินิจฉัยสาเหตุของปัญหาว่าเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร เช่น ความโกรธ ความวิตกกังวล สนใจที่ตัวบุคคลมากกว่าปัญหา สนใจความรู้สึก อารมณ์ จิตใจ มิใช่เนื้อหาของเรื่อง สนใจสภาพการณ์ในปัจจุบันมากกว่าอดีตและอนาคต ผู้ให้คำปรึกษาอาจต้องอดทนต่อพฤติกรรมของผู้ขอคำปรึกษา เช่น การโจมตีบุคคล องค์กร หรือตัวผู้ให้คำปรึกษา แต่ถ้าผู้ให้คำปรึกษาสงบได้ การโจมตีรุนแรงจะลดลงและกลับสู่การปรึกษาหารือในที่สุด ดังนั้นจึงไม่มีการวินิจฉัยและคาดคะเนปัญหา

4. การให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Nondirective Counseling) ผู้ให้คำปรึกษาจะให้อิสระอย่างเต็มที่แก่ผู้ขอคำปรึกษาที่จะแสดงความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ต่างๆ กระบวนการนี้ประกอบด้วย

(1) การให้ผู้ขอคำปรึกษาได้ระบายอารมณ์เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด จะทำให้ผู้ขอคำปรึกษาสบายใจขึ้น โดยการเล่าเรื่อง ระบายความคับข้องใจที่มีอยู่ บอกเล่าปัญหาต่างๆ อย่างอิสระ

(2) ผู้ให้คำปรึกษาจะเน้นสัมพันธ์ภาพโดยแสดงความเป็นกันเอง อดทน จริงใจ รักษาความลับ ขอมรับและเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์ ไวต่อความรู้สึก ฟังมากกว่าพูด ไม่แนะนำการแก้ปัญหา ไม่แสดงอาการตกใจในสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง สนับสนุนให้กำลังใจโดยภาษาพูดและภาษาท่าทาง

(3) ผู้ให้คำปรึกษาแสดงให้ผู้ขอคำปรึกษารู้สึกว่าเขาสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ผู้ขอคำปรึกษาจะเกิดความเข้าใจตนเอง และมีความคิดมองเห็นทางแก้ปัญหาชัดเจนหลังจากได้ระบายความรู้สึก ความเก็บกดจะช่วยให้เขารู้วิธีการจัดการกับความรู้สึกของเขาและสามารถแก้ปัญหาในที่สุด

(4) ผู้ขอคำปรึกษาเมื่อมองเห็นปัญหาของเขาอย่างชัดเจนแล้ว เขาจะสามารถตั้งเป้าหมายใหม่และลงมือปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งผู้ขอคำปรึกษาจะรับผิดชอบและช่วยตนเองได้

(5) หากปัญหาที่เกิดขึ้นรุนแรงและเกินความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาก็ให้ส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เช่น แพทย์ จิตแพทย์ เป็นต้น

5. การติดตามประเมินผล เพื่อให้ทราบว่า การให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด มีขั้นตอนใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข หรือ การช่วยเหลือในปัญหานั้นๆ ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาหรือไม่

การประเมินผลการให้คำปรึกษา

(Counseling Evaluation)

การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการสำหรับใช้พิจารณาว่าเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ได้กระทำไปแล้ว ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด และสามารถนำผลการประเมินนี้มาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการต่อไป หรือควรปรับปรุงแก้ไข ในขั้นตอนใดเป็นต้น

1. การประเมินผลการให้คำปรึกษา เป็นการประเมินผลการให้คำปรึกษา ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด คำปรึกษานั้นสามารถช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับตนเองได้หรือไม่ หรือปัญหานั้นกับรุนแรงยิ่งขึ้นไปอีก ดังนั้นการประเมินผลการให้คำปรึกษาจึงเป็นการวัดผล ว่าการให้คำปรึกษา เทคนิควิธีการ เหมาะสมเพียงใด ควรจะนำไปเป็นแบบอย่างได้หรือไม่ หรือหากการประเมินผลการให้คำปรึกษาเป็นไปในทางตรงกันข้าม ก็จะทำให้เราสามารถปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้การให้คำปรึกษาในโอกาสต่อไปได้รับผลดียิ่งขึ้น

ก. การประเมินผลการให้คำปรึกษา เราสามารถพิจารณาว่าการให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยการตอบคำถามของตนเอง ของผู้ให้คำปรึกษา หรือผู้ขอคำปรึกษา ดังรายละเอียดคำถามต่อไปนี้⁽¹⁾

คำถามสำหรับผู้ให้คำปรึกษา (Counselor)

- 1) ท่านพอใจกับงานที่ทำหรือไม่
- 2) ท่านได้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างท่าน กับผู้ขอคำปรึกษาดังแต่เริ่มการสัมภาษณ์หรือไม่
- 3) ท่านเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดหรือไม่
- 4) ท่านใช้ความเงียบ เป็นเทคนิคในการสัมภาษณ์ได้ผลหรือไม่
- 5) มีคนอื่นเห็นว่าผู้ขอคำปรึกษาได้ปรับตัวดีขึ้น ในหลายๆ ทางหรือไม่
- 6) ท่านคิดว่าผู้ขอคำปรึกษาปรับตัวได้ดีขึ้นหลังจากแก้ปัญหาแล้วหรือไม่

- 7) ท่านช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาได้เรียนรู้ในการเลือกตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัวเองหรือไม่
- 8) ท่านได้นำปัญหาบ่อยๆ มาพิจารณา และสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้หรือไม่
- 9) ท่านคิดว่าผู้ขอคำปรึกษาได้เห็นข้อเท็จจริงในปัญหาของตนอย่างถ่องแท้หรือไม่
- 10) ท่านคิดว่าผู้ขอคำปรึกษาจะแนะนำผู้อื่นให้มาหาท่าน ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่

คำถามสำหรับผู้ขอคำปรึกษา (Counselee)

- 1) ท่านรู้สึกสบายใจในฐานะผู้ขอคำปรึกษาหรือไม่
- 2) ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาพูดมากเกินไปหรือไม่
- 3) ท่านคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับท่านเกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มการสัมภาษณ์หรือไม่
- 4) ท่านได้รับการอธิบาย ชี้แจง ถึงเหตุผลการสัมภาษณ์ชัดเจนหรือไม่
- 5) ท่านรู้สึกว่าท่านได้เรียนรู้เกี่ยวกับตัวของตนเองเพิ่มขึ้นหรือไม่
- 6) ท่านรู้สึกว่าท่านได้ปรับตัวของท่านได้ดีขึ้นทั้งในด้านส่วนตัว การงาน การศึกษาและอื่นๆ บ้างหรือไม่
- 7) ท่านรู้สึกว่าตัวท่านปรับตัวได้ดีขึ้นหลังจากแก้ปัญหาแล้วหรือไม่
- 8) ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษายินยอมให้ท่านมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาความยุ่งยากของท่านหรือไม่
- 9) ท่านคิดว่าการสัมภาษณ์ช่วยให้ท่านแลเห็นช่องทางที่จะแก้ปัญหของท่านได้หรือไม่
- 10) ท่านจะแนะนำผู้อื่นๆ ให้มาหาผู้ให้คำปรึกษาคนนี้ ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่

ข. การประเมินผลผู้ให้คำปรึกษา เป็นการประเมินผลผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาว่า ได้แสดงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมเพียงใด และช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาได้มากน้อยเพียงใด เข้าใจธรรมชาติและความรู้สึกของผู้ขอคำปรึกษาหรือไม่ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการประเมินผลด้วยตนเองจากแบบสอบถามหรือใช้การประเมินผลจากผู้ขอคำ

ปรึกษาได้ ทั้งนี้เพื่อนำผลของการประเมินผลมาปรับปรุงและแก้ไขบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

ถ้าท่านต้องการทราบว่าท่านจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้หรือไม่ จงตอบคำถามต่อไปนี้⁽²⁾

- 1) ท่านสามารถมองสิ่งที่ดีของผู้อื่น พุดยกย่องสิ่งดีเหล่านั้นให้บ่อยครั้ง ได้หรือไม่ แม้จะมองเห็นจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
- 2) ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นมองว่าเป็นคนที่เขาไว้วางใจ เชื่อถือได้หรือไม่
- 3) ท่านยอมรับผู้อื่น อย่างที่เขาเป็นได้หรือไม่
- 4) ท่านเข้มแข็งพอที่จะแยกความรู้สึกของตัวเอง ออกจากผู้อื่นได้หรือไม่
- 5) ท่านสามารถแสดงความเข้มแข็งทางจิตใจ โดยไม่อยู่ใต้อิทธิพลของผู้ขอคำปรึกษาได้หรือไม่ ไม่ว่าจะด้วยความสงสัย ความหวาดกลัว ความต้องการพึ่งพา
- 6) ท่านจะสามารถช่วยผู้ขอคำปรึกษาจากการที่ผู้อื่นช่วยตัดสินใจได้หรือไม่
- 7) ท่านสามารถเคารพความรู้สึก และความต้องการของท่าน และของผู้ขอคำปรึกษาในเวลาเดียวกันได้หรือไม่

หมายเหตุ ถ้าต้องการประเมินผลผู้ให้คำปรึกษา โดยสอบถามจากผู้ขอคำปรึกษา ลักษณะของคำถามก็เปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสม

ขั้นตอนการประเมินผลการให้คำปรึกษา

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลว่าต้องการประเมินอะไร และจะเอาผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อะไรบ้าง
2. กำหนดข้อมูลว่าเป็นข้อมูลประเภทใด เป็นลักษณะเชิงปริมาณ หรือคุณภาพ จะเก็บข้อมูลจากใคร
3. กำหนดวิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม เป็นต้น โดยเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลที่กำหนดไว้ในข้อ 2
4. กำหนดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง
5. กำหนดงบประมาณค่าใช้จ่าย ตลอดการประเมินผล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อ 3
7. การสรุปผลจากการประเมิน และการนำผลการประเมินไปใช้ตามวัตถุประสงค์

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการให้คำปรึกษา

(Success or Failure in Counseling)

การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยเหลือแบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้มากในปัจจุบัน เพราะพนักงานที่มีปัญหาสามารถสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดย การแสดงความคิดเห็น โดย การพูด การเขียน และอื่นๆ จึงนับว่าเป็นวิธีการที่ดีประการหนึ่ง แต่การให้คำปรึกษาจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นเราสามารถทราบจากการติดตามและประเมินผลการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถ้าเทคนิคและวิธีการที่นำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม ตามขั้นตอนและกระบวนการของการให้คำปรึกษา ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ก็ต้องให้ความสำคัญต่อปัญหาของพนักงาน เพราะอย่างน้อยแม้ว่าการให้คำปรึกษาอาจไม่เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน แต่องค์กรก็ได้รับรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และหาหนทางแก้ไขก่อนที่จะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต ในกรณีที่การให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จล้มเหลว มาตรการอื่นๆ จะถูกนำมาใช้ นั่นคือ การโยกย้ายพนักงาน หรือการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่มีกิจกรรมด้านบริหารอื่นๆ ในความรับผิดชอบมากมาย จึงควรให้ความสนใจปัญหาของพนักงานแต่ไม่ควรใช้เวลาส่วนใหญ่ในการแก้ปัญหาความยุ่งยากของพนักงาน แต่ควรจัดตั้งระบบของการให้ความช่วยเหลือพนักงานเหล่านั้นโดยชอบธรรมเจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา เพราะบางครั้งปัญหามันอยู่นอกเหนือ หรือไม่ใช่ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ดังนั้นจึงควรให้มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา (professional counselor) ทำหน้าที่แทน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจทำหน้าที่ช่วยส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในด้านนั้นๆ โดยเฉพาะจากภายนอกก็ได้ เช่น ศูนย์บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับครอบครัว (family counseling service), ผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการสมรส (marriage counselors) และ คลินิกสุขภาพจิต (mental health clinics) เป็นต้น

คุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

(Counselor's Attitude)

ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษาแนะนำ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องมีคุณสมบัติและบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม จึงจะทำให้การให้คำปรึกษาแนะนำมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป ดังนั้นบทบาทของผู้ให้คำปรึกษามีดังนี้

คุณสมบัตินของผู้ให้คำปรึกษา

1. **ด้านความรู้ความสามารถ (Knowledge)** เนื่องจากการให้คำปรึกษา แนะนำ มีขอบข่ายกว้างขวาง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้หลักการและเทคนิคในการให้คำปรึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การร้องทุกข์ การอุทธรณ์ ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของคน ความต้องการของคน พฤติกรรมศาสตร์ แรงจูงใจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสามารถนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ขอคำปรึกษาได้

2. **ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)** ตามแนวความคิดของมนุษยสัมพันธ์ เน้นในเรื่องความสำคัญของคน ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเห็นว่าการเข้าใจคนจะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จไปกว่าครึ่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เพราะเป็นงานที่ต้องติดต่อกับคน เช่น ผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ขอคำปรึกษาช่วยให้การให้คำปรึกษาเกิดความร่วมมือในการหาหนทางในการแก้ปัญหาด้วยกัน

3. **ด้านจริยธรรม (Ethics)** ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ต้องรับรู้ปัญหาต่างๆ ของบุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการปฏิบัติงาน ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำจำเป็นต้องรักษาความลับของผู้ขอคำปรึกษา และการให้คำปรึกษาที่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชาการไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ต้องวางตัวเป็นกลางอยู่บนหลักการและเหตุผล โดยมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยทั่วหน้ากัน ไม่ว่าผู้ขอคำปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมเช่นไร ซึ่งจะทำให้ผู้ขอคำปรึกษารู้สึกปลอดภัยและเต็มใจเปิดเผยข้อมูลสำคัญๆ แก่ผู้ให้คำปรึกษา

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา

1. **ทำหน้าที่ให้บริการ (Service)** ในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษา จะให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ในเรื่อง กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดหาข้อมูล การวางแผนอัตรากำลัง ปัญหาค่าจ้าง ข้อร้องทุกข์ ความขัดแย้ง ปัญหาส่วนตัว ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นต้น

2. **ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator)** ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงบทบาทเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่ม การให้คำปรึกษาเพื่อลดปัญหา ข้อร้องทุกข์ อุทธรณ์ และลดความขัดแย้งในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย ประองคองกัน ระงับข้อพิพาทข้อหมองใจ ความไม่เข้าใจกัน

3. **ทำหน้าที่ผู้ประสานงาน (Coordinator)** ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ทำงานเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นๆ การดำเนินงานในองค์กรย่อมต้องการผู้ประสานงานที่จะช่วยให้บุคคลต่างๆ ในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้ ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงบทบาทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทุกระดับ บางครั้งอาจต้องประสานงานกับบุคคลภายนอก เช่น จิตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักกฎหมาย หรือผู้เชี่ยวชาญสาขาอื่นๆ เป็นต้น

คุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาตามที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาควรมีและควรจะเป็น ขณะเดียวกัน ผู้ให้คำปรึกษาควรจัดการเวลาการให้คำปรึกษาตามความสามารถของตนเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะผู้ให้คำปรึกษาแต่ละคนมีขีดจำกัดในการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน บางคนอาจให้คำปรึกษาได้วันละ 7-8 ราย แต่บางคนจะทำได้เพียง 2-3 รายต่อวัน เนื่องจากต้องมีกิจกรรมอื่นๆ ด้วย อัตราการให้คำปรึกษาต่อวันจึงขึ้นอยู่กับผู้ให้คำปรึกษาแต่ละคน แต่การให้คำปรึกษา 1 ราย ไม่ควรใช้เวลาเกิน 45-50 นาที และเป็นการให้คำปรึกษาในสถานที่ ไม่ควรนัดหมายหรือให้คำปรึกษานอกสถานที่ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรพิจารณาว่าตนเองมีความพร้อมในด้านร่างกาย และจิตใจ ที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ บางปัญหาอาจไม่ตรงกับความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา ก็ต้องส่งต่อผู้ขอคำปรึกษาไปยังผู้เชี่ยวชาญต่อไป โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของตน และประโยชน์สูงสุดที่ผู้ขอคำปรึกษาจะได้รับด้วย

กิจกรรมและคำถาม

1. จงอธิบายกระบวนการของการให้คำปรึกษา (The Counseling Process) มาโดยละเอียดว่ามีกี่ขั้นตอน
2. จงอธิบายประเภทของการให้คำปรึกษา มีอะไรบ้าง และถ้าท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษาท่านควรมีคุณสมบัติและบทบาทหน้าที่อย่างไร
3. ให้นักศึกษาจับคู่กันโดยแสดงเป็นผู้ให้คำปรึกษา และผู้ขอรับคำปรึกษา โดยให้นำความรู้ในเรื่องแนวคิด และกระบวนการให้คำปรึกษามาใช้ (ประมาณ 30 นาที) แล้วประเมินผลการให้คำปรึกษาหน้าชั้นเรียน

บทสรุป

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือบุคคลปกติที่มีปัญหา โดยการเปิดโอกาสให้บุคคลนั้นได้แสดงความรู้สึก ความคิดเห็นถึงความต้องการและอื่นๆ ถ้าผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาต้องสวมบทบาทผู้ให้คำปรึกษา เขาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ประเภทของการให้คำปรึกษา กระบวนการการให้คำปรึกษา การประเมินผล การให้คำปรึกษา คุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้บุคคลหรือผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัญหา เข้าใจและเกิดการยอมรับตนเองจนสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ในบทนี้ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (Counseling Approach) ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 แนวคิดด้วยกัน คือ การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling Approach), การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Nondirect Counseling Approach) และการให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม หรือแบบผสม (Participative Counseling Approach) ซึ่งแต่ละแบบจะมีจุดเน้นในการให้คำปรึกษาไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับกรณีปัญหาของผู้ขอคำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาเลือกใช้เป็นกรณีๆ ไป นอกจากนี้ถ้าหากจะแบ่งประเภทของการให้คำปรึกษาอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยม เป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับ ผู้ขอคำปรึกษา 1 คน อีกประเภทหนึ่งเรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) หรือ การให้คำปรึกษาเชิงกระบวนการ เป็นการให้คำปรึกษาแก่กลุ่มบุคคลที่มีปัญหาหรือความต้องการคล้ายคลึงกัน และมีความประสงค์จะแก้ไขปัญหานั้นๆ

กระบวนการการให้คำปรึกษา (The Counseling Process) หมายถึงขั้นตอนของการให้คำปรึกษาที่เริ่มจาก การกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุ การให้คำปรึกษาและการประเมินผล ทั้งนี้ได้ยกตัวอย่างกรณีศึกษาของผู้ขอคำปรึกษาไว้ 2 กรณี สำหรับการประเมินผลการให้คำปรึกษานั้นว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ทำให้ทราบว่า การให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งสามารถประเมินผลการให้คำปรึกษาหรือผู้ให้คำปรึกษาก็ได้ ความสำเร็จและความล้มเหลวของการให้คำปรึกษา มาจากปัจจัยหลายประการ แต่ถ้าการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาก็จะนำเครื่องมือทางด้านวินัยหรือ การโยกย้ายพนักงานมาใช้ จากกระบวนการและขั้นตอนการให้คำ

ปรึกษาที่กล่าวมานั้น บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาก็คือ ผู้ให้คำปรึกษา ที่จะต้องมีคุณสมบัติและบทบาทที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ต้องทำบทบาททั้งผู้ให้บริการ ผู้ไกล่เกลี่ย และผู้ประสานงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การประเมินผลท้ายบท

1. จงอธิบายแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษา (Counseling Approach)
2. จงอธิบายหลักและวิธีการประเมินผลการให้คำปรึกษา (Counseling Evaluation)

เชิงอรรถ

1. จำเนียร ช่วงโชติ, การบริการปรึกษาและแนะแนวเบื้องต้น, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2534, หน้า 220-221.
2. _____, อ้างเพิ่ม, หน้า 222.

บรรณานุกรม

- จำเนียร ช่วงโชติ. **การบริหารปรึกษาและแนะแนวเบื้องต้น**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2534.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ. **การแนะแนวและให้คำปรึกษา**, โรพิมพ์พิทักษ์อักษร กทม., 2525.
- มาลินี จุฑาปะมา. **จิตวิทยาแนะแนว**, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ กทม., 2536.
- วัชรวิทย์ ทรัพย์มี. **การแนะแนวในโรงเรียน**, โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช กทม., 2520.
- ศิริบูรณ์ สายโกสุม. **พื้นฐานการให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2539.
- Sherman and Bohlander. **Managing Human Resource**, South-Western College Publishing, 1998.
- Newstron J. and Davis K. **Organizational Behavior**, Human behavior at work, New York : McGraw-Hill, 1997.