361.06
ม488ก
ร.2

การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา



ปริญญานิพนธ์
ของ
เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ร ว ๔๘๗๑

หน้าว่าง

การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา



บทคัดย่อ

ของ

เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
พฤษภาคม 2553

หน้าว่าง

เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์. (2553). *การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข, ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม สร้างโปรแกรมการฝึกอบรม และเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ปี พ.ศ. 2552 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือผู้ให้คำปรึกษาที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบ จำนวน 355 คน ส่วนกลุ่มที่สอง คือผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 12 คน ที่สมัครใจและมีเวลาเพียงพอเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม และกลุ่มควบคุมจำนวน 12 คน ไม่ได้รับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ โมเดลลักษณะของผู้ให้คำปรึกษามีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถวัดองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้

2. การพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นการสร้างสัมพันธภาพ ขั้นการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ขั้นการฝึกปฏิบัติ ขั้นการประเมิน และขั้นการประยุกต์ใช้ โดยประยุกต์ทฤษฎี เทคนิคทางการให้คำปรึกษา และเทคนิคทางการฝึกอบรม

3. ผลการเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมและรายองค์ประกอบพบผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กับการวัดก่อนทดลอง หลังทดลอง และระยะติดตามผล ซึ่งส่งผลต่อลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

3.1 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมของกลุ่มทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับหลังการทดลองและระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมของกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY AND DEVELOPMENT OF CHARACTERISTICS OF INDUSTRIAL COUNSELORS THROUGH COUNSELING TRAINING

AN ABSTRACT

BY

BENJAWAN BOONYAPRAPUN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Doctor of Education Degree in Counseling Psychology

at Srinakharinwirot University

May 2010

Benjawan Boonyaprapun. (2010). *A Study and Development of Characteristics of Industrial Counselors Through Counseling Training.* Dissertation, Ed.D. (Counseling Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Thossaporn Prasoetsuk, Prof. Dr. Pongpan Kirdpitak, Assoc. Prof. Dr. Boonchird Pinyoanuntapong.

The purposes of this research were to study and analyze industrial counselors' characteristics components, to construct a training program, and to compare industrial counselors' characteristics. The subjects were industrial counselors working in the Eastern region of Thailand. They were divided into two groups. The first group consisted of 355 industrial counselors being representative of the characteristics component study. The second group consisted of 24 industrial counselors who had total characteristic scores at the 50^{th} percentile and lower; and they were divided into two groups, classified as an experimental group and a control group. Each group was composed of 12 persons.

The results of the study were as follows:

1. The confirmatory factor analysis significantly confirmed that the model of industrial counselors' characteristics could be characterized into four factors: attitudes, general qualifications, knowledge and practices. The model was consistent with the empirical data. The factor loadings of those four components were high at .05 level and they could be able to measure the factors of industrial counselor's characteristics.

2. The development of the industrial counselors' characteristic included five major stages: rapport, characteristic development, practice, evaluation and application. Then counseling theories and techniques were integrated with training techniques.

3. The comparisons of total and each component of industrial counselors' characteristics yielded the interaction of the experimental group and the control group before, after and at the follow-up period which in turn bear on the industrial counselors' characteristics as follows.

3.1 The industrial counselors' characteristics of the experimental group after and at the follow-up period were statistically higher than before the experiment at the .05 level. Inversely, the characteristics after and at the follow-up period were non-significantly different at the .05 level.

3.2 The industrial counselors' characteristics of the control group during before, after and at the follow-up period were non-significantly different at the .05 level.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
โดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา
ของ
เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ 17 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข)

.....กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ดร.นิยะดา จิตต์จรัส)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข)

.....กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เรียม ศรีทอง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไข ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และตระหนักในความเมตตา กรุณาที่ท่านอาจารย์ทั้งสามได้มอบให้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เรียม ศรีทอง และ อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่าที่กรุณาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล และเพื่อการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย รวมทั้งยังให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัยตลอดเวลาที่ศึกษาตามหลักสูตรจิตวิทยาการให้คำปรึกษานี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่ปรากฏนามในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ แม้ว่าผู้วิจัยจะไม่ได้รับการถ่ายทอดวิชาความรู้จากท่านโดยตรง แต่ก็ได้รับความรู้จากผลงานทางวิชาการของท่าน

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้บริหาร และบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการฝึกปฏิบัติของทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยระลึกเสมอว่า ความสำเร็จของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผลมาจากความรัก ความไว้วางใจ ความจริงใจ และความปรารถนาดีจากทุกท่าน

ขอขอบคุณนิสิตรุ่นพี่ เพื่อนร่วมรุ่น และ รุ่นน้องระดับปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่รักยิ่ง พี่สาว สามี และขอบคุณหลาน ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลูก ๆ ของผู้วิจัย ที่ได้ให้ความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งครอบครัวที่ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาของผู้วิจัย จนสามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

ท้ายที่สุด คุณงามความดีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา พี่สาว ครอบครัวของผู้วิจัย และผู้มีอุปการคุณ ขอรำลึกถึงพระคุณของท่านตลอดไป

เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	6
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	20
สมมติฐานการวิจัย	24
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	25
ความหมายของการให้คำปรึกษา	26
ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา	27
ลักษณะเฉพาะของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม	34
ความสำคัญของการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	36
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	46
ความหมายของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	46
องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	46
ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา	47
ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา	48
ด้านความรู้	65
ด้านความสามารถในการปฏิบัติ	86
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	131
ความหมายของการฝึกอบรม	131
จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม	132
ประเภทของการฝึกอบรม	132
เทคนิคการฝึกอบรม	133
ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม	136
เทคนิคทางการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม	137
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	142

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
การบูรณาการทฤษฎี เทคนิคการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม	146
3 วิธีดำเนินการวิจัย	151
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	151
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	152
ขั้นการดำเนินการวิจัย	171
การเก็บรวบรวมข้อมูล	175
การวิเคราะห์ข้อมูล	176
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	177
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	181
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และแปลผล	181
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	183
ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	183
ตอนที่ 2 การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	196
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม	199
ตอนที่ 4 สรุปการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	212
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	223
สังเขป จุดมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการวิจัย	223
สรุปผลการวิจัย	224
อภิปรายผล	231
ข้อเสนอแนะ	261

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม 263

ภาคผนวก 287

ประวัติย่อผู้วิจัย 507

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 สรุปแนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงาน หรือในภาคอุตสาหกรรม 123

2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมแยกตามองค์ประกอบ 156

3 สรุปภาพรวมโปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ประยุกต์ทฤษฎีเทคนิคทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรมองค์ประกอบ..... 167

4 แบบแผนการทดลองแบบ Randomized Pretest-Posttest Control Group Design.. 173

5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง..... 183

6 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม..... 185

7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมแยกตามองค์ประกอบ 187

8 ค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม 188

9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 โดยใช้โปรแกรมลิสเรล 189

10 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนลำดับที่ 1 ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม..... 190

11 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันอับดับที่ 2 โดยใช้โปรแกรมลิสเรล..... 193

12 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม..... 194

13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 199

14 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม..... 200

15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมในแต่ละกลุ่ม..... 202

16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม 203

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงาน โดยรวม ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 203

18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 204

19 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม รายองค์ประกอบ 206

20 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 208

21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยรายองค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลอง 209

22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงาน รายองค์ประกอบ ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 210

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ในโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับที่ 2 21

2 ขั้นตอนการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อ พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม 22

3 กรอบแนวคิดการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะ ของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม 23

4 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 ของ องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม..... 192

5 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของ องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม..... 195

6 เปรียบเทียบคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยรวมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 201

7 เปรียบเทียบคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม รายองค์ประกอบก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 211

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

โรงงานอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้ เป็นแหล่งรวมคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกัน มีทั้งแรงงานในท้องถิ่นและแรงงานต่างถิ่น ที่อยู่ในวัยทำงานทั้งชายและหญิง เมื่อต้องมาอยู่รวมกันทำงานร่วมกัน ก็ย่อมต้องเกิดปัญหาตามมา ทั้งปัญหาส่วนตัว ด้านสังคม อารมณ์ และด้านการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรุจิเรข สุ่นปาน (2541: 6-8) ได้ทำการศึกษาสภาวะสุขภาพจิตของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มแรงงานมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาสุขภาพจิต ด้านอาการทางกาย ความวิตกกังวล นอนไม่หลับ และด้านความซึมเศร้า ซึ่งหากมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแล้ว จะสามารถลดปัญหาการขาดงานของพนักงานได้ ทำให้อัตราการขาดงานลดน้อยลงได้ และยังช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย ในโรงงานอุตสาหกรรมแต่ละที่นั้นจะมีพนักงานระดับผู้ใช้แรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เรียกกันว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำอยู่ในสายการผลิต ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้ถือเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่งต่อโรงงานอุตสาหกรรม เพราะหากบุคคลเหล่านี้ มีคุณภาพชีวิตที่ดีเพียงพอ และมีความสุขในการทำงาน จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ แต่หากบุคคลเหล่านี้ มีปัญหาเกิดขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน และต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างแน่นอน นโยบายในการบริหารจัดการขององค์กรภาคอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้ จึงเริ่มเน้นให้ความสำคัญกับคนมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดของ สันติ บางอ้อ (2540: 38) ที่ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนวิธีการบริหารโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของคนที่ทำงาน และให้ความสำคัญกับคน โดยถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ซึ่งถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข ก็จะทำให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

จากการสำรวจปัญหาของพนักงานหรือแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่พบในปัจจุบันและนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานที่ลดน้อยลงนั้น สมฤดี เธียรฉาย (2544: 82) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับอัตราการขาดงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อกัน ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เมื่อพนักงานมีปัญหา และไม่สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบถึงการทำงาน การขาดงานของพนักงานนั้น ๆ ด้วย และจะส่งผลกระทบต่อองค์กรนั้น ๆ อย่างไม่มีทางหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายธาร ไกรขุนทศ (2543: 86) ได้ศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความเครียดนั้นส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพ ผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานอย่างแน่นอน และยังมีผลการวิจัยที่สามารถระบุได้ว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาสุขภาพจิต

แนวคิดของนักวิชาการในต่างประเทศ เมกานาฮาน (Megranahan. 1992: 213-214) ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาของบุคคลเป็นประสบการณ์ที่หลากหลาย และเกี่ยวข้องกับการตอบสนองทางอารมณ์ และพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ (1) ความซึมเศร้าอาจจะเกิดขึ้นในบางเดือนที่พนักงานต้องประสบกับการสูญเสียญาติสนิทบางคนของเขาหรือเธอ (2) เกิดความวิตกกังวลซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในชีวิตของบุคคลที่มีความฟุ้มเฟือย (3) ความโกรธที่อาจจะเกิดจากเหตุการณ์ที่พนักงานได้รับข้อมูลผลการประเมินการทำงานระดับต่ำ (4) พนักงานที่แสดงแบบแผนการหยุดงานในวันจันทร์และวันศุกร์อาจจะเป็นสัญญาณของการมีปัญหา (5) บุคคลที่ขี้โมโหและหงุดหงิดง่ายกับเพื่อนร่วมงานอาจจะประสบปัญหาความยุ่งยากในสัมพันธภาพจากที่บ้าน และ (6) ในช่วงเวลาที่เจ็บป่วยอาจจะทำให้เกิดปัญหาในงาน หรือมีงานด่วนที่จะเลยกำหนดเวลาหรือทำงานไม่เสร็จ จึงทำให้เกิดความเครียดซึ่งบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ แมคเลนแนน (Maclennan. 1996: 240-241) โดยทั่วไปปัญหาที่พบในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ (1) ปัญหาในเรื่องสัมพันธภาพ (2) ปัญหาครอบครัวและเกี่ยวกับการสมรส (3) ปัญหาการตั้งครรภ์ (4) ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ/อุปสรรคในงาน (5) ปัญหาเกี่ยวกับความเครียดและความวิตกกังวล (6) ปัญหาการขาดการสนับสนุน (7) ปัญหาการขาดความเชื่อมั่น/ขาดการนับถือตนเอง/ขาดความสุข (8) ปัญหาการสูญเสีย และ (9) ปัญหาภาวะซึมเศร้า

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นกับกลุ่มประชากรที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย อยู่ในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ทั้งจากทัศนะของแรงงานเองและจากทัศนะของเจ้าหน้าที่และผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 43 ฉบับ จากแรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 9 คน อุตสาหกรรมเวลร์โกร จำนวน 8 คน นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 17 คน และสวนอุตสาหกรรมสหพัฒนพิบูลย์ จำนวน 9 คน (เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์. 2550: 1-3) พบความสอดคล้องกับข้อมูลข้างต้นว่า แรงงานส่วนใหญ่มักประสบปัญหาทั้งเรื่องการทำงาน ปัญหาชีวิตครอบครัว ปัญหาทางความรู้สึก ความเครียด ปัญหาทางสังคม และปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ดังนั้นผลการวิจัยในประเทศ ต่างประเทศและผลการสำรวจเบื้องต้น พบความสอดคล้องกัน และจากผลการสำรวจยังได้พบว่า ฝ่ายบุคคลประจำโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือพนักงานของตนเองโดยการพูดคุย รับทราบปัญหา สนับสนุนทางอารมณ์ มีการให้คำแนะนำ เสนอทางออกตามทัศนะของผู้แนะนำ บางรายก็ปรึกษาเพื่อนสนิท หรือบางโรงงานมีผู้ให้คำปรึกษาแต่ไม่ได้จบโดยตรงทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จึงทำให้ขาดความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งวิธีการดำเนินการเปิดบริการให้คำปรึกษาของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกพบปัญหาสำคัญของระบบการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้ (1) หน่วยงานหรือผู้ที่ให้คำแนะนำปรึกษา ไม่ได้ใช้เทคนิคทางการให้คำปรึกษา หรือถ้าใช้ก็มีน้อยมาก ซึ่งจริง ๆ แล้วปัญหาที่พบควรจะใช้วิธีการและเทคนิคทางการให้คำปรึกษาไปใช้จะได้ผลดีมากยิ่งขึ้น (2) ผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ไม่ได้สำเร็จการศึกษาสาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษาโดยตรง ส่วนใหญ่ก็จะพบ

ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม ด้านการจัดการ เป็นต้น และมักจะพบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล หัวหน้างาน และผู้จัดการฝ่ายบุคคล คอยให้คำแนะนำไปตามสภาพปัญหาและเหตุการณ์เฉพาะหน้าเท่าที่ทำได้ และเท่าที่เวลาจะเอื้ออำนวย (3) ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำนั้น ฝ่ายบุคคลมักจะส่งไปฝึกอบรมในหลักสูตรเบื้องต้นทางการให้คำปรึกษา แต่ไม่ได้มุ่งเน้นความเข้าใจในทฤษฎีและฝึกทักษะการให้คำปรึกษา (4) ส่วนใหญ่ที่พบการปฏิบัติด้านการให้คำปรึกษาจะดำเนินไปในลักษณะพูดคุยกันตามปกติ และเป็นการให้ข้อเสนอแนะ หรือแนะแนวทางให้ไปปฏิบัติ ดังนั้น หากมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถไปคอยให้บริการปรึกษาประจำโรงงานจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

วัชรี ทรัพย์มี (2550: 139) ได้กล่าวสนับสนุนถึงประเด็นที่จะมีการนำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ในโรงงานว่า ในช่วงชีวิตของการทำงาน บุคลากรในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม อาจมีปัญหาเกี่ยวกับงานโดยตรงหรือปัญหาเพื่อนร่วมงาน กับนายจ้างกับลูกจ้าง หรือกับครอบครัวซึ่งกระทบต่อการทำงาน ถ้าเขามีบุคคลให้ปรึกษาหารือกันได้ในเรื่องเหล่านั้น จะทำให้ปัญหาคลี่คลายและทำให้อารมณ์แช่มชื่นขึ้น สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ จึงควรมีผู้ให้คำปรึกษาที่เรียนมาโดยตรงให้บริการหรือนำหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่มารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ให้คำปรึกษา จากความสำคัญของการมีบริการให้คำปรึกษาโดยผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถ จะช่วยให้โรงงานอุตสาหกรรมได้รับคุณประโยชน์อย่างมาก ทั้งสามารถช่วยลดปัญหาและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของฝ่ายบุคคลอีกด้วย ดังนั้น หากมีบุคคลที่มีความรู้และความสามารถ ไปคอยให้บริการปรึกษาประจำโรงงานจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น เพราะการจัดตั้งส่วนงานด้านการบริการให้คำปรึกษาให้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบในโรงงานอุตสาหกรรม จะสร้างประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงาน และการบริหารคน ในองค์กรนั้น ๆ

ผลการวิจัยของ กมลภัทรา กะสิชล (2545: 40-45) ได้ทำการศึกษารูปแบบการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจุบันสถานประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ 95.5 มีการให้บริการปรึกษาแก่ลูกจ้างที่ประสบปัญหา และจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาก็เพื่อ ช่วยให้ลูกจ้างสามารถปรับปรุงตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ร้อยละ 97.5 สามารถช่วยให้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ ร้อยละ 93.6 สามารถช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ร้อยละ 88.5 และสามารถช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างได้ ร้อยละ 86.0 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาว่ามีบทบาทสำคัญต่อภาระหน้าที่ในการจัดการองค์กร และเชื่อว่า การให้คำปรึกษาสามารถช่วยลดความเครียด ลดอัตราการเจ็บป่วย ลดการขาดงานบ่อย ๆ ลดการทำงานที่ผิดพลาด ลดอัตราการเข้าออกของพนักงานและยังช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานอีกด้วย (Redman. 1995: 19-23) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวอลเมสลี่ (Walmsley. 1994: 16-19) ที่ได้ให้เหตุผลทางเศรษฐกิจสำหรับการนำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ในองค์กรไว้ ดังนี้ (1) การมีระบบการให้คำปรึกษาก็เพื่อรักษาประโยชน์ของบริษัทไว้ (2) เพื่อลดอัตราการขาดงาน (3) เพื่อเพิ่มผลผลิต และป้องกัน

การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ (4) ลูกจ้างไว้วางใจตนเอง พัฒนาตนเองและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (5) เพิ่มความรับผิดชอบ เพิ่มขวัญกำลังใจ และความจงรักภักดีของลูกจ้าง (6) ลดอัตราการลาออกและการจ้างพนักงานใหม่ (7) ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการสรรหาว่าจ้าง และ (8) เพื่อการควบคุมดูแลความผาสุกในองค์กร

การสำรวจข้อมูลภาคสนาม เกี่ยวกับรูปแบบของการจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตภาคตะวันออก พบว่า มีรูปแบบดังนี้ (1) มีการจัดหาว่าจ้างบุคลากรที่จะไปคอยให้คำปรึกษาแก่พนักงานของตนเอง ในบางโรงงานใช้การจ้างบุคลากรจากโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ไปประจำแบบไปกลับ และบางครั้งก็มีแบบชั่วคราว อาทิตย์ละ 1 ครั้ง (2) สำหรับองค์กรที่มีกำลังทรัพย์มาก ก็จะใช้วิธีจัดหาว่าจ้างบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านนี้ไว้คอยให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมบริเวณ จังหวัดระยอง (3) บางหน่วยงานก็จะจัดบุคลากรไว้คอยให้คำปรึกษาแก่พนักงานของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถสรุปเหตุผลสำคัญหลักๆ ที่ควรจะมีระบบการให้คำปรึกษา และมีผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถ ก็คือ ช่วยเพิ่มศักยภาพในระบบการบริหารงานบุคคล และช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งตัวบุคคล งาน และครอบครัว

เมื่อระบบการให้คำปรึกษาแพร่หลายไปอย่างกว้างขวาง ผู้ให้คำปรึกษาจึงมีบทบาทสำคัญต่อการให้ความช่วยเหลือ และลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ควรจะต้องรู้ และนำมาพัฒนาฝึกฝนให้เกิดทักษะความชำนาญมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรู้ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยเฉพาะในโรงงานอุตสาหกรรม ควรจะเป็นอย่างไร เรดดี้ (Reddy. 1987: 43) ได้มองเห็นความสำคัญของคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมว่า ควรจะมีความอดกลั้น มีความรู้ มีความรอบคอบ สนใจผู้อื่น และสามารถติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่นได้ดี สอดคล้องกับทัศนะของ แคร์โรล (Carroll. 1996: 179, 184) ที่ให้ทัศนะไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงานหรือในโรงงานอุตสาหกรรม ควรจะต้องมีความรู้ มีทักษะการให้คำปรึกษา มีการพัฒนาตนเอง มีการควบคุมที่ดี มีจริยธรรม ความเชี่ยวชาญ มีการตระหนักรู้ในตนเอง มีความเต็มใจที่จะทำงาน มีการเปิดเผยตนเอง กล้าแสดงออก มีทักษะในการตัดสินใจ มีทักษะในการเจรจาต่อรอง และมีทักษะการทำงานเป็นทีม ซึ่งแนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศก็มีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการในประเทศไทยด้วยเช่นกัน ซึ่ง มาลินี จุฑะรพ (2540: 83-84) ได้ระบุว่าผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้ควรจะมีลักษณะดังนี้ (1) เป็นผู้มีความจริงใจ และยินดีช่วยเหลือ ไม่แสแสร้ง (2) ต้องเป็นผู้ที่ยอมรับนับถือในศักดิ์ศรีของพนักงาน ต้องแสดงออกทางสีหน้า แววตา และคำพูดว่ายอมรับพนักงาน ซึ่งมีคุณค่า และความสำคัญต่อองค์กรและยินดีให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้เขาเกิดความอบอุ่นใจ และไม่ปิดบังอำพราง (3) เป็นผู้ที่เข้าใจในตัวพนักงานที่มารับคำปรึกษา เข้าใจในโลกส่วนตัว และสิ่งแวดล้อมของ ผู้รับคำปรึกษา (4) เป็นผู้ที่มีความเป็นผู้ใหญ่เพียงพอ มีความอดทน มีความมั่นคง และมีอารมณ์ขัน (5) บุคลิกภาพดี และเป็นกันเองกับพนักงาน (6) เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นและมีความเสียสละ (7) เป็นผู้มีเหตุผล สุขุมรอบคอบ และมี

ประสบการณ์กว้างขวาง (8) เป็นผู้ที่มีใจกว้าง ยอมรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น (9) ทันสมัยต่อเหตุการณ์ หมั่นหาความรู้ (10) เป็นผู้เก็บความลับได้และจากรายงานการวิจัยของ เมทินี คิดอ่าน (2549: 5) ได้ศึกษาแนวทางการจัดบริการ "Friend Corner" ในสถานประกอบการศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทในกลุ่มสมบูรณ์ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปไว้ว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมประสงค์จะให้ผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษามีลักษณะดังนี้ (1) มีความตั้งใจจริงในการช่วยเหลือ (2) มีความจริงใจ (3) มีเจตคติทางบวก (4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (5) มีท่าทีเป็นมิตรและอบอุ่น (6) มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา

การพัฒนาความสามารถและลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษา หน่วยงานภาคเอกชน โดยเฉพาะโรงงานอุตสาหกรรม จำเป็นจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการศึกษาโดยตรงเป็นไปได้ยากมาก ต้องใช้เวลานาน และต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อการศึกษาวิจัยนี้ได้สร้างโปรแกรมเฉพาะที่จะพัฒนาลักษณะต่าง ๆ ที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่ไปทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม และเป็นหลักสูตรที่ใช้เวลาในการทดลองสั้นกว่าการศึกษาในสถาบันการศึกษา และในหลักสูตรระยะสั้นนี้ยังได้เน้นการพัฒนาเฉพาะทางที่เข้มข้น และสามารถนำไปใช้ได้จริงภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ยังได้มีโอกาส เข้าร่วมโครงการวิจัยครั้งนี้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และยังได้มีโอกาสส่งเสริมให้บุคลากรของตนเองได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอีกด้วย

ในประเทศไทยมีจำนวนนิคมอุตสาหกรรมและโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา โรงงานในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก และในขั้นตอนการพัฒนาด้วยการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้เลือกแบบเฉพาะเจาะจงที่โรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากในจังหวัดชลบุรี มีอัตราส่วนของโรงงานอุตสาหกรรมเป็นลำดับที่ 1 ในเขตภาคตะวันออก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของแผนพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Sea Board Development Plan) คือแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ที่กำหนดแนวทางการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นศูนย์กลางความเจริญและกระจายกิจกรรมทางเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไปสู่ส่วนภูมิภาคอย่างเป็นระบบ เป็นประตูทางออกให้กับภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการส่งสินค้าออกสู่ต่างประเทศโดยไม่ต้องผ่านกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มีแผนพัฒนาด้านแรงงานในระยะเร่งด่วน โดยครอบคลุมในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้แก่ บริเวณพื้นที่อำเภอศรีราชาที่มีการจ้างแรงงานระดับฝีมือ และในกลุ่มแรงงานระดับล่าง คือ แรงงานกึ่งฝีมือและแรงงานฝีมือเป็นจำนวนมาก (รวีวรรณ ฉัตรทอง. 2543: 13-14)

ข้อมูลที่พบข้างต้น แสดงให้เห็นว่ามีผู้สนใจศึกษา และเห็นความสำคัญของการมีผู้ให้คำปรึกษาไปอยู่ในภาคอุตสาหกรรม แต่ปัจจุบันยังไม่พบว่ามีผู้ศึกษาโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม หรือถึงมีปรากฏแต่ก็พบอย่างไม่เป็นทางการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดระบบการให้คำปรึกษาและการมีผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จึงได้มีการศึกษาค้นคว้า และสร้างกรอบลักษณะของบุคคลที่จะไปทำหน้าที่เป็นผู้ให้

คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงการสร้างโปรแกรมเฉพาะเพื่อฝึกและพัฒนาบุคลากรที่อยู่ ณ โรงงานนั้น ๆ ให้มีความรู้ ความสามารถและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่าง ๆ เพื่อจะได้มีกำลังคนสำหรับให้ความช่วยเหลือพนักงาน ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ลดลงได้ และส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานก็ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวนโยบายของโรงงานอุตสาหกรรมที่เน้นทั้งประสิทธิภาพของคนและงาน

คำถามการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีคำถามการวิจัยดังนี้

1. ตัวชี้วัดที่นำมาตั้งคำถามสามารถชี้วัดลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้จริงหรือไม่ และลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง

2. การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอย่างไร

3. การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาสามารถใช้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้หรือไม่ และพัฒนาได้มากน้อยเพียงใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

2. เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมและรายองค์ประกอบของกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกอบรม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล

4. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมและรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาและกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมใด ๆ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก รวมทั้งยังทราบถึงผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงาน

อุตสาหกรรม ซึ่งผลที่ได้รับจากการจัดฝึกอบรมครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาความสามารถในการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่ประสบปัญหา หรือประสบกับความยุ่งยากในชีวิต และการทำงาน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหาร หน่วยงาน รวมทั้งช่วยเพิ่มพูนศักยภาพของคนอีกด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาเป็น 2 ขั้น คือ

1. ขั้นการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

2. ขั้นการสร้างและใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จำนวน 1,853 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2552: ออนไลน์)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ปี 2552 จำนวน 355 คน โดย คอมเรย์; และ ลีย์ (Tabachnick; & Fidell. 2001: 588; citing Comrey; & Lee) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่ากลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์องค์ประกอบได้และอยู่ในระดับที่ดี คือควรมีกลุ่มตัวอย่างประมาณ 300 คน

ตอนที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ปี 2552 ที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในระดับเปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ลงมา มีความสมัครใจเข้าฝึกอบรม จำนวน 213 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเขตภาคตะวันออก ปี 2552 ที่มีคุณสมบัติดังนี้ ทำงานอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี คัดเลือกแบบ

เฉพาะเจาะจง (purposive selection) ผู้ให้คำปรึกษาที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบริเวณอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในระดับเปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 12 คน ที่สมัครใจและมีเวลาเพียงพอในการเข้าฝึกอบรม จำนวน 19 ครั้ง เป็นเวลา 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง และกลุ่มควบคุมจำนวน 12 คน โดยที่กลุ่มทดลอง จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกอบรม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีดังนี้

1.1 ตัวแปรโครงสร้างลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย

1.1.1 ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา (Attitude)

1.1.2 ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา (General Qualification)

1.1.3 ด้านความรู้ (Knowledge)

1.1.4 ด้านความสามารถในการปฏิบัติ (Practice)

1.2 ตัวแปรชี้วัด ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่

1.2.1.1 เจตคติต่อการให้คำปรึกษา

1.2.1.2 เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา

1.2.2 ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่

1.2.2.1 คุณสมบัติด้านความคิด ได้แก่

1.2.2.1.1 มีการตระหนักรู้

1.2.2.1.2 มีการเปิดเผยตนเอง

1.2.2.2 คุณสมบัติด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่

1.2.2.2.1 มีความจริงใจ

1.2.2.2.2 มีความอบอุ่นและเป็นมิตร

1.2.2.2.3 มีความมั่นคงทางอารมณ์

1.2.2.2.4 มีความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง

1.2.2.3 คุณสมบัติด้านพฤติกรรม

1.2.2.3.1 มีพฤติกรรมรับผิดชอบ

1.2.3 ด้านความรู้ ได้แก่

1.2.3.1 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม

1.2.3.2 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา

1.2.4 ด้านความสามารถในการปฏิบัติ ได้แก่

1.2.4.1 ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

1.2.4.2 ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ

1.2.4.3 ความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา

2. ตัวแปรที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม คือ

2.1 ตัวแปรจัดกระทำ คือ การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

2.2 ตัวแปรตาม คือ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบไปด้วย ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มในการแสดงออก ของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา ได้แก่ มองเห็นคุณค่าในการให้คำปรึกษา มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา มีความสนใจปัญหาและต้องการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา

1.2 ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ได้แก่

1.2.1 คุณสมบัติด้านความคิด หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีการตระหนักรู้ โดยการแสดงออกถึงการเข้าใจ รับรู้ในความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมา รวมทั้งสามารถที่จะเปิดเผยตนเองได้ โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงออกถึงการเปิดเผยความคิด และความรู้สึกของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษา

1.2.2 คุณสมบัติด้านอารมณ์และความรู้สึก หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความอบอุ่นและเป็นมิตร โดยการแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความรัก เป็นมิตรต่อผู้รับคำปรึกษา แสดงความเอาใจใส่ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ โดยการแสดงออกถึงการมีอารมณ์ที่มั่นคงหนักแน่นไม่หวั่นไหวง่าย มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น และสามารถปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความจริงใจ โดยแสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมาโดยปราศจากการแสแสร้ง และมีความสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง รวมทั้งผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษารับรู้เข้าใจในความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาและมีการตอบสนองทางอารมณ์

1.2.3 คุณสมบัติด้านพฤติกรรม หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษามีพฤติกรรมรับผิดชอบต่อผู้รับคำปรึกษา โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษา เต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา มีความเพียรพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยการอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ ยอมรับผลของการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีหรือผลเสีย และพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

1.3 ลักษณะด้านความรู้ หมายถึง ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในด้านความรู้ในเรื่องต่อไปนี้

1.3.1 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ การรู้และเข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับเรื่อง กฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย กฎระเบียบเกี่ยวกับการทำงานเรื่องเวลาในการทำงานปกติ เวลาพักผ่อน วันลา ค่าตอบแทนในการทำงาน ค่าชดเชย และประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับ รวมทั้งต้องรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ลักษณะของการทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา และผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลา

1.3.2 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ได้แก่ การรู้และเข้าใจเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ ความหมายของการให้คำปรึกษา จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา กระบวนการในการให้คำปรึกษา เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ประเภทของการให้คำปรึกษา ทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะของการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล

1.4 ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในด้านการปฏิบัติการให้คำปรึกษาโดยสามารถใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาและแสดงพฤติกรรมการใส่ใจในระหว่างการให้คำปรึกษา และสามารถใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา ดังนี้

1.4.1 ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้ในการให้คำปรึกษา ที่ผ่านการฝึกฝน จนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ในกระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งมีเทคนิคดังต่อไปนี้ ได้แก่

1.4.1.1 ความสามารถในการใช้เทคนิคการฟัง (listening) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษารับฟังเกี่ยวกับความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา โดยฟังอย่างตั้งใจใส่ใจ ฟังอย่างต่อเนื่อง ฟังอย่างไม่ต่อต้าน และขณะที่รับฟังปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ไม่แสดงท่าทางที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่า ผู้ให้คำปรึกษาใช้ความรู้สึกส่วนตัวมาตัดสินเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา

1.4.1.2 ความสามารถในการใช้เทคนิคการใช้คำถาม (questioning) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาใช้การถามเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะในการช่วยเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างคล่องตัว โดยในการใช้คำถามจะมี 2 ลักษณะได้แก่ คำถามปลายเปิด จะใช้ในลักษณะที่ต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาระบายความรู้สึก หรือเล่าเรื่องราว

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และคำถามปลายปิด จะใช้เมื่อต้องการรู้ข้อมูลส่วนตัวหรือเรื่องที่เป็นความลับของผู้รับคำปรึกษา

1.4.1.3 ความสามารถในการใช้เทคนิคการทวนความ (paraphrasing) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาได้นำคำพูดหรือข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อสารออกมานำกลับมากล่าวซ้ำอีกครั้ง แต่ใช้ถ้อยคำน้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการทบทวนประโยคก็เพื่อจะบอกให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาพูดมา และยังคงติดตามรับฟังเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอยู่รวมทั้งเพื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสทบทวนคำพูดของตนเอง ทำให้เกิดสติหรือเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น

1.4.1.4 ความสามารถในการใช้เทคนิคการทำความกระจ่าง (clarification) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษานำเอาข้อความที่สับสนวกวน ไม่ปะติดปะต่อหรือคลุมเครือ ซึ่งผู้รับคำปรึกษากล่าวขณะกำลังอยู่ในภาวะที่ว้าวุ่นใจ เสียใจ เศร้าใจหรือผิดหวังอย่างรุนแรงจนกระทั่งทำให้ผู้ให้คำปรึกษาไม่แน่ใจว่าเข้าใจเนื้อหาสาระของผู้รับคำปรึกษาถูกต้องหรือไม่ มาทำให้กระจ่างชัดเจนมากขึ้นในขณะเริ่มต้นการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นระยะที่ไม่เหมาะจะใช้การแปลความหมายโดยตรง

1.4.1.5 ความสามารถในการใช้การสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษานำเอาข้อความและคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาตีความหมายและพูดออกมาซ้ำอีกครั้งในเชิงของความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้นโดยผู้ให้คำปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดนั้นใหม่ โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากกว่าทางด้านคำพูดซึ่งจะช่วยผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

1.4.1.6 ความสามารถในการใช้เทคนิคการตีความ (interpretation) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาจับความหมาย ใส่ลงในเหตุการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาเล่า ผู้ให้คำปรึกษาจะตีความในการสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจในระดับที่ลึกกว่าเดิม โดยพยายามเชื่อมโยงพฤติกรรมต่าง ๆ หลาย ๆ พฤติกรรมเข้าด้วยกัน

1.4.1.7 ความสามารถในการใช้เทคนิคการเผชิญหน้า (confrontation) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะบอกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น

1.4.1.8 ความสามารถในการใช้เทคนิคการให้ข้อสนเทศ (information giving) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา ได้เสนอข้อมูลด้วยวาจาเพื่อให้รายละเอียดที่เป็นจริงหรือเชื่อถือได้ แก่ผู้รับคำปรึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการเข้าใจปัญหาของตนเองและใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ดำเนินการและแก้ไขปัญหาต่อไป

1.4.1.9 ความสามารถในการใช้เทคนิคการสรุปความ (summarization) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ใช้ภาษาถ้อยคำที่เหมาะสมในการประมวลประเด็นสำคัญ

ต่าง ๆ รวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้คำปรึกษา และก่อนยุติการให้คำปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาออกนอกเรื่อง อีกทั้งทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดสติ

1.4.1.10 ความสามารถในการใช้เทคนิคการให้กำลังใจ (encouragement) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา ได้ให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาโดยใช้ภาษาท่าทางที่แสดงออกถึงความห่วงใย แสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดมาแล้ว และใช้คำพูดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีผู้ให้กำลังใจ ช่วยให้เขามีความคิดริเริ่มที่จะต่อสู้ ให้เขามีความมั่นใจในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการสนับสนุนให้เขาได้พูดต่อไป

1.4.2 ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้ให้คำปรึกษา ด้วยภาษาท่าทาง ในระหว่างการใช้เทคนิคเบื้องต้นในกระบวนการให้คำปรึกษาซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้ ได้แก่

1.4.2.1 การแสดงท่าทาง (gesture) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาสื่อความหมายให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกถึงความอบอุ่นและเปิดเผย มีท่าทางไม่เคาะเขิน เก้งก้าง มีการแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ และในขณะพูดให้ใช้มือประกอบการพูดอย่างเหมาะสม

1.4.2.2 การประสานสายตา (eye contact) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาสบสายตากับผู้รับคำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม โดยการมองตรงผู้รับคำปรึกษาขณะที่รับฟังและพูดกับผู้รับคำปรึกษาในลักษณะที่ผ่อนคลาย ไม่เคร่งเครียดและเป็นธรรมชาติ และเบนสายตาออกไปบ้างเป็นครั้งคราว

1.4.2.3 การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา สามารถแสดงสีหน้าได้สัมพันธ์กับคำพูด หรือตรงกับเรื่องราวที่กำลังพูด เป็นพฤติกรรมที่สื่อสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งการแสดงออกทางสีหน้าอย่างเหมาะสม จะเป็นการสื่อถึงความสนใจ จริงใจ ตั้งใจฟังและยอมรับผู้รับคำปรึกษา

1.4.2.4 การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการยืน การนั่ง การโน้มตัวเข้าหาผู้รับคำปรึกษา การวางตัวให้ตรง แขนและขาวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมและผ่อนคลาย การเว้นระยะห่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

1.4.2.5 การสัมผัส (touching) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาได้สัมผัสทางร่างกายกับผู้รับคำปรึกษาเป็นการให้กำลังใจ โดยการสัมผัสมือหรือไหล่เพียงเล็กน้อย

1.4.2.6 การใช้ความเงียบ (silence) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ใช้ความเงียบ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาตนเอง หรือเกิดการเรียนรู้ในระหว่างการใช้ความเงียบ ว่าตนเองเป็นใคร กำลังจะทำอะไร การฝึกใช้ความเงียบนี้ เมื่อผู้รับคำปรึกษาเงียบ ผู้ให้คำปรึกษาก็จะเงียบชั่วครู่ แล้วจึงถามความรู้สึกต่อไปว่า “ขณะนี้คุณกำลังรู้สึกอย่างไร”

1.4.2.7 น้ำเสียง (voice) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา ได้ใช้น้ำเสียงในการพูดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ดังเกินไป หรือค่อยเกินไป และในขณะฟังผู้รับคำปรึกษา

การใช้น้ำเสียงจะต้องสื่อออกไปอย่างสอดคล้องกับความรู้สึกของตน และสถานการณ์ที่กำลังรับฟังอยู่ และควรใช้น้ำเสียงในระดับปานกลางและไม่แสดงความตื่นเต้น

1.4.2.8 การผงกศรีษะ (head nodding) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาสื่อสารออกไปด้วยภาษาท่าทางด้วยการผงกศรีษะ เป็นการบอกให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังตั้งใจฟังเขาอยู่

1.4.3 ความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีการเฉพาะตามแนวคิดทฤษฎีที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้ในการให้คำปรึกษา ที่ผ่านการฝึกฝน จนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ในกระบวนการให้คำปรึกษา ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคนิคของทฤษฎีต่างๆ ซึ่งได้รวบรวมและแบ่งเทคนิคที่จะนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาตามประเภทปัญหาของผู้รับคำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังต่อไปนี้

1.4.3.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับความคิดสามารถนำเทคนิคการให้คำปรึกษาต่อไปนี้ไปประยุกต์ใช้ได้ ได้แก่

(1) เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล (disputing of irrational beliefs) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาใช้การโต้แย้งหรือท้าทายให้ผู้รับคำปรึกษาใช้เหตุผลในการคิดพิจารณา เพื่อขจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลของเขา ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้คำถามถามผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้ฉุกคิดอย่างมีสติ และใช้เหตุผลมากขึ้นในการคิดพิจารณา

(2) เทคนิคการให้การบ้าน (homework assignment) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา มอบหมายให้ผู้รับคำปรึกษากระทำพฤติกรรมที่เป็นปัญหากับเขา เมื่อพบกันต่อไปก็จะประเมินผลการนำไปปฏิบัติ

(3) เทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์ (miracle question) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาใช้การตั้งคำถามปาฏิหาริย์ที่ว่า "ในคืนหนึ่งขณะที่คุณหลับ หากเกิดปาฏิหาริย์ที่จะช่วยแก้ปัญหาของคุณได้ คุณคิดว่าคุณอยากจะให้มันเกิดอะไรขึ้น อะไรที่มันจะแตกต่างไปจากเดิม" จากคำถามข้างต้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความชัดเจนในเป้าหมายของการแก้ปัญหา ทำให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นปัญหาที่แท้จริงของตนเอง

1.4.3.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับความรู้สึก สามารถนำเทคนิคการให้คำปรึกษาต่อไปนี้ไปประยุกต์ใช้ได้ ได้แก่

(1) เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่า (empty chair) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ถึงความรู้สึกขัดแย้งภายในตัวเองและ สิ่งที่ติดค้างอยู่ในใจให้กระจ่างขึ้น โดยใช้เก้าอี้สองตัว และให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงบทบาทออกมาด้วยคำพูดในส่วนที่เป็นความต้องการที่แท้จริง เมื่อนั่งอยู่บนเก้าอี้ตัวหนึ่ง ลองพูดกับเก้าอี้ตัวที่ว่างเปล่าซึ่งเป็นส่วนของความรู้สึกตามอุดมคติ ที่บอกตนเองว่าควรทำอะไร แล้วย้ายไปนั่งเก้าอี้ตรงข้ามที่ว่าง แล้วแสดงบทบาทเป็นส่วนของความรู้สึกตามอุดมคติที่ขัดแย้งอยู่แล้วโต้ตอบกลับไป

(2) เทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ (free association) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา ได้ใช้คำพูดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงสิ่งใดๆ ก็ตามที่มีอยู่ในใจ โดยไม่คำนึงถึงว่าสิ่งที่อยู่ในใจนั้นจะมีเป็นสิ่งที่เจ็บปวด โง่เขลา ไร้แก่นสาร ไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความเกี่ยวข้อง และฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษารับฟังอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับการปลดปล่อยความรู้สึกหรือความคิดด้วยวิธีการกล่าวถึงความคิดและความรู้สึกเหล่านั้นทันทีทันใดโดยไม่มีการกลั่นกรอง ซึ่งเทคนิคนี้มักนำไปสู่การรื้อฟื้นประสบการณ์ต่างๆ ในอดีต และในขณะเดียวกันก็เป็นการปลดปล่อยความรู้สึกที่ตึงเครียด ที่เคยถูกสกัดกั้นไว้

1.4.3.3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับพฤติกรรม สามารถนำเทคนิคการให้คำปรึกษาต่อไปนี้ไปประยุกต์ใช้ได้ ได้แก่

(1) เทคนิคตามระบบ WDEP (WDEP system) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษา ได้ฝึกฝนให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้ที่จะเผชิญความจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อมุ่งหวังให้หาแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยจะดำเนินการตามระบบ WDEP ดังนี้

W (Wants) หมายถึง การสำรวจความต้องการของตนเอง เป็นขั้นตอนของการส่งเสริมให้มีความคิด การทำความเข้าใจ และไตร่ตรองว่าจะทำอย่างไรต่อสิ่งที่บุคคลปรารถนาให้บรรลุถึงความต้องการนั้น

D (Direction and Doing) หมายถึง ระดับขั้นของทิศทางในการวางแผนที่จะกระทำ แสดงออกของแต่ละบุคคลให้เกิดขึ้นในปัจจุบัน ด้วยการตระหนักรู้ในตนเองในอันที่จะกระทำในสิ่งที่ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือปรารถนาไว้

E (Evaluation) หมายถึง ระดับขั้นของการประเมินผลบุคคลว่า สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและกำลังกระทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการได้หรือไม่ เพื่อให้บุคคลได้ตัดสินการกระทำที่มีคุณภาพของตนเองว่าเป็นอย่างไร

P (Planning and Commitment) หมายถึง ขั้นตอนของการกำหนดแผนเชิงปฏิบัติการและเป็นการให้คำมั่นว่าจะปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ได้

(2) เทคนิคการเสริมแรง (reinforcement) หมายถึง การฝึกให้ผู้ให้คำปรึกษาสอนและเสนอแนะให้ผู้รับคำปรึกษาที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามที่กำหนด และให้การเสริมแรงแก่ตนเองด้วยการเลือกให้สิ่งที่ตนชื่นชอบ หรือ การให้รางวัล การจูงใจ หรือโดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงกิริยาอาการยิ้มแย้มหรือการพยักหน้าเหล่านี้ ก็จะเป็นกำลังใจให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจในตนเอง รู้สึกพอใจ และภูมิใจในตนเอง

2. ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบหรือทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ในโรงงานอุตสาหกรรมเขตภาคตะวันออก ที่ไม่มีวุฒิทางการให้คำปรึกษา แต่ทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือกับพนักงานที่ประสบปัญหาให้สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านการทำงาน ครอบครัว สังคม และปัญหาส่วนตัวได้

3. การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีการในการเสริมสร้างและพัฒนาลักษณะการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้หลักสูตรการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎี นำมาบูรณาการเพื่อสร้างเป็นโปรแกรมเฉพาะสำหรับใช้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยได้มีการประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ทางการให้คำปรึกษา และทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง มาบูรณาการเทคนิคโดยผ่านการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติ โดยในการฝึกอบรมครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขั้นก่อนการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่ได้ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม ออกแบบการฝึกอบรมโดยการเลือกการจัดเนื้อหา และชั่วโมงการฝึกอบรม กำหนดเทคนิคการฝึกอบรม เนื้อหาสาระความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ หลังจากนั้นจึงประมาณการณ์ค่าใช้จ่าย กำหนดภาระงาน รวมถึงกำหนดการต่าง ๆ ในการฝึกอบรมครั้งนี้ และเตรียมสถานที่ สื่ออุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม และยืนยันการนัดหมายกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เรียบร้อยก่อนการฝึกอบรม

3.2 ขั้นการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่ได้ดำเนินการฝึกอบรมตามที่พัฒนาขึ้นมาภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาและทางการฝึกอบรม นำมาบูรณาการเพื่อสร้างเป็นหลักสูตรเฉพาะเพื่อใช้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยได้มีการประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ทางการให้คำปรึกษา และทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและบูรณาการเทคนิคโดยผ่านการฝึกอบรม เป็นเวลา 19 ครั้ง รวม 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง โดยที่ ครั้งที่ 1 – 4 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 5 ใช้เวลา 4 ชั่วโมง ครั้งที่ 6-7 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 8-13 ใช้เวลาครั้งละ 4 ชั่วโมง ครั้งที่ 14-19 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนากลุ่มตัวอย่างตามหลักสูตรนี้ด้วยตนเองและในระหว่างดำเนินการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร ผู้วิจัยจะดำเนินการสังเกต และบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไว้ เพื่อนำมาเรียบเรียงและนำมาอธิบายในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ทั้งจากข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพต่อไป สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ในขั้นตอนการฝึกอบรม ผู้วิจัยจะสร้างโปรแกรมเฉพาะที่ใช้เพื่อการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อพัฒนาด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ

ในการฝึกอบรมครั้งนี้นำเทคนิคทางการฝึกอบรมมาใช้ในขั้นตอนการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งในระหว่างขั้นตอนของการพัฒนาจะใช้มากกว่า 1 เทคนิค ให้สอดคล้องกับตัวแปรตามที่ต้องการพัฒนา ประกอบด้วยเทคนิคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) เทคนิคการบรรยาย หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรมเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว มีลักษณะเป็นการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ โดยผู้รับการอบรมเป็นผู้รับข้อมูล และมุ่งใช้เพื่อการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้

(2) เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ เจตคติ อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับการอบรม โดยการแบ่งผู้รับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย ๆ ประมาณกลุ่มละ 3-4 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเสรี เพื่อหาข้อยุติหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานในโรงงานอุตสาหกรรม ความรู้พื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้พื้นฐานในการให้คำปรึกษา

(3) การระดมความคิด หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ โดยการให้ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดเรื่องที่ต้องศึกษาในใบงาน และแสดงความคิดเห็นแล้วช่วยกันสังเคราะห์ในใบความรู้ สรุปข้อคิดที่ได้จากการศึกษา การปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจเรื่องการให้คำปรึกษา จุดประสงค์หลักของการระดมความคิดเห็น ก็เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย และมีปริมาณมากที่สุด

(4) เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก รวมถึงเปลี่ยนแปลงทักษะและความสามารถของผู้รับการอบรม โดยกำหนดให้ผู้รับการอบรมแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นมีการอภิปรายและการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างเพราะอะไร ภายหลังการแสดงบทบาทสมมติแล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ พร้อมกันทั้งกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มย่อย ทำให้ได้ข้อเสนอและข้อสรุปเพื่อการแก้ปัญหา

(5) เทคนิคการใช้กรณีศึกษา หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก เป็นการนำปัญหาจริง หรือกรณีตัวอย่าง และนำมาเขียนเป็นเรื่องเปลี่ยนชื่อคน สถานที่ อาจใช้การอ่านให้ฟัง หรืออ่านจากกรณีที่พิมพ์ให้อ่านเป็นเรื่องที่รวบรวมจากเหตุการณ์เรื่องราว เพื่อฝึกให้ผู้รับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ฝึกการพิจารณาตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ศึกษาถึงรายละเอียด ลองวิเคราะห์ปัญหาว่าเกิดจากอะไร จะแก้อย่างไร ตัดสินใจอย่างไร ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากผู้วิจัย

(6) เทคนิคสถานการณ์จำลอง หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก เป็นแบบฝึกหัดซึ่งมีการจำลองสถานการณ์ในการให้คำปรึกษา หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในหน่วยงาน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ความรู้ภายในระยะเวลาอันจำกัด และภายใต้สภาพการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยง

(7) เทคนิคการสาธิตวิธี หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ เป็นการแสดงให้ผู้เข้าอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริงอย่างชัดเจนซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้ประกอบการบรรยาย การอภิปรายในช่วงการให้ความรู้ และหลังจากนั้นจึงมีการให้ฝึกปฏิบัติจริง

(8) เทคนิคตัวแบบ หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ โดยผ่านกระบวนการทั้งหมด 4 อย่างคือ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการ

จดจำ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง และกระบวนการจูงใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการเสนอตัวแบบในการปฏิบัติการให้คำปรึกษา การใช้ทักษะต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาและให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตาม

(9) เทคนิคกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการที่ใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมทัศนคติ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิกิริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม โดยกระบวนการกลุ่มอาจใช้ วิธีการ เล่นเกมส์ แสดงบทบาทสมมติ จำลองสถานการณ์ และกรณีตัวอย่างนำมาใช้ในการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้แสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดอย่างเสรี

(10) เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในในขั้นตอนการประยุกต์ใช้ โดยเมื่อผู้รับการอบรมได้ผ่านการฝึกปฏิบัติจริง และดำเนินการอัดวีดีโอเพื่อการประเมินผล ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว ในระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย เป็นการสอนแนะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สอนโดยใช้สถานการณ์จริงที่ปฏิบัติ

(11) เทคนิคการฝึกปฏิบัติ หมายถึง วิธีการที่ให้ผู้เข้าอบรม ลงมือปฏิบัติเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกตตามเทคนิค วิธีการ ในการฝึกใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา การแสดงออกถึงพฤติกรรมการใส่ใจ และฝึกใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเชิงบูรณาการเทคนิคต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและตัวผู้รับคำปรึกษา

3.3 ขั้นหลังการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่ได้ดำเนินการฝึกอบรมตามที่กำหนดจนครบทุกขั้นตอนแล้ว จึงได้ดำเนินการปิดการฝึกอบรม และเก็บข้อมูลหลังการฝึกอบรมอีกครั้งด้วยแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาฉบับเดิมเพื่อใช้เป็นคะแนนหลังการฝึกอบรม และภายหลังจากการฝึกอบรม 3 เดือน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ใช้เป็นคะแนนระยะติดตามผล

4. โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา หมายถึง รูปแบบในการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยดำเนินการตามขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนจะมีโปรแกรมย่อย ๆ แต่ละโปรแกรมที่จะอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติ การนำทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ ในแต่ละขั้นตอนอาจใช้เทคนิคมากกว่า 1 เทคนิค เพื่อให้สอดคล้องกับตัวแปรตามที่ต้องการพัฒนา โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าอบรม และระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ไว้วางใจ ยอมรับซึ่งกันและกัน มีการปฐมนิเทศ และชี้แจงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม บทบาทหน้าที่ของผู้รับการอบรม บทบาทหน้าที่ของผู้วิจัยในฐานะเป็นวิทยากร สถานที่ และระยะเวลาในการฝึกอบรม ซึ่งในขั้นการสร้างสัมพันธภาพนั้น ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยาย การอภิปราย การประเมินผล และประยุกต์ใช้ทฤษฎี

การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข การเปิดเผยตนเอง และประยุกต์ใช้หลักการพัฒนากลุ่มตามแนวคิดของการให้คำปรึกษากลุ่ม ได้แก่ การเก็บรักษาความลับของกลุ่ม การมีความจริงใจต่อกลุ่ม และแนวคิดของฟิลลิป เบอร์นาด ได้แก่ กิจกรรมการละลายพฤติกรรม ของผู้เข้าอบรม

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการพัฒนาลักษณะผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านเจตคติ ด้านคุณสมบัติทั่วไป และด้านความรู้ โดยได้นำโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาที่สร้างขึ้นโดยบูรณาการแนวคิดภายใต้ทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา และการฝึกอบรม ทั้งจากเอกสารงานวิจัยและจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง

โดยเริ่มการพัฒนาด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาเป็นลำดับแรก เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการระดมความคิด เทคนิคการบรรยาย และเทคนิคกรณีศึกษา และผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการให้กำลังใจ เทคนิคการจินตนาการ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ได้แก่ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ

ดำเนินการต่อด้วยการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความคิด ประกอบด้วย พัฒนาให้มีการตระหนักรู้และสามารถเปิดเผยตนเองได้ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ประกอบด้วย พัฒนาให้มีความจริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์และสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง และสุดท้ายพัฒนาด้านพฤติกรรม ความรับผิดชอบของผู้ให้คำปรึกษา ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เริ่มจากการพัฒนาคุณสมบัติด้านความคิด ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยาย เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม ได้แก่ เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า “ฉัน” (I message) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคการให้กำลังใจ

การพัฒนาคุณสมบัติด้านอารมณ์ความรู้สึก ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยาย และเทคนิคสถานการณ์จำลอง ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม ได้แก่ เทคนิคท่าทีการสื่อสาร เทคนิคการละคร ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ได้แก่ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ได้แก่ เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ ทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม ได้แก่ เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ และการพัฒนาคุณสมบัติด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการระดมความคิด และเทคนิคการบรรยาย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ได้แก่ เทคนิคตามระบบ WDEP

เมื่อดำเนินการพัฒนาด้านเจตคติ และคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาเสร็จสิ้น จึงดำเนินการพัฒนาด้านความรู้ ควบคู่ไปกับการฝึกปฏิบัติ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ซึ่งการพัฒนาด้านความรู้นั้น ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ดังนี้ เทคนิคการระดมความคิด เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคการให้กำลังใจ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก และเทคนิคกรณีศึกษา และเทคนิคเกมการบริหาร ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคการให้กำลังใจ และเทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เมื่อให้ความรู้แล้วดำเนินการพัฒนาด้านความสามารถในการปฏิบัติต่อไป

ขั้นที่ 3 ขั้นการฝึกปฏิบัติ เพื่อพัฒนาลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ ในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา ได้ใช้โปรแกรมการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาความสามารถทั้ง 3 ด้าน ในการพัฒนาด้านความสามารถนั้น ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ดังนี้ ทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม ใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการเรียนรู้โดยสังเกตจากตัวแบบ และใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการสาธิต เทคนิคการฝึกปฏิบัติ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว เทคนิคการใช้ภาษาท่าทาง เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา และเทคนิคตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ขั้นที่ 4 เป็นขั้นการประเมิน ซึ่งภายหลังจากที่ผ่านขั้นตอนทั้ง 3 ขั้นตอนแล้ว ผู้รับการอบรมได้ผ่านการพัฒนาด้านเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไป ด้านความรู้และความสามารถในการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจะร่วมประเมินผลการฝึกปฏิบัติโดยให้ข้อมูลย้อนกลับภายหลังการปฏิบัติทั้งหมด (feedback)

ขั้นที่ 5 ขั้นการประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง เมื่อผู้เข้าอบรมผ่านการฝึกปฏิบัติจริงภายในห้องประชุมแล้ว จะได้แยกย้ายกันเพื่อไปฝึกปฏิบัติจริงผ่านสถานการณ์จริงในหน่วยงานของตนเองและใช้วิธีการอัดวีดีโอ การดำเนินการให้คำปรึกษาของตนเอง คนละ 3 รายเพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลเป็นรายบุคคล และผู้วิจัยจะให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อแนะนำทีละคน ประเมินผลการปฏิบัติเป็นกลุ่ม และสรุปผลการฝึกปฏิบัติทั้งหมด ซึ่งขั้นตอนนี้ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางการให้คำปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม ได้แก่ เทคนิคการให้การบ้าน เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ และเทคนิคการเสริมแรง

5. โรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง อาคาร สถานที่ โรงงานที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นสถานที่ในการผลิตสินค้า ผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะใช้เครื่องจักรเป็นปัจจัยด้วยหรือไม่ก็ตาม และรวมถึงโรงงานอุตสาหกรรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน โดยผู้วิจัยได้แบ่งขนาดโรงงานอุตสาหกรรมเป็น 3 ขนาดดังต่อไปนี้

5.1 โรงงานขนาดเล็ก ได้แก่ โรงงานที่มีคนงานไม่เกิน 50 คน

5.2 โรงงานขนาดกลาง ได้แก่ โรงงานที่มีคนงานระหว่าง 50-199 คน

5.3 โรงงานขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงงานที่มีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป

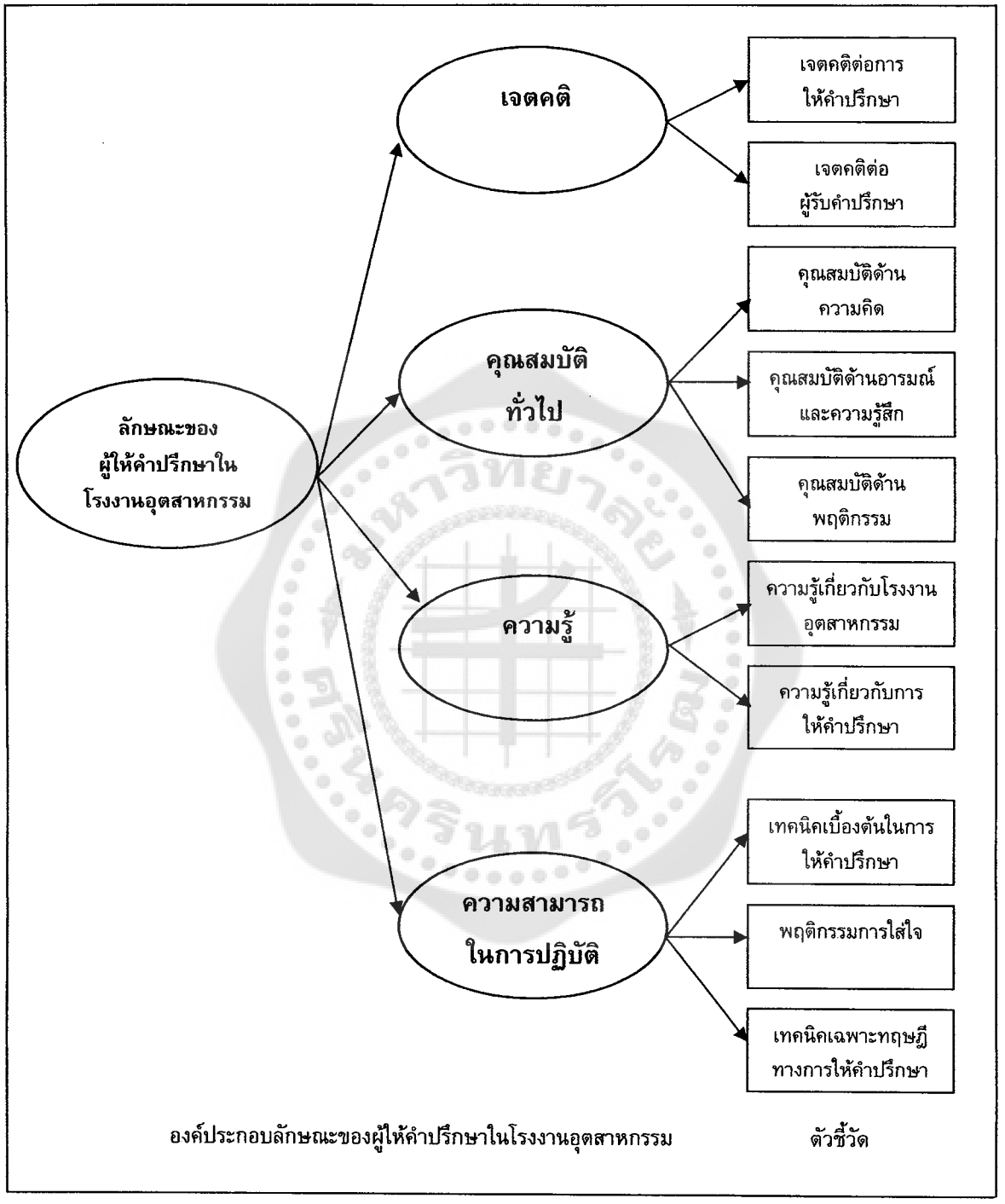
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา (A study and development of characteristics of industrial counselors through counseling training) ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ในการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ฐานคิดและวิธีการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดของการศึกษาลักษณะผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดำเนินการได้มาซึ่งข้อมูลด้วยกัน 4 วิธี ได้แก่ (1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นโดยการใช้แบบสอบถามปลายเปิดกับบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และกลุ่มพนักงาน (3) การสรุปรวบรวมและหาค่าความถี่ของงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ที่มีพัฒนาการยาวนานกว่า 20 ปี (4) การดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำข้อมูลทั้งหมดมาเป็นกรอบแนวคิดในการคัดเลือกองค์ประกอบต่าง ๆ แล้วจะเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 (First Order: A Confirmatory Factor Analysis) ได้ลักษณะที่เป็นตัวชี้วัดลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ได้แก่ มีการตระหนักรู้ และเปิดเผยตนเอง คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์ และความรู้สึก ได้แก่ มีความอบอุ่นเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความจริงใจ และเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง คุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรม ได้แก่ มีพฤติกรรมรับผิดชอบ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา ต่อจากนั้นจะนำองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 (Second Order: A Confirmatory Factor Analysis)

จากคำอธิบายกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าว แสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

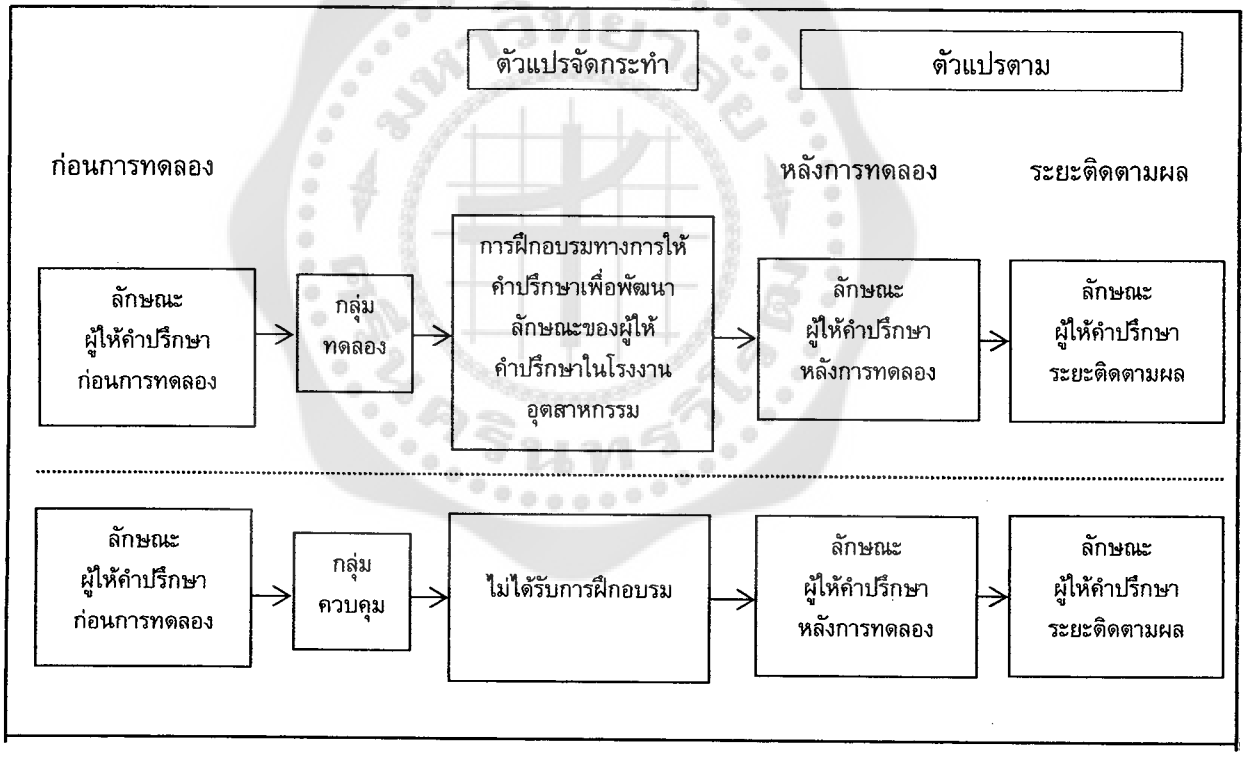
2. ขั้นตอนการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

3. กรอบแนวคิดในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

กรอบแนวคิดในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ตัวแปรจัดกระทำ (Treatment variable) คือ การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม และตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เริ่มต้นด้วยการคัดเลือกผู้เข้าอบรมที่สมัครใจ มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด และมีคะแนนจากแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ระหว่างเกณฑ์เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 12 คน เข้าฝึกอบรมตามโปรแกรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 19 ครั้ง เวลา 7 สัปดาห์ ทั้งสิ้น 64 ชั่วโมง แล้วเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลง นำแบบประเมินฉบับเดิมไปให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อใช้เป็นคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมหลังการทดลอง และระยะติดตามผล



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมทางการให้ปรึกษา มีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยรวมและรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกัน

2. ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มควบคุมมีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยรวมและรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกัน



บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
   1.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา
   1.2 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา
   1.3 ลักษณะเฉพาะของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม
   1.4 ความสำคัญของการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
   2.1 ความหมายของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
   2.2 องค์ประกอบของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
   3.1 ความหมายของการฝึกอบรม
   3.2 จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม
   3.3 ประเภทของการฝึกอบรม
   3.4 เทคนิคการฝึกอบรม
   3.5 ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม
   3.6 เทคนิคทางการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม
4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   4.1 งานวิจัยในประเทศ
   4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ
5. การบูรณาการทฤษฎี เทคนิคการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรมเพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า การให้คำปรึกษาไว้ ดังนี้ เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533: 724) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือ ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ร่วมมือกันเป็นอย่างดีระหว่างบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ให้บริการปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติส่วนตัว และคุณสมบัติด้านวิชาชีพที่เหมาะสม ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ประสบปัญหา ต้องการพัฒนาและต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้เขามี ความเข้าใจตนเอง

และสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น มีทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม และดำเนินชีวิตด้วยความสุข ตามควรแก่อัตภาพ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 1) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทาง ด้วยการใช้ทักษะและเทคนิคต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ ยอมรับ และสามารถหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

สมาคมจิตวิทยาแห่งอเมริกัน (American Psychological Association, อ้างอิงจาก วัชรี ทรัพย์มี. 2549: 9) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือบุคคลในการมีบทบาทที่สร้างสรรค์ในสังคม โดยมุ่งตรงศักยภาพ ทักษะความเข้มแข็ง (ข้อดี) และความเป็นไปได้ โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ช่วยทางจิต เป็นผู้ที่ผิดปกติ หรือเป็นคนปกติดี ความผิดปกติทางบุคลิกภาพควรได้รับการจัดการ ถ้าคุณลักษณะนั้นเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคคล

ดังนั้น การให้คำปรึกษาถือเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะที่เหมาะสม สามารถช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาให้สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เมื่อนำการให้คำปรึกษาเข้าสู่โรงงานอุตสาหกรรมแล้วนั้น ความหมายของการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาห-กรรม จึงเป็นเรื่องของการให้ความช่วยเหลือกับพนักงานที่มีปัญหา ทั้งปัญหาส่วนตัว และปัญหาเกี่ยวกับงาน โดยผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งด้านความรู้ เจตคติ และทักษะในการช่วยเหลือ โดยเฉพาะต้องรู้รอบด้านทั้งในส่วนของโรงงานอุตสาหกรรมและการให้คำปรึกษา ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการให้คำปรึกษา ประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ เป็นอย่างน้อยคือ ผู้รับคำปรึกษา เทคนิควิธีการที่นำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษา และผู้ให้ปรึกษา ดังนี้

ประการแรก ผู้รับคำปรึกษา จัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการให้คำปรึกษา เพราะถ้าขาดผู้รับคำปรึกษา กระบวนการให้คำปรึกษาจะไม่เกิดขึ้น สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการทำความเข้าใจในตัวผู้รับคำปรึกษา คือ วัยของผู้รับคำปรึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้คำปรึกษา เพราะลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละวัยทำให้เกิดปัญหาที่แตกต่างกัน หรือแม้จะเป็นปัญหาเดียวกันก็มีระดับความซับซ้อนหรือความเข้มข้นต่างกัน เนื่องจากบุคคลต่างวัยกันจะได้รับการสั่งสมประสบการณ์ในทำนองเดียวกันต่างกันตามระยะเวลาของช่วงอายุที่แตกต่าง นอกจากนั้นประสบการณ์ชีวิตตามวัยของผู้รับคำปรึกษาและจุดเน้นของปัญหาที่พบในแต่ละวัยก็แตกต่างกัน ลักษณะเฉพาะต่าง ๆ เหล่านี้ในตัวผู้รับคำปรึกษาจึงมีส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาในการให้บริการปรึกษามาก (ประดินันท์ อุปรมัย; และ สมร ทองดี. 2545: 28-31)

ประการที่สอง เทคนิควิธีการที่นำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษา เป็นหัวใจของการให้คำปรึกษาทุกรูปแบบ ผู้ที่จะทำให้หน้าที่ให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา จะต้องพัฒนาตนเองให้เข้าใจ

สาระของการให้คำปรึกษา และฝึกฝนเทคนิควิธีการต่าง ๆ อย่างเข้มข้น เทคนิควิธีการให้คำปรึกษามีความสำคัญมากต่อกระบวนการทั้งหมดในการให้คำปรึกษา และมีความละเอียดอ่อนต่อการนำไปใช้กับผู้รับคำปรึกษา เพราะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา ต้องเกิดขึ้นจากความร่วมมือและไว้วางใจของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อผู้ให้คำปรึกษา ดังนั้น ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาและประสิทธิภาพของการปรึกษาจึงพิจารณาจากการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และฝึกฝนเทคนิคต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาให้เกิดความชำนาญ (กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. 2545: 371)

ประการที่สาม ผู้ให้คำปรึกษาเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาความยุ่งยากของตนได้อย่างสัมฤทธิผลขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา นอกเหนือจากที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้และมีความสามารถในการให้คำปรึกษาแล้วจึงจำเป็นต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในกระบวนการให้คำปรึกษา ทั้งก่อนการให้คำปรึกษา ระหว่างการให้คำปรึกษา และหลังการยุติการให้คำปรึกษา และเพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถแสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้คำปรึกษาควรมีคุณลักษณะส่วนตัวทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสม เพราะจะเอื้ออำนวยให้เกิดความสำเร็จในการให้คำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น (ประดินันท์ อุปกรมัย; และ สมร ทองดี. 2545: 21) ซึ่งจะได้นำเสนอถึงลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาต่อไป

1.2 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการแสดงบทบาทของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ การนำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ พบว่า สามารถใช้ได้ทั้งในบริบทโรงเรียน โรงพยาบาล หรือ โรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละบริบท จากผลการวิจัยของนักวิชาการ มีความสอดคล้องและมีคุณลักษณะคล้ายคลึงกัน เท่าที่ผ่านมีผู้ศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ในบริบทของผู้ให้คำปรึกษาหรือครูแนะแนวในโรงเรียนเป็นจำนวนมาก แต่พบการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนน้อย จึงนำเสนอแนวคิดและผลการศึกษาทั้งในบริบททั่วไป และในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาบริบทของโรงเรียนและทั่วไป พบว่า สุพร เกิดสว่าง (2540: 106 -107) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาไว้ ดังนี้ ผู้ให้คำปรึกษาควรมีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยเหลือสังคม ยอมรับและให้โอกาสแก่คนทุกคนโดยไม่แบ่งแยก เชื่อในศักยภาพของคนและเชื่อว่าทุกคนอยากเป็นคนดี เคารพความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น เข้าใจคน เข้าใจชีวิต รู้จักให้อภัย ไวต่อความรู้สึก ความต้องการ และปฏิกิริยาของผู้อื่น จริงใจต่อคนทุกคน รวมทั้งตนเอง รู้จัก เชื่อมั่นและรู้สึกในคุณค่าของตนเอง มีความรับผิดชอบ รักษาสัญญา สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ยืดหยุ่น อดทน มองและคิดลึก ละเอียด

กว้างขวาง เที่ยงตรง ยุติธรรม ไม่ลำเอียง มีจริยธรรม มีพรหมวิหารสี่ ฉลาดมีไหวพริบ มีความรู้ประสบการณ์ในการให้การปรึกษา และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

พิรุณรัตน์ สันติลีลา (2541: 3-5) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนว พบว่า ครูแนะแนวควรมีลักษณะ 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวุฒิทางการศึกษาด้านการแนะแนว คือ ศึกษาด้านจิตวิทยาจบหลักสูตร ได้รับวุฒิบัตรหรือเคยผ่านการอบรม

2. ด้านการสอนวิชากิจกรรมแนะแนว คือ สามารถจัดการเรียนการสอนวิชากิจกรรมแนะแนว

3. ด้านความสามารถในการให้บริการแนะแนว คือ บริการสำรวจข้อมูลรายบุคคล บริการนิเทศ บริการให้คำปรึกษา บริการจัดวางตัวบุคคล บริการติดตามผล

4. ด้านคุณธรรม คือ ซื่อสัตย์ สุจริต เมตตา กรุณา เสียสละ เห็นอกเห็นใจ ยึดประโยชน์นักเรียนเป็นหลัก ปฏิบัติต่อนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน

5. ด้านบุคลิกภาพ คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กล้าแสดงออก มองโลกในแง่ดี สุขุมรอบคอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน ทำงานร่วมกับผู้อื่นและสามารถควบคุมความขัดแย้งของผู้อื่นได้

6. ด้านความเป็นประชาธิปไตย คือ รู้จักการให้เกียรติผู้อื่น มีความเคารพในมติของส่วนร่วม ให้ความร่วมมือ และไตร่ตรองการกระทำต่าง ๆ ด้วยปัญญา

7. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ

พัชนี แสงภู่วงษ์ (2541: 5-6) ได้ศึกษาคุณลักษณะของครูแนะแนวตามความคาดหวังของนักเรียน พบว่า ครูแนะแนวควรมีลักษณะ 7 ด้านดังนี้

1. ด้านบุคลิกลักษณะ คือ สุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้น มีความมั่นคงทางอารมณ์ ร่าเริงแจ่มใส มีอารมณ์ขัน สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ การรับรู้ดีและรวดเร็ว ความรู้สึกไวละเอียดรอบคอบ มีรูปร่างหน้าตาดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม

2. ด้านมนุษย์สัมพันธ์ คือ ความสามารถในการผูกมิตร ความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความจริงใจในการช่วยเหลือผู้อื่น มีความเป็นกันเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ให้เกียรติและให้การยอมรับผู้อื่น เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ สามารถเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น

3. ด้านความเป็นผู้นำ คือ เป็นผู้มีเหตุผล เสียสละ มีความรับผิดชอบ มีเชาวน์และวินิจฉัยดี ยอมรับและแก้ไขตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกล้าแสดงความคิดเห็น มีความสามารถในการกระตุ้นและนำผู้อื่น สามารถสื่อความหมายให้คนอื่นเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการและมีความสามารถตัดสินใจ

4. ด้านทักษะการแนะแนว คือ ทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ด้านคุณธรรมและความประพฤติ คือ มีความยุติธรรม รักษาความลับและไว้ใจได้ มีสามัญสำนึกในความเป็นครู เป็นผู้มีหลักการและอุดมคติ มีศีลธรรมซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณของนักแนะแนว เมตตากรุณา ประพฤติปฏิบัติตามวัฒนธรรมของสังคมไทย

6. ด้านความรู้เกี่ยวกับการสอนและการแนะแนว คือ รู้กลวิธีการแนะแนว รู้หลักและวิธีการสัมภาษณ์ เข้าใจเกี่ยวกับการเรียนการสอน จรรยาบรรณและหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและการทดสอบในการแนะแนว มีความรู้ด้านจิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาการศึกษาและความรู้ทางสุขภาพจิต ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจสังคมและเหตุการณ์ปัจจุบัน รู้รายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพ การศึกษาต่อและระบบการเรียน

7. ด้านประสบการณ์ในการสอนและการดำเนินชีวิต คือ ชีวิตครอบครัวราบรื่นทำการสอนได้ดี เคยเป็นครูประจำชั้น มีความพึงพอใจในอาชีพครูเป็นอย่างดี มีความสามารถในการวินิจฉัยข้อเท็จจริง มีประสบการณ์ในการเข้าสังคม เคยทำงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักเรียน และมีความยืดหยุ่นในสถานการณ์ต่าง ๆ เหมาะสม

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2543: 7-9) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ในด้านการรับรู้ถึงสภาพทั่วไป ได้แก่ มองมนุษย์อย่างลึกซึ้งถึงธาตุแท้และจิตใจ รู้จักและเข้าใจมนุษย์ให้ลึกซึ้ง

2. ในด้านการยอมรับผู้อื่น ได้แก่ เชื่อมั่นว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการแก้ไขปรับปรุง มีความไว้วางใจพอสมควร มีไมตรีจิตและเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป

3. ในด้านที่เกี่ยวกับตัวผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่ สามารถร่วมรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ มีความอิ่มในตัวเองพอสมควร เป็นผู้ที่มีความยุติธรรมและกล้าเปิดเผยตัวเอง พยายามสนับสนุนและให้กำลังใจ มุ่งผลประโยชน์และตัวผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ มีใจกว้าง มองโลกอย่างกว้างขวาง มีปฏิภาณไหวพริบดี มีอารมณ์ขัน สามารถเก็บความลับได้

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2545: 13) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาไว้ดังนี้ มีบุคลิกภาพที่อบอุ่นและเป็นมิตร มีลักษณะน่าไว้วางใจ น่าเคารพ น่าเชื่อถือและรักษาความลับได้ มีความสนใจในการช่วยเหลือผู้อื่น มีคุณธรรม เมตตาธรรม และเสียสละ รู้จักพูด รู้จักฟัง สามารถอธิบายและคลี่คลายประเด็นต่าง ๆ ได้ ไม่ตัดสินใจแทน มีสุขภาพจิตดี มีอารมมั่นคง

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (2546: 18) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาไว้ดังนี้

1. มีทัศนคติที่เหมาะสมกับงาน คือ รักงานที่ทำ ตั้งใจทำงาน ไม่เบื่อหน่าย พร้อมเรียนรู้และปรับปรุงงาน

2. ต้องมีความรู้ด้านการให้คำปรึกษา และสาขาใกล้เคียง เช่น ความรู้ด้านจิตวิทยาสังคม สังคมสงเคราะห์ พฤติกรรมมนุษย์ สังคมวิทยา มานุษยวิทยา มนุษย์กับสังคม มีจุดประสงค์ที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

3. มีบุคลิกภาพเหมาะสม คือ การแสดงออก ท่าที ความรู้สึกเป็นมิตร อบอุ่น น่าเชื่อถือศรัทธา มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีมนุษย์สัมพันธ์ ตระหนักในตนเอง รู้รับผิดชอบว่าตนเองเป็นใคร เข้าใจประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ สามารถวิเคราะห์ การถ่ายโยงความรู้สึกย้อนกลับได้ ไม่เห็นแก่ตัว มีน้ำใจ ใจกว้าง มีใจเป็นนักบริการ จริงใจ

บุษยมาศ กรุณจินตดิษฐ์ (2546: 20) ได้ศึกษาความต้องการบริการให้คำปรึกษาของนักเรียน พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาควรจะมีลักษณะ 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ ควรมีความรู้ และความเข้าใจในเทคนิค และวิธีการต่าง ๆ เกี่ยวกับ การรวบรวมข้อมูลหรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวนักเรียน เพื่อมาบันทึก แปลความหมาย และนำมาใช้ประโยชน์ในการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในความรู้เบื้องต้นทางด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับพัฒนาการและการแสดงพฤติกรรมของบุคคล มีความรู้อย่างกว้างขวางในเรื่องการศึกษาต่ออาชีพต่าง ๆ ในสังคมมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งวิทยากรแหล่งบริการและสถานประกอบการในชุมชน

2. ด้านทักษะ ควรมีทักษะในการคัดเลือก ดำเนินงาน ตรวจให้คะแนนและแปลความหมายแบบทดสอบชนิดต่าง ๆ เช่นแบบทดสอบความสามารถ ความถนัด ความสนใจ สัมฤทธิ์ผลและบุคลิกภาพ มีทักษะในการบริการปรึกษาทั้งรายบุคคลและแบบกลุ่มซึ่งต้องอาศัยทักษะย่อยสำคัญคือ ทักษะการสร้างความคุ้นเคย การใส่ใจ การเงียบ การสะท้อน การทวนซ้ำ การสนับสนุน การถาม การทำให้กระจ่าง การเจาะจง การตีความ การทำสัญญา การแก้ปัญหาและตัดสินใจ การผ่อนคลาย การลดความหวาดวิตกอย่างเป็นระบบ การส่งต่อ การสรุป การยุติและติดตามผล

เพชรสุดา เพชรใส (2547: 151-161) ได้ศึกษาสมรรถภาพของผู้ให้คำปรึกษา และพบว่า ประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาจะดีได้ผู้ให้คำปรึกษาควรมีลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงออกทางภาษาถ้อยคำ ได้แก่ เข้าใจปัญหา และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษา สร้างความไว้วางใจ สร้างความอบอุ่นใจและแสดงความเอาใจใส่ปัญหา มีอารมณ์มั่นคงไม่เข้าข้างใคร มีความจริงใจ และภาษาท่าทางได้แก่ การวางตัวเหมาะสมที่บ่งบอกว่าการแสดงความเข้าใจปัญหาและความรู้สึก ให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษา การแสดงท่าทางน่าไว้วางใจ ฟังด้วยท่าทางตั้งใจ สนใจฟัง มีอารมณ์มั่นคงและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีการประสานสายตา สีหน้าแสดงความเป็นมิตร จริงใจต่อผู้รับคำปรึกษา

2. ด้านเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีต่อการให้คำปรึกษา ความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษา การมองเห็นคุณค่าในการให้คำปรึกษา ความสนใจปัญหาและต้องการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา รักในวิชาชีพ ความรู้สึกในการเป็นครูแนะแนว

3. ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา ความรู้เกี่ยวกับสังคม

4. ด้านทักษะในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความสามารถทางด้านภาษาถ้อยคำ ที่เป็นทักษะในการถามเพื่อให้ได้ข้อมูล ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการยอมรับ ทักษะการกระจ่างในปัญหา ทักษะการตีความ ทักษะการปรับเปลี่ยนคำพูดใหม่ ทักษะการทวนความ การยุติการให้คำปรึกษา และความสามารถทางด้านภาษาท่าทาง ได้แก่ การแสดงความเข้าใจปัญหาและความรู้สึกการวางตัวเหมาะสมที่แสดงว่าให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษา

การแสดงท่าทางน่าไว้วางใจ ฟังด้วยท่าทางตั้งใจ สนใจฟัง มีอารมณ์มั่นคงและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีการแสดงความเป็นมิตร จริงใจต่อผู้รับคำปรึกษา

กรมสุภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 6) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาไว้ดังนี้ มีบุคลิกภาพที่ผู้อื่นอยากเข้าหา ไวต่ออารมณ์ ความรู้สึก ทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง เป็นผู้รับฟังที่ดี รู้จักเก็บรักษาความลับ อดทน มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน อยากช่วยแก้ปัญหา ยอมรับ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่ตัดสินผู้อื่น การไม่แบ่งแยก ยอมรับผู้อื่นโดยปราศจากเงื่อนไข

ทรอซเซอร์ (Trotzer. 1999: 182-187) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาไว้ดังนี้ ตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) เจตคติ (attitudes) เปิดใจกว้าง และ ยืดหยุ่น (openness and flexibility) อดกลั้นต่อความกำกวม ไม่ชัดเจน (tolerance of ambiguity) มองโลกในแง่ดี (positive individuals) สนใจผู้อื่นอย่างแท้จริง และมีความจริงใจ (genuine and sincere interest in others) ความไวต่อความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่น (sensitivity to others) มีความอบอุ่นและเอาใจใส่ (warmth and caring) มีวุฒิภาวะและมีความซื่อสัตย์ (mature and integrity)

ป๊อป และ คลาย (Pope; & Kline. 1999: 1339-1344) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ มีการยอมรับ (acceptance) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) มีการเปิดเผยจิตใจ (open-mindedness) มีความเข้าอกเข้าใจ (empathy) มีความจริงใจ (genuineness) มีความยืดหยุ่น (flexibility) สนใจผู้อื่น (interest in people) มีความเชื่อมั่น (confidence) มีความไวต่อความรู้สึก (sensitivity) มีความยุติธรรม (fairness)

วิลเลี่ยม และ แชมเบลเลส (Williams; & Chambless. 1990: 111-116) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ มีการปรับตัวที่ดี (better adjusted) มีการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา (alert) มีทักษะสังคม (social) มีการกล้าแสดงออก (assertive) มีความเชื่อมั่น (confident) พูดจาฉะฉาน (verbally fluent)

นิอสทูล (Nystul. 2003: 9-12) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ส่งเสริมให้กำลังใจ (encouraging) มีความเป็นศิลปิน (artistic) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotionally stable) มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและให้การดูแล (empathic and caring) มีความตระหนักรู้ในตนเอง (self-aware) ยอมรับตนเอง (self-acceptance) ความภาคภูมิใจทางบวก (positive self-esteem) มีสติรู้จักตน (self-realization) เปิดเผยตน (self-disclosure) มีความกล้าหาญ (courageous) มีความอดกลั้น (patient) ไม่ประเมินตัดสินบุคคล (nonjudgmental) อดทนต่อความกำกวมไม่ชัดเจน (tolerance for ambiguity) รู้จักพัฒนาจิตวิญญาณ (spirituality)

แบรมเมอร์ และ แมกซ์โดนอล (Brammer; & MacDonald. 2003: 30-35) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะเฉพาะของผู้ช่วยเหลือที่จะเอื้ออำนวยช่วยเหลือผู้มีปัญหา ซึ่งผู้ให้การช่วยเหลือควรจะมีลักษณะดังนี้ การเข้าใจความรู้สึก (helper empathy) ความอบอุ่นและการเอาใจใส่ (helper warmth and caring) การเปิดเผย (helper openness) การเคารพนับถือโดยปราศจากเงื่อนไข

(helper Positive Regard and Respect) ความชัดเจนและเฉพาะเจาะจง (helper concreteness and specificity) ความสามารถในการสื่อสาร (communication competence) ความลึกซึ้งและกว้างไกล (intentionality)

จูเลียน (Juliann. 2004: 25) อธิบายว่าคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพควรมีความเข้าอกเข้าใจ (empathy) มีการยอมรับทางบวก (positive regard) การให้ความอบอุ่นโดยไม่ครอบคลุม (non-possessive warmth) มีความสอดคล้อง (congruence) มีความจริงใจ (genuineness)

คอเรย์ (Corey. 2005: 18-19) อธิบายว่า คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ควรเป็นคนที่มีเอกลักษณ์แห่งตน (self-Identity) ยอมรับนับถือในตนเอง และ ชื่นชมตนเอง (self-respect and self-appreciate) เปิดตัวเองเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง (self-open to change) สร้างทางเลือกให้เป็นรูปเป็นร่าง (making choice that shape) รู้สึกถึงการมีชีวิตอยู่ และมีทางเลือกที่มุ่งไปที่ชีวิต (feel alive and choices are life-oriented) มีความจริงแท้ (authentic) มีความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ขัน (sense of humor) ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง (self-acceptance mistakes) อยู่กับปัจจุบัน (hear and now) ซาบซึ้งในวัฒนธรรม (appreciate the influence of culture) จริงใจ (sincere) มีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้ง (deeply involved) สามารถที่จะคงความมีสุขภาพดีไว้ได้ (able to maintain healthy boundaries)

ฮากินส์ และ โชเฮท (Hawkins; & Shohet. 2005: 42-43) อธิบายว่า คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ควรเป็นคนที่มีความยืดหยุ่น (flexibility) ให้ความสนใจ (concern) มีความตั้งใจ (attention) มีความทุ่มเท/การลงทุน(investment) มีความอยากรู้ (curiosity) ตรงไปตรงมา/เปิดเผย (openness)

แนวคิดและผลการวิจัย ที่ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาบริบทของโรงเรียนและทั่วไป มีลักษณะคล้ายคลึงกับแนวคิดและผลการวิจัยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรม ตามแนวคิดของ ซึ่งโบว์เวอร์ และ ดอร์ซัน (Bowler; & Dawson: 1948: 446) อธิบายว่าผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial counselor) ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ ความไม่มีอคติ หรือ ภววิสัย (objectivity) การนับถือในความเป็นปัจเจกบุคคล (respect for individual) เข้าใจตนเอง (self-understanding) มีวิจารณญาณ (mature judgment) ความสามารถในการฟังและรักษาความลับได้ (ability to listen and keep confidences) เป็นแหล่งข้อมูลที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ (resourcefulness and reliability) การมีอารมณ์ขัน (humor) วิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ และมีความซื่อสัตย์ (constructive criticism and personal integrity)

เรดดี้ (Reddy. 1987: 43) อธิบายว่า ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ อดกลั้น (tolerance) มีความรู้ (self-knowledge) มีความรอบคอบ (discretion) สนใจผู้อื่น (interest in people) ติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น (liking for people)

แคลโรล (Carroll. 1996: 179, 184) อธิบายว่า ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีลักษณะดังนี้ มีความรู้ (knowledge base) มีทักษะการให้คำปรึกษา (skills counseling) มี

การพัฒนาตนเอง (personal development) มีการควบคุม (supervision of client work in a workplace setting) มีจริยธรรม / ความเชี่ยวชาญ (ethical/professional issues in employee counseling) ตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) เต็มใจที่จะทำงาน (willingness to work) เปิดเผยตนเอง (openness) กล้าแสดงออก (assertive) ทักษะในการตัดสินใจ (decision-making skills) ทักษะในการเจรจาต่อรอง (negotiating skills) ทักษะในการทำงานเป็นทีม (teamwork skills)

จากการศึกษาแนวคิดและผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทั้งในบริบทโรงงานอุตสาหกรรม และบริบทอื่น ๆ พบว่า มีความคล้ายคลึงกันและไม่ได้มีการแบ่งองค์ประกอบที่ชัดเจน การศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ได้รับความสนใจมายาวนานโดยเฉพาะในหน่วยงานทางการศึกษา ตั้งแต่ประมาณปี 2496 จนถึงปัจจุบัน มากกว่า 50 ปี มีพัฒนาการของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น ดังนี้

ช่วงปีพ.ศ. 2496-2516 หรือ ค.ศ.1953-1973

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า แนวคิดและผลการวิจัยประมาณ 10 เรื่อง ทั้งผู้ให้คำปรึกษา ครูแนะแนว และอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เรียงตามลำดับความถี่สูงสุด 10 อันดับแรก ดังนี้ (1) มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) (2) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) (3) มีวิจารณญาณและสามัญสำนึกที่ดี (good judgment and common sense) (4) มีความรู้ (knowledge) (5) ไม่มีอคติ (objectivity) (6) ให้ความสนใจผู้อื่น (interest in people) (7) มีความเข้าใจ (understanding) (8) การยอมรับนับถือ (respect) (9) มีความจริงใจ (genuineness) (10) มีความอบอุ่นเป็นมิตร (friendliness)

ช่วงปีพ.ศ. 2517-2529 หรือ ค.ศ.1974-1986

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า แนวคิดและผลการวิจัยประมาณ 24 เรื่อง ทั้งผู้ให้คำปรึกษา ครูแนะแนว และอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เรียงตามลำดับความถี่สูงสุด 10 อันดับแรก ดังนี้ (1) มีความรู้ (knowledge) (2) มีความจริงใจ (genuineness) (3) มีความเฉลียวฉลาด (intelligence) (4) มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารทั้งการพูดและการฟัง (ability to communication) (5) รักษาความลับได้ (keep confidences) (6) กระตือรือร้น คล่องแคล่ว (enthusiastic and actively) (7) มีมนุษย์สัมพันธ์ (good human relationship) (8) มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) (9) มีความอบอุ่นเป็นมิตร (friendliness) (10) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)

ช่วงปีพ.ศ. 2530-2542 หรือ ค.ศ.1987-1999

ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า แนวคิดและผลการวิจัยประมาณ 34 เรื่อง ทั้งผู้ให้คำปรึกษา ครูแนะแนว และอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เรียงตามลำดับความถี่สูงสุด 10 อันดับแรก ดังนี้ (1) มีความรู้ (knowledge) (2) มีความจริงใจ (genuineness) (3) มีความตระหนักรู้ (awareness) (4) มีความอบอุ่น (warmth) (5) มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) (6) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)

(7) มีบุคลิกภาพดี (good personality) (8) ได้รับการฝึกฝนอย่างเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ (professional trained and experience) (9) มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ทั้งการพูดและการฟัง (ability to communication) (10) เปิดเผย (openness)

ช่วงปีพ.ศ. 2543- ปัจจุบัน หรือ ค.ศ.2000-ปัจจุบัน

ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า แนวคิดและผลการวิจัยประมาณ 26 เรื่อง ทั้งผู้ให้คำปรึกษา ครูแนะแนว และอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เรียงตามลำดับความถี่สูงสุด 10 อันดับแรก ดังนี้ (1) มีความรู้ (knowledge) (2) มีความจริงใจ (genuineness) (3) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) (4) เปิดเผย (openness) (5) ให้ความสนใจผู้อื่น (interest in people) (6) มีการตระหนักรู้ (awareness) (7) มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) (8) มีความอุตสาหะ อดทนอดกลั้น (industriousness / tolerance) (9) มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ทั้งการพูดและการฟัง (ability to communication) (10) กระตือรือร้น คล่องแคล่ว (enthusiastic and actively)

ผลการสรุปจากผลการศึกษาในอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้ข้อคิดบางประการ ในการศึกษาด้านลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีการกล่าวถึง และยังคงให้ความสำคัญอยู่ตลอดเวลาในช่วงกว่า 50 ปีที่ผ่านมา พบ 4 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่ (1) มีความรู้ (knowledge) (2) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) (3) มีความจริงใจ (genuineness) (4) มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy)

จากการศึกษาข้างต้น เมื่อไม่มีผู้ศึกษาและแบ่งกลุ่มองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมไว้อย่างชัดเจนว่าควรมีกี่ด้าน จึงได้พิจารณาจากข้อค้นพบทั้งหมดแล้ว พบว่าองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาน่าจะมี 4 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ซึ่งจะได้นำเสนอต่อไปในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ดังนั้น เมื่อการให้คำปรึกษาสามารถนำไปใช้ได้ทั้งในบริบทโรงเรียน โรงพยาบาล และโรงงานอุตสาหกรรม ตัวผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีความเหมาะสมเชิงวิชาชีพ จะเอื้ออำนวยให้การปรึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้ที่จะไปทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ต้องอยู่กับสภาพแวดล้อมในโรงงานอุตสาหกรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพโดยทั่วไปและสภาพปัญหาของแรงงาน หรือพนักงานของตนเองที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม

1.3 ลักษณะเฉพาะของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม

เมื่อกล่าวถึงโรงงานอุตสาหกรรม ถือเป็นแหล่งรวมคนจำนวนมาก ซึ่งเป็นแรงงานทั้งชายและหญิง ที่มาอยู่ร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงงานอุตสาหกรรมแต่ละ

แห่ง ซึ่งผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จำเป็นต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับผู้ใช้แรงงาน ส่วนใหญ่เรียกกันว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ประจำอยู่ในสายการผลิต นอกเหนือจากการเข้าใจความหมายของแรงงาน จะต้องเข้าใจปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นของแรงงานของตนเองด้วย

ความหมายของแรงงาน หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานในโรงงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงผู้ที่ทำงานในฝ่ายธุรการ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2551: ออนไลน์)

แรงงาน หมายถึง ประชากรในวัยทำงาน ไม่รวมถึงคนพิการ คนวิกลจริต นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน นักบวช ทหาร ผู้ต้องขังและผู้ประกอบกิจการเพื่อหากำไร ความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ กิจการที่คนงานทำในการผลิตเศรษฐทรัพย์ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525: ออนไลน์)

แรงงาน เป็นคำรวม หมายถึง ความพยายามของมนุษย์หรือการออกแรง ในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและผู้ที่ดำเนินการจะได้รับค่าตอบแทน (นิคม จันทรวิทุร. 2536: 1)

แรงงาน หมายถึง การใช้กำลังกายและกำลังความคิดของมนุษย์ ในการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจหมายถึงคนในวัยทำงานที่เป็นวัยทำงาน (labor force) หรืออาจหมายถึงจำนวนวันหรือชั่วโมงทำงาน (man-day หรือ man-hour) ที่คนทำงานได้ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงในทางเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ (มานิตย์ ผิวขาว. 2549: 3)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า แรงงาน หมายถึง ประชากรในวัยทำงาน ที่เข้าไปสู่การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมโดยมีการใช้ทั้งกำลังกายและกำลังความคิดในการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งการผลิต การจำหน่ายสินค้าและการบริการเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และผู้ที่ทำงานจะได้รับค่าตอบแทน จากความหมายของแรงงานซึ่งบ่งบอกถึงลักษณะของผู้ใช้แรงงานได้แล้วนั้น การทำความเข้าใจปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และต่อความผาสุกของแรงงาน ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพของการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดช่วงระยะเวลาที่แรงงานปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเวลางาน และนอกเวลางาน ตลอดทั้งการให้คำปรึกษาจะสามารถให้ความช่วยเหลือแรงงานในปัญหาด้านใดได้บ้าง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ผลการศึกษา พบว่า

ปัญหาและผลกระทบของแรงงานที่เข้าไปอยู่ในภาคอุตสาหกรรมในประเทศไทยตามแนวคิดของ สันติ บางอ้อ (2540: 38-40) กล่าวว่า สิ่งที่คนทำงานดีขึ้นหรือไม่ทำงาน ทำงานน้อยลงหรือขยันขันแข็งเป็นผลสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งสิ้น ทั้งห้องทำงาน สภาพโรงงานเครื่องมือเครื่องจักรในการทำงาน ระบบงาน หรือระบบบริหารองค์การ หากจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พนักงานก็อยากทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข ไม่อยากเปลี่ยนงาน เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานดี แต่ถ้าพนักงานไม่มีความสุข เขาอาจเปลี่ยนงานใหม่ ดังนั้นองค์กรที่มีปัญหาคนงานขาดงานบ่อย มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง และมีการเรียกร้องมากอาจแปลได้ว่ากำลังมีปัญหาคุณภาพชีวิตของคนในองค์กร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของสมฤดี

เธียรนิล (2544: 82) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับอัตราการขาดงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อกัน ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เมื่อพนักงานมีปัญหา และไม่สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบถึงการทำงาน การรขาดงานของพนักงานนั้น ๆ ด้วย และจะส่งผลกระทบต่อองค์กรนั้น ๆ อย่างไม่มีทางหลีกเลี่ยง

ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นของแรงงานในต่างประเทศไทย พีริส (Peris. อ้างอิงในกมลภัทรา กะสิชล. 2545: 15) อดีตผู้อำนวยการบริหารชุมชนของ AGL-CIO ได้อธิบายถึงปัญหาส่วนตัวของคนงานโดยใช้คำว่า 'human contract' ซึ่งมีอยู่ 5 ประการคือ ปัญหาครอบครัว ได้แก่ ปัญหาคู่ครอง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองและเด็กและปัญหาญาติพี่น้องของฝ่ายสามีหรือฝ่ายภรรยา ปัญหาในเรื่องการบริโภค ได้แก่ เรื่องเจ้าของที่ดิน และผู้เช่า หนี้สิน การจัดการเกี่ยวกับการเงิน พ่อค้า และผู้บริโภค ปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ พิษสุราเรื้อรัง ยาเสพติด ความดันสูง และอื่น ๆ ปัญหาทางด้านกฎหมาย ได้แก่ เรื่องการซื้อขาย สัญญาต่าง ๆ อุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และปัญหาเรื่องการเงิน ได้แก่ ต้องการความช่วยเหลือเรื่อง เงิน ฯลฯ ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ เรดแมน (Redman. 1995: 86-92) ระบุว่าการให้คำปรึกษาสามารถนำไปใช้ในปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานได้ ปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพ (ของบุคคลกับบุคคล และกับงาน) ปัญหาในการว่าจ้างเพื่อทำงาน ปัญหาเกี่ยวกับการสมรส ปัญหาเกี่ยวกับการสูญเสีย ปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บปวด ปัญหาความยุ่งยากในครอบครัว (เด็ก พ่อแม่ หรือคู่สมรส) ปัญหาการติดสุรา การใช้ยาเสพติด และปัญหาที่สำคัญด้านสุขภาพ เช่น มะเร็ง เอดส์ เป็นต้น

ทุก ๆ ปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ทุกคนมีโอกาสที่จะต้องประสบหรือเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาใดปัญหาหนึ่งขึ้นมาแล้ว ย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต เนื่องจากเป็นสาเหตุที่ทำให้ขาดงาน ออกจากงาน ขวัญกำลังใจในการทำงานต่ำ แรงจูงใจในการทำงานต่ำ ทำงานผิดพลาดบ่อย เกิดความขัดแย้งในที่ทำงานและ สูญเสียความสามารถในการผลิต ซึ่งหากมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือ จะสามารถลดปัญหาดังกล่าว หรือบรรเทาความรุนแรงลงได้ ซึ่งการนำระบบการให้คำปรึกษาเข้าสู่โรงงานอุตสาหกรรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

1.4 ความสำคัญของการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจุบันการดำเนินงานทางด้านธุรกิจโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรม ที่มุ่งเน้นการผลิตและการสร้างรายได้ในจำนวนมหาศาล ฉะนั้น แนวคิดในการให้บริการปรึกษาแก่พนักงานระดับผู้ใช้แรงงาน หากไม่ได้มีผลประโยชน์ที่ทัดเทียมกัน ก็จะทำให้เสียรายได้ไปในมุมมองของนักบริหาร ซึ่งเมื่อต้องลงทุนเพื่อที่จะจัดหาผู้ให้คำปรึกษาไว้คอยบริการแก่ลูกจ้างแล้วนั้น ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ก็จะเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับทางอ้อม จากการที่ลูกจ้างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี และไม่เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไร้เหตุผล

พนักงานระดับผู้ใช้แรงงาน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรกำลังคนในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อระบบการผลิตสินค้าต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งปริมาณ และคุณภาพภายในระยะเวลาอันสั้น ทรัพยากรกำลังคนระดับล่าง หรือเรียกว่า "คนงานหรือแรงงาน" ควรจะได้รับการเหลียวแลเอาใจใส่จากผู้บริหารโรงงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการผลิตโดยอ้อม ซึ่งจากความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้โรงงานอุตสาหกรรมบางแห่ง ได้จัดแผนกบริการให้คำปรึกษาให้แก่คนงานที่มีปัญหา มีเรื่องไม่สบายใจ ฯลฯ ได้มีผู้กล่าวถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการปรึกษาแก่ลูกจ้างไว้ดังนี้

ธีรวุฒิ บุณยโสภณ (2534: 89) ได้กล่าวถึงคุณประโยชน์ในการให้บริการปรึกษาแก่คนงานไว้ดังนี้ การจัดบริการให้คำปรึกษาแก่คนงานในโรงงานมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางอารมณ์ และความไม่สบายใจที่เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น ปัญหาทางครอบครัว ภาวะทางเศรษฐกิจ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การปรับตัวให้เข้ากับสภาพ แวดล้อมของสังคม ความเบื่อหน่ายต่องานที่ทำจำเจทุกวัน ความไม่เข้าใจในงานที่ทำ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จำเป็นต้องรีบหาทางแก้ไข เพราะถ้าปล่อยให้คนซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรการผลิตที่สำคัญมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นแล้วก็จะทำให้คนงานเกิดความรู้สึกไม่อยากทำงาน จนทำให้ขาดความตั้งใจในการทำงาน เป็นผลให้มีการพลั้งเผลอเกิดขึ้นจนทำงานผิดพลาด หรือได้รับอุบัติเหตุจากเครื่องจักรกล เป็นต้น ซึ่งถ้าปัญหาที่อาจเกิดขึ้นนี้ สามารถที่จะขจัดปัดเป่าออกไปได้ก็จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกันคือ คนงานมีความพอใจและตั้งอกตั้งใจในการทำงาน ส่วนตัวหัวหน้าคนงานเองก็จะได้คนงานที่มีคุณภาพมาทำงาน เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระด้านการควบคุม และมีเวลามาทำการวางแผนงานเพื่อพัฒนาโรงงานด้านอื่น ๆ ได้ สำหรับผู้ที่จะได้รับผลประโยชน์อย่างมหาศาลก็คือเจ้าของโรงงาน เพราะผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพเมื่อได้คนงานที่มีความพร้อมทั้งพลังกายและพลังใจมาทำงาน

วอลเมสลี่ (Walmsley. 1994: 16-19) อธิบายว่า จุดมุ่งหมายขององค์กรเชิงธุรกิจที่มุ่งแสวงหาผลกำไรนั้น ได้มีเหตุผลทางเศรษฐกิจที่จะนำการให้คำปรึกษาไปใช้ในองค์กร ดังนี้

1. การรักษาประโยชน์ของบริษัทไว้ (maintaining company assets)

ลูกจ้างเป็นหนึ่งในค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างแพงที่ต้องเสียไปในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการรักษาและดูแลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด ซึ่งผู้จัดการต้องมีทักษะและเทคนิคทางจิตวิทยาเพื่อที่จะช่วยกันดูแลรักษาลูกจ้างไว้ เนื่องจากผลประโยชน์ที่ได้จากการให้คำปรึกษานั้น จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพของบุคคลและผลผลิต

2. การลดอัตราการขาดงาน (lower absence rates)

ลูกจ้างที่มักจะป่วยเนื่องจากประสบปัญหาเรื่องความเครียด ซึ่งจากหลักฐานทางสถิตินั้นชี้ให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขาดงานนั้นอยู่ในอัตราสูง จากหลักฐานพบว่า อัตราการหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วยที่เกี่ยวเนื่องจากความเครียดนั้น มีอัตราสูงขึ้น ดังนั้นหากมีการบริการด้านการให้คำปรึกษาแก่ลูกจ้างจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการหยุดงานของลูกจ้างได้

3. การเพิ่มผลผลิต /ป้องกันการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ (higher productivity/prevented underperformance)

การให้คำปรึกษามีอำนาจอย่างมากที่จะสามารถจัดการกับปัญหาของลูกจ้าง ที่ไปรบกวนการทำงานของพวกเขา

4. ลูกจ้างไว้วางใจตนเอง พัฒนาตนเอง และมีประสิทธิภาพ (employee self-reliance, development and effectiveness)

รูปแบบการให้คำปรึกษาในการบริหารงานนั้น จะช่วยเพิ่มอำนาจในการที่จะสร้างความมั่นใจและความเป็นอิสระให้แก่ลูกจ้าง ช่วยสร้างสรรค์และพัฒนาศักยภาพของลูกจ้างให้สมบูรณ์ขึ้น ซึ่งการสนับสนุนเป็นการให้กำลังใจลูกจ้างที่จำเป็นในการพัฒนาความเจริญงอกงาม

5. เพิ่มความรับผิดชอบ เพิ่มขวัญกำลังใจ และ ความจงรักภักดี ของลูกจ้าง (increased employee commitment, morale and loyalty)

ลูกจ้างจะมีความรับผิดชอบในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งความรับผิดชอบนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้

6. ลดอัตราการลาออกและการจ้างพนักงานใหม่ (lower staff turn-over)

ผลของการเพิ่มความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพกับผู้จัดการและกับงาน แบบองค์รวมทั้งหมด ลูกจ้างก็จะลดอัตราการลาออกได้

7. การปรับปรุงในหน่วยงานทางด้านเอกลักษณ์ การประชาสัมพันธ์และการสรรหาว่าจ้าง (improved corporate identity/public relations/recruitment)

บริษัทที่ได้รับการยอมรับ จะดูแลลูกจ้างอย่างดี ปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ศักยภาพในการสรรหาว่าจ้างอย่างมีคุณภาพที่สูงขึ้น

8. การควบคุมดูแลความผาสุกในองค์กร (monitored organizational health)

ถึงแม้การให้คำปรึกษาจะเน้นเรื่องการเก็บไว้เป็นความลับ แต่ก็พบว่า จากสถิติของปัญหาของลูกจ้าง จะสามารถช่วยให้องค์กรตระหนักถึงขอบเขตของปัญหาและพิจารณาดำเนินการบางอย่าง เช่น การจัดโปรแกรมการเพื่อการพัฒนา การฝึกอบรม เป็นต้น

เรดแมน (Redman. 1995: 19-23) ได้กล่าวถึงสาเหตุและความสำคัญของการให้คำปรึกษาต่อภาระหน้าที่ในการบริหารงานในองค์กร ไว้ดังนี้

1. ลดความเครียด คือ บุคคลที่ประสบกับความเครียดและไม่สามารถจัดการได้ จะเกิดความคับข้องใจอย่างมากกว่าคนที่สามารถจัดการได้ ซึ่งความเครียดเป็นทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของบุคคล การให้คำปรึกษาสามารถเข้าไปช่วยบุคคลในการจัดการกับความรู้สึกของพวกเขาให้สามารถคิดและกระทำในทางบวกได้

2. ลดการเจ็บป่วย คือ มีความชัดเจนอย่างยิ่งระหว่างความเครียดและความเจ็บป่วย ทั้งอาการปวดหลัง ปวดท้อง ปวดศีรษะ และปัญหาทางร่างกายอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตของบุคคล ซึ่งถ้าสามารถจัดการกับความเครียดได้ ก็จะสามารถลดอาการเจ็บป่วยทางกายที่เกิดจากความเครียด

3. การขาดงานเสมอ ๆ คือ จำนวนวันที่สูญเสียไปกับการเจ็บป่วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารและจัดการองค์กร เหตุผลเบื้องต้นในการจัดโปรแกรมในการให้คำปรึกษาขึ้น ก็เพื่อไปช่วยลดจำนวนวันเวลาที่ต้องสูญเสียไปและไปเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของฝ่ายบุคคล บุคคลที่มักจะขาดงานที่เกิดจากความเจ็บป่วยมักจะได้รับการให้อภัย แต่เหตุผลจริง ๆ แล้วคือการไร้ความสามารถของคนที่ทำงานที่จะจัดการกับงานหรือแรงกดดันส่วนตัว ดังนั้น เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องได้รับการให้คำปรึกษา

4. เพิ่มแรงจูงใจ คือ ปัญหาหนึ่งของพนักงานที่ขาดความเต็มใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ การขาดแรงจูงใจเป็นความรู้สึกพื้นฐานของบุคคลที่ประสบปัญหาบางอย่าง อาจจะบางครั้งหรือพบกับปัญหาไม่หยุดหย่อน ซึ่งโดยธรรมชาติแล้ว หากบุคคลได้รับแรงจูงใจ เขาได้รับการยอมรับจากกลุ่มก็จะทำให้เห็นคุณค่าตนเอง เขาต้องการการจูงใจเมื่อต้องควบคุมหรือกระทำการตัดสินใจอะไรบางอย่างในความรับผิดชอบ ซึ่งผลของการขาดแรงจูงใจนั้น มีแนวโน้มที่จะกระทำการสิ่งใดผิดพลาดได้ การให้คำปรึกษาจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและให้กำลังใจในการตัดสินใจของบุคคลได้

5. ทำงานผิดพลาด คือ ผลของความเครียด ความเจ็บป่วย การขาดงาน และการขาดแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่จะทำให้พวกเขาทำงานผิดพลาด บริษัทก็จะสูญเสียประโยชน์จากลูกค้าได้ ความผิดพลาดเหล่านี้อาจจะเกิดจากหลากหลายเหตุผล ซึ่งจำเป็นจะต้องให้ความสนใจ การให้คำปรึกษาจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้

6. การลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน คือ เมื่อบุคคลต้องออกจากงาน คุณอาจจะจำเป็นต้องมองหาสาเหตุเบื้องหลังว่าเกิดจากอะไร แต่ส่วนใหญ่บุคคลออกจากงานเพราะพวกเขาไม่พึงพอใจ หรือไม่มีความสุข กับการทำงาน กับสิ่งแวดล้อม กับความคาดหวังที่ไม่เป็นจริง และส่วนใหญ่ก็จะขาดความรับผิดชอบและขาดการได้รับโอกาส ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการหมุนเวียนพนักงานเหล่านี้มีจำนวนสูง ดังนั้นหากให้ความสนใจแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เห็นคุณค่าพวกเขา ฟังพวกเขา ช่วยเหลือพวกเขาให้เอาชนะปัญหาที่ต้องเผชิญ ซึ่งการให้คำปรึกษาจะทำให้ได้รับประโยชน์และผลกำไรเพิ่มขึ้น

เมื่อการให้คำปรึกษา และผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษามีความสำคัญและสามารถช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ในโรงงานอุตสาหกรรมได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงได้มีผู้ศึกษาและเสนอแนะหลักการที่จะนำระบบการให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อสร้างประโยชน์ให้เกิดแก่องค์กร ดังนี้

เมกานาฮาน (Megranahan. 1992: 214) ได้สรุปหลักการที่จะนำระบบการปรึกษามาประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งมีความสำคัญและพึงระลึกถึงสิ่งใดบ้าง ได้แก่

1. ความต้องการการบริการให้คำปรึกษานั้นได้ช่วยสนับสนุนระบบการบริหารจัดการระดับสูง

2. การเขียนนโยบาย เกี่ยวกับปรัชญาทั้งหมดนั้นจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพและความผาสุกของพนักงาน และสร้างให้เกิดบรรยากาศทางบวกในการที่พนักงานจะสามารถแสวงหาความช่วยเหลือได้

3. ผู้จัดการและผู้ควบคุมควรจะได้รับการฝึกฝนเพื่อที่จะได้แยกแยะพนักงานกับปัญหาและรู้ว่าจะต้องเผชิญกับพวกเขาอย่างไร

4. การให้บริการปรึกษาน่าจะใช้ได้ผลกับพนักงานทั้งหมด

5. การบริการควรจะได้มีความน่าเชื่อถือในสายตาของนายจ้าง ผู้จัดการ สหภาพแรงงานและพนักงาน

6. การเข้าใจและยอมรับคนคนหนึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก และควรจะเก็บไว้เป็นความลับ

7. ความต่อเนื่องในการดูแล ประกอบไปด้วยการส่งต่อและการติดตามผล

8. ควรให้ความสำคัญกับบุคคลที่จะมาเป็นผู้ให้คำปรึกษา

9. การบริการให้คำปรึกษาควรจะเป็นอิสระ

10. ระบบควรจะได้รับประเมินและตรวจสอบในการให้บริการปรึกษา

ดังนั้น หากโรงงานอุตสาหกรรมใด เล็งเห็นประโยชน์และต้องการนำระบบการให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้ในโรงงานของตนเอง จำเป็นตระหนักถึงสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เพื่อจะสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นทางการและได้รับการยอมรับ ซึ่งการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ประจำอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ เข้าใจ และมีทักษะในการใช้เทคนิครูปแบบ และกลวิธีในการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เพื่อเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และปัญหาที่พบ มีผู้เสนอแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้น และพบว่ายังคงมีการให้บริการตามรูปแบบต่าง ๆ ตามทัศนะของผู้บริหารที่จะเลือกใช้บริการในรูปแบบใด ตามความเหมาะสมกับองค์กร ผลตอบแทนและค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไป แคร์โรล (Carroll. 1996: 25-44) ได้รวบรวมรูปแบบของการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงานไว้ 9 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบที่มุ่งเน้นที่แนวคิดทางการให้คำปรึกษา (Counseling-orientation models) การให้คำปรึกษาในรูปแบบนี้เป็นการนำเอาทฤษฎีการให้การปรึกษาต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การบำบัดแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Person-centered therapy) การบำบัดแบบพฤติกรรม-ปัญญานิยม (Cognitive-behavior therapy) การบำบัดแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ (Rational-emotive therapy) และการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสาร (Transactional analysis) เป็นต้น ตลอดจนทักษะการให้การปรึกษามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปรึกษาในสถานที่ทำงาน

ในรูปแบบที่ 1 นั้น ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการให้ความรู้ ฝึกฝนและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมตามโมเดลและตามแนวคิดทางทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาแล้ว

2. รูปแบบการบำบัดแบบย่อ (Brief-therapy models) การให้การปรึกษาระยะสั้นดูเหมือนจะเป็นปทัฏฐานของการให้การปรึกษาแก่พนักงาน ในปัจจุบันจากการศึกษาของ แคร์โรล

พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้การปรึกษาจาก 12 องค์กร จะใช้เวลาในการให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ แต่ละคน ประมาณ 1- 8 ครั้ง ซึ่งเป็นจำนวนครั้งโดยประมาณของการให้การปรึกษาในระยะสั้น การให้การปรึกษาในระยะสั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ 1) ใช้ทฤษฎีการให้การปรึกษาทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง แต่จำกัดจำนวนครั้ง การให้การปรึกษาให้อยู่ในจำนวน 1-8 ครั้ง โดยประมาณหรือ 2) ใช้ทฤษฎีการให้การปรึกษาระยะสั้นโดยไม่ยึดติดกับทฤษฎีอื่น

การให้การปรึกษาวิธีนี้ดูเหมือนจะเหมาะสมกับเจ้าขององค์กรที่ต้องการความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายให้ในการปรึกษา และไม่ต้องการให้ลูกจ้างให้เวลากับการให้คำปรึกษามากจนเกินไป แต่สำหรับผู้ให้การปรึกษาที่มีประสบการณ์แล้ว การจัดการบริการให้คำปรึกษาตามรูปแบบนี้ เป็นเรื่องที่ทำได้ง่าย แต่ปัญหาของผู้มารับบริการบางปัญหาต้องการจำนวนครั้งของการให้การปรึกษาที่มากกว่า 8 ครั้ง

ในรูปแบบที่ 2 นี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการให้ความรู้ ฝึกฝนและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมตามโปรแกรม ด้วยวิธีการประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา (solution-focused brief therapy) และอ้างอิงแนวคิดตามทัศนะของ ชาเซอร์ และ คอนเนล (Shazer; & Connell. 2005) ซึ่งจะได้นำเสนอต่อไปในเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านความรู้ในการให้คำปรึกษา

3. รูปแบบที่มุ่งเน้นไปที่ปัญหา (Problem-focused models) การให้การปรึกษาแบบเน้นแก้ปัญหาที่เป็นปัจจุบันของผู้มารับบริการที่อยู่ในระดับที่ไม่ลึกนัก เช่น ปัญหาด้านการเงินเครียด เป็นต้น ซึ่งอาจแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงโดยการให้การปรึกษาเพียง ครั้งเดียวหรือ 2-3 ครั้งเท่านั้น รูปแบบของการให้การปรึกษาจะกระชับ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอน ที่เป็นวิธีการในการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ได้แก่1) D (develop) คือ การพัฒนาสัมพันธภาพ แยกแยะปัญหาและสร้างความชัดเจน 2) A (assess) คือ การประเมินปัญหา และระบุให้ชัดเจนอีกครั้งหนึ่ง 3) S (state) คือ ขั้นอธิบายเป้าหมายในการทำงาน และวางแผนในการช่วยเหลือ 4) I (intervene) คือ ขั้นในการช่วยเหลือเพื่อที่จะพัฒนาทักษะในการช่วยเหลือตัวเอง 5) E (end) คือ ขั้นสุดท้าย ที่จะยุติและสร้างความมั่นคงในทักษะการช่วยเหลือตนเอง

การให้การปรึกษารูปแบบนี้ เหมาะสำหรับองค์กรที่ผู้ให้การปรึกษามีเวลาจำกัดในการพบกับผู้บริหาร หรือจำนวนผู้ให้การปรึกษามีน้อย แต่ไม่เหมาะกับผู้รับบริการที่มาขอคำปรึกษาที่ละเอียดหรือรุนแรง ซึ่งต้องใช้จำนวนครั้งของการให้การปรึกษาที่มากขึ้น เพื่อที่จะแก้ปัญหาให้ลุล่วง ซึ่งรูปแบบนี้ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างดีเนื่องจาก มีประเด็นและเป้าหมายในการช่วยเหลืออย่างชัดเจน และรวดเร็ว

4. รูปแบบที่มุ่งเน้นไปที่งาน (Work-oriented models) เป้าหมายของการให้การปรึกษาเป็นแบบเน้นงานเป็นหลัก คือ ช่วยเหลือให้พนักงานให้สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดในสถานที่ทำงานที่รบกวนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน คนนั้นอย่างเดียว โดยไม่ให้ความสนใจกับปัญหาอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน และมุ่งเน้นให้พนักงานอยู่ในสภาพพร้อมที่จะทำงานต่อไปอย่างเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การให้การปรึกษารูปแบบนี้ดูเหมือนจะเหมาะกับนายจ้างที่ต้องการความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปเพื่อสร้างเสริมสวัสดิภาพขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจริง การแยกแยะปัญหาที่เกี่ยวเนื่องกับสถานที่ทำงาน กับปัญหาส่วนตัวของพนักงาน ดูเหมือนจะไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย

5. รูปแบบที่ขึ้นอยู่กับผู้จัดการ (Manager-based models) บทบาทการช่วยเหลือด้านการให้คำปรึกษา ดูเหมือนจะไม่ได้จำกัดอยู่ที่ผู้ให้การปรึกษาแต่เพียงอย่างเดียวอีกต่อไป เพราะหลายองค์กรเริ่มมีแนวคิดในการฝึกอบรมทักษะการให้การปรึกษาแก่ผู้จัดการ เพื่อที่จะได้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน ซึ่งบทบาทดังกล่าวได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ ทั้งในด้านเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย โดยเรดดี้ (Reddy. 1993) กล่าวสนับสนุนว่า เมื่อผู้จัดการใช้เทคนิคการให้การปรึกษา เมื่อนั้นเขาก็ควรจะเรียกว่าเป็น "ผู้ให้การปรึกษา" เช่นเดียวกับ เมกานาฮาน (Megranahan. 1989) ที่มองว่าการให้การปรึกษาเป็นเหมือนส่วนของชีวิตประจำวัน ที่บางครั้งเราต้องขอคำปรึกษาจากคนบางคนและบางครั้งเราเองก็ได้ให้คำปรึกษากับใครบางคน

ในทางตรงกันข้าม ฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยได้วิจารณ์ว่า การที่ผู้จัดการหันมาทำหน้าที่ให้การปรึกษา อาจจะทำให้เกิดความสับสนในบทบาทความรับผิดชอบที่มีต่อพนักงาน ซึ่ง นิกซอนและแคร์โรล (Nixon; & Carroll. 1994) กล่าวค้านอย่างหนักแน่นว่าไม่เห็นด้วยที่ผู้จัดการจะสวมบทบาทผู้ให้การปรึกษาอย่างเป็นทางการ

แต่อย่างไรก็ตามการฝึกฝนทักษะการให้การปรึกษาแก่ผู้จัดการหรือผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล จะช่วยให้บุคคลเหล่านี้ สามารถทราบได้ถึงสัญญาณของการวุ่นวายใจของลูกจ้างเพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือต่อไป

6. รูปแบบที่ขึ้นกับหน่วยงานจากภายนอก (Externally-based models) การให้การปรึกษารูปแบบนี้ เป็นการว่าจ้างให้หน่วยงานให้การปรึกษาจากภายนอกองค์กร เข้ามาทำงานกับพนักงานภายในองค์กร โดยทั่วไปมักเป็นโปรแกรมช่วยเหลือลูกจ้าง (Employee Assistance Program) การให้การปรึกษาในรูปแบบนี้ มีข้อดี คือ ไม่ขึ้นตรงกับองค์กร สามารถให้บริการได้หลากหลายมากกว่า และองค์กรไม่ต้องรับผิดชอบกับความผิดพลาดของผู้ให้คำปรึกษา รวมทั้งสามารถเก็บรักษาความลับได้ดี แต่การให้คำปรึกษาแบบนี้มีข้อเสียคือ ผู้ให้คำปรึกษาจะขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร ขาดประสบการณ์ให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงานและไม่สามารถให้คำปรึกษาอย่างทันท่วงที

ในรูปแบบที่ 6 นี้ จากการศึกษาข้อมูลภาคสนาม พบว่า มีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมบางส่วน ที่ใช้บริการจากองค์กรภายนอก และโรงงานที่พบมักจะเป็นโรงงานที่มีต่างชาติเป็นผู้ถือหุ้นเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีกำลังทรัพย์เพียงพอที่จะเสียค่าใช้จ่ายให้กับการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

7. รูปแบบที่ขึ้นกับหน่วยงานจากภายใน (Internally-based models) ในปัจจุบันหลายองค์กรนิยมจัดตั้งบริการให้คำปรึกษาแก่พนักงานขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจัดให้มีแผนกให้บริการ

ปรึกษา โดยอาจจะว่าจ้างผู้ให้การปรึกษามาประจำแผนกแบบมีกำหนดเวลา หรือเต็มเวลา การให้การปรึกษานี้มีข้อดีคือ ผู้ให้คำปรึกษาได้สัมผัสกับองค์กรและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับคำปรึกษาได้มากขึ้นและทันท่วงที สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการได้ สามารถประยุกต์การให้คำปรึกษาไปสู่การทำงานและความต้องการขององค์กรได้ มีความยืดหยุ่นต่อความต้องการของผู้รับคำปรึกษา สามารถช่วยไกล่เกลี่ยได้ แต่ก็เป็นรูปแบบที่มีจุดด้อยหลายประการ เช่น อาจถูกอำนาจจากฝ่ายจัดการกดดันให้กระทำสิ่งที่ขัดต่อจรรยาบรรณ อาจถูกพนักงานที่ต่อต้านองค์กรใช้เป็นเครื่องมือ หรือผู้รับบริการอาจไม่ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนด้วยเกรงว่าข้อมูลส่วนตัวจะถูกเปิดเผย

ในรูปแบบที่ 7 นี้ จากการศึกษาข้อมูลภาคสนาม พบว่า มีโรงงานส่วนใหญ่ เปิดให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน แต่เนื่องจากพนักงานที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษายังไม่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอ และตรงกับคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและด้านจิตใจ จากข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งมั่น และใช้โรงงานส่วนใหญ่ที่มีผู้ให้คำปรึกษาอยู่แล้ว มาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อการพัฒนาลักษณะที่พึงประสงค์ให้แก่พนักงานที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาอยู่แล้ว ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

8. รูปแบบที่ขึ้นกับสวัสดิการเป็นหลัก (Welfare-based models) ผู้ให้คำปรึกษาแบบนี้ต้องเน้นสวัสดิการเป็นหลัก โดยต้องให้ทั้งการปรึกษาตามปกติและต้องทำงานต่าง ๆ ที่องค์กรมอบหมายและตามแต่ความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น การสร้างความสนิทสนมกับพนักงาน การให้ข้อมูล ให้การสนับสนุนเยี่ยมบ้านพนักงานที่ป่วย ให้คำแนะนำทางกฎหมาย และทางการเงิน รวมทั้งให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาด้วย เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการให้คำปรึกษานี้จะมุ่งเน้นไปทางสังคมมากกว่า ซึ่งจะพบว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีบทบาทมากมายที่จะต้องเกี่ยวข้องกับพนักงาน ดังนั้น ข้อดีของการให้คำปรึกษาแบบนี้คือ สามารถให้การช่วยเหลือที่หลากหลาย แต่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องทำงานในหลาย ๆ บทบาท

9. รูปแบบเชิงการปรับเปลี่ยนองค์กร (Organizational-change models) รูปแบบการให้คำปรึกษาแบบนี้ จะมององค์กรในลักษณะที่เป็นองค์รวม และมีเป้าหมายที่จะให้คำปรึกษาจะเน้นในเรื่องการปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรให้มีความถูกต้องเหมาะสมและดีงาม รวมไปถึงวัฒนธรรมขององค์กร ความคิดความเชื่อของบุคลากรในองค์กรและประสิทธิภาพของตัวองค์กรเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การให้ข้อมูล การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การเป็นแบบอย่างทางวิชาชีพ การเตรียมพร้อมบุคลากร การปลูกฝังความคิดความเชื่อและแบบอย่างการแสดงออกที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อให้เกิดสวัสดิภาพสูงสุดแก่องค์กร รูปแบบการให้คำปรึกษาเชิงปรับเปลี่ยนองค์กรนี้ ได้รับการพิจารณาภายใต้ทิศทาง 3 ทิศทาง ได้แก่ 1) การให้คำปรึกษาสามารถเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างไร 2) เป็นกระบวนการที่ใช้เปรียบเทียบกันเองในองค์กร และ 3) การช่วยเหลือแบบทวนกระแสการเปลี่ยนแปลง

เอ เลวิส และ ดี เลวิส (A. Lewis; & D. Lewis. 1986:4-6) ได้กล่าวถึง โปรแกรมช่วยเหลือพนักงานซึ่งเป็นผู้ที่มีปัญหาส่วนตัวที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายในงาน การขาดงาน อุบัติเหตุ ความขัดแย้งในการทำงาน หรือ อาจจะต้องออกจากงาน ซึ่งโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance programs: EAPs) นั้น เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และมีทั้งปัญหาความเครียดในชีวิต การติดสุรา การติดยาเสพติด ความขัดแย้งในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความกดดันทางด้านการเงิน และประเด็นปัญหาอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อบุคคลคนนั้น โปรแกรมนี้จะช่วยแก้ไข และสามารถกลับมาทำงานสร้างผลผลิตได้เหมือนเดิม ซึ่งโปรแกรมนี้ จูดิส และ มิเชล ได้กล่าวว่าเป็นโปรแกรมที่มีรูปแบบระยะสั้น ในการบำบัดที่มุ่งเน้นไปปัญหาในงานเป็นส่วนใหญ่ที่ส่งผลกระทบกับบุคคล และสร้างรูปแบบการบำบัดรักษาที่เหมาะสม แต่ใช้ในช่วงเวลาไม่นาน และโปรแกรมนี้ก็ยังรวมถึงการได้รับการส่งต่อมาจากบุคคลอื่น และทุกอย่างจะเป็นความลับ การให้บริการก็สามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้บริการได้สะดวก

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบในการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงาน โดยกว้าง ๆ มีอยู่ด้วยกัน 9 รูปแบบที่พบเห็นในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้เลือกและนำมาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้วยกัน 1 รูปแบบ ได้แก่ การบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา (solution-focused brief therapy) ซึ่งจะนำเสนอต่อไปในองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านความรู้ ส่วนในรูปแบบอื่น ๆ นั้น บางรูปแบบก็มีปรากฏอยู่แล้วในการศึกษาและพัฒนา แต่ในบางรูปแบบก็ไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เนื่องจากไม่สอดคล้องกับทัศนะของผู้บริหาร และไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติ และโอกาสในการนำไปใช้ไม่ให้ประโยชน์ และสิ้นเปลืองเวลา ดังนั้น ในรูปแบบที่ผู้วิจัยเลือกนำไปใช้ประกอบกับการพัฒนาทักษะเฉพาะตามแนวคิดทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาอยู่แล้วในรูปแบบนี้จะช่วยให้ประหยัดเวลา และบำบัดรักษาได้ตรงเป้าหมาย ใช้เวลาน้อย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกเหนือจากการมีความรู้ทางการให้คำปรึกษาแล้ว ถ้าผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมีทักษะในวิธีการนี้ จะสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว และไม่เสียเวลาในการทำงานอื่น ๆ มากจนเกินไป

เมื่อผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเข้าใจความสำคัญของการนำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ในโรงงาน มองเห็นประโยชน์ รู้หลักการนำไปใช้ เข้าใจเทคนิคในการให้คำปรึกษาแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาว่าควรปฏิบัติตนอย่างไร ซึ่งบทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษานั้น แตกต่างกันไปตามสถานที่ และตามสภาพการทำงาน ที่ผู้ให้คำปรึกษาไปปฏิบัติงานอยู่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จึงมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างจากผู้ให้คำปรึกษาในโรงเรียน ผู้ให้คำปรึกษาในโรงพยาบาล เป็นต้น ผู้วิจัยได้นำเสนอในแง่มุมสภาพแวดล้อมในโรงงานอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจเอกชน เป็นหลัก ได้มีนักวิชาการในต่างประเทศได้กล่าวแนะนำไว้ดังนี้

แคร์โรล (Carroll. 1996: 49-50) ได้กล่าวว่า บทบาทของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามแต่สภาพแวดล้อม ที่ผู้ให้คำปรึกษาไปทำงาน และผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมนั้น มีบทบาทและความรับผิดชอบ ที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของงานเป็นสำคัญ ซึ่งแคร์โรล ได้เคยทำการวิจัยไว้เมื่อปี 1994 โดยการสอบถามผู้ให้คำปรึกษาถึงขอบเขตของบทบาทและความรับผิดชอบ ในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1. ต้องจัดเตรียมการให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดความมั่นใจ
2. ต้องให้การชี้แนะผู้จัดการในวิธีการที่จะช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหา
3. ให้คำปรึกษาพนักงาน
4. ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านสุขภาพ
5. ให้การชี้แนะในสาระสำคัญทางนโยบายขององค์กร
6. ความรับผิดชอบทางด้านการจัดการ
7. ด้านสวัสดิการ
8. ช่วยเหลืองานทางด้านสังคม
9. เอื้ออำนวยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
10. วิพากษ์วิจารณ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรพอสังเขป
11. ทำการวิจัย
12. ชี้แนะภายใต้การให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน
13. เผยแพร่การให้บริการ
14. ให้การศึกษาพนักงานเกี่ยวกับบทบาทในการให้คำปรึกษา
15. พัฒนาการการให้บริการด้านการปรึกษา
16. เฝ้าติดตามประสิทธิภาพในการทำงาน
17. บริหารงานทั่วไป
18. จัดสรรงานให้เหมาะสม
19. ไกล่เกลี่ยระหว่างผู้รับคำปรึกษาและองค์กร

การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา สามารถนำไปใช้ในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารงาน และการบริหารคน ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จึงมีบทบาทและสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้ความช่วยเหลือ จึงควรได้รับการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งได้นำเสนอรายละเอียดต่อไป

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

2.1 ความหมายของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ลักษณะ หมายถึง ลักษณะเด่นที่สังเกตได้หรือ คุณสมบัติที่สังเกตเห็นได้ชัดในตัวบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจทำให้เห็นความแตกต่างของบุคคลนั้นกับบุคคลอื่น (นิภา อัตถากร. 2519: 6)

ลักษณะ หมายถึง ลักษณะนิสัย ความรู้สึก และอุดมคติรวมกันซึ่งแสดงให้เห็นได้และทำนายได้จากการกระทำของบุคคล (บุญสิริ สุวรรณเพ็ชร์. 2545: 42)

ลักษณะ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของครูแนะแนวที่แสดงออกมาทางภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา (เพชรสุดา เพชรใส. 2547: 7)

ดังนั้น คำว่า ลักษณะ สามารถสรุปได้ว่า เป็นลักษณะนิสัยเฉพาะของบุคคล ที่สามารถสังเกตเห็นได้ และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างของบุคคลนั้น ๆ และเมื่อกล่าวถึงผู้ให้คำปรึกษา มีการระบุความหมายไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษา คือบุคคลที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ (2553: ออนไลน์) สอดคล้องกับ อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538: 37) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ โดยช่วยให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่กำลังตกอยู่ในสภาวะของความทุกข์ใจ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก รวมถึงปัญหาและสิ่งแวดล้อมของตนเอง จนในที่สุดสามารถยืนหยัดลุกขึ้นต่อสู้กับความยุ่งยากในชีวิตได้ด้วยตนเอง ตามกระบวนการของการพัฒนาความคิดและติดต่อสื่อสารกับตนเอง บุคคลนี้จะถูกคาดหวังจากผู้ใช้บริการว่าจะสามารถช่วยให้เขาสามารถผ่านพ้นสภาวะทางจิตใจได้

เมื่อกล่าวถึงความหมายโดยทั่วไปของคำว่า ลักษณะ และคำว่า ผู้ให้คำปรึกษาแล้วสามารถนำมาขยายความหมายคำว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ได้ว่า เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ซึ่งควรมีคุณลักษณะส่วนตัวที่พึงประสงค์ทั้งทางด้านความรู้ เจตคติ และทักษะในการให้คำปรึกษา เพื่อนำความรู้ความสามารถไปช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหา

ผู้ให้คำปรึกษาเมื่อเข้าไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จึงเรียกว่า ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งในงานวิจัยนี้ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบไปด้วย ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวถึงต่อไป

2.2 องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังปรากฏในลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่า มีการวิจัยและกล่าวถึงลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยตรงมีจำนวนน้อย แต่พบการวิจัยในบริบทอื่น ๆ จำนวนมาก ทั้งในโรงเรียนและโรงพยาบาล ผลการศึกษาที่พบมีความสอดคล้องกัน

และไม่ได้มีการแบ่งองค์ประกอบที่ชัดเจน การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ข้อมูลที่ค้นพบนำไปประกอบการพิจารณาองค์ประกอบ ซึ่งควรจะมี 4 องค์ประกอบหลักที่ครอบคลุมแนวคิดและผลการวิจัยของนักวิชาการที่กล่าวถึงมากที่สุด ได้แก่ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา

เจตคติ หมายถึง ความคิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีทิศทาง ประกอบด้วย ลักษณะที่สำคัญสามประการคือ ส่วนที่แสดงความคิดเห็น ส่วนที่แสดงความรู้สึกและส่วนที่แสดงถึงความพร้อมที่จะกระทำ เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติ ทำได้จากการกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสิ่งชี้นำเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยนัยของสาระตามมุมมองหรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ชีวิตส่วนตัว งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขา (กรมสุขภาพจิต. 2547: 20)

ศุภวดี บุญญวงค์ (2542: 73-76) ได้รวบรวมความเชื่อ และเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. การมองโลกในแง่ดี มองมนุษย์ในลักษณะยังมีความหวัง สามารถพัฒนาได้ เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ มีความศรัทธาต่อคุณค่าของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพอยู่ภายในตัวที่สามารถนำออกมาใช้ เพื่อจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตของตนเองได้ด้วยตนเอง มีความศรัทธาวิชาชีพ

2. เต็มใจช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง และยอมรับตนเอง ซึ่งการยอมรับตนเองสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับแรกเป็นการยอมรับด้วยสติปัญญา (intellectual acceptance) หมายถึงการยอมรับ รู้สำนึกถึงสภาพตนเองด้วยสติปัญญา ยอมรับ ข้อมูล แต่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น ระดับที่สองเป็นการยอมรับด้วยอารมณ์ (emotional acceptance) หมายถึงการยอมรับสภาพตนเองที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ยอมรับด้วยอารมณ์ รู้สำนึกถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เป็นการยอมรับจากใจ ดังนั้นการเข้าใจและการยอมรับตัวเองของผู้รับคำปรึกษาควรพัฒนามาสู่ระดับที่สอง จึงเรียกได้ว่าเป็นการยอมรับอย่างสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อตนเองอย่างเต็มที่

3. มีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ร่วมกับผู้รับคำปรึกษาในการแสวงหาทางเลือก ในฐานะเป็นผู้ร่วมชี้แนะหนทางช่วยให้เขาเข้าใจแจ่มแจ้งถึงทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ช่วยให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจ

ประดินันท์ อุปรมัย (2545: 24-25) ได้รวบรวมคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาในด้านเจตคติ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดทั้งหมด ดังต่อไปนี้

1. เจตคติต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

1.1 จะต้องให้การยอมรับตนเอง

1.2 ตระหนักในตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

1.3 ตระหนักในความต้องการของตนเอง

1.4 มีความนับถือและเห็นคุณค่าหรือความสำคัญของตนเอง

1.5 ยอมรับอำนาจในตนเองและยอมรับขีดจำกัดของตนเอง

1.6 พร้อมที่จะเข้าใจสถานการณ์และโลกของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างแท้จริงโดยไม่เอาประสบการณ์เฉพาะของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง

1.7 มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อตนเองและวิชาชีพ มีอารมณ์ขัน

2. เจตคติต่อการให้คำปรึกษา

2.1 มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

2.2 มีความอดทนต่อสิ่งที่ยังไม่กระจ่างหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเชื่องช้า

2.3 มองชีวิตตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ยึดติดกับอดีตที่แก้ไขอะไรไม่ได้

2.4 ยอมรับและซาบซึ้งในอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีผลต่อวิถีชีวิตของบุคคล

2.5 ไม่แบกรับปัญหาของผู้รับการปรึกษาไว้จนทำให้ตนเองหมดความสุข

2.6 ยอมรับในความไม่สมบูรณ์แบบของมนุษย์และรู้จักการให้อภัยในความผิดพลาด

3. เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา

3.1 จะต้องยอมรับผู้อื่นโดยปราศจากเงื่อนไข

3.2 ยอมรับข้อจำกัดของผู้อื่นที่มีอยู่ตามที่เป็นจริง

3.3 ไม่กังวลมากนักกับการที่ผู้รับคำปรึกษาเรียกร้องเกินเหตุหรือไม่รักษาคำพูด

จากข้อมูลที่พบข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบในการศึกษาเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาในงานวิจัยนี้ไว้ว่า เจตคติของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มในการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา ได้แก่ มองเห็นคุณค่าในการให้คำปรึกษา มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา มีความสนใจปัญหาและต้องการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา

เมื่อผู้ให้คำปรึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้มีเจตคติที่ดีงามทั้งต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษาแล้ว สิ่งสำคัญประการต่อไปที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาคือด้านบุคลิกภาพ รวมถึงคุณสมบัติต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ตนเองเป็นเครื่องมือในการสร้างสัมพันธภาพ ดังนั้น คุณสมบัติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ

2. ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม ได้แก่

2.1 ด้านความคิด หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีการตระหนักรู้ (awareness) โดยการแสดงออกถึงการเข้าใจ รับรู้ในความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ผู้รับ

คำปรึกษาแสดงออกมา รวมทั้งสามารถที่จะเปิดเผยตนเองได้ (self-disclosure)โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงออกถึงการเปิดเผยความคิด และความรู้สึกของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษา

2.1.1 การตระหนักรู้ (awareness)

ความหมายของการตระหนักรู้ มารยาท สุจริตวรกุล (2545: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การแสดงออกมาซึ่งความรู้สึก ความสำนึก ความคิดเห็น หรือการรับรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจ เป็นความรู้สึกรับผิดชอบของบุคคลที่สำนึกในสิ่งต่าง ๆ และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ โดยอาศัยระยะเวลา เหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความตระหนัก

พวงรัตน์ เกสรแพทย์ (2542: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การเข้าใจ การหยั่งรู้อารมณ์ของตนเองว่ารู้สึกอย่างไร จนสามารถจัดการกับชีวิตของตนได้เป็นอย่างดี มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองจนเกิดความไว้วางใจตนเอง เกิดความกล้า ความอดทน เชื่อในความสามารถของตนเองและกล้าตัดสินใจ

กรมสุขภาพจิต (2542: 13-14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นองค์ประกอบหนึ่งของทักษะชีวิตในหมวดจิตพิสัยและให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการค้นหา และเข้าใจจุดดี จุดด้อยของตนเอง และความแตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเรื่องความสามารถ เพศ วัย ระดับการศึกษา ศาสนา และสุขภาพ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านการตระหนักรู้จะต้องมีการแสดงออกถึงการเข้าใจ รับรู้ในความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมา

หลักในการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเอง สุวารี มงคลศิริ (2547: 12-14) สรุปหลักสำคัญในการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองว่าสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การพิจารณาตนเอง หรือการประเมินตนเอง (self- assessing) เป็นการตรวจสอบและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตนเองทุกด้าน เพื่อทำความรู้จักตนเองที่แท้จริง การประเมินตนเอง อาจทำได้ ในสิ่งต่อไปนี้

1.1 พิจารณาตนเองทางด้านร่างกาย (physical self) หมายถึง เจตคติ การรับรู้และความรู้สึกของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับตนเองด้านสรีรวิทยา รวมถึงรูปร่างหน้าตา และการทำหน้าที่ของร่างกาย ซึ่งบุคคล แต่ละคนให้ความสำคัญกับส่วนต่าง ๆ ของร่างกายไม่เท่ากัน เช่น ผู้หญิงมักให้ความสำคัญกับใบหน้า มากกว่าส่วนอื่น เป็นต้น

1.2 พิจารณาตนเองทางด้านอุดมการณ์หรือปณิธาน (self ideal) ซึ่งรวมกับตนเองในทางศีลธรรมจรรยา ค่านิยม และความคาดหวังในชีวิต สิ่งเหล่านี้เป็นตัวเองในทางส่วนตัว

1.3 ตนเองด้านความรู้สึกมีคุณค่า (self-esteem) เป็นการประเมินถึงความรู้สึกการมีคุณค่าแห่งตน บุคคลประเมินได้จากการเปรียบเทียบจากเกณฑ์ที่ตนตั้งไว้ หรือโดยการเปรียบ-เทียบกับบุคคลอื่น ๆ หากความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองในปัจจุบันต่ำกว่าความคาดหวังที่บุคคลได้ตั้งไว้ ระดับของความรู้สึกที่มีคุณค่าแห่งตนจะต่ำ ในทางตรงกันข้าม หากความรู้สึกที่

บุคคลมีต่อตนเองในปัจจุบัน เป็นไปตามที่ตั้งปณิธานไว้ บุคคลจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและยอมรับนับถือตนเอง เป็นต้น

2. การรับฟังจากบุคคลอื่น การเรียนรู้จักตนเองจะสมบูรณ์ไม่ได้หากปราศจากความสัมพันธ์ที่ต้องมีกับบุคคลอื่น การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จะทำให้บุคคลได้เรียนรู้จักตนเองได้ชัดขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า "บุคคลอื่นเป็นกระจกเงาที่ดีที่สุด" ซึ่งการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองโดยการรับฟังข้อมูลจากผู้อื่นนั้น มีความสำคัญที่จะต้องคำนึงถึง คือ

2.1 ด้านผู้รับฟัง จะต้องเปิดใจกว้างในการที่จะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตนเองอย่างเป็นกลาง พร้อมที่จะนำไปพิจารณา ไม่จำเป็นเสมอไปว่าการมองเห็นจากบุคคลอื่นจะต้องถูกต้องทั้งหมด การพิจารณาอย่างเป็นกลาง จะช่วยให้ความตระหนักของบุคคลถูกต้อง ชัดเจนตรงตามความเป็นจริงได้มาก

2.2 ด้านผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้บุคคลได้รู้จักตนเองมากขึ้นนั้นไม่ถือว่าเป็นการประเมินบุคคล หากแต่จะต้องเป็นการให้ข้อมูลตามที่ตนได้สังเกต ได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก การเสนอข้อมูลในลักษณะนี้เรียกว่า "การให้ข้อมูลย้อนกลับ" ซึ่งข้อควรระวังคือ ควรกระทำด้วยความปรารถนาดี ไม่ใช่เพื่อมุ่งทำลาย ข้อมูลจะต้องถูกต้อง ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง เข้าใจได้ไม่คลุมเครือ บอกข้อมูลตามที่เห็นและสังเกตได้ ไม่ตัดสินจากความรู้สึก และที่สำคัญคือ การให้ข้อมูลให้เหมาะสมกับกาลเทศะและความเป็นจริง ใช้ภาษาง่าย ๆ เป็นต้น

3. การเปิดเผยตนเอง (self- disclosing) เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เกี่ยวกับแนวคิด ค่านิยม ความรู้สึก เจตคติ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองนี้เปรียบเสมือนได้ยืนยันว่าตนเองได้ตระหนักในความเป็นตนเอง และพร้อมจะพัฒนา เป็นการกล้าแสดงออกในความกล้าของเจ้าตัว ซึ่งการเปิดเผยตนเอง โดยปกติแล้วกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ การแสดงความเห็นออกมาจากใจจริง การบอกข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ทั้งที่ผู้อื่นทราบและที่ไม่ทราบ และการให้ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลอื่น การแสดงออกทั้งสามประเด็นนี้ สัมพันธ์โดยตรงกับความคิด ความรู้สึก และค่านิยมของผู้เปิดเผยโดยตรง สิ่งที่สำคัญคือ จะต้องจริงใจและซื่อสัตย์ต่อความรู้สึก ความคิดของตนเองและแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ

4. การปฏิบัติเพื่อพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเอง (self - intervening) เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งต้องกระทำอยู่เสมอ ข้อมูลจากกระบวนการทั้งหมดเป็นเพียงดัชนีให้บุคคลค้นพบตนเอง แต่ส่วนประกอบที่สำคัญที่เป็นเครื่องยืนยันว่า บุคคลมีความตระหนักรู้ในตนเองอย่างแท้จริง คือ การที่บุคคลจะต้องนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาวิเคราะห์ตนเองอย่างละเอียด และหาแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ณิชา พรมน้อย (2544: 29-30) สรุปหลักสำคัญในการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองว่าสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สามารถปฏิบัติได้ 3 รูปแบบ คือ การฟังตนเอง โดยการสำรวจหรือสังเกตความคิด ความรู้สึกและการกระทำของตนเองว่าเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นกระบวนการของภาวะตื่นอยู่เสมอ การฟังคนอื่น เป็นการศึกษาตนเองโดยอาศัย การสังเกตปฏิกิริยา ของผู้อื่น

ที่มีต่อตนเองว่าเป็นอย่างไร การบอกคนอื่นเกี่ยวกับตนเอง เป็นการเปิดเผยตนเอง ซึ่งเป็นขั้นแรกของการพัฒนาความตระหนักรู้ในตนเอง

2. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งครอบครัวมักจะเป็นแหล่งแรก และแหล่งสุดท้ายที่จะให้บทสอนเกี่ยวกับความตระหนักในตนเอง โดยการเรียนรู้นี้จะขึ้นกับประสบการณ์ชีวิตรวมถึงสัมพันธภาพที่ตนมีกับครู อาจารย์ ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2.1.2 การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure)

ความหมายของการเปิดเผยตนเอง กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ (หน่วยที่ 15. 2545: 408) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลของผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับตนเอง ให้ผู้รับคำปรึกษาทราบ โดยการเล่าด้วยวาจา เนื้อหาสาระเกี่ยวกับตนเองที่เผยให้ทราบอาจจะมีลักษณะแตกต่างกัน อาจจะเป็นเรื่องประวัติชีวิตทั่ว ๆ ไป หรือเรื่องลับเฉพาะส่วนตัวก็ได้ และข้อมูลที่เปิดเผยให้ทราบก็เป็นได้ทั้งด้านบวกและลบ

พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 142) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงการแสดงออกซึ่งความคิด ทัศนะ และความรู้สึก เป็นวิธีการสำคัญที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นปุถุชนธรรมเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ

ศิริบูรณ์ สายโกสุม (2542: 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การที่เรามีปฏิกิริยาต่อสภาพการณ์ในขณะนั้นอย่างไร และให้ข้อมูลเกี่ยวกับอดีตซึ่งช่วยทำให้เข้าใจว่าเราจะมีปฏิกิริยาต่อปัจจุบันอย่างไร การเปิดเผยตนเอง หมายถึง การบอกต่อกันว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นหรือต่อคำพูดและการกระทำที่เพิ่งทำไป การเปิดเผยตนเองไม่ได้หมายถึงการเปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวในอดีต การบอกถึงเรื่องส่วนตัวนำไปสู่ความรู้สึกที่ใกล้ชิดแต่ความสัมพันธ์นั้นสร้างเสริมขึ้นโดยเปิดเผยถึงปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์ที่มีประสบการณ์ร่วมกันหรือต่อการกระทำหรือการพูดของอีกฝ่าย คนอื่นจะรู้จักและเข้าใจเราได้เพียงจากการรับรู้ถึงอดีตแต่ยังด้วยการที่รู้ว่าเรามีปฏิกิริยาอย่างไรด้วย

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านการเปิดเผยตนเอง คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงออกถึงการเปิดเผยความคิด และความรู้สึกของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษา

ลักษณะของการเปิดเผยตนเอง การเปิดเผยตนเองมิได้มีความหมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะเปิดเผยเรื่องราวของตัวเขาเองแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ในบางครั้งบางคราวผู้ให้คำปรึกษาจะเปิดเผยเรื่องราวหรือความรู้สึกเฉพาะอย่างของเขาที่อาจจะมีต่อสถานการณ์ในการปรึกษา หรือต่อตัวผู้รับคำปรึกษา และการเปิดเผยนั้นเป็นสิ่งที่เหมาะสมและมีประโยชน์ ดังนั้น หากเราจำเป็นต้องมีการเปิดเผยตนเอง จึงต้องถามใจตนเองให้ดีเสียก่อนว่า ถ้าต้องเปิดเผยความคิดความรู้สึกของเรานั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของใคร ของตัวเรา หรือของผู้รับคำปรึกษา การเปิดเผยตนเองมีหลายวิธีที่แตกต่างกัน ได้แก่ การเปิดเผยเกี่ยวกับ ปัญหาส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา ปฏิกิริยาของผู้ให้

คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา และปฏิกิริยาของผู้ให้คำปรึกษาในระหว่างความสัมพันธ์ของเขากับผู้รับคำปรึกษา หากผู้ให้คำปรึกษาใช้การเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของตนเองที่ตั้งใจจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันในระดับสูงมากเกินไป อาจจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาคิดว่าเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตอ่อนแอ และอาจนำไปสู่การลดความเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้คำปรึกษาลงไปได้ (พรรณราย ทรัพยะประภา. 2525: 142-143)

ศิริบูรณ์ สายโกสุม (2542: 45,49) กล่าวถึงความสำคัญและรูปแบบของการเปิดเผยตนเองไว้ว่า การเปิดเผยตนเอง เป็นทักษะพื้นฐานสำหรับผู้ให้ความช่วยเหลือ ถ้าปราศจากซึ่งการเปิดเผยตนเองต่อกันบุคคลย่อมไม่อาจมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันได้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคนพัฒนาขึ้นจากการที่สองฝ่ายมีการเปิดเผยต่อกันมากขึ้นเกี่ยวกับตนเอง ถ้าเราเป็นคนที่ลึกลับไม่ไว้วางใจใคร ไม่กล้าเปิดเผยตนเองกับใคร ยากที่จะใกล้ชิดกับคนอื่นได้ และคนอื่นย่อมไม่รู้ถึงคุณค่าของเราเพราะเขาไม่รู้ว่าเราเป็นใคร การที่เราจะมีความเกี่ยวกันกับคนอื่นอย่างใกล้ชิดเราจะต้องรู้จักเขาและเขาจะต้องรู้จักเรา คนสองคนต้องมีการแลกเปลี่ยนกันว่าต่างมีปฏิกิริยาต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างไร และมีปฏิกิริยาซึ่งกันและกันอย่างไร ส่วนรูปแบบการเปิดเผยตนเองในความเป็นจริงนั้นเรามีการเปิดเผยตนเองอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะโดยจงใจหรือไม่ก็ตาม ส่วนใหญ่การเปิดเผยตนเองจะมาจาก 3 แหล่งด้วยกันคือ การเปิดเผยตนเองด้วยคำพูด เราสามารถบอกให้คนอื่นรู้ถึงสิ่งที่เขารู้กันดีอยู่แล้วเกี่ยวกับตัวเรา หรือสิ่งที่เราได้ซ่อนเร้นไว้ หรือการเปิดเผยตัวเราเองถึงสิ่งที่คนอื่นรู้กันดีเกี่ยวกับตัวเรา การเปิดเผยตนเองจากภาษากาย ซึ่งภาษากายของบุคคลได้มีการสื่อสารออกมาพร้อมกับการพูดของเขา เช่น น้ำเสียงที่แสดงถึงความลังเล ร่างกายที่เกร็ง อัตราการพูด การประสานสายตา ท่าทาง สีหน้า และการเคลื่อนไหวมือ เป็นต้น การเปิดเผยตนเองจากการกระทำ สิ่งที่เราทำบอกหลายสิ่งเกี่ยวกับตัวเรา เช่น การแต่งกาย เพื่อนที่คบ การใช้เวลาว่าง หนังสือที่อ่าน เป็นต้น การเปิดเผยตนเองอย่างสร้างสรรค์

ผลการศึกษาที่พบแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ที่เหมาะสมขึ้นอยู่บนพื้นฐานของการเปิดเผยตนเอง การที่เราพยายามปิดบังปฏิกิริยาที่มีต่ออีกฝ่าย ทำให้ความสัมพันธ์ไม่อาจดำเนินไปได้ และความพยายามที่ซ่อนเร้นบางสิ่งนี้ทำให้ความสัมพันธ์เกิดความเครียด

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ (2545: 409) ให้ข้อคิดเบื้องต้นที่ผู้ให้คำปรึกษาควรคำนึงในการเปิดใจ ก็คือ ความกว้างและลึกของข้อมูลที่ควรเปิดเผย ช่วงหรือระยะเวลาของการเปิดใจ และความใกล้เคียงของข้อมูลที่ผู้ให้คำปรึกษาเปิดใจกับสภาพทางอารมณ์หรือเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมา

ดังนั้น การฝึกการเปิดเผยตนเอง ทำได้โดยการสร้างเจตคติในการมองมนุษย์อย่างมีความหวังและกำลังใจ และเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาและเปลี่ยนแปลงตนเองตลอดจนสามารถพัฒนาได้

ระดับของการตอบสนองในการเปิดเผยตนเอง พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 144-145) ได้อธิบายถึงระดับต่าง ๆ ของการตอบสนองด้วยการเปิดเผยตนเองไว้ ดังนี้

ระดับ 1 ผู้ให้คำปรึกษาไม่เปิดเผยอะไรเลยเกี่ยวกับตัวของเขาเอง หรือไม่ก็ถ้าจะเปิดเผยอะไรบางอย่าง ก็เป็นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของเขาเองแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

ระดับ 2 ผู้ให้คำปรึกษามิได้อาสาที่จะให้ข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้รับคำปรึกษา เขาอาจจะตอบคำถามที่ผู้มาขอคำปรึกษาถามตรงๆ แต่ก็ตอบอย่างลังเลและอย่างสั้น ๆ

ระดับ 3 ผู้ให้คำปรึกษาเปิดเผยความคิด ทัศนคติ และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ในลักษณะที่เป็นความจริงแท้ แต่เขาเปิดเผยความรู้สึกของเขาในระดับผิวเผิน

ระดับ 4 ผู้ให้คำปรึกษาอาสาอย่างอิสระที่จะให้ข้อมูลอันเป็นส่วนตัวของเขาเกี่ยวกับความคิด ประสบการณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความสนใจและเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา

ทิพยวรรณ กิตติพร (2536: 113-116) ได้อธิบายถึงระดับต่าง ๆ ของการตอบสนองด้วยการเปิดเผยตนเองไว้ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นการตอบสนองที่ผู้ให้คำปรึกษาไม่เปิดเผยตนเองแต่ถ้าจะเปิดเผยก็จะเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความสงสัยในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาและเกิดความไม่มั่นใจในบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ระดับที่ 2 เป็นการตอบสนองที่เปิดเผยตนเองเฉพาะการตอบคำถามอย่างสั้น ๆ ที่ผู้มารับคำปรึกษาถามเท่านั้น โดยมิได้แสดงความเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราว และข้อมูลส่วนตัวให้แก่ผู้รับคำปรึกษาทราบอย่างเต็มที่ สำหรับการตอบคำถามจะเป็นการตอบอย่างลังเลใจ และตอบเฉพาะที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการถามเท่านั้น

ระดับที่ 3 เป็นการตอบสนองที่ผู้ให้คำปรึกษาเปิดเผยตนเอง ทั้งเรื่องราว ปัญหา ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษาในระดับผิวเผินเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้จักกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับหนึ่งที่จะนำไปสู่ความมีสัมพันธภาพต่อไป

ระดับที่ 4 เป็นการตอบสนองที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเอง ทั้งเรื่องราว ปัญหา ความคิด ความรู้สึก เจตคติ และประสบการณ์ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับผู้รับคำปรึกษาในระดับที่แสดงว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นมนุษย์ปุถุชนคนหนึ่ง ซึ่งจะส่งเสริมสัมพันธภาพให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาของเขาต่อไป

ระดับที่ 5 เป็นการตอบสนองที่ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งเรื่องราว ปัญหา ความคิด ความรู้สึก เจตคติ และประสบการณ์ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกคุ้นเคย มีความสนิทสนม และแสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นมนุษย์ปุถุชนคนหนึ่ง มีประสบการณ์ทั้งทางบวกและทางลบ

2.2 ด้านอารมณ์และความรู้สึก หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความอบอุ่นและเป็นมิตร (warmth and friendliness) โดยการแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความรัก เป็นมิตรต่อผู้รับคำปรึกษา แสดงความเอาใจใส่ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) โดยการแสดงออกถึงการมีอารมณ์ที่มั่นคงหนักแน่นไม่หวั่นไหวง่าย มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น และสามารถปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความจริงใจ (genuineness) โดยแสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมาโดยปราศจากการแสแสร้ง และมีความสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง รวมทั้งผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง (empathy)โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษารับรู้ เข้าใจในความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาและมีการตอบสนองทางอารมณ์

2.2.1 ความอบอุ่นและเป็นมิตร (warmth and friendliness)

ความหมายของความอบอุ่นและเป็นมิตร กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ (2545: 382) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง บรรยากาศของความเป็นมิตร และความใส่ใจในทุกข์สุข แสดงออกให้เห็นได้จากการยิ้ม การประสานสายตา พฤติกรรมใส่ใจ พฤติกรรมเอาใจใส่ที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อออกมาโดยไม่ใช้วาจา การแสดงความห่วงใยและเอาใจใส่

พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 116) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การแสดงออกทางกายที่เป็นการสื่อความให้ทราบถึงความเข้าใจ และการยอมรับนับถือ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะสื่อความออกมาได้จากสิ่งต่างๆ หลาย ๆ สิ่งด้วยกันที่มิใช่คำพูด

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านความอบอุ่นและเป็นมิตร หมายถึง การแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความรัก เป็นมิตรต่อผู้รับคำปรึกษา แสดงความเอาใจใส่ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษา

ลักษณะของความอบอุ่นเป็นมิตร ความอบอุ่นและความเป็นห่วงเป็นใย เป็นรูปแบบของความรักแบบไม่เป็นเจ้าของที่ผู้ให้คำปรึกษามีต่อผู้รับคำปรึกษา แสดงถึงความใกล้ชิดทางจิตใจส่วนบุคคลที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อออกไปยังผู้รับคำปรึกษา การขาดคุณลักษณะนี้อาจมีผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้ พูลสุข สังข์รุ่ง (2543: 42-43) กล่าวถึง การให้ความรัก ซึ่งจะทำให้บุคคลที่ได้รับความรักมีความรู้สึกอบอุ่นเป็นมิตรนั้น เป็นความจริงที่ว่ามนุษย์ทุกคนต้องการความรัก ต้องการที่จะรักผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นรักตอบ ทุกคนอยากมีพวก อยากให้พวกรับเราเข้ากลุ่ม การที่คนมีความรักต่อกัน ทำให้เกิดความปรารถนาที่ดีต่อกัน ไม่มุ่งร้ายทำลายกัน มีแต่จะสนับสนุนกันและกันให้ได้ดีและมีความสุข การได้รับความรักจะทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น สดชื่น มีพลังใจในการทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมิรู้เหน็ดเหนื่อย ความรักตรงข้ามกับความเกลียดชัง ถ้าเกิดความรู้สึกเกลียดชังขึ้นในจิตใจก็จะเกิดความรู้สึกไม่อยากเห็นหน้า ไม่อยากร่วมงาน ไม่อยากพูดคุย ไม่อยากคบหาสมาคมฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งทำลายสัมพันธ์ภาพทั้งสิ้น

การฝึกการตอบสนองอย่างอบอุ่น พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 117-118) กล่าวว่า เนื่องจากความอบอุ่นใจนั้นเป็นสิ่งที่มิใช่คำพูดเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเราจึงไม่มีแบบแผนหรือการฝึกปฏิบัติที่เป็นภาษาเขียน แต่จะสามารถฝึกการแสดงออกซึ่งความอบอุ่นได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้

1. สังเกตการณ์สื่อความด้วยสิ่งที่มิใช่คำพูดที่ผู้อื่นใช้ แล้วจดบันทึกตัวอย่างพฤติกรรมที่ท่านชอบหรือไม่ชอบลงไว้

2. สังเกตการณ์สื่อความด้วยสิ่งที่มิใช่คำพูดของตัวท่านเอง และใช้ประโยชน์จากรายการที่จะกล่าวต่อไปนี้ เพื่อช่วยให้ท่านมีความระมัดระวังที่จะใช้พฤติกรรมนั้น ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสิ่งที่มิใช่คำพูดจะเป็นกระบวนการที่ยาก และต้องใช้เวลานานก็ตาม แต่ถ้าท่านทราบว่าการใช้พฤติกรรมที่มิคำพูดของท่านเป็นสิ่งที่ลดประสิทธิภาพในการช่วยเหลือของท่านแล้วก็เป็นการสมควรอย่างยิ่งและคุมค่าที่จะพายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น ๆ เสีย

2.2.2 ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)

ความหมายของความมั่นคงทางอารมณ์ ธิดา ฐิติพานิชยางกูร (2550: 11-12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่บุคคลสามารถควบคุมอารมณ์ และสกัดกั้นอารมณ์ของตนให้อยู่ในสภาพปกติ ไม่หวั่นไหวเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งรบกวนความสงบสุขของอารมณ์ สามารถปรับตัวและปรับอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมาะสม สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

เรวดี สุขกุล (2547: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในด้านความมั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย มีความหนักแน่น มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น มีความสามารถในการปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

พัชรี สุภัทรศักดา (2547: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ มีความมั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย มีความหนักแน่น มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

สวนีย์ วีระพันธุ์ (2546: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่สามารถปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มั่นคงไม่หวั่นไหวง่าย หนักแน่น คงเส้นคงวาทางอารมณ์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (ม.ป.พ.: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การมีอารมณ์ที่แน่วแน่ ไม่กลับกลายเป็นอย่างอื่น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านความมั่นคงทางอารมณ์ คือการแสดงออกถึงการมีอารมณ์ที่มั่นคงหนักแน่นไม่หวั่นไหวง่าย มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น และสามารถปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

หลักการพื้นฐานของความมั่นคงทางอารมณ์ ประเด็นด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ส่วนใหญ่พบว่า มีผู้ศึกษาจำนวนมากในเชิงบุคลิกภาพ แต่ไม่ค่อยปรากฏมากนักถึงการกล่าวถึงเนื้อหาสาระ และโครงสร้างต่าง ๆ ของความมั่นคงทางอารมณ์ แต่ทั้งนี้ ยังมีผู้กล่าวถึงอยู่บ้างจำนวนหนึ่ง ผู้วิจัยขอสรุปประเด็นดังต่อไปนี้

ลี และ ฮุย (Li; & Hui. 2005: 5-8) ได้ศึกษาวิจัยและกล่าวถึงประเด็นเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ ว่าเคยได้รับการยอมรับในฐานะที่เป็นตัวแทนทางบุคลิกภาพของมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตาม เนื้อหาที่จะอธิบายด้วยภาษาที่เป็นธรรมนั้นก็ขึ้นอยู่กับคำศัพท์ในสมมติฐาน หรือการสังเกตทางคลินิก ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เป็นกรอบเชิงทฤษฎีที่สั้น ๆ เกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ซึ่งจะอธิบายอย่างเป็นธรรมชาติและตามโครงสร้าง ซึ่งในขณะเดียวกัน เกณฑ์การวัดความเที่ยงตรงของการวัดความมั่นคงทางอารมณ์ก็สามารถเป็นตัวทำนายเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ลักษณะของความมั่นคงทางอารมณ์ พิชยา ประสพบุญมีชัย (2546: 5) ได้สรุปแนวคิดด้านความมั่นคงทางอารมณ์ว่ามีทิศทางในการแสดงออกเป็นลักษณะทางบวกและทางลบ ดังนี้ ทางบวกได้แก่ ลักษณะอารมณ์ที่แสดงถึงความสดใส ร่าเริง มองโลกในแง่ดี มีความสุขุม ทางลบได้แก่ มองโลกในแง่ร้าย วิตกกังวล ห่อเหี่ยว รู้สึกโดดเดี่ยว ชอบฝันกลางวัน และมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

รอปบินซ์ และ เคาท์เตอร์ (Robbins; & Coulter. แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2546: 157) กล่าวถึง ความมั่นคงในอารมณ์ ว่าเป็นความมากน้อยของบุคลิกภาพที่สุขุม (calm) กระตือรือร้น (enthusiastic) มั่นคง (secure) ลุกลี้ลุกลน (nervous) กดดัน (depressed)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงทางอารมณ์ อะกิลเลอรา และเมสสิค (Aguileral; & Messick. 1974: 63-64) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยให้คนเราสามารถปรับตัว เพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางอารมณ์ ดังนี้ คือ การรับรู้ต่อเหตุการณ์ ถ้าหากบุคคลรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การแก้ปัญหาจะทำได้ตรงจุด แต่ถ้ารับรู้เหตุการณ์ผิดทำให้เข้าใจปัญหาผิดไป การแก้ไขย่อมไม่ประสบความสำเร็จ ความไม่สบายใจยังคงอยู่ต่อไป การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นถ้าบุคคลมีที่พึ่งพอจะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่ตนไม่สามารถแก้ไขได้ ก็อาจช่วยให้บุคคลนั้นเข้าใจปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลไม่มีที่พึ่ง ขาดที่ปรึกษาจะมีความรู้สึกว้าเหว่และก่อให้เกิดความเครียดได้ การใช้กลไกในการปรับตัว เป็นวิธีที่ลดความไม่สบายใจแทนที่จะแก้ไขเหตุของความคับข้องใจ ซึ่งถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบิดเบือนหรือหนีจากความจริงที่สร้างความไม่สบายใจหรือความทุกข์ให้แก่เรา

2.2.3 ความจริงใจ (genuineness)

ความหมายของความจริงใจ พรรณราย ทรัพยะประภา (2529: 116) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การแสดงตนเองออกมาอย่างเป็นธรรมชาติที่แท้จริงและอย่างเปิดเผย การแสดงออกเช่นนี้เป็นการเปิดเผยความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ ของตนเองออกมาอย่างแท้จริง

แทนที่จะเป็นการแสแสร้งแสดงออกไปตามบทบาทที่ตนเองคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาควรจะแสดงอย่างนั้นอย่างนี้

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ (2545: 382) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การเป็นตัวของตัวเองโดยปราศจากการแต่งเติม หรือแสดงบทใด ๆ ที่ไม่ใช่เป็นตนเอง นอกจากนี้ยังหมายถึงความอดคล้องกันระหว่างคำพูด การกระทำ และความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษาด้วย จากการให้ความหมายสามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านความจริงใจ คือการแสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมาโดยปราศจากการแสแสร้ง และมีความสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง

พรรณราย ทรัพยะประภา (2529: 133-135) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของความจริงใจ ไว้ว่า วัตถุประสงค์ของการแสดงออกซึ่งความจริงใจของผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาได้สื่อสารตนเองออกมาในฐานะที่เป็นปุถุชนโดยสมบูรณ์คนหนึ่ง ซึ่งก็จะช่วยให้เขามีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปโดยธรรมชาติที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงความจริงใจจะมีความสัมพันธ์กับการแสดงความเห็นอกเห็นใจและการยอมรับนับถือ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยและไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่ สำหรับลักษณะของความจริงใจนั้น เป็นลักษณะที่แสดงออกมาให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาได้ปรารถนาที่จะแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของเขาออกมาอย่างเป็นธรรมชาติและในลักษณะที่เป็นการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา

แพตเตอร์สัน (Patterson. 1985: 63) กล่าวถึง ลักษณะบุคคลที่มีความจริงใจ ว่าจะต้องมีลักษณะจริงแท้ มีการเปิดเผย มีความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความเชื่อมโยงต่อสัมพันธภาพระหว่างกัน บุคคลเหล่านี้จะมีอิสระและมีความเป็นตัวของตัวเองอย่างลึกซึ้งโดยปราศจากการแสแสร้ง

การแสดงความจริงใจในระดับสูงนั้นอาจจะเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะพูดในลักษณะที่เป็นการป้อนกลับในทางลบต่อผู้รับคำปรึกษา เช่น การพูดความจริงบางประการที่เป็นเรื่องสะเทือนใจ เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องป้อนกลับสนทางลงก็จะหมายความว่า ผู้ให้คำปรึกษาพยายามที่จะดึงเอาความรู้สึกสะเทือนใจออกมา แต่ต้องตระหนักว่าจะต้องไม่ใช้การแสดงความจริงใจออกมาในลักษณะที่จะเป็นการลงโทษผู้รับคำปรึกษา นอกเหนือจากการแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของเขาออกมาอย่างเป็นธรรมชาติแล้วนั้น จะต้องมีความสอดคล้องต้องกันกับความรู้สึกของเขาอย่างแท้จริงด้วย

การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะมีความจริงใจเป็นตัวของตัวเองและมีความเป็นมนุษย์นั้น ไม่ใช่สิ่งที่ลอกเลียนจากผู้ให้คำปรึกษาในอุดมคติได้ แต่หมายถึง การมีความเป็นตัวของตัวเอง ยืดหยุ่น มีปฏิกิริยาการตอบสนองที่เป็นธรรมชาติ ในความเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริงนั้น คือความสามารถที่จะเป็นอิสระและมีการแสดงออกเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งเป็นเป้าหมายในการทำจิตบำบัดและการให้คำปรึกษา

การฝึกและพัฒนาความจริงใจ พรรณราย ทรัพยะประภา (2529: 135) ได้กล่าวว่า การฝึกทางด้านความจริงใจช่วยให้บุคคลตระหนักถึงวิธีการติดต่อสัมพันธ์ต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

แต่อย่างไรก็ตาม การฝึกทางด้านความจริงใจนี้ดูเหมือนว่าจะมีความขัดแย้ง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ถ้าการฝึกนั้นคือการสอนให้คนแสดงเหมือนกับว่ามีความจริงใจแล้ว ความพยายามที่จะแสดง ดังนั้นจึงเป็นการเสแสร้งมากกว่า ดังนั้น จึงเป็นไปไม่ได้ที่จะฝึกให้ใครก็ตามเป็นคนที่มีความจริงใจถ้าเขาเองไม่มีความรู้สึกเช่นนั้นจริง ๆ อย่างไรก็ตามจากการที่เกิดความตระหนักในผลดีของความจริงใจและผลเสียของการแสแสร้งต่อผู้รับคำปรึกษาแล้ว เราก็จะสามารถใช้การสนองตอบที่เป็นความจริงใจอย่างถูกต้องเหมาะสมและอย่างเป็นธรรมชาติมากขึ้นในชีวิตประจำวันของเราด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตามหากผู้ให้คำปรึกษามีความเชื่อว่ามนุษย์ต่างก็เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ที่เกิดมาต้องประสบกับปัญหา ความเศร้าโศก เสียใจ ฯลฯ เหมือนกันทั้งสิ้น และมนุษย์ก็แสวงหาหนทางที่จะจัดการกับความทุกข์นั้นเพื่อให้ตนเองมีความสุข ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง จึงไม่ควรเพิ่มความทุกข์ให้แก่กันและกัน แต่จะปฏิบัติต่อกันด้วยความปรารถนาดี มีความรักความเมตตาต่อกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้การดำเนินชีวิตมีประสิทธิภาพเต็มที่ (ทิพยวรรณ กิตติพร. 2536: 111-112)

ระดับของการตอบสนองด้วยความจริงใจ พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 136) ได้อธิบายถึงระดับต่าง ๆ ของการตอบสนองด้วยความจริงใจไว้ดังนี้

ระดับ 1 เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามที่จะซ่อนเร้นความรู้สึกของตนเองไว้ หรือมิฉะนั้นก็แสดงความรู้สึกออกมาเพื่อให้เป็นการลงโทษผู้รับคำปรึกษา

ระดับ 2 ผู้ให้คำปรึกษาตอบสนองไปตามบทบาทบางประการที่คิดไว้มาก่อนแล้วว่าน่าจะแสดงไปตามนั้น แม้ว่าการทำเช่นนี้จะเป็นการสอดคล้องกับบทบาทของเขาในฐานะที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาก็ตาม แต่ก็เป็นการขัดแย้งกับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

ระดับ 3 เป็นลักษณะของการตอบสนองที่เป็นการควบคุมการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ไว้ก่อนเพื่อให้ช่วยอำนวยประโยชน์ในการพัฒนาสัมพันธภาพ ผู้ให้คำปรึกษาจะงดเว้นการแสดงความรู้สึกชนิดที่จะไปขัดขวางการพัฒนาสัมพันธภาพนั้น

ระดับ 4 เป็นการตอบสนองในลักษณะที่ข้อความใด ๆ ก็ตามที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อความออกมาไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นข้อความทางบวกหรือลบใด ๆ ก็ตาม สิ่งทั้งหลายนี้จะสอดคล้องต้องกันกับความรู้สึกของเขาอย่างแท้จริง และสื่อความสิ่งเหล่านี้ออกมาในลักษณะที่เป็นการเพิ่มพูนสัมพันธภาพให้แน่นแฟ้นขึ้นด้วย

ทิพยวรรณ กิตติพร (2536: 108-110) ได้อธิบายถึงระดับต่าง ๆ ของการตอบสนองด้วยความจริงใจไว้ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นการตอบสนองที่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามซ่อนเร้นและปิดบังความรู้สึกที่แท้จริงของตนไว้ หรือตอบสนองด้วยการป้องกันตนเอง หรืออาจตอบสนองเพื่อลงโทษผู้รับคำปรึกษาให้เกิดความรู้สึกเจ็บช้ำน้ำใจมากขึ้น

ระดับที่ 2 เป็นการตอบสนองที่แสดงไปตามบทบาทที่คิดไว้ก่อนเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา แต่ยังขัดแย้งกับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

ระดับที่ 3 เป็นการตอบสนองไปตามบทบาทที่ผู้ให้คำปรึกษาคิดว่าจะเอื้ออำนวยต่อการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา โดยงดเว้นการตอบสนองที่จะขัดขวางต่อการพัฒนาสัมพันธภาพนั้น ๆ การตอบสนองเช่นนี้ถือว่าเป็นการแสดงความจริงใจในระดับหนึ่ง เพราะสอดคล้องกับความรู้สึกและประสบการณ์บางประการของผู้ให้คำปรึกษา

ระดับที่ 4 เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความจริงใจต่อผู้รับคำปรึกษา โดยการสื่อสารทั้งการใช้คำพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษาถึงแม้ว่าจะเป็นทางลบก็ตาม เป็นการส่งเสริมสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา ในระดับที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ระดับที่ 5 เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความจริงใจต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง โดยการสื่อสารทั้งการใช้คำพูด ภาษาท่าทางที่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษาทั้งทางบวกและทางลบอย่างเปิดเผย มีความเป็นตัวของตัวเองอย่างเต็มที่ เป็นอิสระและมีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งนอกจากจะช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพให้แน่นแฟ้นแล้ว ยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกเป็นอิสระ และเป็นตัวของเขาเองอย่างเต็มที่

2.2.4 การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง (empathy)

ความหมายของการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้งในภาษาอังกฤษใช้คำว่า empathy ซึ่ง นักวิชาการบางท่านได้แปลและใช้คำว่า ความเห็นอกเห็นใจ หรือบางท่านก็ใช้คำว่าความเข้าอกเข้าใจ พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 97) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความเข้าใจที่แสดงออกมามากเท่าไรก็ยิ่งจะเกิดความเข้าใจได้มากขึ้นเท่านั้น

วัชรี ทรัพย์มี (2549: 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การเข้าใจกรอบแห่งการรับรู้ของผู้อื่น ผู้ให้บริการปรึกษาเข้าใจเรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับบริการ

คอทท์เลอร์ (Kottler. 2002: 82-83; อ้างอิงจาก จารุวรรณ ก้านศรี. 2547: 63) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การเข้าใจถึงภายในความรู้สึกส่วนลึกของผู้รับการปรึกษาไม่ใช่แค่ผิวเผิน เข้าใจเหตุผลของประสบการณ์และปราศจากการตัดสินหรือประเมินค่าผู้รับการปรึกษา

กรมสุภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หรืออาจใช้คำว่า ความร่วมรู้สึก หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก ร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่เสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมายหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุมเครือ ให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น

โกลแมน (Goleman. 1995: 43-44) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นหรืออาจจะเรียกว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นความสามารถที่จะรู้สึกได้เหมือนกับที่ผู้อื่นรู้สึก เป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกและยอมรับในอารมณ์ของผู้อื่น การเอาใจเขา มาใส่ใจเรา เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างทักษะการทำงานกับคน เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้วยการตัดสินใจที่

ใช้หัวใจ (heart) มากกว่าใช้หัว (head) เป็นการปรับปรุงปฏิกิริยา โต้ตอบกับผู้อื่น ช่วยให้ผู้ที่มีความเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถรับรู้ความรู้สึกและการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจาได้ด้วยสัญชาตญาณของตน เรียนรู้ศิลปะการให้และมีความรักในประโยชน์ของผู้อื่น ที่ส่งผลต่อประโยชน์ของตนเองได้ การเอาใจเขามาใส่ใจเรามีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน

เมียส (Mearns. 1990: 39) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นเป็นกระบวนการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในลักษณะที่ผู้ให้คำปรึกษายกเอาประสบการณ์และการรับรู้ของตนเองออกไปแล้วเข้าถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาจากประสบการณ์และการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาเอง

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านการเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถรับรู้ เข้าใจในความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาและมีการตอบสนองทางอารมณ์

พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 97) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นว่า เบื้องต้นที่สุดของการปรึกษานั้นเป็นการช่วยเอื้ออำนวย ให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้สำรวจตนเองเสียก่อน ดังนั้น การแสดงความเข้าใจหรือเห็นอกเห็นใจในระดับสูง จะเป็นกุญแจดอกสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์เช่นนี้ได้ และลักษณะของการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาและลักษณะที่แสดงถึงการตอบสนองทางอารมณ์ กล่าวคือ ความสามารถที่จะร่วมรับรู้ความรู้สึกและเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้อง การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข ไม่มีการประเมินหรือตัดสินการกระทำของเขาทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถมีส่วนร่วมในโลกตามอัตวิสัยของผู้รับคำปรึกษาโดยปรับความรู้สึกของตนเองให้สอดคล้องกับความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา แต่ผู้ให้คำปรึกษาต้องยังคงความเป็นตัวของตัวเองไว้ให้ได้

กรมสุภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 24-25) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญ 2 ประเด็น ที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะพัฒนาให้มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง คือ

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

การฝึกการตอบสนองด้วยการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น พรรณราย ทรัพยะประภา (2525: 97-98) ได้แนะนำหลัก 8 ประการในการฝึกการตอบสนองการเข้าใจความรู้สึกหรือความเห็นอกเห็นใจ ไว้ดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษาควรตั้งใจจดจ่อ (concertrate) ไว้อย่างสูงที่พฤติกรรมที่เป็นคำพูด (verbal) และที่ไม่ใช่คำพูด (non-verbal) ของผู้มารับคำปรึกษา ผลของการตั้งใจจดจ่ออย่างสูงเช่นนี้ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องมากขึ้น และมีข้อผิดพลาดน้อยลงในการตัดสินหรือการวิเคราะห์

2. ในเบื้องต้นนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรจะสนองตอบในระดับสูง (หากเทียบเป็นสเกล 1-4 ให้ตอบสนองในระดับ 3) ถ้าผู้ให้คำปรึกษาสามารถตอบสนองความรู้สึกต่าง ๆ และเนื้อหา (content) ที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อสารออกมาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว เขาก็จะมีความสามารถที่จะสร้างพื้นฐานทางด้านความสัมพันธ์อันดีงามกับผู้มาขอคำปรึกษาได้

3. ผู้ให้คำปรึกษาควรสร้างการตอบสนองทางด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจด้วยการใช้ภาษาที่ผู้มาขอคำปรึกษาสามารถเข้าใจได้มากที่สุด การตอบสนองเช่นนี้อย่างเป็นธรรมชาติจะช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาลงไปได้อย่างมาก

4. ผู้ให้คำปรึกษาควรตอบสนองด้วยระดับของเสียง ที่สัมพันธ์กับระดับของเสียงของผู้มาขอคำปรึกษา ระดับของเสียงและการแสดงออกด้วยลักษณะท่าทางที่สัมพันธ์กันกับระดับของเสียงของผู้มาขอคำปรึกษา และสัมพันธ์กับสิ่งที่ผู้มาขอคำปรึกษาพูดนั้น จะช่วยสื่อความให้ทราบถึงความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษา และช่วยนำทางให้ผู้มาขอคำปรึกษาสามารถแสดงความรู้สึกทางด้านต่างๆ ออกมาได้ ซึ่งก่อนหน้านี้เขาไม่อาจจะแสดงออกมาได้

5. ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องตอบสนองทางด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจตั้งแต่ในตอนเริ่มต้นของความสัมพันธ์ การตอบสนองทางด้านวาจา เมื่อใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมนี้จะช่วยทำให้แน่ใจว่าการสื่อความนั้นถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น และเป็นตัวอย่างที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้มาขอคำปรึกษามีการแสดงออกและการตอบสนองมากขึ้น นั่นคือเขาสามารถพูดได้มากขึ้น

6. หลังจากที่ได้สร้างพื้นฐานของความสัมพันธ์ด้วยการตอบสนองความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในระดับสูงได้แล้ว ก็ควรจะพยายามที่จะเพิ่มระดับให้สูงขึ้นไป

7. นอกจากจะตั้งใจจดจ่อไว้ที่สิ่งที่ผู้มาขอปรึกษาแสดงออกมาแล้ว ผู้ปรึกษาก็จะต้องตั้งข้อสังเกตในสิ่งที่เขามิได้แสดงออก (ปิดบังซ่อนเร้นเอาไว้ภายใน) การรับรู้และการตอบสนองในประเด็นสำคัญ ๆ ที่เขาละเว้นไปนั้นย่อมจะเป็นแนวทาง ในการแสดงออกทางด้านความเข้าใจในระดับสูงขึ้น

8. ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตีความ การตอบสนองของผู้มาขอคำปรึกษาอย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองในอันดับต่อไปได้

ทิพวรรณ กิตติพร (2536: 92) ได้อธิบายถึงวิธีการฝึกการตอบสนองด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนั้นสามารถทำได้ดังนี้ โดยการตั้งใจฟังอย่างใจจดใจจ่อ ทั้งการสื่อสารที่เป็นคำพูด (verbal communication) และการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (non-verbal communication) หรือภาษากาย (body language) ของผู้รับคำปรึกษาเพื่อพิจารณาทั้งเนื้อหาสาระ เรื่องราว ปัญหาและสถานการณ์ที่ผู้รับคำปรึกษาพูดถึง และสรุปได้ว่าเกี่ยวข้องกับใคร (who) ทำอะไร (what) ที่ไหน (where) เมื่อไหร่ (when) อย่างไร (how) และทำไม (why) ตลอดจนผู้รับคำปรึกษามีอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและเรื่องราวเหล่านั้นอย่างไร และตอบสนองให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด รวมทั้งเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง

ระดับของการตอบสนองด้วยการเข้าอกเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ทิพวรรณ กิตติพร (2536: 91-97) ได้อธิบายถึงระดับของการตอบสนองด้วยการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นไว้ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นการตอบสนองที่ไม่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง เพราะผู้ให้คำปรึกษามิได้สื่อสารหรือแสดงว่าเขาตั้งใจฟังเนื้อหาสาระและอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา นอกจากนี้ยังเป็นการตอบสนองที่จะสร้างความสะเทือนใจให้แก่ผู้รับคำปรึกษา เพราะไม่ได้แสดงว่าเขาเข้าใจหรือเห็นอกเห็นใจผู้มาขอรับคำปรึกษาแต่อย่างใด

ระดับที่ 2 เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษา เข้าใจเรื่องราว และสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษา เท่านั้น แต่ยังไม่สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งยังไม่สามารถสื่อสารว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจ หรือเห็นใจอย่างเต็มที่

ระดับที่ 3 เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจผู้รับคำปรึกษาในระดับที่เขาแสดงออกมา โดยสามารถสื่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่าเขาเข้าใจเรื่องราวและสถานการณ์ของผู้รับคำปรึกษา ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาในระดับผิวเผิน (surface feeling) อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นระดับที่แสดงให้เห็นว่าเขามีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับคำปรึกษาซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การสำรวจตนเองและผู้รับคำปรึกษาต่อไป

ระดับที่ 4 เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจทั้งเรื่องราว สถานการณ์ ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาตลอดจนอารมณ์และความรู้สึกในระดับที่ลึกซึ้งมากกว่าการแสดงออกที่ผู้รับคำปรึกษา หรือที่เรียกว่า ระดับความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ (underlying feeling) การตอบสนองในระดับนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจในระดับมาก ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองในระดับที่ลึกลงไปมากขึ้น

ระดับที่ 5 เป็นการตอบสนองที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจเรื่องราว สถานการณ์ และปัญหา ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นประสบการณ์และโลกภายใน (subjective world) ของผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้งและจริงแท้ เป็นการแสดงความเข้าใจระดับสูง

2.3 ด้านพฤติกรรม (responsibility)

ความหมายของพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ วีรศักดิ์ จันทะสงคราม (2549: 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรม และความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่การงานทั้งส่วนตัว และส่วนรวม ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมานะพยายาม เอาใจใส่และตรงต่อเวลา เพื่อให้งานนั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

อุทุมพร จามรมาน. (2548: 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกเชื่ออย่างฝังใจ และแสดงออกมาถึงความมุ่งมั่น ความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพากเพียร ละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติในหน้าที่ให้ดีขึ้น

คะนึงนิจ พุ่มพวง (2546: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้วยความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ตรงต่อเวลา มีการวางแผนการทำงาน ตรวจทานงาน และยอมรับผลของการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งผลดีและผลเสีย เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผลดียิ่งขึ้น

เอื้อจิตต์ ตรีเพ็ชร (2545: 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียร ความรอบคอบ ยอมรับความผิดและความชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

พวงทอง ภักดีไทย (2542: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน และการเรียนตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมานะพยายาม เอาใจใส่และตรงต่อเวลาเพื่อให้งานนั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

บราวเน และ โคน์ (Browne; & Cohn. 1958: 58) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความคิดริเริ่ม ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค การทำงานแข็งขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความปรารถนาที่จะทำให้ดีกว่าเดิม ผู้ที่มีความรับผิดชอบต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์สุจริตและตรงต่อเวลา

ฟังค์ และ แวคเนลล์ (Funk; & Wagnalls. 1961: 1073) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรับผิดและรับชอบในการกระทำของตน มีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ สามารถจัดหาเงินและทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถสนองต่อหน้าที่หรือข้อตกลงที่ตั้งไว้ตามอุดมคติ กฎของศีลธรรมและหลักธรรมอีกด้วย

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติด้านความรับผิดชอบเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษามีพฤติกรรมรับผิดชอบ (responsibility) ต่อผู้รับคำปรึกษา โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษา เต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา มีความเพียรพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยการอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ ยอมรับผลของการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีหรือผลเสีย และพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ความสำคัญของความรับผิดชอบ วะรีพร บำรุงผล (2548: 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องปลูกฝังหรือเสริมสร้าง ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีความเพียรพยายาม อดทน และตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าทั้งต่อตนเองและต่อสังคม

รัชนี สังข์สุวรรณ์ (2547: 19) ได้กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญของความเป็นพลเมืองที่สำคัญ และการที่จะช่วยให้สังคมมีระเบียบและสงบสุข บุคคลต้องมีความรับผิดชอบ มีความสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความพยายามที่จะพึ่งตนเอง รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองก็ย่อมทำให้เกิดสันติ ตลอดจนประสบความสำเร็จในสังคมนั้น

ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ วีรศักดิ์ จันทะสงคราม (2549: 38) ได้กล่าวไว้ว่า จะต้องเป็นบุคคลที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ สนใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จลุล่วงอย่างดีที่สุด โดยไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคใด ๆ ทั้งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง และสังคม ยอมรับผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองทั้งด้านดี และด้านไม่ดี

ปรีชา การสะอาด (2547: 17) ได้กล่าวไว้ว่า จะต้องเป็นบุคคลที่มีความตั้งใจ มีความพยายาม ความเอาใจใส่ ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม ให้ลุล่วงไปด้วยดี สร้างสรรค์ผลงานอย่างเต็มความสามารถ มีอารมณ์มั่นคง มีระเบียบวินัย มีความเสียสละ ให้ความร่วมมือกับหมู่คณะ ละเอียดรอบคอบ ซื่อสัตย์ มีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

รัชนี สังข์สุวรรณ์ (2547: 22) ได้กล่าวไว้ว่า ควรมีคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานคือ บุคคลนั้นจะต้องมีความอดทนอดกลั้น ตรงต่อเวลา มีความขยันขันแข็ง รู้จักหน้าที่ของตนเอง และกระทำตามหน้าที่อย่างดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความปรารถนาที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีความซื่อสัตย์ มีความก้าวหน้า เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์ ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการวางแผนในการทำงาน มีความต้องการผลสำเร็จในการทำงาน มีความเพียรพยายามในการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบ มีการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม ติดตามผลงานที่ได้กระทำลงไป มีเหตุผล รู้จักรักษาสิทธิของตนเองและเคารพสิทธิของผู้อื่น เอาใจใส่ในการทำงาน รู้จักตั้งจุดมุ่งหมายในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แคทเทล (Cattel. 1963: 49) ได้กล่าวไว้ว่า จะต้องเป็นบุคคลที่ตรงต่อเวลา พยายามทำงานให้สำเร็จ ติดตามผลงานเสมอ ยอมรับความผิดพลาด รักษาชื่อเสียงของตน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ตั้งใจทำงาน พิถีพิถัน ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอดทนอดกลั้น ไม่ชอบความโลเล พยายามทำงานให้ดี มีการวางแผนการทำงาน รู้จักตั้งจุดหมายในการทำงาน

แซนฟอร์ด (Sanford. 1970: 65) ได้กล่าวไว้ว่า จะต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่การงาน หน้าที่ทางสังคม หน้าที่อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อบิดามารดา ญาติพี่น้อง บุคคลทั่วไป และต่อประเทศชาติอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ

การเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งทางด้านความคิด ควรต้องมีการตระหนักรู้ และสามารถเปิดเผยตนเองได้ มีความเหมาะสมทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ทั้งนี้ต้องสามารถแสดงออกให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ถึงความเป็นมิตร และอบอุ่นใจที่ได้มาขอความช่วยเหลือ รับรู้ถึงความจริงใจ ความมั่นคงทางอารมณ์ และการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง เมื่อผู้ให้คำปรึกษามีเจตคติที่ดี และมีคุณสมบัติทั่วไปที่เหมาะสม สิ่งสำคัญประการถัดไปที่

จะต้องเรียนรู้ คือ ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะความรู้ในการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นสาระหลักที่ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องเข้าใจ และนำไปใช้ได้

3. ด้านความรู้

เนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านความรู้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ในการให้คำปรึกษา

3.1 ความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรมที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงรู้ ในประเด็นกฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

3.1.1 กฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม

กฎระเบียบของโรงงานอุตสาหกรรมถือเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งข้อบังคับที่สำคัญ ๆ และผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องรู้ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่ลูกจ้างจะได้รับ และเงื่อนไขการทำงานต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ตามละเอียดดังต่อไปนี้

1. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งมีเงื่อนไขการปฏิบัติดังนี้

1.1 เวลาการทำงาน กรณีงานปกติทั่วไป ไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สำหรับกรณีลักษณะของงานเป็นอันตรายต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของลูกจ้าง ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงไม่เกิน 7 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน 42 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

1.2 เวลาพักงาน หรือเวลาพักผ่อน ในวันที่มีการทำงานให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักติดต่อกันไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง ภายใน 5 ชั่วโมงแรกของการทำงาน นายจ้างและลูกจ้างจะตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักน้อยกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง ก็ได้แต่ต้องไม่น้อยกว่าครั้งละ 20 นาทีและเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง กรณีงานในหน้าที่มีลักษณะต้องทำติดต่อกันไป หรือเป็นงานฉุกเฉินโดยจะหยุดเสียมิได้ นายจ้างจะไม่จัดเวลาพักให้ลูกจ้างก็ได้ แต่ต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง และในวันหยุดนายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างมี วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี ตามลักษณะแห่งวันหยุด ที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานให้การรับรอง

1.3 วันลา หมายถึง วันที่ลูกจ้างป่วย ลาเพื่อทำหมัน ลาเพื่อธุระอันจำเป็น ลาเพื่อรับราชการทหาร ลาเพื่อฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถ หรือเพื่อการคลอดบุตร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 วันลาป่วย ลูกจ้างมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง การลาป่วยตั้งแต่สามวันทำงานขึ้นไป นายจ้างอาจให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง หรือของสถานพยาบาลของทางราชการก็ได้

1.3.2 วันลาเพื่อทำหมัน และลาเนื่องจากการทำหมัน และลาเนื่องจากการทำหมัน ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อทำหมันได้ และมีสิทธิลาเนื่องจากการทำหมันตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนด และออกใบรับรอง

1.3.3 วันลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตาม ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

1.3.4 วันลาเพื่อรับราชการทหาร ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อรับราชการทหาร เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพรั่งพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

1.3.5 วันลาเพื่อการฝึกอบรม ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้

1.3.6 วันลาเพื่อคลอดบุตร ให้ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์ มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตร ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน

1.4 ค่าตอบแทนในการทำงาน

ค่าตอบแทนในการทำงานมีอยู่ 4 ประเภท ได้แก่

1.4.1 ค่าจ้าง หมายถึง เงินที่นายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้าง ทั้งนี้ หมายความรวมถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างในวันหยุดซึ่งลูกจ้างไม่ได้มาทำงานและในวันลาด้วยตามที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดไว้

สำหรับค่าตอบแทนในการทำงานตาม สัญญาจ้างสำหรับระยะเวลาการทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ หรือระยะเวลาอื่น หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ในเวลาทำงานปกติของวันทำงาน และรวมถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในวันหยุด และวันลาที่ลูกจ้างมิได้ทำงานแต่มีสิทธิ์ได้รับตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ลูกจ้างมีสิทธิ์ได้รับค่าจ้างไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ถ้าไม่มีการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำในท้องที่ใดให้ถือว่า อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ พื้นฐานเป็นอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของท้องที่นั้น (อัตราค่าจ้างขั้นต่ำพื้นฐาน หมายถึง อัตราค่าจ้างที่คณะกรรมการค่าจ้างกำหนดเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ) ตามประกาศกระทรวงแรงงานเรื่องอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ มีผลบังคับเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2552 ฉบับที่ 3 (กระทรวงแรงงาน. 2552: ออนไลน์) ได้มีการสรุปไว้ดังนี้

(1) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละสองร้อยหกบาท ในท้องที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ

(2) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละสองร้อยห้าบาท ในท้องที่จังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรสาคร

(3) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละสองร้อยสี่บาท ในท้องที่จังหวัดภูเก็ต

(4) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยแปดสิบสี่บาท ในท้องที่จังหวัดชลบุรี และสระบุรี

(5) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยแปดสิบเอ็ดบาท ในท้องที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(6) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยแปดสิบบาท ในท้องที่จังหวัดฉะเชิงเทรา

(7) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยเจ็ดสิบแปดบาท ในท้องที่จังหวัดระยอง

(8) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยเจ็ดสิบสามบาท ในท้องที่จังหวัดนครราชสีมา พังงาและระนอง

(9) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยเจ็ดสิบเอ็ดบาท ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่

(10) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยเจ็ดสิบบาท ในท้องที่จังหวัดกระบี่ ปราจีนบุรี และลพบุรี

(11) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบเก้าบาท ในท้องที่จังหวัดกาญจนบุรี

(12) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบแปดบาท ในท้องที่จังหวัดเพชรบุรี

(13) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบเจ็ดบาท ในท้องที่จังหวัดจันทบุรี และราชบุรี

(14) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบห้าบาท ในท้องที่จังหวัดสิงห์บุรี และอ่างทอง

(15) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบสี่บาท ในท้องที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

(16) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบสามบาท ในท้องที่จังหวัดเลย สมุทรสงคราม และสระแก้ว

(17) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบสองบาท ในท้องที่จังหวัดตรัง

(18) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบเอ็ดบาท ในท้องที่จังหวัดสงขลา

(19) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยหกสิบบาท ในท้องที่จังหวัดชุมพร ตราด นครนายก นราธิวาส ยะลา ลำพูน และอุบลราชธานี

(20) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบเก้าบาท ในท้องที่จังหวัดนครศรีธรรราราช ปัตตานี พัทลุง สตูล สุราษฎร์ธานี หนองคาย และอุดรธานี

(21) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบแปดบาท ในท้องที่จังหวัดกำแพงเพชร ชัยนาท นครสวรรค์ สุพรรณบุรี และอุทัยธานี

(22) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบเจ็ดบาท ในท้องที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น เชียงราย บุรีรัมย์ ยโสธร ร้อยเอ็ด และสกลนคร

(23) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบหกบาท ในท้องที่จังหวัดชัยภูมิ ลำปาง และหนองบัวลำภู

(24) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบห้าบาท ในท้องที่จังหวัดนครพนม เพชรบูรณ์ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ

(25) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบสี่บาท ในท้องที่จังหวัดมหาสารคาม

(26) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบสามบาท ในท้องที่จังหวัดตาก พิษณุโลก สุโขทัย สุรินทร์ และอุตรดิตถ์

(27) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบสองบาท ในท้องที่จังหวัดน่าน และศรีสะเกษ

(28) ให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละหนึ่งร้อยห้าสิบเอ็ดบาท ในท้องที่จังหวัดพะเยา พิจิตร แพร่ และแม่ฮ่องสอน

1.4.2 ค่าล่วงเวลา หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบทนการทำงานนอกเวลาปกติตามอัตราที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ถ้าทำงานเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงาน นายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลา ไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำหรือไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อหน่วย ในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงาน

1.4.3 ค่าทำงานในวันหยุด หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานในวันหยุดตามอัตราที่กำหนดไว้ ในกฎหมายคุ้มครองแรงงานและประกาศกระทรวงมหาดไทย ถ้าทำงานในวันหยุดในเวลาทำงานปกติ นายจ้างต้องจ่ายค่าทำงานในวันหยุด ให้แก่ลูกจ้างที่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดเพิ่มขึ้นอีก 1 เท่าของค่าจ้าง ในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำงานในวันหยุด หรือตามจำนวนผลงานที่ทำได้ สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย สำหรับลูกจ้างที่ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดต้องจ่ายไม่น้อยกว่า 2 เท่า ของค่าจ้างในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำงานในวันหยุดหรือตามจำนวนผลงาน ที่ทำได้สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

1.4.4 ค่าล่วงเวลาในวันหยุด หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานและประกาศกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ ถ้าทำงานในวันหยุดเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงานนายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างในอัตราสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่โมง ในวันทำงานทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำหรือตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับ ลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

1.5 การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด

ในกรณีที่งานมีลักษณะต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งานหรือเป็นงานฉุกเฉิน นายจ้างอาจให้ลูกจ้าง ทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุดเท่าที่จำเป็นก็ได้ กิจการโรงแรม สถานมหรสพ งานขนส่ง ร้านขายอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม สโมสร สมาคม สถานพยาบาล และกิจการอื่นตามที่กระทรวงจะได้กำหนดนายจ้างจะให้ลูกจ้างทำงานใน วันหยุดเท่าที่จำเป็นก็ได้ โดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างเป็นคราวๆ ไป ในกรณีที่มีการทำงานล่วงเวลาต่อจากเวลาทำงานปกติไม่น้อยกว่า สองชั่วโมง นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพัก ไม่น้อยกว่ายี่สิบนาที ก่อนที่ลูกจ้างเริ่ม ทำงานล่วงเวลา (ยกเว้นงานที่มีลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไป โดยได้รับความยินยอมจากลูกจ้างหรือเป็นงานฉุกเฉิน)

1.6 ค่าชดเชย หมายถึง เงินที่นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง นอกเหนือจากเงิน ประเภทอื่น ๆ ซึ่งนายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้างตามอัตราที่ประกาศไว้ในกระทรวงมหาดไทย และกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เงื่อนไขในการจ่ายค่าชดเชย นายจ้างจะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ลูกจ้างตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้ (1) ต้องมีการแสดงเจตนาเลิกจ้างโดยนายจ้างหรือผู้มีอำนาจเช่นเดียวกับนายจ้าง (2) ลูกจ้างมีคุณสมบัติตามเงื่อนไขเกี่ยวกับอายุการทำงานของลูกจ้าง (3) ลูกจ้างต้องเป็นผู้มีสิทธิได้รับค่าชดเชย กล่าวคือ ต้องไม่มีพฤติการณ์ใดของลูกจ้างตามกฎหมายที่เป็นเหตุให้ลูกจ้างไม่มีสิทธิได้รับค่าชดเชย เช่น การที่ลูกจ้างทุจริตต่อหน้าที่ เป็นต้น (4) ในเรื่องอัตราการจ่ายค่าชดเชยนั้นย่อมเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งนายจ้าง และลูกจ้างจะตกลงกันให้มีการจ่ายต่ำกว่าที่อัตรากฎหมายกำหนดไว้ไม่ได้ ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้มครองในเรื่องค่าชดเชยเป็นความคุ้มครอง ตามกฎหมายเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อย ซึ่งจะทำการฝ่าฝืนไม่ได้

ข้อยกเว้นที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย จะเกิดขึ้นในกรณีที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งเลิกจ้างในกรณีใดกรณีหนึ่ง ต่อไปนี้ (1) ลูกจ้างทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง (2) ลูกจ้างจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย (3) ลูกจ้างประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง (4) ลูกจ้างฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้าง อันชอบด้วยกำหมายและเป็นธรรมและนายจ้างได้ตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่เป็นกรณีที่ร้ายแรง นายจ้าง ไม่จำเป็นต้องตักเตือนเป็นหนังสือ (5) ลูกจ้างละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันทำงานติดต่อกันไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีเหตุอันสมควร (6) ลูกจ้างได้รับโทษตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้ กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

1.7 ประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับ

กฎหมายประกันสังคม เป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นโดยให้ลูกจ้างหรือผู้สมัครเข้าประกันตน นายจ้าง และรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเพื่อใช้กองทุนดังกล่าวเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างและผู้สมัครเข้าประกันตนได้รับการสงเคราะห์

เมื่อประสบอันตรายเจ็บป่วย ทุพพลภาพหรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน คลอดบุตร ชราภาพ และว่างงาน รวมทั้งการสงเคราะห์บุตร ซึ่งจะทำให้ชีวิตของลูกจ้างและสังคมมีความมั่นคงขึ้น

สำหรับลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม ต้องสมัครเป็นผู้ประกันตนซึ่งผู้ประกันตน จะต้องมีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ถึง 60 ปีบริบูรณ์ ในกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป จนตกเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายนี้ทันทีที่เข้าทำงานเป็นลูกจ้าง ทั้งนี้จนกว่าจะพ้นจากการเป็นลูกจ้างของนายจ้างดังกล่าว ซึ่งผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายประกันสังคม ในกรณีต่อไปนี้

1.7.1 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

1.7.1.1 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 3 เดือน

1.7.1.2 การประสบอันตราย หรือการเจ็บป่วยนั้นต้องมิได้เกิดขึ้น เพราะเหตุที่ผู้ประกันตนจงใจก่อให้เกิดขึ้นหรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

1.7.1.3 ได้รับบริการทางการแพทย์ เพื่อการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ที่กำหนดไว้ซึ่งประโยชน์ทดแทนรวมทั้งค่าตรวจวินิจฉัยโรค ค่าบำบัดทางการแพทย์ ค่ากินอยู่ และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ค่ายา และค่าเวชภัณฑ์ ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย และค่าบริการอื่น ที่จำเป็น

1.7.1.4 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เพราะต้องหยุดงานตามคำสั่งแพทย์เท่ากับ 50% ของค่าจ้างที่คำนวณเป็นเงินสมทบ ครั้งหนึ่งไม่เกิน 90 วัน และใน 1 ปี ไม่เกิน 180 วัน เว้นแต่เจ็บป่วยเรื้อรังไม่เกิน 365 วัน

1.7.2 กรณีคลอดบุตร

1.7.2.1 มีสิทธิเมื่อผู้ประกันตนมีครรภ์ หรือภรรยาหรือหญิงซึ่งอยู่กินด้วยกันฉันท์สามีภรรยา โดยเปิดเผยของผู้ประกันตนมีครรภ์ และเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 7 เดือน

1.7.2.2 มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนสำหรับการคลอดบุตรไม่เกิน 2 ครั้ง

1.7.2.3 ได้รับบริการทางการแพทย์ เพื่อการคลอดบุตรในสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ (แต่ปัจจุบันจ่ายค่าบริการทางการแพทย์เป็นเงิน 12,000 บาท แทน)

1.7.2.4 ได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร เนื่องจากผู้ประกันตน (หญิง) ต้องหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรไม่เกิน 2 ครั้ง เป็นการเหมาจ่ายครั้งละ 50% ของค่าจ้างเป็นเวลา 90 วัน

1.7.3 กรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

1.7.3.1 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนทุพพลภาพ ผู้ประกันตนได้ง่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 3 เดือน

1.7.3.2 การทุพพลภาพนั้นต้องมิได้เกิดขึ้นเพราะเหตุที่ผู้ประกันตนจงใจก่อให้เกิดขึ้น หรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

1.7.3.3 ได้รับบริการทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ ซึ่งประโยชน์ทดแทนนี้รวมทั้งค่าตรวจวินิจฉัยโรค ค่าบำบัดทางการแพทย์ ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์ ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจและอาชีพ และค่าบริการอื่นที่จำเป็น

1.7.3.4 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตรา 50% ของค่าจ้างตลอดชีวิต

1.7.4 กรณีตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

1.7.4.1 มีสิทธิเมื่อภายในระยะเวลา 6 เดือนก่อนถึงแก่ความตาย ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบ มาแล้วรวมได้ 1 เดือน

1.7.4.2 การตายนั้นต้องมิได้เกิดขึ้นจากผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจงใจ ก่อให้เกิดขึ้นหรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

1.7.4.3 ได้รับประโยชน์ทดแทนคือ (1) ผู้จัดการศพผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 30,000 บาท (2) บุคคลผู้ซึ่งประกันตนทำหนังสือระบุไว้จะได้รับเงินสงเคราะห์ดังนี้ กรณีผู้ประกันตนส่งเงินสมทบมาแล้ว ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ได้เท่ากับ 50% ของค่าจ้างรายเดือนคูณด้วย 3 หากผู้ประกันตนมิได้ทำหนังสือระบุบุคคลไว้ ให้นำเงินสงเคราะห์ดังกล่าวไปเฉลี่ยจ่าย ให้แก่สามี ภรรยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนแทน

1.7.5 กรณีสงเคราะห์บุตร

1.7.5.1 มีสิทธิต่อเมื่อภายในระยะเวลา 36 เดือนย้อนหลังไป ได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 12 เดือน

1.7.5.2 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ในกรณีสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมีอายุตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 2 คน (บุตรชอบด้วยกฎหมาย ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น)

1.7.5.3 ในกรณีที่บิดาและมารดาเป็นผู้ประกันตน ให้บิดาหรือมารดาได้รับประโยชน์ทดแทนเพียงฝ่ายเดียว ถ้าจดทะเบียนหย่าหรือแยกกันอยู่ บุตรอยู่ในอุปการะของผู้ประกันตนฝ่ายใด ให้ฝ่ายหนึ่งนั้นเป็นผู้มีสิทธิได้รับ

1.7.5.4 เงินสงเคราะห์บุตร จะจ่ายเป็นรายเดือนตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.7.6 กรณีชราภาพ

1.7.6.1 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อเมื่อได้ง่ายเงินสมทบรวมแล้ว 180 เดือนขึ้นไป และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

1.7.6.2 โดยสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง (ออกจากงาน) ผู้ประกันนั้นจะได้รับเงินบำนาญชราภาพ (เงินเลี้ยงชีพรายเดือน) ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนเงินสมทบที่ส่งและระยะเวลาที่ส่งเงินสมทบ

1.7.6.3 โดยถึงแก่ความตาย ทายาทของผู้ประกันตนที่มีสิทธินั้น จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ (เงินบำเหน็จที่จ่ายให้ครั้งเดียว) ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงเช่นเดียวกัน

1.7.6.4 ผู้ประกันตนซึ่งมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตาม ข้อ 1.7.6.1 ถึงแก่ความตายก่อน ที่จะได้รับเงินบำนาญชราภาพ หรือได้รับเงินบำนาญชราภาพมาแล้วไม่ครบ 60 เดือน ทายาทของผู้นั้น จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.7.6.5 ทายาทในกรณีข้างต้น ได้แก่ (1) บุตรชอบด้วยกฎหมาย (ยกเว้น บุตรบุญธรรม หรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น) ให้ได้รับ 2 ส่วน แต่ถ้ามีบุตร 3 คนขึ้นไป ให้ได้รับ 3 ส่วน (2) สามีหรือภรรยา ให้ได้รับ 1 ส่วน (3) บิดามารดา หรือบิดาหรือมารดาที่มีชีวิตอยู่ ให้ได้รับ 1 ส่วน (4) ในกรณีที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน และความเป็นผู้ประกันตน สิ้นสุดลง ผู้นั้นมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.7.7 กรณีว่างงาน

1.7.7.1 มีสิทธิต่อเมื่อ ภายในระยะเวลา 15 เดือนย้อนหลังไป ได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 6 เดือน

1.7.7.2 ต้องพร้อมที่จะทำงานตามที่จัดหาให้ และไปรายงานตัวเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งเหตุที่ว่างงานมิใช่ถูกเลิกจ้างเนื่องจาก (1) ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดทางอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง (2) จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย (3) ฝ่าฝืนข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง (4) ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 7 วันทำงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร (5) ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง หรือ (6) ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

1.7.7.3 ไม่เป็นผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

1.7.7.4 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนการว่างงานตั้งแต่วันที่ 8 นับแต่วันว่างงานจากการทำงาน กับนายจ้างรายสุดท้าย ตามอัตราที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

1.8 สวัสดิการต่าง ๆ สวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาล ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงานมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วย ซึ่งสวัสดิการแรงงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.8.1 สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง โดยใน

ประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของสวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุปดังนี้

1.8.1.1 น้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งที่สำหรับลูกจ้างไม่เกินสี่สิบคน และเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนหนึ่งที่สำหรับลูกจ้างทุกๆ สี่สิบคน เศษของสี่สิบคนถ้าเกินยี่สิบคนให้ถือเป็นสี่สิบคน

1.8.1.2 ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวนที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชายและลูกจ้างหญิง และในกรณีที่มีลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับคนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

1.8.1.3 ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและ การรักษาพยาบาล

1.8.2 สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดหากสถานประกอบกิจการใดมีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้ สวัสดิการนอกเหนือกฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถานประกอบกิจการจัดเพิ่มเติมแบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ๆ ดังนี้

1.8.2.1 สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง (1) การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน (2) การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน (3) การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน (4) การจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ ฯลฯ เป็นต้น

1.8.2.2 สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ (1) การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า (2) การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ (3) การจัดชุดทำงาน การจัดหอพัก การจัดให้มีรถรับ-ส่ง เงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเข้ากะ

1.8.2.3 สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง (1) สหกรณ์ออมทรัพย์ (2) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

1.8.2.4 สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง (1) การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง (2) การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว (3) การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง (4) การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง

1.8.2.5 สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต (1) เงินบำเหน็จ (2) เงินรางวัลทำงานนาน (3) ให้ลูกจ้างซื้อหุ้นของบริษัท (4) กองทุนฌาปนกิจ (5) เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย

1.8.2.6 สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย (1) การจัดทัศนศึกษา (2) การแข่งขันกีฬา (3) การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน (4) การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์. 2550: สัมภาษณ์) พบว่า การจัดบริการให้คำปรึกษา ในธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น ถือว่าเป็นสวัสดิการนอกระบบอีกสวัสดิการหนึ่ง ที่หน่วยงานให้ความสำคัญ และจัดไว้คอยบริการผู้ที่มีปัญหา จากผลการสัมภาษณ์พบการให้บริการใน 3 วิธีการดังนี้คือ

1. เปิดให้บริการปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ แต่ดำเนินการให้คำปรึกษาจากผู้ที่มีความถนัดและมีคุณลักษณะที่พอจะให้ความช่วยเหลือได้ ซึ่งบางหน่วยงานผู้ที่คอยให้คำปรึกษาจะเป็นหัวหน้างาน หรือพนักงานในฝ่ายบุคคล

2. เปิดให้บริการอย่างไม่เป็นทางการ แต่พนักงานรับทราบ โดยการจัดจ้างบุคลากรวิชาชีพจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งได้แก่ หน่วยงานจากโรงพยาบาล และหน่วยงานที่เป็นองค์กรเอกชน ที่ทำธุรกิจด้านการให้คำปรึกษา มาไว้คอยบริการตลอดเวลาการทำงาน และ/หรือ สามารถโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอใช้บริการได้

3. เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ แต่ไม่ได้บรรจุตำแหน่งหน้าที่และหน่วยงานไว้ในแผนผังการบริหารงาน และบางหน่วยงาน ก็บรรจุแทรกไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบุคคล แต่ดำเนินการโดยผู้ที่มีความพร้อม มีคุณสมบัติ และจบการศึกษาในสาขาใกล้เคียง รวมทั้งมีความรู้ ด้านการให้คำปรึกษาจากการฝึกอบรม

3.1.2 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม มานำเสนอดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นการแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนถึงธรรมชาติของการเป็นคนทำงานโรงงาน ซึ่งสภาพส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันน้อยมาก ซึ่งโรงงานส่วนใหญ่โดยเฉพาะโรงงานขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีเป้าหมายในการผลิตค่อนข้างสูง แนวโน้มในการจ้างงานและการทำงานที่มีลักษณะของการมุ่งเน้นที่การผลิตจึงเป็นไปในลักษณะเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานก็จะมีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยรวมแล้วมีพฤติกรรมดังนี้

3.1.2.1 พฤติกรรมการทำงานเป็นกะ สภาพการทำงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระบบการทำงานเป็นกะ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่พบเห็นได้ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตทั้งหลาย ซึ่งเป็นขบวนการผลิตที่นายจ้างนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ด้วยการเพิ่มชั่วโมงการทำงานเป็นการทำงานล่วงเวลาและการทำงานระบบกะในระบบอุตสาหกรรมการผลิตตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนใหญ่โรงงานขนาดกลางและขนาดใหญ่แบ่งการทำงานเป็น 3 กะ กะละ 8 ชั่วโมง แรงงานจะสับเปลี่ยนกะกันไปเรื่อย ๆ (วิภาวี ธรรมะ. 2547: 23)

ประมาณ 20 % ของแรงงานในสหรัฐอเมริกาที่ทำงานเป็นกะช่วงเวลา (กลางวันและเย็น) มีการต่อต้านการทำงานในเวลาที่แน่นนอน การทำงานเป็นกะช่วงเวลาไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะอาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการต้องทำงาน 24 ชั่วโมงต่อวัน ดังนั้น จึงต้องทำงานเป็นกะ

จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธิ์ (2546: 9) ได้ให้นิยามของการทำงานเป็นกะว่า หมายถึง การทำงานเป็นช่วงเวลาที่ทำให้แบบแผนการดำเนินชีวิตผิดปกติ โดยผู้ใช้แรงงานอาจทำงานในเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือทำงานเพิ่มอีกช่วงเวลาหนึ่ง

ลักษณะของการทำงานเป็นกะ มีหลายลักษณะ ดังนี้ ลักษณะงานที่เป็นกะแบบไม่ต้องหมุนเวียน เช่น มีเวรเช้าและบ่าย ผู้ที่ทำเช้าก็อยู่เช้าตลอด ผู้ที่อยู่บ่ายก็อยู่บ่ายตลอด หรือ . ลักษณะงานที่เป็นกะแบบที่มีการหมุนเวียน เช่น มีเวรเช้า บ่าย และดึก มีการหมุนเวียนเป็นรายอาทิตย์ หรือตามช่วงเวลา แล้วแต่ลักษณะของงาน ลักษณะการหมุน มีการหมุนแบบไปข้างหน้าหรือย้อนกลับ เช่น ลักษณะแบบไปข้างหน้า เมื่ออยู่เช้าเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ต่อไปเมื่อต้องหมุนจะไปทำงานในช่วงบ่าย และถ้าเป็นช่วงบ่าย ก็จะหมุนเปลี่ยนไปช่วงดึก แต่ถ้าเป็นแบบถอยกลับ จะหมุนทางตรงข้าม คือถ้าอยู่เวรเช้า ก็จะย้ายไปเวรดึก

3.1.2.2 พฤติกรรมการทำงานล่วงเวลา ลักษณะงานที่ต้องทำล่วงเวลามีหลายลักษณะ ดังนี้ งานที่ทำเพิ่มขึ้นจากงานประจำเพื่อเพิ่มรายได้หรือถูกบังคับให้อยู่เวร ลักษณะลักษณะงานเช่นนี้ จะเป็นงานที่ต่อเนื่องจากงานที่ทำอยู่ มีระยะเวลาเพิ่มขึ้น 2-4 ชั่วโมง และไม่จำเป็นต้องทำทุกวัน การทำงานล่วงเวลา จึงหมายถึง การทำงานนอกหรือเกินเวลาทำงานปกติหรือเกินชั่วโมงทำงานในแต่ละวันที่นายจ้างลูกจ้างตกลงกันในวันทำงานหรือวันหยุดแล้วแต่กรณี ซึ่งในกรณีนี้ สำหรับการทำงานนอกเวลาหรือทำงานเกินเวลา หมายถึง การทำงานนอกชั่วโมงทำงานปกติที่นายจ้างกำหนดไว้ คือทำงานก่อนเวลาเริ่มงานหรือทำงานหลังเวลาเลิกงานแล้ว ส่วนการทำงานเกินชั่วโมงทำงานหมายถึง ในกรณีที่นายจ้างไม่สามารถกำหนดเวลาเริ่มงานและเวลาเลิกงานเป็นการแน่นอนได้ นายจ้างกับลูกจ้างอาจจะตกลงกันว่าให้ลูกจ้างทำงานวันละ 8 ชั่วโมง โดยเริ่มทำงานเมื่อใดก็แล้วแต่ให้ทำไปจนครบ 8 ชั่วโมงก็เป็นอันเลิกงานได้ กรณีเช่นว่านี้การทำงานล่วงเวลาก็คือการทำงานในชั่วโมงที่ 9 เป็นต้นไป

การทำงานล่วงเวลาจึงเป็นไปตามอำเภอใจหรือภายใต้ความยินยอมจากลูกจ้างแต่ละคน นายจ้างไม่มีอำนาจสั่งให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลา เรื่องการทำงานล่วงเวลานั้น นายจ้างจะต้องปฏิบัติภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างเป็นคราว ๆ ไปชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาในวันทำงานปกติ รวมชั่วโมงการทำงานในวันหยุด และชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาในวันหยุด รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 36 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หากเป็นงานที่มีลักษณะต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งานหรือเป็นงานฉุกเฉิน นายจ้างอาจให้ลูกจ้าง ทำงานล่วงเวลาเท่าที่จำเป็นได้ ห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้าง ห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุต่ำว่า 18 ปีทำงานล่วงเวลาห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์ทำงานล่วงเวลา ยกเว้น งานบางประเภท ได้แก่ งานในตำแหน่งบริหาร งานวิชาการ งานธุรการ งานบัญชีและการเงิน กรณีที่ต้องทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องจากเวลาทำงานปกติ ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง นายจ้างจะต้องจัดเวลาพักให้แก่ลูกจ้างอย่างน้อย 20 นาทีก่อนเริ่มทำงานล่วงเวลา

ข้อควรปฏิบัติหากต้องทำงานเป็นกะหรือทำงานล่วงเวลา ผู้ที่ทำงานไม่ควรมีอายุต่ำกว่า 25 ปี หรือมากกว่า 50 ปีควรหาผู้ที่ต้องการทำงานเป็นกะดึกได้โดยตลอด(ซึ่งผู้นั้นอาจมีครอบครัวที่ทำงานตอนกลางคืนเช่นเดียวกัน) เพื่อจะได้ไม่ต้องมีการเปลี่ยนกะ ควรทำงานกะดึกแค่คืนเดียวในแต่ละกะ ไม่ควรอยู่ต่อเนื่องติดต่อเป็นระยะเวลานาน เนื่องจากนาฬิกาของร่างกายยังไม่เปลี่ยนแปลง ระบบในร่างกายจึงไม่แปรปรวนมากนัก หากต้องการให้มีการปรับนาฬิกาของร่างกายเร็วขึ้น ควรเปิดไฟให้สว่างมากๆ ในขณะที่ทำงานกะดึก ควรมีเวลาพักผ่อนอย่างน้อย 24 ชั่วโมงหลังจากออกจากกะดึก (หากทำตามข้อ 3) เพื่อให้มีเวลาพักผ่อนและปรับตัวเรื่องการนอนให้เหมือนปกติ ควรเป็นการหมุนเวียนเปลี่ยนกะ โดยให้หมุนวนไปข้างหน้า คือถ้าเดิมเป็นกะเช้า กะต่อไปควรเป็นกะบ่าย และถ้าเดิมเป็นกะบ่าย ต่อไปถ้าต้องเปลี่ยน ควรจะเป็นกะดึก เพราะนาฬิกาของร่างกายมี 24 ชั่วโมง ทำให้เรามีแนวโน้มที่จะอยู่ดึกออกไปเรื่อยๆ ได้ง่ายกว่าการที่จะต้องตื่นเช้าขึ้นเรื่อยๆ ถ้าต้องทำงานล่วงเวลาหรือทำงานต่อเนื่องหรือ 2 กะติดต่อกัน งานที่ทำต่อควรเป็นงานที่เบา ไม่ควรเป็นงานที่ใช้ความคิด สมาธิมากนัก เมื่อทำงานได้ 5-7 วัน ควรมีเวลาพัก ติดต่อกันอย่างน้อย 2 วัน เพื่อการฟื้นตัวของร่างกาย เพื่อนและบุคคลในครอบครัวควรได้รับคำแนะนำหรือความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานเป็นกะ การเปลี่ยนเวลาทำงานเพื่อให้เข้าใจและช่วยเหลือในการปรับตัว

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การหมุนเวียนการทำงานเป็นกะนั้น มีอิทธิพลต่อการทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ซึ่งตรงข้ามกันและยังกระทบต่อโอกาสทางสังคมในการทำงานอีกด้วย และที่ส่งผลกระทบโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ ส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของพนักงาน อาการความตึงเครียดที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานเป็นกะ มีดังนี้

1. ผลต่อการนอน ปัญหาเกี่ยวกับการนอน โดยปกติร่างกายมนุษย์ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างดีในช่วงเวลาสั้น ๆ การนอนที่ถูกเปลี่ยนแปลงจากกลางคืนเป็นกลางวัน จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า แม้ว่าจะให้ระยะเวลาการนอนอย่างเพียงพอ แต่จังหวะการนอนหลับจะถูกรบกวน ซึ่งมีผลทำให้รู้สึกไม่สดชื่น ไม่กระตือรือร้น และรู้สึกไม่สบาย สภาวะต่างๆ เหล่านี้อาจเกิดจากเวลาการนอนปกติเปลี่ยนไป นอกจากนี้ยังพบว่าคนงานที่เปลี่ยนกะมากกว่า 3 สัปดาห์ต่อครั้ง ถึง 1 เดือน ต่อครั้ง จะทำให้สุขภาพและกระบวนการนอนเสื่อมลง ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และความระมัดระวังในการทำงานลดลงด้วย กล่าวคือ ผู้ทำงานกะกลางคืนและกะหมุนเวียนจะมีระยะเวลาการนอนโดยเฉลี่ยน้อยกว่าปกติและมีคุณภาพการนอนหลับต่ำ เพราะไม่สามารถนอนหลับได้นานเท่าที่ต้องการเมื่อต้องนอนหลับในช่วงกลางวัน ทำให้มีการใช้ยานอนหลับในกลุ่มผู้ทำงานกะหมุนเวียน และเมื่อนอนหลับได้น้อย ทำให้มีอาการง่วง อ่อนเพลีย จนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงและเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุด้วย

2. ผลต่อสุขภาพ ปัญหาสุขภาพที่สืบเนื่องมาจากการนอนหลับไม่เพียงพอ ซึ่งมักมีอาการแสดงหลายประการ เช่น อ่อนเพลีย ทรงตัวไม่ดี ความคล่องแคล่วและความกระฉับกระเฉงลดลง หงุดหงิด อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น ซึ่งปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยในกลุ่มคนทำงานกะ

กลางคืนและกะหมุนเวียน ต่อกระบวนการย่อยอาหาร ความอยากอาหาร และระบบขับของเสียในร่างกายผิดปกติ ได้แก่ อาการเบื่ออาหาร ท้องอืด ท้องผูก ปวดท้อง อ่อนเพลีย เครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า อาการติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนต้น

3. ผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อุบัติการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุมักเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่คนปกติทั่วไปนอนหลับ ช่วงเวลาที่พบบ่อย คือ หลังเที่ยงคืนถึงแปดโมงเช้า การเกิดอุบัติเหตุน่าจะเกิดจากการอาการง่วงนอนและงีบหลับขณะทำงานกะกลางคืนซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานและในระหว่างทำงานอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย โดยเฉพาะการทำงานที่เกี่ยวกับเครื่องจักร และยังส่งผลต่อการปฏิบัติทำให้ผลงานจากการทำงานน้อยลงได้ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กรน้อยลง

4. ผลกระทบทางด้านสังคม ได้แก่ แรงงานที่ทำงานเป็นกะ มีโอกาสไปปฏิสัมพันธ์กับสังคมน้อย การเข้าสังคมและศาสนาต่ำ การติดต่อกับบุคคลอื่นลดลง ทั้งการใช้เวลากับครอบครัว เพื่อน ญาติ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว การได้รับข้อมูลข่าวสาร การร่วมกิจกรรม ฯลฯ เพราะช่วงเวลาที่ต้องไปร่วมกิจกรรมและปฏิสัมพันธ์กับสังคม เป็นช่วงเวลาทำงานหรือพักผ่อนจากการทำงานของแรงงานที่ทำงานกะกลางคืน ในปัญหาครอบครัวที่อาจพบได้ ได้แก่ อัตราการหย่าร้างสูงขึ้น ปัญหาทางเพศเพิ่มขึ้น

จากข้อมูลงานวิจัยที่สิริอร วิชชาวุธ (2549: 190-191) ได้เรียบเรียงจากผลการศึกษาของต่างประเทศแสดงให้เห็นถึงผลดีและผลกระทบจากการกำหนดเวลาทำงานที่ตายตัว ยกตัวอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นชาติแรกที่มีชั่วโมงในการทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ วันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งเดิมทีพนักงานจะทำงาน 6 วันต่อสัปดาห์ วันละ 10 ชั่วโมงหรือมากกว่า ยังไม่มีการวิจัยยืนยันว่าการทำงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือ 5 วันต่อสัปดาห์จะเป็นช่วงเวลาที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่ได้มีการวิจัยว่าการทำงานในช่วงเวลาที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการนานกว่ามิได้หมายความพนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า การวิจัยพบว่า ผู้จัดการจะเสียเวลาในการทำงานของตนวันละประมาณ 25% ของเวลางานทั้งหมด เวลาที่เสียไปมักเป็น เวลาในการรอคอยการประชุม การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การใช้เวลาในการจัดระเบียบเอกสารและการฝันกลางวัน จากการสำรวจผู้จัดการบุคคลประมาณ 1,000 คน พบว่าพวกเขาใช้เวลาประมาณ 18% ไปในเรื่องการสังคม และอีก 46% ไปในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน

ในช่วงต้นสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศอังกฤษได้เพิ่มการทำงานในโรงงานสร้างอาวุธจาก 56 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มาเป็น 69 ชั่วโมง 30 นาทีต่อสัปดาห์ ระยะแรกของการเพิ่มเวลา ผลปรากฏว่าผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น 10% แต่หลังจากนั้นไม่นานผลผลิตกลับต่ำลงกว่าช่วงที่ยังไม่เพิ่มชั่วโมงถึง 12% การเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการทำงานให้มากขึ้นเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการลาป่วย และการขาดงานมากขึ้นเป็นเงาตามตัว เมื่อกำหนดให้ทำงาน 69 ชั่วโมง 30 นาที พนักงานกลับทำงานจริงเพียง 51 ชั่วโมง ในขณะที่เดิมกำหนดให้ทำงาน

56 ชั่วโมง พนักงานทำงานจริง 53 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จะเห็นได้ว่า ถึงแม้จะเพิ่มเวลาในการทำงานให้แก่พนักงานมากขึ้น พนักงานก็ยังคงทำงานจริงในเวลาใกล้เคียงกับเมื่อครั้งยังไม่ได้เพิ่มเวลา พนักงานจะผลิตน้อยลง เมื่อต้องทำงานในช่วงเวลาอันยาวนานที่กำหนดให้ พวกเขาจะทำงานไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะหมดเวลาที่กำหนด

ในปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับเวลาในการทำงานที่เหมาะสมซึ่งจะทำให้มีทั้งผลผลิตสูงและคุณภาพของชีวิตสูงมีต่อเนื่องกันมาเรื่อย ๆ แต่ก็ยังไม่มีข้อสรุปตายตัวว่าจะต้องเป็นเวลาเท่าไหร่ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับนโยบาย และการผลิตสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน แต่จากผลการศึกษาเอกสารงานวิจัยของสิริอร วิชชาวุธ (2549: 191) ได้แสดงหลักฐานให้เห็นว่าช่วงเวลาที่พนักงานพึงพอใจ และได้ผลผลิตมากที่สุดคือ ช่วง 36 – 44 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องของเวลาว่าควรจะนานเท่าใด จึงจะให้ผลดีที่สุด ทำให้เกิดความคิดอีกด้านหนึ่งคือเรื่องเวลาในการทำงานที่สามารถยืดหยุ่นได้ ว่าควรให้พนักงานตัดสินใจเอาเองว่าจะเริ่มและเลิกทำงานเมื่อใด ในเมืองไทยของเราก็มีการทำงานในเวลาที่ยืดหยุ่นเพื่อช่วยปัญหาการจราจรเช่นกัน โดยแบ่งว่าใครจะเริ่มงาน 7.30 น. เลิกงาน 15.30 น. หรือเริ่มงานเมื่อ 8.00 น. เลิกงาน 16.00 น. หรือเริ่มเวลา 9.00 น. และเลิกงานเวลา 17.00 น. เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของผู้วิจัย ที่ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงงานอุตสาหกรรมบางแห่ง เช่น ที่นิคมอมตะนคร อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดการทำงานในเวลาที่ยืดหยุ่นเนื่องจากปัญหาจราจร โดยปกติกำหนดให้พนักงานทำงานวันละ 9 ชั่วโมงรวมเวลาพักกลางวัน แต่ใช้วิธีการยืดหยุ่นด้วยการ ลดระยะเวลาพักกลางวันเหลือวันละ 30 นาที ให้เข้า 8.00 น. เลิกงาน 16.30 น. และอีกวิธีคือ หากพนักงานในระดับหัวหน้างานคนใดจะเข้างานเลยเวลาไป ส่วนใหญ่จะกำหนดที่เวลา 9.00 น. จะต้องทำงานชดเชยให้ครบ 9 ชั่วโมง รวมเวลาพักกลางวันด้วย 1 ชั่วโมง และอีกโรงงานหนึ่งคือ สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒนพิบูล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า โรงงานแห่งหนึ่ง กำหนดเวลาการทำงานโดยใช้เกณฑ์ผลผลิตประจำวัน ซึ่งผู้จัดการโรงงานจะต้องกำหนดงานที่จะให้พนักงานผลิตต่อคน ต่อสายการผลิต ว่าจะต้องทำเท่าไหร่ และหากพนักงานทำเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ก็จะสามารถเลิกงานได้ ดังนั้น พนักงานโรงงานแห่งนี้จึงมีเวลาพักและเลิกงาน แตกต่างกันไป

ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากสภาพการใช้ชีวิตอย่างรีบเร่งของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม สิริอร วิชชาวุธ (2549: 191) ได้แก่

1. ความเบื่อหน่าย การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในส่วนการผลิตที่มักจะมีกระบวนการทำงานที่ต้องการผลผลิตจำนวนมากในเวลาอันสั้น ซึ่งถึงแม้ว่าการทำงานสายการผลิตจะทำงานง่าย ๆ เป็นการทำงานที่รวดเร็ว แต่หากพนักงานทำงานเช่นนี้ซ้ำซากตลอดเวลา 8 ชั่วโมงการทำงานต่อวัน ก็จะก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และความเบื่อหน่ายนี้นำมาซึ่งความเหนื่อยล้าทางใจ พนักงานก็จะเฉื่อยชาลง และอาจทำงานผิดพลาดได้ง่าย

อย่างไรก็ตาม การทำงานง่าย ๆ ใช้ทักษะเพียงอย่างเดียว และซ้ำซากนั้น ไม่ได้ทำให้พนักงานทุกคนเบื่อหน่ายหมด จะมีบางคนที่ไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายนี้ แต่กลับมีความรู้สึก

สนุกสนาน กับการทำงานชิ้นนั้นด้วย แสดงให้เห็นว่า งานที่น่าเบื่อหน่ายของคนบางคนอาจเป็นงานสนุกและท้าทายของคนบางคน ประเด็นในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานถือเป็นปัจจัยในการกำหนดความเบื่อหน่ายในการทำงานด้วย

ดังนั้น หนทางในการจัดการกับความเบื่อหน่ายนี้ ทำได้หลายวิธี คือ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (job rotation) การขยายหน้าที่งาน (job enlargement) การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน (job enrichment) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (job motivation)

2. ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยล้าแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เหนื่อยล้าทางกายและเหนื่อยล้าทางใจ ซึ่งความเหนื่อยล้าทางกายนั้น เป็นความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากการใช้กล้ามเนื้อของร่างกายมากเกินไป การทำงานด้วยกำลังกายและการใช้ความคิดเป็นเวลานานทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อตึงตัว เป็นต้น และความเหนื่อยล้านี้มีความสัมพันธ์กับระดับของผลผลิต เมื่อใดเกิดเหนื่อยล้า ผลผลิตจะเริ่มลดลง ความเหนื่อยล้าทางใจนั้น เป็นผลจากการขาดแรงจูงใจ และส่วนใหญ่พนักงานก็มักจะมีความรู้สึกเหล่านั้นในแต่ละวันเป็นช่วง ๆ อาจจะเกิดขึ้นช่วงก่อนพักกลางวัน เพราะทำงานมาเหนื่อย และก่อนเลิกงาน

ส่วนช่วงระยะเวลาในการทำงานก็ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าด้วยเช่นกัน และพนักงานแต่ละคนก็เบื่อหน่ายและเหนื่อยล้าแตกต่างกันไป ดังนั้นโรงงานอุตสาหกรรมจึงมีช่วงพักระหว่างวันอย่างเป็นทางการให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะเริ่มต้นทำงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ความรู้ในการให้คำปรึกษา

เนื้อหาความรู้ในการให้คำปรึกษาที่นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำเสนอเรียงลำดับจาก ความหมายของการให้คำปรึกษา จุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษา กระบวนการในการให้คำปรึกษา และจรรยาบรรณเชิงวิชาชีพ ดังนี้

3.2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา

ความหมายของการให้คำปรึกษา ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า การให้คำปรึกษา (counseling) ไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งความแตกต่างเหล่านั้น มิใช่เนื่องมาจากทัศนะและปรัชญาของผู้เชี่ยวชาญทางการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังเนื่องมาจากกาลเวลาที่แตกต่างกันไปอีกด้วย ดังนี้

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529: 124) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระบวนการของการช่วยเหลือ และในกระบวนการนี้จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพของการช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและได้รับ การฝึกฝนมา และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม ได้ดีขึ้นสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสบายใจขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ในวิถีทางที่ดีขึ้น และสามารถวางโครงการ ของตนเองในอนาคตได้

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2543: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นการร่วมมือกันระหว่างผู้รับการปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งผู้รับคำปรึกษามาขอรับคำปรึกษาโดยมีความต้องการเฉพาะอย่างและผู้ให้คำปรึกษาก็มีแนวความคิดในการให้คำปรึกษานี้จะสามารถหาแนวทางช่วยเหลือให้บุคคลได้สมหวังกับสิ่งที่เขาต้องการในระดับที่เหมาะสม

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (2546: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นการแนะนำอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อผู้รับคำปรึกษาจะได้รู้จัก เข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น มีความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองและคนใกล้ชิดตลอดจนสามารถแก้ไข ป้องกันปัญหาได้มากขึ้น

สุจิตรา กฤติยาวรรณ (2548: 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้จักตนเองและตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยกระบวนการนี้อาศัยการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ

วัชรี ทรัพย์มี (2549: 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมกับผู้รับบริการ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำให้ตนเองพัฒนาขึ้น

นิอสทูล (Nystul. 2003: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการพลวัตรระหว่างผู้ให้การปรึกษาที่ได้รับการฝึกฝนเพื่อช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาที่มีเรื่องกังวลใจ ในกระบวนการนี้ ผู้ให้การปรึกษาจะใช้กลวิธีต่าง ๆ ซึ่งอาจทำเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือเป็นครอบครัว เพื่อเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ส่งเสริมทักษะการเผชิญปัญหา การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับปรุง การมีสัมพันธภาพ

สมาคมจิตวิทยาแห่งอเมริกัน (American Psychological Association, อ้างอิงจาก วัชรี ทรัพย์มี. 2549: 9) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือบุคคลในการมีบทบาทที่สร้างสรรค์ในสังคม โดยมุ่งตรงศักยภาพ ทักษะความเข้มแข็ง (ข้อดี) และความเป็นไปได้ โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ช่วยทางจิต เป็นผู้ที่ผิดปกติ หรือเป็นคนปกติดี ความผิดปกติทางบุคลิกภาพควรได้รับการจัดการ ถ้าคุณลักษณะนั้นเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคคล

ถึงแม้ว่านิยามของการให้คำปรึกษาจะผิดแผกแตกต่างออกไปอย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการได้สรุปลักษณะต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของคำว่าการให้คำปรึกษาดียิ่งขึ้น ดังนี้

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2547: 11-12) ได้สรุปลักษณะต่าง ๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์ในการให้คำปรึกษานั่นย่อมประกอบได้ด้วยบุคคลทั้งสองฝ่ายคือ ผู้มารับคำปรึกษา (counselee) หรือจะเรียกว่าผู้มีปัญหา (client) ก็ได้พบกับผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา

2. สถานการณ์ในการให้คำปรึกษาเป็นสถานการณ์ที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีจุดประสงค์ร่วมกัน คือ การแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิตของผู้ที่มีปัญหา ดังนั้น เมื่อเกิดการปรึกษาขึ้น ย่อมอาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนในด้านความคิดขึ้นได้ แต่จะต้องไม่เกิดจากการบังคับ เพราะเป็นการแลกเปลี่ยน (exchange) ในเรื่องความคิดและทัศนะของแต่ละฝ่าย

3. เมื่อบุคคลได้รับความช่วยเหลือจากการให้คำปรึกษา ย่อมจะทำให้เกิดความเจริญงอกงามในด้านบุคลิกภาพ และนำไปสู่ความสามารถที่จะเผชิญปัญหาต่าง ๆ ด้วยความมั่นใจว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่าอดีต เพราะมีความเข้าใจตนเองดีขึ้นและรู้แนวทางของการตัดสินใจ

4. การให้คำปรึกษาจะต้องเป็นหน้าที่ของผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และทักษะเพราะการให้คำปรึกษาเป็นวิชาชีพชั้นสูง ต้องใช้ทั้งความรู้และทักษะที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ถ้าใครที่ไม่เคยได้เรียนรู้และรับการฝึกฝนจะไม่สามารถทำการให้คำปรึกษาได้ แต่ถ้าจะกระทำก็อาจจะเป็นระดับของการพูดคุย สนทนา หรือสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเท่านั้น

5. การให้คำปรึกษาไม่สามารถจะกำหนดวิธีการที่แน่นอนลงไปได้ว่า จะใช้ทฤษฎีและเทคนิคอย่างไรในการให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ที่มารับคำปรึกษามีลักษณะแตกต่างกันไป เผชิญปัญหาที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาแต่ละคนจะต้องใช้ความสามารถที่จะพิจารณาว่าในสถานการณ์ที่ตนกำลังเผชิญนั้นควรจะใช้วิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด

เมื่อกล่าวโดยสรุปแล้ว พบว่า กระบวนการของการให้คำปรึกษาจะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งสำคัญ 3 ประการ เป็นอย่างน้อยคือ

1. บุคคลที่มีความยุ่งยากลำบากใจ ซึ่งได้แก่ ผู้รับคำปรึกษา
2. บุคคลที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีความยุ่งยากใจ ได้แก่ผู้ให้คำปรึกษา
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บางสิ่งบางอย่างในตัวผู้รับคำปรึกษา

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยผู้ขอรับคำปรึกษาพบปะกับผู้ให้คำปรึกษาภายใต้สัมพันธภาพที่ช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง สภาพแวดล้อม และปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้ดีขึ้น โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะนำทักษะ เทคนิค และวิธีการทางจิตวิทยาช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีโอกาสสำรวจความรู้สึก ค่านิยม ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเอง เพื่อนำไปสู่ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการดำเนินชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการให้คำปรึกษาจะดำเนินการในสภาพที่มีลักษณะเป็นส่วนตัว มีแบบแผนทางวิชาชีพ

3.2.2 จุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา หมายถึง เป้าหมายเฉพาะในการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และปัญหาของตนเองอย่างถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมไปสู่

พฤติกรรมที่เหมาะสม และพัฒนาตนเองเต็มความสามารถ การให้คำปรึกษาจำเป็นต้องกำหนดจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน เพื่อเอื้ออำนวยให้การให้คำปรึกษานั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งวัชรี ทรัพย์มี (2549: 7-8) ได้เรียบเรียงและกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาไว้ 2 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

จุดมุ่งหมายระยะสั้น ประกอบด้วย

1. ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้นำไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา เป็นต้นว่า ให้เรียนได้ดีขึ้น มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก เพิ่มความรับผิดชอบในการทำงาน ยอมรับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเขา ลดความขัดแย้งด้านจิตใจ ได้เข้าทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีชีวิตสมรสที่ราบรื่น ผู้ให้บริการปรึกษาต่างก็มุ่งให้ผู้รับบริการเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่ทางที่พึงปรารถนาทั้งนั้น โดยมีกระบวนการช่วยให้ผู้รับบริการเปลี่ยนพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามความศรัทธาในทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบต่าง ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษายึดถือ

2. ส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางโครงการอนาคต จุดมุ่งหมายของการให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลา พลังงาน กำลังทรัพย์ และมีการเสี่ยงน้อยที่สุด ตลอดจนช่วยให้ผู้รับบริการพัฒนาความสามารถที่จะวางโครงการอนาคตของตนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยใช้เหตุผลพิจารณาสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ

3. ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธภาพ มนุษย์ต้องอยู่ในสังคม ดังนั้นจึงต้องมีการปะทะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา หลายคนมีปัญหาด้านสัมพันธภาพ ซึ่งอาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีปมด้อย ปมเด่นหรือขาดทักษะทางสังคม ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนในวัยเดียวกันหรือต่างวัย คนภายในครอบครัวหรือภายนอก การช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จะช่วยให้เขาสามารถปรับตัวในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. ส่งเสริมทักษะของผู้รับการปรึกษาในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งในการพัฒนาการของชีวิต มีน้อยคนที่จะแก้ปัญหาและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้โดยสมบูรณ์ การส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้วิธีการและมีทักษะในการแก้ปัญหาจะช่วยให้ผู้รับบริการนำไปใช้กับสภาพการณ์ต่างๆ ในชีวิตของเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในโรงเรียน ในครอบครัวหรือในชีวิตการทำงาน

จุดมุ่งหมายระยะยาว สำหรับจุดประสงค์ระยะยาวในอนาคต คือ ให้ผู้รับบริการสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (the fully functioning person) มีการตระหนักรู้ คือ ตระหนักรู้ในส่วนดีและส่วนบกพร่อง ตระหนักในแรงจูงใจ ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึกของตนเอง มีพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ ไม่ใช่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาควบคุมตนเองได้ ไม่วู่วาม หรือวิตกกังวลเกินกว่าเหตุ ไม่ท้อแท้สิ้นหวัง สงสารตนเอง และปล่อยชีวิตตามยถากรรม มีความสามารถที่จะดำเนินการกับสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาได้อย่างมีเหตุผล ไม่ใช้

อารมณ์ ไม่หนีปัญหา มีความมุ่งมั่นในการกระทำ ไม่จับจด เมื่อตัดสินใจที่จะทำสิ่งใด แล้วก็มีใจจดจ่อและมุ่งมั่นในการกระทำจนสำเร็จลุล่วง

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (2546: 9) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายหลักในการให้คำปรึกษาไว้ว่าผู้ให้คำปรึกษาสามารถนิยาม หรือกำหนดขอบเขตปัญหาของผู้ใช้บริการแต่ละคนทั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างดี ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจตนเอง และสถานการณ์ของตนเอง เพื่อจะได้นำไปสู่ความพร้อมในการช่วยเหลือตนเองต่อไป ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มารับคำปรึกษา ทำให้เข้าใจตนเองมากขึ้น และรู้จักใช้ทรัพยากรที่จะนำมาเอื้อประโยชน์แก่ตัวเองได้อีกด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจสิ่งแวดล้อมและสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของตนให้เหมาะสม ช่วยบรรเทาความเจ็บปวดทางใจ

3.2.3 กระบวนการในการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้คำปรึกษา ที่นำไปใช้ในการพัฒนาด้านความรู้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ต้นจนถึงยุติการให้คำปรึกษา ตามแนวคิด ปีเตอร์สันและไนเซนโฮลซ์ (Peterson; & Nisentholz. 1991: 33-34) สามารถสรุปกระบวนการที่จะนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นการให้คำปรึกษา(attenting) เป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา การสร้างความสัมพันธ์ในขั้นเริ่มต้นจะมีผลต่อขั้นต่อ ๆ ไป การเริ่มต้นที่ดีคือ ผู้รับการปรึกษาเต็มใจขอเข้ารับการปรึกษาเอง กรณีที่ผู้รับการปรึกษาถูกขอให้มา ผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาต้องการที่จะแก้ไขปัญหานั้นจริง ๆ ด้วย ซึ่งเป้าหมายของขั้นตอนนี้ คือ สร้างพันธมิตรเพื่อร่วมทำงานด้วยกัน ผู้ให้คำปรึกษาควรสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับการปรึกษาให้ได้เร็วที่สุด ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นจะต้องเรียนรู้ทักษะที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกสบายใจ อบอุ่นใจ อันจะนำมาซึ่งการยอมรับและความไว้วางใจ

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา (exploration) เป็นขั้นต่อเนื่องจากการที่ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกอบอุ่นไว้วางใจ และพร้อมที่จะเปิดเผยตัวเองเพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาได้เรียนรู้โลกส่วนตัว ความคับข้องใจ ความคาดหวัง ความต้องการ และประสบการณ์ส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษา และจะได้สำรวจว่าอะไรคือปัญหาที่สำคัญที่ผู้รับคำปรึกษากำลังเผชิญอยู่ในระดับที่ลึกซึ้ง ผู้ให้การปรึกษาพึงระมัดระวังไม่แสดงท่าทีฉงน ตกใจ ไม่สบอารมณ์ ต่อเรื่องใด ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยอย่างคาดไม่ถึง หลังจากเปิดเผยเรื่องราวที่ไม่เคยเล่าให้ใครฟัง ผู้ให้การปรึกษาควรมีอารมณ์ที่สงบนิ่ง และแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือแสดงความเข้าใจ ซึ่งแตกต่างจากความสงสาร การแสดงความสงสารจะยิ่งเพิ่มความรู้สึกลบที่ผู้รับการปรึกษามีต่อตนเอง ซึ่งขั้นสำรวจปัญหานี้ ถือได้ว่าเป็นขั้นระบายความรู้สึก มีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ข้อดีคือลดความตึงเครียดของสรีระ ในทำนองเดียวกันกับรู้สึกผ่อนคลายหลังจากร้องไห้

ผู้รับคำปรึกษาจึงรู้สึกสบายใจขึ้น ส่วนข้อจำกัด อย่างหนึ่งของการระบายความรู้สึกคือ การเข้าใจผิดของผู้รับการปรึกษาว่าปัญหาของตนได้รับการจัดการแล้ว ความจริงเขาได้จัดการกับบางเรื่องเท่านั้น ยังมีเรื่องอื่น ๆ อีกที่เขาจะป้องกันตนเองอย่างไม่รู้ตัว

ขั้นตอนที่ 3 ทำความเข้าใจปัญหา (understanding) เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะหลายด้านหลายแบบ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและตระหนักรู้ตนเองว่าตนเองมีส่วนอย่างไรในการทำให้เกิดปัญหา มีอะไรที่ทำให้ปัญหายังคงอยู่ และพร้อมที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้รับการปรึกษาก้าวมาถึงจุดที่เปิดเผยตนในระดับหนึ่งแล้ว ผู้รับการปรึกษาจะมีประสบการณ์ทั้งผ่อนคลายและไม่ค่อยสบายใจในขณะเดียวกัน ณ จุดนี้ถ้าผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าตนไม่เป็นที่เข้าใจ ก็อาจจะล้มเลิกการปรึกษากลางคัน หลังจากที่เปิดเผยตนเอง ผู้รับการปรึกษาจะรู้สึกปลอดภัย แต่อาจจะสบายใจน้อยลง และเริ่มไม่แน่ใจว่าความรู้สึกปวดร้าวที่ต้องเผชิญต่อไปเป็นสิ่งที่ปรารถนาจะรู้หรือจะยอมรับได้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้รับการปรึกษาอาจจะเริ่มตระหนักรู้ถึงสาเหตุของปัญหา เพราะกลไกป้องกันตนเองเริ่มผ่อนคลาย ทำให้สามารถเข้าใจและมองเห็นสิ่งที่ตนเคยปฏิเสธมาก่อน ในขั้นนี้การเปิดเผยตนจะครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ การเข้าใจหยั่งรู้กับพฤติกรรมตนและประสบการณ์ ผู้ให้การปรึกษาควรใช้ทักษะการเผชิญหน้าอย่างอ่อนโยน โดยการใช้คำถามนำหรือสอบซัก ข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนเกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา นอกจากนี้ยังอาจใช้ทักษะการแปลความ โดยเสนอแนะข้อมูลที่มีความเป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 4 ตั้งเป้าหมายและดำเนินการแก้ปัญหา (action) เป็นขั้นที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา และร่วมกันพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม และวางแผนการปฏิบัติตนเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะทำหน้าที่ส่งเสริม และให้กำลังใจเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา สามารถแก้ไขปัญหาได้และสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ สรุปแล้วสำหรับขั้นตอนการดำเนินการหรือจัดการกับปัญหานี้ ผู้ให้คำปรึกษาควรตั้งเป้าหมายให้ผู้รับคำปรึกษา คือ ให้มีความกระจ่างชัดในความรู้สึกของตน ให้เกิดความเข้าใจในอิทธิพลของอดีต ให้นำการหยั่งรู้อดีตไปปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้และมีพฤติกรรมใหม่ โดยเริ่มในห้องให้การปรึกษาและขยายสู่สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นนอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรใช้ทักษะต่าง ๆ ผู้ให้คำปรึกษาต้องประเมินความก้าวหน้าและระมัดระวังไม่ให้ผู้รับคำปรึกษายุติการปรึกษาหลังจากเกิดการหยั่งรู้ใหม่ ๆ โดยยังมิได้ปฏิบัติจริงในชีวิต

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้คำปรึกษา (termination)เป็นขั้นที่มีความสำคัญมากไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา เพราะเป็นขั้นยุติความสัมพันธ์ ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรมีบทบาทที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจกระบวนการและสามารถทำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษาไปพัฒนาตนเองได้ตามลำพัง กล่าวคือ เป้าหมายขั้นยุติการให้คำปรึกษามี 3 ประการหลัก ๆ ได้แก่ เพื่อประเมินความพร้อมของผู้รับการปรึกษาที่จะยุติกระบวนการปรึกษาและประเมินการเรียนรู้ที่ตกผลึก เพื่อจัดการกับประเด็นความรู้สึกที่ยังหลงเหลืออยู่ และทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาถึงจุดจากกันด้วยดี เพื่อเพิ่มการพึ่งพิงตนเองและความมั่นใจในความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ในขั้นนี้ หากผู้ให้คำปรึกษาพบว่าผู้รับการปรึกษามี

ความพร้อมที่จะรับผิดชอบตนเองแล้ว ควรเตรียมยุติโดย ให้ผู้รับการปรึกษาสรุปการเรียนรู้จากการปรึกษา ให้ทั้งคู่เปิดเผยความรู้สึกที่มีต่อสัมพันธภาพ ทบทวนแผนการในอนาคตของผู้รับการปรึกษา และกำหนดนัดวันเวลาเพื่อติดตามผล

3.2.4 จรรยาบรรณเชิงวิชาชีพ

ความสำคัญของมาตรฐานวิชาชีพ ที่ผู้ที่จะไปให้คำปรึกษาจะต้องพึงระลึกไว้เสมอ คือ เรื่องของจรรยาบรรณ ที่ต้องยึดถือปฏิบัติให้อยู่ในบรรทัดฐานเดียวกัน เพื่อรักษามาตรฐานของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดจาก ศิริบูรณ์ สายโกสุม (2542: 295-300) ได้กล่าวว่า จรรยาบรรณเป็นมาตรฐานของการกระทำเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยทั่วหน้ากัน ซึ่งได้แบ่งไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1. การเก็บรักษาความลับ การให้คำปรึกษาจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้รับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นมั่นใจว่าสิ่งที่ตนเล่าจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ผู้ให้คำปรึกษาที่เพิ่งเริ่มก้าวสู่วิชาชีพการให้ความช่วยเหลืออาจเชื่อด้วยความไร้เดียงสาว่าตนสามารถเก็บรักษาความลับของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างสมบูรณ์โดยพูดให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่พูดจะรู้กันเฉพาะผู้ให้ปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติการเก็บรักษาความลับอย่างสมบูรณ์เป็นไปได้ยาก บางครั้งเราอาจเผชิญกับปัญหาที่ต้องเก็บรักษาความลับนี้ แต่อย่างไรก็ตาม เราควรตระหนักด้วยว่าการเก็บรักษาความลับมีขอบเขตจำกัด เช่น การจดบันทึกในการให้คำปรึกษาควรจะเก็บข้อมูลไว้อย่างดี เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีความเกี่ยวข้องอ่าน รวมถึงการที่ต้องมีการนิเทศทางวิชาชีพ บางครั้งต้องเปิดเผยข้อมูลกับผู้นิเทศเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับการบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ หรือความจำเป็นที่ต้องเปิดเผยข้อมูลกับบุคคลที่สาม ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรับผิดชอบไม่เฉพาะกับผู้รับคำปรึกษาเท่านั้น แต่ต่อชุมชนด้วย ผู้ให้คำปรึกษาอาจทำงานประสานงานกับวิชาชีพอื่น ๆ ควรมีการพิจารณาว่าข้อมูลอะไร ควรเปิดเผยและอะไรควรปกปิดเอาไว้ ควรให้ผู้รับคำปรึกษายินยอมก่อนนอกเหนือจากเหตุผลอันสมควรที่จะไม่ต้องขอความยินยอม และในบางครั้งการเก็บรักษาข้อมูลมีความจำกัด เพราะการแทรกแซงทางกฎหมาย

2. จรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้การยอมรับนับถือผู้มารับคำปรึกษาไม่ว่าเขาจะเป็นใครและมีพฤติกรรมเช่นไร ผู้ให้คำปรึกษาควรปฏิบัติต่อเขาในฐานะปัจเจกบุคคลเห็นในคุณค่า ให้การยอมรับนับถือ และกำหนดขอบเขตความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา อย่างชัดเจน ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาควรระมัดระวังไม่ให้ความสัมพันธ์เกินเลยกว่าที่ควรจะเป็น ในแง่ของความรับผิดชอบของผู้ให้คำปรึกษา จำเป็นต้องรับผิดชอบและสำนึกต่อชุมชนต่อส่วนรวม ถึงแม้บางครั้งจะทำให้เกิดความขัดแย้งใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบนี้ การส่งมอบ ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับคำปรึกษาได้ ควรส่งมอบผู้รับคำปรึกษาไปยังผู้มีวิชาชีพที่มีความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความยินยอมจากผู้มารับคำปรึกษา จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้ให้คำปรึกษาต้องศึกษากฎหมายสำหรับวิชาชีพของตน และไม่ควรประชาสัมพันธ์ตัวเอง ในการให้ความช่วยเหลือให้ความใส่ใจและความเอื้ออาทรโดยเต็มที่ ไม่ควรให้คำปรึกษาขณะที่ไม่

สามารถให้ความใส่ใจ พลังงานและแรงจูงใจได้อย่างเต็มที่ สุดท้ายคือการยุติความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ยุติในเวลาที่เหมาะสม ไม่ยุติก่อนเวลาอันสมควรเพราะเหตุผลส่วนตัว ไม่ควรยุติขณะที่ผู้รับคำปรึกษายังต้องการความช่วยเหลืออยู่ นอกจากมีเหตุผลที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

การให้ความสำคัญและใส่ใจต่อการปฏิบัติตนเองให้ถูกต้องเหมาะสมตามจรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษาเชิงวิชาชีพ เป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติ และระลึกไว้เสมอตลอดระยะเวลาการติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาไว้วางใจ และรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการกับผู้ให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้และเข้าใจในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมและการให้คำปรึกษา มีความจำเป็นและถือเป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาทุกคนจะต้องเรียนรู้ จะแตกต่างกันก็เฉพาะในกรณีการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในบริบทอื่น ๆ เช่น โรงเรียน ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสภาพทั่วไปของนักเรียน เป็นต้น เมื่อผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ มีความเข้าใจอย่างกระจ่างชัดแล้ว สิ่งสำคัญอย่างยิ่ง อีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และมีศักยภาพเพียงพอที่จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้ คือ ต้องสามารถนำความรู้ที่มีในด้านการให้คำปรึกษา ไปใช้ปฏิบัติได้ สามารถให้คำปรึกษาได้ ช่วยเหลือผู้อื่นได้ภายใต้กระบวนการให้คำปรึกษา และการนำเทคนิคเฉพาะต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล ปัญหา และความต้องการ

4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติ

เนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องฝึกฝน เพื่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งให้เกิดการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการให้คำปรึกษาโดยเริ่มจากความรู้และเข้าใจในหลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล พฤติกรรมในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษาในระหว่างการให้คำปรึกษา เรียกว่า การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ ต้องรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ต้องรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาเชิงทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา การทำความเข้าใจตลอดจนการเห็นตัวอย่างในการฝึกปฏิบัติ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้ฝึกฝนมีแนวทางในการนำความรู้ไปใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล ดังนั้นจึงได้นำเสนอเฉพาะสาระสำคัญที่สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยเริ่มจากการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการใส่ใจ ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา และนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาตนเองด้วยการฝึกฝนให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง

4.1 การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล

ในการให้คำปรึกษา ปกติแล้วมีด้วยกัน 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และการให้คำปรึกษาแบบครอบครัว ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอเฉพาะการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ความหมายของการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529: 176) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นสัมพันธภาพของการช่วยเหลือส่วนบุคคล ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สามารถแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรรณาภรณ์ ดวงแจ่มกาญจน์ (2541: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่ผู้ให้คำปรึกษาได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นการส่วนตัวเฉพาะรายในแต่ละครั้งเพื่อให้เขาสามารถเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้นสามารถเผชิญปัญหาที่กำลังประสบอยู่ได้และมีทักษะในการแก้ปัญหาด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม

วีระเชน ชินศักดิ์ชัย (2548: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระบวนการช่วยเหลือซึ่งเกิดจากสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อม มีทักษะและสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

สุจิตรา กฤติยาวรรณ (2548: 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระบวนการช่วยเหลือเป็นรายบุคคลโดยมีการพบปะเป็นการส่วนตัวระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถวางโครงการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งไม่ใช่เฉพาะจะสามารถแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่เท่านั้น แต่จะรวมถึงการช่วยให้มีทักษะในการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ได้ด้วยตนเองอีกด้วย

กิบสัน และมิเชลล์ (Gibson; & Mitchell. 1986: 107) กล่าวว่า ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เผชิญ เข้าใจ และยอมรับข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง และการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อช่วยให้สามารถเลือกตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล สามารถสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล เป็นสัมพันธภาพของการช่วยเหลือบุคคลระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สามารถเผชิญกับปัญหาที่ประสบอยู่ สามารถเลือกและตัดสินใจ ตลอดจนวางโครงการชีวิตของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้น

การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล มีข้อดี และข้อจำกัด ดังนี้ เจียรนัย ทรงชัยกุล (2529: 411) ได้กล่าวถึงข้อดีและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล ไว้ว่า ข้อดี คือ ผู้รับคำปรึกษาจะได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเฉพาะของเขาจากผู้ให้คำปรึกษา โดยตรงด้วยความละเอียด ครอบคลุม และรอบคอบอย่างเพียงพอ ผู้รับคำปรึกษา เป็นจุดสนใจของผู้ให้คำปรึกษาแต่เพียงผู้เดียวในการปรึกษาแต่ละครั้งเขาจึงเป็นผู้ที่ควรได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะเปิดเผยตนเองอย่างอิสระกับผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้การ วินิจฉัยปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วขึ้น ผู้รับคำปรึกษาไม่ต้องกังวลถึงความคิดเห็นและความรู้สึก หรือข้อเสนอแนะของผู้อื่น นอกจากผู้ให้คำปรึกษาเพียงคนเดียวระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาไม่ต้องกังวลถึงความไม่พร้อมทางด้านทักษะในด้าน

มนุษยสัมพันธ์ หรือ บุคลิกที่ไม่เหมาะสมของเขาในการแสดงออกกับผู้อื่น เพราะเขาจะมีความสัมพันธ์เฉพาะกับผู้ให้บริการ เพียงผู้เดียวในระหว่างการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษารายบุคคลมีทั้งข้อดีในการนำไปใช้ และมีข้อจำกัดที่ผู้นำไปใช้ต้องพึงระมัดระวังไว้เช่นกัน ได้แก่ ผู้รับคำปรึกษาเสียโอกาสอันดีที่เสริมสร้างทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวต่าง ๆ กับเพื่อนคนอื่นในวัยเดียวกันที่เผชิญปัญหาที่คล้ายกัน ผู้รับคำปรึกษาอาจเกิดความเคยชินที่จะไว้วางใจ และต้องการพึ่งพิงความช่วยเหลือ เฉพาะจากผู้ให้คำปรึกษาเท่านั้น การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เป็นกิจกรรมที่จะต้องใช้เวลา และบุคลากรซึ่งมีอยู่จำกัด ซึ่งผู้รับคำปรึกษาบางคนที่ต้องการได้รับการให้คำปรึกษาจึงอาจจะไม่ได้บริการโดยทั่วถึง

เมื่อผู้ให้คำปรึกษาจะนำไปใช้ใน จำเป็นต้องระมัดระวัง ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น และจะได้สามารถเข้าใจและเลือกปฏิบัติสิ่งที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ผู้รับคำปรึกษาให้ได้มากที่สุด และเมื่อระลึกถึงข้อจำกัดแล้ว ให้เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง โดยเฉพาะในการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลมีจุดมุ่งหมายเฉพาะด้วยเช่นกัน กรรณาภรณ์ ดวงแจ่มกาญจน์ (2541: 12) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายเฉพาะของการให้คำปรึกษารายบุคคลไว้ว่า เป็นการช่วยให้บุคคลตระหนักถึงตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถเผชิญกับปัญหาความยากลำบากและนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มที่ โดยมีความสอดคล้องกับแบบแผนการดำเนินชีวิตของตนภายในขอบเขตทางจริยธรรมของสังคม และนักวิชาการต่างประเทศ อาร์ลบักเคิล (Arbuckle. 1970: 195) ได้กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษารายบุคคลไว้ว่า การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล จะช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการ ช่วยให้เกิดความสุขความพอใจ สังคมมีความสุขความพอใจกับผู้รับบริการ ช่วยให้เลิกล้มการตัดสินใจเลือกที่คำนึงถึงแต่เพียง ความถูกต้อง เท่านั้น

การให้คำปรึกษาจะประสบความสำเร็จได้นั้นมีปัจจัยหลายประการ นอกเหนือจากที่ต้องรู้และเข้าใจพื้นฐานเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาแล้วนั้น สัมพันธภาพ การแสดงออกถึงความใส่ใจและเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้คำปรึกษาที่จะช่วยเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นำเสนอต่อไป

4.2 การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ

การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้จัก เข้าใจ และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม และรู้จังหวะเวลาหรือสถานการณ์ในการแสดงออกแต่ละอย่าง เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่เสริมสร้างสัมพันธภาพที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการให้คำปรึกษาที่ดีมากขึ้น ในประเด็นนี้ผู้วิจัยนำเสนอในขอบข่ายที่นำไปใช้ในการวิจัย ดังนี้

ในการดำเนินความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องแสดงความใส่ใจตั้งใจรับฟัง แสดงให้เห็นว่าเราอยู่กับเขาทั้งร่างกายและจิตใจ และการให้ความช่วยเหลือย่อมไม่มีความหมายหรือเป็นไปไม่ได้ถ้าปราศจากซึ่งสิ่งเหล่านี้ การแสดงออกถึงความใส่ใจ เป็นตัวเสริมแรงที่มีพลังอย่างมากต่อการให้คำปรึกษา การที่ผู้รับคำปรึกษาจะให้ความ

ร่วมมือ หรือมีความกระตือรือร้นมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใส่ใจของผู้ให้คำปรึกษาอย่างมาก

ขณะที่การให้คำปรึกษายังดำเนินอยู่ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงถึงความใส่ใจ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ มีคุณค่า มีความหมาย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539: 289) ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงความใส่ใจเมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดอยู่ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการณ์ ความรู้สึกและ แสดงการละเลยเมื่อพูดนอกเรื่อง การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจนี้ จึงสามารถใช้ควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการได้ด้วยในขณะเดียวกัน

จุดมุ่งหมายของการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ ก็เพื่อวางรากฐานการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษา เพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดำเนินต่อไป เพื่อสื่อสารถึงความสนใจ เอื้ออาทร เพื่อบอกให้ทราบว่าได้ยิน เห็นในสิ่งที่เขาพูด และเพื่อเป็นการแสดงการยอมรับนับถือ

แนวคิดทางด้านการสื่อสารที่แสดงถึงความใส่ใจซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารที่ใช้ภาษาท่าทาง ในการใช้ภาษาท่าทาง หรือ อวัจนภาษา เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความใส่ใจ โดยไม่ใช้ภาษาพูด ได้สรุปและผสมผสานแนวคิดของ กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. (2545: 371-381), Hutchins; & Cole (1991: 57-58), Burnard (1992: 101-105), และ Richmond; McCroskey; & Payne (1991: 51-154) ดังนี้

1. การแสดงท่าทาง (gesture) ที่สื่อให้เห็นถึงความอบอุ่นและเปิดเผย ไม่เคาะเขิน เก้งก้าง การแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ และในขณะที่พูดนั้น ถ้าใช้มือประกอบไปด้วยอย่างเหมาะสมก็จะช่วยเป็นการเน้นน้ำหนักของเรื่องที่พูดได้มากกว่าที่จะพูดไปเรื่อย ๆ แต่ถ้าใช้มากเกินไปก็ไม่เหมาะสมเพราะทำให้เกิดความไขว้เขว เข้าใจผิด หรือน่ารำคาญและผู้รับคำปรึกษาจะหันกลับมาสนใจมือของผู้ให้คำปรึกษาเสียเอง การใช้มือและแขนอย่างสบาย ๆ ในขณะที่พูดจะช่วยเพิ่มความลึกซึ้งของข่าวสารที่พูดออกมา และช่วยป้องกันการกอดอก การล้วงกระเป๋า เป็นต้น

2. การประสานสายตา (eye contact) หมายถึง การประสานสายตากับผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงออกถึงความจริงใจเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูดอยู่ ซึ่งการประสานสายตามีความสำคัญมากในการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา เพราะใช้สื่อความหมายตั้งแต่เบื้องแรกที่พบผู้รับคำปรึกษา การใช้พฤติกรรมการประสานสายตาอย่างเหมาะสมนั้นอาศัยการฝึกฝนจนมีความชำนาญและเกิดเป็นทักษะ

การประสานสายตาที่ดี หมายถึง การมองตรงผู้รับการปรึกษาขณะที่รับฟังและพูดกับผู้รับการปรึกษาในลักษณะที่ผ่อนคลาย ไม่เคร่งเครียด และเป็นธรรมชาติ ผู้ให้การปรึกษาอาจเบนสายตาออกไปบ้างเป็นครั้งคราว แล้วจึงค่อยเบนสายตากลับมามองผู้รับคำปรึกษา ข้อสำคัญคือการปฏิบัติจะต้องเป็นไปอย่างธรรมชาติ แต่ทั้งนี้ การประสานสายตานอกจากช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปรึกษาแล้ว แต่ก็อาจก่อให้เกิดความกังวลใจได้เช่นกัน หากการประสานสายตานั้นเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม เช่น นานเกิน 10 วินาทีขึ้นไป ซึ่งการจ้องตา การเบนสายตาไปมา การหลบตา อาจจะสื่อถึงความไม่จริงใจได้ จึงต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง สำหรับ

ข้อเสนอแนะง่าย ๆ ก็คือ ให้มองที่จมูกของผู้รับคำปรึกษา จะช่วยให้สามารถสบตาเขาได้อย่างเป็นธรรมชาติ

3. การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) ผู้ที่แสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมจะสามารถแสดงสีหน้าได้สัมพันธ์กับคำพูด หรือตรงกับเรื่องราวที่กำลังพูด และควรตระหนักถึงความรู้สึกในขณะนั้นว่ากำลังมีความรู้สึกอย่างไร เพราะว่าการแสดงออกทางสีหน้า ความรู้สึกถึงความมีชีวิชีวาในสีหน้า เป็นพฤติกรรมทางสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล ดังนั้นการแสดงออกทางสีหน้าอย่างเหมาะสม จะเป็นการสื่อถึงความสนใจ จริงใจ ตั้งใจฟังและยอมรับผู้รับคำปรึกษา

การแสดงสีหน้าที่เหมาะสม คือ การสื่อความตั้งใจ ความสนใจ ในตัวผู้รับการปรึกษาและเรื่องราวที่เขากำลังกล่าว แสดงความยอมรับโดยไม่มีการประเมินตัดสิน แสดงความใส่ใจ ห่วงใยในความทุกข์อย่างจริงใจ ความมีชีวิตชีวาในสีหน้า เป็นการแสดงความสนใจที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ว่าผู้ให้คำปรึกษาตื่นตัวและตอบสนองต่อการสื่อความหมายของตนในขณะนั้น แต่การแสดงสีหน้าที่ไม่ควรทำ คือ การแสดงสีหน้าเรียบเฉยว่างเปล่า ซึ่งแสดงความไม่สนใจผู้รับการปรึกษา แสดงสีหน้าที่บ่งบอกถึงการไม่เห็นด้วย เช่น ขมวดคิ้วบ่อย ๆ ทำหน้าฉงน แปลกใจ

4. การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture) ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการยืน การนั่ง การเดิน การโน้มตัวเข้าหาผู้ฟัง การวางตัวให้ตรง ต้องระวังให้มีความเหมาะสม

5. การสัมผัส (touching) หมายถึง การแตะต้องทางร่างกายระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา การสัมผัสเป็นการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา ในบางขณะผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้การสัมผัสแขนหรือไหล่เบา ๆ เป็นการแสดงความห่วงใยหรือการให้กำลังใจ การจับมือและบีบอย่างหนักแน่น นุ่มนวลเป็นการปลอบใจและให้กำลังใจ ผู้ให้คำปรึกพึงสังเกตและใช้การสัมผัสอย่างเหมาะสม และต้องระมัดระวังที่จะไม่ใช้โดยพร่ำเพรื่อ โดยเฉพาะบุคคลต่างเพศ อาจจะหมายถึงการล่วงละเมิดขอบเขตส่วนบุคคล ดังนั้น ควรจะต้องใช้วิจารณญาณและการสังเกตก่อนที่จะตัดสินใจใช้การสัมผัส

6. การใช้ความเงียบ (silence) ความเงียบมีความสำคัญเช่นเดียวกับการฟัง และการพูดในกระบวนการปรึกษา ความเงียบอาจทำให้อึดอัดสำหรับผู้ให้คำปรึกษามือใหม่ และการจัดการกับความเงียบที่ไม่เหมาะสมอาจกลายเป็นเสียเวลาไป ดังนั้นการใช้ทักษะนี้ ควรจะเกิดขึ้นหลังจากที่ปฏิบัติงานมาอย่างหนัก หรือหลังจากที่เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้งในเรื่องสำคัญ ผู้รับการปรึกษามักจะต้องการเวลาระยะหนึ่งที่จะซึมซับประสบการณ์นั้น หรือความเงียบอาจเป็นประสบการณ์ในการระลึกรู้ในตนเอง

7. น้ำเสียง และระดับเสียงที่ใช้ในการพูด (vocal or subvocal sounds) การใช้ระดับเสียง ความเข้มของเสียงมีความสำคัญต่อการสื่อความหมายและสามารถชักจูง ให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาฟังและติดตามสาระที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมานั้น จะต้องใช้ระดับเสียงที่พอเหมาะพอดี ไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป การใช้น้ำเสียงจะต้องสื่อออกไปอย่างสอดคล้องกับความรู้สึกของตน และสถานการณ์ที่กำลังรับฟังอยู่ และควรใช้น้ำเสียงในระดับปานกลางและไม่

แสดงความตื่นเต้นจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามั่นใจถึงความเป็นปกติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อปัญหาของเขา และอาจกล่าวสั้น ๆ ว่า ค่ะ ครับ อืม อ๋อ ฯลฯ แต่พึงระวังว่าไม่ควรใช้คำเหล่านี้บ่อย ๆ เพราะจะเป็นผลในทางลบได้

8. การผงกศรีษะ (head nod) การผงกศรีษะสามารถบอกให้ผู้มาขอปรึกษาเข้าใจว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังตั้งใจฟังเขาอยู่ แต่อย่างไรก็ตามถ้าพยักหน้ามากเกินไป ก็เป็นการทำให้ไขว้เขวได้เหมือนกัน การใช้การพยักหน้าเป็นบางครั้งบางคราว ควบคู่ไปกับการประสนสายตาที่ดีจะช่วยให้กำลังใจและสนับสนุนให้ผู้มาขอคำปรึกษาทราบถึงความเกี่ยวข้องและหน้าที่ของท่านที่มีต่อเขา

การแสดงออกทางภาษาท่าทางที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นถึงความเอาใจใส่นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือการสื่อสารด้วยภาษาพูด จำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษา ระหว่างการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา และเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้ เข้าใจ และนำเทคนิคไปใช้จนก่อให้เกิดเป็นทักษะความสามารถเฉพาะตัวของตนเอง และเมื่อเกิดความชำนาญจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาให้คำปรึกษา และทำให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาสามารถสื่อความเข้าใจในสิ่งที่ตนเองร้องขอได้และให้ความร่วมมือในการให้คำปรึกษามากยิ่งขึ้น ดังนั้น เทคนิคทุก ๆ เทคนิคจึงเป็นงานสำคัญของกระบวนการให้คำปรึกษาทั้งหมดที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้และนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิผลให้ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอต่อไป

4.3 เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษานอกจากจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การให้คำปรึกษาบรรลุถึงเป้าหมายแล้วยังจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีผลสะท้อนให้กระบวนการของการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการทำความเข้าใจและฝึกฝนเทคนิคดังกล่าวจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษา

แนวคิดทางด้านเทคนิคในการให้คำปรึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้สรุปและผสมผสานแนวคิดของ วัชรี ทรัพย์มี (2550: 56-98), กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ หน่วยที่ 15 (2545: 371-413), พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2543: 13-20), Walmsley (1994: 57-87), Hutchins; & Vaught (1997: 57), และนำเสนอ 10 เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาที่จะนำไปใช้ ดังนี้

4.3.1 เทคนิคการฟัง (listening technique) การฟัง นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาทุกคน การฟังเป็นศิลปะที่ต้องอาศัยความอดทน และต้องใช้สมาธิเป็นอย่างมาก เพราะในระหว่างการให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษามิใช่จะรับฟังแต่เพียงเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าออกมาเท่านั้น แต่จะต้องทำความเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้นพร้อมทั้งร่วมรับอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาไปด้วย ดังนั้น การฟัง หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ในขณะที่ให้คำปรึกษา และในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษารับฟังผู้รับคำปรึกษาอยู่นั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องแสดงความเอาใจใส่ ต่อผู้รับ

คำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกได้โดยการสบตา หรือผงกศีรษะเล็กน้อยในขณะที่รับฟัง หรือพูดเสริมขึ้นภายหลังที่ผู้รับคำปรึกษาพูดจบ

วัตถุประสงค์ของการฟัง คือ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษา สามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และแกะรอยตามปัญหาของผู้รับคำปรึกษา สุดท้าย เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

การฟัง จึงถือเป็นทักษะที่สำคัญ และไม่ใช่กระบวนการง่าย ๆ ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำงานอย่างหนักในช่วงแรก ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดของการฟังจะต้องเริ่มจากการฟังอย่างจดจ่อ ได้ยินในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาระบายออกมา การได้ยินนั้นจะต้องแยกแยะให้ออกถึงประเด็นต่าง ๆ เพื่อไปสู่การทำความเข้าใจ นำไปสู่การยอมรับ และสุดท้าย จึงได้ทำการตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้เล่ามา การฟังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้ให้คำปรึกษาควรฝึกฝนการฟังเพื่อให้สามารถฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ฟัง ควรปฏิบัติดังนี้ คือ ตั้งใจฟัง เป็นการฟังอย่างมีสมาธิ โดยการประสานสายตา เพื่อแสดงความเอาใจใส่ต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดทั้งเนื้อหาสาระ ความรู้สึก รวมทั้งสังเกต ท่าทางและน้ำเสียงประกอบด้วย ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ยกเว้นผู้รับคำปรึกษาพูดมากและวกวน จึงใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจไม่เปลี่ยนเรื่องและติดตามประเด็นปัญหาของผู้ขอรับคำปรึกษา และสุดท้าย คือให้เวลากับการฟังไม่แสดงอาการรีบ หรือมองดูนาฬิกา หรือทำงานอื่น

4.3.2 เทคนิคการทำความกระจ่าง (clarification technique) หมายถึง วิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาเอาข้อความที่สับสนวกวน ไม่ปะติดปะต่อหรือคลุมเครือ ซึ่งผู้รับคำปรึกษากล่าวขณะกำลังอยู่ในภาวะที่ว้าวุ่นใจ เสียใจ เศร้าใจหรือผิดหวังอย่างรุนแรง จนกระทั่งทำให้ผู้ให้คำปรึกษาไม่แน่ใจว่าเข้าใจเนื้อหาสาระของผู้รับคำปรึกษาถูกต้องหรือไม่ มาทำให้กระจ่างชัดเจนมากขึ้นในขณะเริ่มต้นการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นระยะที่ไม่เหมาะจะใช้การแปลความหมายโดยตรง

วัตถุประสงค์ของการใช้วิธีการทำความกระจ่าง ส่วนใหญ่จะใช้เพื่อตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ในด้านเนื้อหาสาระที่ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมาหรือพยายามจะพูด เพื่อให้เกิดความแน่ใจก่อนจะรีบด่วนสรุป และยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากระจ่างแจ้งในเรื่องราว สภาพการณ์ และความรู้สึกของตนเอง รวมทั้งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสเพิ่มเติม หรือขยายข้อความให้ได้มากยิ่งขึ้น

หลักปฏิบัติในการทำความกระจ่าง จะใช้เทคนิคนี้ก็ต่อเมื่อ พบว่า ผู้รับคำปรึกษาพูดด้วยถ้อยคำสับสน เรื่องราววกวนสลับซับซ้อน ผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำเทคนิคนี้ไปใช้ได้ซึ่งหลักปฏิบัติมีดังนี้ คือ (1) ผู้ให้คำปรึกษาต้องยอมรับถึงความสับสนของความหมายจากข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาได้กล่าวออกมา หลังจากพยายามฟังและทำความเข้าใจกับข้อความนั้น (2) ผู้ให้คำปรึกษาต้องพยายามทำความเข้าใจข้อความของผู้รับคำปรึกษาให้กระจ่างขึ้นโดยการทวนความ

ให้พูดใหม่หรือพูดซ้ำ ขอความกระจ่างหรือให้อธิบายคำบางคำที่ไม่เข้าใจ และ (3) ผู้ให้คำปรึกษาเสนอข้อความนั้นให้ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาใหม่อีกครั้ง โดยสนใจข้อมูลสำคัญทั้งในระดับความคิดและความรู้สึก และทำให้ง่ายขึ้นโดยเน้นเฉพาะประเด็นสำคัญของข่าวสาร โดยแปลความหมายคำพูดที่สับสน คลุมเครือ ของผู้รับคำปรึกษา ต่อจากนั้น จึงกล่าวออกมาด้วยถ้อยคำที่ใกล้เคียงกับคำพูดของผู้รับคำปรึกษา

ข้อพึงระวัง คือ เทคนิคนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรระมัดระวังประเด็นของปัญหา ไม่เบี่ยงเบนประเด็น

4.3.3 เทคนิคการทวนความ (paraphrasing technique) หมายถึง การพูดซ้ำประโยคที่ผู้รับคำปรึกษาพูดมาแต่ใช้ถ้อยคำน้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการทบทวนประโยคก็เพื่อจะบอกให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาพูดมา และยังคงติดตามรับฟังเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอยู่ ในระหว่างการให้คำปรึกษา บางครั้งผู้รับคำปรึกษาอาจไม่ปรารถนาที่จะพูดถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นออกมาตรง ๆ แต่จะพูดออกมาในประโยคที่กำกวม ผู้ให้คำปรึกษาอาจหยิบยกเอาความหมายที่แฝงอยู่ออกมาแสดงให้ชัดเจนด้วยการทบทวนประโยคดังกล่าวใหม่ และทำให้เกิดความชัดเจนตามมา

วัตถุประสงค์ของการใช้เทคนิคทวนความ ก็เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการปรึกษา และยังเป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจ ความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจเป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้นและพูดต่อไป และที่สำคัญยังเป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่

แนวทางการปฏิบัติ ในการใช้เทคนิคการทวนความ ก็คือ ผู้ให้คำปรึกษาจะทวนความหรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมาเท่านั้นและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาเอง และในขณะที่ผู้รับคำปรึกษากำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้ให้คำปรึกษาอาจแทรกคำพูดที่เป็นการทวนความเฉพาะส่วนสำคัญสั้น ๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ก็ได้ การทวนความอาจจะรวมเอาความรู้สึกเข้าไปด้วยก็ได้ ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับคำปรึกษา

ข้อพึงระวังในการทวนความก็คือ อย่าเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงความหมายของข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาพูด หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำแบบนกแก้วนกขุนทอง และในกรณีที่รับคำปรึกษากำลังสับสนและรู้สึกวิตกกังวล ไม่ควรใช้ทักษะนี้

4.3.4 เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling technique) เป็นการนำเอาข้อความและคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาตีความหมายและพูดออกมาในเชิงของความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้นโดยผู้ให้คำปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดนั้นใหม่ โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา มากกว่าทางด้านคำพูดซึ่งจะช่วยผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึง ความรู้สึกของตนเองแล้วจะช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย การสะท้อนความรู้สึกเป็นกลวิธีที่ผู้ให้

คำปรึกษาที่ยึดแนวทางของ Person Centered Theory ใช้เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับความรู้สึกของตนเอง และสามารถแสดงความรู้สึกของตนออกมาด้วยวาจา โดยปราศจากความวิตกกังวล

การใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกนี้จะใช้เมื่อผู้รับคำปรึกษามีอารมณ์เกิดขึ้นและต้องการให้ผู้รับคำปรึกษามีสติในเรื่องนั้น ๆ ได้สัมผัสตนเองมากขึ้น ได้สัมผัสความรู้สึกของตนเอง ได้ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ดังนั้น การสะท้อนความรู้สึก จึงเป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจา หรือกิริยาท่าทางและเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจากว่าปัญหาของผู้รับคำปรึกษานั้นมักเกิดจากระดับความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

แนวทางการปฏิบัติ ในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก คือ พยายามสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง และหาจังหวะที่จะสะท้อนความรู้สึกหาคำศัพท์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจน โดยการใช้ภาษาง่าย ๆ และไม่ควรใช้คำว่า "รู้สึก" บ่อยครั้ง และไม่ควรใช้คำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูด และการใช้ทักษะนี้จะต้องทำทันทีที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมา

4.3.5 เทคนิคการสรุปความ (summarization technique) ในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา อาจสนทนากันหลายเรื่องพร้อม ๆ กัน และอาจเกิดความสนับสน ดังนั้นการใช้ทักษะในการสรุปก็คือ การพยายามรวบรวมสิ่งที่พูดกันไปแล้วนั้นให้เป็นประโยคเดียว โดยครอบคลุมเนื้อเรื่องต่าง ๆ ที่ได้สนทนามาแต่ละตอนของการสนทนา ในการสรุปจำเป็นต้องอาศัยความจำในเรื่องราวต่าง ๆ ที่พูดคุยกันมาเป็นอย่างดี สิ่งที่พึงระลึกถึงในการสรุปก็คือ อย่านำเอาความคิดใหม่เพิ่มเติมเข้ามาในการสรุปแต่ควรเป็นการรวบรวมสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พูดคุยกันมาแล้ว การสรุปจะช่วยให้คู่สนทนาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนากันได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง หรืออาจนำไปสู่การสนทนาในเรื่องอื่นต่อไป

การสรุปความจึงเป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้คำปรึกษา หรือเมื่อยุติการให้คำปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหาความรู้สึกและกระบวนการให้คำปรึกษา

แนวทางการปฏิบัติ ในการใช้เทคนิคการสรุปความ คือ ใช้ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาพูดยาว ผู้ให้คำปรึกษาสมควรที่จะสรุปเนื้อหา และความรู้สึกสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงออกมาเพื่อให้คำปรึกษาเป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น หรือ ทุกครั้งที่มีการให้คำปรึกษาเกิดขึ้น ก่อนจบการให้คำปรึกษาจะต้องมีการสรุปประเด็นต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา และอาจใช้ในกรณีที่มีการพบกันหลายครั้ง ก่อนเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษาในครั้งต่อ ๆ ไปผู้ให้คำปรึกษาอาจสรุปสิ่งต่าง

ๆ ที่เกิดขึ้นในครั้งก่อนให้รับฟัง และสรุปประมวลภาพทั้งหมดอีกครั้งในช่วงการยุติการให้คำปรึกษา ในครั้งสุดท้าย ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับก็คือ จะช่วยทำให้ผู้รับคำปรึกษาชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้พูดออกมา และสร้างความรู้สึกให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าการให้คำปรึกษานี้ได้ผลและมีประโยชน์

4.3.6 เทคนิคการใช้คำถาม (questioning technique) ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้คำถามเพื่อให้ได้ ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น ภูมิหลัง ความสนใจ จุดดี จุดอ่อนของผู้รับคำปรึกษา เพื่อที่จะช่วยผู้รับคำปรึกษาได้ มีโอกาสเข้าใจถึงปัญหาและตัวผู้รับคำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น คำถามที่ดีจะเป็นคำถามที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหาตลอดถึงอารมณ์ และความรู้สึกของตนเอง คำถามที่จะนำไปสู่คำตอบว่า "ใช่-ไม่ใช่" "จริง-ไม่จริง" เป็นคำถามที่จะตัดการสนทนาหรือการบอกเล่าอย่างละเอียดจากปากของผู้รับคำปรึกษา เช่น "เธอไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ใช่ไหม" แต่ควรจะเปลี่ยนเป็น "ลองเล่าถึงสาเหตุของเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ให้ฟังหน่อยซิ" หรือ "เธอมีความรู้สึกอย่างไรกับเรื่องที่เกิดขึ้นนี้" หรือ "อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดเรื่องนี้" หรือ "อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณรู้สึกเช่นนี้"

การใช้คำถามจึงเป็นเทคนิคสำคัญในการให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึกและเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับคำปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงในการเข้าใจปัญหาของตนเองด้วย ในการใช้คำถาม ลักษณะของคำถามจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ คำถามปิด เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้น ๆ ส่วนอีกลักษณะเป็นคำถามเปิด เป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดได้อย่างเต็มที่ และสะดวกใจทำให้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

การใช้คำถามปลายเปิด ควรใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง คำถามเปิดนี้ยังมีประโยชน์ในแง่ที่ผู้รับคำปรึกษาจะไม่รู้สึกรำคาญจากการถาม ส่วนคำถามปิดควรใช้ตามความจำเป็นเมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ เพราะคำถามปิดมักไม่เอื้อให้เกิดการเปิดเผยตนเอง ได้ข้อมูลน้อย และข้อสำคัญที่พึงระลึกไว้คือ การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย "ทำไม" มักจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาได้ นอกจากนี้คำถามที่ขึ้นต้นว่า "ทำไม" ยังมักจะนำไปสู่การหาเหตุผลต่าง ๆ ดังนั้นจึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการให้คำปรึกษา และไม่ควรใช้การถามคำถามตลอดเวลา เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกเหมือนถูกสอบซัก คล้ายนักกฎหมายมากกว่าเป็นผู้ให้คำปรึกษา เพราะฉะนั้น การถามควรใช้สลับด้วยการฟัง และอาจสลับกับทักษะอื่น ๆ ตามแต่ความเหมาะสม

4.3.7 เทคนิคการเผชิญหน้า (confrontation technique) การเผชิญหน้าเป็นกลวิธีหนึ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะบอกความจริงถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อผู้รับ

คำปรึกษาอย่างตรงไปตรงมาและจริงใจ เพื่อช่วยผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น เทคนิคการเผชิญหน้า เป็นวิธีการบกถึงความจริงที่เป็นอยู่ ให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ถึงข้อเท็จจริง ซึ่งบางครั้งอาจเป็นลักษณะของการขู่เข็ญคุกคามก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจังหวะการใช้และความพร้อมของผู้รับคำปรึกษา การเผชิญหน้าจึงมีลักษณะของการเสี่ยง เพราะอาจเกิดการต่อต้านจากผู้รับคำปรึกษาก็ได้

วัตถุประสงค์ของการใช้เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการตระหนักรู้ เข้าใจตนเองมากขึ้น รู้จักพิจารณาตนเอง และสำรวจหาวิธีการที่จะมองสถานการณ์นั้นเสียใหม่ สามารถจัดการให้เกิดความสอดคล้องในตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ชีวิตที่มีศักยภาพมากขึ้น

หลักปฏิบัติในการใช้เทคนิคการพูดแบบเผชิญหน้า ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้ คือ (1) ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรพูดแบบเผชิญหน้า ถ้ายังไม่คุ้นเคยกับผู้รับคำปรึกษาดีพอ (2) ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรใช้เทคนิคนี้ ถ้าผู้รับคำปรึกษายังใช้กลไกป้องกันตนเองในระดับสูง ยังมีการหลอกตนเองอยู่ (3) ก่อนจะพูดแบบเผชิญหน้ากับผู้รับคำปรึกษาในประเด็นใด ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีข้อมูลที่แน่นอนก่อน และ (4) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเลือกใช้คำพูดที่นุ่มนวลและเหมาะสม

ข้อควรระวังของผู้ให้คำปรึกษาที่เริ่มฝึกหัดใหม่ ควรระมัดระวังต่อการใช้กลวิธีการเผชิญหน้า เพราะอาจทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดอารมณ์และระคายเคืองต่อความรู้สึกขึ้นมาซึ่งจะกระเทือนถึงสายสัมพันธ์ (rapport) อันดีที่เคยมีต่อกันเมื่อแรกเริ่มการให้คำปรึกษา ดังนั้นการจะเลือกใช้ทักษะการเผชิญหน้า จะต้องเลือกใช้ในจังหวะที่เหมาะสม โดยพิจารณาระดับความเอาใจใส่ ระดับความกังวลและแรงปรารถนาที่จะเปลี่ยนตนเองของผู้รับคำปรึกษาด้วย ข้อควรพิจารณาเมื่อจำเป็นต้องนำเทคนิคการเผชิญหน้าไปใช้ในการให้คำปรึกษา ได้แก่ (1) การเผชิญหน้ามีสองลักษณะ คือ เผชิญหน้าแบบธรรมดาทั่วไป เช่น การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับความจริงของสถานการณ์ และ เผชิญหน้าชนิดที่เป็นการคุกคามมากที่สุด เช่น เผชิญหน้าแบบชนิดที่ไม่ยอมให้ผู้รับคำปรึกษาได้รักษาหน้าของตนเองอีกต่อไป (2) การเผชิญหน้าจะมีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเผชิญหน้าโดยตรงกับผู้รับคำปรึกษา ถึงความขัดแย้งที่เห็นจากการสังเกตพฤติกรรม (3) การเผชิญหน้าเป็นลักษณะของการท้าทายหรือการต่อต้าน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการยั่วยุ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาไม่สบายใจและต่อต้านได้ ดังนั้น ควรจะเป็นไปในลักษณะแค่เพียงหยั่งดู และไม่มีการบีบบังคับจนเกินไป และ (4) การเผชิญหน้าควรจะทำกับสถานที่การณ์ที่มีบรรยากาศของการยอมรับ และไว้วางใจกัน เพราะจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักได้ว่า คำพูดของผู้ให้คำปรึกษาเกิดจากความปรารถนาดี ไม่ใช่การประสงค์ร้ายหรือต้องการตำหนิติเตียนแต่อย่างใด

4.3.8 เทคนิคการให้ข้อสนเทศ (information giving technique) หมายถึง การให้ข่าวสาร ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่จำเป็นและมีประโยชน์แก่ผู้รับคำปรึกษา การให้ข้อมูลจะมีประโยชน์มากที่สุดต่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้รับคำปรึกษาทั้งนี้ต้องเป็นการดำเนินการโดยผู้ที่มีความสามารถเฉพาะทางซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

วัตถุประสงค์สำคัญในการให้ข้อมูล คือ เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นลู่ทางในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกหรือพฤติกรรม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้จักการให้ข้อมูลในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาและให้ปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปในเวลาเดียวกันจนผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถพิจารณาทำความเข้าใจได้หมด เมื่อให้ข้อมูลแล้วผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยเหลือให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษาให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นได้อย่างเต็มที่โดยกระตุ้นให้มีการอภิปรายให้เกิดความเข้าใจอย่างกระจ่างรอบด้าน

หลักปฏิบัติในการให้ข้อสนเทศ ได้แก่ (1) ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ข้อมูลต่อเมื่อผู้รับคำปรึกษาพร้อมจะรับข้อมูลนั้น (2) ควรช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีส่วนค้นคว้าและอภิปรายเกี่ยวกับข้อมูลนั้นร่วมกัน เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความหมายแก่ผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น (3) ผู้ให้คำปรึกษาต้องรู้แหล่งข้อมูล (4) การให้ข้อมูลนั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องเข้าใจผู้รับคำปรึกษาอ่อนโยนและไวต่อการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา (5) ไม่ให้ข้อมูลแบบจู่โจมจนเกินไป และ (6) ไม่ควรให้ข้อมูลครั้งละมาก ๆ ควรให้เวลาผู้รับคำปรึกษาได้คิดวิเคราะห์อย่างละเอียดก่อน

4.3.9 เทคนิคการตีความ (interpretation technique) การตีความเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาตีความหมายคำพูดและภาษาท่าทางของผู้รับบริการ รวมถึง การขยายความ หรืออธิบายความหมายที่อยู่เบื้องหลังคำพูดของผู้รับคำปรึกษา ไม่ว่าจะเกี่ยวกับภาวะที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดอารมณ์หรือความรู้สึก หรือภาวะที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้รับคำปรึกษาตามเหตุการณ์ที่ได้รับการบอกกล่าว โดยผู้ให้คำปรึกษาพยายามตีความจากความเข้าใจและการมองโลกของผู้รับคำปรึกษาด้วยลักษณะเดียวกับผู้รับคำปรึกษา

ในระหว่างการให้คำปรึกษาผู้รับคำปรึกษาอาจกล่าวถึงเรื่องราวบางสิ่งที่มีความหมายสืบเนื่องมาจากเรื่องราวที่ได้เคยกล่าวมาแล้ว และในขณะนั้นผู้ให้คำปรึกษาอาจมองเห็นความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเดิม จึงใช้วิธีการตีความเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นความเกี่ยวข้องของปัญหาและยอมรับในปัญหานั้น หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การตีความเป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจปัญหาของตนเองในด้านอื่นที่อาจยังไม่ได้มองมาก่อนซึ่งต่างกับการทวนความ (paraphrasing) ในแง่ที่ว่าการตีความหมายนั้น ผู้ให้คำปรึกษาได้เสนอกรอบแนวคิด (frame of reference) ใหม่ให้ผู้รับคำปรึกษาได้ พิจารณาปัญหาของตนเอง การตีความจะช่วยผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของตนเอง ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการตีความ ก็เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักในตนเอง เพื่อให้ได้ภาพพจน์ใหม่เกี่ยวกับตนเอง เพื่อให้เข้าใจแง่มุมต่าง ๆ ของพฤติกรรม และเพื่อให้เข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้คำปรึกษาที่จะใช้การตีความ มีดังนี้ (1) ผู้ให้คำปรึกษา ต้องติดตามเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องต่อเรื่องราวและสภาพการณ์ต่าง ๆ (2) ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีเวลาคิดวิเคราะห์และคาดคะเนต่อสิ่งที่เกิดขึ้นและ

หาแนวทางในการช่วยเหลือว่าจะอธิบายพฤติกรรมอย่างไรจึงจะสมเหตุสมผล (3) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องศึกษาเรื่องราวต่าง ๆ ให้เข้าใจ ก่อนตีความใหม่ด้วยการเพิ่มความเข้าใจของตนเข้าไป จึงจะช่วยให้สามารถตีความได้ดี (4) จะตีความก็ต่อเมื่อผู้รับคำปรึกษาพร้อม คือ เข้าใจตนเองพอสมควรที่จะรับความจริง (5) เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเก็บข้อมูลเพียงพอและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว จึงจะตอบสนองด้วยรูปแบบของการตีความได้ และ (6) เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษามีปฏิกิริยาต่อการตีความของผู้ให้คำปรึกษา และสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาตีความหมายในพฤติกรรมของตนเอง

4.3.10 เทคนิคการให้กำลังใจ (encouragement technique) การให้กำลังใจเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษา โดยใช้คำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์ของการให้กำลังใจ ก็เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาคลายเครียด

ในทางปฏิบัติ หลักการที่สำคัญในการให้กำลังใจ ก็คือ การใช้ภาษาท่าทางเพื่อให้กำลังใจ เช่น พยักหน้า ยิ้มรับ เหมือนการพูดว่า "มันเป็นความคิดที่ดี" หรือตบไหล่ แตะมือ ซึ่งแสดงการปลอบโยนให้กำลังใจ หรือจะใช้คำพูดให้กำลังใจ แต่ที่สำคัญอย่าได้เอาประสบการณ์ของตนเข้าไปเปรียบเทียบกับเรื่องราวและความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเด็ดขาด

4.4 ทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทางการให้คำปรึกษา

สิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องตระหนัก และต้องทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ นอกเหนือจากการแสดงออกทั้งภาษากายและภาษาพูดที่เหมาะสมแล้ว ทฤษฎีในการให้คำปรึกษาและเทคนิคเฉพาะ ถือเป็นเครื่องมือที่ผู้ให้คำปรึกษาจะนำไปใช้เพื่อช่วยกำหนดทิศทางในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องนำแนวคิด วิธีการและเทคนิคของการให้คำปรึกษาแต่ละทฤษฎีไปใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับคำปรึกษาและปัญหาของเขา ซึ่งในความเป็นจริงมีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน และมีหลากหลายปัญหาที่จะต้องเผชิญ ในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องผสมผสานแนวคิดจากหลาย ๆ ทฤษฎีมาใช้ เพราะแนวปฏิบัติของทฤษฎีหนึ่งอาจเหมาะกับลักษณะปัญหาของผู้รับคำปรึกษาคนหนึ่ง แต่ไม่เหมาะกับอีกคนหนึ่งก็เป็นได้ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ทฤษฎีแต่ละทฤษฎีให้ละเอียดแล้วเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของผู้รับคำปรึกษาและลักษณะของปัญหาด้วย ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้ทฤษฎีเพราะจะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจว่าเขากำลังทำอะไร หรือช่วยให้เรามีโครงสร้าง ที่จะทำให้ทราบถึงความก้าวหน้าของการให้คำปรึกษา และที่สำคัญทฤษฎีจะช่วยลดความสับสน เพราะสามารถจัดระเบียบแบบแผนและขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น

เนื้อหาความรู้เฉพาะทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แนวคิดจาก เคิร์ค และคณะ (Kirk; et al. 2001: 3) ได้สรุปข้อค้นพบเกี่ยวกับทฤษฎีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงานหรือในโรงงานอุตสาหกรรม ไว้ 8 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีแบบอัลเฟรด แอดเลอร์ ทฤษฎีแบบ

วิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทฤษฎีแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบภวนิยม ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรม ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง และทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม และได้นำเสนอทฤษฎีเฉพาะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้ระยะเวลาสั้น ให้เหมาะสมกับวิถีการทำงานของคนในโรงงานอุตสาหกรรมและการบริหารงาน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา (solution-focused brief therapy) นำไปใช้ในงานวิจัยนี้เป็นทฤษฎีที่ 9 นำเสนอเรียงลำดับ และได้สรุปเนื้อหาจากการผสมผสานตามแนวคิดของ ดวงมณี จงรักษ์ (2549), วัชรี ทรัพย์มี (2549), คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2547), อาภา จันทรสกุล (2545), พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2543) และ Gerald Corey (2005) ดังนี้

1. ทฤษฎีแบบเอกัตบุคคลของอัลเฟรด แอดเลอร์

ทฤษฎีแบบเอกัตบุคคลของอัลเฟรด แอดเลอร์ (Individual theory) จัดอยู่ในกลุ่มจิตวิเคราะห์ (The phychoanalytic approach) ซึ่งถือเป็นทฤษฎีที่เหมาะสำหรับการนำไปใช้ในการวิเคราะห์หรืออธิบายเรื่องราวและวิถีชีวิตของบุคคลเพื่อเข้าใจถึงบุคลิกภาพและสัมพันธภาพของบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยนำเสนอสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ ได้แก่ ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดทฤษฎี โครงสร้างทางบุคลิกภาพ เทคนิคเฉพาะของทฤษฎี และขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดทฤษฎีเอกัตบุคคล (Individual psychology) ของอัลเฟรด แอดเลอร์ (Alfred Adler) ซึ่งมีความเชื่อว่า ความสุขและความสำเร็จของคนเรา มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสังคม เพราะมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์คือต้องการรู้สึกว่าตนเองปลอดภัย ได้รับการยอมรับ มีคุณค่า และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือทฤษฎีของแอดเลอร์มุ่งเน้นที่ความรู้สึกด้อย ซึ่งแอดเลอร์มองว่าเป็นสภาวะปกติของบุคคลทุกๆ คน และเป็นที่มาของการดิ้นรนของมนุษย์ แทนที่จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นสัญลักษณ์ของความอ่อนแอหรือความผิดปกติ แต่ความรู้สึกด้อยสามารถที่จะเป็นต้นกำเนิดของความคิดสร้างสรรค์ ความรู้สึกด้อยจูงใจเราให้แสวงหาความชำนาญ ความสำเร็จ (ความเป็นเลิศ) และความสมบูรณ์แบบ เราได้รับการผลักดันให้เอาชนะความรู้สึกด้อย และยิ่งแสวงหาระดับของพัฒนาการให้เพิ่มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น แอดเลอร์จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสนใจทางสังคม กระตุ้นความรับผิดชอบ สร้างเป้าหมายที่เหมาะสม และมุ่งแก้ไขหรือเอาชนะปมด้อยของตนเอง

โครงสร้างทางบุคลิกภาพ ตามแนวคิดของแอดเลอร์ ได้จำแนกไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ความปรารถนามีปมเด่น (striving for superiority) แอดเลอร์มีความเห็นว่า มนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจสำคัญอยู่อย่างหนึ่งซึ่งครอบงำพฤติกรรมส่วนใหญ่และลักษณะบุคลิกภาพของตน เขาเชื่อว่าแรงจูงใจนั้นคือความก้าวร้าวต่อมาเปลี่ยนเป็นความใฝ่อำนาจ ในขั้นสุดท้าย เห็นว่านั่นคือความปรารถนามีปมเด่น แอดเลอร์เชื่อว่า ทุกคนอยากมีความเด่นสักอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน ตามความเข้มข้นของแรงปรารถนา

2. ปมด้อย (inferiority feelings) แอดเลอร์ พบว่า คนเรามีจุดอ่อนไม่เฉพาะแต่ทางกายเท่านั้น แต่ยังมีจุดอ่อนทางสังคม อารมณ์ และจิตใจด้วย จุดอ่อนเช่นนี้เรียกว่า "ปมด้อย" ทุกคนพยายามที่จะหาทางชดเชยปมด้อยด้วยการสร้างปมเด่นขึ้นมา เพื่อลบล้างความรู้สึกที่เป็นปมด้อยให้หมดสิ้นไป ทั้งการสร้างปมเด่นเพื่อชดเชยปมด้อย มิใช่สิ่งผิดปกติ แต่ก็อาจไม่ใช่ความสุขสบายเสมอไป แอดเลอร์ไม่เชื่อว่ามนุษย์แสวงหาความสุขสบายเป็นสาระสำคัญของชีวิต เขาเชื่อว่ามนุษย์แสวงหาความอิ่มเอมใจในตนเอง (self-fulfillment) เป็นสาระยิ่งใหญ่ของชีวิตมากกว่าอย่างอื่น

3. ความสนใจสังคม (social interest) แอดเลอร์ เชื่อว่ามนุษย์มีความปรารถนาใฝ่ผูกสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ตั้งแต่เกิดมาแล้วความสนใจทางสังคมเป็นสัญชาตญาณ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงใจที่ได้รับจากสัมพันธภาพ กับผู้อื่น ในสังคมเป็นสิ่งกำหนดสุขทุกข์ ความสำเร็จความล้มเหลวในชีวิตของบุคคล รวมทั้งองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่ปรุงแต่งบุคลิกภาพของบุคคลด้วย

4. แบบแผนของชีวิต (style of life) สำหรับเรื่องแบบแผนของชีวิตนี้ จะเป็นการอธิบายถึงลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลว่า คนเราแต่ละคนมีแบบแผนของชีวิตที่มีลักษณะเป็นของตนเอง ซึ่งแต่ละคนจะพัฒนาแบบแผนของชีวิตแตกต่างกันออกไป แอดเลอร์ ย้ำว่า เป้าหมายแห่งชีวิตอันสำคัญของทุกคนที่เหมือนกันก็คือ การพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่การมีอำนาจ ชื่อเสียง แต่ใครจะไปให้ถึงด้วยวิธีใดย่อมขึ้นอยู่กับแบบแผนหรือลีลาแห่งชีวิตของแต่ละคน แบบแผนชีวิตก่อร่างมาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งค่อนข้างจะออกมาในรูปของการหาสิ่งมาชดเชยในส่วนที่เป็นปมด้อย

5. ประสบการณ์ในเยาว์วัย (childhood experiences) แอดเลอร์ได้เน้นถึงอิทธิพลในระยะเริ่มแรก ที่วางเป็นแนวทางให้เด็กมีแบบแผนชีวิตที่ไม่สมบูรณ์สำหรับครอบครัวที่มีสมาชิกมาก ๆ และพ่อแม่เอาใจใส่ไม่ทั่วถึง อาจทำให้เด็กเกิดความรู้สึกต่ำต้อยได้ เขาเชื่อว่าประสบการณ์ในวัยเด็ก มีอิทธิพลต่อลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ปมเด่น ปมด้อย ความสนใจสังคมและแบบแผนชีวิต แอดเลอร์ได้แบ่งเด็กที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีปัญหาออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) เด็กที่มีปมด้อย จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความฝังใจว่า ตนเองเป็นผู้มีเคราะห์กรรม ต้องพบแต่ความล้มเหลวตลอดเวลา (2) เด็กที่ถูกเอาใจจนเสียเด็ก มักจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่เอาแต่ใจตนเองเป็นบุคคลที่เห็นแก่ตัว อยากเป็นนายอยู่เหนือคนทุกคนและมักจะเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่น คอยเป็นแต่ผู้รับไม่รู้จักการเป็นผู้ให้ (3) เด็กที่ถูกทอดทิ้ง มักจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความรู้สึกฝังใจว่าเป็นผู้ที่คนอื่นรังเกียจเหยียดหยาม ไม่สามารถทำใจให้รับบุคคลหรือหลักการใด ๆ อย่างสนิทใจไม่ว่าเป็นความรักในรูปแบบใด ๆ มีความรู้สึกอยากแก้แค้นสังคมและผู้อื่นฝังอยู่ในส่วนลึกจิตใจ

6. ลำดับการเกิดและสัมพันธภาพกับพี่น้อง (birth order and sibling relationships)

แอดเลอร์มีลักษณะเฉพาะด้วยการให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อสัมพันธภาพระหว่างพี่น้อง และลำดับการเกิดทางจิตวิทยาในแต่ละครอบครัว แอดเลอร์ได้ระบุ ลำดับการเกิดทางจิตวิทยาไว้ 5 ประการ คือ คนโต คนที่ 2 ถ้ามีเพียง 2 คน คนกลาง คนสุดท้อง และลูกโทน (ลำดับการเกิดที่แท้จริงนั้น มีความสำคัญน้อยกว่าการที่ตีความของบุคคลเกี่ยวกับสถานะของตนเองในครอบครัว) (1) ลูกคนโต (the oldest child) โดยทั่วไปแล้วได้รับความสนใจเป็นอย่างดี เพราะเกิด

การรับรู้ (perception) และการแก้ปัญหา (problem solving) โดยวิธีการหยั่งรู้ (insight) ดังนั้น เมื่อมนุษย์เป็นผลรวมที่ประกอบด้วยร่างกาย ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ และการรับรู้ ซึ่งทำงานอย่างผสมกลมกลืนพร้อมเพรียงกัน การจะเข้าใจมนุษย์จึงต้องทำความเข้าใจระบบโดยหน่วยรวม (holistic view)

โครงสร้างทางบุคลิกภาพ แนวคิดที่สำคัญมีอยู่ 7 ประการ ดังนี้

1. องค์รวม การบูรณาการ และความสมดุล การให้คำปรึกษาแนวเกสตอลท์ เน้นความสำคัญของส่วนรวมทั้งหมด การบูรณาการ และความสมดุลในชีวิตมนุษย์ ซึ่งเฟิลส์ กล่าวถึงมนุษย์ว่า "มนุษย์เป็นดับ หัวใจ สมอง ที่ทำงานร่วมกันโดยรวม"

2. ขั้วที่ตรงกันข้าม คือ การที่บุคคลจำนวนมากมีบุคลิกภาพที่ไม่ได้เป็นองค์รวม เช่น บุคคลเหล่านั้นตระหนักรู้เฉพาะบุคลิกภาพบางส่วนและปฏิเสธไม่ยอมรับหรือตัดขาดบุคลิกภาพส่วนที่อยู่ขั้วตรงข้าม

3. ภาพและพื้น มุนษย์มีแรงผลักดันเพื่อความสมดุล ในขณะเดียวกันมนุษย์ก็ต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลง ที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล เพราะเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็จะมีความต้องการอื่นมาแทนที่อีก มนุษย์ก็จะต้องพยายามรักษาสมดุลของตนเอง ซึ่งในที่นี้ ความต้องการของมนุษย์ถือเป็น "ภาพ" และความต้องการอื่น ๆ ถูกผลักให้เป็น "พื้น" ดังนั้น เมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป ความต้องการที่เป็นพื้นก็จะถูกผลักให้เป็นภาพ

4. ขอบเขตของอีโก้ หมายถึง การให้ความหมายของอินทรีย์ที่จะเกี่ยวพันกับสิ่งแวดล้อม โดยยอมรับสิ่งแวดล้อมนั้นเข้ามาในอาณาจักรของตน ในขณะเดียวกันก็ปฏิเสธสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ขอบเขตของอีโก้ไม่ใช่สิ่งที่กำหนดอย่างคงที่ ขอบเขตของอีโก้ มิใช่สิ่งที่กำหนดอย่างตายตัว ดังนั้น ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ขอบเขตอีโก้สามารถปรับเปลี่ยนไปได้เสมอ

5. การตระหนักรู้ การมีสติ หมายถึง การมีสติรับรู้ถึงการสัมผัส ความรู้สึก ความคิด การกระทำของตนท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยหรือบั่นทอน ผู้บำบัดแบบเกสตอลท์เพื่อว่าการมีสติตระหนักรู้มีธรรมชาติของการบำบัดรักษา เพราะการมีสติอยู่ตลอดเวลาหรืออย่างสมบูรณ์จะทำให้บุคคลสามารถควบคุมหรือจัดการการทำงานของอินทรีย์ให้เป็นไปในแนวทางของการมีความรับผิดชอบ การมีอัตลักษณ์ของตนเองและการพึ่งพาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล

6. สภาวะ "ขณะนี้" เฟิลส์ ให้ความสำคัญกับสภาวะ "ขณะนี้" มาก เพราะเหตุการณ์ในอดีตเป็นสิ่งที่ผ่านไปแล้ว และเหตุการณ์ในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาแบบเกสตอลท์จะเน้น "ที่นี่ ในขณะนี้" โดยที่ผู้รับคำปรึกษามีสติอย่างเต็มที่และรับรู้ประสบการณ์ในเวลานั้น แนวคิดแบบเกสตอลท์มีความเห็นว่า การพูดถึงอดีตเป็นวิธีหนึ่งของการหลีกเลี่ยงการมีประสบการณ์อย่างเต็มที่กับปัจจุบันขณะ ทำให้สูญเสียพลังงานไป และเมื่อใดที่บุคคลหันเหตนเองออกจากสภาวะปัจจุบันไปสู่อนาคต เขาก็จะเกิดความวิตกกังวล เพราะบุคคลมีความคาดหวังถึงสิ่งเลวร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้น เฟิลส์ จึงเน้นที่ "ขณะนี้"

7. การติดต่อสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม จะช่วยทำให้บุคคลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและเป็นกระบวนการพัฒนาตนเมื่อบุคคลได้มีการสังสรรค์เปิดรับประสบการณ์จากบุคคลอื่น แต่เมื่อบุคคลหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์โดยดำเนินชีวิตอย่างลำพัง มักจะเชื่อว่า เขาสามารถปกป้องตนเองได้ดีกว่าซึ่งจะส่งผลให้ไปขัดขวางกระบวนการพัฒนาและการตระหนักรู้ในศักยภาพของตนเองอย่างแท้จริง

จุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาแบบเกสตอลท์นั้น เน้น "ปัจจุบัน" เพราะ "อดีต" ก็จากเราไปแล้ว และ "อนาคต" ก็เป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง ดังนั้น ปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเน้น ผู้ให้-คำปรึกษาแบบเกสตอลท์ ควรพยายามช่วยให้ผู้รับบริการตระหนักในปัจจุบันมากกว่าที่จะคิดถึงประสบการณ์ในอดีต มุ่งไปสู่การมีวุฒิภาวะ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการพึ่งผู้อื่นมาสู่การพึ่งตนเองได้ ตลอดจนได้เรียนรู้ว่า เขาสามารถช่วยตนเองได้มากกว่าที่เขาคิด จากหลักการดังกล่าว การให้คำปรึกษาตามแนวเกสตอลท์ มีเทคนิคต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษา เพื่อเอื้ออำนวยให้การให้คำปรึกษาบรรลุผลสำเร็จ ดังนี้

1. การกลับบทบาท (reversal) คือ เมื่อไหร่ก็ตามที่ผู้ให้การปรึกษารู้สึกว่าพฤติกรรมภายนอกที่สมาชิกแสดงออกนั้นอาจตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แฝงเร้นอยู่ เขาอาจให้สมาชิกคนนั้นได้ลองแสดงบทบาทของความรู้สึกแฝงนั้น เมื่อไหร่ก็ตามที่ผู้ให้การปรึกษารู้สึกว่าพฤติกรรมภายนอกที่สมาชิกแสดงออกนั้นอาจตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แฝงเร้นอยู่ เขาอาจให้สมาชิกคนนั้นได้ลองแสดงบทบาทของความรู้สึกแฝงนั้น

2. สนใจกับความรู้สึกของตน (staying with a feeling) คือ การให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงความเจ็บปวด ความสะเทือนใจที่ตนได้รับโดยไม่หลีกหนี จะช่วยให้ผู้รับบริการยอมรับประสบการณ์ด้านอารมณ์ทั้งหลายว่าเป็นส่วนหนึ่งของเขา ไม่ให้เลี่ยงความรู้สึก ให้เผชิญความจริงซึ่งจะเป็นทางนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3. เก้าอี้ว่าง (the empty chair) คือ การให้ผู้รับบริการแสดงความขัดแย้งกับบุคคลอื่นหรือมีสิ่งที่ติดค้างอยู่ในใจ ผู้ให้บริการปรึกษาจะให้ผู้รับบริการลองพูดกับเก้าอี้ซึ่งสมมติว่ามีบุคคลนั้นนั่งอยู่ และให้ผู้รับบริการสวมบทบาทเป็นบุคคลนั้นแล้วพูดโต้ตอบบ้าง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความกระจ่างแจ้งในประสบการณ์ และความรู้สึกของตนเพิ่มขึ้น

4. การอยู่ใน "ปัจจุบัน" (staying in the "Now") เป้าหมายของจิตบำบัดแบบเกสตอลท์ คือ การให้บุคคลได้ตระหนักรู้ในสิ่งที่กำลังทำอยู่ โดยผู้ให้การปรึกษาขอให้ผู้รับการปรึกษาเริ่มต้นประโยคด้วย " ที่นี่และเดี๋ยวนี้ ฉันกำลังรู้สึก....." เพิลส์ (1947) กล่าวว่า ไม่มีอะไรเป็นจริง นอกจาก "ปัจจุบัน" เท่านั้น คำถามที่ไม่พึงถาม คือ "ทำไม" เพราะจะดึงให้เขาหลุดออกจาก "ปัจจุบัน"

5. วิธีการรอบวง (making the rounds) เมื่อผู้ให้การปรึกษากำลังช่วยสมาชิกสำรวจตนเองและได้สังเกตเห็นว่า สมาชิกมีเรื่องเกี่ยวพันกับคนอื่นในกลุ่ม เขาอาจขอให้สมาชิกคนนั้นสื่อสารจุดที่น่าสนใจนี้กับสมาชิกคนอื่น ๆ ทุกคนในกลุ่ม เช่น สมาชิกพูดถึงความลำบากใจในการ

จะขอสิ่งของที่เขาปรารถนาจากผู้อื่น ผู้ให้การปรึกษา อาจจะขอให้เขาขอสิ่งที่เขาต้องการกับสมาชิกคนอื่นในกลุ่มโดยตรง และเพิ่มเติมความรู้สึกพิเศษต่อสมาชิกแต่ละคนที่บอกนั้น

6. ภาระค้างคาใจ (unfinished business) ภาระค้างคาใจ เป็นสภาพของความไม่สมบูรณ์หรือไม่จบ เป็นสิ่งที่ค้างคาอยู่ในใจหรือยังเป็นปัญหาที่ไม่สิ้นสุดในสมาชิกสมาชิกจะได้รับการขอร้องให้ชำระสิ่งที่ค้างคาใจให้สมบูรณ์ยุติไป สิ่งที่พบบ่อย ๆ คือความไม่พอใจซึ่งมักจะเก็บไว้ไม่แสดงออกมา และเป็นการไม่ยอมให้อภัยแก่บุคคลที่ทำให้เราแค้นเคือง

7. การแสดงความรับผิดชอบ (taking a responsibility) เมื่อผู้ให้คำปรึกษาพบว่าสมาชิกไม่ยอมรับที่จะเป็นเจ้าของการกระทำ ความคิดและอารมณ์ที่เป็นของตัวเขาเอง ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยแก้ไขปัญหานี้โดยวิธีการให้สมาชิกพูดว่า "...และฉันกล้าที่จะยอมรับว่ามันเป็นการกระทำของฉัน" ต่อท้ายประโยค เช่น "เสียงฉันสั่นและฉันยอมรับว่าเป็นการกระทำของฉัน"

8. การซ้อมบท (sharing rehearsals) เพิร์ลส (1969) เชื่อว่าบุคคลส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการคิดและการวางแผนในเรื่องที่เขากำลังจะทำหรือกำลังจะพูดในบทบาทในสังคมของเขา เพิร์ลส เรียกสิ่งนี้ว่า การซ้อมบท เพราะบุคคลกลัวว่าสิ่งที่จะทำถูกต้องหรือเหมาะสมหรือไม่ สมาชิกกลุ่มจะได้รับการขอร้องให้บอกเล่าสิ่งที่เขาคิดว่าจะพูดนั้นแก่กลุ่ม ดังนี้แล้วเขาจึงจะตระหนักว่า เขาได้คิดเตรียมตัวจะทำและพูดอย่างไรในบทบาทของเขา

9. เกมการพูดจาโต้ตอบด้วยตนเอง (games of dialogue) เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างถึงความรู้สึกที่ตนต้องการอย่างแท้จริง คือ รับรู้ความรู้สึกว่า ควรกระทำกับความรู้สึกที่ตนต้องการจริง ๆ ในขณะนั้นได้ ความขัดแย้งก็จางลง ความวิตกกังวลก็ค่อย ๆ หมดไป สามารถตัดสินใจเลือกแนวทางที่ตนต้องการอย่างแท้จริงได้ด้วยตนเองโดยไม่รู้สึกว่าคอยมีผู้อื่นบางการชีวิตของตนเอง

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้คำปรึกษาแบบเกสตอลท์มีเป้าหมายอยู่ที่การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการตระหนักรู้หรือมีสติเท่าทันตนเอง ด้วยความเชื่อว่า บุคคลที่จะมีชีวิตได้อย่างสมบูรณ์หรือเป็นปกตินั้น องค์รวมของบุคคลอันได้แก่ กาย ความคิด ความรู้สึก อารมณ์ และการรับรู้ จะต้องประสานสอดคล้องและกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวกัน (the whole) แต่บุคคลที่มีปัญหามักเกิดจากการขาดการตระหนักรู้ จึงทำให้องค์รวมเกิดการแยกส่วน (split) ที่ไม่ประสานกัน ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงมีหน้าที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เกิดการตระหนักรู้ในตนเอง ด้วยการใช้กิจกรรมหรือเทคนิคต่าง ๆ และงานทดลอง ให้ผู้รับคำปรึกษากลับมาเป็นองค์รวมใหม่อีกครั้ง

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบเกสตอลท์มี 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการสร้างสัมพันธภาพ เป็นขั้นตอนในการให้ความสนใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจดีทั้ง 2 ฝ่าย ยอมรับซึ่งกันและกัน จุดเริ่มต้นที่ดีจะนำไปสู่การเปิดเผยตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นกระบวนการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกว่าตนมีพลังภายใน หรือมีกำลังใจเพียงพอที่จะทำให้ตนเองมีการเปลี่ยนแปลงไปในทาง

ที่ดีขึ้น โดยหาลู่ทางให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจปัญหาของตนเองอย่างแท้จริงและยอมรับว่าตนมีความพร้อมและต้องการเปลี่ยนแปลงเอง

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการยืนยัน เมื่อรับรู้เข้าใจตนเองที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่ขั้นการยืนยันที่จะต้องตัดสินใจทำอะไร คือการยืนยันในปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษา และภาวะการตระหนักรู้ในปัจจุบันของตน

ขั้นตอนที่ 4 การทำปัญหาให้กระจ่าง เมื่อเกิดการยอมรับในความจริงแล้วจะนำไปสู่ความชัดเจนของปัญหาว่าปัญหาคืออะไร เป้าหมายนั้นต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาทำความชัดเจนต่อปัญหาหรือความขัดแย้งของตน และสามารถตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ตนต้องการได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกแนวทางที่เหมาะสม ผู้รับคำปรึกษาก็จะตัดสินใจเลือกแนวทางของเขาเอง

ขั้นตอนที่ 6 การทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความมั่นใจ ขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษา ส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจ และมั่นใจในสิ่งที่เลือก

ขั้นตอนที่ 7 การทดลองปฏิบัติ ขั้นนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง

5. ทฤษฎีแบบภวนิยม

ทฤษฎีแบบภวนิยม (Existential theory) จัดอยู่ในทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มมนุษยนิยม ซึ่งทฤษฎีกลุ่มนี้จัดว่าเป็นทฤษฎีที่เหมาะสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับความรู้สึกและเกิดขึ้นทับถมอยู่ในจิตใจของบุคคลนั้นมาเป็นเวลาช้านานจนกลายเป็นความรู้สึกที่ฝังติดแน่นในบุคคลนั้น และมักจะทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้ที่มีความกดดันทางอารมณ์สูง ผู้วิจัยนำเสนอสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ ได้แก่ ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดทฤษฎี โครงสร้างทางบุคลิกภาพ เทคนิคเฉพาะของทฤษฎี และขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ วิคเตอร์ อี แฟรงเกิล (Victor E. Frankl) เชื่อว่ามนุษย์นั้นมีความสามารถที่จะตระหนักในตนเอง และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองได้ จุดมุ่งหมายของมนุษย์ก็คือ การเป็นคนเชื่อถือได้ มีศักดิ์ศรีและแสวงหาความหมายในชีวิต นักภวนิยม ให้ความสนใจอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน โดยมีหลักการว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่ตระหนักและมีความหวังว่าตนมีอนาคต

โครงสร้างทางบุคลิกภาพ สาระสำคัญที่ถือเป็นโครงสร้างหลักของทฤษฎีภวนิยม ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ความสามารถตระหนักรู้ในตน จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความรับผิดชอบต่อชีวิตของตนเอง สามารถจัดการกับปัญหาของตนได้ดีขึ้น นำไปสู่การเห็นคุณค่าในตนเองและการดำรงชีวิตอยู่อย่างสมบูรณ์ต่อไป

2. อิสรภาพและความรับผิดชอบ บุคคลมีเสรีภาพในการตัดสินใจเลือกในทุก ๆ สถานการณ์ และเหตุผลในการเลือก คือเลือกในสิ่งที่บุคคลเห็นว่ามีคุณค่าและมีความหมายสำหรับ

เขา และบุคคลก็จะต้องตระหนักต่อความรับผิดชอบของตน โดยเสรีภาพและความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

3. การแสวงหาเอกลักษณ์และสัมพันธภาพกับผู้อื่น บุคคลจะต้องรู้จักตนเองและให้ความสำคัญกับตนเองเท่า ๆ กับให้ความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

4. การค้นหาความหมายในชีวิต เป็นความรู้สึกว่าทุกอย่างมีความหมาย ถึงแม้ในสถานการณ์ที่เป็นทุกข์ หากมนุษย์ค้นพบความหมายในตนเอง ก็จะทำให้สามารถเผชิญกับความทุกข์ได้

5. ความวิตกกังวลในฐานะที่เป็นเงื่อนไขของการดำรงชีวิต ผู้รับคำปรึกษาจะต้องยอมรับว่าการตัดสินใจในสิ่งที่ยังไม่เห็นผลนั้นจะทำให้เกิดความวิตกกังวลได้ ผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับความวิตกกังวลเพื่อไปสู่การเปลี่ยนแปลง

6. การตระหนักรู้ถึงความตายและไม่มีตัวตนหรือไม่ดำรงอยู่ จะทำให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตแต่ละวันอย่างเข้มแข็ง โดยไม่ได้คำนึงว่าจะดำรงชีวิตอยู่ได้ยาวนานเพียงไร แต่ขึ้นกับการมองถึงคุณภาพและความหมายให้กับชีวิตของพวกเขา โดยตระหนักว่าเวลาในปัจจุบันนี้เท่านั้นที่สำคัญ

จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาแบบภวนิยม จะมุ่งเน้นไปที่การช่วยให้ผู้รับบริการแสวงหาความหมายในชีวิต การรู้จักตนเอง เข้าใจถึงศักยภาพของตนเอง มีกำลังใจ กล้าสู้ชีวิต และมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ตลอดจนมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งเทคนิคการให้คำปรึกษาตามแนวภวนิยม มีดังนี้

1. การเข้าใจโลกของผู้รับคำปรึกษา (being in the world) ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำความเข้าใจโลกของผู้รับคำปรึกษาให้ได้มากที่สุด เป็นโลกที่เขามีสัมพันธภาพกับตนเองและกับผู้อื่น ผู้ให้การปรึกษาอาจขอให้เขาเล่าถึงภูมิหลังของครอบครัวในวัยเด็ก หลังจากเข้าใจแล้ว ต้องมีเป้าหมายทำให้โลกของผู้รับคำปรึกษาเกิดสมดุลด้วย

2. การตระหนักรู้หรือมีสติมากขึ้นต่อการดำรงอยู่ (centered awareness of being) หมายถึง ผู้ให้การปรึกษาต้องทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความตระหนักรู้ในตัวเองและโลกของตนมากยิ่งขึ้น หลังจากรับฟังเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอย่างเข้าใจ โดยเฉพาะการตระหนักรู้ถึงความสัมพันธ์กับตนเองและกับผู้อื่นอย่างไม่สมดุล

3. การรับผิดชอบต่อตนเอง (self-responsibility) ผู้ให้คำปรึกษาท้าทายให้ผู้รับคำปรึกษาต้องรับผิดชอบต่อวิถีชีวิตที่เป็นปัญหาในปัจจุบัน สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษามีความรับผิดชอบต่อการเลือกใหม่ที่มีข้อจำกัด ผู้ให้คำปรึกษาจะขัดจังหวะผู้รับคำปรึกษาเมื่อเขาแสดงการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

4. การสะท้อนออก (de-reflecttion) โดยให้ผู้รับคำปรึกษาลดความสนใจตนเอง แต่หันไปให้ความสำคัญกับการค้นหาความหมายนอกตนเอง เพื่อลดการหมกมุ่นในตน ลดความวิตกกังวล

5. การเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ (free association) ผู้ให้คำปรึกษาใช้คำพูดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงสิ่งใด ๆ ก็ตามที่มีอยู่ในใจ โดยไม่คำนึงถึงว่าสิ่งที่อยู่ในใจนั้นจะเป็นสิ่งที่เจ็บปวด โง่เขลา ไร้แก่นสาร ไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความเกี่ยวข้อง และใช้วิธีการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปลดปล่อยความรู้สึกหรือความคิดด้วยการกล่าวถึงสิ่งเหล่านั้นอย่างเต็มที่ ผู้ให้คำปรึกษาไม่พูดขัดจังหวะ แต่ให้รับฟัง และกระตุ้นถามเป็นระยะ

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มต้นในการให้คำปรึกษา เป็นขั้นของการสร้างสัมพันธภาพที่เต็มไปด้วยความเคารพ โดยเน้นสัมพันธภาพ และการแสดงออกที่เป็นตนเองอย่างแท้จริงระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา จะเน้นการรับรู้ในปัจจุบัน (here and now) โดยทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้รับคำปรึกษา ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้และตระหนักถึงความมีอยู่ของตน ค้นหาความหมายแสวงหาเป้าหมายในชีวิต ได้รับรู้ในเสรีภาพของตนอย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่มีคุณค่าต่อตนเอง รับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเลือกและต่อการกระทำของตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา ทบทวนสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้จากการให้คำปรึกษาเพื่อดูว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และผู้ให้คำปรึกษาอาจให้ข้อมูลย้อนกลับเพิ่มเติมภายใต้ทัศนคติแบบภวนิยม เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์จากกระบวนการให้คำปรึกษามากที่สุด

6. ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรม

ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotion Behavior theory) ซึ่งจัดเป็นทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มปัญญานิยม เป็นทฤษฎีที่เหมาะสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับความคิด เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญสองประการคือ ความไม่รู้ และการรู้ผิด ซึ่งปัญหาในระดับความคิดอีกสาเหตุหนึ่งอาจมาจากการเรียนรู้ ที่ผิดจึงทำให้มีความคิดผิด ๆ และมีความเชื่อผิด ๆ หรืออาจมีสาเหตุจากการเรียนรู้ที่ไม่เป็นเหตุเป็นผล จึงส่งผลให้บุคคลมีความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลหรือกลายเป็นคนที่ไร้เหตุผล ผู้วิจัยนำเสนอสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ ได้แก่ ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดทฤษฎี โครงสร้างทางบุคลิกภาพ เทคนิคเฉพาะของทฤษฎี และขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ แอลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis) เชื่อว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีทั้งเหตุผลและไร้เหตุผล ตราบใดที่มนุษย์มีพฤติกรรมและการคิดที่สมเหตุสมผล มนุษย์จะดำรงชีพอย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีความสุข ความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลเกิดจากการเรียนรู้ในอดีตอย่างผิด ๆ และจะเกิดอารมณ์ในทางลบมารบกวนจิตใจ เพราะความทุกข์ของมนุษย์ไม่ใช่ถูกกำหนดโดยสิ่งแวดล้อมภายนอก แต่เกิดจากการรับรู้และทัศนคติที่มีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างทางบุคลิกภาพของมนุษย์ประกอบด้วยพื้นฐาน 3 ประการ คือ (1) พื้นฐานทางสรีระ (physiological basis) เอลลิส ตั้งสมมติฐานว่า ความแตกต่างของพฤติกรรมเป็นผลจากสิ่ง

ที่กำหนดทางชีววิทยาประมาณ 80% และอีก 20% เป็นผลจากการฝึกอบรม ดังนั้น สิ่งที่จะช่วยได้คือ การพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม เพราะบุคคลมีศักยภาพที่จะเปลี่ยนแปลงได้โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดและพฤติกรรม (2) พื้นฐานทางสังคม (social basis) มนุษย์ถูกเลี้ยงในกลุ่มสังคม มนุษย์จะรับรู้ว่าตนมีค่าก็ต่อเมื่อมีคนยอมรับ เพราะส่วนใหญ่ ปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นมักเกิดเพราะบุคคลหวั่นไหวเกินไปกับความคิดของคนอื่น (3) พื้นฐานทางจิตใจ (psychological basis) จิตใจเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ สาเหตุที่คนเรามีสุขภาพจิตเสียเพราะบุคคลกระทำต่อตนเอง เช่น เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้าย บุคคลจะรู้สึกผิดหวัง และตอกย้ำความคิดที่ไร้เหตุผลว่า มันเลวร้ายมาก ซึ่งความคิดนี้ไร้เหตุผล เพราะบุคคลกำหนดขึ้นมาเอง

เอลลิส ได้เสนอแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ ซึ่งเรียกกันว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพ A-B-C (A-B-C Theory of Personality) ซึ่งเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการปรึกษาแบบ REBT ซึ่งรูปแบบ A-B-C มีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

A (Activating Event) หมายถึง เหตุการณ์ที่มากระตุ้นหรือสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ประสบการณ์ ข้อเท็จจริง พฤติกรรม หรือเจตคติของบุคคล ฯลฯ ที่ปรากฏขึ้น ซึ่ง REBT มีแนวคิดว่าไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้เกิด C

B (Belief) หมายถึง ความคิดความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับ A ซึ่ง REBT มีแนวคิดว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด C ซึ่ง B แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ (1) ความคิดความเชื่อที่มีเหตุผล (Rational Belief หรือ rB) มักพบได้จากพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความปรารถนา ความอยาก และความชอบ เป็นต้น (2) ความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล (Irrational Belief หรือ iB) ซึ่งมักพบเสมอจากพฤติกรรมที่แสดงถึงการเรียกร้องอย่างรุนแรง การออกคำสั่ง และการต้องทำ (musts)

C (Consequence) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นทางอารมณ์และ/หรือพฤติกรรมของบุคคล ซึ่ง REBT มีแนวคิดว่า C เป็นผลที่เกิดจาก B C

การให้บริการปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินตนเอง และคิดใหม่เพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลออกไปได้โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่นอีก โดยการหาวิธีแก้ความคิดผิด ๆ ที่เป็นต้นเหตุนั้นเสีย โดยสามารใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

1. การสอนหรือการอธิบายโดยตรง (direct teaching) คือ จะอธิบายหรือชี้แจงแก่ผู้รับบริการโดยตรงเพื่อแก้ความคิดที่ไร้เหตุผล

2. กำหนดงานให้ทำ (homework assignment) เทคนิคนี้นิยมใช้มาก โดยผู้ให้คำปรึกษาจะมอบหมายให้ผู้รับคำปรึกษากระทำพฤติกรรมที่เป็นปัญหากับเขา เมื่อพบกันต่อไปก็จะประเมินผลการนำไปปฏิบัติ

3. การแสดงตัวแบบ (modeling) ในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงพฤติกรรมเพื่อเป็นตัวแบบให้ผู้รับคำปรึกษาสังเกตและเรียนรู้ที่จะมีความคิดความเชื่อ มีอารมณ์ความรู้สึก และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น เช่น ผู้ให้คำปรึกษามีอารมณ์มั่นคง คงเส้นคงวา มีความ

รักความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ มีความสุภาพให้เกียรติผู้อื่น มีความเป็นตัวของตัวเอง และมีสุนทรียภาพ เป็นต้น

4. การบำบัดโดยการอ่าน (bibliotherapy) วิธีการนี้เป็นการฝึกหัดการสร้างและเสริมแรงความคิดความเชื่อที่มีเหตุผล โดยมอบหมายให้ไปอ่านหนังสือ ฟังเทปหรือดูวีดีโอ เพราะการอ่านหรือฟังซ้ำ จะเป็นการตอกย้ำการสร้างนิสัยใหม่ของความคิดความรู้สึก

5. เทคนิคการใช้บทบาทสมมติ (role playing) เป็นเทคนิคที่มีจุดมุ่งเน้นเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล กับอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม โดยการให้ผู้รับคำปรึกษาทดลองสวมบทบาท และแสดงพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้ได้รับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกในบทบาทของผู้อื่น จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยสอนให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักจัดการกับความคิดความเชื่อต่างๆ ที่ไร้เหตุผล ซึ่งมีผลให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม

6. เทคนิคการเสริมแรงและการปรับโทษ (reinforcement and penalties) ผู้ให้คำปรึกษาจะสอนและเสนอแนะให้ผู้รับคำปรึกษาที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามที่กำหนด ให้การเสริมแรงแก่ตนเองด้วยการเลือกให้สิ่งที่ตนชื่นชอบ เช่น การอ่านนวนิยาย การดูภาพยนตร์ การไปซื้อเครื่องประดับ หรือการไปรับประทานอาหารตามรสนิยม ฯลฯ ส่วนผู้รับคำปรึกษาที่ไม่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ผู้ให้คำปรึกษาก็จะเสนอแนะให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกการปรับโทษตนเอง เช่น การส่งเงิน 200 บาทไปบริจาคให้แก่องค์กรการกุศล การงดดูโทรทัศน์ 1 สัปดาห์ เป็นต้น การเสริมแรงและการปรับโทษจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมายไปในทางที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น

7. เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล (disputing of irrational beliefs) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้การโต้แย้งหรือท้าทายให้ผู้รับคำปรึกษาใช้เหตุผลในการคิดพิจารณา เพื่อขจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลของเขา ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้คำถามถามผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้ฉุกคิดอย่างมีสติ และใช้เหตุผลมากขึ้นในการคิดพิจารณา

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ทฤษฎีการให้บริการปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ทฤษฎีนี้ไม่มุ่งเน้นสัมพันธภาพเป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่สุด แต่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย และต่อมาจะกำหนดเป้าหมาย ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา มุ่งเน้นการช่วยเหลือเพื่อขจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล และเรียนรู้วิธีคิดอย่างมีเหตุผล การดำเนินการช่วยเหลือมีขั้นตอนย่อย ๆ ที่สำคัญประกอบด้วย (1) ชี้ให้ผู้รับบริการตระหนักว่าความคิดของผู้รับบริการเป็นความคิดที่ไร้เหตุผลอย่างไร และทำไมจึงคิดเช่นนั้น (2) กระตุ้นให้ผู้รับบริการตระหนักว่า เขาจะต้องรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (3) ช่วยให้ผู้รับบริการเปลี่ยนวิธีคิด ให้ขจัดความคิดอันไร้เหตุผล

ออกไปเสีย (4) ช่วยให้ผู้รับบริการมีความคิดที่มีเหตุผลในเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อช่วยให้มีปรัชญาชีวิตอันเต็มไปด้วยเหตุผล และไม่ตกเป็นเหยื่อของความคิดอันไร้เหตุผลอีกต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาทบทวนการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นกับตัวเขา

7. ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง

ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง (Reality theory) จัดอยู่ในทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งทฤษฎีกลุ่มนี้จัดว่าเป็นทฤษฎีที่เหมาะสำหรับปัญหาในระดับพฤติกรรม ลักษณะของปัญหามักเกิดขึ้นเนื่องมาจากการที่บุคคลไม่พอใจในการกระทำของตนเองและต้องการแก้ไขพฤติกรรมนั้น สาเหตุที่เกิดขึ้นอาจมาจากการที่บุคคลมีความต้องการภายในใจอย่างหนึ่ง แต่การแสดงออกทางพฤติกรรมกลับเป็นอีกแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่มีการเรียนรู้มาก่อน จึงมีพฤติกรรมที่ตนไม่พึงปรารถนา หรือเรียนรู้มาแล้วแต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันได้ ผู้วิจัยนำเสนอสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ ได้แก่ ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดทฤษฎี โครงสร้างทางบุคลิกภาพ เทคนิคเฉพาะของทฤษฎี และขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ วิลเลียม กลาสเซอร์ (William Glasser) เชื่อว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่ดี และมีความสามารถที่จะรับผิดชอบต่อตนเอง มนุษย์มีพฤติกรรมที่เกิดจากจิตรู้สำนึก ไม่ได้ถูกผลักดันโดยจิตไร้สำนึกหรือสัญชาตญาณ ซึ่งแสดงออกใน 2 ระดับ คือระดับสรีระและจิตใจ กลาสเซอร์ เชื่อว่า มนุษย์จะมีพฤติกรรมโน้มไปทางกระทำเพื่อได้รับการยอมรับในฐานะคนคนหนึ่ง มนุษย์มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์และพฤติกรรมที่ขึ้นกับการเลือกตัดสินใจของมนุษย์ มนุษย์อาจเลือกให้ตนเองทุกข์ยาก หรือเลือกสิ่งที่ส่งผลดีกับสุขภาพจิตก็ได้

หลักการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ยึดหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) หลักความจริง (reality) บุคคลจะสามารถแก้ปัญหาของตนได้ ถ้ามีความกล้าที่จะเผชิญกับสภาพความเป็นจริง พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง (2) หลักความรับผิดชอบ (responsibility) บุคคลต้องมีความรับผิดชอบในการสนองความต้องการของตนโดยไม่มีการนำเอาข้อแก้ตัวมาอ้าง (3) หลักของความถูกผิด (right or Wrong) บุคคลจะต้องรู้จักพิจารณาถึงสิ่งที่ถูกและสิ่งที่ผิด ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปสู่แนวทางที่ถูกต้อง

โครงสร้างทางบุคลิกภาพ ในพัฒนาการของบุคลิกภาพ กลาสเซอร์ มองว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล เด็กที่มีโอกาสได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างเอาใจใส่ ได้รับความรัก การยอมรับ และเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาการเรียนรู้ที่จะช่วยตนเอง รับผิดชอบ ฝึกทักษะการคิดอย่างมีเหตุผลจะสามารถปรับตัวได้ดีและไม่ก่อปัญหายุ่งอาชญากรต่อสังคม ซึ่งกลาสเซอร์ เน้นที่ช่วง 0-10 ปี เป็นช่วงชีวิตที่สำคัญต่อการก่อตัวของบุคลิกภาพ ครอบครัวและโรงเรียนจึงควรเปิดโอกาสและจัดให้เด็กได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น

ในชีวิต ที่จะทำให้รู้จักแก้ปัญหาและควบคุมตนเอง มั่นใจที่จะใช้ความสามารถของตน มีความรับผิดชอบ มีทักษะการคิด ได้ทดลองปฏิบัติ และรู้จักประเมินผลการปฏิบัติ พ่อแม่ และครูมีหน้าที่เพียงคอยให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ ให้ความรักและการยอมรับ รู้จักวางกฎเกณฑ์ที่จำเป็นแกเด็กด้วยเหตุผล และคอยกระตุ้นให้เด็กได้รู้จักรับผิดชอบต่อตนเอง ภาคภูมิใจในตนเอง เด็กจะเติบโตขึ้นอย่างมีวุฒิภาวะ รู้จักพึ่งตนเอง รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เรียนรู้ที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ก็เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เผชิญสภาพความเป็นจริง สนับสนุนให้บุคคลได้รู้จักตนเอง มีความรับผิดชอบ พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามสภาพความเป็นจริง และรู้จักประเมินสิ่งถูกสิ่งผิด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งเทคนิคที่จะนำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษามีดังนี้

1. เทคนิคการพูดแบบเผชิญหน้า (confrontation) คือ การกล่าวถึงประเด็นความขัดแย้งทั้งในความคิดและความรู้สึก ต่อหน้าผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ทบทวนอีกครั้ง ให้เข้าใจพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตน แต่การใช้เทคนิคนี้ต้องรอให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีเสียก่อน มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายสัมพันธภาพไปได้

2. เทคนิคการชี้ประเด็น (point out) คือ ผู้ให้คำปรึกษาชี้ประเด็นให้ได้เห็นความไม่รับผิดชอบของผู้รับคำปรึกษา

3. เทคนิคการใช้อารมณ์ขัน (humor) คือ ผู้ให้คำปรึกษาพูดเกี่ยวกับแง่มุมหนึ่งของชีวิตผู้รับบริการหรือสิ่งอื่น ๆ ในลักษณะของอารมณ์ขัน ซึ่งจะทำให้บรรยากาศคลายลงได้

4. เทคนิคการใช้ตัวแบบทางสังคม (modeling) จะใช้เทคนิคนี้เมื่อผู้รับคำปรึกษาตระหนักในความรับผิดชอบแล้ว และพร้อมที่จะเรียนรู้พฤติกรรมใหม่จากตัวแบบทางสังคม

5. เทคนิคการให้ข้อเสนอแนะ (advice) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับคำปรึกษาว่าจะสนองความต้องการของตนได้อย่างไร จะวางโครงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองอย่างเป็นระบบได้อย่างไร

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา แบบเผชิญความจริง ดำเนินการภายใต้เทคนิคตาม ระบบ WDEP (WDEP system) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. W "Want" คือ การสำรวจความต้องการ ความจำเป็นและการรับรู้ ผู้ให้คำปรึกษาควรย้ำให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักว่า การรับรู้ กับสิ่งที่เป็น ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน การปรึกษาวิธีนี้จึงต้องใช้เวลาในการสำรวจความต้องการเฉพาะของผู้รับคำปรึกษา และควรถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ สิ่งที่ต้องการ และอะไรที่ได้รับแล้ว สิ่งใดที่ยังไม่ได้รับ และสิ่งใดที่ไม่ต้องการแต่ได้รับ และต่อมาเมื่อให้คำปรึกษาสามารถเปิดเผยความต้องการและการรับรู้ของเขาได้อาจจะสามารถร่วมแสดงความต้องการและการรับรู้กับผู้รับคำปรึกษาได้ แต่มิใช่ลักษณะการสั่งสอน หรือบังคับขืนใจให้เชื่อหรือปฏิบัติตาม เมื่อการเปลี่ยนแปลงกำลังจะเกิดขึ้น ผู้รับคำปรึกษาตกลงใจหรือยอม

ผูกมัดตนเองว่าเขายอมเปลี่ยนแปลงการกระทำ สิ่งสำคัญต่อไปคือ พูดคุยถึงระดับการตกลงใจของผู้รับคำปรึกษาว่าจะมีผลอย่างไรต่อการเปลี่ยนแปลง

2. D "Doing, Direction" คือ การพูดคุยเกี่ยวกับทิศทางของพฤติกรรมและการกระทำโดยรวม โดยใช้การถามถึงทิศทางของพฤติกรรมปัจจุบัน โดยขอให้ผู้รับคำปรึกษาอธิบายถึงสิ่งที่เขาได้ทำลงไป รวมทั้งบรรยายความคิด ความรู้สึก ทั้งหมดออกมา

3. E "Evaluation" คือ การช่วยผู้รับคำปรึกษาดำเนินการประเมิน เป็นขั้นตอนที่สำคัญของระบบ WDEP ผู้ให้คำปรึกษาต้องช่วยผู้รับคำปรึกษาในการประเมินพฤติกรรม การรับรู้ ความต้องการ ระดับการตกลงใจผูกมัดตนเองและแผนการของเขา โดยการถามและให้เขาประเมินตนเอง ในการประเมินตนเองนี้ จะมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงมากกว่าให้ผู้อื่นประเมินตัวเขา เพราะหากเขาสามารถประเมินตนเองได้ แสดงว่าเขามีการคิดทบทวนเกี่ยวกับตนเอง และเกิดการยอมรับ

4. P "Plan" คือ การวางแผน ซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แผนการที่ดี ควรเป็นแผนที่ผู้รับคำปรึกษามีแนวโน้มที่จะนำไปปฏิบัติ โดยมีหลักเกณฑ์ง่าย ได้ S-Simple คือ ต้องเป็นแผนที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก A-Attainable คือ เป็นแผนที่สามารถบรรลุได้ ในระยะเวลาสั้น M-Measurable คือ เป็นแผนที่สามารถวัดได้ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร I-Immediate คือ เป็นแผนที่รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ I-Involve คือเป็นแผนที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้ C-Controlled by client คือ แผนจะถูกควบคุมโดยตัวเขาเอง C-Committed to คือ ผู้รับคำปรึกษาต้องสัญญาว่าจะนำแผนไปปฏิบัติ และ C-Consistent แผนที่วางไว้ต้องนำไปปฏิบัติซ้ำ ๆ หรืออย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

8. ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม

ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral theory) เป็นทฤษฎีที่เหมาะสำหรับปัญหาในระดับพฤติกรรม ลักษณะของปัญหามักเกิดขึ้นเนื่องมาจากการที่บุคคลไม่พอใจในการกระทำของตนเองและต้องการแก้ไขพฤติกรรมนั้น สาเหตุที่เกิดขึ้นอาจมาจากการที่บุคคลมีความต้องการภายในใจอย่างหนึ่ง แต่การแสดงออกทางพฤติกรรมกลับเป็นอีกแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่มีการเรียนรู้มาก่อน จึงมีพฤติกรรมที่ตนไม่พึงปรารถนา หรือเรียนรู้มาแล้วแต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวันได้ ผู้วิจัยนำเสนอสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเรียนรู้ ได้แก่ ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดทฤษฎี โครงสร้างทางบุคลิกภาพ เทคนิคเฉพาะของทฤษฎี และขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ อาร์โนล์ ลาซารัส (Arnold Lazarus) เชื่อว่ามนุษย์ไม่ได้เกิดมาดีหรือเลวแต่กำเนิด แต่จะเริ่มต้นชีวิตในลักษณะว่างเปล่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้นี้ทำให้เกิดขึ้นได้โดยการจัดสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ส่วนการเรียนรู้เดิมสามารถทำให้หมดไปได้ และทำนองเดียวกันก็สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ได้ ดังนั้น มนุษย์สามารถควบคุมพฤติกรรม

ของตนเอง หรือเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ แม้ว่าสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็ตาม ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรสร้างหรือจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน

โครงสร้างทางบุคลิกภาพ พฤติกรรมของมนุษย์ มักจะถูกกำหนดด้วยเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหน้านั้น ดังนั้นบุคลิกภาพของมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยใช้วิธีการวางเงื่อนไข ด้วยการให้รางวัล หรือการลงโทษ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงได้โดยอาศัยการเรียนรู้

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มุ่งเน้นเพื่อหาทางขจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับคำปรึกษา โดยพยายามให้ได้เรียนรู้ที่จะสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะเป็นแนวทางนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยมีเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ฝึกการแสดงออกที่เหมาะสม (assertive behavior) คือ การแสดงความรู้สำนึกคิดและการกระทำที่เหมาะสมตามสิทธิของบุคคลนั้นได้อย่างสบายใจ โดยไม่ก้าวก่ายสิทธิของบุคคลอื่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อฝึกให้ผู้รับคำปรึกษากล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม โดยไม่เกิดความวิตกกังวล โดยให้ความสำคัญกับความวิตกกังวลที่ได้แสดงออกหรือไม่ได้แสดงออกเป็นสำคัญ บางคนไม่กล้าแสดงออกเพราะกลัวถูกต่อว่า บางคนแสดงออกไปแล้วก็กลัวเขาจะต่อว่าจึงเกิดความวิตกกังวล ดังนั้น การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แสดงออกต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งอย่างเหมาะสมทั้งทางภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ

2. การลดความอ่อนไหวอย่างเป็นระบบ (systematic desensitization) เป็นวิธีการวางเงื่อนไขต่อต้าน ที่ใช้แก้ความกลัวและความวิตกกังวลชนิดหนึ่ง โดยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ใหม่ คือ ได้ผ่อนคลายความเครียด แล้วให้จินตนาการ หรือเผชิญกับสถานการณ์หรือสิ่งที่เคยวิตกกังวลทีละน้อย ให้สถานการณ์ที่เคยก่อให้เกิดความวิตกกังวลสัมพันธ์กับสภาพร่างกายที่ผ่อนคลาย

3. เทคนิคการเสริมแรง (reinforcement) ได้แก่ การให้รางวัล การจูงใจ หรือโดยการที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงกิริยาอาการยิ้มแย้มหรือการพยักหน้าเหล่านี้ ก็จะเป็นกำลังใจให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจในตนเอง รู้สึกพอใจ และภูมิใจในตนเอง หรืออาจจะใช้การเสริมแรงโดยการลงโทษ เพื่อหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับคำปรึกษาก็ได้

4. การเสนอตัวแบบ (modeling) ให้ผู้รับคำปรึกษาสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบเกี่ยวกับการเผชิญความโกรธ เพื่อให้เห็นตัวอย่าง แล้วให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบและฝึกปฏิบัติตาม

5. แสดงบทบาทสมมติ (role palying) ให้ผู้รับคำปรึกษาสังเกตบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนด โดยไม่มีการฝึกซ้อมมาก่อน

6. การให้คำแนะนำ (advice) ผู้ให้คำปรึกษาอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดง หรือให้ข้อเสนอแนะ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อบอกผลการแสดงของผู้รับคำปรึกษาว่าสิ่งใดเหมาะสมสิ่งใดควรปรับแก้

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา แบบพฤติกรรมนิยมมี 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา เริ่มจากการแจ้งวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจ สบายใจ ไว้วางใจ เป็นกันเอง และพร้อมให้ความร่วมมือในการรับคำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการให้คำปรึกษา เป็นการนำเทคนิคต่างๆ ของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมมาใช้ ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ตามเทคนิคที่ได้จากทฤษฎีการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา เป็นการสรุปสาระ และประเมินผลการให้คำปรึกษา ซึ่งหากเป็นการปรึกษาครั้งสุดท้ายจะจบด้วยการยุติการปรึกษาและยุติการให้คำปรึกษา

จากที่ได้นำเสนอสาระเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทางการให้คำปรึกษา ที่คัดเลือกไว้ 8 ทฤษฎี ตามแนวคิดของเจมส์ คริคและคณะ แล้วนั้นสามารถสรุปทฤษฎีที่นำมาใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ถึงสาระสำคัญหลักของทฤษฎีและแนวทางการเลือกใช้ให้เหมาะกับปัญหา และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ตาราง 1 สรุปแนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงานหรือในภาคอุตสาหกรรม

ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	คำอธิบาย	เหมาะสำหรับใช้ในสถานการณ์ใด
ทฤษฎีเอกัตบุคคล แบบอัลเฟรด แอดเลอร์	ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสนใจทางสังคม กระตุ้นความรับผิดชอบ และสร้างเป้าหมายที่เหมาะสม จากการแก้ไขข้อสันนิษฐานที่ผิดพลาด	เหมาะสำหรับใช้กับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมาย
ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม	มุ่งที่การเรียนรู้ในฐานะที่เป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เรียนรู้ในทักษะใหม่ หรือ เรียนรู้ในวิธีการใหม่ ๆ เกี่ยวกับการคิด	เหมาะสำหรับใช้ในการจัดการกับความเครียด การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม ฝึกฝนกับกลุ่มที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย
ทฤษฎีแบบภวนิยม	ตรวจสอบสัมพันธภาพเกี่ยวกับประสบการณ์ของบุคคลกับความหมายทั้งหมดของชีวิต	เหมาะสำหรับใช้ในการฝึกกลุ่มที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลายชีวิตตกต่ำอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนตำแหน่งงาน และความรับผิดชอบ และการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ

ตาราง 1 (ต่อ)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษา	คำอธิบาย	เหมาะสำหรับใช้ในสถานการณ์ใด
ทฤษฎีแบบเกสตอลท์	มุ่งที่จะทำอย่างไรกับเหตุการณ์ในช่วงต้นของชีวิตและประสบการณ์ที่ส่งผลต่อปัญหาและความเครียดในปัจจุบัน การจัดการกับ "ภาระค้างใจ"	เหมาะสำหรับผู้ที่มีปัญหาพฤติกรรม การฝึกการตระหนักรู้ การพัฒนาในเรื่องการจัดการองค์กร
ทฤษฎีแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	มุ่งที่การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง และการระลึกถึงสิ่งที่ไปขัดขวางการเจริญงอกงาม	เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในเรื่องสัมพันธภาพ เช่น ผู้ร่วมงานขัดแย้งกัน การฝึกอบรมในกลุ่มที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่งและความรับผิดชอบ
ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม	มุ่งที่การเปลี่ยนความคิดและความเชื่อที่ไร้เหตุผลหรือเข้าใจผิด	เหมาะสำหรับการสร้างทักษะ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และเป็นไปได้ที่จะสามารถใช้กับผู้ที่มีปัญหาพฤติกรรม
ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง	มุ่งที่พฤติกรรมในปัจจุบัน และผลกระทบ ซึ่งจะอยู่ในลักษณะ "ที่นี่และเดี๋ยวนี้" ดำเนินการในการขจัดข้อแก้ตัว	เหมาะสำหรับปัญหาพฤติกรรมและความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน
ทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ให้ความสำคัญที่การเปลี่ยนแปลงในฐานะที่เป็นทางเลือกที่ต้องทำโดยตัวผู้รับคำปรึกษาเอง	เหมาะสำหรับสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติในเรื่องระเบียบวินัย ปัญหาพฤติกรรม ความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ปัญหาเรื่องผลการปฏิบัติงาน

ที่มา: เคิร์ค และคณะ (Kirk; et al. 2001: 3)

9. การบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา

แนวคิดเกี่ยวกับ การบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา (solution-focused brief therapy) เพิ่มเติมจากแนวคิดของ คอนเนล, คอร์เร่ย์, โทมัสและออสบอร์น และเชฟเฟ่ (Connell. 2005; Corey. 2004, 2008; Thomas; & Osborn. 2000; Sharf. 2000; & Quick. 1996) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวคิดที่สำคัญของการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา นั้นถือเป็นวิธีการใหม่ในวงการของการให้คำปรึกษาครอบครัว เนื่องจากมีต้นกำเนิดมาจากปรัชญาโครงสร้างทางสังคม (social Construct) แนวความคิดเบื้องต้นของทฤษฎีนี้เน้นที่บริบททางสังคมและวัฒนธรรมของครอบครัว และวิธีการนี้ได้พัฒนามาจากการบำบัดแบบย่อเกี่ยวกับการบำบัดครอบครัว ซึ่งปรากฏขึ้นเมื่อปี 1980 โดยนักทฤษฎีดั้งเดิมที่ชื่อ สตีฟ ดี ซาเซอร์ (Steve de Shazer) และทีมงานในศูนย์การบำบัดครอบครัว ใน มิววอกกี้ (Milwaukee) ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และต่อมาก็ได้มีผู้ให้ความสนใจอย่างกว้างขวาง และนำไปประยุกต์ในกลุ่มปัญหาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เพียงกลุ่มปัญหาในระบบครอบครัว

วิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหานั้น จะให้ความสนใจกับความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหามากกว่าจะสนใจว่า ทำไมจึงเกิดปัญหาหรือปัญหามีลักษณะอย่างไร ซึ่งอุปมาดังกุญแจกับลูกกุญแจที่จะเปิดออกไปสู่กระบวนการให้คำปรึกษา การที่บุคคลมีความทุกข์เปรียบเสมือนประตูที่ถูกล็อค ไม่สามารถเปิดออกได้ ซึ่งแนวทางนี้จะไม่เน้นว่า "ทำไมประตูจึงถูกล็อค หรือทำไมจึงเปิดประตูไม่ได้" แต่จะเน้นไปที่การมองหากุญแจเพื่อที่จะเปิดประตูนั้นมากกว่า นอกจากนั้นยังให้ความสนใจต่อความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาถึงความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงและการแก้ปัญหาด้วย ซึ่งวิธีการนี้จะหลีกเลี่ยงอดีตและแม้แต่ปัจจุบันแต่จะชื่นชอบอนาคต หรือให้ความสำคัญที่อนาคตที่จะเกิดขึ้นมากกว่า

คอนเนล (Connell. 2005: 2-3) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ๆ ของการบำบัดแบบย่อ โดยเฉพาะวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงไว้และสรุปมาได้ดังนี้ ตามทัศนะของ บาร์เรต-คลุยส์ (Barret-Kruse. 1994) ได้สรุปถึงคุณลักษณะสำคัญของการบำบัดตามแบบวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา เน้นไปในมุมมองต่าง ๆ คือ ตัวคุณเองและผู้อื่น เป็นบุคคลที่มีความสามารถเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว การยอมรับเกี่ยวกับนิยามของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา การพัฒนาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดในกระบวนการบำบัด ให้ความน่าเชื่อถือกับผู้รับคำปรึกษากับความสำเร็จ ผู้บำบัดจะเรียนรู้จากผู้รับคำปรึกษา การหลีกเลี่ยงที่จะต่อสู้ในพลังอำนาจกับผู้รับคำปรึกษา การทำให้เป็นรูปธรรม มากกว่าให้มีลักษณะเฉพาะตัว เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา

ตามทัศนะของ คลอส และ บูชเชอร์ (Koss; & Butcher. 1986) ได้สรุปงานวิจัยต่าง ๆ ด้วยการอธิบายคุณลักษณะเด่น ๆ ของการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา ไว้คือ มุ่งไปที่ "ที่นี่ และเดี๋ยวนี้" เน้นความชัดเจน เฉพาะเจาะจง และเป้าหมายที่จะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ เน้นสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกันเท่าที่จะสามารถเป็นไปได้ การฉายภาพเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บำบัด ทำให้สำเร็จ และให้เกิดความมั่นใจ ผู้บำบัดจะต้องเป็นคนที่กระตือรือร้นและใช้อำนาจอย่างเปิดเผย

จากการทบทวนวรรณกรรมของ คอนเนล ก็ยังคงพบทัศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้

ฮอยท์ (Hoyt. 1995) ได้ระบุถึงความเชื่อที่ว่า ควรจะอยู่ภายใต้การบำบัดที่ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน คือ การกล่าวถึงประสบการณ์ในช่วงวัยต้นของชีวิตมันต้องใช้เวลาที่ยาวนานอย่างช้า ๆ และไร้ขอบเขตจำกัดเพราะไม่เช่นนั้นอาจจะส่งผลเสียหายได้ ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดในกระบวนการบำบัดจะต้องเป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นทีละน้อย ๆ ผู้รับคำปรึกษาต้องอนุญาตที่จะถอยกลับไปสู่เรื่องราวในอดีต ควรจะกระทำโดยใช้เวลาพัฒนาที่ยาวขึ้นและต้องไม่ไปขัดขวางในเรื่องราวช่วงต้นของชีวิตด้วย จะต้องเป็นหนึ่งเดียวกันเกี่ยวกับความต้องการ หรือความปรารถนาต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาที่ยืดเยื้อไปในการทำงานร่วมกัน

เช่นเดียวกับ เดวิส และ โอสบอร์น (Davis; & Osborn. 2000: 5) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ๆ และข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาแบบย่อ ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงไว้และสรุปมาได้ดังนี้

ครอส และ บูชเชอร์ (Koss; & Butcher. 1986) ได้กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบย่อมีคุณลักษณะดังนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา เป้าหมายของการให้คำปรึกษาก็ถูกจำกัด ต้องมีการพัฒนาสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาให้มั่นคง ความสำคัญของการให้คำปรึกษาได้รับการรักษาไว้โดยผ่านกระบวนการของการให้คำปรึกษา กิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอยู่ในระดับที่สูง ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความยืดหยุ่นอยู่ตลอดเวลาการบำบัดรักษาจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การประเมินจะทำในช่วงต้น ๆ และทำอย่างรวดเร็ว ผู้รับคำปรึกษาได้รับกระตุ้นให้ได้แสดงออกถึงความรู้สึกต่าง ๆ ของพวกเขา

บลูม (Boom. 1992: 1997) ได้กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบย่อ มีคุณลักษณะดังนี้ การบำบัดรักษาจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว กิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความเกี่ยวข้องกันอยู่ในระดับที่สูง เป้าหมายที่สร้างขึ้นนั้นมีความเฉพาะเจาะจง แต่ก็มีข้อจำกัด ความสำคัญของการให้คำปรึกษาจะต้องชัดเจนและได้รับการรักษาไว้ เวลาที่จำกัดก็เพื่อกระบวนการให้คำปรึกษาที่สร้างขึ้น

ครอส และเซน (1994) ได้กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบย่อ มีคุณลักษณะดังนี้ ความสำคัญของการให้คำปรึกษาจะต้องชัดเจนและได้รับการรักษาไว้ กิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอยู่ในระดับที่สูง ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความยืดหยุ่นอยู่ตลอดเวลาการบำบัดรักษาจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนสุดท้าย จะต้องได้รับการกล่าวถึงในช่วงต้น โดยผ่านกระบวนการให้คำปรึกษา

โดยสรุปแล้ว การบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหานั้น มีสมมติฐานเบื้องต้นที่เน้นการปฏิบัติ ดังนี้ (1) ปัญหาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต กล่าวคือ การเอาชนะปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ควรจะต้องทำในฐานะเป็นมนุษย์คนหนึ่ง (2) ปัญหาจะต้องถูกฝังลงไปด้วยวิธีการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะไม่เกี่ยวข้องกันในเชิงโครงสร้าง (3) ปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นในปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมทางสังคมของพวกเขา ปัญหาไม่ได้อยู่ภายในตัว ของบุคคลคนหนึ่ง (4) การเข้าใจปัญหาไม่ได้มีมาก่อนการแก้ไขปัญหา การเข้าใจสามารถที่จะเกิดขึ้นภายหลัง

จากการแก้ไขปัญหาก็ได้ (5) บุคคลมีความหยุ่นตัว และเป็นนักแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (6) บุคคลมักจะไม่ได้จำหรือเรียนรู้จากระยะเวลาที่ผ่านไป แต่พวกเขาเรียนรู้ เมื่อพวกเขาใช้ "การแก้ไขปัญหา" (7) บุคคลเกี่ยวข้องอย่างมากกับวิธีการที่จะสร้างความเข้มแข็งให้ตนเองมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่มันขาด ของตนเอง (8) พวกเขามีวิธีการที่มากมายที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน ที่เป็นกลยุทธ์ในการที่จะนำไปใช้มากกว่า ที่จะแก้ไขปัญหาด้วย สูตร "วิธีการเดียวจะเหมาะสมกับทุกปัญหา" (9) ประสิทธิภาพอีกมากมายที่จะถูกสร้างขึ้น ในขณะที่ทำงานร่วมกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง มากกว่าที่จะเกิดขึ้นกับบางคนหรือบางสิ่งในขณะที่พบกันเพียงครั้งแรก (10) ขั้นตอนเล็ก ๆ จะนำไปสู่แนวโน้มที่จะเป็นแผนการที่ยิ่งใหญ่ในการช่วยเหลือ

เป้าหมายในการให้คำปรึกษาแบบวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา จะมุ่งไปที่การส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามองหาทางออก ท้าทาย และสร้างความคาดหวังในการเปลี่ยนแปลง การให้ความช่วยเหลือเน้นที่อนาคต โดยช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนจุดหมาย (focus) และมองสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางบวก เน้นที่ความสำเร็จและการแก้ไขปัญหา ช่วยทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม รายละเอียดเกี่ยวกับการยอมรับและเกี่ยวกับคำถามปาฏิหาริย์ จะช่วยพัฒนาเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง และทำให้เกิดการค้นพบในที่สิ่งที่ทำให้แตกต่างในชีวิตของคนคนหนึ่ง ปัญหาจะได้รับการแก้ไข อย่างไรก็ตามเป้าหมายที่ดี จะต้องสามารถพบและเกิดขึ้นได้ ซึ่งผู้รับคำปรึกษามักจะถูกถามถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงก้าวหน้า บนเป้าหมาย ด้วยระดับสเกลจาก 0-10

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้แบ่งขั้นตอนซึ่งเป็นกระบวนการบำบัดไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

ในทัศนะของ คอนเนล (Connell. 2005: 37-64) ได้สรุปไว้ว่า การบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา มีขั้นตอนอยู่ 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ช่วงแรก (the first session) ในการให้คำปรึกษาช่วงแรกนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามแสวงหาสิ่งต่อไปนี้ คือ รูปแบบของสัมพันธภาพที่จะเกิดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้รับคำปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษา สร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง ระบุให้ชัดเจนในเป้าหมายของผู้รับคำปรึกษาที่สามารถเป็นไปได้ ให้ความสำคัญกับสาระต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษา ภารกิจในการเจรจาต่อรอง

ขั้นตอนที่ 2 ช่วงที่สอง (second sessions) ในการให้คำปรึกษาช่วงที่สองนั้น มีเป้าหมายดังต่อไปนี้ เน้นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างที่เป็นหนึ่งเดียวกัน ทบทวนภารกิจในการปฏิบัติ ดูว่าความเหมาะสมอยู่ที่ไหน การแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้าง พัฒนากลยุทธ์ใหม่ ๆ สำหรับการเปลี่ยนแปลง ยังคงไม่ให้ความสำคัญกับปัญหา ประเมินและวางแผนที่จะยุติการให้คำปรึกษา

บรูซ (Bruce. 1995: 353-363) ได้ออกแบบโมเดลการให้คำปรึกษาแบบย่อไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน ในขณะที่ก็ทำการประเมินปัญหาในแบบแผนที่เป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 2 มุ่งสำรวจและพยายามแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดขึ้นมาก่อน

ขั้นตอนที่ 3 สร้างระยะเวลาที่สั้น สำหรับทางเลือกในเป้าหมายเชิงพฤติกรรม โดยผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 4 นำภารกิจที่กำหนดไว้ไปใช้ในการช่วยเหลือ โดยผู้ให้คำปรึกษา

กลยุทธ์ในการให้คำปรึกษาตามวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา มีกลยุทธ์ที่จะช่วยให้เกิดความชัดเจนในการสำรวจเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะ การใช้คำถาม เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. การพูดถึงการเปลี่ยนแปลง (change-talk) ในการพูดถึงการเปลี่ยนแปลงนั้น สาระสำคัญคือการแสวงหาความแตกต่าง เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้พูดเกี่ยวกับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่จะแก้ไขปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามค้นหา ความแตกต่างที่ว่านั้น เพื่อที่จะได้ทำให้เกิดความแตกต่างเกิดขึ้น

2. การพูดถึงการแก้ไขปัญหา (solution-talk) ความสำคัญของการพูดถึงการแก้ไขปัญหา คือโครงสร้างในอนาคตที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการจะให้เกิดขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้ การใช้คำถามเพื่อช่วยสนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปัญหา โดยใช้เทคนิคคำถามปาฏิหาริย์ (miracle question) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เทคนิคคำถามปาฏิหาริย์ (miracle question) คำถามปาฏิหาริย์ จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้อธิบายสิ่งที่ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการช่วยเหลือตามทัศนะของวิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหา ในประสบการณ์ของ Steve de Shazer นั้นได้กล่าวไว้ว่า เขาได้เคยไม่เข้าใจและนำไปใช้ในทางที่ผิด ซึ่งปกติแล้วมักจะใช้ในการให้คำปรึกษาครั้งที่ 1 และครั้งต่อ ๆ ไป เป้าหมายนั้นเพื่อช่วยให้เกิดความชัดเจนในเป้าหมาย คำถามจะกล่าวถึงอนาคตและให้ผู้รับคำปรึกษาได้อธิบาย เพื่อที่จะทำให้เกิดความชัดเจน และเฉพาะเจาะจง ถึงสิ่งที่สามารถเป็นไปได้อะไรในชีวิตที่จะช่วยแก้ปัญหาหรือจัดการได้ดีที่สุด ซึ่งการใช้เทคนิคนี้ก็คือการเชื้อเชิญให้ผู้รับคำปรึกษาได้จินตนาการถึงสิ่งที่จะดีที่สุด และภายหลังจากที่กลับมาจากจินตนาการผู้รับคำปรึกษาก็จะค้นพบว่าอะไรเกิดขึ้น และจะมีทางเลือกอื่น ๆ อีกมากมายให้เลือก เพราะการใช้คำถามปาฏิหาริย์นี้จะช่วยให้ได้รับการแนะนำอย่างช้า ๆ และเห็นการสะท้อนกลับอย่างช้า ๆ จากการจินตนาการ ซึ่งไม่ใช่การเพ้อฝัน ซึ่งในความรู้มากมายที่มันติดอยู่ในอดีต กับการไม่เชื่อว่า อนาคตจะแตกต่างหรือดีขึ้น แต่มันเป็นความจริงที่ว่า มีคนมากมาย ที่มีทางเลือกที่เป็นข้อจำกัด และมีพลังเพียงน้อยนิดที่จะปั้นแต่งชีวิตของพวกเขา ในบริบทอื่น ๆ มากมายและสภาพแวดล้อม ที่เป็นองค์กรหรือสังคม พบว่า มีความต้องการปาฏิหาริย์นี้ไม่ใช่เพียงคนบางคน

อย่างไรก็ตามคำถามปาฏิหาริย์นี้จะสามารถช่วยผู้รับคำปรึกษาให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับชีวิต และความหมายของความสำเร็จของพวกเขา ซึ่งความสำเร็จนั้นจะสามารถช่วยให้พวกเขาจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพบกับบรรยากาศที่เปลี่ยนแปลง

ตัวอย่างของคำถามปาฏิหาริย์ ได้แก่ การสร้างประโยคสนทนา ดังนี้

ผู้ให้คำปรึกษา : "ในคืนหนึ่งขณะที่คุณหลับ เกิดปาฏิหาริย์ที่จะช่วยแก้ปัญหาของคุณ คุณคิดว่าคุณอยากจะให้มันเกิดอะไรขึ้น อะไรที่มันจะแตกต่างไปกว่าเดิม"

จากคำถามข้างต้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความชัดเจนในเป้าหมายของการแก้ปัญหา มันจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้มองเห็นอะไรที่นอกเหนือไปจากปัญหาที่เขากำลังประสบอยู่ ซึ่งจะเป็นการทำให้มองเห็นปัญหาที่แท้จริงมากขึ้น หากผู้ให้คำปรึกษาได้กระตุ้นผู้รับคำปรึกษาดังนี้แล้ว ภาพของปัญหาที่บางทียังไม่ชัดเจนก็จะปรากฏชัดเจนขึ้นได้

3. การพูดถึงโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ (strategy-talk) การพูดถึงโดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เป็นการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพร้อมที่จะทำหรือวางแผนที่จะทำ เกี่ยวกับการจัดการปัญหา ซึ่งมันเป็นการเริ่มต้นใช้คำถาม โดยนำเสนอด้วยรูปแบบในการใช้คำถามดังต่อไปนี้

3.1 เทคนิคคำถามระดับขั้น (scaling Question) ซึ่งคำถามระดับขั้นจะถูกใช้เพื่อวัดความมั่นใจ แรงจูงใจและความก้าวหน้า เป็นเทคนิคหนึ่งที่สำคัญของแนวทางนี้ ซึ่งจะสามารถช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษาได้พูดคุยถึงหัวข้อที่ยังคลุมเครือ ในจุดที่ความยากต่อการบ่งชี้การก่อตัวของปัญหาและเป้าหมายของพฤติกรรม

การใช้คำถามระดับขั้น สามารถใช้ได้ตั้งแต่การพบกันครั้งแรก ซึ่งเป็นขั้นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วัดระดับโดยให้มีระดับ 0-10 ระดับที่ 10 นั้นจะเป็นตัวแทนของสิ่งที่ดีที่สุดที่สามารถจะทำหรือเป็นได้ หรือบางที ผู้รับคำปรึกษาอาจจะรู้สึกแย่ ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการ จุดมุ่งหมายในเบื้องต้นของเทคนิคคำถามระดับขั้นนั้น เพื่อจะช่วยผู้รับคำปรึกษาให้ได้ตั้งเป้าหมายที่สามารถชี้วัดได้ เป็นการวัดความก้าวหน้า คือตั้งแต่ระดับเริ่มต้น ช่วงกลางและช่วงยุติ และก็สามารถจะสร้างลำดับความสำคัญสำหรับการที่จะปฏิบัติได้ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะใช้เพื่อการประเมินผู้รับคำปรึกษาถึงแรงจูงใจและความเชื่อมั่นในตนเอง

การใช้คำถามระดับขั้นนี้ จะยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่ไม่สามารถอธิบายได้ และยังช่วยให้เกิดความชัดเจนในเป้าหมายของการให้คำปรึกษาทั้งตัวผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งตัวเลขที่ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงระดับนั้น จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้ตัวเองว่าสิ่งที่เผชิญอยู่นั้น หนักหนาแค่ไหนสำหรับตัวเอง

ตัวอย่างของคำถามระดับขั้น ได้แก่ การสร้างประโยคสนทนา ดังนี้

ผู้ให้คำปรึกษา : จากระดับศูนย์ถึงสิบ คุณคิดว่ามีความเศร้าที่ระดับไหน

หรือภายหลังจากที่ใช้เทคนิคคำถามปาฏิหาริย์แล้ว จะถามว่า

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณรู้สึกอย่างไรหลังจากเกิดปาฏิหาริย์ขึ้น และความรู้สึกอยู่ในระดับใด

หากผู้รับคำปรึกษา บอกว่าอยู่ที่ระดับที่สอง ผู้ให้คำปรึกษาก็จะบอกว่า "ดูเหมือนคุณจะรู้สึกดีขึ้น กว่าตอนที่ได้คุยกันครั้งแรก คุณจะปรับปรุงให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร"

หรือ ผู้ให้คำปรึกษาอาจถามว่า "คุณคิดว่าคุณต้องการความสำเร็จอย่างไรในระดับที่สาม"

หรือ มักใช้ในการถามถึงระดับความมั่นใจในการแก้ปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เช่น

ผู้ให้คำปรึกษา : บนสเกล 1 ถึง 10 คุณมั่นใจว่าจะสามารถแก้ปัญหาของคุณได้ในระดับใดในสัปดาห์นี้ เป็นต้น

3.2 คำถามเพื่อจัดการ (coping questions) ผู้ให้คำปรึกษาในที่นี้จะได้รับการเลือกจากผู้รับคำปรึกษาให้พวกเขาได้จัดการเพื่อรับมือกับปัญหาที่ยุ่งยาก ในโอกาสอื่น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถจำได้ว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมที่จะปฏิบัติกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาและได้รับการเอื้ออำนวยในการที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกัน

3.3 คำถามที่มีตัวเลือก (multiple-choice questions) เมื่อใดที่ใช้กลยุทธ์การสำรวจ โอกาสที่ผู้ให้คำปรึกษาจะถูกถามด้วยคำถามที่มีตัวเลือก เกี่ยวกับกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สามารถเป็นไปได้

ตัวอย่างของคำถามที่มีตัวเลือก ดังนี้

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณจะทำอะไร คุณจะกระโดดไปกระโดดมา และก็ไปสู่ความหวั่นวิตก หรือ คุณจะไปและทำอะไรก็ได้สัก 50 อย่าง หรือคุณจะพูดกับคนบางคน หรือคุณจะจัดการกับความยุ่งยากเหล่านั้นได้ไหม

ผู้รับคำปรึกษา : ดีจังเลย ฉันคิดว่าจะจะทำสัก 2 วิธี ฉันค้นพบว่าฉันควรจะ.....

ผู้ให้คำปรึกษาที่สามารถนำความรู้ไปพัฒนาความสามารถของตนเอง ทั้งความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้น ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาให้เกิดความชำนาญ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษา สามารถเข้าใจผู้รับคำปรึกษาได้อย่างแท้จริง มีกลวิธีให้ความช่วยเหลือโดยนำทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาไปใช้ได้อย่างเหมาะสมกับผู้ให้คำปรึกษา กับปัญหาและกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการให้คำปรึกษา และในการฝึกอบรมบุคคลที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ในงานวิจัยนี้พัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาโดยผ่านกระบวนการทางการฝึกอบรม เพราะฉะนั้น จึงควรรู้และเข้าใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้วย

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมนั้นเปรียบเสมือนการฝึกปฏิบัติในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความชำนาญ รวมถึงสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ ซึ่งบุคลากร ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่ายิ่งต่อองค์กร เมื่อองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถดีย่อมส่งเสริมให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ในการวิจัยครั้งนี้ เน้นศึกษาเพียงบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และเทคนิคที่สำคัญในการฝึกอบรมเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการฝึกอบรมในขั้นตอนการพัฒนาผู้เข้าอบรม ดังนี้

3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

จินดารัตน์ ปีมณี (2545: 64) กล่าวสรุปถึงความหมายของการฝึกอบรม ว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และทัศนคติ โดยมุ่งเน้นให้บุคคลมีความสามารถ ความรู้ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 12) กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม ว่าหมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาส และเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยลดปัญหาของการทำงานและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาส และเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยลดปัญหาของการทำงานและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ และการฝึกอบรมนั้นหมายรวมถึงกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่าง ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม และต้องมีการจัดให้เป็นระบบมีกระบวนการที่ชัดเจน

3.2 จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม

จุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการจัดการฝึกอบรม นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 13) ได้กล่าวว่า คือเป้าหมาย หรือจุดหมายปลายทางของพฤติกรรมที่พึงประสงค์หรือให้ได้ตามคุณสมบัติที่ตั้งไว้ ซึ่งในการฝึกอบรมทั่วไป องค์การจะมีการฝึกอบรมโดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาเจตคติความรู้ความเชี่ยวชาญและศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงฐานะการทำงานของบุคลากร

2. เพื่อเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงาน และพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การให้มีความพร้อมที่สมบูรณ์ที่สามารถแข่งขันกับอารยประเทศได้

3. เพื่อให้บุคลากรปรับตัวและรองรับกับสภาวะทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และบุคลากรยังก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทำให้พนักงานพร้อมอยู่เสมอกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

4. ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยไม่ต้องรอการชี้แนะ หรือรับคำสั่งว่าให้ทำอะไร และยังก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ชูชัย สมิทธิไกร (2542: 6) ได้กล่าวไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) ของแต่ละบุคคล การตระหนักรู้ในตนเองคือการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง เช่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและการรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนะที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (job skill) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา การใช้คอมพิวเตอร์ในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (motivation) ของแต่ละบุคคลที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่งจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลอาจมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนอย่างเต็มที่และผลงานอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

อำนวย เดชชัยศรี (2542: 29) ได้กล่าวว่า เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมรู้จักการแก้ปัญหาได้จริง ได้รับความรู้ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยให้มีความทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

3.3 ประเภทของการฝึกอบรม

ประเภทต่าง ๆ ของการฝึกอบรมนั้น ได้มีผู้ศึกษาและนิยามไว้แตกต่างกัน และมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมนั้น ๆ ดังนี้

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2549: 287-288) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้ ได้แก่

1. การแบ่งประเภทตามลักษณะเป้าหมาย

1.1 การอบรมเพื่อการเตรียมตัว การปฐมนิเทศ และเสริมทักษะงานสำหรับพนักงานหรือลูกจ้างที่เข้ามาทำงานใหม่ ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานใหม่เกิดความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริงที่มีลักษณะถาวรต่อไป

1.2 การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขและให้การรักษา หรือเพื่อการอบรมใหม่ ทั้งนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของพนักงาน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรม

1.3 การฝึกอบรมเพื่อสร้างเสริมและปรับปรุง รวมทั้งการขยายทักษะและความรู้เกี่ยวกับงาน

1.4 การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาซึ่งจัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของพนักงานให้กว้างขวางมากขึ้น รวมทั้งเป็นการเตรียมตัวพนักงานในการรับตำแหน่งบริหารหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น

2. การแบ่งประเภทตามหลักสูตรในองค์การ

การฝึกอบรมที่เป็นทางการ เช่น

2.1 การปฐมนิเทศพนักงานที่เข้ามาใหม่

2.2 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

การฝึกอบรมกึ่งทักษะ

2.3 การฝึกอบรมทางเทคนิคการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์

2.4 การฝึกอบรมเตรียมหัวหน้างานหรือแผนก

2.5 การพัฒนาการจัดการระดับกลาง

2.6 การพัฒนานักบริหาร

2.7 การฝึกอบรมโครงการพิเศษ

2.8 การจัดฝึกอบรมที่ไม่เป็นทางการ เช่น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การศึกษาและเรียนงาน การสร้างคณะทำงานเพื่อช่วยนักบริหาร

2.9 การจัดฝึกอบรมที่เป็นแบบอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรมโดยสัญญาจ้างบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก การพัฒนาตนเอง

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544: 16) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่ามีหลายวิธีแล้วแต่วัตถุประสงค์ของผู้จัดการอบรม จะให้มีการอบรมในประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งได้แก่

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (pre-service training) เป็นการจัดฝึกอบรมให้เกิดความต้องการของตลาดแรงงาน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน ให้ผู้ว่างงาน นักศึกษา นักเรียน สอนหลักสูตรที่จำเป็น เพื่อให้มีความรู้ และทักษะในตำแหน่งนั้น

2. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ (on-the-job-training) การฝึกอบรมสำหรับพนักงานให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในขณะที่ยังดำรงตำแหน่งโดยจัดการฝึกอบรมเอง สามารถลดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานและแก้ปัญหาได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3. การฝึกอบรมนอกเวลาทำงาน (off-the-job-training) การอบรมที่ส่งไปฝึกงานภายนอกเวลาทำงานมักเป็นการเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับบุคลากรเอง

3.4 เทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรมในงานวิจัยนี้ ได้คัดเลือกเฉพาะเทคนิคที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งได้สรุปเนื้อหาและผสมผสานความคิดมาจาก นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2544); สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต (2543); นนทวัฒน์ สุขผล (2543); ชูชัย สมิทธิไกร (2542); อรพรรณ พรสีมา (2537); วิจิตร อาวาะกุล (2540) ดังนี้

1. เทคนิคการบรรยายหรือการสอน (lecture) เป็นเทคนิคการบรรยายหรือการสอนโดยอาศัยหลักความแตกต่างของความรู้ โดยผู้วิจัยมีความรู้สูงกว่าผู้รับการอบรม ซึ่งลักษณะของ

เทคนิคนี้ เป็นการถ่ายเทความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรมเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว มีลักษณะเป็นการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ

ความสำเร็จของการบรรยายจะขึ้นอยู่กับความสามารถและประสบการณ์ของผู้บรรยาย กล่าวคือ ผู้บรรยายบางคนบรรยายเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ เกิดความกระจ่าง เกิดเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ถ้าจะพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วอาจคิดว่าการบรรยายเป็นสิ่งที่ง่าย สามารถใช้ได้ทุกโอกาส ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วถ้าจะให้การบรรยายเกิดประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ มีส่วนที่ต้องดำเนินการ 2 ส่วนคือ การเตรียมตัวในการบรรยาย กับการบรรยาย

การบรรยายจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ คือ ตัววิทยากร การตระเตรียมแผนการบรรยายเป็นอย่างดี และการบรรยายกระชับ ตรงจุด ชัดเจน

2. เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม (group discussion) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตั้งแต่ 4-12 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเสรี เพื่อหาข้อยุติหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ต้องการศึกษา

การอภิปรายนั้นมีจุดประสงค์ก็เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงทัศนะ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และเพื่อค้นหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ

3. เทคนิคการศึกษาจากกรณี (case study) เป็นการนำปัญหาจริง หรือกรณีตัวอย่างและนำมาเขียนเป็นเรื่องเปลี่ยนชื่อคน สถานที่ อาจใช้การอ่านให้ฟัง หรืออ่านจากกรณีที่พิมพ์ให้อ่าน เป็นเรื่องที่รวบรวมจากเหตุการณ์เรื่องราว เพื่อฝึกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ฝึกการพิจารณาตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ศึกษาถึงรายละเอียด ลองวิเคราะห์ปัญหาว่าเกิดจากอะไร จะแก้อย่างไร ตัดสินใจอย่างไร ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากผู้วิจัย

จุดประสงค์สำคัญของการใช้กรณีศึกษาคือ การสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรม มีการสอนทักษะการวิเคราะห์ปัญหา และแสดงให้เห็นว่าเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงานจริงอย่างไร และเงื่อนไขที่สำคัญสำหรับการนำกรณีศึกษามาวิเคราะห์นั้น จะต้องเลือกปัญหาที่จะสร้างเป็นกรณีตัวอย่างให้สมจริง คำตอบหรือแนวทางแก้ไขปัญหาจะต้องไม่ง่ายเกินไป และปัญหาที่นำเสนอจะต้องมีข้อมูลมากเพียงพอสำหรับการอภิปราย

4. เทคนิคการสาธิตวิธี (method demonstration) เป็นการแสดงให้ผู้เข้าอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริงอย่างชัดเจน เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ และเหมาะสมกับการฝึกพัฒนาทักษะและความสามารถในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้ประกอบการบรรยาย การอภิปรายในช่วงการให้ความรู้ และหลังจากนั้นจึงมีการให้ฝึกปฏิบัติจริงโดยใช้บทบาทสมมติ และการจำลองสถานการณ์ประกอบด้วย

จุดประสงค์หลักของการใช้การสาธิตก็เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเข้าใจและเห็นการปฏิบัติจริง แต่ทั้งนี้ผู้เป็นวิทยากรจะต้องมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สาธิต และมีจำนวนผู้เข้าอบรมไม่มากเกินไป และภายหลังการสาธิต ผู้ฝึกอบรมจะต้องให้โอกาสสมาชิกได้ซักถาม และต้องมีการทบทวนขั้นตอนของการสาธิตเพื่อย้ำอีกครั้ง ก่อนจะทดลองปฏิบัติจริง

5. เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว (coaching) เรื่องบางเรื่องต้องใช้การสอนการอบรมเป็นรายตัว แนะนำเป็นรายตัวหรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สอนโดยใช้สถานการณ์จริงที่ปฏิบัติ ซึ่งในการใช้เทคนิคนี้ ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในขั้นตอนของการบูรณาการการใช้ทักษะและเทคนิคของทฤษฎีต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาผ่านวีดีทัศน์ และให้ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเป็นรายบุคคล

6. เทคนิคกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (group process) เป็นเทคนิคซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมทัศนคติ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิกิริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม โดยกระบวนการกลุ่มอาจใช้ วิธีการ เล่นเกมส์ แสดงบทบาทสมมติ จำลองสถานการณ์ และกรณีตัวอย่างนำมาใช้ในการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้แสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดอย่างเสรี

7. เทคนิคการจำลองสถานการณ์ (simulation) คือ แบบฝึกหัดซึ่งมีการจำลองสถานการณ์ในการให้คำปรึกษา และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ความรู้ภายในระยะเวลาอันจำกัด และภายใต้สภาพการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยง

จุดประสงค์หลักก็เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประยุกต์ใช้ความรู้ในสถานการณ์ที่คล้ายจริง แต่ทั้งนี้ ในการสร้างสถานการณ์จะต้องมีความสมจริงและง่ายต่อการเข้าใจ แต่ไม่ง่ายเกินไปจนเบื่อ และควรส่งเสริมการใช้ความรู้ในทักษะต่างๆ ที่เรียนมา

8. เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ (role playing) คือ กิจกรรมซึ่งกำหนดให้ผู้รับการอบรมแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นมีการอภิปรายและการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างเพราะอะไร ในการแสดงบทบาทสมมติ ควรจัดสถานที่ให้เหมาะกับสถานการณ์ที่สมมติและให้ทุกคนมองเห็นการแสดงอย่างทั่วถึง ควรใช้เวลาประมาณ 10-30 นาที

ในการแสดงบทบาทสมมติจะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รับทราบข้อมูลและเรื่องราวที่ตรงกับเนื้อเรื่องที่ใช้ในการศึกษาในแนวเดียวกัน ซึ่งต่างจากกรณีศึกษาตรงที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอ่านเนื้อหาแล้วต้องจินตนาการและตีความหมายของปัญหา ในบางครั้งอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจไขว้เขวได้ นอกจากนี้หลังการแสดงบทบาทสมมติแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ พร้อมกันทั้งกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มย่อย ทำให้ได้ข้อเสนอและข้อสรุปเพื่อการแก้ปัญหา

9. การระดมความคิดเห็น (brainstorming) คือ วิธีการที่ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดเรื่องที่ต้องศึกษาในใบงาน และแสดงความคิดเห็นแล้วช่วยกันสังเคราะห์ในใบความรู้ สรุปข้อคิดที่ได้จากการศึกษา การปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจเรื่องการให้คำปรึกษา

จุดประสงค์หลักของการระดมความคิดเห็น ก็เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย และมีปริมาณมากที่สุด ทั้งนี้ หัวข้อของการประชุมจะต้องชัดเจน และห้ามวิพากษ์วิจารณ์หรือตัดสินคุณค่าใด ๆ แต่ให้มีบรรยากาศของการประชุมที่เปิดกว้างและเสรีมากที่สุด

10. การลงมือปฏิบัติ (doing something) คือ วิธีการที่ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรม ลงมือปฏิบัติเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกตตามเทคนิค วิธีการ ทักษะในการให้คำปรึกษาเบื้องต้น เทคนิคตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาและเทคนิคการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเชิงบูรณาการเทคนิคต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการพัฒนาลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละด้าน

11. เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ (modeling) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ โดยผ่านกระบวนการทั้งหมด 4 อย่างคือ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง และกระบวนการจูงใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการเสนอตัวแบบในการปฏิบัติการให้คำปรึกษา การใช้ทักษะต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาและให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม

โดยในเทคนิคดังกล่าว อาจจะใช้วีดีทัศน์ที่บันทึกสภาพการปฏิบัติการให้คำปรึกษาของผู้ที่เป็นต้นแบบในสถานการณ์ต่าง ๆ ในวิธีการให้คำปรึกษาต่าง ๆ ผู้รับการอบรมก็จะสังเกตรูปแบบของการให้คำปรึกษา เทคนิควิธีการ และนำไปทดลองปฏิบัติด้วยตัวเองภายหลังจากการสังเกตตัวแบบ

ปัจจัยที่สำคัญในการเรียนรู้โดยการสังเกตตัวแบบนั้นมีดังนี้ คือ ผู้เข้าอบรมจะต้องมีความใส่ใจ ที่จะสังเกตตัวแบบ ไม่ว่าเป็นการแสดงโดยตัวแบบจริงหรือตัวแบบสัญลักษณ์ ถ้าเป็นการอธิบายด้วยคำพูดผู้เข้าอบรมก็จะต้องตั้งใจฟังและถ้าจะต้องอ่านคำอธิบายก็จะต้องมีความตั้งใจที่จะอ่าน ผู้เข้าอบรมจะต้องบันทึกสิ่งที่สังเกตหรือสิ่งที่รับรู้ไว้ในความจำระยะยาว ผู้เข้าอบรมจะต้องมีโอกาสแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบและควรจะทำซ้ำเพื่อจะได้จำได้ และสุดท้ายผู้เข้าอบรมจะต้องรู้จักประเมินพฤติกรรมของตนเองโดยใช้เกณฑ์ ที่ตั้งขึ้นด้วยตนเองหรือโดยบุคคลอื่น

3.5 ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมในงานอุตสาหกรรม

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 250-251) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้น เนื่องจากบุคคลย่อมมีประสบการณ์รวมทั้งทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน หรือยิ่งกว่านั้นอาจจะไม่มีทักษะในการทำงานตามที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของหน่วยงาน

ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น จึงเกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในงานอุตสาหกรรมดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้บุคลากรปรับความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้สอดคล้องเหมาะสมกับงาน หรือสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน สามารถปรับตัวและใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้ มีทักษะที่ทันต่อวิทยาการทางเทคโนโลยี และเทคนิคในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3. เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานให้คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสร้างขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงขององค์การในด้านต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ในการดำเนินการฝึกอบรมนั้นจะต้องเข้าใจถึงความหมาย จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม ประเภทและความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคนิคทางการฝึกอบรมที่จะนำไปใช้ตลอดกระบวนการฝึกอบรม เพราะเทคนิคเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงและมีผลสัมฤทธิ์ โดยเฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากการประยุกต์เทคนิคทางการฝึกอบรมไปใช้ในกระบวนการฝึกแล้ว ในขั้นตอนการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแต่ละด้าน ยังได้ใช้เทคนิคทางการให้คำปรึกษาเป็นหลักสำคัญในการพัฒนาด้วย

3.6 เทคนิคทางการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม

ความสำเร็จของการพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาโดยเฉพาะในโรงงานอุตสาหกรรม ที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครบทุกด้าน ทั้งด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัตินั้น เทคนิคทางการให้คำปรึกษาเน้นการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะจากภายในด้านความคิด ความรู้สึก เพื่อให้เกิดแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยเฉพาะในด้านเจตคติ และด้านคุณสมบัติทั่วไป ที่ครอบคลุมในการพัฒนาด้านความคิด ให้เกิดการตระหนักรู้ เปิดเผยตนเอง พัฒนาด้านอารมณ์ความรู้สึก ให้มีความจริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ และเปิดเผยตนเองได้ พัฒนาด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ นำเสนอรายละเอียด ดังนี้

1. เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ (Johari - window technique) เป็นแบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามโมเดลของโจฮารี่ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น รวมทั้งได้รู้จักตนเองและผู้อื่น และต้องปฏิบัติภายใต้การเปิดเผยและจริงใจต่อกันมากที่สุด

สมพร สุทัศนีย์ (2548: 163-170) กล่าวว่า ผู้พัฒนาทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี่ คือ โจเซฟ ลุฟท์ และ แฮรี่ อิงแฮม ซึ่งได้ใช้ชื่อว่าหน้าต่างโจฮารี่: แบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสรุปแนวคิดเกี่ยวกับหน้าต่าง 4 บานว่า บุคคลทุกคนมีพฤติกรรม 4 แบบ ซึ่งอยู่ตาม

บริเวณหน้าต่างทั้ง 4 บาน กล่าวคือ หน้าต่างบานที่ 1 เป็นบริเวณเปิดเผย หมายถึงพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกอย่างเปิดเผย เจตนาให้บุคคลอื่นรู้ว่าตนเองแสดงพฤติกรรมอะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร หน้าต่างบานที่ 2 เป็นบริเวณจุดบอด พฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ไม่จุดมุ่งหมาย และไม่มีเจตนาที่จะแสดงออกไป แต่บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ อาจจะเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีผลกระทบต่อสัมพันธภาพโดยตรง เช่น พูดไปยักคิ้วไป พูดคำว่า "แบบว่า" บ่อย ๆ พูดไปเคาะโต๊ะไป นั่งกระดิกเท้า หรืออาจจะเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ เช่น การพูดคำหยาบหรือปากจัด พูดสบถสาบาน เห็นแก่ตัว ฯลฯ หน้าต่างบานที่ 3 เป็นบริเวณซ่อนเร้น พฤติกรรมลึกลับ เป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกความคิดบางอย่างที่บุคคลเก็บซ่อนไว้ในใจไม่เปิดเผย ให้ผู้อื่นรู้ ตนเองเท่านั้นที่จะรู้เช่น ความรู้สึกอิจฉา ความรู้สึกไม่ดีต่อผู้อื่น ความรู้สึกไม่พอใจ ฯลฯ หน้าต่างบานที่ 3 เป็นบริเวณซ่อนเร้น พฤติกรรมส่วนนี้มักเป็นพฤติกรรมภายใน บุคคลจะไม่แสดง ออกไปเพราะต้องการปิดบัง แต่อาจแสดงพฤติกรรมกลบเกลื่อน เช่น รู้สึกอิจฉา ก็แสร้งยิ้มและพูดแสดงความยินดี รู้สึกไม่พอใจหัวหน้าแต่ก็ต้องจำใจก้มหน้าก้มตาทำงานต่อไป ฯลฯ หน้าต่างบานที่ 4 เป็นบริเวณมืดมน เป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่บุคคลแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ตนเองไม่เคยรู้ไม่เคยเข้าใจมาก่อน และบุคคลอื่นไม่เคยรู้ไม่เคยเข้าใจมาก่อนเช่นกัน พฤติกรรมในส่วนนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างมากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่นบางคนสุภาพ เรียบร้อย สุขุม เยือกเย็น แต่เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขันกลายเป็นคนก้าวร้าว ต่อสู้เพื่อเอาชนะ ทำให้รู้สึกคาดไม่ถึง หรือคนอื่นมองว่าเราโง่เง่า ความคิดไม่เอาไหน แต่เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้า หรือภาวะคับขัน กลับกลายเป็นคนเฉลียวฉลาด

2. เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ (the wire experience technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม มีจุดมุ่งหมายในการใช้ก็เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปิดเผยตนเองในด้านความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองผ่านเรื่องราวประสบการณ์ในอดีต และถ่ายทอดสู่ผู้อื่น

โจฮานน่า (Johanna: 1990: 149) ได้อธิบายจุดประสงค์และวิธีการไว้ว่า ให้บุคคลได้มีโอกาสย้อนกลับไปดูประสบการณ์ในอดีตที่แตกต่างกัน ช่วงใดช่วงหนึ่งที่เกิดความตึงเครียด หรือช่วงชีวิตที่ผ่านมา โดยใช้เส้นลวดเป็นอุปกรณ์ เส้นลวดมันมีคุณสมบัติอ่อน ยืดหยุ่นได้ ดัดได้ง่าย คงรูปได้ในสภาพที่เราต้องการ อาจใช้เส้นลวดที่มีสีต่างกัน ตัดให้มีความยาวประมาณ 9 ฟุต แจกให้คนละ 1 เส้น ขอร้องให้แต่ละคนดัดเส้นลวดของตนเอง แทนช่วงชีวิตของแต่ละคน หลังจากทำสำเร็จแล้วให้แต่ละคนได้แลกเปลี่ยนคำตอบ หรือเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ดังนั้น เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์นี้ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเปิดเผยตนเอง วิธีการคือนำลวดที่สามารถดัดได้ ตัดมาความยาวพอสมควร ให้เส้นลวดเป็นตัวแทนของช่วงชีวิตของสมาชิกแต่ละคน โดยให้สมาชิกนั้น นึกถึงเหตุการณ์เรื่องราวในชีวิตแล้วดัดลวดไปตามลักษณะของช่วงชีวิตในแต่ละช่วง จากนั้น จะมาแลกเปลี่ยนพูดคุยกันถึงช่วงชีวิตที่สำคัญ ๆ ที่เขาเล่าให้ฟัง โดยจะพรรณาจากส่วนที่โค้งงอ บิดเป็นเกลียวในเส้นลวด เปิดเผยเรื่องราวทั้งมุมที่ประทับใจ และมุมที่เป็นส่วนมืดบอด ที่แอบซ่อนไว้ ความทุกข์ใจ และอื่น ๆ ให้

สมาชิกกลุ่มได้มีโอกาสให้กำลังใจ และกระตุ้นให้สมาชิกด้วยกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

3. เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า "ฉัน" (I message technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยมมีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้การสื่อสารที่แสดงความรู้สึกของตนเองอย่างกระจ่างชัด เพื่อการสื่อสารที่จริงใจ และเปิดเผยความรู้สึกที่ไม่แสแสร้ง มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง และจัดว่าเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่งที่ใช้ในการให้คำปรึกษา

นวลศิริ เปาโลหิตย์ (2543: 56-59) กล่าวว่า การใช้สรรพนามว่า "ฉัน" หรือ I message เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพชนิดหนึ่ง เป็นการสื่อสารที่ผู้พูดใช้แสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองที่แจ่มแจ้งและกระจ่าง ทุกครั้งที่ผู้พูดใช้ I message ผู้พูดจะแสดงความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง และจัดเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่ง ซึ่งเทคนิคนี้เป็นความพยายามที่จะให้ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังทราบว่า ฉันเป็นมนุษย์ที่มีความรู้สึก มีปัญหาและอารมณ์ได้เหมือนคนอื่น ๆ ทุกครั้งที่ใช้มักจะเป็นการพูดเพื่อพยายามจะร้องบอกความต้องการของตนเองอย่างสุภาพกับผู้ฟัง สำหรับวิธีการพูดแบบ I message นั้น สามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนแรกจะเป็นส่วนของพฤติกรรมที่เรายอมรับไม่ได้ ส่วนที่สอง เป็นความรู้สึกของท่านที่เกิดขึ้นจริง ส่วนที่สามจะเป็นส่วนของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและความรู้สึก

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542: 30-31) กล่าวว่า ประโยคที่ใช้สรรพนาม "ฉัน" หรือ I message ควบคู่กับการแสดงความรู้สึกที่เป็นส่วนตัว และรับผิดชอบในสิ่งที่พูด จะเป็นการเปิดเผยความรู้สึก ความต้องการที่แท้จริง ไม่แสแสร้ง จริงใจ อันจะช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ไม่แฝงเร้น ผู้พูดรู้สึกมีคุณค่า และภาคภูมิใจในตนเอง ผู้ฟังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดสื่อสารด้วยความจริงใจ

4. เทคนิคท่าทีการสื่อสาร (communication stance technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม มีจุดมุ่งหมายเพื่อเน้นให้ได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ มุ่งให้ได้รับรู้ความรู้สึกทั้งการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผลของการไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาว่าจะส่งผลอย่างไรต่อความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างบุคคลบ้าง

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2547: 22) เทคนิคท่าทีการสื่อสาร เป็นเทคนิคที่จะช่วยให้ผู้รับบริการตระหนักรู้หรือรับรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเรียนรู้ที่จะสื่อารโดยใช้คำพูด ท่าทาง น้ำเสียง ตลอดทั้งความรู้สึกให้สอดคล้องกลมกลืนกัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

โกเดนเบิร์ก (Goldenberg. 2004: 172) ได้อธิบายแนวคิดของซะเทียผู้นำทฤษฎีที่ย้ำว่าวิธีการสื่อสารจะสะท้อนถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของสมาชิก การสื่อสารประเภทที่ขาดประสิทธิภาพ (อ้อมค้อม ไม่ชัดเจน ขาดขั้นตอน คลุมเครือ ไม่ถูกต้อง บิดเบือน ไม่เหมาะสม) แสดงถึงระบบที่ผิดปกติ สิ่งหนึ่งที่ซะเทียได้ทิ้งไว้เป็นมรดกอันล้ำค่าคือการแบ่งรูปแบบต่าง ๆ ของ

การสื่อสารที่เรียบง่าย (แต่ไม่ธรรมดา) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการกับความเครียด โดยอ้างว่าภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว บุคคลซึ่งสัมพันธ์อยู่กับอีกคนหนึ่งจะสื่อสารด้วย 1 ใน 5 รูปแบบ ซึ่งรูปแบบเหล่านี้จะแสดงออกมาด้วยท่าทางและภาษากายมากพอ ๆ กับคำพูด ได้แก่ (1) คนสงบยอม(placater) จะแสดงท่าทีอ่อนแอ ลังเล ถอนคำพูดตัวเอง เห็นด้วยอยู่เสมอ ขอโทษขอโพย และพยายามเอาใจ (2) คนช่างติ (blamer) จะชอบข่ม จับผิดคนอื่น แก้ต่างให้ตนเองเสมอ (3) คนเจ้าเหตุผล(super-reasonable) มีทัศนคติที่เข้มงวด ทำตัวห่างเหิน เหมือนหุ่นยนต์ สงบนิ่ง เย็นชา ควบคุมความคิดโดยไม่ให้อารมณ์มาเกี่ยวข้องเด็ดขาด (4) คนเฉไฉ (irrelevant) มักรบกวนคนอื่นและดูเหมือนจะไม่สามารถที่จะสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆที่ดำเนินไปรอบๆ ตัว กลัวการทำให้ผู้อื่นขุ่นเคือง หรือทำร้ายผู้อื่นจากการเลือกจุดยืนที่ตรงประเด็น (5) คนที่สื่อสารอย่างสอดคล้อง (congruent communicator) ดูเหมือนจะเป็นคนเดียวที่ดูเป็จริง มีการแสดงออกที่จริงแท้ สามารถสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและถูกกาลเทศะโดยไม่ปะปนเรื่องราวให้ผู้อื่นสับสน

เทคนิคท่าทีการสื่อสาร เป็นเทคนิคที่จะมุ่งให้ได้รับรู้ ความรู้สึกทั้งการเป็นผู้ส่งและผู้รับสาร และผลของการไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา รวมถึงผลของการแสดงความรู้สึกที่แสแสร้ง เมื่อผู้ฝึกได้รับประสบการณ์ด้วยตนเอง จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นได้เองโดยธรรมชาติ

5. เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ (rational-emotive imagery technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม ให้เหมาะสมและส่งผลดีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วย และเน้นให้บุคคลเอาชนะความถดถอยของตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถที่จะประยุกต์ใช้กับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิตโดยใช้การจินตนาการเพื่อการปรับเปลี่ยน

คอร์เร่ย์ (2001: 307) กล่าวถึง เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม ไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาจินตนาการว่าอยู่ในสภาพการณ์ที่รู้สึกเคยชิน และมีอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม ต่อมาผู้ให้คำปรึกษาจะพยายามปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวมาเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่เหมาะสมขึ้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมขึ้นด้วย

สรุปว่า ในเทคนิคจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาสภาวะอารมณ์ของสมาชิก เพื่อให้มีอารมณ์ ที่เหมาะสมขึ้น วิธีการคือ จะกระตุ้นให้สมาชิกจินตนาการว่าอยู่ใน สภาพการณ์ที่รู้สึกเคยชิน และมีอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม ต่อมาผู้วิจัยจะพยายามปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวมาเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่เหมาะสมขึ้น รวมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมขึ้นด้วย

6. เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย (relaxation technique) ด้วยเทคนิคการจินตนาการ (visualization) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวพฤติกรรมนิยม มีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกฝนให้บุคคลได้เกิดการผ่อนคลาย สามารถนำไปฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเองลำพัง และลด

สภาวะอารมณ์ที่ตึงเครียดได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเมื่อเกิดแรงกระตุ้นทางอารมณ์จะช่วยลดแรงกดดันเหล่านั้น และรู้วิธีที่จะปรับอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วขึ้น

คอร์เร่ย์ (2001: 266) กล่าวถึงเทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่จะสอนให้บุคคลได้จัดการความเครียดของตนเองที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวัน จุดมุ่งหมายก็เพื่อให้เกิดการผ่อนคลายกล้ามเนื้อและจิตใจ และยังง่ายต่อการเรียนรู้ หลังจากผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้กระบวนการฝึกผ่อนคลายพื้นฐานแล้ว จำเป็นที่จะต้องนำกลับไปฝึกเป็นประจำในแต่ละวัน เพื่อจะได้เห็นผลมากขึ้น

เซฟเฟ่ (2000: 299) กล่าวถึงเทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย เบื้องต้นนันเกี่ยวข้องกับความตึงเครียดและการผ่อนคลายกลุ่มกล้ามเนื้อ ประกอบไปด้วย แขน หน้า คอ บ่าไหล่ หน้าอก ช่องท้อง และขา ระดับของการผ่อนคลายที่จะเกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับการฝึกของผู้รับคำปรึกษา รวมถึงการสละเวลา 10-15 นาที ในแต่ละวันเพื่อฝึกผ่อนคลาย

7. เทคนิคตามระบบ WDEP (WDEP system technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง มีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกให้ได้เรียนรู้ที่จะเผชิญความจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยเฉพาะความรับผิดชอบในการทำงาเพื่อมุ่งหวังให้หาแนวทางในการเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความรับผิดชอบ โดยดำเนินการตามระบบ WDEP (want, doing, evaluation and planning)

คอร์เร่ย์ (2001: 240) ระบุว่า ระบบ WDEP เป็นตัวย่อ ที่ใช้อธิบาย กระบวนการสำคัญที่ว่าทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้ ภายใต้เทคนิคตามระบบ WDEP คือ W (wants) เป็นการสำรวจความต้องการ ความจำเป็นและสิ่งที่เรารับรู้ D (direction and doing) เป็นการมุ่งไปที่พฤติกรรมปัจจุบันและสนใจกับเหตุการในอดีตเพียงแค่ว่ามันมีอิทธิพลอะไรต่อผู้รับคำปรึกษาในปัจจุบัน E (evaluation) สาระหลักของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีแบบเผชิญความจริง คือ ให้ผู้รับคำปรึกษาได้ติดตามประเมินผล พฤติกรรมในปัจจุบันจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ในสิ่งที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้ถือเป็นภารกิจหลักของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีเผชิญความจริง เพราะต้องให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับผลที่เกิดจากพฤติกรรมของตนเอง และ P (planning and commitment) เป็นกระบวนการสร้างแผนการปฏิบัติเพื่อจะสามารถควบคุมได้ เพราะหากแผนงานไม่สำเร็จจะได้รู้เหตุผล และร่วมกันเริ่มหาแผนการใหม่ และแผนการนั้นจะต้องง่ายต่อการปฏิบัติ สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ วัดได้ รวดเร็ว ควบคุมได้โดยผู้วางแผน และมีข้อพันธสัญญาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

8. เทคนิคการละคร (darma technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม เป็นการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์เพื่อมุ่งที่จะพัฒนาพลังสร้างสรรค์ของบุคคลโดยใช้การจินดนาการ เป็นวิธีการฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะมุ่งให้เกิดการหยั่งเห็นและเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการใช้หรือทดลองทำ และนำไปใช้ปรับปรุงและใช้ในชีวิตประจำวันได้

แอน (Ann: 1997: 11) ได้กล่าวว่า เทคนิคการละคร จะมุ่งให้เกิดการหยั่งเห็นและเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการใช้หรือทดลองทำ และการละครนั้น สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเหลือบุคคลในปัญหาอื่น ๆ ได้

ทอมสัน (Thompson: 2003: 123) กล่าวถึง การบำบัดด้วยละคร ว่าเป็นการช่วยเหลือโดยใช้ ละคร ในกระบวนการนั้นจะเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จในเป้าหมายการบำบัด ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา บอกถึงเรื่องราวเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา และผู้ให้คำปรึกษา ต้องใช้ความสามารถที่จะสังเกตบทบาทภายในที่สัมพันธ์กับความรู้สึก ภาษาพูดและภาษาท่าทางที่สมดุลกันจะเป็นองค์ประกอบของการบำบัด การละคร ใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ผลของการละครจะช่วยในการพัฒนาทักษะในรูปแบบที่หลากหลายวิธีการนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาบอกเรื่องราว วางเป้าหมาย แก้ไขปัญหา และแสดงออกทางอารมณ์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่อง ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีอยู่ค่อนข้างจำกัด ไม่พบว่ามีผู้ศึกษาโดยตรงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่วนใหญ่ที่พบ จะมุ่งเน้นศึกษาลักษณะของนักแนะแนวเป็นส่วนใหญ่ หรือจะมีบ้างที่พบว่าศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา แต่จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในสถานประกอบการที่เป็นโรงเรียนมากที่สุด และไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานประกอบการประเภทโรงงานอุตสาหกรรมเลย มีเพียงเล็กน้อยเป็นผลการศึกษาที่มีประเด็นลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นประเด็นย่อย ๆ ในงานวิจัยเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบริบทโรงงานอุตสาหกรรม โรงเรียน โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยชิ้นนี้ ดังนี้

4.1 งานวิจัยในประเทศ

เมทินี คิดอ่าน (2549: 15) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการแบบ "Friend Corner" ในสถานประกอบการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทในกลุ่มสมบูรณ์ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการแบบ "Friend Corner" ในสถานประกอบการ ศึกษาปัญหาและความต้องการบริการแบบ "Friend Corner" ในสถานประกอบการ คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาเพื่อหาแนวทางการจัดบริการให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของพนักงานและบริษัท ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในโรงงานของบริษัทในกลุ่มสมบูรณ์ จำนวน 606 คน ผลการศึกษาในประเด็นคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่พนักงานในระดับแรงงานต้องการนั้นควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นนักวิชาชีพ มีความรู้และทักษะในการให้คำปรึกษา มีความตั้งใจจริงในการช่วยเหลือ มีความจริงใจ มีเจตคติทางบวก มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีท่าทีเป็นมิตรและอบอุ่น และมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา

เพชรสุดา เพชรใส (2547: 150-) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาและพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาสำหรับครูแนะแนว กลุ่มตัวอย่างเป็นครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวหรือจิตวิทยาการให้คำปรึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 7 จังหวัด คือ จังหวัดลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง ชัยนาท อุทัยธานี และพระนครศรีอยุธยา ในขั้นศึกษาสมรรถภาพใช้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษา จำนวน 14 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของสมรรถภาพในการให้คำปรึกษามี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ด้านเจตคติต่อการให้คำปรึกษา ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และด้านทักษะในการให้คำปรึกษา

อัญสุรีย์ ศิริโสภณ และ นวรัตน์ สุวรรณผ่อง (2546: 77-85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสามารถในการให้การปรึกษาของผู้ให้การปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชนเขต 8 วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาประเมินความสามารถของตนเองในการให้การปรึกษาและหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้เรื่องกระบวนการและทักษะในการให้การปรึกษาและบุคลิกภาพกับความสามารถในการให้การปรึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้การปรึกษา จำนวน 180 คน จากโรงพยาบาลชุมชนในเขต 8 ผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ประเมินตนเองในด้านความรู้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 63.3 มีร้อยละ 25.0 ต้องการปรับปรุงแก้ไข สำหรับในด้านความรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้การปรึกษาและทักษะของผู้ให้การปรึกษาที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขมีร้อยละ 35.6, 21.1 ตามลำกับ สำหรับผู้ให้การปรึกษากลุ่มนี้ มองตัวเองว่าเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีร้อยละ 35.6 ที่เหลือเป็นผู้ที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลและความสามารถในการให้การปรึกษาโดยรวม พบว่า อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในการเป็นผู้ให้การปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้การปรึกษาและบุคลิกภาพของผู้ให้การปรึกษามีความสัมพันธ์กับความสามารถในการให้การปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก จากการอภิปรายผลในการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ให้การปรึกษาของโรงพยาบาลชุมชน ที่ควรเน้นในเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้การปรึกษา โดยต้องหมั่นสำรวจตนเองเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับบริการปรึกษา อาจมีการใช้กรณีตัวอย่างเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเกิดการยอมรับ เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีขึ้น

กมลภัทรา กะสิชล (2545: 36-37) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่แรงงานในอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานประกอบกิจการอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดบริการให้คำปรึกษา ปัญหา และข้อจำกัดในการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่แรงงานในอุตสาหกรรม และเพื่อศึกษารูปแบบของการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่แรงงานในอุตสาหกรรม ประชากรที่ศึกษา คือ สถานประกอบกิจการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ออกบัตรส่งเสริมให้ และได้เปิดดำเนินการในเดือน มกราคม พ.ศ. 2543

ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 จำนวน 253 แห่ง ผลการศึกษาซึ่งได้ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของการจัดบริการให้คำปรึกษาที่มาจากภาครัฐ พบว่า กองแรงงานหญิงและเด็ก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้มีการจัดโครงการที่ปรึกษาแรงงานหญิงในสถานประกอบการ โดยจัดให้มีการอบรมลูกจ้างในหลักสูตรที่ปรึกษาแรงงานหญิงในสถานประกอบกิจการ ซึ่งดำเนินการตั้งแต่ปี 2538-2542 โดยประมาณ ภายหลังจากนั้นไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากประสบภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจจึงไม่ได้รับอนุมัติให้จัดฝึกอบรม จากผลการศึกษา พบว่า หลักสูตรที่ปรึกษาแรงงานหญิงในสถานประกอบการ ต้องการฝึกอบรมพัฒนาแรงงานหญิงเพื่อไปเป็นผู้ให้คำปรึกษาในสถานประกอบการ โดยมีคุณสมบัติดังนี้ คือ มีอายุระหว่าง 25-40 ปี มีความรู้จบมัธยมศึกษาปีที่ 3 ขึ้นไป ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขุมเยือกเย็น มีมนุษยสัมพันธ์ดี กระตือรือร้น ใฝ่รู้สิ่งต่าง ๆ และมีทัศนคติพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ และรักษาความลับของผู้อื่นได้ดี

พิรุณรัตน์ สันติลีลา (2541: 135-138) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาโดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 34 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนวประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ด้าน คือ ด้านวุฒิทางการศึกษาด้านการแนะแนว ด้านการสอนวิชากิจกรรมแนะแนว ด้านความสามารถในการให้บริการแนะแนว ด้านคุณธรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านคุณลักษณะเฉพาะตัวอื่น ๆ ซึ่งประเด็นด้านคุณธรรม และด้านบุคลิกภาพมีการรายงานผลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ กล่าวคือ ด้านคุณธรรม พบว่า ควรมีความเมตตา กรุณาต่อนักเรียน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความยึดมั่นในจรรยาบรรณ ยึดประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก ปฏิบัติต่อนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนด้านบุคลิกภาพ มีการรายงานผลว่า ควรมีความจริงใจ กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม สามารถปรับตัวดี อารมณ์ขัน ยิ้มแย้ม มองโลกในแง่ดี เป็นตัวของตัวเอง สุขุมรอบคอบ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ควบคุมความขัดแย้งได้ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน

พรพจนา ตาปนานนท์ (2523: 81-83) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บริการให้คำปรึกษาในวงการอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีสถานประกอบการขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นและความต้องการของฝ่ายจัดการต่อบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งคุณสมบัติของบุคคลที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา เพื่อทราบถึงวิธีการจัดบริการและความเป็นไปได้ของการจัดบริการในสถานประกอบการ และเพื่อทราบข้อจำกัดของฝ่ายจัดการในการจัดบริการดังกล่าว ประชากรที่ศึกษา คือ สถานประกอบการขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 95 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 68 ฉบับ ผลการศึกษาในประเด็นคุณสมบัติของบุคคลที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาในสถานประกอบการขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเที่ยงธรรม ใจกว้าง อารมณ์ดี เป็นนักฟังที่ดี มีศิลปะในการพูด เข้ากับบุคคลอื่นได้ มีความรู้กว้างขวาง มีความ

สุขุม มีประสบการณ์ มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรู้ ทักษะและเทคนิคการให้คำปรึกษา อายุควรอยู่ระหว่าง 30-34 ปี เพศ พบว่าควรเป็นเพศใดก็ได้ และด้านการศึกษาพบว่า ควรจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

แอคคินสัน และคณะ (Atkinson; et al. 1998: 101-124) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของชาวอเมริกันเอเชียที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา : การประยุกต์ใช้โมเดลของ Bradley-Terry-Luce สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลเป็นรายคู่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของชาวอเมริกันเอเชีย ที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ประชากรที่ศึกษา คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย 1600 คน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย West Coast จำนวน 400 คน โดยการส่งจดหมายตอบแบบสอบถาม ได้กลับมาทั้งสิ้น 193 ฉบับ คิดเป็น 193 คน ผลการศึกษา พบว่า ชาวอเมริกันเอเชียเข้ารับบริการกรณีมีปัญหาส่วนตัว จะพึงพอใจผู้ให้คำปรึกษาที่มีทัศนคติ/ค่านิยม ที่เหมือนกันมากที่สุด และให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่องความอาวุโส สำหรับกรณีที่มีปัญหาด้านอาชีพ จะพึงพอใจผู้ให้คำปรึกษาที่มีทัศนคติ/ค่านิยม ที่เหมือนกันมากที่สุด และให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่องเพศ และเมื่อพิจารณาจากเพศ พบว่า เพศหญิงจะพึงพอใจผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นเพศเดียวกันเมื่อมีปัญหาส่วนตัว ในขณะที่เพศชายนั้นจะพึงพอใจผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นเพศตรงข้ามอย่างชัดเจน ทั้งปัญหาส่วนตัวและด้านอาชีพ

คอทเทล (Cottle. 1953: 446) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยของ เกรฟเวอร์ ปามเมอร์ (Graver Plamer) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคัดเลือกลักษณะเฉพาะและบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาในองค์กรด้านอุตสาหกรรม ด้านการศึกษา และด้านการบริการทางสังคม ในปี 1948 ซึ่งพบว่า ลักษณะเฉพาะและบุคลิกภาพที่มีความถี่มากที่สุด ได้แก่ การมีความเข้าใจ (understanding) ทัศนคติที่เห็นอกเห็นใจ (sympathetic attitude) ความเป็นมิตร (friendliness) การมีอารมณ์ขัน (humor) ความมั่นคง (stability) ความอดทนอดกลั้น (patience) ความไม่มีอคติ (objectivity) ความจริงใจ (sincerity) มีไหวพริบ (tact) ความยุติธรรม (fairness) ความทนทาน (tolerance) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (neatness) ความสงบเสงี่ยม (calmness) ใจกว้าง (broadmindedness) ความเมตตากรุณา (kindliness) ความเฉลียวฉลาดทางสังคมและความสงบเยือกเย็น (social intelligence and poise) มีความซื่อสัตย์ (integrity) การตัดสิน (judgment) ด้านสุขภาพ (health) มีความอุตสาหะ (industriousness) การมีมาตรฐานส่วนตัวสูง (high personal standards)

5. การบูรณาการทฤษฎี เทคนิคการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรมเพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยได้นำแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเป็นฐานคิด

ผู้วิจัยสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พัฒนามาจากแนวคิดของ คอนเนอร์ (Conner: 1994: 28) กับโมเดลเชิงบูรณาการสำหรับการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งหลักการของ คอนเนอร์ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) พัฒนาเจตคติและค่านิยม (2) พัฒนาความรู้และทักษะ (3) ทดลองให้คำปรึกษาภายใต้การควบคุมดูแล (4) การสะท้อนและการประเมิน ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าวและนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อความเหมาะสมและมีความเข้มข้นเชิงวิชาการมากยิ่งขึ้นโดยมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างสัมพันธภาพ ขั้นที่ 2 ขั้นพัฒนาลักษณะเจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาและด้านความรู้ก่อนนำไปฝึกฝนและปฏิบัติ ขั้นที่ 3 ขั้นการฝึกทักษะและการปฏิบัติ ขั้นที่ 4 ขั้นการประเมิน และขั้นที่ 5 ขั้นการประยุกต์ใช้

สำหรับขั้นที่ 3 ของการฝึกปฏิบัติ ของงานวิจัยนี้ จะเป็นขั้นการพัฒนาด้านความสามารถในการปฏิบัติ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ หลักการตามโมเดลการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาของ เบอร์นาร์ด (Burnard. 1992: 54) ซึ่งมี 3 ขั้นตอน (1) วางแผนการฝึกทักษะการให้คำปรึกษา ในประเด็นของทฤษฎีและตัวบุคคล (2) วางแผนการประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับรายละเอียด เนื้อหา และการประชาสัมพันธ์ (3) การเริ่มดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับขั้นตอนการฝึกฝนความสามารถในการให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของฟิลลิป เบอร์นาร์ด เฉพาะในเรื่องแนวคิดในระหว่างดำเนินการ คือ เริ่มต้นด้วยการให้ทฤษฎีอธิบาย และนำไปสู่การฝึกปฏิบัติโดยผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย หลังการฝึกให้มีการประเมิน และประยุกต์สิ่งที่เรียนรู้ไปสู่สถานการณ์จริง

หลักการตามโมเดลการฝึกทักษะจุลภาคเบื้องต้น ของ ไอวี่ และ แอนเทียร์ (Ivey; & Anthier) ซึ่งมี 3 ขั้นตอน (1) ขั้นเริ่มต้นโดยการสัมภาษณ์ (2) ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ในการฝึกทักษะ โดยการอธิบาย และใช้ตัวอย่างประกอบ (3) ขั้นสุดท้าย เป็นการทบทวนและให้ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของ เอเลน ไอวี่ และ เจอรี่ แอนเทียร์ เฉพาะในขั้นตอนการฝึก ที่มีการให้ตัวอย่างจากวีดีโอในแต่ละเทคนิค แสดงให้เห็น และให้ฝึกฝนและทบทวนการปฏิบัติ

หลักการตามโมเดลเชิงบูรณาการสำหรับการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งหลักการของคอนเนอร์ มี 4 ขั้นตอนข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเลือกแนวคิดเฉพาะช่วงทดลองฝึกระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

และฝึกกับกรณีศึกษาตัวอย่าง โดยผู้วิจัยดูแลควบคุมการฝึกทุกขั้นตอน ให้ข้อมูลย้อนกลับและประเมินผล

หลักการตามโมเดลการฝึกการออกแบบ การสาธิต การปฏิบัติและการสะท้อนกลับของจอยซ์ และ เวลล์ (Joyce; & Weil) ซึ่งมี 5 ขั้นตอน (1) ขั้นสร้างความชัดเจนในเป้าหมาย (2) ขั้นการให้ทฤษฎี (3) ขั้นการแสดงให้ชม (4) ขั้นการสร้างสถานการณ์เพื่อการปฏิบัติ และ (5) ขั้นการนำไปสู่การประยุกต์ใช้จริง โดยผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของบรูช จอยซ์ และ มาร์ชา เวลล์ มาประยุกต์ใช้ ทั้ง 5 ขั้นตอน โดยประยุกต์ร่วมกับแนวคิดข้างต้น

ดังนั้น ในกรอบแนวคิดสำหรับขั้นตอนต่าง ๆ ในระหว่างการฝึกปฏิบัติ โดยนำความรู้ที่ได้ไปทดลองฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของนักวิชาการทั้ง 4 ท่าน เป็นแนวทางในการฝึกปฏิบัติ สามารถสรุปได้ว่า ในขั้นตอนที่ 3 ขั้นการฝึกปฏิบัติ ผู้วิจัยดำเนินการในการฝึกอบรมเฉพาะขั้นตอนนี้ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนหลักตามแนวคิดของ จอยซ์ และ เวลล์ (Joyce; & Weil) และนำแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่นมาประยุกต์ร่วมโดยเพิ่มเติมในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อความสมบูรณ์ของโปรแกรมมากยิ่งขึ้น

เมื่อมีกรอบแนวคิดในขั้นตอนต่าง ๆ ของการฝึกอบรมชัดเจนแล้ว ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

เทคนิคทางการฝึกอบรม ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยนี้ มีด้วยกัน 11 เทคนิค ซึ่งในระหว่างขั้นตอนของการพัฒนาอาจจะใช้มากกว่า 1 เทคนิค ให้สอดคล้องกับตัวแปรตามที่ต้องการพัฒนา ประกอบด้วยเทคนิคดังต่อไปนี้

(1) เทคนิคการบรรยาย (lecture) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรมเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว มีลักษณะเป็นการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ โดยผู้รับการอบรมเป็นผู้รับข้อมูล และมุ่งใช้เพื่อการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้

(2) เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม (group discussion) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ เจตคติ อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับการอบรม โดยการแบ่งผู้รับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย ๆ ประมาณกลุ่มละ 3-4 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเสรี เพื่อหาข้อยุติหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ในการให้คำปรึกษา

(3) การระดมความคิด (brainstorming) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ โดยให้ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดเรื่องที่ต้องศึกษาในใบงาน และแสดงความคิดเห็นแล้วช่วยกันสังเคราะห์ในใบความรู้ สรุปข้อคิดที่ได้จากการระดมความคิด เพื่อให้เข้าใจเรื่องการให้คำปรึกษา จุดประสงค์หลักของการระดมความคิดก็เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลายและมีปริมาณมากที่สุด

(4) เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ (role playing) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก รวมถึงเปลี่ยนแปลงทักษะและ

ความสามารถของผู้รับการอบรม โดยกำหนดให้ผู้รับการอบรมแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นมีการอภิปรายและการวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างเพราะอะไร ภายหลังการแสดงบทบาทสมมติแล้ว ผู้รับการฝึกอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ พร้อมกันทั้งกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มย่อย ทำให้ได้ข้อเสนอและข้อสรุปเพื่อการแก้ปัญหา

(5) เทคนิคการใช้กรณีศึกษา (case study) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก โดยการนำปัญหาจริง หรือกรณีตัวอย่างและนำมาเขียนเป็นเรื่องเปลี่ยนชื่อคน สถานที่ อาจใช้การอ่านให้ฟัง หรืออ่านจากกรณีที่พิมพ์ให้อ่าน เป็นเรื่องที่รวบรวมจากเหตุการณ์เรื่องราว เพื่อฝึกให้ผู้รับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ฝึกการพิจารณาตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ศึกษาถึงรายละเอียด ลองวิเคราะห์ปัญหาว่าเกิดจากอะไร จะแก้อย่างไร ตัดสินใจอย่างไร ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากผู้วิจัย

(6) เทคนิคสถานการณ์จำลอง(simulation) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก เป็นแบบฝึกหัดซึ่งมีการจำลองสถานการณ์ในการให้คำปรึกษา หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในหน่วยงาน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ความรู้ภายในระยะเวลาอันจำกัด และภายใต้สภาพการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยง

(7) เทคนิคการสาธิตวิธี (method demonstration) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ เป็นการแสดงให้ผู้เข้าอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริงอย่างชัดเจนซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้ประกอบการบรรยาย การอภิปรายในช่วงการให้ความรู้ และหลังจากนั้นจึงมีการให้ฝึกปฏิบัติจริง

(8) เทคนิคตัวแบบ (modeling)เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ โดยผ่านกระบวนการทั้งหมด 4 อย่างคือ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการจดจำ กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง และกระบวนการจูงใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการเสนอตัวแบบในการปฏิบัติการให้คำปรึกษา การใช้ทักษะต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาและให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตาม

(9) เทคนิคกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (group process) เป็นวิธีการที่ใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมทัศนคติ การเข้าใจคน วิธีการในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิกิริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม โดยกระบวนการกลุ่มอาจใช้ วิธีการ เล่นเกมส์ แสดงบทบาทสมมติ จำลองสถานการณ์ และกรณีตัวอย่างนำมาใช้ในการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อให้แสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดอย่างเสรี

(10) เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว (coaching) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในในขั้นตอนการประยุกต์ใช้ โดย

เมื่อผู้รับการอบรมได้ผ่านการฝึกปฏิบัติจริง และดำเนินการอัดวีดีโอเพื่อการประเมินผล ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว ในระหว่างการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย เป็นการสอนแนะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สอนโดยใช้สถานการณ์จริงที่ปฏิบัติ

(11) เทคนิคการฝึกปฏิบัติ หมายถึง วิธีการที่ให้ผู้เข้าอบรม ลงมือปฏิบัติเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกตตามเทคนิค วิธีการ ในการฝึกใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา การแสดงออกถึงพฤติกรรมการใส่ใจ และฝึกใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีความสามารถในการให้คำปรึกษาเชิงบูรณาการเทคนิคต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและตัวผู้รับคำปรึกษา

เทคนิคทางการให้คำปรึกษา ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยนี้ มีด้วยกัน 8 เทคนิค ประกอบด้วยเทคนิคดังต่อไปนี้

1. เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ (Johari - window technique) เป็นแบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามโมเดลของโจฮารี่ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น รวมทั้งได้รู้จักตนเองและผู้อื่น และต้องปฏิบัติภายใต้การเปิดเผยและจริงใจต่อกันมากที่สุด

2. เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ (the wire experience technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม มีจุดมุ่งหมายในการใช้ก็เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปิดเผยตนเองในด้านความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองผ่านเรื่องราวประสบการณ์ในอดีต และถ่ายทอดสู่ผู้อื่น

3. เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า "ฉัน" (I Message technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยมมีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้การสื่อสารที่แสดงความรู้สึกของตนเองอย่างกระจ่างชัด เพื่อการสื่อสารที่จริงใจ และเปิดเผยความรู้สึกที่ไม่แสแสร้ง มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง และจัดว่าเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่งที่ใช้ในการให้คำปรึกษา

4. เทคนิคท่าทีการสื่อสาร (communication stance technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม มีจุดมุ่งหมายเพื่อเน้นให้ได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ มุ่งให้ได้รับรู้ความรู้สึกทั้งการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผลของการไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาว่าจะส่งผลอย่างไรต่อความรู้สึกและการรับรู้ระหว่างบุคคลบ้าง

5. เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ (rational-emotive imagery technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม ให้เหมาะสมและส่งผลดีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วย และเน้นให้บุคคลเอาชนะความถดถอยของตนเองเพื่อเพิ่ม

ความสามารถที่จะประยุกต์ใช้กับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิตโดยใช้การจินตนาการเพื่อการปรับเปลี่ยน

6. เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย (relaxation technique) ด้วยเทคนิคการจินตนาการ (visualization) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวพฤติกรรมนิยม มีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกฝนให้บุคคลได้เกิดการผ่อนคลาย สามารถนำไปฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเองลำพัง และลดสภาวะอารมณ์ที่ตึงเครียดได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเมื่อเกิดแรงกระตุ้นทางอารมณ์จะช่วยลดแรงกดดันเหล่านั้น และรู้วิธีที่จะปรับอารมณ์ได้อย่างรวดเร็วขึ้น

7. เทคนิคตามระบบ WDEP (WDEP system technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง มีจุดมุ่งหมายเพื่อฝึกให้ได้เรียนรู้ที่จะเผชิญความจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยเฉพาะความรับผิดชอบในการทำงาเพื่อมุ่งหวังให้หาแนวทางในการเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความรับผิดชอบ โดยดำเนินการตามระบบ WDEP (want, doing, evaluation and planning)

8. เทคนิคการละคร (darma technique) เป็นเทคนิคตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม เป็นการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์เพื่อมุ่งที่จะพัฒนาพลังสร้างสรรค์ของบุคคลโดยใช้การจินตนาการ เป็นวิธีการฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะมุ่งให้เกิดการหยั่งเห็นและเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการใช้หรือทดลองทำ และนำไปใช้ปรับปรุงและใช้ในชีวิตประจำวันได้

นอกเหนือจากเทคนิคและทฤษฎีเฉพาะข้างต้นที่นำไปใช้ในกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาอื่น ๆ ไปใช้ในระหว่างการฝึกอบรมด้วย ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้เทคนิคการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เทคนิคการเปิดเผยตนเอง เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคการให้กำลังใจ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก อีกทั้งยังประยุกต์ใช้หลักการพัฒนากลุ่มตามแนวคิดของการให้คำปรึกษากลุ่ม ได้แก่ การเก็บรักษาความลับของกลุ่ม และการมีความจริงใจต่อกลุ่ม และประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม โดยใช้เทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสาธิต เทคนิคการใช้ภาษาท่าทาง เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ เทคนิคการให้การบ้าน และสุดท้ายคือ เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความมุ่งหมายเป็นการวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนา (Research and Development) ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย
   3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
   3.2 การพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึ โรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ขนาดกลางและขนาด เขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จำนวน 1,853 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2552: อ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตส ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ปี 255 355 คน โดย คอมเรย์; และ ลีย์ (Tabachnick; & Fidell. 2001: 588; citing Comr ได้ให้ข้อเสนอแนะว่ากลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์องค์ประกอบได้และอยู่ คือควรมีกลุ่มตัวอย่างประมาณ 300 คน

ตอนที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำ โรงงานอุตสาหกรรม ด้วยโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตส ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ปี 2552 ที่ ใจ เข้าฝึกอบรม จำนวน 213 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเขตภาคตะวันออก ปี 2552 ที่มีคุณสมบัติดังนี้

2.1 ทำงานอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี

2.2 มีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี

2.3 คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive selection) ผู้ให้คำปรึกษาที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในระดับเปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ลงมา

2.4 คัดเลือกผู้ที่สมัครใจ และมีเวลาเพียงพอในการเข้าฝึกอบรม เป็นเวลา 19 ครั้ง รวม 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง โดยที่ ครั้งที่ 1 – 4 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 5 ใช้เวลา 4 ชั่วโมง ครั้งที่ 6-7 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 8-13 ใช้เวลาครั้งละ 4 ชั่วโมง ครั้งที่ 14-19 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 12 คน ที่สมัครใจและมีเวลาเพียงพอในการเข้าอบรม และกลุ่มควบคุมจำนวน 12 คน โดยที่กลุ่มทดลอง จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการฝึกอบรม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ

2. โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา

การดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

มีขั้นตอนการสร้างดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้ทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม

1.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบทดสอบและการประเมินการเรียนรู้ทางด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัยและทักษะพิสัย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540; ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2538, 2543)

1.3 สร้างแบบแบบสอบถามปลายเปิด ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงงานอุตสาหกรรม ข้อมูลทางด้านการเปิดให้บริการปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม จากบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ประจำอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม และพนักงานในระดับปฏิบัติการ และผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างมีโครงสร้างชัดเจนขึ้นอีก แล้วนำผลการสอบถามทั้งหมด นำมาสรุปเพื่อจัดหมวดหมู่ประกอบกับข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเบื้องต้น และใช้เป็นฐานคิดในการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

1.4 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (Gubrium; & Holstein. 2002: 103-108) โดยผสมผสานระหว่างแบบมีโครงสร้างและแบบไร้โครงสร้าง (Structured and Unstructured Interview) เกี่ยวกับองค์ประกอบของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์แบบมีระบบ มีการเตรียมชุดคำถาม และคำตอบไว้ล่วงหน้า และเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ด้วยข้อคำถามที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิสามารถตอบได้โดยอิสระ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยใช้การถามหลายลักษณะทั้งลักษณะเจาะจงเฉพาะจุด ถามแบบเจาะลึก ถามแบบกว้าง ถามแบบตรงไปตรงมา หรือถามแบบอ้อม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระบบ และดัดแปลงข้อคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยกำหนดบุคคลที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม ทางด้านการให้คำปรึกษา ทางด้านจิตวิทยา และทางด้านการให้คำปรึกษาในภาคอุตสาหกรรม 7 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ เพื่อนำไปใช้เป็นกรอบในการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อคำถามในแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.5 ดำเนินการสร้างแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 92 ข้อ ตามนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่สร้างขึ้น จะวัดลักษณะในด้านต่าง ๆ 4 ลักษณะ ดังนี้

1.5.1 ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา

1.5.2 ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา

1.5.3 ลักษณะทางด้านความรู้

1.5.4 ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ

ข้อคำถามของแบบประเมินที่สร้างขึ้นมีจำนวน 92 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามประเมินเจตคติจำนวน 9 ข้อ และข้อคำถามประเมินคุณสมบัติทั่วไป 31 ข้อ เป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ให้เลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่ง ข้อคำถามประเมินความรู้ เป็นแบบ

ประเมินแบบถูก-ผิด (true-false item) ให้เลือกตอบเพียงข้อใดข้อหนึ่ง จำนวน 42 ข้อ และข้อคำถามประเมินความสามารถในการปฏิบัติ เป็นแบบประเมินที่กำหนดสถานการณ์และให้เขียนตอบ จำนวน 10 ข้อ (เพื่อประเมินความสามารถตามองค์ประกอบย่อยทั้งหมด 15 ข้อ)

1.6 แสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Evidence) โดยนำแบบประเมินที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ สุทธิธาทิพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส อาจารย์ ดร.เพ็ญนภา กุลนภาดล และอาจารย์ ดร.นิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ แสดงความคิดเห็นพิจารณาความสอดคล้อง (IOC: Item-Objective Congruence) การคัดเลือกข้อคำถามดำเนินการโดยพิจารณาเฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 และผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ปรับปรุงข้อความบางข้อความผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อความตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นบ่งชี้ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นบ่งชี้ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้บ่งชี้ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

1.7 ทดลองใช้ (try out) แบบประเมิน โดยนำแบบประเมินที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2552

1.8 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามรายข้อ และเนื่องจากข้อจำกัดของแบบประเมินที่ใช้วัดองค์ประกอบมีลักษณะข้อคำถามที่แตกต่างกันจึงไม่สามารถใช้สูตรสถิติใดได้เพียงสูตรเดียว ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์แยกเป็นรายองค์ประกอบ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน รายละเอียด ดังนี้

1.8.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผู้วิจัยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.20 – 0.73 จำนวน 72 ข้อ โดยที่ด้านเจตคติเหลือ 7 ข้อ ด้านคุณสมบัติเหลือ 26 ข้อ ด้านความรู้ 29 ข้อ และด้านความสามารถ 10 ข้อ

1.8.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α- Coefficient) ในองค์ประกอบที่มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ 0.72 ด้านคุณสมบัติทั่วไป เท่ากับ 0.85 ด้านความรู้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ r_B ในองค์ประกอบที่ลักษณะคำถามเป็นแบบถูกและผิด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ r_B เท่ากับ 0.54 และด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation: r_{xy}) เป็น

การวิเคราะห์แบบคู่ขนานที่คำนวณจากผู้ตรวจ 2 คน ซึ่งค่า r_{xy} เท่ากับ 0.96 โดยจำแนกรายองค์ประกอบ มีค่าความเชื่อมั่นดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมแยกตามองค์ประกอบ (n = 355)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น		ค่าอำนาจจำแนก
1. ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา	7	(α)	0.72	.2159 - .4953
2. ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา	26	(α)	0.85	.2545 - .7380
3. ลักษณะด้านความรู้	29	(r_B)	0.54	.2073 - .5817
4. ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ	15	(r_{xy})	0.96	.2609 - .6556

ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1. ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วัดระดับความรู้สึกของตนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในข้อคำถาม และเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุดเพียงระดับเดียว โดยแบบวัดมีระดับตั้งแต่ 1-5 ได้แก่ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย ซึ่งข้อคำถามทั้งหมด ครอบคลุมความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ดังนี้

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
0	<u>ความรู้สึกที่มีต่อการให้คำปรึกษา</u> การให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลที่มีปัญหาสามารถหาทางออกของปัญหาได้					
0	<u>ความรู้สึกที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา</u> ถึงแม้ข้าพเจ้าจะงานยุ่งแค่ไหนข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา					

2. ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วัดระดับความรู้สึกของตนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในข้อคำถาม และเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุดเพียงระดับเดียว โดยแบบวัดมีระดับตั้งแต่ 1-5 ได้แก่ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย ข้อคำถามทั้งหมด ครอบคลุมความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา ดังนี้

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
0	<u>คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด</u> ข้าพเจ้ามักถามตนเองว่า เหตุใดผู้รับบริการจึงมาระบายความโกรธกับข้าพเจ้าทั้ง ๆ ที่ข้าพเจ้าไม่ใช่ต้นเหตุ					
0	<u>คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์และความรู้สึก</u> ข้าพเจ้าจะรับฟังเรื่องราวของผู้รับบริการโดยไม่ไปตัดสินความคิดและการแสดงความรู้สึกของเขา					
0	<u>คุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรม</u> ข้าพเจ้าที่จะสละเวลาเพื่อให้ความช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหา					

3. ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านความรู้แบบทดสอบแบบถูก-ผิด (true-false item) ให้เลือกตอบเพียงข้อใดข้อหนึ่ง วัดระดับความรู้และความเข้าใจในข้อคำถาม และเลือกตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ ที่ตรงกับความเข้าใจของตนเองมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแบบประเมินมีระดับ 2 ระดับ ได้แก่ ถูกและผิด ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดครอบคลุมเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ดังนี้

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิด	
		ใช่	ไม่ใช่
0	ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานมีเวลาทำงานปกติจะไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์		
0	ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้คำถามปลายเปิด เมื่อต้องการให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกที่เกี่ยวกับตนเอง		

4. ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบทดสอบที่กำหนดสถานการณ์และให้เขียนตอบ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา ดังนี้

ผู้รับบริการ : "คุณไม่รู้หรอก ว่าผมรู้สึกอย่างไรที่ถูกคนรักหักหลัง"
ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะใช้คำถาม ถามผู้รับบริการอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและจะแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล

1. เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินด้านเจตคติและด้านคุณสมบัติทั่วไป

ข้อความทางบวก ประกอบด้วยข้อ 30,31,32,33,35,36,37,38,39,40,41,42,44, 45,46,47,48,49,50,51,52,54,55,56,57,58,59,60 และ 61

จริงมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
จริงมาก	คะแนนเท่ากับ 4
จริงปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
จริงน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ไม่จริงเลย	คะแนนเท่ากับ 1

ข้อความทางลบ ประกอบด้วยข้อ 34,43,53 และ 62

จริงมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1
จริงมาก	คะแนนเท่ากับ 2
จริงปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
จริงน้อย	คะแนนเท่ากับ 4
ไม่จริงเลย	คะแนนเท่ากับ 5

2. เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินด้านความรู้

ตอบคำถามได้ถูกต้องตามคำเฉลยได้ 1 คะแนน ข้อคำถามที่ถูกต้องประกอบด้วย ข้อ 1,7,10,11,14,15,17 และ 18

ตอบคำถามไม่ถูกต้องตามคำเฉลยได้ 0 คะแนน ข้อคำถามที่ผิดประกอบด้วย ข้อ 2,3,4,5,6,8,9,12,13,,16,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28 และ 29

3. เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินด้านความสามารถในการปฏิบัติ

3.1 เทคนิคการฟัง (listening)

ให้ 1 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะเป็นการสร้างความสะเทือนใจ ตำหนิผู้รับบริการ แสดงความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องของผู้รับบริการ ผูกขาดการสนทนา หรือคำตอบไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวของผู้รับบริการ

ให้ 2 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะที่ไม่แสดงถึงความสนใจในเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด ตอบเป็นกลาง ๆ คำตอบมีลักษณะเชิงแนะนำ คำตอบแสดงความคิดเห็นส่วนตัวมากเกินไป หรือคำตอบเป็นเพียงการให้กำลังใจ

ให้ 3 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะที่แสดงว่าสนใจในเนื้อหามากกว่าความรู้สึกของผู้รับบริการ แสดงความเข้าใจความรู้สึกผู้รับบริการเพียงระดับผิวเผิน แสดงออกให้เห็นถึงการเต็มใจช่วยเหลือ

ให้ 4 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะที่แสดงว่าสนใจทั้งเนื้อหาเรื่องราว และความรู้สึกของผู้รับบริการมากขึ้น คำตอบที่แสดงความเข้าใจ เห็นใจผู้รับบริการ การแสดงออกทางภาษาท่าทางสื่อความหมายให้เห็นถึงความสนใจผู้รับบริการ

ให้ 5 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะที่แสดงว่าช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจเนื้อหาและความรู้สึกของตนเอง แสดงให้เห็นว่าเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับบริการพูดต่อไป คำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้น ใช้คำพูดที่แสดงว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังตั้งใจฟังโดยไม่สอดแทรกด้วยคำถามหรือเปลี่ยนประเด็น การแสดงออกทางภาษาท่าทางสื่อความหมายให้เห็นถึงความใส่ใจ และมีความตั้งใจในการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างมาก

3.2 เทคนิคการใช้คำถาม (questioning)

ให้ 1 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะที่แสดงความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับบริการ คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะการตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ใช้คำถามขึ้นต้นว่า “ทำไม” คำตอบที่เป็นคำถามปลายปิด คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด

ให้ 2 คะแนน เมื่อคำตอบมีลักษณะที่ไม่แสดงความสนใจผู้รับบริการ คำตอบยังคลุมเครือไม่ชัดเจน คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง คำตอบที่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวมากเกินไป

ให้ 3 คะแนน เป็นคำตอบที่ไม่ได้ทำให้สิ่งที่ผู้รับบริการพูดชัดเจนยิ่งขึ้น คำตอบที่แสดงความเข้าใจผู้รับบริการในระดับผิวเผิน คำตอบที่ใช้คำถามปลายเปิด แต่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวของผู้รับบริการ

ให้ 4 คะแนน เป็นคำตอบซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการอธิบายต่อไป คำตอบที่แสดงถึงความสนใจในตัวผู้รับบริการ คำตอบที่แสดงให้ผู้รับบริการจดจ่ออยู่กับสิ่งที่จะอภิปราย

ให้ 5 คะแนน คำตอบซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นปลายเปิดที่ช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ลึกซึ้งขึ้น คำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึก ความคิดและปัญหาของตนเอง คำตอบที่แสดงว่าผู้ให้บริการสนใจผู้รับบริการจึงได้ซักถาม

3.3 เทคนิคการทำความกระจ่าง (clarification)

ให้ 1 คะแนน เป็นคำตอบที่แสดงความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับบริการ คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะการตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด

ให้ 2 คะแนน เป็นคำตอบที่เป็นการสรุปถ้อยคำของผู้รับบริการแต่ใช้ถ้อยคำที่ทำให้เกิดความสับสนและมีข้อสงสัยมากขึ้น คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง คำตอบที่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวมากเกินไป

ให้ 3 คะแนน เป็นคำตอบที่ไม่ได้ทำให้สิ่งที่ผู้รับบริการพูดชัดเจนยิ่งขึ้น คำตอบที่ทำให้ผู้รับบริการชัดเจนเฉพาะความรู้สึกในระดับผิวเผิน คำตอบที่ให้ความสนใจเนื้อหา เรื่องราวของผู้รับบริการบ้างเพียงเล็กน้อย

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่เป็นคำถามในลักษณะปลายเปิดเพื่อต้องการให้อธิบายเพิ่มเติม คำตอบที่แสดงให้ผู้รับบริการกระจ่างชัดในเรื่องราวของตนเองมากขึ้น

ให้ 5 คะแนน เป็นคำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้กระจ่างชัดทั้งเนื้อหา สถานการณ์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นของตนเอง คำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้เพิ่มเติมขยายความในเรื่องราวและปัญหาของตนเองมากยิ่งขึ้น คำตอบที่แสดงว่าผู้ให้บริการสนใจผู้รับบริการจึงได้ซักถาม

3.4 เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling)

ให้ 1 คะแนน เป็นคำตอบที่แสดงความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับบริการ คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะการตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่เป็นคำถาม

ให้ 2 คะแนน เป็นคำตอบที่ถามความรู้สึกของผู้รับบริการคำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง

ให้ 3 คะแนน เป็นคำตอบที่ปฏิเสธความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ คำตอบที่ให้ความสนใจเนื้อหา เรื่องราวของผู้รับบริการบ้างเพียงเล็กน้อย คำตอบที่แสดงถึงความสนใจในตัวผู้รับบริการ

ให้ 4 คะแนน เป็นคำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับรู้และตระหนักในอารมณ์ ความรู้สึก หรือเนื้อหาเรื่องราวของตนเองเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คำตอบที่เป็นลักษณะคำถามใช้ในการตรวจสอบอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการว่าถูกต้องเป็นจริงหรือไม่

ให้ 5 คะแนน เป็นคำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับรู้และตระหนักในอารมณ์ความรู้สึกและเนื้อหาเรื่องราวของตนเองอย่างชัดเจน คำตอบที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษารับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการได้อย่างลึกซึ้ง คำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสสำรวจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง

3.5 เทคนิคการให้กำลังใจ (encouragement)

ให้ 1 คะแนน เป็นคำตอบที่แสดงความรู้สึกส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับบริการ คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะการตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่เป็นคำถาม

ให้ 2 คะแนน เป็นคำตอบที่เป็นลักษณะคำถามที่สร้างความกดดันแก่ผู้รับบริการ คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง

ให้ 3 คะแนน เป็นคำตอบที่เป็นการกล่าวโทษผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการสบายใจขึ้นคำตอบที่ให้ความสนใจปัญหา และความรู้สึกของผู้รับบริการเพียงผิวเผิน มีการแสดงออกให้เห็นว่าสนใจในตัวผู้รับบริการบ้างแต่เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่มีลักษณะปลอบโยน ให้ความห่วงใย คำตอบที่แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาสนใจในตัวผู้รับบริการ มีลักษณะการใช้ภาษาท่าทางเพื่อให้กำลังใจผู้รับบริการให้รู้สึกดีขึ้น

ให้ 5 คะแนน คำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเองมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย คำตอบที่เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดกำลังใจ มีลักษณะการใช้ภาษาท่าทางเพื่อให้กำลังใจและสนับสนุนทางด้านอารมณ์ของผู้รับบริการให้รู้สึกดีขึ้น อย่างมากที่สุด

3.6 เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล (disputing of irrational beliefs)

ให้ 1 คะแนน คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเทคนิคเฉพาะที่กำหนดไว้ คำตอบที่แสดงว่าไม่ได้นำเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้เลย

ให้ 2 คะแนน คำตอบที่นำเพียงแค่เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้ คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ ไม่ได้บ่งบอกว่าได้นำเทคนิคเฉพาะทฤษฎีใดมาใช้ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง

ให้ 3 คะแนน คำตอบที่นำความคิดเห็นส่วนตัวมาโต้แย้งความคิดผู้รับบริการ คำตอบที่สื่อถึงแนวทางและวิธีการตามเทคนิคเฉพาะทฤษฎีเพียงเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน

ตรงจุดมุ่งหมาย คำตอบที่มุ่งเน้นเพียงรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับบริการ คำตอบที่แสดงถึงความสนใจในตัวผู้รับบริการ

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่ใช้คำถาม เพื่อถามถึงเหตุผลที่คิดเช่นนั้น คำตอบที่ใช้คำถามที่แสดงออกถึงการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีที่กำหนด คำตอบที่สื่อแนวทางและความเข้าใจที่ชัดเจนทั้งเนื้อหาวิธีการใช้เทคนิคเฉพาะได้อย่างถูกต้อง

ให้ 5 คะแนน คำตอบที่เป็นการพูดเพื่อโต้แย้งให้ผู้รับบริการเอาชนะ ความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อให้ฉุกคิดอย่างมีสติและใช้เหตุผลมากขึ้น คำตอบที่บ่งบอกถึงการมีแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

3.6 เทคนิคการให้การบ้าน (homework assignment)

ให้ 1 คะแนน คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเทคนิคเฉพาะที่กำหนดไว้ คำตอบที่แสดงว่าไม่ได้นำเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้เลย

ให้ 2 คะแนน คำตอบที่นำเพียงแค่เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้ คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ ไม่ได้บ่งบอกว่าได้นำเทคนิคเฉพาะทฤษฎีใดมาใช้ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง คำตอบที่มีลักษณะเป็นเพียงการปลอบใจและให้กำลังใจ

ให้ 3 คะแนน คำตอบที่เป็นการมอบหมายให้ผู้รับบริการทำกิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่ได้ระบุชัดเจนว่าต้องทำหรือไม่และอาจไม่สอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ คำตอบที่สื่อถึงแนวทางและวิธีการตามเทคนิคเฉพาะทฤษฎีเพียงเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วนตรงจุดมุ่งหมาย คำตอบที่แสดงถึงความสนใจในตัวผู้รับบริการ

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่เป็นการมอบหมายให้ผู้รับบริการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อฝึกฝนตนเอง แต่ไม่ได้บันทึกรายละเอียดเพื่อนำกลับมาวิเคราะห์ คำตอบที่ใช้คำถามที่แสดงออกถึงการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีที่กำหนด คำตอบที่สื่อแนวทางและความเข้าใจที่ชัดเจนทั้งเนื้อหาวิธีการใช้เทคนิคเฉพาะได้อย่างถูกต้อง

ให้ 5 คะแนน คำตอบที่เป็นการมอบหมายให้ผู้รับบริการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองเป็นการบ้าน เพื่อฝึกฝนและพัฒนาตนเอง คำตอบที่เป็นการฝึกให้ผู้รับบริการได้บันทึกเหตุการณ์ภายหลังจากได้มีการฝึกฝนตนเองแล้วเพื่อนำมาวิเคราะห์ คำตอบที่บ่งบอกถึงการมีแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

3.7 เทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์ (miracle question)

ให้ 1 คะแนน คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจหรือมีลักษณะตำหนิผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเทคนิคเฉพาะที่กำหนดไว้ คำตอบที่แสดงว่าไม่ได้นำเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้เลย

ให้ 2 คะแนน คำตอบที่นำเพียงแค่เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้ คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ ไม่ได้บ่งบอกว่าได้นำเทคนิคเฉพาะทฤษฎีใดมาใช้ คำตอบที่มีลักษณะ

เป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง คำตอบที่ให้ตรวจสอบปัญหาที่เกิดจากอดีต คำตอบที่มีลักษณะเป็นเพียงการปลอบใจ

ให้ 3 คะแนน คำตอบที่มุ่งให้ความสนใจว่าปัญหาเกิดจากสาเหตุใด คำตอบที่ให้ความสำคัญกับอดีตหรือปัจจุบันมากเกินไป คำตอบที่สื่อถึงแนวทางและวิธีการตามเทคนิคเฉพาะทฤษฎีเพียงเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วนตรงจุดมุ่งหมาย

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่มุ่งเน้นแนวทางการแก้ไขปัญหา คำตอบที่เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการมองสถานการณ์ในทางบวก คำตอบที่ใช้คำถามที่แสดงออกถึงการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีที่กำหนด คำตอบที่สื่อแนวทางและความเข้าใจที่ชัดเจนทั้งเนื้อหา วิธีการใช้เทคนิคเฉพาะได้อย่างถูกต้อง

ให้ 5 คะแนน คำตอบที่มุ่งให้ความสนใจกับความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหามากกว่าจะสนใจว่า ทำไมจึงเกิดปัญหา คำตอบที่แสดงให้เห็นถึงความสนใจในความคาดหวังของผู้รับบริการ คำตอบที่ให้ความสำคัญกับอนาคต มากกว่าอดีตและปัจจุบัน คำตอบที่บ่งบอกถึงการมีแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

3.8 เทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ (free association)

ให้ 1 คะแนน คำตอบที่กล่าวในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ หรือวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องราวความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเทคนิคเฉพาะที่กำหนดไว้ คำตอบที่แสดงว่าไม่ได้นำเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้เลย

ให้ 2 คะแนน คำตอบที่นำเพียงแค่เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้ คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ ไม่ได้บ่งบอกว่าได้นำเทคนิคเฉพาะทฤษฎีใดมาใช้ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง

ให้ 3 คะแนน คำตอบที่กล่าวแสดงการคัดค้านความคิดหรือไปขัดขวางการระบายความรู้สึกของผู้รับบริการ คำตอบที่สื่อถึงแนวทางและวิธีการตามเทคนิคเฉพาะทฤษฎีเพียงเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วนตรงจุดมุ่งหมาย คำตอบที่แสดงถึงการยอมรับและสนใจในตัวผู้รับบริการ

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่แสดงให้เห็นถึงการให้กำลังใจผู้รับบริการ คำตอบที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและจริงใจต่อผู้รับบริการ คำตอบที่ใช้คำถามที่แสดงออกถึงการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีที่กำหนด คำตอบที่สื่อแนวทางและความเข้าใจที่ชัดเจนทั้งเนื้อหา วิธีการใช้เทคนิคเฉพาะได้อย่างถูกต้อง

ให้ 5 คะแนน คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกอย่างเสรี คำตอบที่ไม่ไปขัดขวางหรือคัดค้านความคิดของผู้รับบริการ คำตอบที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับจริงใจ และพร้อมจะให้กำลังใจผู้รับบริการเสมอ คำตอบที่บ่งบอกถึงการมีแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

3.9 เทคนิคตามระบบ WDEP (WDEP system)

ให้ 1 คะแนน คำตอบที่สร้างความสะเทือนใจแก่ผู้รับบริการ คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ผู้รับบริการพูด คำตอบที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเทคนิคเฉพาะที่กำหนดไว้ คำตอบที่แสดงว่าไม่ได้นำเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้เลย

ให้ 2 คะแนน คำตอบที่นำเพียงแค่เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาใช้ คำตอบที่แสดงความเป็นกลาง ๆ ไม่ได้บ่งบอกว่าได้นำเทคนิคเฉพาะทฤษฎีใดมาใช้ คำตอบที่มีลักษณะเป็นการแนะนำให้ไปปฏิบัติหรือให้การแนะแนวทางบ้าง

ให้ 3 คะแนน คำตอบที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญที่ความรู้สึกเป็นส่วนใหญ่ คำตอบที่สื่อถึงแนวทางและวิธีการตามเทคนิคเฉพาะทฤษฎีเพียงเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วนตรงจุดมุ่งหมาย คำตอบที่แสดงถึงความสนใจในตัวผู้รับบริการ

ให้ 4 คะแนน คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง คำตอบที่ใช้คำถามที่แสดงออกถึงการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีที่กำหนด คำตอบที่สื่อแนวทางและความเข้าใจที่ชัดเจนทั้งเนื้อหา วิธีการใช้เทคนิคเฉพาะได้อย่างถูกต้อง

ให้ 5 คะแนน คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้สำรวจความต้องการของตนเอง คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้อธิบายถึงเหตุการณ์และเรื่องราวในชีวิตของตนเอง คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้ประเมินพฤติกรรมตนเอง คำตอบที่ใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้ใช้ความคิดในการวางแผนการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย คำตอบที่บ่งบอกถึงการมีแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง

3.10 การแสดงออกถึงพฤติกรรมการใส่ใจ

การประเมินเพื่อให้คะแนนพฤติกรรมการแสดงออกถึงการใส่ใจที่ถูกต้องเหมาะสม

1. การแสดงท่าทาง (gesture) ได้แก่ นั่งนิ่ง ๆ แบบผ่อนคลาย เอามือประสานกันไว้บนตักหรือบนโต๊ะ ไม่ต้องกำมือให้แน่นเกินไป มีท่าทางไม่เคาะเขิน เก้งก้าง ใช้มือในขณะพูดอย่างเหมาะสม ไม่โบกมือ บีบมือ หรือเคาะโต๊ะ ขาหรือเท้าไม่สั่น หรือเคลื่อนไหวไปมา

2. การประสานสายตา (eye contact) ได้แก่ สบสายตาเป็นระยะ มองตรงผู้รับคำปรึกษาขณะรับฟัง เบนสายตาออกไปบ้างบางครั้ง ไม่หลบตา ไม่จ้องหน้าหรือสบตาตลอดเวลา ไม่ตาปรือ หรือเบิกกว้าง ไม่เบนสายตาขึ้นบน หรือลงล่าง ไม่มองสำรวจไปยังอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย

3. การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) ได้แก่ ยิ้มน้อย ๆ แสดงสีหน้าสัมพันธ์กับคำพูดหรือเรื่องราว ใบหน้าไม่บึ้งตึง เฉยเมย เคร่งขรึม หรือร่าเริงจนเกินไป ไม่เม้มริมฝีปาก ไม่ย่นจมูก ไม่ขมวดคิ้ว หรือเลิกคิ้ว

4. การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture) ได้แก่ โน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย วางตัวให้ตรง ไม่นั่งหลังค่อม แขนและขาวางในตำแหน่งที่ผ่อนคลาย นั่งเว้นระยะห่างเหมาะสม ไม่นั่งใกล้หรือไกลเกินไป ไม่หยักไหล่ ไม่เอนกาย ไม่หันหนี

5. การสัมผัส (touching) ควรสัมผัสมือหรือไหล่เพียงเล็กน้อย

6. การใช้ความเงียบ (silence) ไม่ด่วนชิงพูดเร็วเกินไป ไม่ใช้ความเงียบนานเกินไป

7. น้ำเสียง (voice) นุ่มนวล ในระดับที่เหมาะสม ไม่ดังเกินไป หรือเบาเกินไป ใช้น้ำเสียงในระดับปานกลาง ไม่แสดงอาการตื่นเต้น พูดเป็นจังหวะ ไม่ติดขัด

8. การผงกศีรษะ (head nodding) ผงกศีรษะเป็นจังหวะเหมาะสม ไม่ผงกศีรษะตลอดเวลา หรือส่ายหน้าไปมา

การให้คะแนน

ให้ 1 คะแนน เมื่อคำตอบนั้นไม่ได้บ่งบอกว่าได้แสดงพฤติกรรมการใส่ใจที่ตรงกับข้อใดเลย และ/หรือ ไม่ได้แสดงพฤติกรรมการใส่ใจแต่อย่างใดเลย

ให้ 2 คะแนน เมื่อคำตอบนั้นได้แสดงถึงพฤติกรรมการใส่ใจที่ตรงกับการแสดงออกในข้อใดข้อหนึ่ง คือ ข้อ 1 ถึง – ข้อ 8

ให้ 3 คะแนน เมื่อคำตอบนั้นได้แสดงถึงพฤติกรรมการใส่ใจที่ตรงกับการแสดงออก 2 ข้อ ใน 8 ข้อ ตรงกับข้อ 1 หรือ 2 หรือ 3 หรือ 4 หรือ 5 หรือ 6 หรือ 7 หรือ 8

ให้ 4 คะแนน เมื่อคำตอบนั้นได้แสดงถึงพฤติกรรมการใส่ใจที่ตรงกับการแสดงออก 3 ข้อ ใน 8 ข้อ ตรงกับข้อ 1 หรือ 2 หรือ 3 หรือ 4 หรือ 5 หรือ 6 หรือ 7 หรือ 8

ให้ 5 คะแนน เมื่อคำตอบนั้นได้แสดงถึงพฤติกรรมการใส่ใจที่ตรงกับการแสดงออก 4 ข้อ ใน 8 ข้อ ตรงกับข้อ 1 หรือ 2 หรือ 3 หรือ 4 หรือ 5 หรือ 6 หรือ 7 หรือ 8

(4) เกณฑ์การแปลผลแบบประเมินด้านความรู้

โดยการแปลงคะแนนจากคะแนนถูกได้ 1 และผิดได้ 0 เพื่อให้ช่วงคะแนนมีค่าการประเมินเช่นเดียวกับแบบประเมินด้านอื่น ด้วยการบวกหนึ่งคะแนนเพิ่มให้ทุกคนเพื่อปรับช่วงคะแนนเป็น 1-5 ช่วง และนำคะแนนที่ได้คูณห้า หารด้วย 30 และใช้เกณฑ์การแปลผลเช่นเดียวกับแบบประเมินด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา และด้านความสามารถในการปฏิบัติ

(5) เกณฑ์การแปลผลแบบประเมินด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, John W. 1981: 179 - 187) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

1.10 นำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมไปให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คนตอบ เพื่อนำมาใช้แสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

2. การสร้างโปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีขั้นตอนดังนี้

การสร้างโปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา เป็นการนำหลักการ แนวคิด และเทคนิคต่างๆ ของทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละองค์ประกอบ โดยมีลำดับขั้นต่อไปนี้

2.1 เมื่อได้ผลการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบในการศึกษาขั้นที่ 1 แล้ว นำผลการศึกษาที่ได้ คือ องค์ประกอบ 4 ด้าน ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ นำมากำหนดจุดมุ่งหมาย ในการสร้างโปรแกรมเพื่อไปพัฒนาองค์ประกอบให้ครบทั้ง 4 ด้าน

2.2 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การฝึกอบรม ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ข้อมูลด้านโรงงานอุตสาหกรรม แนวคิดทฤษฎี เป้าหมาย เทคนิคทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ตามองค์ประกอบ ซึ่งรูปแบบการฝึกอบรมในขั้นตอนการพัฒนารวมถึงขั้นการฝึกปฏิบัตินั้น ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสาร ตำรา ทางวิชาการ และจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการฝึกอบรมและพัฒนา การเป็นผู้ให้คำปรึกษา และได้ประยุกต์แนวคิด เพื่อให้สอดคล้องกับโปรแกรมที่กำหนดขึ้นเพื่อการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ ซึ่งนักวิชาการต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดโมเดลการฝึกอบรมมานั้น มีหลายท่าน ได้แก่ อีแกน เค เจราร์ด (Egan K. Gerard), แมรี่ คอนเนอร์ (Mary Connor), ฟิลิปป์ เบอร์นาด (Philip Burnar), เอเลน อี ไอวี่ (Allen E. Ivey), มิเชล แคร์โรล (Michael Carroll), บรูช จอยซ์ และ มาร์ชา เวลล์ (Bruce Joyce; & Marsha Weil) และสุดท้ายคือแนวคิดของ มิเชล แคร์โรลและมิเชล วอลล์ตัน (Michael Carroll; & Michael Walton)

2.3 พิจารณาเลือกแนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษาที่มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละองค์ประกอบ

2.4 ดำเนินการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยลักษณะของโปรแกรมการฝึกอบรม มีดังนี้

2.4.1 เป็นโปรแกรมที่มุ่งนำไปใช้เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ เจตคติของผู้ให้คำปรึกษา คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติ

2.4.2 เป็นโปรแกรมที่ดำเนินการฝึกอบรมจำนวน 19 ครั้ง เป็นเวลา 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง และผู้วิจัยได้นำโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ภาคผนวก ก) จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล รองศาสตราจารย์ ดร.ช่อลัดดา ขวัญเมือง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรสุดา เพชรใส ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ สุทธิชาทิพย์ อาจารย์ ดร.เพ็ญนภา กุลนภาดล และอาจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์ เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ขั้นตอนของการฝึกอบรม และการเลือกใช้ทฤษฎี เทคนิคทางการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม

2.5 ผู้วิจัยคัดเลือกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ขั้นตอนของการฝึกอบรม และการเลือกใช้ทฤษฎี เทคนิคของการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-4.00 และที่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 ไว้ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกิน 1.00 ตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

2.6 นำโปรแกรมที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จำนวน 9 คน เป็นเวลา 1 เดือน เพื่อหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลอง และปรับแก้ไขโปรแกรมก่อนนำไปใช้จริง โดยดำเนินการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมในเดือนพฤศจิกายน 2552

2.7 จัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยการฝึกอบรมจำนวน 19 ครั้ง เป็นเวลา 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง ซึ่งรายละเอียดมีดังต่อไปนี้ การฝึกอบรมครั้งที่ 1 เป็นการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างสัมพันธภาพและชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอน ครั้งที่ 2 เป็นการพัฒนาด้านเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ครั้งที่ 3-6 เป็นการพัฒนาด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม ครั้งที่ 7 พัฒนาด้านความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม ครั้งที่ 8-9 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ1 (เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา/พฤติกรรมการใส่ใจ) ครั้งที่ 10 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ2 (ทฤษฎีการให้คำปรึกษา กลุ่มจิตวิเคราะห์) ครั้งที่ 11 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ3 (ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มมนุษยนิยม) ครั้งที่ 12 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ4 (ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มปัญญานิยม) ครั้งที่ 13 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ5

(ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยมและการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา) ครั้งที่ 14-19 ฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษาและการนำไปประยุกต์ใช้ โดยฝึกภาคสนามคนละ 3 ราย รายละเอียดภาพรวม ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 สรุปภาพรวมโปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ประยุกต์ทฤษฎีเทคนิคทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม

ครั้งที่	ทฤษฎี และเทคนิค	กิจกรรม
ครั้งที่ 1 วันที่ 12 ธันวาคม 2552 เวลา 8.30 – 11.30 น.		
1. ขั้นสร้างสัมพันธภาพและกำหนดเป้าหมาย		
1.1 การปฐมนิเทศ	1. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง 1.1 เทคนิคการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข 1.2 เทคนิคการเปิดเผยตนเอง 2. หลักการตามแนวคิดของฟิลลิป เบอร์นาร์ด 2.1 การละลายพฤติกรรม 3. หลักการตามแนวคิดการให้คำปรึกษากลุ่ม 3.1 การเก็บรักษาความลับของกลุ่ม 3.2 การมีความจริงใจต่อสมาชิกกลุ่ม 4. เทคนิคทางการฝึกอบรม 4.1 เทคนิคการประเมิน	1. การแนะนำตนเอง 2. กิจกรรมรู้เขารู้เรา 3. ชี้แจงจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม 4. การประเมินความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
ครั้งที่ 2 วันที่ 13 ธันวาคม 2552 เวลา 13.00 – 16.00 น.		
2. ขั้นการพัฒนาเจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา และด้านความรู้		
2.1 พัฒนาเจตคติ	1. เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.1 เทคนิคการระดมความคิด 2. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง 2.1 เทคนิคการให้กำลังใจ 2.2 เทคนิคการจินตนาการ 3. เทคนิคทางการฝึกอบรม 3.1 เทคนิคกรณีศึกษา 4. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ 4.1 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ 5. เทคนิคทางการฝึกอบรม 5.1 เทคนิคการบรรยาย	1. ระดมความคิดเห็น “คุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้” และย้อนระลึก คุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้ 2. กรณีศึกษา “นี่แหละทุกข์ของฉัน” 3. การแสดงบทบาทสมมติ “ฉันควรจะคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อคุณอย่างไรดี” 4. บรรยายสรุปแนวคิดเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

ตาราง 3 (ต่อ)

ครั้งที่	ทฤษฎี และเทคนิค	กิจกรรม
ครั้งที่ 3 วันที่ 14 ธันวาคม 2552 เวลา 13.30 -16.30 น.		
2.2 การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา		
2.2.1 ด้านความคิด (การตระหนักรู้ และการเปิดเผยตนเอง)	1. ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี่ : แบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 1.1 เทคนิคหน้าต่าง 4 บาน 2. ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม 2.1 เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ 2.2 เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า "ฉัน" (I - message) 3. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง 3.1 เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ 3.2 เทคนิคการถาม 3.3 เทคนิคการให้กำลังใจ 4. เทคนิคทางการฝึกอบรม 4.1 เทคนิคการบรรยาย	1. กิจกรรม หน้าต่าง 4 บาน ของโจฮารี่ 2. กิจกรรมเส้นลวด – ประสบการณ์ 3. กิจกรรมการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า "ฉัน" 4. ใช้ในระหว่างการทำกิจกรรมต่าง ๆ 5. บรรยายสรุปแนวคิดการตระหนักรู้และการเปิดเผยตนเอง
ครั้งที่ 4 วันที่ 15 ธันวาคม 2552 เวลา 8.30 – 11.30 น. (พัฒนาความจริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร)		
ครั้งที่ 5 วันที่ 18 ธันวาคม 2552 เวลา 8.00 – 12.00 น. (พัฒนาความมั่นคงทางอารมณ์และการเข้าใจผู้อื่น)		
2.2.2 ด้านอารมณ์และความรู้สึก (จริงใจ อบอุ่น เป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง)	1. ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษย-นิยม 1.1 เทคนิคท่าทีการสื่อสาร 1.2 เทคนิคการละคร 2. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ 2.1 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ 3. เทคนิคทางการฝึกอบรม 3.1 เทคนิคการบรรยาย 4. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม 4.1 เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์	1. กิจกรรมศิลปะการติดต่อสื่อสาร 2. สถานการณ์จำลองละครชีวิต จิตสั่งกาย 3. การแสดงบทบาทสมมติ "เมื่อฉันได้พบเธอ" 4. บรรยายสรุปแนวคิดความจริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร 5. การฝึกฝนตนเองด้วยการฝึก จินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์

ตาราง 3 (ต่อ)

ครั้งที่	ทฤษฎี และเทคนิค	กิจกรรม
	5. เทคนิคทางการฝึกอบรม 5.1 เทคนิคสถานการณ์จำลอง	6. สถานการณ์จำลอง เหตุแห่งอารมณ์
	6. ทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม 6.1 เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย	7. การฝึกผ่อนคลายความเครียดด้วยการฝึกจินตนาการ
	7. เทคนิคทางการฝึกอบรม 7.1 เทคนิคการบรรยาย	8. บรรยายสรุปแนวคิดความมั่นคงทางอารมณ์และแนวคิด empathy กับ sympathy
	8. ประยุกต์การฝึก empathy จากแนวคิดของคริสเตียน เบรม	9. กิจกรรมสื่อสารผ่านภาพ 10.กิจกรรมฝึกการทำความเข้าใจและให้ข้อมูล
	9. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง 9.1 เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ 10. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ 10.1 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ	11. กิจกรรมการฝึกการทำความเข้าใจและให้ข้อมูลย้อนกลับ 12. การแสดงบทบาทสมมติฉันรับรู้และเข้าใจคุณเสมอ
ครั้งที่ 6 วันที่ 21 ธันวาคม 2552 เวลา 8.30 – 11.30 น.		
2.2.3 ด้านพฤติกรรม (ความรับผิดชอบ)	1. เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.1 เทคนิคการระดมความคิด	1. ระดมความคิดเห็นประเด็นความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา
	2. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง 2.1 เทคนิคตามระบบ WDEP	2. กระบวนการกลุ่ม ตามระบบ WDEP
	3. เทคนิคทางการฝึกอบรม 3.1 เทคนิคการบรรยาย	3. บรรยายสรุปแนวคิดความรับผิดชอบของผู้ให้คำปรึกษา
ครั้งที่ 7 วันที่ 22 ธันวาคม 2552 เวลา 8.30 – 11.30 น. (พัฒนาความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม)		
ครั้งที่ 8 - 13 วันที่ 4,8.11,12,15,18 มกราคม 2553 เวลา 8.00 – 12.00 น. (พัฒนาความรู้และความสามารถช่วงที่ 1-5)		
2.3 การพัฒนาด้านความรู้ 2.3.1 ความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม 2.3.2 ความรู้ในการให้คำปรึกษา	1. เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.1 เทคนิคการระดมความคิด 1.2 เทคนิคการบรรยาย 1.3 เทคนิคการสาธิต 1.4 เทคนิคการอภิปราย 1.5 เทคนิคเกมการบริหาร	

ตาราง 3 (ต่อ)

ครั้งที่	ทฤษฎี และเทคนิค	กิจกรรม
	1.6 เทคนิคกรณีศึกษา	1. ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบในโรงงาน และกิจกรรมเกมการบริหาร 2. อภิปรายความรู้ในการให้คำปรึกษา 3. บรรยายสรุปความรู้ในการให้คำปรึกษา 4. บรรยายประกอบการสาธิตการใช้เทคนิคต่างๆ และทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา 5. อภิปรายสรุป 6. กรณีศึกษา
	2. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง 2.1 เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ 2.2 เทคนิคการถาม 2.3 เทคนิคการให้กำลังใจ 2.4 เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก	7. ทุกเทคนิคจะนำไปใช้ในระหว่างการอภิปราย และการฝึกปฏิบัติ
3. ขั้นการฝึกปฏิบัติ ดำเนินการต่อเนื่องหลังจากให้ความรู้ในการให้คำปรึกษา		
3.1 พฤติกรรมการใส่ใจ 3.2 เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา 3.3 เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา	1.ประยุกต์แนวคิดจากโมเดลเพื่อการฝึกปฏิบัติ 1.1 โมเดลการฝึกทักษะจุลภาคเบื้องต้นของ เอเลน ไอวี่ และ เจอรี่ แอนเทียร์ 1.2 โมเดลการฝึกทักษะการให้คำปรึกษา ของ ฟิลิป เบอร์นาร์ด 1.3 โมเดลการฝึก การออกแบบ การสาธิต การปฏิบัติ และการสะท้อนกลับของจอยส์ และวีล 1.4 โมเดลเชิงบูรณาการการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา ของ แมรี่ คอนเนอร์ 2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมปัญญา ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา 2.1 โมเดลการเรียนรู้โดยสังเกตจากตัวแบบ 3. ทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม 3.1 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ 3.2 เทคนิคการเรียนรู้โดยสังเกตจากตัวแบบ	1. สรุปแนวคิด 2. การสาธิตผ่าน วีดีโอ 3. ทดลองปฏิบัติโดยการแสดงบทบาทสมมติ 4. สอนแนะเป็นรายบุคคล

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ครั้งที่	ทฤษฎี และเทคนิค	กิจกรรม
	4. เทคนิคทางการฝึกอบรม 4.1 เทคนิคการสาธิต 4.2 เทคนิคการฝึกปฏิบัติ 4.3 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ 4.4 เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว	
ครั้งที่ 14-19 วันที่ 18 มกราคม 2553 เวลา 13.00-15.00 น. **วันที่ 19,21,22,23 และ 25 มกราคม 2553 เวลา 8.30 – 12.00 น.**		
4. ขั้นการประเมิน	1. พัฒนาตามแนวคิดของ ฟิลลิป เบอร์นาร์ด 1.1 ประเมินตนเอง 1.2 ประเมินโดยแบบประเมิน 1.3 ประเมินโดยกลุ่มและผู้วิจัย	1. ให้ข้อมูลย้อนกลับหลังการฝึกปฏิบัติ 2. ประเมินผลโดยกลุ่มและผู้วิจัย
5. ขั้นการประยุกต์ใช้	1. ทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม 1.1 เทคนิคการให้การบ้าน 1.2 เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ 1.3 เทคนิคการเสริมแรง	1. ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง 3 ราย 2. ประชุมเพื่ออภิปราย 3. ให้ข้อมูลย้อนกลับ 4. ให้ข้อเสนอแนะประเมินผล 5. ปัจฉิมนิเทศ

2.8 ภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมแล้ว ผู้วิจัยนำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมให้กลุ่มตัวอย่างตอบเพื่อนำมาเป็นข้อมูลหลังการทดลอง และระยะติดตามผล 3 เดือนอีกครั้งเพื่อใช้เป็นคะแนนระยะติดตามผล

2.9 นำผลที่ได้จากแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมทั้งก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มาวิเคราะห์ และสรุปผล

3. ขั้นการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานตามขั้นตอนการศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นการศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ผู้วิจัยดำเนินการได้มาซึ่งกรอบแนวคิดของการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม 4 วิธี คือ การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสำรวจ

ข้อมูลเบื้องต้นโดยการใช้แบบสอบถามปลายเปิด การสรุปรวบรวมและหาค่าความถี่ของงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาเป็นกรอบแนวคิดในการคัดเลือกองค์ประกอบ

1.2 สร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3 นำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ฉบับสมบูรณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Confirmatory Factor Analysis) แล้วนำผลที่ได้จากการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมไปใช้ในขั้นตอนการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้วยตนเองทุกขั้นตอน รายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระดับเปอร์เซ็นไทล์ 50 ลงมา จำนวน 12 คน สมัครใจและมีเวลาเพียงพอในการเข้าฝึกอบรมในระยะเวลา 2 เดือน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2552 – มกราคม 2553

2.2 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้จัดการฝ่ายบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรม เขตอำเภอศรีราชา จ.ชลบุรี เพื่อขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัย

2.3 วางแผนขั้นตอนก่อนการทดลองด้วยวิธีการฝึกอบรม ดังนี้

2.3.1 เตรียมผู้ช่วยผู้วิจัย 2 คน เพื่อช่วยในขั้นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยกำหนดให้ผู้ช่วยวิจัยในครั้งนี้ 1 คนเป็นผู้ผ่านการฝึกการให้คำปรึกษามาแล้ว หรือ จบการให้คำปรึกษาทางด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา (ณัฏฐ์ปัณชญา ทิพนาถพัฒน์นรี วุฒิ วท.ม. สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 และอาจารย์พยาบาลพิเศษ โรงพยาบาลชลบุรี) และอีก 1 คนเป็นผู้ช่วยทั่วไป เป็นบุคคลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และได้รับการสอนแนะแบบตัวต่อตัวกับผู้วิจัย (วารุณี นิคม วุฒิ บธ.บ. สาขาบริหารธุรกิจ อาชีพอิสระ) ซึ่งจะได้ฝึกฝนตั้งแต่ช่วงทดลอง (try out) โปรแกรม และโดยกำหนดหน้าที่ให้ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการในช่วงก่อนการฝึกอบรม ให้คอยสังเกต และบันทึกพฤติกรรมของผู้ฝึกอบรม ดำเนินการช่วยเหลือทางด้านสื่อทัศนูปกรณ์ การแจกจ่ายใบงาน การควบคุมกลุ่มตามความเหมาะสม ร่วมเป็นผู้รับบริการตัวอย่างในการฝึกปฏิบัติ เป็นต้น

2.3.2 ภายหลังจากกำหนดหน้าที่ของผู้ช่วยวิจัยแล้ว ได้อธิบายให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนิยามศัพท์เฉพาะ และกิจกรรมต่าง ๆ ตามโปรแกรมการ

พัฒนาให้เกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง อีกทั้งก่อนการฝึกอบรมในแต่ละครั้งจะทบทวนหน้าที่และขั้นตอนการฝึกอบรมแต่ละครั้งก่อนการเข้าห้องอบรม

2.3.3 ผู้วิจัยเตรียมติดต่อสถานที่และสื่อทัศนูปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้พร้อม เช่น สถานที่ในการฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ใบงานสำหรับการฝึกพัฒนาลักษณะต่าง ๆ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบในการทำกิจกรรม และการจัดเตรียมงบประมาณ อาหารว่างในการฝึกอบรมครั้งนี้เป็นต้น

2.3.4 สรุปแผนการอบรม และเตรียมการ ทบทวนแผนก่อนฝึกอบรม

2.4 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองด้วยตนเองทุกขั้นตอน ด้วยการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อนำไปฝึกอบรมแก่กลุ่มตัวอย่าง หลังจบการฝึกอบรม ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลคะแนนหลังการทดลอง

2.5 ภายหลังจากการยุติการฝึกอบรม เป็นระยะเวลา 3 เดือน ทำการประเมินผลโดยใช้แบบประเมินฉบับเดิมวัดระยะติดตามผล

2.6 วิเคราะห์ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

2.7 แบบแผนการทดลอง

การทดลองครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงทดลอง โดยดำเนินการวิจัยแบบ Randomized Pretest-Posttest Control Group Design (Gall; & Borg. 2007: 398) ที่มีแบบแผนการทดลอง ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แบบแผนการทดลองแบบ Randomized Pretest-Posttest Control Group Design

กลุ่ม	สอบก่อน	ให้สิ่งทดลอง	สอบหลัง	สอบติดตามผล
ER	O_1	X	O_2	O_3
CR	O_1	-	O_2	O_3

ความหมายของสัญลักษณ์

E หมายถึง กลุ่มทดลอง (Experimental group)

O หมายถึง กลุ่มควบคุม (Control group)

R หมายถึง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม (Random assignment)

O_1 หมายถึง การทดสอบก่อนการทดลอง (Pretest)

X หมายถึง การให้สิ่งทดลอง (Treatment) โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

O_2 หมายถึง การทดสอบหลังการทดลอง (Posttest)

O_3 หมายถึง การทดสอบระยะติดตามผล (Follow up)

2.8 วิธีดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยให้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่เป็นกลุ่มทดลอง ณ ห้องประชุมกลุ่มบริษัทในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.8.1 ระยะก่อนการฝึกอบรม

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับเปอร์เซนต์ไทล์ที่ 50 ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมโครงการ ฯ โดยสุ่มเลือกผู้เข้ากลุ่มแบบเฉพาะเจาะจงโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่สมัครใจและมีเวลาเพียงพอจำนวน 12 คน และดำเนินการติดต่อกับกลุ่มทดลอง เข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ในการปฏิบัติตลอดกระบวนการทดลอง

ก่อนการฝึกอบรมศึกษาข้อมูลผู้ที่เป็นกลุ่มทดลอง โดยดูจากคะแนนเฉลี่ยโดยรวมและรายด้าน รวมถึงศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนตัว ด้านการศึกษา อาชีพ และครอบครัวเพื่อเป็นการทำความรู้จักกันเบื้องต้น และเตรียมสถานที่และสื่ออุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อม เช่น อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ใบงานสำหรับการฝึกพัฒนาลักษณะต่างๆ อาหารว่าง เครื่องดื่ม และทดลองใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนการฝึกอบรม เป็นต้น

2.8.2 ระยะการฝึกอบรม

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมาภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎี นำมาบูรณาการเพื่อสร้างเป็นหลักสูตรเฉพาะเพื่อใช้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม และผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว โดยเริ่มต้นจากการปฐมนิเทศก่อนเข้าสู่การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะต่าง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจตคติ คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติ ตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ ดำเนินการฝึกอบรมเป็นเวลา 19 ครั้ง รวม 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง โดยที่ ครั้งที่ 1 – 4 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 5 ใช้เวลา 4 ชั่วโมง ครั้งที่ 6-7 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ครั้งที่ 8-13 ใช้เวลาครั้งละ 4 ชั่วโมง ครั้งที่ 14-19 ใช้เวลาครั้งละ 3 ชั่วโมง ตั้งแต่วันเสาร์ที่ 12 ธันวาคม 2552 ถึง วันจันทร์ที่ 25 มกราคม 2553

2.8.3 ระยะหลังการฝึกอบรม

ภายหลังการทดลอง 3 เดือน ผู้วิจัยติดตามผลการทดลอง โดยกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมอีกครั้ง ในช่วงเดือน เมษายน 2553 เพื่อเป็นข้อมูลระยะติดตามผล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 การศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

4.1.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้จัดการบริษัทเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

4.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) นำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือในกระบวนการทดลองใช้เครื่องมือ (try out) ในช่วงเดือน มกราคม – มีนาคม 2552

(2) นำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน – มิถุนายน 2552 และนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป (A Confirm Factor Analysis)

4.2 การพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

4.2.1 ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 12 คน มีความสมัครใจและมีเวลาเพียงพอในการเข้าฝึกอบรมตั้งแต่วันเสาร์ที่ 12 ธันวาคม 2552 ถึง วันจันทร์ที่ 25 มกราคม 2553

4.2.2 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อไปขออนุญาติ ผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคล และขอความอนุเคราะห์เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัย

4.2.3 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมด้วยตนเองตลอดหลักสูตร เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม หลังจากยุติการทดลอง ผู้วิจัยใช้แบบประเมินฉบับเดิมวัดซ้ำอีกครั้งหลังการทดลองในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลคะแนนหลังการทดลอง

4.2.4 ภายหลังจากการยุติการทดลอง ผู้วิจัยไม่มีการฝึกอบรมใด ๆ กับกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อติดตามผล โดยผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบประเมินลักษณะผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมอีกครั้ง ในช่วงเดือนเมษายน 2553 เพื่อเป็นข้อมูลระยะติดตามผล

4.2.5 วิเคราะห์ลักษณะผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปราย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmatic Means)

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ค่าคุณภาพของแบบประเมิน ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (index of item - objective congruence : IOC) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545: 95)

2.2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธีหาค่าอำนาจจำแนก (r) ใช้การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total Correlation) โดยใช้สูตร $r_{item\text{-}total}$ (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2548: 4)

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านเจตคติและด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α : Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545: 96-97)

2.4 การหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านความรู้ จะหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยใช้การหาคะแนนจริงสัมพันธ์หรือสัมประสิทธิ์ r_B (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2538: 43-58)

2.5 การหาค่าความเชื่อมั่นของการตรวจแบบประเมินด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยผู้ตรวจ 2 คน ใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation: r_{xy}) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545: 84)

2.6 วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Confirmatory Factor Analysis) ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (Joreskog; & Sorbom. 1993)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยแบบวัดซ้ำ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสองทาง (Two-way Mixed Design) แบบ One Between and One Within Repeated Measures Design และเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาเป็นรายองค์ประกอบของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสามทาง (Three-way Mixed Design) แบบ One Between and Two Within Repeated

Measures Design และวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ของแต่ละกลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA Repeated Measure) (Stevens. 2002)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่หรือทดสอบภายหลัง (Post Hoc Test) ของค่าเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม และรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) (Stevens. 2002)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f คือ ความถี่หรือจำนวน

เมื่อ n คือ ข้อมูลทั้งหมดที่รวมกัน

1.2 ค่าเฉลี่ย หรือ มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean, $\overline{X}$) (Fraenkel; & Walle. 2006: 197) ดังนี้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\sum$ คือ ผลรวม

เมื่อ $\overline{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย หรือ มัชฌิมเลขคณิต ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ X คือ คะแนนของแต่ละตัว

เมื่อ n คือ จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Deviation) (Fraenkel; & Walle. 2006: 199) ดังนี้

เมื่อ SD คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \frac{\sum (X - \overline{X})^2}{n}$$

เมื่อ $\sum$ คือ ผลรวม

เมื่อ $\overline{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ X คือ คะแนนของแต่ละตัว

เมื่อ n คือ จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ค่าคุณภาพของแบบวัด ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item- objective congruence : IOC) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545: 95) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R คือ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า + 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า 0

ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์ให้ค่า -1

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ .05

2.2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธีหาค่าอำนาจจำแนก (r) ใช้การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total Correlation) โดยใช้สูตร $r_{item\text{-}total}$ (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2548: 4)

$$r_{item-total} = \frac{n\sum IT - \sum I \sum T}{\sqrt{\left(n\sum I^2 - \left(\sum I\right)^2 \right)\left(n\sum T^2 - \left(\sum T\right)^2\right)}}$$

เมื่อ $r_{item\text{-}total}$ คือ ค่าอำนาจจำแนก

n คือ จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

I คือ คะแนนของข้อคำถาม หรือ item

T คือ คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อหรือ total

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .20 ขึ้นไป

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านเจตคติและด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α : Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach). (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545: 96-97)

$$Alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{n} s_i^2}{s_t^2}\right)$$

เมื่อ Alpha คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด

n คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนข้อสอบแต่ละข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนข้อสอบทั้งฉบับ

2.4 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านความรู้ (Reliability) จะหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยใช้การหาคะแนนจริงสัมพันธ์หรือสัมประสิทธิ์ r_B (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2538: 43-58)

$$r_B = \frac{1}{1-\sum x_i^2}\left(1 - \frac{\sum P_i(1-P_i)}{S_x^2}\right)$$

เมื่อ r_B แทน ค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ของแบบประเมิน

P_i แทน ค่าความยากของข้อสอบแต่ละข้อ

S_x^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2.5 การหาค่าความเชื่อมั่นของการตรวจแบบประเมิน โดยผู้ตรวจ 2 คน ใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation: r_{xy})
(บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545: 84)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left[N\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[N\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของตัวแปร x (ผลจากการตรวจคนที่ 1)

$\sum Y$ แทน ผลรวมของตัวแปร y (ผลจากการตรวจคนที่ 2)

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมระหว่างตัวแปร x (ผลจากการตรวจคนที่ 1)

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมระหว่างตัวแปร y (ผลจากการตรวจคนที่ 2)

N แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

2.6 วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Confirm Factor Analysis) ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (Joreskog; & Sorbom. 1999)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยแบบวัดซ้ำ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่ม และหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม (One Between and One Within Repeated Measures Design) เปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาเป็นรายองค์ประกอบ ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่มและสองตัวแปรภายในกลุ่ม (One Between and Two Within Repeated Measures Design) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลแต่ละกลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Repeated Measure ANOVA) (Stevens. 2002)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่หรือทดสอบภายหลัง (Post Hoc Test) ของค่าเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม และรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) (Stevens. 2002)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	=	จำนวนผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
M	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	=	ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน (Probability)
b	=	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
Std.Error	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
SE_m	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Coefficient of determination)
χ^2	=	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
GFI	=	ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index)
AGFI	=	ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	=	ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean square Residual)
RMSEA	=	ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
CHA	=	ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (Characteristics of Industrial Counselors)
ATTI1	=	เจตคติต่อการให้คำปรึกษา (Attitude Towards Counseling)
ATTI2	=	เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา (Attitude Towards Counselee)
QUAL1	=	คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด (Qualification Thinking)
QUAL2	=	คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์และความรู้สึก (Qualification Emotion and Feeling)
QUAL3	=	คุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรม (Qualification Behavior)

KNOW1 = ความรู้เกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม (Industrial knowledge)

KNOW2 = ความรู้ที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (Counseling Knowledge)

PRAC1 = ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา (Basic Counseling Techniques)

PRAC2 = ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ (Attending Behavior)

PRAC3 = ความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา (Counseling Techniques)

K = จำนวนข้อ

Min = ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Minimum)

Max = ค่าเฉลี่ยสูงสุด (Maximum)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอนย่อย ได้แก่

1.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม รายองค์ประกอบ ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล

1.3 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.4 การศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Study and Confirmatory Factor Analysis)

ตอนที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอนย่อย ได้แก่

3.1 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม

3.2 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ

ตอนที่ 4 สรุปการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมาวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 355)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	167	47.00
หญิง	188	53.00
รวม	**355**	**100.00**
อายุปัจจุบัน		
อายุไม่เกิน 25 ปี	35	09.90
อายุระหว่าง 26-30 ปี	93	26.20
อายุระหว่าง 31-35 ปี	69	19.40
อายุระหว่าง 36-40 ปี	80	22.50
อายุมากกว่า 40 ปี	78	22.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	23.70
ปริญญาตรี	242	68.20
ปริญญาโท	29	8.20
รวม	**355**	**100.00**

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
สาขากลุ่มวิชาบริหารธุรกิจ/การจัดการทั่วไป/การบริหารทรัพยากรมนุษย์/การตลาด	225	63.40
อื่น ๆ	130	36.60
รวม	**355**	**100.00**
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	3	0.80
2-3 ปี	58	16.30
4-5 ปี	50	14.10
6-7 ปี	39	11.00
มากกว่า 7 ปี	205	57.70
รวม	**355**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.00

อายุปัจจุบัน ของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.40 และอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 09.90 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.70 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 08.20 ตามลำดับ

สาขาวิชาที่จบการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง จบการศึกษาในสาขากลุ่มวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 63.40 และ สาขาวิชาอื่น ๆ (สังคมสงเคราะห์ พัฒนาชุมชน เลขานุการ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ศึกษาศาสตร์) คิดเป็นร้อยละ 36.60

ประสบการณ์ในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา มีประสบการณ์ 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.30 มีประสบการณ์ 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 มีประสบการณ์ 6-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.00และ มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

1.2 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม รายองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม รายองค์ประกอบ และโดยรวมมาหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (n = 355)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา	K	Min	Max	M	SD	แปลผล
1. ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา	**7**	**1.00**	**5.00**	**3.6716**	**.4518**	**มาก**
เจตคติต่อการให้คำปรึกษา	4	1.00	5.00	3.8465	.5758	มาก
เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา	3	1.00	5.00	3.4385	.5542	ปานกลาง
2. ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา	**26**	**1.77**	**4.85**	**3.6375**	**.4132**	**มาก**
ด้านความคิด	4	2.00	5.00	3.4866	.5129	ปานกลาง
ด้านอารมณ์และความรู้สึก	15	1.80	4.73	3.6494	.4236	มาก
ด้านพฤติกรรม	7	1.57	5.00	3.6982	.5239	มาก
3. ลักษณะด้านความรู้	**29**	**1.50**	**4.17**	**2.7915**	**.5087**	**ปานกลาง**
ความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม	14	1.00	5.00	3.6113	.6896	มาก
ความรู้ในการให้คำปรึกษา	15	1..25	4.38	2.1611	.6444	น้อย
4. ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ	**15**	**1.00**	**3.47**	**1.7816**	**.4576**	**น้อย**
ความสามารถใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา	5	1.00	4.00	2.0642	.6167	น้อย
ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ	5	1.00	5.00	1.3082	.5136	น้อยที่สุด
ความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา	5	1.00	3.20	1.9724	.5277	น้อย
ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	**77**	**1.88**	**3.87**	**2.9706**	**.2889**	**ปานกลาง**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 6 พบว่า คะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.9706 เกณฑ์การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาเท่ากับ 3.6716 รองลงมาได้แก่ ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาเท่ากับ 3.6375 ลักษณะด้านความรู้เท่ากับ 2.7915 และลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติเท่ากับ 1.7816

ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.6716 และเมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่า ด้านเจตคติที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เท่ากับ3.8465 และด้านเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษาเท่ากับ 3.4385

ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.6375 และเมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่า คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาในด้านความคิด ได้แก่ มีการตระหนักรู้และเปิดเผยตนเอง เท่ากับ 3.4866 คุณสมบัติด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ มีความจริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้งเท่ากับ 3.6494 และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบเท่ากับ 3.6982

เมื่อพิจารณาคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นรายองค์ประกอบย่อยแต่ละด้าน พบว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในด้านความรู้ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.7915 และเมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่า ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรมเท่ากับ 3.6113 ส่วนด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาเท่ากับ 2.1611

ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.7816 เมื่อพิจารณาด้านย่อย พบว่า ด้านความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา เท่ากับ 2.0642 ด้านความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจเท่ากับ 1.3082 และด้านความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาเท่ากับ 1.9724

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ .2889 และพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ .5087 รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติเท่ากับ .4576 ด้านเจตคติเท่ากับ .4518 และด้านคุณสมบัติทั่วไปเท่ากับ .4132 ตามลำดับ

1.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่เก็บรวบรวม (Collecting Data) จากผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 355 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของคะแนน ดังนี้

1.3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α- Coefficient) ในองค์ประกอบที่มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ 0.72 ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา เท่ากับ 0.85

1.3.2 ด้านความรู้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ r_B ในองค์ประกอบที่ลักษณะคำถามเป็นแบบถูกและผิด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ r_B เท่ากับ 0.54

1.3.3 ด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation: r_{xy}) เป็นการวิเคราะห์แบบคู่ขนานโดยผู้ตรวจ 2 คน ซึ่งค่า r_{xy} เท่ากับ 0.96 โดยจำแนกรายองค์ประกอบ เพื่อแสดงหลักฐานว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด มีค่าความเชื่อมั่นดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมแยกตามองค์ประกอบ (n = 355)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น			SE_m
		α	r_B	r_{xy}	
1. ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา	7	0.72			0.034
2. ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา	26	0.85			0.006
3. ลักษณะด้านความรู้	29		0.54		0.012
4. ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ	15			0.96	0.003

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 7 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นสูงที่สุด (0.96) รองลงมา คือด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา (0.85) ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา (0.72) ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้มีค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด (0.54) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย (SE_m) 0.003 – 0.034 แสดงว่า คะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งมีค่าความเชื่อมั่นได้สูงเพียงพอที่จะทำให้การแปลผลการวิจัยได้ถูกต้องแม่นยำ

1.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า คะแนนจากแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ได้แก่ มีการตระหนักรู้ และเปิดเผยตนเอง คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์ และความรู้สึก ได้แก่ มีความอบอุ่นเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความจริงใจ และเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง คุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรม ได้แก่ มีพฤติกรรมรับผิดชอบ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรม

การใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา โดยทำการวิเคราะห์และแสดงผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1.4.1 ค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (Covariance Matrix)

การวิเคราะห์ตอนนี้เป็นการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานสำหรับวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม 10 ตัวชี้วัด มาคำนวณหาค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (Covariance Matrix) ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (Covariance Matrix) ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม		องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม									
		เจตคติ		คุณสมบัติทั่วไป			ความรู้		คุณสมบัติทั่วไป		
		atti1	atti2	qual1	qual2	qual3	know1	know2	prac1	prac2	prac3
เจตคติ	atti1	5.305									
	atti2	.965	2.765								
คุณสมบัติทั่วไป	qual1	1.656	.932	4.209							
	qual2	7.699	4.709	6.884	40.379						
	qual3	3.979	3.250	4.042	17.753	13.451					
ความรู้	know1	.302	.601	.203	1.700	1.620	4.280				
	know2	-.368	.179	-.174	-1.361	-.987	.393	4.253			
ความสามารถในการปฏิบัติ	prac1	.963	.500	.868	1.394	1.658	.873	.194	9.507		
	prac2	.788	.436	1.086	2.169	1.835	.511	.659	3.803	6.594	
	prac3	.760	.532	.736	.874	.990	.728	.042	5.906	2.315	6.961

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 8 พบว่า คะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 10 ตัวชี้วัด มีค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ตั้งแต่ -.179 ถึง 40.379

1.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 (A Confirmatory Factor Analysis: The First Order)

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมี 4 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษาและเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ได้แก่ มีการตระหนักรู้ และเปิดเผยตนเอง คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ มีความอบอุ่นเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความจริงใจ และเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง คุณสมบัติทั่วไปด้าน

พฤติกรรม ได้แก่ มีพฤติกรรมรับผิดชอบ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรมและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาหรือไม่ โดยทำการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบในอันดับที่ 1 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยคำนวณค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลแต่ละด้านกับข้อมูลเชิงประจักษ์และหาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ตลอดจนทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (t) ของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ดังแสดงในตาราง 9 และ 10

ตาราง 9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) เชิงยืนยันอันดับที่ 1 โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (n = 355)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	b	t
องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา		
1. เจตคติต่อการให้คำปรึกษา	0.53	7.54*
2. เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา	0.46	6.92*
องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา		
1. คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด	0.55	10.55*
2. คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์และความรู้สึก	0.78	15.55*
3. คุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรม	0.98	20.36*
องค์ประกอบด้านความรู้		
1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม	0.41	2.91*
2. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา	0.22	2.52*
องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ		
1. ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา	0.98	17.66*
2. ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ	0.49	9.12*
3. ความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา	0.74	13.64*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 9 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading: b) ของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษาและเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.46-0.53 องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.55-0.98 มีองค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรมและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.22-0.41 และ

องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.49-0.98

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 9 พบว่า ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (t Values) ของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา มี t เท่ากับ 7.54 และ 6.92 องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรม มี t เท่ากับ 10.55, 15.55 และ 20.36 ตามลำดับ มีองค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา มีค่า t เท่ากับ 2.91 และ 2.52 และองค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา มี t เท่ากับ 17.66, 9.12 และ 13.64 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 1 ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (n = 355)

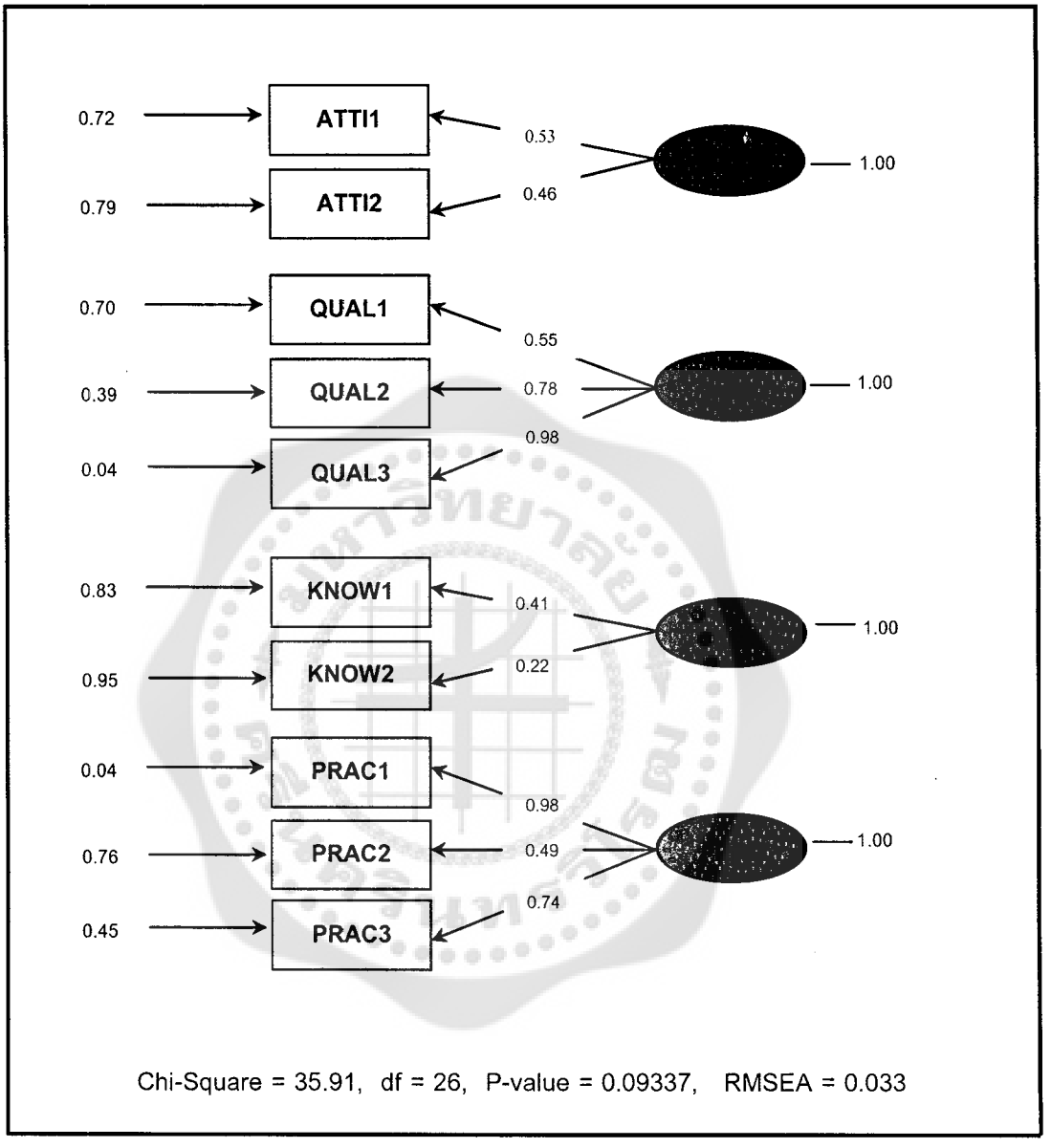
	ค่าดัชนี	เกณฑ์การพิจารณา
ค่าไค-สแควร์	35.91	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
p	0.09	>.05
df	26	-
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	0.72	< 2.0
ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI)	0.98	ค่าเข้าใกล้ 1.0
ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	0.96	ค่าเข้าใกล้ 1.0
ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI)	0.99	ค่าเข้าใกล้ 1.0
ดัชนีรากของกำลังสองของเศษ (RMR)	0.04	ค่าเข้าใกล้ 0.0
ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า(RMSEA)(90%)	0.03	ค่าเข้าใกล้ 0.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 10 พบว่า การทดสอบความเหมาะสมพอดีของโมเดลโครงสร้างลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 35.91 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.09 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบกับค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative chi-square) มีค่าเท่ากับ 0.72 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างมีลักษณะเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพิจารณาดัชนีความเหมาะสมพอดีอื่น ๆ ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มี

ค่าเท่ากับ 0.96 ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 ซึ่งมีค่าสูงตามเกณฑ์ แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อีกทั้งค่ารากของกำลังสองของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.04 และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าต่ำใกล้ศูนย์ จากดัชนีดังกล่าว แสดงว่าโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมี 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ได้แก่ มีการตระหนักรู้ และเปิดเผยตนเอง คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์ และความรู้สึก ได้แก่ มีความอบอุ่นเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความจริงใจ และเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง คุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรม ได้แก่ มีพฤติกรรมรับผิดชอบ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา และมีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ระหว่าง 0.04-0.95 ซึ่งโมเดลโครงสร้างดังกล่าว สามารถแปลผลได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้ (Tabachnick; & Fidell. 2001: 697-698)

เพื่อให้เห็นความชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำเสนอโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 (Second Order)

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติหรือไม่ โดยทำการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบในอันดับที่ 2 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยคำนวณค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลแต่ละองค์ประกอบกับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังปรากฏผลในตาราง 10 และคำนวณหาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ตลอดจนทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (t) ของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (n=355)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม	b	t
ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา (atti)	1.22	7.12*
ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา (qual)	0.90	7.99*
ด้านความรู้ (know)	0.58	3.81*
ด้านความสามารถในการปฏิบัติ (prac)	0.18	3.11*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 11 พบว่า โมเดลลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมีน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละด้านมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการพิจารณาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดขององค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษามีค่าน้ำหนักมากที่สุด เท่ากับ 1.22 รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความรู้ และองค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.90, 0.58 และ 0.18 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 11 พบว่า ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (t Values) ของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา มีค่า t เท่ากับ 7.21 องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา มีค่า t เท่ากับ 7.99 มีองค์ประกอบด้านความรู้ มีค่า t เท่ากับ 3.81 และองค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่า t เท่ากับ 3.11

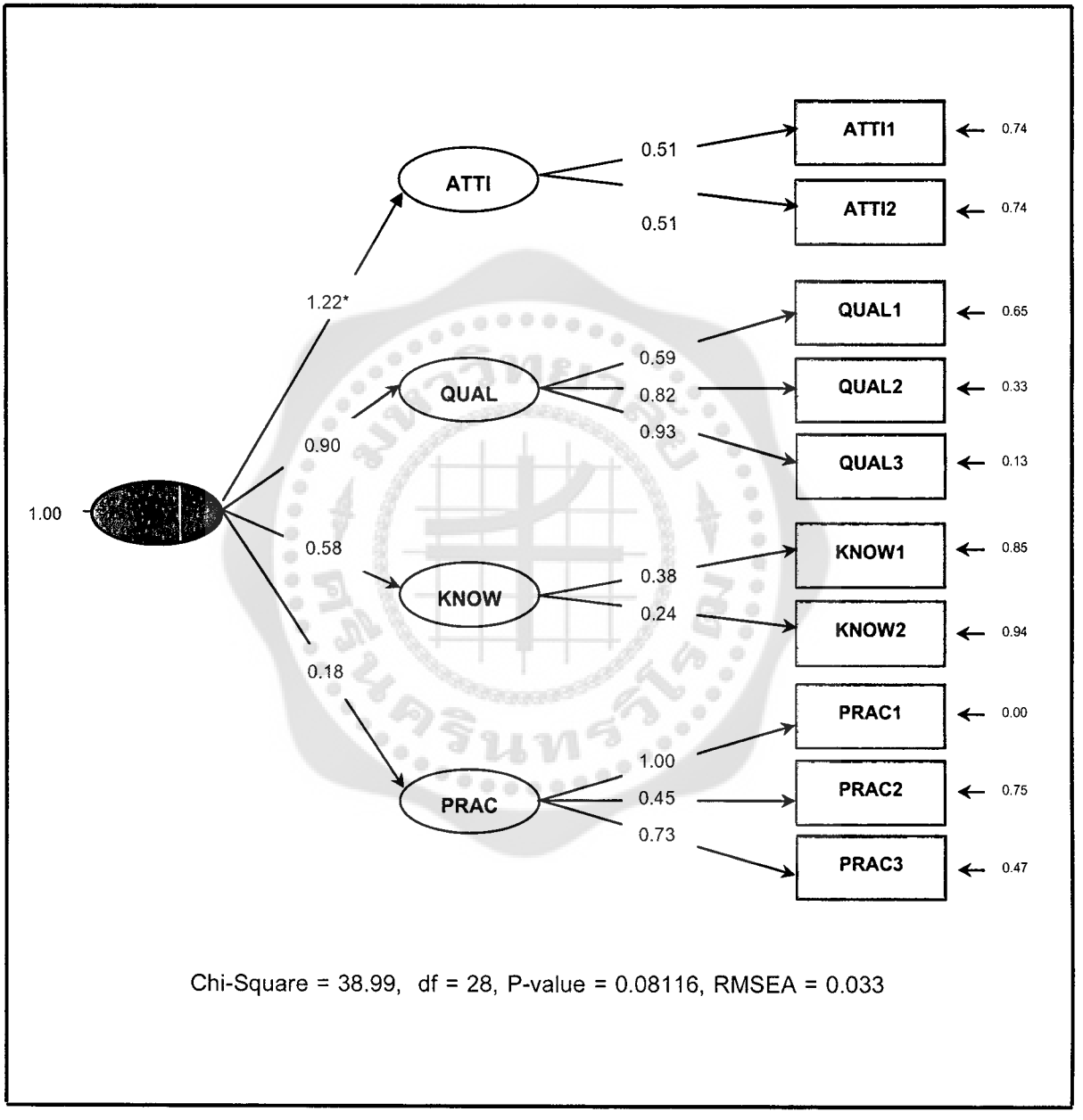
ตาราง 12 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่ 2 ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม (n = 355)

	ค่าดัชนี	เกณฑ์การพิจารณา
ค่าไค-สแควร์	38.99	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
p	0.08	> .05
df	28	-
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	0.71	< 2.0
ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI)	0.98	ค่าเข้าใกล้ 1.0
ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	0.96	ค่าเข้าใกล้ 1.0
ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI)	0.99	ค่าเข้าใกล้ 1.0
ดัชนีรากของกำลังสองของเศษ (RMR)	0.03	ค่าเข้าใกล้ 0.0
ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า (RMSEA)(90%)	0.03	ค่าเข้าใกล้ 0.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 12 พบว่า การทดสอบความเหมาะสมพอดีของโมเดลโครงสร้างลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 38.99 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.08 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบกับค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative chi-square) มีค่าเท่ากับ 0.71 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างมีลักษณะเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพิจารณาดัชนีวัดความเหมาะสมพอดีอื่นๆ ได้แก่ ดัชนีความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.96ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อีกทั้งค่ารากของกำลังสองของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.03 และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าต่ำใกล้ศูนย์ จากดัชนีดังกล่าว แสดงว่าโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ซึ่งโมเดลโครงสร้างดังกล่าวมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้ 4 องค์ประกอบ (Tabachnick; & Fidell. 2001: 697-698)

เพื่อให้เห็นความชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำเสนอโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ดังแสดงในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

จากภาพประกอบ 5 แสดงให้เห็นเด่นชัดเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางตอนต้นว่า โมเดลลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา มี 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ เจตคติต่อการให้คำปรึกษาและเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา มีค่าความคลาดเคลื่อน .74 และ .74 ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด (ตระหนักรู้ เปิดเผยตัวเอง) คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์ และความรู้สึก (จริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ เข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง) และคุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ มีค่าความคลาดเคลื่อน .65, .33 และ .13 ลักษณะด้านความรู้ มี 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา มีค่าความคลาดเคลื่อน .85 และ .94 ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา มีค่าความคลาดเคลื่อน .00, .75 และ .47

ตอนที่ 2 ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

2.1 ขั้นตอนการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พัฒนามาจากแนวคิดของคอนเนอร์ (Conner: 28) กับโมเดลเชิงบูรณาการสำหรับการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งหลักการของคอนเนอร์ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) พัฒนาเจตคติและค่านิยม (2) พัฒนาความรู้และทักษะ (3) ทดลองให้คำปรึกษาภายใต้การควบคุมดูแล (4) การสะท้อนและการประเมิน ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าวและนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อความเหมาะสมและมีความเข้มข้นเชิงวิชาการมากยิ่งขึ้นโดยมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างสัมพันธภาพ ขั้นที่ 2 ขั้นพัฒนาลักษณะเจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาและด้านความรู้ ขั้นที่ 3 ขั้นการฝึกทักษะและการปฏิบัติ ขั้นที่ 4 ขั้นการประเมิน และขั้นที่ 5 ขั้นการประยุกต์ใช้ โดยตลอดหลักสูตรการฝึกอบรมจำนวน 19 ครั้ง เป็นเวลา 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง เริ่มตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2552 ถึง 25 มกราคม 2553 ได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

ขั้นตอนของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาองค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติ

ทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ 5 ขั้นตอนมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เป็นขั้นสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าอบรม และระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ไว้วางใจ ยอมรับซึ่งกันและกัน มีการปฐมนิเทศ และชี้แจงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม บทบาทหน้าที่ของผู้รับการอบรม บทบาทหน้าที่ของผู้วิจัยในฐานะเป็นวิทยากร สถานที่ และระยะเวลาในการฝึกอบรม ซึ่งในขั้นการสร้างสัมพันธภาพนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยาย การอภิปราย การประเมินผล และผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) การเปิดเผยตนเอง (self-openness) และประยุกต์ใช้หลักการพัฒนากลุ่มตามแนวคิดของการให้คำปรึกษากลุ่ม ได้แก่ การเก็บรักษาความลับของกลุ่ม การมีความจริงใจต่อกลุ่ม และแนวคิดของเบอร์นาร์ด (Burnard: 76-77) ได้แก่ กิจกรรมการละลายพฤติกรรม (ice breaking) ของผู้เข้าอบรม

ขั้นที่ 2 เป็นขั้นดำเนินการพัฒนาลักษณะผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา และด้านความรู้ โดยผู้วิจัยได้นำโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาที่สร้างขึ้นโดยบูรณาการแนวคิดภายใต้ทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา และการฝึกอบรม ทั้งจากเอกสารงานวิจัยและจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง

สำหรับขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาได้เริ่มจากการพัฒนาด้านเจตคติเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ดังนี้ เทคนิคการระดมความคิด เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการจินตนาการ (visualization technique) เทคนิคการให้กำลังใจ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ และเทคนิคกรณีศึกษา ดำเนินการต่อด้วยการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความคิด ประกอบด้วย พัฒนาให้มีการตระหนักรู้และสามารถเปิดเผยตนเองได้ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ประกอบด้วย พัฒนาให้มีความจริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์และสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง และสุดท้ายพัฒนาด้านพฤติกรรม ความรับผิดชอบของผู้ให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ดังนี้ พัฒนาคุณสมบัติด้านความคิด ใช้เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ (johari - window technique) เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ (the wire experience technique) เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า “ฉัน” (I Message technique) เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคการให้กำลังใจ และเทคนิคการบรรยาย พัฒนาคุณสมบัติด้านอารมณ์ความรู้สึก ใช้เทคนิคท่าทีการสื่อสาร (communication stance technique) เทคนิคการละคร (drama technique) เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ (rational-emotive imagery technique) เทคนิคสถานการณ์จำลอง

เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย (relaxation technique) และเทคนิคการบรรยาย พัฒนาคุณสมบัติด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ ใช้เทคนิคการระดมความคิด เทคนิคตามระบบ WDEP (WDEP system) และเทคนิคการบรรยาย

เมื่อดำเนินการพัฒนาด้านเจตคติ และคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาเสร็จสิ้น จึงดำเนินการพัฒนาด้านความรู้ ควบคู่ไปกับการฝึกปฏิบัติ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ซึ่งการพัฒนาด้านความรู้นั้น ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ดังนี้ เทคนิคการระดมความคิด เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคการให้กำลังใจ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก และเทคนิคกรณีศึกษา

ขั้นที่ 3 เป็นขั้นการฝึกปฏิบัติ เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติในด้านการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา (basic counseling techniques) การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ (attending behavior) และการใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา (counseling technique) โดยผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาความสามารถทั้ง 3 ด้าน ซึ่งการพัฒนาด้านความสามารถนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ดังนี้ เทคนิคการสาธิต เทคนิคการฝึกปฏิบัติ เทคนิคการเรียนรู้โดยสังเกตจากตัวแบบ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว เทคนิคการใช้ภาษาท่าทาง เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา และเทคนิคตามทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ขั้นที่ 4 เป็นขั้นการประเมิน เมื่อผู้เข้าอบรมได้ผ่านการพัฒนา ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยได้ร่วมประเมินผลการฝึกปฏิบัติโดยให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ภายหลังการปฏิบัติทั้งหมด และใช้การประเมินโดยการประเมินตนเอง ประเมินโดยแบบประเมิน ประเมินโดยกลุ่มและผู้วิจัย

ขั้นที่ 5 เป็นขั้นการประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง เมื่อผู้เข้าอบรมผ่านการฝึกปฏิบัติจริงภายในห้องประชุมแล้ว จึงกำหนดให้แยกย้ายกันเพื่อไปฝึกปฏิบัติจริงภายใต้สถานการณ์จริงในหน่วยงานของตนเองและใช้วิธีการอัดวีดีโอ การดำเนินการให้คำปรึกษาของตนเอง คนละ 3 รายเพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลเป็นรายบุคคล และผู้วิจัยจะได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อแนะนำทีละคน ประเมินผลการปฏิบัติเป็นกลุ่ม และสรุปผลการฝึกปฏิบัติทั้งหมด ซึ่งขั้นตอนนี้ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการให้การบ้าน และเทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

3.1 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ที่ได้จากการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ทั้งก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวน 24 คน มาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (n = 24 คน)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา	กลุ่มทดลอง (n = 12 คน)						กลุ่มควบคุม (n = 12 คน)					
	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ระยะติดตามผล		ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ระยะติดตามผล	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
คะแนนรวม	2.603	.218	3.980	.247	3.913	.295	2.694	.158	2.692	.127	2.641	.106

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 13 พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยรวม ก่อนการทดลองของกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.603 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.980 (มาก) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.913 (มาก) และก่อนการทดลองของกลุ่มควบคุม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.694 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.692 (ปานกลาง) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.641 (ปานกลาง)

3.1.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมที่ได้จากผลการวัด ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิด

สองทาง (Two-way Mixed Design) แบบ One Between and One Within Repeated Measures Design ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่มและหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของเมตริกความแปรปรวนร่วม (Homogeneity of covariance matrices assumption) ของแต่ละสมมติฐาน ด้วยวิธีบ๊อกซ์ เอ็ม (Box's M test) ได้ค่าเท่ากับ 7.72 และจากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ 1.17 ที่นัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .317 แสดงว่ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นเอกพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมต่อไป ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม โดยการการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสองทาง (Two-way Mixed Design)

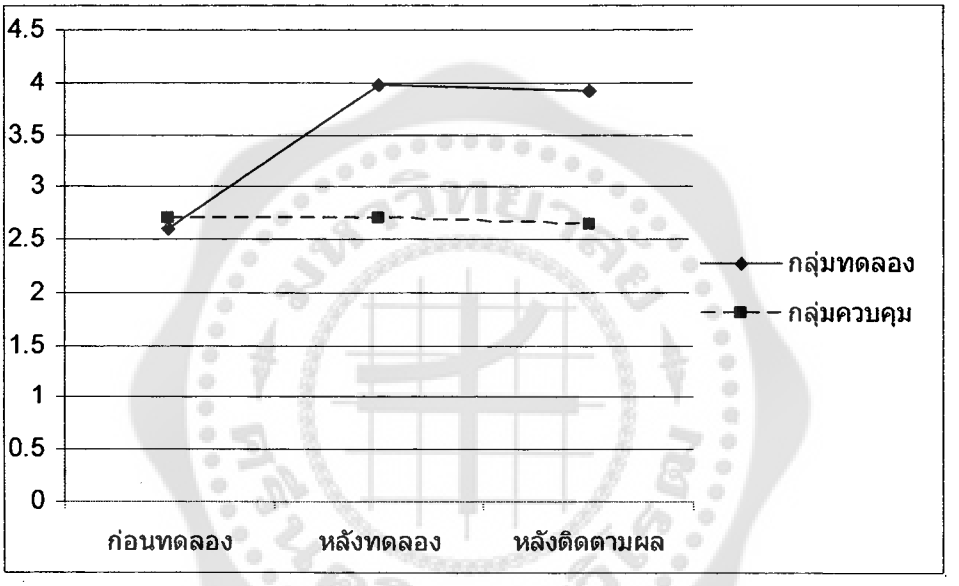
แหล่งความแปรปรวน	Type III Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig	Partial Eta Squared
ระหว่างกลุ่ม						
กลุ่มทดลอง-กลุ่มควบคุม	6.970	2	3.485	107.368*	.000	.867
ความคลาดเคลื่อน	1.071	33	.016			
ภายในกลุ่ม						
ผลการวัดก่อน หลัง และระยะติดตามผล	12.194	1	12.194	242.536*	.000	.880
ปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มกับผลการวัดก่อน หลัง และระยะติดตามผล	7.518	2	3.759	74.764*	.000	.819
ความคลาดเคลื่อน	1.659	33	.050			

*p < .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ผลการวัดคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ในก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F= 74.764, มีค่า Sig. = .000) แสดงว่า คะแนนที่ได้จากผลการประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมแต่ละครั้งของกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม มีความแตกต่างกัน

เมื่อได้พิจารณาค่า Partial Eta Squared หรือ ค่า R-squared ซึ่งเป็นผลของการควบคุมปัจจัยตัวอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว พบว่ามีค่า Partial Eta Squared เท่ากับ .819 เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าสามารถอธิบายความผันแปรส่วนที่เหลือในตัวแปรได้ โดยที่พบว่าค่าที่ได้ อยู่ในเกณฑ์เข้าใกล้ 1 ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มของโปรแกรมการฝึกอบรมที่นำมาใช้กับกลุ่มทดลอง มีความน่าเชื่อถือและมีผลสัมฤทธิ์สูงถึง 82%

เพื่อให้เห็นถึงความชัดเจนของการเปรียบเทียบคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยจึงนำเสนอให้เห็นถึงความแตกต่าง ดังแสดงในภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 เปรียบเทียบคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

จากภาพประกอบ 6 แสดงให้เห็นว่า ก่อนการทดลอง ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมใกล้เคียงกัน แต่หลังการทดลองและระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีคะแนนต่างกันโดยที่กลุ่มทดลองมีคะแนนสูงขึ้น กลุ่มควบคุมมีคะแนนการเปลี่ยนแปลงคงที่ ใกล้เคียงกันกับก่อนการทดลอง

จากผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 ผู้วิจัยจึงไม่แปลความหมายผลหลัก (Main Effects) ของกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา และผลที่ได้รับจากการวัดก่อนทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ผลเฉพาะกลุ่ม (Simple Effects) โดยแยกการวิเคราะห์ทีละกลุ่ม และนำผลที่ได้จากการวัดก่อนทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล

มาทดสอบความแตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ Single-group Repeated Measures Design และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมในแต่ละกลุ่ม

กลุ่ม	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	p
กลุ่มทดลอง	ผลการวัดก่อน หลัง และระยะติดตามผล	14.466	2	7.233	126.559*	.000
	ความคลาดเคลื่อน	1.257	22	.057		
กลุ่มควบคุม	ผลการวัดก่อน หลัง และระยะการติดตามผล	.022	2	.011	2.019	.157
	ความคลาดเคลื่อน	.118	22	.005		

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลในกลุ่มทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 126.559$, $p = .000$) ส่วนในกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่าในกลุ่มทดลองมีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ส่วนในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ไม่พบความแตกต่าง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในกลุ่มทดลอง โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการ LSD เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน ดังแสดงผลในตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ภายในกลุ่มทดลองด้วยวิธี LSD

กลุ่ม	ระยะการทดลอง				Mean	Std.	P
	ระยะ	M	ระยะ	M	Difference	Error	
กลุ่ม	หลังการทดลอง	3.981	ก่อนการทดลอง	2.604	1.377*	.114	.000
ทดลอง	ระยะติดตามผล	3.913	ก่อนการทดลอง	2.604	1.310*	.111	.000
	ระยะติดตามผล	3.913	หลังการทดลอง	3.981	-.067	.057	.261

*p < .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 16 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมหลังการทดลอง (3.981) และระยะติดตามผล (3.913) ของกลุ่มทดลอง แตกต่างจากก่อนการทดลอง (2.604) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่หลังการทดลองกับระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การทดลองโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการพัฒนาลักษณะการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้ดีขึ้น และมีความคงทนของผลการฝึกอบรมอยู่จนถึงระยะติดตามผล

เพื่อให้เห็นความชัดเจน ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างแบบ Independent-Samples T Test ดังแสดงผลในตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ระยะการทดลอง	Mean Difference	Std. Error	Sig
ก่อนการทดลอง	-.091	.078	.256
หลังการทดลอง	1.288	.080	.000*
ระยะติดตามผล	1.272	.090	.000*

*p < .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 17 พบว่า พบว่าคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ -.091 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .256) หลังการทดลองและระยะติดตามผลมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 1.288 และ 1.272 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .000 และ .000) แสดงว่า การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาสามารถพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาให้สูงขึ้นได้อย่างชัดเจน และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล

3.2 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ที่ได้จากการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ทั้งก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวน 24 คน มาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (n = 24 คน)

องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา	กลุ่มทดลอง (n = 12 คน)						กลุ่มควบคุม (n = 12 คน)					
	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ระยะติดตามผล		ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ระยะติดตามผล	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
เจตคติ	3.053	.290	4.141	.397	3.924	.303	3.267	.257	3.200	.222	3.189	.215
คุณสมบัติทั่วไป	2.947	.353	4.010	.302	3.948	.375	3.145	.188	3.111	.153	3.011	.162
ความรู้	2.398	.330	4.055	.286	3.803	.421	2.649	.494	2.649	.365	2.567	.392
ความสามารถในการปฏิบัติ	2.016	.249	3.717	.404	3.977	.338	1.716	.123	1.810	.163	1.792	.195

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 18 พิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาในกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.053 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.141 (มาก) และระยะติดตามผล คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.924 (มาก) สำหรับกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.267 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.200 (ปานกลาง) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.189 (ปานกลาง)

องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาในกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.947 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.010 (มาก) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.948 (มาก) สำหรับกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.145 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.111 (ปานกลาง) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.011 (ปานกลาง)

องค์ประกอบด้านความรู้ ในกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.313 (น้อย) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.023 (มาก) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.803 (มาก) สำหรับกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.649 (ปานกลาง) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.649 (ปานกลาง) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.567 (ปานกลาง)

องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.016 (น้อย) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.717 (มาก) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.977 (มาก) สำหรับกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.716 (น้อย) หลังการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.810 (น้อย) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.792 (น้อย) แสดงให้เห็นแนวโน้มว่า ผู้เข้าอบรมในกลุ่มทดลองเมื่อเข้าสู่หลักสูตรการฝึกอบรมตามโปรแกรมการพัฒนา สามารถที่จะพัฒนาลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในแต่ละองค์ประกอบให้เพิ่มมากขึ้นได้ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้จากผลการวัด ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสามทาง (Three-way Mixed Design) แบบ One Between and Two Within Repeated Measures Design และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของเมตริกความแปรปรวนร่วม (Homogeneity of covariance matrices assumption) ของแต่ละสมมติฐาน ด้วยวิธีบ๊อกซ์ เอ็ม (Box's M test) ได้ค่าเท่ากับ 53.656 และจากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ .889 ที่นัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .658 แสดงว่ากลุ่มทดลองและ

กลุ่มควบคุมมีความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นเอกพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบต่อไป ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสามทาง (Three-way Mixed Design)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
ระหว่างกลุ่ม						
กลุ่มทดลอง-กลุ่มควบคุม	3.468	2	1.734	111.252*	.000	.871
ความคลาดเคลื่อน	.514	33	.016			
ภายในกลุ่ม						
องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา	40.168	3	13.389	163.455*	.000	.832
ปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษากับ กลุ่มทดลอง - กลุ่มควบคุม	10.896	3	3.632	60.025*	.000	.645
ความคลาดเคลื่อน	8.110	99	.082			
ผลการวัดก่อน หลัง และติดตามผล	48.602	1	48.602	252.368*	.000	.884
ปฏิสัมพันธ์ของผลการวัดก่อน หลัง และติดตามผลกับกลุ่มทดลอง-กลุ่มควบคุม	29.976	2	14.988	77.827*	.000	.825
ความคลาดเคลื่อน	6.355	33	.193			
ปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา กับ ผลการวัดก่อน หลัง และติดตามผล	3.393	6	.565	6.903*	.000	.295
ปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา กับผลการวัดก่อน หลังและติดตามผลกับกลุ่มทดลอง-กลุ่มควบคุม	1.855	6	.309	5.110*	.000	.236
ความคลาดเคลื่อน	5.990	99	.061			

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 พบว่า องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงาน

อุตสาหกรรมรายองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F= 5.110, Sig.= .000) องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม กับผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F= 6.903, Sig.= .000) และผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F= 77.827, Sig.= .000) แสดงว่า คะแนนที่ได้จากผลการประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบในแต่ละครั้งของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกัน

เมื่อได้พิจารณาค่า Partial Eta Squared หรือ ค่า R-squared ซึ่งเป็นผลของการควบคุมปัจจัยตัวอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว พบว่า มีค่า Partial Eta Squared เรียงลำดับดังนี้ ผลการวัดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (.871) ผลการวัดองค์ประกอบ (.832) ผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล (.884) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าสามารถอธิบายความผันแปรส่วนที่เหลือในตัวแปรนั้น ๆ ได้ โดยที่พบว่าค่าที่ได้ อยู่ในเกณฑ์เข้าใกล้ 1 ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มของโปรแกรมการฝึกอบรมที่นำมาใช้กับกลุ่มทดลอง มีความน่าเชื่อถือและมีผลสัมฤทธิ์สูงสุดถึง 83-88% นั่นหมายความว่า โปรแกรมการฝึกอบรมที่นำมาใช้กับกลุ่มทดลองส่งผลให้หลังการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น และยังแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แสดงว่าการฝึกอบรมครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถือและมีผลสัมฤทธิ์สูง

จากผลการวิเคราะห์ที่พบความแตกต่างดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ผลเฉพาะกลุ่ม (Simple Effects) เป็นรายองค์ประกอบ โดยแยกการวิเคราะห์ทีละกลุ่ม และนำผลที่ได้จากการวัดก่อนทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มาทดสอบความแตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA Repeated Measure) ดังแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้ผลจากการประเมินก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่ม	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
กลุ่มทดลอง	ด้านเจตคติ	7.952	2	3.976	35.657	.000
	ความคลาดเคลื่อน	3.680	33	.112		
	ด้านคุณสมบัติทั่วไป	8.374	2	4.187	40.733	.000
	ความคลาดเคลื่อน	3.392	33	.103		
	ด้านความรู้	19.128	2	9.564	77.917	.000
	ความคลาดเคลื่อน	4.051	33	.123		
	ด้านความสามารถในการปฏิบัติ	27.236	2	13.618	112.226	.000
	ความคลาดเคลื่อน	4.004	33	.121		
กลุ่มควบคุม	ด้านเจตคติ	.043	2	.022	.401	.673
	ความคลาดเคลื่อน	1.779	33	.054		
	ด้านคุณสมบัติทั่วไป	.117	2	.058	2.057	.144
	ความคลาดเคลื่อน	.936	33	.028		
	ด้านความรู้	.054	2	.027	.154	.858
	ความคลาดเคลื่อน	5.851	33	.177		
	ด้านความสามารถในการปฏิบัติ	.060	2	.030	1.139	.334
	ความคลาดเคลื่อน	.877	33	.027		

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 พบว่า คะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้จากการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบ (ด้านเจตคติ ด้านคุณสมบัติทั่วไป ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่า Sig. = .000) ส่วนของกลุ่มควบคุมพบความแตกต่าง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบ (ด้านเจตคติ มีค่า Sig. = .673, ด้านคุณสมบัติทั่วไป มีค่า Sig. = .144 ด้านความรู้ มีค่า Sig. = .858 และ ด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่า Sig. = .334)

แสดงว่าในกลุ่มทดลองมีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มีความ

แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ในทุกองค์ประกอบ ส่วนในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ไม่พบความแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่โดยการทดสอบด้วยวิธีการ LSD ของกลุ่มทดลอง ดังแสดงผลในตาราง 21

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยรายองค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ภายในกลุ่มทดลอง ด้วยวิธีการ LSD

กลุ่ม	องค์ประกอบ	ระยะการทดลอง				Mean Difference	Std. Error	P
		ระยะ	M	ระยะ	M			
กลุ่มทดลอง	ด้านเจตคติ	หลังการทดลอง	4.141	ก่อนการทดลอง	3.053	1.0875*	.136	.000
		ระยะติดตามผล	3.924	ก่อนการทดลอง	3.053	.8708*	.136	.000
		ระยะติดตามผล	3.924	หลังการทดลอง	4.141	-.2167	.136	.122
	ด้านคุณสมบัติทั่วไป	หลังการทดลอง	4.010	ก่อนการทดลอง	2.947	1.063*	.131	.000
		ระยะติดตามผล	3.945	ก่อนการทดลอง	2.947	.9775*	.131	.000
		ระยะติดตามผล	3.948	หลังการทดลอง	4.010	-.0858	.131	.517
	ด้านความรู้	หลังการทดลอง	4.055	ก่อนการทดลอง	2.398	1.656*	.143	.000
		ระยะติดตามผล	3.803	ก่อนการทดลอง	2.398	1.405*	.143	.000
		ระยะติดตามผล	3.803	หลังการทดลอง	4.055	-.252	.143	.088
	ด้านความสามารถในการปฏิบัติ	หลังการทดลอง	3.717	ก่อนการทดลอง	2.016	1.701*	.142	.000
		ระยะติดตามผล	3.977	ก่อนการทดลอง	2.016	1.961*	.142	.000
		ระยะติดตามผล	3.977	หลังการทดลอง	3.717	.260	.142	.076

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 21 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ของกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างจากก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่หลังการทดลองกับระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การทดลองโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา โดยส่วนใหญ่สามารถพัฒนาลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้ดีขึ้น และมีความคงทนของผลการฝึกอบรมจนถึงระยะติดตามผล โดยเฉพาะด้านความสามารถในการปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยของคะแนนมีแนวโน้มสูงขึ้นเล็กน้อยในระยะติดตามผล แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการฝึกฝน และฝึกปฏิบัติ จะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความสามารถในการให้คำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น

จากการเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้ผลจากการวัด ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลในกลุ่มควบคุมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบรายคู่

เพื่อให้เห็นความชัดเจน ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างแบบ Independent-Samples T Test ดังแสดงผลในตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบ ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

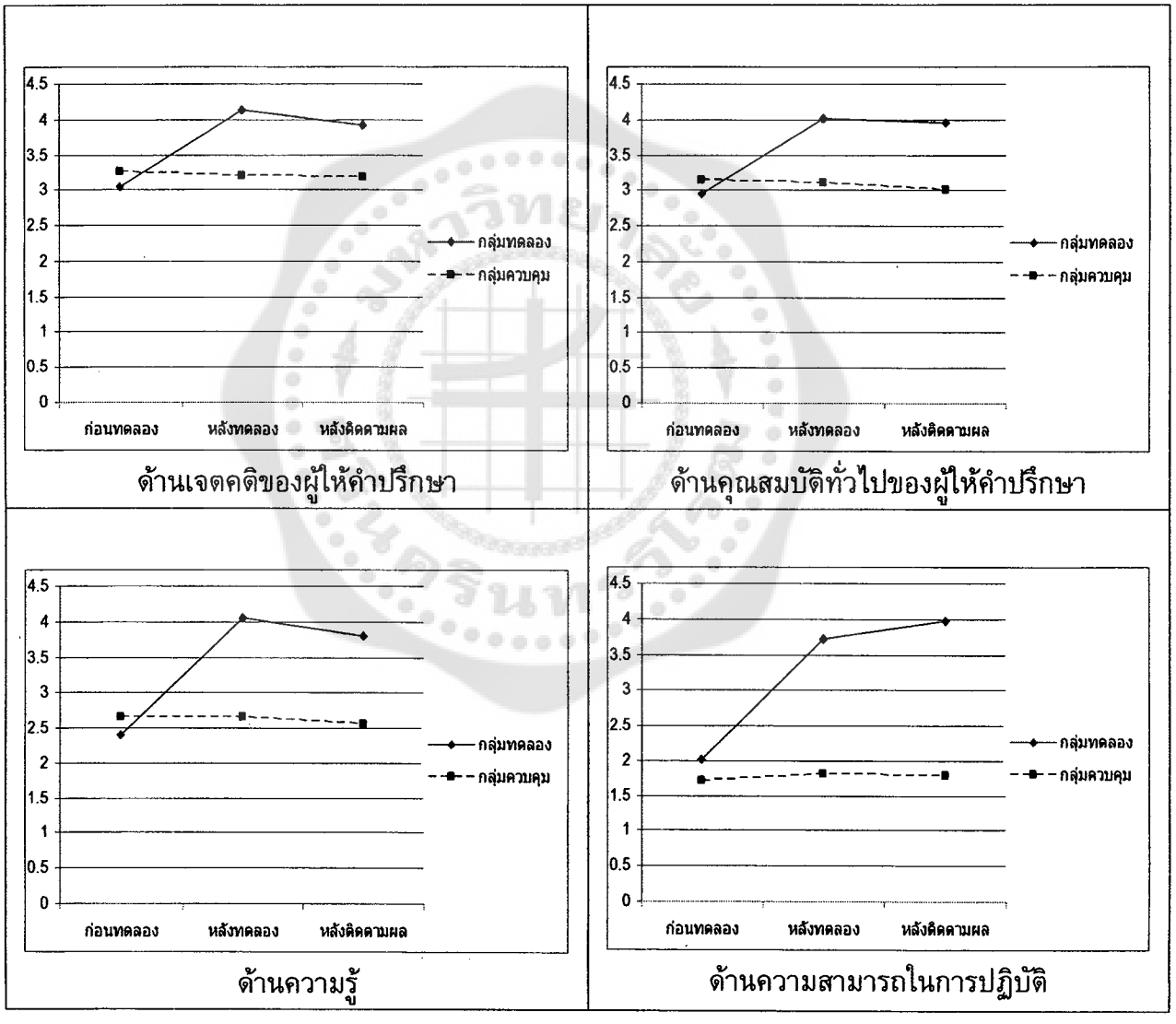
องค์ประกอบ	ระยะการทดลอง	Mean Difference	Std. Error	Sig
ด้านเจตคติ	ก่อนการทดลอง	-.214	.112	.069
	หลังการทดลอง	.941	.131	.000*
	ระยะติดตามผล	.735	.107	.000*
ด้านคุณสมบัติทั่วไป	ก่อนการทดลอง	-.198	.116	.100
	หลังการทดลอง	.941	.131	.000*
	ระยะติดตามผล	.938	.118	.000*
ด้านความรู้	ก่อนการทดลอง	-.251	.171	.158
	หลังการทดลอง	1.401	.134	.000*
	ระยะติดตามผล	1.237	.166	.000*
ด้านความสามารถในการปฏิบัติ	ก่อนการทดลอง	.300	.080	.001*
	หลังการทดลอง	1.901	.126	.000*
	ระยะติดตามผล	2.185	.121	.000*

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 22 พบว่า พบว่าคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษารายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ -.214, -.198, -.251 และ .300 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .069, .100 และ .158 ตามลำดับ) ยกเว้น องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .001) หลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ .941, .941, 1.401 และ 1.901 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 (Sig = .000 ทุกองค์ประกอบ) และระยะติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ .735, .938, 1.237 และ 2.185 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .000 ทุกองค์ประกอบ) แสดงว่า การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาสามารถพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาให้สูงขึ้นได้อย่างชัดเจนทุกองค์ประกอบ และมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในภายหลังการทดลองและระยะติดตามผล

เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความชัดเจนของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้จากการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยจึงนำเสนอให้เห็นดังแสดงในภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 เปรียบเทียบคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเป็นรายองค์ประกอบ

จากภาพประกอบ 7 แสดงให้เห็นว่า ก่อนการทดลอง ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาใน ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ทุกองค์ประกอบมีคะแนนใกล้เคียงกัน แต่หลังการทดลองและระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีคะแนนแตกต่างกันโดยที่ กลุ่มทดลองมีคะแนนสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านความรู้และด้านความสามารถในการปฏิบัติ และโดยที่กลุ่มควบคุมมีคะแนนการเปลี่ยนแปลงในระดับที่คงที่ ใกล้เคียงกันกับก่อนการทดลอง

ตอนที่ 4 สรุปผลการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 19 ครั้ง

ในการสรุปการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้สรุปให้เห็นถึงขั้นตอน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมทั้งสรุปให้เห็นถึงผลการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้เข้าอบรมที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมครั้งที่ 1 เรื่องการปฐมนิเทศสรุปผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ช่วงแรกเป็นการแนะนำตัว ซึ่งในช่วงเริ่มต้นและการพบกันครั้งแรก ผู้เข้าอบรมแต่ละคนยังทำหน้าตาเฉย ๆ ไม่คุ้นเคย ยังไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติตัวอย่างไรดี จะมองมาที่ผู้วิจัยอย่างเดียวเหมือนคอยจ้องอยู่ว่าจะทำอย่างไรต่อไปดี พอผู้วิจัยเริ่มเข้าสู่ขั้นการเริ่มต้น ทำความรู้จักแนะนำตนเอง สักระยะ ผู้เข้าอบรมก็เริ่มมีข้อซักถามบ้างบางคน และเมื่อผู้เข้าอบรมแต่ละคนแนะนำตนเอง ในคนที่ 1 และ 2 เป็นคนแรก ๆ จะดูเหมือนตกใจ และเกร็งนิดหน่อย จึงพูดติดขัดบ้าง และสังเกตว่า จะมีอาการมือสั่น น้ำเสียงสั่น หายใจเหนื่อย ๆ ซึ่งผู้วิจัยก็ให้กำลังใจด้วยการสบสายตาตั้งใจรับฟัง ผงกศรีษะและยิ้มให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง แต่พอมาคนหลัง ๆ เริ่มที่จะคุ้นเคยก็คล่องตัวขึ้น มีรอยยิ้มมากขึ้น และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นในกิจกรรม รู้เขารู้เราแล้ว สังเกตว่าผู้เข้าอบรมทุกคน ดูผ่อนคลายมากขึ้น มีการพูดคุย ยิ้มแย้ม และหัวเราะ สื่อสารมากขึ้นกว่าตอนเจอกันครั้งแรก ซึ่งน่าจะเกิดจากความคุ้นเคย และเริ่มยอมรับในตัวผู้วิจัยมากขึ้น บรรยากาศดูผ่อนคลายอบอุ่น เพราะไม่ว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไรตั้งแต่เริ่มต้น ผู้วิจัยจะยิ้มแย้ม และดำเนินการทุกอย่างอย่างคล่องแคล่ว บรรยากาศต่าง ๆ จึงดูผ่อนคลายและอบอุ่นมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้เข้าอบรมด้วยกันเอง ก็ลดความเกร็ง และประหม่าลงได้มาก เพราะเริ่มมีการซักถาม พูดคุยในสิ่งที่ตนเองอยากรู้มากขึ้น

ภายหลังจากทำความรู้จักกันและละลายพฤติกรรมกันพอสมควรแล้ว ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม ในระหว่างการชี้แจงจุดมุ่งหมายการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมให้ความสนใจเป็นอย่างดี และเมื่อผู้วิจัยขอข้อเสนอแนะร่วมกันในเรื่องกติกาในการเข้าร่วมอบรมตลอดหลักสูตร แต่ละคนก็จะเสนอความคิดเห็นและสรุป รวมทั้ง ยอมรับเงื่อนไขทุกอย่างด้วยความเต็มใจ มีเพียง

1 ท่าน ที่มีความกังวลใจเรื่องเวลาการเข้าอบรม จะไปชนกันกับช่วงเวลาการทำเงินเดือน และโบนัสของบริษัทพอดี แต่ก็รับปากว่าจะพยายามเข้าให้ได้ทุกครั้ง ซึ่งได้มีการพูดคุยกับผู้บริหารแล้ว ผู้บริหารอนุญาตให้มาทำงานพิเศษในช่วงเย็นและช่วงวันหยุด และจะให้โอที จึงทำให้สมาชิกคลายความกังวลไปได้ในระดับหนึ่ง

เข้าสู่ขั้นการประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ในระหว่างการอภิปราย เพื่อประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาพบว่า ผู้เข้าอบรมทุก ๆ คน เต็มใจและกระตือรือร้นในการแสดงทัศนะในหัวข้อการอภิปรายทุก ๆ หัวข้ออย่างตั้งใจ และแลกเปลี่ยนความคิดกัน บางท่านมีความคิดเห็นขัดแย้ง ก็จะรีบยกมือขึ้น และขอทักท้วงทันที แต่โดยรวมบรรยากาศเป็นไปด้วยความผ่อนคลาย ซึ่งในหัวข้อที่เกี่ยวกับนิยาม ของการให้คำปรึกษาในทัศนะของแต่ละคน ส่วนใหญ่จะมองเหมือน ๆ กันว่า การให้คำปรึกษาที่เขาเข้าใจคือ การชี้แนะและการแนะนำเป็นส่วนใหญ่ ส่วนจุดมุ่งหมายนั้นมีความคล้ายคลึงกัน คือนึกถึงผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของเป้าหมายพื้นฐานเพียงผิวเผิน เช่น จุดมุ่งหมายเพื่อให้สบายใจ ผ่อนคลาย ได้ระบายความทุกข์ ส่วนขั้นตอนและกระบวนการ จากผลการอภิปราย แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมทั้งหมดไม่มีพื้นฐานความรู้ทางการให้คำปรึกษา และยังไม่ได้ปฏิบัติการให้คำปรึกษาตามหลักการใด ๆ เลย ส่วนใหญ่จะเป็นไปตามธรรมชาติ ตามสัญชาตญาณ สถานที่ก็แล้วแต่จะอำนวย ซึ่งผู้เข้าอบรมก็ยอมรับว่า การทำเช่นนั้น ไม่ได้ทำให้ประสบความสำเร็จในการให้คำปรึกษา ก็ได้แค่เพียงผิวเผินเท่านั้น เป็นเพราะตนเองไม่มีความรู้ความสามารถทางด้านนี้ เมื่อเอ่ยถึงประเด็นการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่จะใช้เทคนิคการฟังบ้าง แต่เพียงเล็กน้อย ส่วนใหญ่จะถาม แต่ก็ถามไม่ถูกวิธี ถามห้วน ๆ น้ำเสียงขึงขังตามแต่สถานการณ์ เทคนิคอื่น ๆ แทบไม่รู้จักเลย แต่ก็มีเทคนิคการให้กำลังใจ ที่ใช้กันบ่อย ๆ แต่จุดมุ่งหมายที่ใช้เพราะไม่รู้จะทำอย่างไร ก็ได้แต่ปลอบใจไปเพื่อให้ผ่อนคลายความไม่สบายใจต่างๆ ลงไปบ้าง เมื่อกล่าวถึง ทัศนะกว้าง ๆ ในการให้คำปรึกษา พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ มองการให้คำปรึกษาว่าจะสามารถช่วยให้พนักงานของตนเอง มีความสุขและผ่อนคลายได้ดีขึ้น แต่รู้สึกว่ามันยากเหลือเกินที่จะเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยก็ได้ปลอบประโลม และสร้างความเชื่อมั่น ให้กำลังใจและให้การยอมรับ รวมทั้ง กล่าวถึงความเชื่อมั่น ว่าผู้เข้าอบรมทุกคน มีศักยภาพภายในตนเองมากมายเพียงพอที่จะสามารถนำตนเองไปสู่เป้าหมายของการเรียนรู้และศึกษา ในศาสตร์และศิลป์แห่งการให้คำปรึกษา และนำไปใช้ในองค์กรได้ไม่อยาก ขอเพียงให้เปิดโอกาสตัวเองได้รับข้อมูลองค์ความรู้ใหม่ ๆ เข้าไปให้ได้มากที่สุด ใส่ใจ และเพียรพยายามที่จะฝึกฝนตนเองบ่อย ๆ ก็จะสามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญในองค์กรของตนเองได้ไม่อยาก ขอให้อดทนรอคอย และร่วมกันเรียนรู้ต่อไปเรื่อย ๆ ตลอดหลักสูตร ทุกคนก็จะเข้าใจว่า ไม่มีอะไรยากเลยสำหรับเรา ซึ่งสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรม พอยิ้มได้ และยิ้มรับ รวมทั้งบางคนก็พยักหน้าตอบรับ ยิ้มให้กัน

2. การฝึกอบรมครั้งที่ 2 เรื่องการพัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา สรุปผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ในช่วงแรกเป็นการระดมความคิดเห็น ประเด็น คุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้ และย้อนระลึกคุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้ เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมเห็นคุณค่าในการให้คำปรึกษาและมีความรู้สึกที่ดีทั้งต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา เป็นการจินตนาการมองย้อนกลับไปสู่ช่วงเวลาความรู้สึก และอยู่กับความรู้สึก ณ ขณะนั้น และทบทวนถึงบรรยากาศที่เคยเกิดขึ้นเมื่อตนเองได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นและจดจำความรู้สึกเหล่านั้นไว้ ซึ่งในขั้นการระดมความคิดเห็น สังเกตว่าผู้เข้าอบรม จับกลุ่ม และตั้งใจในการระดมความคิดเห็น ซักถามในเรื่องที่สงสัย เมื่อใช้เวลาไปสักพักผู้เข้าอบรม ได้เสนอความคิดเห็นต่อกลุ่มใหญ่ และอธิบายทุกอย่างครบถ้วน พบว่า ทัศนะของผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ มองเห็นคุณค่าของการให้คำปรึกษาอย่างมาก ว่ามีประโยชน์ทั้งต่อองค์กร ต่อตัวผู้รับคำปรึกษาเอง และแม้แต่ต่อความรู้สึกในจิตใจของผู้ให้คำปรึกษาที่มีหน้าที่เป็นผู้ให้ โดยไม่หวังผลตอบแทน เพียงแต่ในชีวิตประจำวัน มีงานมากมายจนทำให้ละเลยที่จะใส่ใจเรื่องราวเหล่านี้ และไม่เคยนึกว่าตนเองจะรู้สึกดี ภูมิใจมากขึ้น เมื่อได้นึกย้อนไปถึงช่วงเวลาที่เคยให้คำปรึกษา จิตใจจดจ่ออยู่กับสิ่งที่คิด สิ่งที่รู้สึก แล้วพบว่าผู้รับคำปรึกษาไว้วางใจ เชื่อถือ และภาคภูมิใจที่บางครั้งตนเองก็สามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษายิ้มได้

หลังจากนั้น ใช้กรณีศึกษา นี่แหละทุกข์ของฉัน เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมได้สนใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษาหรือผู้ที่มีความทุกข์ได้มากยิ่งขึ้น ในระหว่างการอ่านเอกสาร พบว่า ในบางกลุ่มมีความตั้งใจ และเคร่งเครียดในขณะอ่าน ตั้งใจพยายามที่จะตอบคำถาม ทำความเข้าใจปัญหา และสาเหตุของกรณีศึกษาพร้อมหาทางช่วยเหลือ แต่พบบางกลุ่ม เมื่ออ่านแล้ว หัวเราะ ผู้วิจัยจึงซักถาม แต่ก็ไม่ได้ทำสีหน้าจริงจัง ทำหน้าตาผ่อนคลาย มีรอยยิ้ม เมื่อฟังเหตุผลแล้ว พบว่า ในกลุ่มจะให้เหตุผลว่า กรณีศึกษา อายุ 35 แล้วก็คงทำให้สามีเบื่อหน่ายได้ แต่ก็จะเป็นเพียงบางมุมมองที่สนุกสนาน มีอารมณ์ขันเท่านั้น และก็เริ่มต้นทำอย่างจริงจังต่อไป ส่วนใหญ่ผู้เข้าอบรมกลุ่มนี้ มีครอบครัวแล้วทั้งนั้น พอผู้วิจัยฟังเรียบร้อยแล้ว สักระยะผู้วิจัยจะขมวดปม และให้ข้อเสนอแนะถึงการแสดงออกของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่เคร่งขรึม ตั้งอกตั้งใจ ห่วงใยและเห็นใจกรณีศึกษา กับอีกกลุ่มที่หัวเราะ ก็จะให้ข้อคิดไปว่า การเป็นผู้ให้คำปรึกษาเมื่อเจอสถานการณ์แบบนี้จริง ๆ เราหัวเราะเยอะเขาได้ไหม เราควรจะรู้สึกกับเขาอย่างไร ถึงแม้ปัญหาบางปัญหาในมุมมองของเรา จะเป็นเพียงเรื่องธรรมดา เรื่องไร้สาระ หรือเรื่องที่ไม่น่าเกิดขึ้นเลย แต่ในฐานะของคนที่มีปัญหาทุก ๆ คน ปัญหาเขายิ่งใหญ่เสมอ และปัญหาเขาก็ทำร้ายจิตใจเขาอย่างมาก ดังนั้นเรามีหน้าที่ ให้ความเห็นใจ เข้าใจ ยอมรับเขา และรับรู้ปัญหาเขาในมุมมองของเขา รู้สึกดีต่อเขา และพยายามกุลีกุจอที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ซึ่งผู้เข้าอบรมก็เข้าใจเป็นอย่างดีทุกคน เห็นด้วย ยอมรับและเข้าใจในทุก ๆ มุมมองที่ผู้วิจัยให้แง่คิดไป

หลังจากนั้นให้มีการแสดงบทบาทสมมติ ฉันควรจะคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อคุณอย่างไรดี เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมแสดงออกถึงความปรารถนาที่ดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มีความทุกข์ควรจะต้องทำอย่างไรได้บ้าง ผู้เข้าอบรมทุกคน ตั้งใจอ่านบทบาทของตัวเอง และแสดงบทบาทด้วยความเต็มใจ แต่กลุ่มแรก ๆ จะเกร็ง ๆ ฝืน ๆ ทั้งท่านั่ง ภาษาท่าทางต่าง ๆ จะขัดเขินบ้าง แต่พอกลุ่มต่อ ๆ ไป ก็เริ่มคุ้นเคย มีบางช่วง คนที่นั่งสังเกตการณ์อยู่อดไม่ได้ หัวเราะกัน ทำให้ผู้แสดง

บทบาทสมมติ ก็ขำไปด้วย บรรยากาศสนุกสนาน แต่ผู้วิจัยก็ปล่อยให้ผ่อนคลายสักระยะ แล้วก็ดึงผู้เข้าอบรมกลับมาสู่บรรยากาศของการฝึกฝนต่อไป ไม่ได้เข้มงวดอะไรมาก เพราะส่วนใหญ่โตกันหมดแล้ว บางขณะก็โอนอ่อนผ่อนตาม สนุกสนานด้วย แต่โดยรวมทุกคนเข้าใจสาระของการแสดงบทบาทสมมติ แต่ว่าไม่เคยสื่อสารแบบมีแบบแผน และเป็นการสื่อสารแบบเหมาะสม พูดจาไพเราะขึ้น จึงขัดเขินที่จะทำ เพราะส่วนใหญ่บางคนก็พูดห้วน ๆ แต่ยิ้ม ๆ บางคนก็พูดเสียงสั่น มีภาษามือบ่อย ๆ เป็นต้น สุดท้ายของการพัฒนาด้านเจตคติ ผู้วิจัยได้บรรยายสรุปแนวคิด เจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ซึ่งผู้เข้าอบรมรับฟังอย่างตั้งใจ และแสดงอาการตอบรับเป็นระยะ ๆ ซักถามเมื่อถึงช่วงที่ตนเองสงสัย และบางประเด็นก็มีการอภิปราย ถกเถียง ไขข้อข้องใจเป็นระยะ ๆ

3. การฝึกอบรมครั้งที่ 3 เรื่องการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความคิดคือ มีการตระหนักรู้และเปิดเผยตนเอง สรุปผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ช่วงแรกเป็นการบรรยายสรุปแนวคิด การตระหนักรู้ และเชื่อมโยงถึงความสำคัญของความรู้สึกที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษา จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้คำปรึกษาและยังเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นมิตร ซึ่งการที่จะทำความเข้าใจในตัวผู้รับคำปรึกษาได้อย่างถ่องแท้ สิ่งแรกที่ควรทำคือการทำความเข้าใจตนเองในแง่มุมต่าง ๆ และเชื่อมโยงสู่การพัฒนาตนเองได้ ในด้านการตระหนักรู้และการเปิดเผยตนเอง ช่วงแรกนี้ ผู้เข้าอบรมได้ตั้งใจในการรับฟังการบรรยายสรุปแนวคิดด้านต่าง ๆ และมีการซักถามบ้างเป็นระยะ โดยเฉพาะการหยิบยกปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรมาพูดคุยกัน ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างดี หลังจากนั้น เป็นกิจกรรมหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจตนเองและผู้อื่นในแง่มุมที่แตกต่างไปจากเดิม ผู้เข้าอบรมให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง และเล็งเห็นความสำคัญ ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตการณ์ใน ขณะที่เริ่มต้นทำกิจกรรม ส่วนใหญ่ผู้เข้าอบรมอยู่ในวัยทำงาน อายุส่วนใหญ่จะเกิน 30 ปี ผ่านประสบการณ์มามาก แต่ก็ไม่ค่อยได้มีโอกาสสำรวจตนเอง ในหลาย ๆ แง่มุม จึงสังเกตเห็นว่า ช่วงแรกแต่ละท่าน จะใช้เวลาในการนั่งนึก พิจารณาถึงตนเอง อยู่ระยะหนึ่ง แต่ก็ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี จากการพูดคุย ผู้เข้าอบรมยอมรับว่า ชีวิตที่ผ่านมาทำแต่งานเช้าถึงเย็น ไม่เคยได้มีโอกาสนั่งนึกถึงตัวเอง จึงนึกไม่ค่อยออก และเมื่อมีการแลกเปลี่ยนให้เพื่อนเขียนข้อดีข้อเสียของตนเอง ได้มีการตรวจสอบแล้ว ส่วนใหญ่จะมีทัศนะตรงกัน นอกเหนือจากทัศนะของผู้เข้าอบรม ที่เขียนถึงตนเองในแง่มุมที่ลึกลงไปแล้วเพื่อน ๆ มองไม่เห็น เช่น เป็นคนเก็บกด แต่ไม่แสดงให้ใครรู้ เพื่อน ๆ ที่สนิทไม่มีโอกาสได้รู้ เพราะในการทำงาน เนื่องจากเป็นผู้ใหญ่กันหมดแล้ว จึงค่อนข้างที่จะไม่เปิดตนเองกับเพื่อนในทุก ๆ แง่มุมจนเกินไป ถึงแม้จะสนิทกันก็ตาม จากการสอบถาม ได้คำตอบว่า เนื่องจากเราเป็นผู้ใหญ่แล้ว ก็จะต้องสำรวม และควบคุมพฤติกรรมทางลบไม่ให้กระทบต่อการทำงาน และความสัมพันธ์ ซึ่งความสัมพันธ์ก็จะเป็นลักษณะธรรมชาติของผู้ชาย เพราะกลุ่มทดลองมีผู้เข้าอบรมเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง ธรรมชาติของผู้ชายไม่ค่อยพูดเรื่องส่วนตัวกันมากนักจึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องให้ใครรู้ แต่หลาย ๆ คนก็ให้ข้อเสนอว่าไม่เคยได้มีโอกาสทำเช่นนี้ พอได้พูด ได้ระบาย ได้เล่าเรื่องของตัวเองและฟังเรื่องของคนอื่น ทำให้

รู้สึกคุ้นเคยกันมากขึ้น กล้าที่จะเล่าหรือบอกเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยประเมินว่าเนื่องจากผู้วิจัยได้ปฏิบัติการภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง คุ้นเคยกันได้อย่างรวดเร็วในระยะเวลาเพียงครั้งที่ 2-3 ก็สนิทสนมกันมาก ไม่ปฏิเสธการฝึกปฏิบัติใด ๆ เพียงแต่บางกิจกรรมเรียนรู้ไว บางกิจกรรมเรียนรู้ช้า

หลังจากนั้นเป็นกิจกรรม เส้นลวดประสบการณ์ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้คุ้นเคยกับการเปิดเผยตนเองได้มากยิ่งขึ้น ผู้เข้าอบรมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปในระหว่างทำกิจกรรม ดัดเส้นลวด บางคนก็มีความเคร่งเครียด บางคนก็ค่อย ๆ บรรจงดัดเส้นลวด หรือบางคนก็หยุดชะงักเหมือนนึกไม่ออก ภายหลังจากดัดเส้นลวดเสร็จ ลักษณะของเส้นลวดมีความแตกต่างกันไป ผู้เข้าอบรมได้อธิบายถึงเรื่องราว ต่าง ๆ ผ่านการดัดเส้นลวดอย่างไม่ปิดบัง ในบางขณะบางคน มีหยุดชะงักบ้าง เพื่อนสมาชิกด้วยกันก็ซักถาม สนใจ ให้กำลังใจ และไม่กดดันผู้พูด ผู้พูดจึงสบายใจและรู้สึกดี จึงได้พยายามเล่า ระบาย และบอกกล่าวถึงความเป็นตัวของตัวเอง และสาเหตุ หรือปมบางอย่างที่ผ่านมาของตนเอง ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยก็ได้ให้กำลังใจ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอดีตและปัจจุบัน รวมถึง อธิบายถึงลักษณะอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ดัดเส้นลวด มีการซักถามในบางประเด็นที่มีความเชื่อมโยงระหว่างลักษณะการดัด สีหน้าท่าทางขณะดัด เชื่อมโยงต่อพฤติกรรมบางอย่างเช่น สังเกตจากการดัดเส้นลวดที่พยายามบรรจงเอาไปวางดัดที่โต๊ะ ใช้มือประคองในแต่ละจุด และลักษณะการดัดก็มีแบบแผนที่ชัดเจน ซึ่งได้ลองเชื่อมโยงสอบถามถึงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ว่ามีระเบียบแบบแผนมากหรือไม่ เป็นคนเข้มงวดไหม ฯลฯ หรือบางคนก็มีความเครียดในขณะที่ดัดเส้นลวดบางจุดที่เป็นปัญหาของตนเอง เป็นต้น ซึ่งผู้เข้าอบรม ก็ยอมรับถึงอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสอดคล้องกัน และกระตือรือร้นในการทำกิจกรรม อย่างต่อเนื่องทุกคน กิจกรรมสุดท้าย คือ กิจกรรม การสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า “ฉัน” I Message เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จริงใจ ซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง ผู้เข้าอบรมทำความเข้าใจเงื่อนไขของการสื่อสารแบบ I message จนจบ มีข้อซักถาม และให้ความสนใจอย่างมาก จนกระทั่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างลักษณะของการสื่อสารแบบ I message ให้ทุกคนช่วยกันคิดและช่วยกันตอบ ผู้เข้าอบรมร่วมมือกันเป็นอย่างดี แต่ช่วงแรก ๆ ในตัวอย่างแรก ๆ ผู้เข้าอบรมยังตอบไม่ค่อยได้ ยังคิดช้า ๆ แต่พอผ่านไปสักระยะหนึ่ง ผู้เข้าอบรมเริ่มเข้าใจแนวทางการตอบแล้ว และพยายามที่จะพูดขึ้นมาในกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนก็จะช่วยพูดกันต่อ ๆ ไปให้ครบประโยค จนกระทั่งมีการฝึกฝนการพูดแบบ I message ผู้เข้าอบรม จับคู่และตั้งใจซักซ้อมบท และนำมาแสดงให้สมาชิกชม อย่างเต็มที่ และบางคนผ่านไปแล้ว แต่ยังรู้สึกว่าของตนเองทำไม่ถูกต้องทั้งหมด ก็จะยกมือขึ้นและขอพูดอีกรอบหนึ่ง ซึ่งบรรยากาศก็เต็มไปด้วยความคุ้นเคย และเต็มใจ ให้ความร่วมมืออย่างมากตลอดชั่วโมงการฝึก สุดท้ายผู้วิจัยได้บรรยายสรุปแนวคิดการเปิดเผยตนเอง มีการซักถาม และพูดคุยในปัญหาต่าง ๆ จนครบถ้วน

4. การฝึกอบรมครั้งที่ 4 เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านอารมณ์และความรู้สึก คือ มีความจริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร ผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ช่วงแรกเป็นการบรรยายสรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาคือ จะต้องมีความจริงใจ มีความอบอุ่นและเป็นมิตร ต่อผู้รับคำปรึกษา ผู้เข้าอบรมรับฟังอย่างตั้งใจ และมีข้อสงสัยบ้างบางประการเช่น การแสดงออกแบบลูกทุ่ง ๆ พูดจาธรรมชาติที่เคยพูดกันอยู่ จะดูเป็นธรรมชาติกว่าการที่จะต้องพูดให้ไพเราะหรือไม่ (ปกติผู้เข้าอบรมบางรายก็จะพูดกับพนักงานหรือผู้รับคำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ พูดจาห้าว ๆ ตรง ๆ) ซึ่งผู้วิจัยก็ได้พยายามสื่อสารให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจธรรมชาติของการสื่อสาร มีหลากหลายแง่มุม ในบางมุมที่ไม่ได้เป็นการพูดคุยและให้คำปรึกษาในปัญหาที่ค่อนข้างสำคัญ เช่นปัญหาทางด้านจิตใจ หรืออื่น ๆ ก็สามารถทำตัวให้เป็นปกติได้ แค่เพียงพยายามทำทุกอย่างไม่ให้ฝืนใจตนเองหรือ ไม่แสแสร้งแกล้งทำ คิดรู้สึกอย่างไรก็สามารถแสดงออกได้ เพียงแต่ลักษณะของการแสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น เมื่ออยู่ในสถานการณ์ปกติ ทำงาน หรือสังสรรค์ ก็อาจไม่จำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองจนเกินไป บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ก็ย่อมมีความเป็นลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนใคร และบุคลิกภาพบางอย่างก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ในเร็ววัน แต่หากเมื่อจำเป็นต้องสวมบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำพูด และการแสดงออกทุก ๆ อย่างมีผลต่อความรู้สึก ต่อการรับรู้ความเป็นตัวของเรา ว่าจะอบอุ่นและผู้ที่มีปัญหาเขาจะสัมผัสได้ถึงความรู้สึกในแง่มุมต่าง ๆ หากเรื่องที่พูดคุยค่อนข้างซีเรียส แล้วมีการพูดแบบลูกทุ่งเกินไป ไม่สนใจความรู้สึก ผู้ที่มีปัญหาก็จะรู้สึกไม่ดี และไม่อยากพูดคุยกับเรา ดังนั้น การสื่อสารที่จริงใจ ก็ต้องเป็นไปพร้อมกับความเป็นธรรมชาติของตนเองด้วย ไม่มากไม่น้อยเกินไป เพราะความจริงใจ เป็นนามธรรมค่อนข้างมาก โดยรวมผู้เข้าอบรมเริ่มเข้าใจและมองเห็นภาพของการแสดงออกต่อผู้รับคำปรึกษาในระหว่างการให้คำปรึกษาได้มากขึ้น

หลังจากนั้นให้แสดงบทบาทสมมติ ศิลปะการติดต่อสื่อสาร เพื่อมุ่งเน้นให้เข้าใจและเรียนรู้การแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ และเรียนรู้การแสดงออกต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างจริงใจเป็นอย่างไร และตัวผู้รับคำปรึกษาจะรู้สึกเช่นไร ผู้วิจัยได้อธิบายให้เข้าใจหลักการเบื้องต้นแล้วว่า การพัฒนาความจริงใจ เป็นไปได้ค่อนข้างยาก จะทำได้ก็เพียงการให้รับรู้ถึงผลดีและผลเสียของการแสดงออกที่ขาดความจริงใจ แสแสร้ง ไม่สมดุลกันระหว่างความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรม ซึ่งเมื่อได้ใช้เทคนิคท่าทีการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เข้ารับอบรมได้รับรู้ภาพของการแสดงออกต่าง ๆ ทั้งลักษณะของการเป็นผู้ฟัง และผู้พูด ผู้เข้าอบรมตั้งใจฝึกฝนและแสดงบทบาทต่าง ๆ ได้อย่างดีมาก รวมทั้งผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ก็วิพากษ์วิจารณ์ท่าทีการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ที่ผู้เข้าอบรมได้แสดงไป ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเชิงตำหนิ การยอมตาม การเฉไฉ รวมถึง ผู้พูดที่ยึดอยู่แต่กับเหตุผล ผู้ที่รับฟัง ก็จะสัมผัสได้ถึงผลเสียและรับรู้ว่า การแสดงเช่นนั้นดูไม่จริงใจเลย ผู้เข้าอบรมได้หยิบยกประเด็นการสื่อสารเช่นนี้ ที่เคยเจอในองค์กร จึงทำให้รู้สึกได้ดียิ่งขึ้นว่า ต่อไปไม่ควรทำเช่นนี้อีก ซึ่งผู้เข้าอบรมเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองจากการฝึกปฏิบัติ และสะท้อนความรู้สึก ภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้ และผู้เข้าอบรมไม่ปิดกั้นตนเอง ยอมรับแง่มุมทางลบของตนเองได้อย่างเต็มใจ

เพื่อย้ำให้ผู้เข้าอบรมได้ซึมซับความสำคัญของการสื่อสารที่ดี โดยจำลองสถานการณ์ละครชีวิต จิตสั่งกาย ในขั้นนี้ผู้เข้าอบรมตั้งใจในการฝึกปฏิบัติ ในละครใบ้ที่กำหนดให้ แสดงออกถึงท่าทางต่าง ๆ ในสถานการณ์ชีวิตที่เกิดขึ้นจริงในที่ทำงาน และมีการแสดงออกอย่างไร ผู้เข้าอบรม แสดงออกได้อย่างไม่มีขัดเขิน เพราะเริ่มคุ้นเคยกันมากขึ้น และเข้าใจกฎเกณฑ์ของการฝึกเป็นอย่างดี เมื่อกลุ่มใดแสดงกลุ่มอื่น ๆ ก็จะนั่งสังเกตการณ์ และให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และยังกล่าวถึงการฝึกเช่นนี้ว่า เป็นเสมือนการส่องกระจกและได้มองเห็นภาพของตนเองและเพื่อนร่วมงาน ที่เคยทำเช่นนั้นแก่ผู้อื่น ทำให้ผู้เข้าอบรมสัมผัสได้ว่า ท่าทางการแสดงออกเช่นนั้น ดูไม่เหมาะสม ห่างเหิน และเป็นไปในเชิงที่ดูแล้วไม่น่าเข้าใกล้ ไม่อบอุ่นเท่าไหร่ ผู้เข้าอบรมในแต่ละกลุ่ม ร่วมกันคิด วิเคราะห์ว่าดีหรือไม่อย่างไรและมีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นสิ่งที่จะแสดงออกให้ผู้รับคำปรึกษาสัมผัสได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงออกถึงการมีความรักให้ และเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขมากน้อยแค่ไหน ผู้เข้าอบรมทุกคนยังได้มีโอกาสทบทวนเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานของตนที่ผ่านมาด้วยมุมมองปัจจุบัน เป็นการช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้ทำความเข้าใจต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและผู้เข้าอบรมทุกคน ยังได้เรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอีกด้วย หลังจากนั้นผู้วิจัยให้ทุกกลุ่มแสดงบทบาทสมมติ เมื่อฉันได้พบเธอ จากการที่ผู้เข้าอบรมได้ร่วมฝึกฝนการแสดงออก ทั้งสองรูปแบบ ทั้งแบบที่เป็นการแสดงออกถึงการไม่ยอมรับผู้รับคำปรึกษา แสดงออกอย่างไม่เป็นมิตร เมื่อผู้รับคำปรึกษามาขอความช่วยเหลือ ไม่พยายามเอาใจใส่ และสละเวลาให้อย่างเต็มที่ แสดงออกเสมือนว่าทำไปตามหน้าที่ เมื่อการแสดงบทบาทสมมติ ครั้งแรกผ่านไป พบว่า ผู้เข้าอบรมได้วิพากษ์วิจารณ์การแสดงออกของแต่ละกลุ่มอย่างตรงประเด็น และสัมผัสได้จากการรับชมบทบาทสมมติ ว่าผู้ให้คำปรึกษาไม่เป็นมิตรเลย และรู้สึกไม่อยากจะมาขอคำปรึกษา เมื่อแต่ละกลุ่มได้กลับไปทบทวนบทบาทของตนเองใหม่ ให้แสดงออกอย่างไรให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่า เรารักเขา เป็นมิตรต่อเขา เอาใจใส่ และยอมรับเขา และกลับมาแสดงอีกครั้ง ซึ่งในการแสดงบทบาทสมมติครั้งนี้ ผู้เข้าอบรมได้พยายามแสดงออกทางภาษาท่าทาง และคำพูดให้ผู้ชม ได้สัมผัสว่า มีความตั้งใจ และต้องการจะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาจริง ๆ โดยการกุลีกุจอ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และใช้การพูดแบบสะท้อนความรู้สึก เป็นต้น

5. การฝึกอบรมครั้งที่ 5 เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านอารมณ์และความรู้สึก คือ มีความมั่นคงทางอารมณ์ และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ภายหลังจากการบรรยายสรุปแนวคิด ความมั่นคงทางอารมณ์แล้วได้มีการฝึกฝนตนเองด้วยการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมมีอารมณ์ที่มั่นคงหนักแน่น ไม่หวั่นไหวง่าย เรียนรู้ที่จะพิจารณาอารมณ์ของตนเองอย่างมีสติมากยิ่งขึ้น จากการสังเกตผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่นั่งหลับตา แต่สีหน้าไม่ผ่อนคลายเหมือนกำลังพยายามนึกตามคำพูดที่ใช้ฝึกจินตนาการ ระยะเวลาผ่านครึ่งทางจึงสังเกตเห็นว่าทุกคนเริ่มผ่อนคลายขึ้น และเมื่อสอบถามผู้เข้าอบรมบอกถึงความรู้สึกว่าช่วงแรกอึดอัด เวลานั่งหลับตา รู้สึกว่าไม่สามารถนึกตามคำพูดของ

ผู้วิจัยและทำใจให้ผ่อนคลายไปตามคำพูดและเสียงดนตรีได้ บางคนก็บอกว่าเหมือนลอย ๆ บางคนก็บอกว่าจะหลับ แต่ทุกคนก็ได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว พอช่วงปลาย ๆ ก็เริ่มดึงตัวเองกลับสู่สภาวะปัจจุบันที่กำลังฝึกอยู่ได้ และให้การยอมรับว่า หากตนเองได้ฝึกบ่อย ๆ คงทำได้แน่นอน และอาจจะทำให้รู้สึกดีได้มากกว่านี้ เห็นความสำคัญแต่ปกติไม่เคยได้ทำอะไรเช่นนี้มาก่อน เมื่อฝึกผ่อนคลายแล้วก็ให้ลองจำลองสถานการณ์ เหตุแห่งอารมณ์ ผู้เข้าอบรมมีความสบายใจและพอใจที่จะแสดงออกในกิจกรรมนี้มาก โดยเลือกเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นมาแสดงให้ทุกคนชมและวิพากษ์วิจารณ์ถึงสิ่งที่ชมอย่างไม่ปิดบังความรู้สึก มีความคุ้นเคยกับการได้ทดลองฝึกฝนตนเองในหลาย ๆ กิจกรรมมากขึ้น หลังจากนั้นได้มีการฝึกผ่อนคลายความเครียด ด้วยการจินตนาการ และเนื่องจากการจินตนาการครั้งนี้ใช้เวลาสั้น ๆ ประมาณ 10 นาที จึงทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกว่า เริ่มเข้าใจและพอที่จะสามารถนำตนเองไปสู่การฝึกแบบจินตนาการได้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะเนื่องจากในการจินตนาการเพื่อการผ่อนคลายแต่ไม่ได้นึกหรือคิดตามอย่างเคร่งเครียด จึงชื่นชอบเทคนิคนี้ ซึ่งผู้วิจัยก็ให้การสนับสนุนความคิดและชี้แนะไว้สำหรับการนำไปลองฝึกระยะสั้น ๆ เมื่อมีอะไรมากระตุ้นให้อารมณ์เสีย จะได้มีวิธีการปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

หลังจากนั้น ได้ฝึกฝนการทำความเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง โดยใช้กิจกรรมปริศนาภาพอารมณ์ที่ซ่อนเร้น ซะตาฟ้าลิขิต เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาได้มากยิ่งขึ้น ในช่วงแรก ๆ ของการตอบคำถามในกิจกรรมเกี่ยวกับภาพ พบว่า ผู้เข้าอบรม ส่วนใหญ่ ยังตอบไม่ตรงกับคำเฉลย พอเริ่มช่วงกลาง ๆ ไปเริ่มตอบได้ดีมากยิ่งขึ้น แต่ก็รู้สึกว่าตนเองยังจะต้องฝึกให้ตนเองเข้าใจผู้อื่นจากการมองที่ท่าทางให้มากขึ้น ผู้วิจัยให้กำลังใจและให้ลองรับรู้อารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาในกรณีศึกษาที่มีความทุกข์ ผู้เข้าอบรมประมาณ 6-7 คน พอที่จะเริ่มเข้าใจหลักการของการสังเกตและประเมินปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากขึ้นแล้ว แต่ผู้เข้าอบรมที่เหลือยังมีอาการงง ๆ อยู่บ้าง เนื่องจากเป็นผู้ชาย รู้สึกว่าตนเองไม่ละเอียดอ่อนต่อเรื่องพวกนี้ ผู้วิจัยยังคงให้กำลังใจและอธิบายถึงความแตกต่างของเพศหญิงและชาย การรับรู้ การทำความเข้าใจและแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของทุกคน ทำให้ผู้เข้าอบรมมีกำลังใจมากยิ่งขึ้นที่จะฝึกฝนตนเอง หลังจากเริ่มเข้าใจแล้วว่าการจะสามารถรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นอย่างเข้าใจจะต้องใส่ใจทั้งภาษาท่าทาง คำพูดบางประโยค ที่สื่อออกมา และสุดท้ายจะต้องสามารถตอบสนองหรือสื่อออกไปให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ว่าเราเข้าใจเขา โดยการให้ทดลองฝึกตอบสนองสถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้เข้าอบรมก็เริ่มทำได้ดียิ่งขึ้น แต่ใช้เวลาคิดนานพอสมควร เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับการพูดอะไรที่ยาว ๆ นุ่ม ๆ หรือพูดเพราะมากยิ่งขึ้น รู้สึกขัดกับตนเอง แต่เมื่อผ่านการเรียนรู้มาสักระยะแล้ว จึงเข้าใจว่าตนเองต้องปรับเปลี่ยนตัวเองโดยการพยายามเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น เมื่อฝึกแล้วให้นำสถานการณ์ไปแสดงบทบาทสมมติ ผู้เข้าอบรมทุกคน เชี่ยวชาญและคล่องตัวมากขึ้น

6. การฝึกอบรมครั้งที่ 6 เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรม ความรับผิดชอบ ผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ช่วงแรกให้ผู้เข้าอบรมช่วยกันระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความรับผิดชอบ และคนที่มีความรับผิดชอบจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง ทุกคนให้ความร่วมมือ และเสนอแนวคิดต่าง ๆ แต่พบว่า จะเป็นคุณสมบัติกว้าง ๆ ไม่ลงลึก ผู้วิจัยจึงได้สรุปแนวคิดของความรับผิดชอบให้ทุกคนฟังอย่างละเอียดอีกครั้ง หลังจากนั้น เข้าสู่กระบวนการกลุ่มเพื่อพัฒนาความรับผิดชอบของผู้เข้าอบรม ผู้เข้าอบรมทุกคนกระตือรือร้นที่จะร่วมแลกเปลี่ยนทัศนะของตนเองเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองคิด และเคยปฏิบัติมา ตามระบบ WDEP จนครบทุกขั้นตอน ในระหว่างพูดคุยกันทุกคนได้นั่งคิดในแต่ละช่วงพอสมควร เพราะต้องพยายามให้ตนเองได้ผ่านแต่ละขั้นตอนไปพร้อม ๆ กัน บางคนคิดไม่ออก คิดช้า เพื่อนก็จะช่วยสนับสนุนให้กำลังใจและรอคอย ยินดีรับฟังและตั้งใจฟัง จึงทำให้บรรยากาศเป็นไปด้วยความอบอุ่น รวมทั้งให้ทุกคนได้เขียนรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ที่ร่วมกันคิด และสิ่งที่ตนเองคิด ลงในกระดาษ เพื่อนำไปฝึกปฏิบัติ

7. การฝึกอบรมครั้งที่ 7 เรื่องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม ในเรื่องกฎระเบียบ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ช่วงแรกมีการระดมความคิดในประเด็นเกี่ยวกับโรงงาน ในทุกประเด็นเป็นความถนัดของผู้เข้าอบรม จึงทำให้บรรยากาศในการระดมความคิดและอภิปรายเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลเนื้อหาที่จะมาวิพากษ์วิจารณ์ สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และสอดคล้องกลมกลืนกันระหว่างความรู้ที่มี และทัศนะของผู้เข้าอบรมทุกคน โดยเฉพาะเมื่อร่วมฝึกฝนด้วยการใช้เกมการบริหาร ทุกกลุ่ม พยายามคิดอย่างรวดเร็ว ทุกคนพูดคุย ถกเถียง อย่างมีเหตุมีผล และบันทึกลงในกระดาษ ผลการเล่นเกมการบริหาร พบว่า มีการวิเคราะห์ และตอบคำถามตามกิจกรรมได้ครบถ้วน มีบางกลุ่มที่มีความคิดแปลกแยกไปจากกลุ่มอื่นก็เพียงบางประเด็น หลังจากนั้นผู้วิจัยสรุปความรู้เพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

8. การฝึกอบรมครั้งที่ 8 และครั้งที่ 9 เป็นการให้ความรู้และฝึกปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานของการให้คำปรึกษา เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาและการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ ผลการสังเกตพฤติกรรมมีดังนี้

ช่วงแรกอภิปรายและให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความหมาย จุดมุ่งหมายและขั้นตอนการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรมสนใจ และซักถามอย่างต่อเนื่อง พอเริ่มเข้าสู่การฝึกเรื่องการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ยังขาดความสามารถในการแสดงออกทางร่างกาย ภาษาท่าทางส่วนใหญ่เก้งก้าง ขัดเขิน แสดงออกถึงความคุ้นเคยใกล้ชิด จนมากเกินพอดี แต่พอรู้หลักการแล้วเริ่มฝึก พบว่า การฝึกแสดงออกอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อผู้รับคำปรึกษาที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ด้วย และผู้เข้าอบรมท่านหนึ่ง แสดงทัศนะบางประการที่สะท้อนให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ไม่ค่อยจะสนใจ และใส่ใจผู้รับคำปรึกษามากนัก พอได้มีโอกาสฝึกฝน สัมผัสได้เลยว่าถ้าทำแบบนี้ได้จะดีมาก ๆ รู้สึกอยากฝึก อยากเปลี่ยนแปลงตนเอง เพราะเห็นคนบางคนที่ตนเองชื่นชอบ เขาแสดงออกแค่ท่าทางเท่านั้น แต่ตนเองรู้สึกชอบ และชื่นชมมาก อยากเป็นเหมือนเขา ซึ่งผู้เข้าอบรมและผู้วิจัยก็ให้กำลังใจ และสนับสนุนความคิด สำหรับการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาและฝึกปฏิบัติ เทคนิคบางเทคนิคผู้เข้าอบรมเคยใช้อยู่บ้าง ประมาณ 4-5

เทคนิค เช่น การฟัง (แต่ยังขาดการใส่ใจ) การถาม การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ การให้ข้อเสนอแนะ แต่เทคนิคอื่น ๆ ไม่ค่อยคุ้นเคย ช่วงแรกผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เคร่งเครียดและรู้สึกว่ายากเหลือเกิน ผู้วิจัยยังคงให้กำลังใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของทุกคน ขอเพียงให้ทุกคนมีใจและมีความพร้อม มีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และนำสิ่งที่เรียนรู้ไปลองฝึกฝนบ่อย ๆ ทุกคนก็จะเชี่ยวชาญและเก่งกาจมากขึ้น ตอนฝึกปฏิบัติผู้เข้าอบรมยังคงทำกันไม่ค่อยได้เป็นส่วนใหญ่ แต่เข้าใจเนื้อหาวิธีการ แต่เพราะไม่เคยทำแบบนี้จึงไม่เป็นไปตามธรรมชาติ พอเวลาผ่านไปเกือบชั่วโมง ในการฝึกฝน สังเกตเห็นว่า กว่า 7 คน เข้าใจและจับหลักการในการใช้เทคนิคได้ดีมากขึ้น ส่วนผู้เข้าอบรมที่เหลือ มีใจเกินร้อย แต่ยังติดขัดตอนต้องฝึกพูด แต่ก็เพียรพยายามมากขึ้น เมื่อฝึกฝนเสร็จในครั้งที่ 8 – 9 พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ทำได้ดีมากยิ่งขึ้น

9. การฝึกอบรมครั้งที่ 10 – 13 เรื่องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทางการให้คำปรึกษา รวมถึงมีการฝึกปฏิบัติ อย่างเข้มข้น ผลการสังเกตตามกิจกรรม ดังนี้

ช่วงการให้ความรู้ เนื่องจากผู้เข้าอบรมทั้งหมดไม่เคยมีความรู้หรือเคยได้ยินทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎีมาก่อน จึงรู้สึกเหนื่อย และยากกับเนื้อหา แต่เนื่องจากในแต่ละครั้งของการเรียนและฝึก ประมาณวันละ 2 ทฤษฎี และฝึกเทคนิคต่าง ๆ หลังการเรียน ทฤษฎีกลุ่มจิตวิเคราะห์ พบว่า ผู้เข้าอบรมชื่นชอบ และกระตือรือร้นในการเรียน เปิดเผยตนเอง วิเคราะห์ทำความเข้าใจตัวเองอย่างสนุกสนาน ไม่มีใครแสดงอาการเหนื่อยล้าเลย เพราะเป็นทฤษฎีกลุ่มที่ใช้วิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ พอเข้าสู่ช่วงการฝึกฝน ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่จำขั้นตอนการให้คำปรึกษายังไม่ค่อยได้ ผู้วิจัยจึงได้ฉายภาพขั้นตอนการให้คำปรึกษาผ่านเครื่องฉายข้ามศรีษะและสรุปสาระสำคัญย่อ ๆ แนวคิดและหลักการจำทฤษฎีกลุ่มนี้อีกครั้ง พอเริ่มฝึก ทุกคนมีความคล่องตัวในการช่วยเหลือ แต่มักไม่ค่อยได้นำเทคนิคและทฤษฎีมาใช้มากนัก ผู้วิจัยจึงได้ชี้ประเด็นถึงวิธีการ และช่วงเวลาที่จะนำเทคนิคและขั้นตอนใดมาใช้ในการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรมรู้สึกชัดเจนขึ้น แต่พอต้องทำเองก็ยังติดขัดอยู่ เสมือนว่าไม่ชินกับการพูด และดำเนินตามขั้นตอนจึงฝืนและมีพูดติดขัดบ้าง เพราะระวังว่าจะข้ามขั้นตอน พอครั้งถัดไป เป็นทฤษฎีกลุ่มมนุษย์นิยม ผู้เข้าอบรมชอบเรียนรู้เนื้อหามาก ทำความเข้าใจและคิดตามตลอด พร้อมนำเรื่องราวของพนักงานตนเองมาขอคำแนะนำ ผู้วิจัยได้หยิบยกและเชื่อมโยงเข้าสู่ทฤษฎีต่าง ๆ จนทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจมากขึ้น พอถึงช่วงการฝึกฝน มีผู้เข้าอบรมประมาณ 7 คนที่มีความสนใจและถนัดให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก หรือปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์ มีการใช้เทคนิคเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ในช่วงเวลาของการฝึกฝนใช้เวลากันยาวนานมาก ทุกคนได้ฝึกภายใต้การให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลย้อนกลับ และสอนตัวต่อตัว ให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอ ผู้เข้าอบรมทุกคนมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ฝึกปฏิบัติอย่างมาก วันถัดไปเป็นทฤษฎีกลุ่มปัญญานิยม และกลุ่มพฤติกรรมนิยม พบว่า ผู้เข้าอบรมที่เป็นเพศชาย มีความชื่นชอบทฤษฎีกลุ่มนี้มาก เพราะเด่นชัด ไม่ต้องวุ่นวายกับการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้มีปัญหามากนัก แต่เน้นที่เหตุและผล และพฤติกรรมที่วัดได้ มีผู้เข้าอบรมที่มีความถนัดเด่น ๆ 4 คน ซึ่งก็จะมีอยู่อีกประมาณ 1-2 คน ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ทั้งด้านอารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม มีอีก 1-2 คน ที่มีความถนัดน้อยในทุก ๆ ทฤษฎี แต่สามารถใช้เทคนิค

เบื้องต้นได้คล่องแคล่วมากขึ้น เพียงแต่ต้องอาศัยเวลา และการฝึกฝนอย่างหนักในสถานการณ์จริง จะทำให้คุ้นเคย และมีความสามารถอยู่ในตัวโดยไม่ต้องนึกว่าจะต้องทำอย่างไร และในช่วงการประเมินผลการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ด้วยแบบประเมิน และจากกลุ่ม พบว่ามีความใกล้เคียงและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน นั่นหมายถึงว่า ผู้เข้าอบรมประเมินตนเองในระดับน้อย ในการแสดงวิธีการให้คำปรึกษาตามเทคนิค ทฤษฎีต่าง ๆ และเมื่อประเมินตนเองผ่านแบบประเมินก็สอดคล้องกันกับที่ตนเองและเพื่อนประเมิน แต่เมื่อเทียบกับผู้วิจัยพบว่า ก่อนการฝึกฝน มีระดับน้อยใกล้เคียงกัน แต่เมื่อผ่านการฝึกฝนแล้ว ผู้เข้าอบรมและเพื่อนในกลุ่มจะประเมินตนเองสูงขึ้น แต่ผู้วิจัยได้ประเมินต่ำกว่าระดับที่ผู้เข้าอบรมประเมินเองเพียงเล็กน้อย

10. การฝึกอบรมครั้งที่ 14-19 เป็นการฝึกปฏิบัติกับสถานการณ์จริง ผลการสังเกตพฤติกรรมและผลการฝึก มีดังนี้

ผู้วิจัยให้การบ้าน ผู้เข้าอบรมไปฝึกให้คำปรึกษากับพนักงานจำนวน 3 ราย ฝึกทีละ 1 ราย แล้วเข้าร่วมอภิปราย ให้ข้อเสนอแนะ ในรายที่ 1 ในจำนวนผู้เข้าอบรม 12 คน มีผู้เข้าอบรมเกือบครึ่ง ที่เห็นทิศทางที่ดีในการฝึกครั้งที่ 1 แต่ผู้เข้าอบรมที่เหลือ กังวลในการฝึกและอัดวีดีโอ เพราะรู้สึกไม่เป็นธรรมชาติ จึงเกร็ง และกังวลเรื่องขั้นตอน จึงมักจะรีบสำรวจ และหาทางแก้ไขเลย บางทียังมีเรื่องราวอีกมากมาย ที่ต้องสำรวจผู้มีปัญหา แต่ผู้เข้าอบรมละเลย และรีบยุติการให้คำปรึกษาภายใน 30 นาที เมื่อมีการฝึกรายที่ 2 มีพัฒนาการดีขึ้น ผู้เข้าอบรมเกินครึ่ง มีทิศทางที่ดีมากขึ้น ให้คำปรึกษาครบทุกขั้นตอน แต่ส่วนใหญ่พบว่า มีข้อจำกัดในขั้นการสำรวจปัญหา ผู้เข้าอบรมให้เวลาน้อย เพราะคิดว่าตนเองเข้าใจแล้ว มีการใช้เทคนิคบ้างอย่างเหมาะสม และทฤษฎีที่ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เลือกจะเป็นทฤษฎีของกลุ่มพฤติกรรมนิยม และปัญญานิยม ส่วนผู้หญิงมักจะให้คำปรึกษาแนวมนุษยนิยม เมื่อมีการฝึกรายที่ 3 มีพัฒนาการดีเพียงพอที่จะกลับไปให้คำปรึกษาด้วยตนเองตามลำพังได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเวลาที่จะให้เกิดความเชี่ยวชาญมากกว่านี้ และสุดท้ายปัจฉิมนิเทศ ได้มีการให้ทุกคนได้ร่วมเขียนจดหมายให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งกล่าวความรู้สึกที่มีต่อการอบรมและต่อเพื่อนสมาชิก ผู้เข้าอบรมทุกคนรู้สึกใจหาย เพราะได้มีโอกาสเข้าร่วมประสบการณ์ที่ดีร่วมกันประมาณ 2 เดือน จึงทำให้ผูกพันธ์กัน มีเจตนารมณ์ร่วมกัน และสัญญาที่จะพยายามฝึกฝนตนเองให้มากยิ่งขึ้น มีปัญหาอะไรก็ปรึกษากัน และจบด้วยการร้องเพลงด้วยกันผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและกล่าวถึงความรู้สึกที่มีต่อผู้เข้าอบรม ก่อนปิดการอบรมอย่างเป็นทางการ

บทที่ 5
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปจุดมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา และเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 355 คน ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ลงมา สมัครใจและมีเวลาเพียงพอในการเข้าฝึกอบรบจำนวน 19 ครั้ง เป็นเวลา 7 สัปดาห์ ทั้งหมด 64 ชั่วโมง โดยที่ผู้เข้าอบรม จำนวน 12 คน ได้รับการฝึกอบรมตามโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่มควบคุมจำนวน 12 คน ไม่ได้รับการฝึกอบรมใด ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปยังผู้บริหาร/ผู้จัดการ บริษัทต่าง ๆ ในโรงงานอุตสาหกรรมเขตภาคตะวันออก เพื่อขออนุญาติและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัย แล้วนำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมฉบับสมบูรณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ไปให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ตอบแบบประเมิน ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน – มิถุนายน 2552 ตรวจสอบและคัดเลือกแบบประเมินที่ใช้ในการวิจัยที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งหมด 355 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์แสดงหลักฐานความเชื่อมั่น หลักการความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมิน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Confirmatory Factor Analysis)

การเก็บรวบรวมข้อมูลระยะการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นไทล์ที่ 50 ลงมา จำนวน 12 คน ที่มีความสมัครใจเข้าร่วมฝึกอบรม และมีเวลาเพียงพอในการเข้าอบรมตลอดหลักสูตร ทั้งหมด 19 ครั้ง เป็นเวลา 64 ชั่วโมง ใช้เวลาทั้งสิ้น 7 สัปดาห์ โดยที่เข้าฝึกอบรมสัปดาห์ละ 2-3 วัน วันละ 3-4 ชั่วโมงตามแต่รายละเอียดโปรแกรม (ภาคผนวก ค) ในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้บริหาร/ผู้จัดการของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอศรีราชา เพื่อขออนุญาติ และขอความอนุเคราะห์เรื่องการจัดฝึกอบรมตามวันเวลาที่กำหนด ส่วนกลุ่มควบคุม ไม่ได้รับการฝึกอบรมใด ๆ และหลังจากยุติการทดลอง ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและ

กลุ่มควบคุม ทำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมทำอีกครั้ง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลคะแนนหลังการทดลอง

ภายหลังจากการยุติการทดลอง ผู้วิจัยไม่ได้มีการฝึกอบรมใด ๆ กับกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อติดตามผล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ 3 ตอนประกอบด้วย

1. การศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

2. การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

3. การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอายุส่วนใหญ่ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.40 และอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.90

ระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.70 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

สาขาวิชาที่จบการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาในสาขากลุ่มวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการตลาด คิดเป็นร้อยละ 63.40 และ สาขาวิชาอื่น ๆ (สังคมสงเคราะห์ พัฒนาชุมชน เลขานุการ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ศึกษาศาสตร์) คิดเป็นร้อยละ 36.60

ประสบการณ์ในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา มีประสบการณ์ 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.30 มีประสบการณ์ 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 มีประสบการณ์ 6-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.00 และ มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

1.2 ค่าความเชื่อมั่นของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ค่าความเชื่อมั่นของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α- Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์ r_B และค่าความเชื่อมั่น r_{xy} ตั้งแต่ 0.54 ขึ้นไป ได้แก่ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความรู้ และองค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นของคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เท่ากับ 0.72, 0.85, 0.54 และ 0.96 ตามลำดับ แสดงว่า คะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ มีค่าความเชื่อมั่นสูงเพียงพอที่จะทำให้การแปลผลการวิจัยได้ถูกต้องแม่นยำ

1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1.3.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยการนำลักษณะด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ประการมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อแสดงความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ผลการวัดการทดสอบความเหมาะสมพอดีของโมเดล พบว่า มีค่าไค-สแคว์เท่ากับ 35.91 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.09 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเหมาะสมพอดีค่าอื่นๆ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative chi-square) มีค่าเท่ากับ 0.72 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.00 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.96 ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 ซึ่งมีค่าสูงตามเกณฑ์ แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อีกทั้งค่ารากของกำลังสองของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.04 และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าต่ำใกล้ศูนย์ แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากดัชนีดังกล่าว แสดงว่า โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 1 ของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติต่อการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.46-0.53 องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

ตั้งแต่ 0.55-0.98 องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.22-0.41 และองค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.49-0.98

1.3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยการนำคะแนนองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 4 องค์ประกอบ มาวิเคราะห์เพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 การทดสอบความเหมาะสมพอดีของโมเดลโครงสร้างลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่า มีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 38.99 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.08 ดังนั้นค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความเมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบกับค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative chi-square) มีค่าเท่ากับ มีค่าเท่ากับ 0.71 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 2.00 แสดงว่าโมเดลโครงสร้างมีลักษณะเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาดัชนีวัดความเหมาะสมพอดีอื่นๆ ได้แก่ ดัชนีความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.96 ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อีกทั้งค่ารากของกำลังสองของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.03 และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าต่ำใกล้ศูนย์ จากดัชนีดังกล่าว แสดงว่าโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ซึ่งโมเดลโครงสร้างดังกล่าวมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้ 4 องค์ประกอบ

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า โมเดลลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละด้านมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการพิจารณาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดขององค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา มีค่าน้ำหนักมากที่สุด เท่ากับ 1.22 รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา องค์ประกอบด้านความรู้ และองค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.90, 0.58 และ 0.18 ตามลำดับ

2. ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อนำมาใช้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทั้ง 4 องค์ประกอบ จำนวน 19 ครั้ง 7 สัปดาห์ รวม 64 ชั่วโมง โดยในขั้นตอนการปฏิบัติการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดโมเดลการฝึกอบรมจากนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ อีแกน เค เจราร์ด (Egan K. Gerard), แมรี่ คอนเนอร์ (Mary Connor), ฟิลิปป์ เบอร์นาด (Philip Burnard), เอเลน อี ไอวี่ (Allen E. Ivey), มิเชล แคร์โรล (Michael Carroll), แมรี่ คอนเนอร์ (Mary Conner) และสุดท้ายคือแนวคิดของ มิเชล แคร์โรลและมิเชล วอลล์ตัน (Michael Carroll; & Michael Walton) โดยในขั้นตอนของการฝึกอบรม ดำเนินการตามแนวคิดของ แมรี่ คอนเนอร์ (Mary Conner) เป็นหลัก ซึ่งแนวคิดของแมรี่ คอนเนอร์ มี 4 ขั้นตอนในการฝึกอบรมเชิงบูรณาการ (1) พัฒนาเจตคติและค่านิยม (2) พัฒนาความรู้และทักษะ (3) ทดลองให้คำปรึกษาภายใต้การควบคุม (4) การสะท้อนและการประเมิน และผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ขั้นตอนดังกล่าวยังไม่ครอบคลุม จึงได้เพิ่มขั้นตอนการฝึกอบรม เป็น 5 ขั้นตอน โดยเพิ่มขั้นตอนที่ 5 (5) ขั้นการประยุกต์ใช้

ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม ที่นำมาใช้ในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมปัญญา และทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎี ที่นำมาใช้ได้แก่ เทคนิคการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข เทคนิคการเปิดเผยตนเอง เทคนิคการให้กำลังใจเทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการจินตนาการ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า “ฉัน” (I-message) เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ เทคนิคการถาม เทคนิคท่าทีการสื่อสาร เทคนิคการละคร เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย เทคนิคการให้การบ้าน เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ เทคนิคการเสริมแรง เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ และเทคนิคตามระบบ WDEP สำหรับเทคนิคทางการฝึกอบรมที่นำมาใช้ ได้แก่ เทคนิคกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการระดมความคิด เทคนิคกรณีศึกษา เทคนิคสถานการณ์จำลอง เทคนิคเกมการบริหาร เทคนิคการสาธิต

จากการตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ขั้นตอนของการฝึกอบรม และการเลือกใช้ทฤษฎี เทคนิคทางการให้คำปรึกษาและทางการฝึกอบรม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน (ภาคผนวก ก) พบว่า ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ของการ

ให้คำปรึกษา ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ทฤษฎี เทคนิคทางการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.0 แสดงว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ขั้นตอนการฝึกอบรม ทฤษฎี เทคนิคทางการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม ในโปรแกรมการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

3. การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

3.1 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวม

ก่อนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมาวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสองทาง (Two-way Mixed Design) แบบ One Between One Within Repeated Measures Design และทำการตรวจสอบการแจกแจงปกติของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีบ๊อกซ์ เอ็ม (Box's M test) ได้ค่าเท่ากับ 7.72 และจากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ 1.17 ที่นัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .317 แสดงว่ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นเอกพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมต่อไป และสรุปผลการศึกษาดังนี้

จากผลการวัดคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 74.764$, $p = .000$) แสดงว่า คะแนนที่ได้จากผลการวัดลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมแต่ละครั้งของกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม และกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่แปลความหมายผลหลัก (Main Effects) ของกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม และผลที่ได้รับจากการวัดก่อนทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ผลเฉพาะกลุ่ม (Simple Effects) โดยแยกการวิเคราะห์ทีละกลุ่ม และนำผลที่ได้จากการวัดก่อนทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลมาทดสอบความแตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ Single-group Repeated Measures Design และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลในกลุ่มทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 126.559$) ส่วนในกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าในกลุ่ม

ทดลองมีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ส่วนในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการ LSD พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมหลังการทดลอง และระยะติดตามผลที่เป็นกลุ่มทดลอง แตกต่างจากก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่หลังการทดลองกับระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การทดลองโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการพัฒนาลักษณะการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้ดีขึ้น และมีความคงทนของผลการฝึกอบรมอยู่จนถึงระยะติดตามผล เมื่อพิจารณาค่า Partial Eta Squared หรือ ค่า R-squared (.819) ยังพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าเข้าใกล้ 1 ที่แสดงถึงแนวโน้มของโปรแกรมการฝึกอบรมที่นำมาใช้กับกลุ่มทดลอง มีความน่าเชื่อถือและมีผลสัมฤทธิ์สูงถึง 82%

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม สามารถพัฒนาลักษณะต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษาให้เพิ่มสูงขึ้นได้ และแตกต่างกันจากก่อนการฝึกอบรมอย่างชัดเจน และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก็ยังพบความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด นั่นคือ กลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมจะมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุม ในช่วงหลังการทดลอง และระยะติดตามผล

3.2 การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นรายองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้จากผลการวัด ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำรูปแบบประสมชนิดสามทาง (Three-way Mixed Design) แบบ One Between and Two Within Repeated Measures Design และทำการตรวจสอบการแจกแจงปกติของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีบ๊อกซ์ เอ็ม (Box's M test) ได้ค่าเท่ากับ 53.656 และจากการทดสอบได้ค่า F เท่ากับ .889 ที่นัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .658 แสดงว่ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นเอกพันธ์กัน พบว่า องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F= 5110, Sig.=.000) องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม กับผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของ

ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F= 6.903, Sig.= .000) และผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F= 77.827, Sig.= .000) แสดงว่า คะแนนที่ได้จากผลการประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบในแต่ละครั้งของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกัน

เมื่อได้พิจารณาค่า Partial Eta Squared หรือ ค่า R-squared ซึ่งเป็นผลของการควบคุมปัจจัยตัวอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว พบว่า มีค่า Partial Eta Squared เรียงลำดับดังนี้ ผลการวัดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (.871) ผลการวัดองค์ประกอบ (.832) ผลการวัดก่อนและหลังการทดลอง (.884) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าสามารถอธิบายความผันแปรส่วนที่เหลือในตัวแปรนั้น ๆ ได้ โดยที่พบว่าค่าที่ได้ อยู่ในเกณฑ์เข้าใกล้ 1 ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มของโปรแกรมการฝึกอบรมที่นำมาใช้กับกลุ่มทดลอง มีความน่าเชื่อถือและมีผลสัมฤทธิ์สูงสุดถึง 83-88% นั่นหมายความว่าโปรแกรมการฝึกอบรมที่นำมาใช้กับกลุ่มทดลองส่งผลให้หลังการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น และยังแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แสดงว่าการฝึกอบรมครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถือและมีผลสัมฤทธิ์สูง

จากผลการวิเคราะห์ที่พบความแตกต่างดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลเฉพาะกลุ่ม (Simple Effects) เป็นรายองค์ประกอบ โดยแยกการวิเคราะห์ทีละกลุ่ม และนำผลที่ได้จากการวัดก่อนทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มาทดสอบความแตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA Repeated Measure) และทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่าคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้จากการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลของกลุ่มทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบ (ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่า Sig. = .000) ส่วนของกลุ่มควบคุมพบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบ (ด้านเจตคติ มีค่าSig. = .673, ด้านคุณสมบัติทั่วไป มีค่า Sig. = .144 ด้านความรู้ มีค่า Sig. = .858 และ ด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่า Sig. = .334)

แสดงว่าในกลุ่มทดลองมีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบที่ได้จากผลการวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล มีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ในทุกองค์ประกอบ ส่วนในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ไม่พบความแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่โดยการทดสอบด้วยวิธีการ LSD พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรายองค์ประกอบเป็นกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างจากก่อนการทดลองอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่หลังการทดลองกับระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า การทดลองโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา โดยส่วนใหญ่สามารถพัฒนาลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาให้ดีขึ้น และมีความคงทนของผลการฝึกอบรมจนถึงหลังการติดตามผล โดยเฉพาะด้านความสามารถในการปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยของคะแนนมีแนวโน้มสูงขึ้นเล็กน้อยในระยะติดตามผล แสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาในการฝึกฝน และฝึกปฏิบัติจะส่งผลให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความสามารถในการให้คำปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยรวมและรายองค์ประกอบของกลุ่มทดลองทุกด้านหลังการทดลอง และระยะติดตามผลแตกต่างจากก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษามีผลทำให้ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยรวมและรายองค์ประกอบทุกด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย และผลการประเมินกลุ่มควบคุม พบความแตกต่างจากกลุ่มทดลองอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผ่านกระบวนการเรียนรู้และเข้ารับการฝึกอบรมตามโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมครบถ้วนทุกองค์ประกอบ ประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาและการมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาจะไม่สามารถบังเกิดขึ้นได้เองตามธรรมชาติ

การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1 คือเพื่อศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบ ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย เจตคติ 2 ด้าน ได้แก่
   1.1 เจตคติต่อการให้คำปรึกษา
   1.2 เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา
2. องค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณสมบัติทั่วไป 3 ด้าน ได้แก่
   2.1 คุณสมบัติด้านความคิด (มีการตระหนักรู้ และมีการเปิดเผยตนเอง)

2.2 คุณสมบัติด้านอารมณ์และความรู้สึก (มีความจริงใจ มีความอบอุ่นและเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ และมีความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง)

2.3 คุณสมบัติด้านพฤติกรรม (มีพฤติกรรมรับผิดชอบ)

3. องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ 2 ด้าน ได้แก่

3.1 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม

3.2 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา

4. องค์ประกอบด้านความสามารถในการปฏิบัติ

4.1 ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4.2 ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ

4.3 ความสามารถในใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ในการวิจัยครั้งนี้สามารถยืนยันได้ว่า แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ และมี 10 ตัวชี้วัด ซึ่งสามารถประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาได้ โดยที่ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบดังกล่าว สอดคล้องกับ ประดินันท์ อุปรมัย; และ สมร ทองดี (2545: 23-25) ศึกษาประเด็นคุณลักษณะส่วนตัวที่ดีของผู้ให้คำปรึกษา ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนตัวด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ เช่นเดียวกับแนวคิดของ เมทินี คิดอ่าน (2549: 5) ได้ศึกษาวิจัยและพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่พนักงานในระดับแรงงานต้องการนั้นควรมีลักษณะที่ความจริงใจ มีท่าทีเป็นมิตรและอบอุ่น มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา เช่นเดียวกับแนวคิดของคมเพชร ฉัตรศุภกุล (2530: 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การให้คำปรึกษาจะต้องเป็นหน้าที่ของผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์และทักษะ เพราะการให้คำปรึกษาเป็นวิชาชีพชั้นสูง ต้องใช้ทั้งความรู้และทักษะที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ซึ่งผลการวิจัยและทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวสอดคล้องกับตัวชี้วัดในองค์ประกอบต่าง ๆ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ผลการศึกษาวิจัยของป๊อปและ คลาย (Pope; & Kline. 1999: 1339-1344) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลที่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยคุณสมบัติ 10 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติด้านความมั่นคงทางอารมณ์ การยอมรับ มีการเปิดเผยจิตใจ มีความเข้าอกเข้าใจ มีความจริงใจ มีความยืดหยุ่น สนใจผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น และมีความยุติธรรม อีกทั้งนิสดัล (Nystul. 2003: 9-12) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย คุณสมบัติทั่วไป มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและให้การดูแล มีความตระหนักรู้ในตนเอง และเปิดเผยตน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา และผลการศึกษาของจูเลียน (Juliann: 25) ยังได้ระบุไว้ว่าสาเหตุที่อาจจะส่งผลให้การ

ให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพลดน้อยลงได้นั้นมี 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ประการแรก เน้นที่เรื่องการปรับตัวของผู้ให้คำปรึกษา ทั้งในเรื่องทักษะ และความสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ประการที่สอง เป็นเรื่องของการพิถีพิถันใส่ใจในการบำบัด และประการที่สาม เป็นเรื่องของคุณภาพเกี่ยวกับสัมพันธภาพของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลต่อผลการให้คำปรึกษานั้น ส่วนใหญ่มักจะเป็นผลที่เกิดจากตัวผู้ให้คำปรึกษาเป็นสำคัญ และในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคคลที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ได้ศึกษาอย่างกว้างขวาง ถึงพัฒนาการของการเปลี่ยนแปลงตลอดระยะเวลากว่า 50 ปีของวงการจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ซึ่งได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาหลากหลายประเด็น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหลายองค์ประกอบ เพียงแต่ไม่ได้มีการจัดกลุ่มลักษณะเป็นองค์ประกอบใหญ่ แต่เป็นเพียงการระบุลักษณะย่อย ๆ ที่สำคัญตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ เท่านั้น จึงได้มีการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อยืนยันและจัดกลุ่มองค์ประกอบให้เกิดโมเดลที่ชัดเจน และสามารถนำไปศึกษาและอธิบายได้ต่อไปในอนาคต

การนำคะแนนแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 (A Confirmatory Factor Analysis) พบว่า แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีค่าทดสอบประสิทธิภาพของโมเดล ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 38.99 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.08 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าความเหมาะสมพอดีขั้นต่ำ ดังนั้นค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative chi-square) ซึ่งเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับจำนวนองศาอิสระ (χ^2/ df) มีค่าเท่ากับ 0.71 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างมีลักษณะเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Tabachnick; & Fidell. 2001: 697-698) เมื่อพิจารณาดัชนีวัดความเหมาะสมพอดีอื่นๆ ก็ให้ผลสอดคล้องกัน คือ ดัชนีความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 ดัชนีความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 ค่ารากของกำลังสองของเศษ (Root Mean Square Residual: RMR) มีค่าเท่ากับ 0.03 และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าต่ำใกล้ศูนย์แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Joreskog; & Sorbom. 1993: 122-123; Tabachnick; & Fidell. 2001: 699-702; citing Bentler.1988: *Psychological Bulletin*; Stevens. 2002: 433; citing Browne; & Cudeck. 1993: *Multivariate Behavioral Research.*) จากดัชนีดังกล่าว แสดงว่าโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มี 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา มี

2 ตัวชี้วัด ได้แก่ เจตคติต่อการให้คำปรึกษาและเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา ลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด (ตระหนักรู้ เปิดเผยตัวเอง) คุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์ และความรู้สึก (จริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ เข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง) และคุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ ลักษณะด้านความรู้ มี 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ มี 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ และความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา ซึ่งโมเดลโครงสร้างดังกล่าว มีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถวัดองค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาได้ 4 องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นการยืนยันความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ของแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาภาพรวมของโมเดล พบว่า มีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ทำให้ผู้วิจัยยังมีข้อสงสัยบางประการเกี่ยวกับค่าน้ำหนักมากสุด และต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจตคติ มีค่าน้ำหนัก 1.22 และด้านความสามารถในการปฏิบัติ มีค่าน้ำหนัก 0.18 ตามหลักฐานทางวิชาการ สรุปแต่เพียงว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูง แสดงว่า ตัวแปรนั้น ๆ เป็นผลจากองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักสูงเป็นส่วนใหญ่ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542) เช่นเดียวกับ ศิริชัย พงษ์วิชัย (2543) ระบุว่า ค่าน้ำหนักในปัจจัยใดมีค่ามากที่สุด หมายความว่าปัจจัยนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรนั้นมากที่สุด แสดงว่าตัวแปรนั้น ๆ ควรจะเป็นสมาชิกของปัจจัยนั้นมากกว่าที่อื่น และวิยะดา ตันวัฒนากูล (2547) ได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรจะมีค่ามากกว่า 0.3 แต่ก็ไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องตัดทิ้งทุกกรณี หรือแม้แต่กรณีที่มีค่าสูงก็ตาม ซึ่งผลที่ได้ผู้วิจัยมีข้อสังเกตบางประการที่อาจจะส่งผลให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คือ น่าจะเกิดจากข้อจำกัดด้านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ในโรงงานอุตสาหกรรม กับข้อคำถามที่วัดลักษณะความรู้และความสามารถในการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นจุดอ่อนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้อยู่แล้ว เพราะผู้วิจัยได้ระบุแต่แรกแล้วว่าผู้ให้คำปรึกษากลุ่มนี้ส่วนใหญ่ และเท่าที่พบ ไม่มีความรู้ด้านการให้คำปรึกษาและไม่มีความสามารถในด้านนี้อยู่แล้ว แต่เนื่องจากการทำงานฝ่ายบุคคล และหรือทำงานในส่วนที่ต้องให้ความช่วยเหลือพนักงาน จำเป็นต้องให้คำปรึกษาควบคู่ไปด้วยเท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างนี้ก็แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนแต่แรกแล้วว่า คะแนนค่าเฉลี่ยด้านความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมาก ขัดแย้งกับคะแนนความรู้ในการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย ส่วนความสามารถในการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด เพราะเนื่องจากไม่มีความรู้จึงไม่สามารถทำตามหลักทฤษฎีได้ แต่ต้องทำงานใกล้ชิดกับพนักงานจึงมีเจตคติที่ดีและมีระดับคะแนนด้านเจตคติค่อนข้างมาก จึงอาจทำให้ความแตกต่างของค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีความแตกต่างกันมากก็เป็นได้ที่ค่าเฉลี่ยคะแนนในแบบประเมินทั้งฉบับมีความแตกต่างภายในของคะแนนค่อนข้างมาก อีกทั้งยังอาจเกิดจากข้อจำกัดเรื่องแบบประเมินด้านเจตคติ ที่โมเดล

สมมติฐาน คาดการณ์ไว้ว่าความคลาดเคลื่อนในการวัดไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ที่ตัวชี้วัดในองค์ประกอบด้านเจตคติในงานวิจัยนี้อาจสัมพันธ์กันในบางข้อ จึงส่งผลต่อน้ำหนักองค์ประกอบได้

นอกเหนือจากข้อสันนิษฐานเบื้องต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้ค้นหาต่อไปว่ามีงานวิจัยบุคคลใดที่มีลักษณะของค่าน้ำหนักที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ พบว่า ปริญญานิพนธ์ของ รัชนก ทุมชาติ (2551: 108-109) มีค่าพารามิเตอร์น้ำหนักองค์ประกอบอันดับที่สอง ขององค์ประกอบด้านลักษณะและรูปแบบของสิ่งเร้า มีค่าเกิน 1.00 ซึ่งได้ทดลองปรับโมเดลโดยการยอมให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน พบว่าไม่สามารถแก้ปัญหาให้ค่าพารามิเตอร์น้ำหนักลดลงให้เหลือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.00 ได้ และสำหรับผลการศึกษาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมของผู้วิจัยนี้ ไม่ได้มีการพิจารณาเพื่อปรับโมเดลเพิ่มเติม ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลต่อไป จึงพิจารณาแล้วว่า ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ยังมีค่าอื่น ๆ ที่สามารถยืนยันได้ว่าโมเดลนี้มีความเหมาะสมพอดีแล้ว และหากพิจารณาที่จะปรับโมเดลก็สามารถทำได้ ตามผลการศึกษาของรัชนก ทุมชาติ และตามแนวคิดของ เสรี ชัดแช้ม (2547: 37) ที่อธิบายว่า ถ้ากำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กัน โมเดลที่ปรับแล้วจะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น (โมเดลสมมติฐานคาดการณ์ว่าความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปร 2 ตัวนี้ไม่สัมพันธ์กัน) แต่เมื่อพิจารณาจากหลักฐานทางวิชาการแล้ว เห็นว่าไม่ควรปรับโมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม การปรับโมเดลต้องมีหลักฐานทางทฤษฎีสนับสนุนทุกครั้ง มิฉะนั้นจะทำให้ข้อค้นพบเชื่อถือได้น้อย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดของนักวิชาการต่างประเทศ การ์ซัน (Garson. 2010: Online) ระบุว่า ค่าน้ำหนักเบต้าที่มากกว่า 1.0 (Beta Weights over 1.0) มีโอกาสเป็นไปได้อย่างยิ่งที่ค่าน้ำหนักเบต้าบางตัวหรือทั้งหมดจะมีค่ามากกว่า 1.0 เมื่อค่าความสัมพันธ์มีค่ามากที่สุดเท่ากับ 1.0 ค่าน้ำหนักเบต้าจะไม่มีความสัมพันธ์กัน ค่าน้ำหนักเบต้าที่สูงกว่า 1 อาจชี้ให้เห็นถึงการเกิดภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Multicollinearity) ซึ่งเป็นปัญหาที่ตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการถดถอยมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูง ซึ่งเมื่อผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาเรื่องค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่า 1.0 แล้ว จึงสรุปได้ว่า จากผลการวิจัยและแนวคิดของนักวิชาการ ระบุอย่างชัดเจนว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เกิน 1.0 อาจเกิดขึ้นได้ ด้วยเหตุผลหลายประการที่กล่าวมา ดังนั้นผู้วิจัยได้ปรึกษาและร่วมพิจารณาจากดุลยพินิจของผู้ควบคุมปริญญานิพนธ์แล้วว่าจะนำเสนอการรายงานผลให้ปรากฏเป็นไปตามข้อมูลสภาพจริงที่ไม่ต้องปรับโมเดลค่าพารามิเตอร์และด้วยเหตุผลที่ว่าผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

จากผลการวิจัยที่พบว่า องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือ องค์ประกอบด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่ เจตคติต่อการให้คำปรึกษา และต่อผู้รับคำปรึกษา โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภา อัตถากร (2519) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาตามความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา พบว่าคุณลักษณะเด่นคือ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา

ทั้งในเรื่องการเชื่อมั่นศรัทธาในการให้ความช่วยเหลือ การสนใจปัญหา การมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษาทั้งยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองคนในแง่ดี ตามสภาพความเป็นจริงของชีวิต ซึ่งการมองเห็นคุณค่า และมีความรู้สึกที่ดีงามนั้น จะเอื้ออำนวยให้บุคคลมีความเต็มใจ ตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิภาพหรือผลสัมฤทธิ์ของการให้คำปรึกษาก็จะตามมา สอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรี ทรัพย์มีวัชรี (2550: 36) ยืนยันว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษา จะยอมรับผู้รับคำปรึกษาในฐานะเป็นบุคคลที่เขาเชื่อว่าสามารถพัฒนาได้ แม้ว่าพฤติกรรมในขณะนั้นของผู้รับคำปรึกษาจะเป็นอย่างไรก็ตาม ซึ่งเป็นการมองในแง่ดี ที่โรเจอร์สเรียกว่า การมองในแง่ดีโดยปราศจากเงื่อนไข เหมือนพ่อแม่รักลูก ต้องการลูก จะทำให้ลูกเกิดความเชื่อมั่นในตนเองรู้สึกว่ามีค่า ดังนั้น การมองผู้รับคำปรึกษาในแง่ดีและให้เกียรติ เป็นเจตคติและการกระทำของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษาด้วยการตระหนักในคุณค่าของผู้รับคำปรึกษาอย่างจริงใจไม่แสแสร้ง

ทัศนะเกี่ยวกับเจตคติที่สำคัญนี้ ยังมีแนวคิดของนักวิชาการที่น่าสนใจอีกหลายท่านที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ คอนเนอร์ (Conner. 1994: 35-36) ที่มองว่า การพัฒนาเจตคติที่เกิดภายใต้ความเชื่อ ความรู้สึก ค่านิยมที่ผ่านมาของบุคคล เป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เนื่องจากเจตคติจะส่งผลต่อการดำเนินการให้คำปรึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้น หากต้องการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้บุคคลเป็นผู้ให้คำปรึกษา ควรจะเริ่มต้นจากการพัฒนาด้านเจตคติเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับแนวคิดของ โรเจอร์ส (Roger; Citing Corey. 2005: 167) กล่าวว่า บุคคลที่จะเป็นผู้ให้คำปรึกษา ต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติในการมองด้านดีอย่างไม่มีเงื่อนไข ยอมรับนับถือในคุณค่าและความสามารถของผู้อื่น แสดงออกถึงความรู้สึกที่จริงใจ และเข้าใจในตัวผู้รับคำปรึกษา ซึ่งหากผู้ให้คำปรึกษา สามารถสื่อสารที่แสดงถึงเจตคติที่ดีงามนี้ไปยังผู้รับคำปรึกษา ก็จะเอื้ออำนวย และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาลดการปกป้องตนเอง และกลับมาเปิดเผยจิตใจ เปิดเผยตนเอง และโลกส่วนตัวของตนเองมากยิ่งขึ้น

จากข้อค้นพบของงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยยังพบอีกว่า เมื่อผู้ให้คำปรึกษามีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษา แต่หากมีเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษาน้อยเกินไป ก็ไม่สามารถทำให้การให้คำปรึกษานั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับผลการสังเคราะห์แนวคิดด้านเจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา ซึ่ง ประดินันท์ อุปรมัย ได้สังเคราะห์จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ (Corey. 1996: 14-49; Rossberg; & Cramer. 1994: 361-378; ประดินันท์ อุปรมัย; และ ลัดดาวรรณ ณ ระนอง. 2533: 10-12) พบว่า เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถแสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสมกับวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพควรมีคุณลักษณะด้านเจตคติ ได้แก่ ตระหนักในความสำคัญของการยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษาเพราะสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องพร้อมที่จะเข้าใจสถานการณ์และโลกของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง ตระหนักในคุณค่าของผู้อื่น ยอมรับในความไม่สมบูรณ์แบบของมนุษย์และรู้จักให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น ดังนั้น ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า หากผู้ให้คำปรึกษามีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษา ก็ควรมุ่งมั่นพัฒนาให้ตนเองมีเจตคติที่ต่อตัวผู้รับ

คำปรึกษาให้สูงขึ้นด้วย ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้ผู้ให้คำปรึกษามีความเพียรพยายามที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเบิร์ต (Alberts; & Edelstein. 1966: 161) ได้เล็งเห็นความสำคัญของการมีเจตคติที่ดีของผู้ให้คำปรึกษา และมองว่าโดยสากลทั่วโลกได้ยอมรับแล้วว่า การสอนให้เกิดการเรียนรู้ ต้องอาศัยปัจจัย ด้านความรู้ เจตคติ และทักษะ และพบอีกว่า ในการฝึกอบรมต่าง ๆ เจตคติ และทักษะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องการให้เกิด ดังนั้น ในการทำงานที่เกี่ยวข้องหรือสัมผัสกับผู้ที่มีปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาควรได้รับการฝึกอบรมก่อนเพื่อสร้างเจตคติที่ดีทั้งต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษา

องค์ประกอบด้านเจตคติ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งโรเจอร์ส (Roger. 1980; Citing Brammer. 1993: 26) ได้สรุปแนวคิดจากประสบการณ์และการทบทวนงานวิจัยของตนเอง พบว่า ทฤษฎีที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้ และวิธีการในการให้คำปรึกษา มีความสำคัญน้อยต่อสัมพันธภาพ แต่สิ่งที่สำคัญที่สามารถเห็นเป็นประจักษ์ได้นั่นคือ เจตคติของผู้ให้คำปรึกษาสำคัญที่สุด โรเจอร์ส ยังชี้ให้เห็นอีกว่า ผลการวิจัยสามารถยืนยันได้ว่า การรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา เกี่ยวกับเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาแตกต่างออกไป รวมทั้งจากประสบการณ์ในชีวิตของโรเจอร์ส จากบุคคลสำคัญที่มีชื่อเสียง ได้ระบุว่า ความต้องการที่จะร้องขอความช่วยเหลือ จะต้องเกิดขึ้นภายใต้ความดึงดูดใจ ความเป็นมิตร ความเป็นตัวตนของคนบางคนผู้ซึ่งจะคอยเอื้ออำนวยให้ความสะดวกทางความรู้สึก และคนบางคนผู้ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมที่ดีงามจะเป็นตัวดลใจให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจและไว้วางใจได้ นั่นก็คือ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษานั่นเอง

ในท้ายที่สุด ตามทัศนะของผู้วิจัยและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้ข้อคิดบางประการอีกว่า เมื่อผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม หรือ ณ บริบทต่าง ๆ ก็ตามที หากมีจิตใจ มีความรู้สึกทางบวกต่อการให้คำปรึกษา จะส่งผลต่อแนวโน้มการกระทำที่จะกระทำสิ่งดีดีต่อไปให้ผู้อื่น และที่สำคัญ เมื่อมีเจตคติที่ดีแล้ว จะทำให้บุคคลสามารถนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ ในเนื้อหาสาระทางการให้คำปรึกษาและเพียรพยามในการฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะในการให้คำปรึกษาได้มากยิ่งขึ้น กว่าการที่บุคคลรู้สึกเฉย ๆ หรือไม่รู้สึกว่าการให้คำปรึกษามีค่าเพียงพอ บุคคลนั้นถึงแม้จะอยู่ในกระบวนการเรียนรู้สาระและทักษะแต่ก็ไม่ยินยอมที่จะนำตนเองเข้าสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องฝึกฝนและพัฒนาความรู้สึกนึกคิด ส่งเสริมด้านเจตคติต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษาในขั้นตอนแรกของการฝึกอบรม เพราะผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า เจตคติที่ดีจะนำทางผู้เข้าอบรมสู่การพัฒนาตนเองในลักษณะด้านอื่น ๆ ได้ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาที่พบว่า องค์ประกอบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีน้ำหนักรองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติทั่วไป ได้แก่ คุณสมบัติด้านความคิด คือการที่ผู้ให้คำปรึกษามีการตระหนักรู้และสามารถเปิดเผยตนเองได้ คุณสมบัติด้านอารมณ์และความรู้สึก คือการที่ผู้ให้คำปรึกษามี

ความอบอุ่นเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความจริงใจ และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง คุณสมบัติด้านพฤติกรรม คือการที่ผู้ให้คำปรึกษามีพฤติกรรมรับผิดชอบ

ในประเด็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา ผู้วิจัยมองว่า กุญแจดอกสำคัญที่สุดในการดำเนินการให้คำปรึกษาให้บรรลุและมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ตัวผู้ให้คำปรึกษา เนื่องจากสถานการณ์และความรู้สึก รวมทั้งผลสำเร็จในการให้คำปรึกษา ของผู้รับคำปรึกษาจะดีขึ้น หรือแย่ลงนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้คำปรึกษา ดังนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาให้มีคุณสมบัติที่ดีอย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของอัญสุรีย์ ศิริโสภณ และนวรัตน์ สุวรรณผ่อง (2546: 11-12) พบว่า บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษานั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการให้การปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ บุคลิกภาพเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสามารถพยากรณ์ความสามารถในการให้คำปรึกษาได้ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ส่งเสริมให้มีความรู้ ฝึกทักษะการให้คำปรึกษาที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อจะทำให้ความสามารถในการให้คำปรึกษาสูงขึ้น และผลการวิจัยชิ้นนี้ยังมีแง่คิดที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ถึงแม้ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้มีความรู้ดีเกี่ยวกับกระบวนการให้การปรึกษาและมีทักษะในการให้การปรึกษาที่ดี แต่ถ้าผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความเป็นมิตร หรือมีบุคลิกภาพอื่นที่ไม่เหมาะสม จะทำให้การปรึกษาไม่สามารถดำเนินการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิผล และนอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ตัวเองเป็นเครื่องมือ หรือสื่อของการให้คำปรึกษา เช่นเดียวกับ มาลินี จุฑะรพ (2540: 83-84) ได้กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ประจำโรงงานอุตสาหกรรมควรมีลักษณะเป็นผู้มีความจริงใจ และยินดีช่วยเหลือ ไม่แสแสร้ง เป็นผู้ที่เข้าใจในตัวพนักงานที่มารับคำปรึกษา เข้าใจในโลกส่วนตัว และสิ่งแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษา ในขณะที่นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (2546: 18) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ควรพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพเหมาะสม คือ การแสดงออก ท่าที ความรู้สึกเป็นมิตร อบอุ่น น่าเชื่อถือศรัทธา มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ตระหนักในตนเอง และรู้รับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพยวรรณ กิตติพร (2536: 91) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะมีได้แก่ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญเบื้องต้นที่เป็นความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาที่จะรับฟังและเข้าใจความคิด ความรู้สึกในโลกภายในของผู้รับคำปรึกษาและเอื้ออำนวยต่อการสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น หรือแม้แต่ลักษณะด้านความจริงใจก็เป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งของผู้ให้คำปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อถือในตัวผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น เพราะความจริงใจ เป็นความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาในการสื่อให้ทราบว่าเขาเป็นบุคคลที่มีความเป็นธรรมชาติ มีความซื่อสัตย์ และมีความเชื่อถือได้ มีความเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริง

ในทัศนะของทรอซเซอร์ (Trotzer. 1999: 182-187) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ควรพัฒนาได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การสนใจผู้อื่นอย่างแท้จริง มีความจริงใจ มีความอบอุ่นและเอาใจใส่ผู้อื่น สอดคล้องกับทัศนะของ บาร์บารา (Barbara. 2002: 35) ที่ว่า การเป็นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นอย่างแท้จริง และลึกซึ้ง

นับถือและยอมรับผู้อื่นในทางบวก มีความจริงจังและจริงใจ ในการช่วยเหลือ เช่นเดียวกับ โรเจอร์ส (Roger. 1958. 37: 6-16) ระบุว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความสัมพันธ์ต่อการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การยอมรับผู้รับคำปรึกษาในทางบวกโดยปราศจากเงื่อนไข การมีความจริงใจและสอดคล้องกัน การมีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง เช่นเดียวกับแนวคิดของ แมคเคียต์ (Maciak. 2002: 1567) ค้นพบว่า ความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา ที่จะทำความเข้าใจในโลกของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างลึกซึ้ง มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด กับ ประสิทธิภาพในการบำบัดรักษา และลาซารัส (Lazarus. 1971) ยังได้กล่าวไว้อีกว่า คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา มีความสำคัญมากกว่า ปัจจัยด้านเทคนิคเฉพาะต่าง ๆ แบรมเมอร์ (Brammer. 1993: 25) มองว่า คุณลักษณะที่ดีทางบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ช่วยเหลือจะเป็นสิ่งที่มีนัยสำคัญอย่างมาก ต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาไปในทางบวกของผู้รับคำปรึกษา

เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาจากนักวิจัยยังพบลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ในสาขาวิชาชีพที่ใกล้เคียงกันได้แก่ นักแนะแนว ได้แก่ผลการวิจัยของพัชนี แสงภู่วงษ์ (2541: 5-6) ได้ศึกษาคุณลักษณะของครูแนะแนวตามความคาดหวังของนักเรียน พบว่า ครูแนะแนวควรมีลักษณะด้านบุคลิกลักษณะ คือ สุภาพอ่อนโยน มีความมั่นคงทางอารมณ์ ลักษณะด้านมนุษย์สัมพันธ์ คือ ความสามารถในการผูกมิตร ความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความจริงใจในการช่วยเหลือผู้อื่น สามารถเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ลักษณะด้านความเป็นผู้นำ คือ มีความรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่านักแนะแนว และนักจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จะทำหน้าที่และมีบทบาทที่แตกต่างกัน แต่เป้าหมายในที่เหมือนกันคือ ความปรารถนาที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้ผู้รับคำปรึกษาบรรลุในศักยภาพด้านหนึ่งด้านใดของตนเอง แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติที่ดีงามในตัวผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ มีลักษณะบางประการที่คล้ายคลึงกัน

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมด องค์ประกอบย่อย ๆ หรือลักษณะแต่ละประการนั้นก็คือตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์ประกอบด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาตามผลการรายงานของผู้วิจัย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่ดีเหล่านี้ จะไปช่วยเอื้ออำนวยต่อสัมพันธภาพที่จะเกิดขึ้นและส่งผลให้การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จ ซึ่งแนวคิดของผู้วิจัยนี้สอดคล้องผลการศึกษาของวิลเลี่ยม (William. 1999: 4494) ที่สนับสนุนแนวคิดที่ว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา สามารถที่จะเป็นตัวทำนาย ประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาได้

สำหรับองค์ประกอบด้านความรู้และด้านความสามารถในการปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน ในงานวิจัยชิ้นนี้ เพราะเป็นการนำองค์ความรู้ในศาสตร์และศิลป์แห่งวงการการให้คำปรึกษา นำเข้าไปประยุกต์ และสอนสาระต่าง ๆ รวมทั้งการฝึกฝนเทคนิคเฉพาะทาง ให้เกิดความเชี่ยวชาญจนกลายเป็นทักษะ ที่จะนำไปใช้ในการให้คำปรึกษากับพนักงานของตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเจตคติที่ดีก่อน เพื่อนำมาซึ่งความคิดทางบวกที่จะนำตนเองเข้าสู่การเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม ด้วยเทคนิคการบรรยาย เพื่อให้เรียนรู้และทำความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามความจำเป็น และเริ่มต้นฝึกฝนอย่างจริงจัง ด้วยการนำความรู้ที่ได้รับมา ไปปฏิบัติตามทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ ด้วยเทคนิคการสาธิต เทคนิคการแสดง

บทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาศักยภาพด้านการให้คำปรึกษาสูงมากยิ่งขึ้นจากเดิมที่ไม่เคยมีความรู้ ไม่เคยได้ฝึกปฏิบัติให้ตรงตามขั้นตอนเชิงทฤษฎี ดังนั้น เมื่อมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ ก็จะเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ฝึกฝนคล่องตัวขึ้น เชื่อมั่นและกล้าหาญที่จะทดลองนำสิ่งที่เรียนรู้มาไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบในความมุ่งหมายข้อที่ 1 ในงานวิจัยนี้ นอกเหนือจากความคิดเห็นของนักวิชาการและงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีแนวคิดและข้อสรุปในสิ่งที่ค้นพบได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย พบว่า ในการศึกษาที่ผ่านมา มีผลการศึกษาวิจัยมากมาย หรือแม้แต่มีผู้กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของการเป็นผู้ให้คำปรึกษากันไว้อย่างกว้างขวางตามแต่ประสบการณ์ และตามแต่ผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบได้ ในกลุ่มตัวอย่างที่ตนศึกษา แตกแขนงไปตามสาขาวิชาชีพ เช่น ครูแนะแนว ครูที่ปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาในบริบทต่าง ๆ แต่ผู้วิจัยก็ยังไม่พบว่า ได้มีการจัดเรียบเรียงเป็นหมวดหมู่ตามโครงสร้างที่แน่นอน ชัดเจน หรือมีการวิเคราะห์เพื่อพิสูจน์ว่า องค์ประกอบของผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องมีองค์ประกอบใด ๆ บ้างจึงจะครอบคลุม ดังนั้น องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น จากผลการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบในครั้งนี้ ปรากฏอย่างชัดเจนถึงผลการศึกษาที่ได้จำแนกและจัดหมวดหมู่ลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมไว้ได้ 4 องค์ประกอบ ที่สำคัญ นั่นคือ การที่บุคคลคนหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาผู้อื่นได้นั้น ควรที่จะมีความรู้ มีเจตคติที่ดีงาม มีคุณสมบัติทั้งด้านความคิด อารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมในระดับที่ดี และที่ไม่ควรมองข้ามเลยก็คือ การเป็นบุคคลที่มีความสามารถในด้านการให้คำปรึกษา โดยที่จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้แล้วนำความรู้เหล่านั้น ทั้งทางเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางไปใช้ในการให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นธรรมชาติ และบ่งบอกถึงการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมมากที่สุด การที่บุคคลหนึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา และขาดคุณสมบัติบางประการไป ก็ไม่ได้หมายความว่า บุคคลคนนั้น จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีมิได้ แต่หากบุคคลที่ขาดคุณสมบัติใดคุณสมบัติหนึ่งไป ก็เสมือนว่า ไม่สามารถนำศาสตร์และศิลป์ แห่งการให้คำปรึกษาไปใช้ได้อย่างครอบคลุม กว้างขวาง และก่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับคำปรึกษา

บุคคลที่ปรารถนาจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่คอยให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาให้คนที่มีความทุกข์ทางใจ หลุดพ้นจากบางช่วงบางตอนของชีวิตที่ต้องประสบกับความทุกข์ทรมาน ให้ผ่านพ้นไปได้ ปรับตัวอยู่ได้ และดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต บุคคลนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งมั่นและพร้อมที่จะพัฒนาให้ตนเอง มีศักยภาพครบรอบด้าน เพื่อนำตนเอง ไปสู่การให้ความช่วยเหลือที่มีทั้งคุณภาพ เกิดประสิทธิผลที่มองเห็นเป็นรูปธรรม และผู้มาขอคำปรึกษาได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ผู้ให้คำปรึกษาได้พัฒนาศักยภาพแห่งตนอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที่จะได้รับก็คือ ความสำเร็จของการให้คำปรึกษาที่แท้จริง

2. ผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมด้านวัตถุประสงค์ การเลือกใช้ทฤษฎีและเทคนิค และขั้นตอนการฝึกอบรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ได้รับคะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.00 – 1.00 ยกเว้นค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินขั้นตอนที่ใช้ในขั้นการพัฒนาเจตคติ ที่ได้รับค่าเท่ากับ 1.11 จากค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยก็ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเป็นดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ การเลือกใช้ทฤษฎีและเทคนิค และขั้นตอนการฝึกอบรม และค่าความแปรปรวนของคะแนนความคิดเห็น ซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้มติความคิดเห็นอย่างเป็นเอกฉันท์ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณาคือ ค่าเฉลี่ย (M = 2.5 – 4.00) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD < 1.00) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2527: 71 – 72) แสดงว่าโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเชิงคุณลักษณะ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในฝึกอบรมได้ นอกจากนั้น จากการทดลองใช้โปรแกรมการฝึกอบรมกับผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ยังเป็นการตรวจสอบความเข้าใจเชิงเนื้อหา ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บรรยากาศการฝึกอบรม รูปแบบการนำเสนอ เครื่องมืออุปกรณ์ในการจัดฝึกอบรม เอกสารและความพร้อมต่าง ๆ รวมทั้งปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรมอีกด้วย

แนวคิดในการสร้างโปรแกรมผู้วิจัยได้สร้างฐานคิดจากทั้งศาสตร์แห่งการให้คำปรึกษาและศาสตร์แห่งการฝึกอบรม การเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ และมุ่งเน้นถึงคุณประโยชน์ขององค์กรที่ส่งพนักงานเข้าฝึกอบรม การได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนทัศนะในด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและประเด็นปัญหา ความต้องการ และผลประโยชน์ที่จะได้รับซึ่งกันและกันกับหน่วยงานภาคเอกชน ส่งผลให้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวนหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความสนใจในศาสตร์ด้านนี้อย่างมาก แต่ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะเข้าร่วมฝึกอบรม ดังนั้นประโยชน์จึงตกไปอยู่กับผู้ที่สามารถสละเวลาอันมีค่า เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพเอื้ออำนวย และสามารถตอบสนองต่อการนำไปใช้ให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงนำหลักการพัฒนาบุคคล โดยใช้การฝึกอบรม เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคลให้สามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ เจตคติ และทักษะ และเพิ่มเติมคุณสมบัติทั่วไป ให้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบลูม และคณะ (Bloom. et al.: 1956) และใช้ตัววิทยากร หรือผู้วิจัยเป็นกลจักรสำคัญที่จะคอยผลักดันการฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการใช้หลักการเรียนรู้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพุทธพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย ตามแนวคิดของ บลูม โดยผู้วิจัยได้พิถีพิถันในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการในการฝึกอบรมและสอดคล้อง

กับการศึกษาวิจัย และรวมถึงการจัดทำอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน การเตรียมการสอน การนำเสนอบทเรียน การนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าอบรมรวมทั้งการเน้นนำเทคนิคและกิจกรรมต่าง ๆ มาพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคการอภิปราย ระดมความคิด บรรยาย กรณีศึกษา เกมการบริหาร บทบาทสมมติ เป็นต้น

สรุปได้ว่า จากการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยโปรแกรมเฉพาะเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่ดำเนินการภายใต้ฐานคิด และการบูรณาการเชิงทฤษฎี เทคนิคและรูปแบบการฝึกอบรมต่าง ๆ ช่วยส่งเสริมให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การเลือกใช้ทฤษฎีและเทคนิคทางการฝึกอบรม และทางการให้คำปรึกษา ที่สอดคล้องกับองค์ประกอบที่ต้องการพัฒนา และการกำหนดขั้นตอนการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข และการนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปทดลองใช้อย่างทุ่มเท ในการฝึกอบรม การบรรยาย การทำกิจกรรม และการฝึกฝนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ประกอบกับระยะเวลาในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง และตลอดโปรแกรม มีระยะเวลาที่ค่อนข้างมาก ส่งผลให้ผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างในช่วงทดลอง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง มีเวลามากเพียงพอในการอยู่ร่วมกัน สร้างสัมพันธภาพ และร่วมกันพัฒนาตัวเองอย่างก้าวหน้า แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมการฝึกอบรมนี้สามารถพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากผลการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม ในความมุ่งหมายข้อที่ 2 ในงานวิจัยนี้ นอกเหนือจากความคิดเห็นของนักวิชาการและงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยมีแนวคิดและข้อสรุปในสิ่งที่ค้นพบได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย พบว่า ในการจัดฝึกอบรม เรื่องเฉพาะทางบางเรื่อง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพิถีพิถัน ในการสร้างหลักสูตร ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าอบรมได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และได้ประโยชน์สูงสุดจริง ๆ โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้เข้าอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ ยิ่งต้องเพิ่มความระมัดระวัง และมีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก เนื่องจากวัยผู้ใหญ่ มีวุฒิภาวะ มีความรับผิดชอบ และมีภาระงานประจำที่มาก รวมทั้งข้อจำกัดในเรื่องเจตคติดั้งเดิมก่อนเข้าสู่การฝึกอบรม โดยเฉพาะเรื่องของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่ผู้เข้าอบรมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไม่เคยได้มีโอกาส เรียนรู้อย่างครอบคลุม ทั้งความรู้ และได้ฝึกปฏิบัติภายใต้ทฤษฎีทางจิตวิทยา เมื่อความยากลำบากในการจัดสรรสาระความรู้ ให้เหมาะสมและลงตัวกับผู้เข้าอบรมให้ได้มากที่สุด สิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องตระหนักคือ ให้อะไร และให้อย่างไร จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจ และให้ผู้เข้าอบรมมีใจจดจ่ออยู่ร่วมตลอดโครงการวิจัย

เมื่อไตร่ตรองสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนแล้ว จึงได้ข้อสรุปและองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมในการวิจัยครั้งนี้ว่า การดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ผู้ใหญ่วัยทำงานนั้นจะต้องสร้างหลักสูตรที่ดีให้แก่ผู้เข้าอบรม ซึ่งเทคนิคหรือแง่มุมที่จำเป็นต้องตระหนักถึง ได้แก่ (1) ต้องคำนึงถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ของวัยผู้ใหญ่ (2) ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างผู้ประสานงาน วิทยากร และผู้เข้าอบรม (3) การสร้างบรรยากาศแบบเอื้ออำนวย เป็นกันเอง และสะดวกสบายเป็นการสร้างความพร้อม เพื่อการเรียนรู้

(4) การกำหนดสาระความรู้ที่ชัดเจน ตรงตามความต้องการ เข้มข้น และเจาะลึก (5) การใช้กรณีศึกษา ที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือคล้ายคลึงกับปัญหาของผู้เข้าอบรม (6) กำหนดตัวอย่าง และ มีเวลามากเพียงพอในการให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติ (7) เปิดโอกาสให้เกิดการซักถาม ให้ได้มากที่สุด (8) ใช้กิจกรรม มากกว่าการบรรยาย และกิจกรรมนั้น ๆ ให้นำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์เพื่อแสดงทัศนะให้ได้มากที่สุด เพราะวัยผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ และบรรลุผลการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติ

จุดเน้นที่สำคัญของโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในงานวิจัยนี้ สรุปได้ว่า การใช้การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคลให้สามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ตัววิทยากรเป็นกลจักรสำคัญที่จะผลักดันการฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ใช้หลักการเรียนรู้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ เจตคติ และทักษะ ตามแนวคิดของ บลูม ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม และทางการให้คำปรึกษาประยุกต์ร่วมกันในการพัฒนาตามโปรแกรม

3. การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 3 ตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมทางการให้ปรึกษา มีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยรวมและรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกัน

ผลจากการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาพบว่า ในกลุ่มทดลองมีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทั้งโดยรวม และรายองค์ประกอบก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัย 5 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านกระบวนการและเทคนิคที่นำมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม
2. ปัจจัยด้านตัวผู้วิจัยในฐานะวิทยากร
3. ปัจจัยด้านผู้เข้าอบรม
4. ปัจจัยด้านเวลา
5. ปัจจัยอื่น ๆ

ปัจจัยทั้ง 5 ประการดังกล่าวน่าจะส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตนเองให้มีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านกระบวนการและเทคนิคที่นำมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ ได้เลือกใช้ทฤษฎีและเทคนิคทางการให้คำปรึกษา และทางการฝึกอบรม ผสมผสานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งการจัดฝึกอบรมให้กับผู้ใหญ่ ในวัยทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกสรรอย่างพิถีพิถัน เพื่อการพัฒนาบุคคล โดยผู้วิจัยต้องเข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติในกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นพื้นฐาน ซึ่งนิรชรา ทองธรรมชาติและคณะ (2544: 20) ได้กล่าวถึงประเด็นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ว่า ผู้ใหญ่ในวัยทำงานจะมีการเรียนรู้ที่ต่างกับการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้มาใช้ในการทำงานและสร้างเสริมประสบการณ์ใหม่ ๆ

ในชีวิต ดังนั้นการออกแบบเนื้อหาและเทคนิคการอบรม จึงต้องคำนึงถึงลักษณะของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ

ผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะธรรมชาติในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกัน รวมทั้งการปรากฏตัวของผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมก็มุ่งให้สอดคล้องกัน ดังนี้ มีความจริงที่ว่า (1) ผู้ใหญ่ต้องการรู้เหตุผลในการเรียนรู้ และผู้ใหญ่จะเรียนรู้ก็ต่อเมื่อเขาต้องการจะเรียน ผู้วิจัยจึงคัดเลือกบุคคลที่มีความสมัครใจในการเข้าร่วมการพัฒนา เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้มีการชี้แจงให้รู้ถึงเหตุผลที่ต้องเข้าฝึกอบรม ประโยชน์ที่จะได้รับภายหลังการฝึกอบรม และระหว่างการฝึกอบรม และขอบข่ายในการฝึกอบรม เพื่อให้ทุกคนได้เตรียมความพร้อมก่อน (2) ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่มักจะชอบชี้นำตนเองมากกว่าให้ผู้อื่นสอน ผู้ใหญ่อยากจะเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการฝึกอบรม และใช้เทคนิคและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ผ่านกระบวนการเหล่านั้น และบังเกิดการตระหนักด้วยตนเองมากกว่าผู้วิจัยจะสอน หรือแม้จะมีช่วงที่จำเป็นต้องสอน ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอทางเลือกที่แตกต่างไปจากที่ผู้เข้าอบรมเคยรับรู้มา และใช้กรณีศึกษาหรือตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น และในบางขณะก็ยอมรับฟังความคิด เจตคติ หรือการแสดงออกที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่จะต้องเรียน โดยผู้วิจัยต้องมีลักษณะยืดหยุ่นตามความเหมาะสม (3) บทบาทของประสบการณ์ของผู้เรียน ซึ่งผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า อาจจะเป็นข้อดีและข้อเสียได้ทั้งสิ้น ผู้วิจัยจึงต้องดึงเอาประสบการณ์และศักยภาพของผู้เข้าอบรม มาใช้ในการเรียนรู้ให้มากขึ้น และทำให้ประสบการณ์นั้นมีคุณค่า ก็จะทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกภาคภูมิใจมากขึ้น (4) แนวโน้มในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มักจะมุ่งที่ชีวิตประจำวัน หน้าที่การงาน ครอบครัว การแก้ปัญหา นั่นแสดงว่าผู้ใหญ่จะสนใจสิ่งที่เป็นสภาพแวดล้อมที่เขาคุ้นเคย ผู้วิจัยจึงได้ดึงปัญหา ตัวอย่าง และอาศัยสถานการณ์ต่าง ๆ รอบตัวของผู้เข้าอบรม มาเป็นตัวนำทางในการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และทักษะต่าง ๆ ให้มากขึ้น (5) บรรยากาศในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศที่เอื้ออำนวยความสะดวกทั้งทางกายภาพ เช่น สภาพห้อง บรรยากาศ และทางจิตใจ เช่น ความมีอิสรภาพ การเคารพซึ่งกันและกัน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงสนับสนุนด้วยการจัดบรรยากาศของห้องฝึกอบรม โดยใช้ห้องฝึกอบรมขนาดกำลังเหมาะสมสำหรับคน 12 คน ไม่เล็กไม่ใหญ่จนเกินไป และจัดที่นั่งแบบรูปไข่ เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด และลดระยะห่างระหว่างกัน ปรับอุณหภูมิในห้องให้พอเหมาะ หาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมเช่น ลำโพง เครื่องฉาย คอมพิวเตอร์ เอกสาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม เป็นต้น สำหรับทางด้านจิตใจ ผู้วิจัยใช้การยอมรับความแตกต่างในความคิด ทุกคนมีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็นทั้งสอดคล้องและขัดแย้ง ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน สนับสนุนให้แสดงออก และเป็นกันเองกับผู้เข้าอบรมมากกว่าการบังคับ และผู้วิจัยพยายามให้ผู้เข้าอบรมตระหนักด้วยตนเองว่าเขาจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ส่วนใหญ่ผู้วิจัยจะใช้การถาม เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมคิด หรือแม้แต่กรณีศึกษาทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อให้เกิดการยอมรับด้วยตนเองว่าควรจะเปลี่ยนแปลง เหตุผลที่ผู้วิจัยใช้การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรมด้านการให้คำปรึกษานี้ เนื่องจากการพัฒนาบุคคล ด้วยวิธีการฝึกอบรม จะใช้ได้ผลดีและเหมาะสมในกรณีต่าง ๆ ต่อไปนี้

คือ หลักสูตรการฝึกมีลักษณะเฉพาะเจาะจงเน้นเฉพาะทางด้านการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา บุคลากรหรือผู้เข้าอบรมยังมีทักษะไม่เพียงพอในงานด้านการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรมยังปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาไม่ได้ตามมาตรฐานความต้องการของผู้บริหาร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สาระความรู้ที่ทันสมัย จึงต้องนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ นี้ เข้าสู่องค์กรภาคอุตสาหกรรม ด้วยการฝึกอบรม (จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. 2542: 6-7)

ก่อนที่การให้คำปรึกษาจะถูกนำเข้ามาใช้ในองค์กร และเป็นที่นิยมในเวลาต่อมานั้น ได้ผ่านความขัดแย้ง และไม่เข้าใจกัน ในศาสตร์แห่งการให้ปรึกษาทางจิตวิทยา กับเป้าหมายของภาคโรงงานอุตสาหกรรม องค์กรต่าง ๆ ที่มีจุดเน้นแตกต่างกัน ในประเด็นนี้ แคร์โรล (Carroll. 1996: 53) ได้รวบรวมแนวคิดของ คอร์ค ดลายเด็น บาร์คาริสกราย และเลน (Cocks: 1985; Dryden: 1990; Bakalinsky: 1980; & Lane: 1980) ที่ได้ศึกษาทำความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งที่ผ่านมาว่าเกิดอะไรขึ้น และทำอย่างไรจนทำให้การให้คำปรึกษาสามารถแทรกซึมเข้าไปอยู่ในภาคอุตสาหกรรมได้อย่างแนบเนียน ความขัดแย้งในการนำสองอย่างมารวมกัน แนวคิดที่มองว่าวงการธุรกิจ กับการให้คำปรึกษา เป็นเสมือนอยู่กันคนละโลก มีความพยายามที่ปฏิบัติแต่ก็เกิดปัญหาในการปฏิบัติอย่างมากในเรื่องของค่านิยม ปรัชญา และนโยบายของโลกธุรกิจ และโลกของการให้คำปรึกษา มิเชล ได้ทบทวนข้อมูลเรื่องความขัดแย้งทางค่านิยมระหว่างการให้คำปรึกษาและแนวคิดขององค์กร และการแนะนำระบบการให้คำปรึกษาเข้าสู่องค์กร ที่ยังไม่มีการให้บริการปรึกษาหารือมาก่อนนั้น บางองค์กรอาจจะยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการปรึกษา ดังนั้น การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา อาจถูกนำไปผนวกใช้ในวงการอุตสาหกรรม ด้วยเหตุผลที่ผิด ๆ หลายประการ และส่งผลให้ขอบเขตของงานเกิดความไม่ชัดเจน และในบางกรณีอาจจะเป็นการบีบบังคับใช้การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพื่อปกปิดความบกพร่องในการบริหารจัดการได้

ออฟเบอร์เรอ และ ลี (Oberer; & Lee. 1986: 152) คิดเห็นเช่นเดียวกันว่า ความยุ่งยากเหล่านี้ เกี่ยวข้องกับบทบาทขั้นพื้นฐานของภาคธุรกิจและเป้าหมายของผู้ให้คำปรึกษาเชิงวิชาชีพ ซึ่งมีสิ่งที่ขัดแย้งหรือตรงกันข้ามกันอยู่ ระหว่าง จุดมุ่งหมาย ของภาคธุรกิจ และ การให้คำปรึกษาทางวิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษามักจะประนีประนอมในการทำงานกับภาคธุรกิจ สิ่งที่น่าสงสัย คือ การให้คำปรึกษามุ่งให้เกิดความเจริญงอกงาม (promote growth) มีอิสระแห่งตน (autonomy) กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาดูแลตัวเอง (encourage clients to care for themselves) มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม (assertive) และก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ (develop potential) ซึ่งต่างกับภาคธุรกิจ ที่ไม่ปรารถนาจะให้พนักงานมีอิสระแห่งตน องค์กรมากมายต้องการการทำงานเป็นทีมมากกว่าจะให้ความสำคัญที่คนใดคนหนึ่ง ต้องการให้พนักงานยอมตามมากกว่า ให้คล่องเกินไป และพนักงานจำนวนมากที่มุ่งเน้นความก้าวหน้า อาจจะเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้จัดการที่นิยมความโผงผาง (macho - managers)

เมื่อเวลาผ่านไป ระบบการให้คำปรึกษาได้เข้ามาอยู่ในระบบภาคธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรมอย่างเต็มตัวมากขึ้นโดยเฉพาะในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญและมองเห็นว่า ระบบการให้คำปรึกษาจะสามารถสนับสนุนองค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วอลเมสลี่

(Walmsley. 1994: 16-19) ที่ให้เหตุผลทางเศรษฐกิจสำหรับการนำระบบการให้คำปรึกษามาใช้ในองค์กร คือ ระบบการให้คำปรึกษาส่งผลที่ดีต่อองค์กร และลูกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นการลดอัตราการขาดงาน/การเลิกจ้าง เพิ่มผลผลิต เพิ่มความรับผิดชอบและขวัญกำลังใจ ส่งเสริมภาพลักษณ์ และทำให้ลูกจ้างไว้วางใจ

ผู้วิจัยจึงเชื่อมั่นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากมายต่อทั้ง 2 วงการ ไม่ว่าจะเป็นวงการทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และวงการภาคอุตสาหกรรม และถือเป็นศาสตร์และศิลป์อันทันสมัย ทันยุค และทันต่อโลกโลกาภิวัฒน์ในวันนี้ ที่สำคัญยังเป็นการเปิดพื้นที่สู่ภาพใหม่ ๆ ของวงการการให้คำปรึกษา เพราะการนำทางและทำให้เป้าหมายที่แตกต่างกันของทั้งสองส่วน มาเป็นหนึ่งเดียวกันได้ ถือเป็นคุณประโยชน์ที่ไม่ควรมองข้าม และในอนาคตก็ยังสามารถบูรณาการแนวคิดต่าง ๆ ไปใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

สำหรับโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมุ่งเน้นว่าต้องสนับสนุนการเรียนรู้ที่เป็นการเฉพาะบุคคล และทำให้บุคคลนั้นนำความสามารถที่มีอยู่ไปใช้ได้จริง โดยในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าอบรม มีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ และนำผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาตนเอง ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ใช้ในชีวิตครอบครัว และโดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้ในที่ทำงาน เพื่อช่วยเหลือพนักงานของตนเองให้มีสุขภาพจิตที่ดี ดังนั้นการสร้างหลักสูตรที่ดีเหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย จะทำให้ผลการฝึกอบรมสำเร็จได้ ซึ่งหลักการทำงานของผู้วิจัย มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ คอนเนอร์ (Connor. 1994) ที่ได้พัฒนาศาสตร์แห่งการฝึกอบรม ผู้ให้คำปรึกษาในต่างประเทศ และนำแนวคิดทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ไปฝึกอบรมให้ผู้ที่ต้องการเป็นผู้ให้คำปรึกษาฝึกฝนตนเอง ด้วยการบูรณาการแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ มากกว่า 20 ปีที่ผ่านมา โดยแนวคิดของ คอนเนอร์ นั้นได้บูรณาการองค์ความรู้จากหลายแห่งหลายนักวิชาการและนักวิจัย ไม่ว่าจะเป็น อีแกน ไอวี่ คาร์แกน และคาร์คาร์ฟ (Egan; Ivey; Kagan; & Carkhuff) ได้รวมรวมและสร้างเป็นแนวทางการฝึกอบรมของตนเอง ดังนี้

คอนเนอร์ ได้นำหลักการพื้นฐาน ของผู้เชี่ยวชาญทุกคน ในเรื่อง ทักษะการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาแบบจุลภาค การทบทวนกระบวนการสื่อสารหรือการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการฝึกฝนพัฒนาในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ มาสร้างเป็นแนวคิดพื้นฐานโมเดลการฝึกอบรมเชิงบูรณาการและใช้พัฒนาผู้ให้คำปรึกษามาโดยตลอด เมื่อคอนเนอร์ ได้สร้างฐานคิดที่ชัดเจนแล้ว จึงได้ระบุนิยามในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มความเข้มข้นให้มากยิ่งขึ้น และในขั้นตอนการฝึกอบรม ก็จะให้โอกาสได้ฝึกปฏิบัติภายในกลุ่มเล็ก และหมุนเวียนบทบาทในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกตการณ์ และสุดท้ายใช้ วีดีโอ ในการวิเคราะห์และประเมินผลการฝึกฝน ซึ่งแนวคิดทั้งหมด มีความสอดคล้องและชัดเจนซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผ่านการฝึกอบรม

แนวคิดการฝึกอบรมการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ แคร์โรล (Carroll. 1996: 9) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการฝึกผู้ให้คำปรึกษาไปประจำในโรงงานอุตสาหกรรม หรือสถานที่ทำงาน จะต้องใช้การฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงสำหรับผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานหรือสถานที่ทำงานโดยตรง ให้บุคคลเหล่านี้ได้มีความรู้เฉพาะตัว ก่อนที่จะนำไปปรับใช้และฝึกฝนในการให้คำปรึกษาที่เป็นแบบฉบับของตนเอง กับการให้คำปรึกษาพนักงาน เป็นทัศนะที่มีความคล้ายคลึงกับ เจอร์สเตน และ ชูแมน (Gerstein; & Shullman. 1992: 581-625) ได้สรุปว่าการฝึกฝนทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษานั้น มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งยังเกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดของหลักสูตรการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาในเรื่องอาชีพอีกด้วย และ การสัมมนาในเรื่องจิตวิทยาการให้คำปรึกษาในแวดวงธุรกิจและองค์กร จะต้องเกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ทักษะต่าง ๆ ที่ครอบคลุมในหัวข้อต่อไปนี้ (1) ประวัติของจิตวิทยาการให้คำปรึกษาในธุรกิจและองค์กร (2) พฤติกรรมที่เกี่ยวกับหน้าที่การงานอาชีพของผู้ใหญ่ (3) กลยุทธ์ที่จะใช้ในการประเมินเมื่อต้องฝึกอบรมผู้ใหญ่ (4) การพัฒนาด้านอาชีพในองค์กร (5) รูปแบบและเทคนิคทางการให้คำปรึกษา และโปรแกรมการประเมินผล (6) ความผาสุกในที่ทำงาน (7) โมเดลในการให้คำปรึกษากับพนักงาน (8) ประเด็นทางงานวิจัยและคำถามที่น่าสนใจ (9) แนวโน้มและความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในที่ทำงาน ซึ่งจากแนวคิดของ เจอร์สเตนและชูแมน ผู้วิจัยได้ปฏิบัติ และมีหลักการที่สอดคล้องกัน ในหลาย ๆ ประเด็น เช่น ในโปรแกรมการฝึกอบรมในช่วงการให้ความรู้ หรือยกตัวอย่าง หรือการร่วมอภิปราย ก็จะมีการกล่าวถึงจิตวิทยาการให้คำปรึกษาเป็นมาอย่างไร มีความสำคัญอย่างไร และเวลาสร้างโปรแกรมก็จะใช้กลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ฝึกอบรมผู้ใหญ่ รวมถึงรูปแบบและเทคนิคการให้คำปรึกษา การประเมินผล โมเดลเฉพาะสำหรับพนักงานที่มีปัญหาแตกต่างกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้ซักถาม ผู้วิจัยได้รวบรวมและนำเสนอในโปรแกรมอย่างกว้างขวาง

ขั้นตอนของการฝึกอบรมในโปรแกรมแต่ละครั้งจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักที่จะส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาขึ้น ได้แก่ (1) ขั้นสร้างสัมพันธภาพ เป็นการสร้างสัมพันธ-ภาพเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ผู้วิจัยจะเริ่มต้นด้วยการซักถาม พูดคุยเรื่องทั่วไป เพื่อให้บรรยากาศผ่อนคลาย พูดคุยเรื่องส่วนตัวบ้างเล็กน้อย เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดมากขึ้น พูดคุยเรื่องงาน ฯลฯ ก่อนเข้าสู่เนื้อหาจะมีการทบทวนเรื่องราวในการฝึกอบรมครั้งก่อน (2) ขั้นพัฒนาลักษณะด้านต่าง ๆ เป็นขั้นที่ผู้วิจัยนำเทคนิคเฉพาะสำหรับการพัฒนาในแต่ละด้านมาให้ข้อมูลและฝึกให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติได้จริง (3) ขั้นสรุป เป็นขั้นที่ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย และซักถามเพิ่มเติมในเนื้อหาต่าง ๆ (4) ขั้นประเมิน เป็นขั้นที่ผู้วิจัยจะประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละครั้ง ก่อนยุติการฝึกอบรม สรุปสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง และสุดท้ายผู้วิจัยจะสอดแทรกแง่คิดบางประการที่เหมาะสมและมีความเกี่ยวข้องกับการอบรม และตัวผู้อบรม ความคิดความเชื่อ เป็นต้น

จากแนวคิดและทัศนะของผู้เชี่ยวชาญที่กล่าวมาทั้งหมด มีความสอดคล้องกับที่ ผู้วิจัยใช้เป็นฐานคิดสำหรับการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะเพื่อการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา และมีแนวทางจะ

พัฒนาให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างไร โปรแกรมการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จึงมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ดังนั้นทฤษฎีและเทคนิคทางการให้คำปรึกษาทางการฝึกอบรม รวมทั้งเนื้อหาด้านวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาประยุกต์ใช้อย่างมีจุดมุ่งหมายจะแสดงให้เห็นว่าสามารถนำไปใช้พัฒนาผู้ให้คำปรึกษา ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญได้อย่างไร จึงอภิปรายจำแนกตามองค์ประกอบที่ศึกษาทั้ง 4 องค์ประกอบในขั้นการฝึกอบรม และเรียงลำดับตามกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ฝึกฝน ได้แก่ ด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการปฏิบัติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) พัฒนาลักษณะด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ใช้หลักการของทฤษฎี เทคนิคทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษา ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรม ของผู้เข้าอบรมที่มีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา โดยพัฒนาให้มองเห็นคุณค่าในการให้คำปรึกษา มีความรู้สึกที่ดีทั้งต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษา อีกทั้งเพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมได้มองเห็นข้อดีของการสนใจในปัญหาและความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง โดยทฤษฎีและเทคนิคที่เลือกใช้ มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม คือ เทคนิคการระดมความคิดเห็น และการจินตนาการเพื่อย้อนระลึกคุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งที่ผ่านมาในเรื่องคุณค่าของการเป็นผู้ให้ โดยเฉพาะให้ความช่วยเหลือกับผู้ที่กำลังมีปัญหา มีความทุกข์ ซึ่งพบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ ในขณะที่มีการตรวจสอบคุณค่าทางความรู้สึกอยู่นั้น ผู้วิจัยยังได้ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้เทคนิคการให้กำลังใจ เพื่อสนับสนุนสิ่งที่ผู้เข้าอบรมคิดและได้เคยกระทำมาว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า น่ายกย่อง ต่อมาผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคกรณีศึกษา เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมได้สนใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษา หรือผู้ที่มีความทุกข์ และพยายามทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ใส่ใจต่อสาระต่าง ๆ และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมแสดงออกถึงความปรารถนาที่ดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มีความทุกข์ว่าควรจะต้องแสดงออกด้วยท่าทีสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งภาษาท่าทางและภาษาพูดซึ่งผลการศึกษาในด้านเจตคติ พบว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านเจตคติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การดำเนินการฝึกอบรมด้านเจคติของผู้ให้คำปรึกษาในงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า เจตคติสร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ โดยกระตุ้นให้เกิดการคิดไตร่ตรอง ใช้สื่อเพื่อชี้นำเป็นจุดเริ่มต้น และสนับสนุนให้เกิดการคิดตามมุมมองในการที่จะให้คำปรึกษา และเชื่อมโยงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องสัมพันธ์ และให้ผู้เข้าอบรมได้พูดเปิดเผยในสิ่งที่อยู่ในใจ จนก่อเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ขยายความเข้าใจเชื่อมโยงไปทีละเล็กละน้อยจนถึงขั้นสามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงโดยมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกระทำไปตามสิ่งที่รู้สึกในด้านบวกต่อการให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจนเกิดเป็นการตระหนักรู้ได้ (กรมสุขภาพจิต.

2546) ซึ่งผู้วิจัยก็ได้ใช้การสนับสนุนให้คิด จินตนาการให้รู้สึกสัมผัสได้ ใช้กรณีศึกษาเพื่อเชื่อมโยง และใช้การทดลองปฏิบัติบทบาทสมมติ เพื่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของ แมคไกวร์ ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ (McGuire; Citing Gardner; & Elliot. 1969: 136-314) ซึ่งแมคไกวร์ เชื่อว่า เจตคติสามารถเปลี่ยนได้ถ้าบุคคลยอมรับข้อมูลใหม่ โดยผ่านบุคคลอื่นหรือจากการมีประสบการณ์โดยตรง และเจตตคติอาจเปลี่ยนแปลงได้อาศัยกระบวนการบางอย่าง เช่น การแสดงบทบาทสมมติ และยังได้ระบุแนวทางที่จะสร้างเจตคติไว้ว่า มีหลัก 3 ประการคือ (1) ให้ข้อมูลที่กล่าวถึงผลดีหรือผลเสีย ซึ่งเกิดจากการกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สิ่งที่ให้ข้อมูลอาจเป็นบทความ เทป วิทยุ โทรทัศน์ หรือผู้บรรยาย ซึ่งจะได้ผลเพียงใดขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะโน้มน้าวจิตใจ สารที่มีเนื้อหาเหมาะสม ประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการ และกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ (2) แสดงความรู้สึกนึกคิดต่อกิจกรรมหรือการกระทำ โดยการทำกิจกรรมภายใต้บรรยากาศที่ดี (3) เปิดโอกาให้ผู้รับการอบรมได้แสดงออก เช่น การพูด การเขียน ทำให้เกิดกำลังใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์หลักการเหล่านี้ไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของการพัฒนาเจตคติ จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี

2) พัฒนาลักษณะด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ใช้หลักการของทฤษฎีเทคนิคทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษา ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณสมบัติด้านความคิด คือ มีการตระหนักรู้ และสามารถเปิดเผยตนเองได้ เปลี่ยนแปลงคุณสมบัติด้านอารมณ์ความรู้สึก คือ มีความจริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง เปลี่ยนแปลงคุณสมบัติด้านพฤติกรรม ให้มีพฤติกรรมรับผิดชอบมากขึ้น โดยทฤษฎีและเทคนิคที่เลือกใช้ มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

ในช่วงแรกที่มีการพัฒนาด้านความคิด ให้เป็นบุคคลที่ตระหนักรู้ และสามารถเปิดเผยตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยใช้เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้สำรวจตนเอง เข้าใจตนเองและผู้อื่นในแง่มุมที่แตกต่างไปจากเดิม และเลือกใช้ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม โดยเลือกเทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้คุ้นเคยกับการเปิดเผยตนเองได้มากยิ่งขึ้น เมื่อได้ผ่านการตรวจสอบและเข้าใจตนเองมาระดับหนึ่งแล้ว หลังจากนั้นใช้เทคนิคการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า “ฉัน” (I message) เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จริงใจ ซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง และผู้วิจัยยังใช้เทคนิคการฟัง การถาม การให้กำลังใจ ของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งได้มีการบรรยายเพิ่มเติมด้วย

ในช่วงถัดมาได้พัฒนาด้านอารมณ์และความรู้สึก ให้เป็นบุคคลที่มีความจริงใจ อบอุ่นเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง โดยใช้เทคนิคท่าทีการสื่อสาร และเทคนิคการละคร ของทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรม ได้เข้าใจและเรียนรู้การแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสาร และเรียนรู้ที่จะแสดงออกต่อผู้รับคำปรึกษาด้วยความจริงใจ และเพิ่มเติมด้วยกิจกรรม การแสดงละครใบ้ เพื่อ

สัมผัสได้ถึงความแตกต่างของภาษาท่าทางที่สื่อสารออกไปว่าเป็นห่วงใย มีความรัก เอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษาหรือไม่ อย่างไร และหลังจากแสดงละครใบ้เสร็จก็ให้ฝึกปฏิบัติใหม่ด้วยการเพิ่มเติมภาษาพูดเข้าไปให้เหมาะสมเพื่อสื่อสารว่า ผู้ให้คำปรึกษารักเขา เป็นมิตรต่อเขา เอาใจใส่และยอมรับในตัวตนของเขาอย่างแท้จริง และใช้เทคนิคการจินตนาการเพื่อพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ของ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อมุ่งให้ผู้เข้าอบรมมีอารมณ์ที่มั่นคงหนักแน่นไม่หวั่นไหวง่าย เรียนรู้ที่จะพิจารณาอารมณ์ของตนเองอย่างมีสติมากขึ้น ได้เพิ่มเติมเทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย ด้วยการจินตนาการ เพื่อส่งเสริมให้รู้วิธีการหรือมีเทคนิคเพื่อช่วยให้ตนเองสามารถบรรเทาความเครียดได้ และให้มีการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อมุ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงและนำเอาประสบการณ์จริงมาฝึกเพื่อจะได้ประสบการณ์ทางทั้งตรงและทางอ้อมในการพินิจพิจารณาสิ่งที่เกิดขึ้น หลังจากนั้นจะเป็นการฝึกฝนให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ดำเนินการภายใต้โมเดลของ คริสเตียน เบรม โดยใช้เทคนิคการอภิปราย การสื่อสารผ่านภาพ กรณีศึกษา การฝึกให้ข้อมูลย้อนกลับ และการสแดงบทบาทสมมติ ทุกขั้นตอนมีความเข้มข้น และเจาะลึกในประเด็นการทำความเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาเสมือนว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังตกอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น สุดท้ายเป็นการใช้เทคนิคตามระบบ WDEP ของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง เพื่อมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา ซึ่งผลการศึกษาในด้านคุณสมบัติทั่วไป พบว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านคุณสมบัติทั่วไป เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การฝึกอบรมด้านคุณสมบัติทั่วไปในองค์ประกอบย่อยทุกองค์ประกอบ มีความสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพราะว่าองค์ประกอบต่าง ๆ นั้นเป็นมิติที่สำคัญที่จะทำนายประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คาเซียน โค๊ะ และ นีดท์ (Kazienko; & Neidt. 1960: 106-123) ได้ศึกษาและอธิบายถึงคุณลักษณะที่จะระบุได้ว่า เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี หรือแย่ (good/poor) ซึ่งพบว่า องค์ประกอบที่จะพิจารณาการเป็นผู้ให้คำปรึกษาดี จะต้องพิจารณาจาก อัตมโนทัศน์ แรงจูงใจ รูปแบบของค่านิยม และความรู้สึกเกี่ยวกับผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ประกอบกันและเป็นลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ดี และการมีคุณสมบัติเหล่านี้ จะเอื้อประโยชน์ให้เกิดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยของโรเว่ เมอร์ฟี่ และ คิปส์ (Rowe; Murphy; & Csipkes. 1975: 231-246) พบว่า สมรรถภาพของการให้คำปรึกษา มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับมิติบางมิติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy) หรือ ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สรุปว่าบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาในด้านการเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และสำหรับการออกแบบการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาลักษณะทางด้านการเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้งนั้น ผลการฝึกปฏิบัติได้ผลเป็นอย่างดี และมีความสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาของโรเจอร์ (Roger. 1962: 416-428) ที่ได้รวบรวมวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ฝึกการตอบสนองอย่างเข้าใจความรู้สึกที่ลึกซึ้งของผู้รับคำปรึกษา ดังนี้ มีการอธิบายให้เข้าใจความหมายของการเข้าใจความรู้สึก และการเข้าใจเนื้อหา ให้ฟังหรือดูตัวอย่าง การตอบสนองจากตัวแบบ ให้ฝึกแสดง

บทบาทสมมติ ฝึกดูการสาธิตเทคนิคและวิธีการจากผู้เชี่ยวชาญ ให้ได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรึกษา รวมทั้งบันทึกเสียง หรือภาพ และนำมาวิจารณ์เพื่อการปรับปรุง

สำหรับในบางกิจกรรมที่ใช้เพื่อพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปด้านความคิด ยังมีผู้กล่าวถึงผลสัมฤทธิ์ของการนำเทคนิคต่าง ๆ ไปใช้ เช่น การใช้เทคนิคหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่การศึกษาตนเองและผู้อื่นโดยใช้เทคนิคนี้ ทำให้ได้ข้อคิดว่า ไม่มีใครที่จะรู้จักตนเองอย่างถ่องแท้และคนเราสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ซึ่งกิจกรรมนี้ทำให้ผู้เข้าอบรมได้รู้จักตนเองและผู้อื่นได้ดีขึ้น ถือเป็นการพัฒนาเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้และสามารถเปิดเผยตนเองได้ (สมพร สุทัศนีย์. 2548: 165-16) หรือแม้แต่การพัฒนาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเปิดเผยตัวเองได้ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ ซึ่งมีผลการวิจัยของ อภินันท์ บุษบก (2542: 101-103) ได้นำเทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ โดยใช้ชื่อว่า เส้นลวดชีวิต นำมาพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาตามทฤษฎีของโรเจอร์สในนักศึกษาที่เตรียมตัวเป็นบาทหลวง วิทยาลัยแสงธรรม นครปฐม ใช้เทคนิคนี้เพื่อพัฒนาให้เกิดความจริงใจและสามารถเปิดเผยตนเองได้ ผลการทดลองมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาในแง่มุมต่าง ๆ ได้ทั้งเพื่อให้เกิดความจริงใจ และเพื่อให้เกิดการเปิดเผยตนเอง รวมทั้ง นวลศิริ เปาโลหิตย์. (2543: 56-59) ยังได้กล่าวถึงการนำเทคนิคการใช้สรรพนามว่า “ฉัน” หรือ I message ที่จัดเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่ง ไปใช้ในกระบวนการพัฒนาการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อการแสดงความรู้สึกของตัวเองอย่างแจ่มแจ้งและกระจ่าง รวมทั้งขณะที่ผู้พูดใช้ I message ผู้พูดจะแสดงถึงความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง

กิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปด้านอารมณ์และความรู้สึก ยังมีผู้กล่าวถึงผลสัมฤทธิ์ของการนำเทคนิคต่าง ๆ ไปใช้ในบางกิจกรรมผู้วิจัยเลือกใช้ เทคนิคการละคร (drama) ซึ่ง แอน (Ann Cattanach. 1997: 11) ได้กล่าวว่า โครงสร้างของ การละคร (drama) เป็นโมเดลในการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งที่จะพัฒนาพลังสร้างสรรค์ของบุคคล โดยใช้การจินตนาการ ซึ่งหน้าที่และทักษะของการใช้การละคร นั้นเป็นวิธีการที่ต้องฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะและนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เพราะเทคนิคการละคร จะมุ่งให้เกิดการหยั่งเห็นและเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการใช้หรือทดลองทำ ซึ่งปกติแล้ว โมเดลการละคร (model drama) จะใช้ในส่วนที่สำคัญในกระบวนการทำจิตบำบัด เพื่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้สึก (transferences) การหันเข้าหาตนเอง (introjection) และการถ่ายโยงไปยังผู้อื่น (projection) ซึ่งการทำงานเหล่านี้จะนำไปสู่ผลของการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงพฤติกรรม และแอน ยังกล่าวอีกว่า การละครนั้นสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยเหลือและเยียวยาบุคคลในปัญหาอื่น ๆ ได้อีก สำหรับแนวคิดของ ยางและ หวอง (Yang; & Wang. 2001: 177) ผลการวิจัยของยาง และหวอง พบว่า การนำหลักสูตรที่เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์มาใช้นั้น ส่วนใหญ่จะใช้การฝึกทาง “การพิจารณาเหตุผลและอารมณ์, การจัดการกับความกดดัน และการยืนยันตนเอง” ซึ่งวิธีการทั้งหมดเป็นวิธีการที่เน้นให้บุคคลเอาชนะ ความถดถอยของตนเอง และพัฒนาไปในเชิงปรัชญาชีวิตเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถของบุคคลที่จะประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิต ซึ่ง

สอดคล้องกับหลักการพัฒนาองค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ที่ผู้วิจัยใช้เทคนิคการพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อคะแนนด้านคุณสมบัติทั่วไปในมิติความมั่นคงทางอารมณ์ หรือ แม้แต่เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ ยังส่งเสริมให้เกิดการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง สอดคล้องกับ เชฟเฟ่ (Sharf. 2000: 348) ที่ได้กล่าวถึง เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เทคนิคนี้จะสามารถช่วยให้ผู้ฝึกเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม ไปสู่ความรู้สึกที่เหมาะสม ซึ่งเทคนิคนี้ผู้วิจัยเลือกนำไปใช้เพื่อพัฒนาให้ผู้เข้าอบรมมีอารมณ์มั่นคงหนักแน่นไม่หวั่นไหวง่าย ซึ่ง ลี (Lee. 1974: 316) ได้กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติต่างจากการแสดงละคร ตรงที่ผู้แสดงบทบาทสมมติจะต้องคิดคำพูดและแสดงท่าทางโดยทันทีไม่มีการเตรียมบทพูดไว้ล่วงหน้า การแสดงบทบาทสมมติเป็นการแสดงที่กระทำซ้ำใหม่ได้เสมอ จนกว่าการแสดงจะเป็นที่พอใจและยอมรับได้ ซึ่งเมื่อได้นำการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการพัฒนาด้านการเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy) ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประสิทธิภาพของการได้นำเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในกระบวนการฝึกฝนจะส่งผลให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะได้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ วันเพ็ญ เกื้อหนุน (2531: 37) ที่ได้ศึกษาผลของบทบาทสมมติที่มีต่อความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลขั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กทม. พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ มีความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การใช้บทบาทสมมติ ถือเป็นเทคนิคหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีโอกาสฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง เรียนรู้ด้วยการกระทำ และยังได้สัมผัสประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งความรู้สึก ความคิดและการแสดงออกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้งตามสภาพความเป็นจริง

ในการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคตามระบบ WDEP ซึ่งมีงานวิจัยที่นำเทคนิคนี้ไปใช้และเกิดผลสัมฤทธิ์ คือผลการศึกษาของ โอภาส กิจกำแหง (2548: 141-142) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ซึ่งได้นำเทคนิคตามระบบ WDEP ตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริงไปใช้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน พบว่า หลังการทดลองมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีแบบเผชิญความจริงที่ดำเนินการภายใต้ระบบ WDEP มีจุดมุ่งหมายเพื่อ มุ่งเน้นให้เกิดการเติมเต็มความต้องการที่จะควบคุมสิ่งต่าง ๆ หรือทางเลือกต่าง ๆ ในชีวิต รวมทั้งเพื่อให้บุคคลคนหนึ่งมีอิสระ และเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบชีวิตของตนเอง และเทคนิคที่นำไปใช้จะมุ่งเน้นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Sharf. 2000: 422)

ดังนั้น บุคลิกภาพ ซึ่งรวมถึงคุณสมบัติทั่วไปทุก ๆ องค์ประกอบของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาจึงมีความสำคัญ และควรต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นและคงอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่ง กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์ (2545: 383) ได้รวมผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ และ

ประมวลผลแล้วพบว่า บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มาพบรู้สึกสบายใจ มั่นใจและไว้วางใจที่จะพูดคุยด้วย คุณสมบัติดังกล่าวมิใช่สิ่งที่ "ทำขึ้น" แต่เป็นคุณสมบัติภายในที่เป็นบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพัฒนาตนเองให้ครองคุณสมบัติดังกล่าวเพื่อเป็นหลักประกันในคุณภาพของการให้ความช่วยเหลือ จากผลการศึกษาที่กล่าวมา แสดงว่าองค์ประกอบทุกองค์ประกอบควรได้รับการส่งเสริมพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาให้ได้มากที่สุด

3) พัฒนาลักษณะด้านความรู้ ใช้หลักการของทฤษฎี เทคนิคทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษา ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ โดยพัฒนาให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ด้านโรงงานอุตสาหกรรมและด้านการให้คำปรึกษา โดยทฤษฎีและเทคนิคที่เลือกใช้ เน้นใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการระดมความคิด การบรรยาย การสาธิต การอภิปราย กรณีศึกษาและเกมการบริหาร ทุกเทคนิคเป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง ได้รับความรู้จากการบรรยาย ได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากการสาธิตการแสดง และให้ผู้เข้าอบรมจดจำเพื่อนำไปปฏิบัติจริง รวมทั้งยังได้ร่วมกันพิจารณา คิดวิเคราะห์ กรณีศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางสมอง และเข้าใจได้ง่ายมากขึ้นก่อนนำไปปฏิบัติจริงในภาคปฏิบัติ อีกทั้งยังฝึกให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติภารกิจบางประการในเหตุการณ์ที่เหมือนชีวิตจริงในที่ทำงาน และได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาที่ต้องพบในการทำงาน ฝึกฝนการตัดสินใจ และการสร้างสัมพันธ์กับกลุ่ม ซึ่งผลการศึกษาในด้านความรู้ พบว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านความรู้ เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ใช้ทักษะทางสมองได้อย่างคล่องแคล่ว และผู้ใหญ่จะเรียนก็ต่อเมื่อต้องการจะเรียนเท่านั้น เขาจะเรียนเฉพาะสิ่งที่เขารู้สึกว่าจำเป็นที่ต้องเรียนและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของนิรชรา ทองธรรมชาติและคณะ (2544: 20) ที่ระบุไว้ว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในวัยทำงานจะมีการเรียนรู้ที่ต่างกับการเรียนรู้ของเด็ก เพราะผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้มาใช้ในการทำงานและสร้างเสริมประสบการณ์ใหม่ ๆ ในชีวิตการ

หลักการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของผู้เข้าอบรมนั้น ผู้วิจัยได้มีการบรรยาย เพื่อให้ความรู้เชิงทฤษฎี รวมทั้งยังส่งเสริมด้วยการจัดกิจกรรม ทั้งการระดมความคิด การใช้เกมการบริหาร การใช้กรณีศึกษา การยกตัวอย่าง การอภิปราย ซึ่งประมวลผลจากการฝึกอบรมแล้ว หากได้มีการส่งเสริมด้านความรู้ด้วยเทคนิควิธีการที่หลากหลาย จะส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรมจดจำได้เร็วขึ้น ซึ่งในกระบวนการพัฒนาความรู้ของผู้วิจัย มีหลักการที่สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ตามทฤษฎีของ บลูม (Bloom. 1956) ดังนี้ (1) ความรู้ สามารถจำสิ่งที่เรียนมาหรือทฤษฎีที่เรียน รู้จุดประสงค์ และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยให้ความรู้ด้วยการบรรยาย ใช้การอภิปรายร่วมด้วย (2) ความเข้าใจ สามารถอธิบาย บอกความแตกต่างเข้าใจกระบวนการ ซึ่งขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้การแลกเปลี่ยนทัศนะ ใช้การอภิปราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เข้าอบรม (3) การประยุกต์ใช้ สามารถนำไปใช้ได้ สร้างแนวคิดใหม่ได้และ

ประยุกต์เข้ากับงานที่ทำในสาถนการณ์ใหม่ ๆ เช่น การประยุกต์ใช้เทคนิคไปใช้กับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ให้ผู้เข้าอบรมทดลองให้คำปรึกษาในปัญหาต่าง ๆ โดยทดลองใช้เทคนิคที่เรียนมา เป็นการตรวจสอบว่าเข้าใจหรือไม่ ประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมหรือ ซึ่งผลการพัฒนาก็จะส่งผลไปยังขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ (4) การวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรณีศึกษาปัญหาต่า ๆ ให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกคิดวิเคราะห์ และเชื่อมโยงว่าปัญหาต่าง ๆ แยกประเด็นอย่างไร ใช้เทคนิคใดดีกว่ากัน และไม่ควรใช้เทคนิคใด (5) การสังเคราะห์ สามารถนำส่วนต่าง ๆ มาประกอบเป็นรูปแบบใหม่ได้ หรือนำไปแก้ปัญหาได้ ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทดลองให้ตรวจสอบความถนัดของตนเอง และความชื่นชอบในเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่เรียนรู้มาและจะนำไปใช้ได้อย่างไร รวมทั้ง การยกตัวอย่างปัญหาต่าง ๆ และช่วยกันวิเคราะห์ สังเคราะห์จนเกิดการหยั่งเห็นที่แท้จริงในปัญหาของผู้รับคำปรึกษา (6) การประเมินผล สามารถวัดได้ ตัดสินใจได้ว่าอะไรถูกหรือผิด สามารถตัดสินคุณค่าของสิ่งที่เรียนมาเน้นคุณค่า และสามารถสรุปได้ ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้มีการแลกเปลี่ยนทัศนะ ในระหว่างการบรรยาย ได้มีการให้ข้อคิด และระบายสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปของตนเองภายหลังจากได้รับข้อมูลความรู้อย่างกระจ่างชัด

จากแนวคิดของ แคร์โรล และ วอลล์ตัน (Carroll; & Walton. 1977: 244) กล่าวถึงความเป็นไปได้ในการให้คำปรึกษา มีความเฉพาะเจาะจงอย่างมากที่จะต้องเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจในการจัดการในระหว่างการให้คำปรึกษา สิ่งที่ต้องพัฒนาจะต้องเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่จะต้องมีวิธีการอย่างมีโครงการ และอันตรายอย่างยิ่งหากให้คำปรึกษาอย่างไร้โครงสร้าง ซึ่งจะทำให้ช่วยเหลือได้น้อยมาก ทั้งยังเกิดความเสียหายได้ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ในการให้คำปรึกษาเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน เช่นเดียวกับ บาบารา (Barbara. 1997: 42) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาว่า ความรู้เชิงทฤษฎี จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการช่วยเหลือซึ่งเป็นพื้นฐานที่ผู้ฝึกฝนจะต้องรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของคอนเนอร์ (Connor. 1994: 42) ที่กล่าวถึง หลักการเรียนรู้ที่จะต้องให้เกิดขึ้นให้ได้โดยเริ่มจากการให้รู้ในสาระหลักของทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา และเทคนิควิธีการต่าง ๆ และพัฒนาความรู้สู่การทดลองปฏิบัติตามโมเดลเชิงทฤษฎี การสอนจะมุ่งไปที่กระบวนการบำบัด ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ให้เข้าใจในปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และใช้จิตวิทยาในการพัฒนา ภายใต้ความเข้าใจในเรื่องสุขภาพจิต หรือความเจ็บป่วยทางจิต รู้แล้วต้องนำไปปฏิบัติ ฝึกฝน เรียนรู้ และประยุกต์ใช้ โดยมีกลยุทธ์ที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างหลากหลาย จนกระทั่งสามารถพัฒนาบูรณการและก่อให้เกิดรูปแบบในการให้คำปรึกษาเฉพาะของตนเอง

4) พัฒนาลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติ ผู้วิจัยใช้หลักการของทฤษฎี เทคนิคทางการฝึกอบรมและทางการให้คำปรึกษา ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ของผู้เข้าอบรม โดยการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มา นำเทคนิคไปฝึกฝนจนเชี่ยวชาญเกิดเป็นทักษะ ทั้งเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และเทคนิคเฉพาะของทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา โดยทฤษฎีและเทคนิคที่เลือกใช้ ดังนี้ จึงได้พัฒนาและประยุกต์รูปแบบการ

ฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษาในเชิงเทคนิคทฤษฎีเหล่านี้จาก โมเดลของ ไอวี่ ออเทอร์ เบอร์นาด จอยส์ และเวลล์ คอนเนอร์ และแบนดูร่า (Ivey; Anthier; Burnard; Joyce; & Weil; Conner; & Bandura) โดยเริ่มจากการ (1) ขั้นสร้างความชัดเจนในเป้าหมาย ผู้วิจัยระบุถึงเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้เข้าอบรมบรรลุผล (2) ขั้นการให้ทฤษฎี ผู้วิจัยบรรยายแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ โดยสรุป (3) ขั้นการแสดงให้ชม ผู้วิจัยใช้สาธิตวิธีผ่านวีดีโอ ในแต่ละเทคนิค ร่วมกับการแสดงให้ผู้เข้าอบรมรับชมในบางเทคนิค (4) ขั้นการสร้างสถานการณ์เพื่อการปฏิบัติ ผู้วิจัยใช้กรณีศึกษาของบริษัทฯ และกรณีศึกษาที่เตรียมมา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย และ (5) ขั้นการนำไปสู่การประยุกต์ใช้จริง ผู้วิจัยให้การบ้านแก่ผู้เข้าอบรมเพื่อไปฝึกฝนการให้คำปรึกษา รายงานผล และอัดวีดีโอ เพื่อการให้ข้อมูลย้อนกลับและประเมินผลความสามารถในการให้คำปรึกษา ภายหลังจากเข้าพัฒนาตามโปรแกรมฯ อย่างครบถ้วน โดยทั้งหมดผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิค การแสดงบทบาทสมมติ การสอนแบบตัวต่อตัว การให้การบ้าน การเสริมแรง การให้ข้อมูลย้อนกลับ ตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้านความสามารถในการปฏิบัติเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาให้เกิดทักษะ และสามารถให้คำปรึกษาได้ ผู้วิจัยได้วางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทุกขั้นตอนในการฝึกและการวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งได้มีโอกาสดูแลใกล้ชิด โดยการใช้เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว จึงอาจส่งผลให้ผู้เข้าอบรมได้รับการแนะนำอย่างใกล้ชิด สอดคล้องกับแนวคิดวิธีการฝึกทักษะตามแนวคิดของ วัชรี ทรัพย์มี (2550: 56) กล่าวไว้ว่า การฝึกทักษะ ต้องเป็นระบบเป็นขั้นตอนที่ได้เตรียมตัวมาอย่างดี ในกระบวนการฝึกต้องมีวิธีช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบผลการฝึกของตนทันที โดยการวิเคราะห์ และประเมินด้วยการสังเกต แบบประเมิน บันทึกวีดีโอ มีการวิเคราะห์ให้เห็นข้อคิดจากผู้วิจัย และเพื่อนที่ฝึกด้วยกัน หลังจากนั้นจะเปิดโอกาสให้ ผู้เข้าอบรมได้แก้ไขข้อบกพร่อง โดยการฝึกซ้ำอีกครั้ง เมื่อผ่านการฝึกทีละทักษะ แล้วจะเป็นการผสมผสานทักษะในสภาพการปรึกษา

รูปแบบการฝึกปฏิบัติตามโปรแกรมของผู้วิจัย สามารถส่งผลให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาและนำเอาความรู้เชิงทฤษฎี ไปฝึกปฏิบัติ เรียนรู้ และทดลองใช้กับตนเอง รวมทั้งค่อย ๆ พัฒนาตนเองต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไอวี่ และ ออเทอร์ (Ivey; & Autheir. 1978: 8-9) ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานในการฝึกทักษะของผู้ให้คำปรึกษา คือ (1) ควรมีการฝึกทีละเทคนิคจนกว่าจะชำนาญเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ฝึกได้เห็นพัฒนาการของตนเองทันทีทันใดในแต่ละเทคนิคที่ฝึก และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่า การฝึกพร้อม ๆ กันหลาย ๆ เทคนิค (2) เปิดโอกาสให้ผู้ฝึกได้สังเกตตัวเองและพัฒนาข้อบกพร่อง (3) ผู้รับการฝึกสามารถเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ด้วยการสังเกตตัวแบบจากวีดีโอ ไม่ใช่เรียนแค่ทฤษฎีเพียงอย่างเดียวจำเป็นต้องให้เห็นการปฏิบัติควบคู่ไปด้วย (4) เป็นการฝึกในสถานการณ์สมมติ ผู้รับการฝึกต้องแสดงบทบาททั้งเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกตการณ์ รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีภายหลังการฝึกเสร็จ (5) บทบาทที่ฝึกอาจจะกำหนดเองก็ได้ แต่ให้เกี่ยวข้องกับเรื่องหน้าที่การงาน ความขัดแย้งในชีวิต เพื่อให้

เข้าถึงบทบาทได้ดียิ่งขึ้น ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงปัญหาของตนเอง โดยที่ผู้รับฟังเข้าใจเขาและพร้อมยินดีช่วยเหลือ

ผลของการพัฒนาที่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดนั้น ผู้วิจัยยังเล็งเห็นว่า หลักการพัฒนาตามโปรแกรมฯ เอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และหลักการพัฒนาในงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาด้านทักษะพิสัยของ แฮรี่ (Harrow. 1972: 96-99) ที่มีหลักเกณฑ์แนวคิดที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาว่าจะต้องเกิดภายใต้การจัดลำดับขั้นตอนการเรียนรู้ทางด้านทักษะปฏิบัติ 5 ขั้นตอน โดยเริ่มจากลำดับที่ซับซ้อนน้อย ไปจนถึงระดับที่มีความซับซ้อนมาก โดยมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดความสามารถทางด้านทักษะ ปฏิบัติด้านทักษะต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์และชำนาญมากขึ้น แนวคิดนี้สอดคล้องกับทัศนะและหลักการของผู้วิจัยอย่างยิ่ง ซึ่งแฮรี่มีขั้นตอนและกระบวนการเรียนรู้ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านทักษะ คือ (1) เริ่มจากขั้นการเลียนแบบ (2) ขั้นการลงมือกระทำตามคำสั่ง (3) ขั้นการกระทำอย่างสมบูรณ์ (4) ขั้นการแสดงออก (5) ขั้นการกระทำอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งในท้ายที่สุด ผู้เรียนก็จะเกิดการพัฒนาทางด้านทักษะปฏิบัติจนสามารถกระทำได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ แนวคิดการพัฒนาทั้งหมด สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติของผู้วิจัยครบทุกข้อตามโปรแกรมการฝึกอบรมฯ

การศึกษาครั้งนี้ ยังได้ใช้ประโยชน์จากการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมบรรลุศักยภาพในด้านความสามารถอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับแนวคิดของ แคร์โรล (Carroll. 1996: 188-189) ในขั้นตอนการประเมินผล ซึ่งมิเชลมองว่าการประเมินผลในการฝึกอบรม มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ตลอดการฝึกอบรมในแต่ช่วง วิธีการในการประเมิน มีทั้งการเขียน การตรวจสอบกับผู้รับคำปรึกษา การประเมินจากวีดีโอที่ฝึกทักษะ การนำเสนอหน้าห้อง การถ่ายโยงความคิด การฝึกฝนกับกรณีตัวอย่างให้มากขึ้น และวิธีการในการประเมินของ มิเชล แคร์โรล ก็สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ในขณะมีการประเมินจะให้การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจงอาจจะทางด้านพฤติกรรม ความคิดหรือความรู้สึก เนื้อเรื่องด้านความรับผิดชอบของผู้เข้าอบรม มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการให้ข้อแนะนำทั้งทางบวกและลบ มุ่งเน้นที่ความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวกัน หรือแม้แต่การใช้เทคนิคการสาธิต โดยผ่านวีดีโอการสาธิต ก็ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ได้ไว ซึ่งข้อดีของเทคนิคนี้ ก็เพื่อให้เข้าใจและเห็นการปฏิบัติจริง จะทำให้เกิดความเข้าใจได้รวดเร็ว สามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ดี และที่สำคัญใช้ได้กับทุกคน ทุกอายุ และทุกกลุ่ม และเทคนิคการใช้บทบาทสมมติ ก็มีข้อดีคือได้เรียนรู้ด้วยการทดลองจริง จะทำให้ผู้เข้าอบรมมองเห็นแนวทางการปฏิบัติและมั่นใจมากขึ้น ซึ่งแนวคิดทั้งหมดเป็นแนวคิดตามหลักวิชาการของ ชูชัย สมิทธิไกร (2551: 179) ล้วนแล้วแต่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของผู้วิจัยทั้งสิ้น

2. ปัจจัยด้านตัวผู้วิจัยในฐานะเป็นวิทยากร น่าจะมีส่วนทำให้การพัฒนาผู้เข้าอบรมให้มีลักษณะของการผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้วิจัยมีเจตคติที่ดีต่อการฝึกอบรม และต่อตัวผู้เข้าอบรม และมีความรู้ มีทักษะจากการที่ได้ศึกษาเฉพาะทาง และฝึกฝนด้านการให้

คำปรึกษามาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออก โดยได้เป็นผู้ริเริ่ม และจัดตั้งศูนย์บริการให้คำปรึกษาขึ้นเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา และเป็นอาจารย์สอนทางด้านจิตวิทยาโดยตรง จึงได้รับความเชื่อถือในฐานะที่เป็นอาจารย์ และเป็นวิทยากรอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้วิจัยในฐานะเป็นวิทยากร จึงทำให้บรรยากาศ และความเชื่อมั่นศรัทธาเกิดได้ไม่ยาก ในขั้นสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นการสร้างความคุ้นเคย การแนะนำตัว บอกให้ผู้เข้าอบรมรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของฝึกอบรม หรือประโยชน์ที่จะได้รับภายหลังการฝึกอบรม จึงได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากผู้เข้าอบรม จากผู้บริหารระดับสูง และจากผู้เอื้ออำนวยด้านสถานที่ในการจัดฝึกอบรม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางการให้คำปรึกษา ในระหว่างอยู่ร่วมกันกับผู้เข้าอบรมตลอดหลักสูตร คือ (1) การเปิดเผยตนเอง โดยเปิดเผยแนวคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ของตนอย่างไม่ปิดบังอำพราง ซึ่งแสดงออกเป็นธรรมชาติ ไม่แสแสร้ง จึงช่วยทำให้สัมพันธภาพดำเนินไปอย่างราบรื่นและส่งเสริมให้ผู้รับบริการไว้วางใจในตัวผู้วิจัย และพร้อมจะเปิดเผยตนเอง (2) ผู้วิจัยมีความตั้งใจจริงที่จะให้ความรู้อย่างเต็มความสามารถ มิใช่ปฏิบัติไปเพียงหน้าที่ สิ่งเหล่านี้จึงสร้างความผูกพันระหว่างกันในลักษณะกัลยาณมิตร ทำให้สัมพันธภาพราบรื่น (3) ผู้วิจัยพยายามให้ความรู้สึกอบอุ่น โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ โดยแสดงออกอย่างแจ่มใส มีความกระตือรือร้น เชื้อเชิญให้นั่ง มาก่อนเวลา สบตาและเอาใจใส่ รายละเอียดต่าง ๆ ใส่ใจสีหน้าท่าทาง อากัปกิริยา เอื้ออาทรด้วยการแสดงความรู้สึกห่วงใยที่ลึกซึ้งและจริงใจต่อคนบางคน ที่มีปัญหา ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้วิจัยแสดงออกถึง ความเป็นตัวของตัวเอง ไม่สวมหน้ากาก เป็นตัวอย่างการเปิดเผยและจริงใจ เปิดเผยจริงใจทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ ความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถจึงช่วยเสริมสัมพันธภาพให้ผูกพันในลักษณะมิตรแท้
(4) ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพเชิงบวก โดยยอมรับผู้เข้าอบรมทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไขไม่ว่าเขาจะเป็นเพศใด ลักษณะการพูดจาอย่างไร สีหน้าท่าทางเป็นอย่างไร ฯลฯ ผู้วิจัยจะให้การยอมรับในฐานะที่ผู้เข้าอบรมคือบุคคลคนหนึ่ง ที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาได้ อีกทั้งไม่ว่าผู้เข้าอบรมจะแสดงทัศนะเช่นไร ทั้งขัดแย้ง สอดคล้อง ไม่เห็นด้วย ฯลฯ ผู้วิจัยก็จะยอมรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างเป็นกลาง ไม่มีอคติ สอดคล้องกับแนวคิดของโรเจอร์ส (Roger, Citing Corey. 2005: 171) ที่ระบุว่าเงื่อนไขการสร้างสัมพันธภาพจะเกิดขึ้นภายใต้การยอมรับ การมองในแง่บวกอย่างไม่มีเงื่อนไข และความจริงใจ (5) รวมทั้งผู้วิจัยยังได้แสดงออกถึงความกระตือรือร้น ความคล่องแคล่วว่องไว การสื่อสารคำพูดที่ฉะฉาน เสียงดังฟังชัด และบางโอกาสก็ใช้เทคนิคอารมณ์ขัน การยกตัวอย่างในสิ่งที่ใกล้ตัวผู้เข้าอบรม หรือแม้แต่ยกตัวอย่างเรื่องราวของผู้เข้าอบรม เพื่อการวิพากษ์วิจารณ์ และเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศที่เต็มไว้ด้วยเนื้อหาทางวิชาการ (6) ผู้วิจัยได้พยายามสื่อสารทั้งทางภาษาพูดและภาษาท่าทางที่แสดงให้เห็นถึงการให้เกียรติ ในฐานะผู้เข้าอบรมที่มีวุฒิภาวะ มีความอาวุโส เป็นผู้ใหญ่ ให้การเอาใจใส่ดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และแสดงความเป็นห่วงใย ในภาระหน้าที่อันมากมาย ควาเหน็ดเหนื่อย และความจำเป็นที่ต้องเข้าฝึกอบรม (7) มีการแลกเปลี่ยนทัศนะ ปรัชญา ค่านิยม และมุมมองต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากเนื้อหา

การฝึกอบรม กับผู้เข้าอบรมทุกครั้งที่มีโอกาส หรือใช้ในช่วงรอคอยผู้เข้าอบรมครบถ้วน จึงเป็นการให้ความใกล้ชิด และสามารถเข้าถึงได้ในทุก ๆ เรื่อง สอดคล้องกับการสรุปผลการวิจัยของวัชรี ทรัพย์มี (2550: 34) ในเรื่องการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งผู้วิจัยก็ได้ประยุกต์ใช้ในระหว่างการอบรมด้วย ได้แก่ การมองในแง่ดีและให้เกียรติซึ่งกันและกัน การเข้าใจเนื้อหา และความรู้สึก มีความจริงใจและตั้งใจ ให้ความอบอุ่น เอื้ออาทร สื่อความได้ชัดเจน ตรงประเด็น และรักษาความลับของกลุ่ม เพราะเนื่องจากในระหว่างการเข้ากลุ่มจะการบอกเล่าถึงบางประเด็นอาจจะมีความเกี่ยวข้องกับผู้บริหารบ้าง หรือความลับบางประการ ผู้วิจัยก็จะรักษาความลับเป็นอย่างดี

อีกทั้งผู้วิจัย ยังได้พัฒนาตนเองให้มีบทบาทหน้าที่ ของการเป็นวิทยากรให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมประทับใจ ได้แก่ เป็นผู้ประสานงาน ในบางขณะก็เป็นผู้นำกลุ่ม และก็อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าอบรม พยายามถ่ายทอดเนื้อหาสาระ หรือเสนอความรู้ใหม่ ๆ ให้ และกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ร่วมกันในห้องประชุม เป็นทั้งผู้ให้ความรู้ และผู้รับความรู้ ในบางครั้งก็สามารถรับฟังความคิดและข้อเสนอแนะของผู้เข้าอบรม ในสิ่งที่ตนเองอาจจะยังไม่รู้และไม่ถนัดเพียงพอ ซึ่งการแสดงบทบาทต่าง ๆ ที่กล่าวมา ทำให้ช่องว่างระหว่างผู้เข้าอบรมกับวิทยากร ลดน้อยลงและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านผู้เข้าอบรม น่าจะมีส่วนทำให้สามารถพัฒนาตนเองให้ความคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เข้าอบรม เดิมทีได้ทำหน้าที่เป็นผู้คอยช่วยเหลือพนักงานอยู่แล้วทั้งโดยหน้าที่และโดยความปรารถนาที่จะช่วยเหลือ เมื่อได้มีโอกาสมีประสบการณ์ที่ดีร่วมกัน ได้เพิ่มเติมความรู้ที่มีคุณค่า สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์จริง ๆ ได้ ที่สำคัญผู้เข้าอบรมยังได้รายงานถึงความรู้สึกของตนเองอีกว่า ไม่เคยได้สังเกตและใส่ใจต่อตนเอง และผู้อื่นมากนัก บางครั้งทำไปตามหน้าที่ แต่พอได้เข้าอบรม ทำให้ได้มีโอกาส มีเวลาที่จะสำรวจตัวเองมากขึ้น เข้าใจตนเองในมุมมองที่แตกต่างไปจากเดิม ที่สำคัญยังทำให้เข้าใจผู้อื่น ใส่ใจในผู้อื่นมากขึ้น เวลาจะคิด จะพูดและจะกระทำ จะมีสติ และตระหนักถึงผลที่ผู้อื่นจะได้รับมากขึ้น ทั้งยังสามารถเอาไปปรับใช้ในครอบครัว ทำให้สมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้เข้าอบรม มีความตั้งใจจริงที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ อย่างตั้งอกตั้งใจ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล หรือแม้แต่ที่มาของพฤติกรรมของบุคคลส่งผลกระทบอย่างไรต่อพฤติกรรมปัจจุบันบ้าง ผู้เข้าอบรมจะสนใจอย่างมาก และนึกถึงกรณีศึกษาและนำมาถกเถียงวิเคราะห์ ทำให้ได้ความรู้เพิ่มขึ้น มีทักษะในการเข้าใจคนมากยิ่ง

4. ปัจจัยด้านเวลา เนื่องจากหลักสูตรการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีองค์ประกอบหลายด้าน จึงกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง จนตลอดหลักสูตร โดยการพบกันสัปดาห์ละ 2-3 วัน ในการทดลองครั้งนี้ใช้เวลา 2 เดือน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีโอกาสพบปะ กับผู้เข้าอบรมทุกสัปดาห์ จนทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีงามต่อกัน รวมทั้ง แต่ละครั้งพบกัน 3-4 ชั่วโมง ทำให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างกว้างขวางครอบคลุมเนื้อหาและประเด็นต่าง ๆ อย่างครบถ้วน การได้มีโอกาสฝึกอบรม และฝึกฝนตนเองในทุกองค์ประกอบทำให้ผู้เข้าอบรมประจักษ์แจ้ง และถ่องแท้ถึงศักยภาพของตนเอง ผู้เข้าอบรมมีเวลาที่จะเรียนรู้และทบทวนบทเรียน

อีกทั้งยังมีการทบทวน ซักถาม ทั้งขณะที่พบกัน และผ่านทางระบบอีเมลล์ ซึ่งผู้วิจัยก็ยินดีตอบข้อซักถาม จึงเป็นผลให้ผู้เข้าอบรม หายสงสัย และเข้าใจเนื้อหาความรู้ การพัฒนาตนเองในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่มีระยะเวลายาวนาน จนกระทั่งหลังจบการฝึกฝนทักษะ ยังได้มีเวลาที่จะทดลองอัดวีดีโอแสดงการให้คำปรึกษา มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ประเมินผลอย่างละเอียดเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้เข้าอบรม สามารถพัฒนาศักภาพของตนเองจนทำให้คะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาสูงขึ้นภายหลังการฝึกอบรม

5. ปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งหมายรวมถึงบรรยากาศทั่ว ๆ ไปในระหว่างการฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยได้พยายามหามาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าอบรม การจัดบรรยากาศของห้องฝึกอบรม โดยใช้ห้องฝึกอบรมขนาดกำลังเหมาะสมสำหรับคน 12 คน ไม่เล็กไม่ใหญ่จนเกินไป และจัดที่นั่งแบบรูปไข่ เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด และลดระยะห่างระหว่างกัน ในขณะที่มีการฝึกปฏิบัติ ทุกคนก็จะอยู่ในบรรยากาศร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกัน ปรับอุณหภูมิในห้องให้พอเหมาะ หาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมเช่น ลำโพงเพื่อช่วยให้เสียงจากวีดีโอฟังชัดเจน เครื่องฉายและคอมพิวเตอร์ปรับปรุงการนำเสนอสื่อการเรียนการสอนด้วยรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การนำเสนอด้วย คลิปวีดีโอ การนำเสนอด้วยภาพ เป็นต้น สำหรับเอกสารและใบงานต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจในบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น หรือแม้แต่การสรุปแนวคิดจากเอกสารการฝึกอบรมให้เป็นฉบับย่อสำหรับการนำไปใช้ และทบทวนความจำได้ง่ายขึ้น อาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้วิจัยได้จัดสรร ทั้งเครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำเต้าหู้ อาหารว่างนานาชนิด ลูกอมชนิดต่าง ๆ ที่ผู้เข้าอบรมชื่นชอบ ทำให้การฝึกอบรมไม่มีบรรยากาศของการเงียบเหงา หรือง่วงนอน แต่ทุกคนจะตื่นตัวตลอดเวลา เป็นต้น ภายใต้การจัดสรรเหล่านี้ ผู้เข้าอบรมมองว่า เป็นการแสดงความเอาใจใส่ ให้การดูแล และมีน้ำใจต่อผู้เข้าอบรม

ข้อสรุปที่ค้นพบได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่าการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงการอุตสาหกรรม โดยพยายามนำศาสตร์ของการให้คำปรึกษา ซึ่งถ้าจะมองในมุมมองของภาคธุรกิจในอดีต ถือเป็นว่าอยู่คนละโลกกับ จุดมุ่งหมายของการดำเนินธุรกิจ หรือแม้แต่ในปัจจุบันก็ยังให้ความสำคัญน้อยมาก แต่ผู้วิจัยพยายามแทรกเชื่อมโลกทั้ง 2 โลก ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน และได้รับประโยชน์ร่วมกันอย่างสูงสุด และจากการพัฒนาผู้ให้คำปรึกษา โดยการฝึกอบรมครั้งนี้ ก่อเกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการนำศาสตร์แห่งการให้คำปรึกษาไปขยายผลเพื่อเปิดพื้นที่ไปสู่ โลกแห่งธุรกิจ ในภาคอุตสาหกรรม ให้ได้ตระหนักและมองเห็นความสำคัญของ “การให้คำปรึกษา” เชิงจิตวิทยา รวมทั้ง คุณประโยชน์ที่ดีงามอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมในงานวิจัยครั้งนี้ ได้พัฒนาศักยภาพแห่งตน ในด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา นำความรู้สู่ภาคการปฏิบัติ ได้อย่างลุ่มลึก ตรงจุดมุ่งหมาย และ รู้รอบด้านมากขึ้น ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า ภายหลังจากการเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมจนครบถ้วนทุกขั้นตอน ผู้เข้าอบรม มีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแตกต่างจากก่อนการฝึกอบรม โดยมีคะแนนสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในทุกองค์ประกอบ

4. การเปรียบเทียบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 4 ตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มควบคุมมีลักษณะของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยรวมและรายองค์ประกอบ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกัน

ผลจากการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาพบว่า ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาทั้งโดยรวม และรายองค์ประกอบก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มทดลอง ที่เข้ารับการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุม ภายหลังการทดลอง และระยะติดตามผล สำหรับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ผลที่พบแสดงอย่างชัดเจนว่า เมื่อไม่ได้รับการฝึกอบรมตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ จะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง ในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการทำงานปัจจุบันเลย หากไม่ได้รับความรู้ ไม่ได้พัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ไม่ได้ส่งเสริมให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ และไม่ได้นำเอาสิ่งที่เป็นองค์ความรู้ สู่การปฏิบัติ ให้ระยะเวลาผ่านไปนานแค่ไหน ก็จะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง ตามทัศนะดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การที่บุคคลคนหนึ่งจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้นั้น จะต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ในศาสตร์และศิลป์แห่งการให้คำปรึกษา โดยเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ โดยการฝึกอบรม จึงจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีงามได้

กรมสุขภาพจิต (2543: 5) ได้ระบุถึงการฝึกอบรม ว่าเป็นกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรความรู้ เทคนิค วิชาการในการทำงานตลอดจนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เพื่อเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมของบุคคล โดยการให้บุคคลเรียนรู้ เข้าใจ เพื่อให้เกิดทักษะ มีเจตคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงปรารถนา ซึ่งการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ไปตลอดชีวิต ดังนั้น เมื่อกลุ่มควบคุม ดำเนินชีวิตตามปกติ เรียนรู้เองตามธรรมชาติ และไม่ผ่านกระบวนการฝึกอบรม เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความรู้ด้านการให้คำปรึกษา ไม่ได้ฝึกทักษะ ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งเจตคติ และพฤติกรรม จึงส่งผลให้กลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกับกลุ่มทดลอง

เรดดี้ (Reddy. 1987: 27-28) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ผู้ให้คำปรึกษาไว้ว่า เมื่อบุคคลที่จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมในด้านการให้คำปรึกษา เขาจะมีความพร้อมที่ดีขึ้น หรือเขาจะเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้คำปรึกษามากขึ้น แต่สิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันก็คือ เรื่องอายุ ความฉลาด ความรู้ และคุณสมบัติต่าง ๆ สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาที่ดี และไม่ดี คือคุณภาพในตัวบุคคลว่ามีมากหรือน้อย ดังนั้น บุคคลที่จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องยอมพัฒนาทักษะของตนเอง และอีกประเด็นหนึ่งที่เรดดี้ กล่าวถึงคือ การฝึกอบรม หรือการฝึกฝนการให้คำปรึกษา จะสามารถช่วยให้บุคคลนั้น สามารถให้คำปรึกษาได้ดีขึ้น มีทั้งทักษะ และเจตคติที่ดีขึ้นด้วย

คอนเนอร์ (Connor. 1994: 27) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ การฝึกเป็นผู้ให้คำปรึกษาไว้ว่า การฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ จะช่วยให้บุคคลนั้นมีคุณภาพที่ดีขึ้นในการให้คำปรึกษา การฝึกจึงเป็นการเรียนรู้มากกว่าการสอน ต้องเรียนรู้ทั้งเกี่ยวกับตนเอง ผู้รับคำปรึกษา และตนเองเมื่อต้องให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา การฝึกเป็นผู้ให้คำปรึกษาผู้ฝึกจะต้องรับผิดชอบในการสร้างเงื่อนไขและแหล่งทรัพยากรสำหรับการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้รับการฝึกฝนเป็นผู้ให้คำปรึกษาเกิดความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ต้องเรียนรู้ และการเรียนรู้จะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต

แคร์โรล (Carroll. 1996: 49, 173) กล่าวว่า มีบริษัทจำนวนมาก ที่มีผู้ให้คำปรึกษาแต่ขาดความรู้ในทางการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาไม่ไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษา เพราะคิดว่าการตัดสินใจต่าง ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ตัดสินใจ ดูราวกับว่า ในองค์กรมีความกลัวการให้คำปรึกษาว่าจะสามารถช่วยเหลือเขาได้หรือไม่ทั้งเวลาของผู้รับคำปรึกษา ทั้งเรื่องการให้คำปรึกษามันส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น ดังนั้น การฝึกอบรมหรือการฝึกฝนพนักงานให้เป็นผู้ให้คำปรึกษา องค์กรจะคาดหวังว่าการฝึกอบรม จะทำให้เกิดทักษะ และความรู้ และจะสามารถคาดหวังได้ว่า บุคคลนั้นจะไปเป็นผู้ให้คำปรึกษาในองค์กรได้

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเฉพาะทางการให้คำปรึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมให้บุคคลที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ได้พัฒนาจนเกิดเป็นทักษะ และสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่กลุ่มทดลอง ได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน ส่วนในกลุ่มควบคุม เมื่อไม่ได้รับการฝึกอบรม ที่ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ ด้านเจตคติ คุณสมบัติที่เหมาะสมในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา รวมไปถึงความสามารถในการให้คำปรึกษา เมื่อไม่ได้ฝึกฝน ก็จะทำให้ไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ หรือทำได้ก็ขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม สามารถนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายในภาคอุตสาหกรรม ในระดับต่าง ๆ เช่น ระดับผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน เป็นต้น แต่ให้มีการปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

1.2 ในการพัฒนาผู้ให้คำปรึกษานั้น จำเป็นต้องพัฒนาให้ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติ ด้านคุณสมบัติทั่วไป ด้านความรู้และด้านความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา

1.3 ผู้ที่จะนำโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาไปใช้ในบริบทอื่น ๆ จะต้องศึกษาให้เข้าใจ และมีความรู้ ก่อนที่จะนำโปรแกรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ เนื่องจากเป็นโปรแกรมเฉพาะทางด้านการให้คำปรึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการประเมินผลด้านความสามารถในการให้คำปรึกษานั้น นอกเหนือจากการประเมินผลผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมแล้ว ควรจะให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประเมินผลการให้คำปรึกษาด้วย

2.2 ในการวิจัยนี้มีการวัดตัวแปรด้านความรู้ ซึ่งยังขาดเนื้อหาเกี่ยวกับจรรยาบรรณของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา อาจส่งผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติตัวของผู้ให้คำปรึกษาที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับคำปรึกษาได้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรให้ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณเพิ่มเติม

2.3 ในการวิจัยนี้ได้พัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาด้วยทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษามีข้อจำกัดด้านความรู้ และการนำเทคนิคต่าง ๆ ไปใช้เพื่อช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาครอบครัว หรือปัญหาที่มีลักษณะเหมือนกันที่สามารถให้คำปรึกษาร่วมกันเป็นกลุ่มได้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มความรู้ทางทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาครอบครัว และการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม เพื่อฝึกฝนให้ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมได้มีความรู้ และความสามารถรอบด้าน เพื่อนำไปช่วยเหลือพนักงานได้อย่างครอบคลุมทุก ๆ ปัญหา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกนุช วสุธารัตน์. (2548). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์แห่งตนสำหรับนักศึกษาพยาบาล.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กนกรัตน์ กานันชัย. (2541). *ความต้องการแรงงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

กนิษฐยา หงส์ทอง. (2541). *การจัดสวัสดิการแรงงานของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรม.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการแรงงานและสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

กมลภัทรา กะสิชล. (2545). *รูปแบบการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่แรงงานในอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานประกอบกิจการอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน.* วิทยานิพนธ์. สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กมลรัตน์ กรีทอง. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษากลุ่ม หน่วยที่ 13.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 252-296.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2523). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย.* กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงฯ.

----------. (2537). *ทิศทางการแนะแนวในทศวรรษหน้า.* กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงฯ.

----------. (2542). *การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านความรับผิดชอบและมีวินัยในตนเอง.* กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงฯ.

----------. (2545). *เอกสารแนะแนว ชุด : กลวิธีสู่การเป็นผู้ให้คำปรึกษา ฉบับที่ 1 การให้คำปรึกษา เรียนรู้-ครูทำได้.* กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงฯ.

กระทรวงสาธารณสุข. (2542). *คู่มือกลุ่มบำบัดเพื่อเสริมสร้างทักษะชีวิตสำหรับนักเรียนที่มีพฤติกรรมใช้สารเสพติด.* นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงฯ.

----------. (2543). *คู่มือการฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ทีคอม.

----------. (2547). *การให้การปรึกษาในศูนย์สุขภาพชุมชน.* กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงฯ.

----------. (2547). *คู่มือการให้การปรึกษาขั้นพื้นฐาน.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงฯ.

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2549). *คำบรรยายกฎหมายน่ารู้.* สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2550, จาก http://www.course.eau.ac.th/course/Download/0154616/pdf.

----------. (2552). *ข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรม.* สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2552, จาก http://www.diw.go.th/diw/query.asp

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2550). *สิทธิ-หน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้างตามพ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2541.* สืบค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2550, จาก http://www.labour.go.th/welfare/index.html.

กรรณาภรณ์ ดวงแจ่มกาญจน์. (2541). *การเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษารายบุคคลและเป็นกลุ่มตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมที่มีต่อความรับผิดชอบต่อตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเซนต์ดอมินิก กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษาครอบครัว หน่วยที่ 14.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 319-366.

----------. (2545). *ทักษะที่จำเป็นในการให้การปรึกษา หน่วยที่ 15.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 367-414.

กระทรวงแรงงาน. (2552). *อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ.* สืบค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2552, จาก http://www.licth.com/images/1212655887/minimumwage.pdf

กระทรวงศึกษาธิการ. (2520). *คู่มือจริยศึกษา.* กรุงเทพฯ: กรมศาสนา กระทรวงฯ.

กาญจนา ทองอุไร. (2519). *บริการต่าง ๆ และคุณลักษณะของผู้แนะแนวที่นักเรียนระดับประถมศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต้องการ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กาญจนา ไชยพันธุ์และ วริศรา ศรีสวัสดิ์. (2537). *คุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องการปรึกษา.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การแนะแนวและให้คำปรึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

กาญจนา ไชยพันธุ์. (2549). *การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

กาญจนา พรมแก้ว. (2547). *พฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเองของบุตรที่มีความบกพร่องทางการเห็นตามวิธีการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

กิตติศักดิ์ พันธ์โอภาส. (2537). *คุณลักษณะของอาจารย์แนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารอาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กุสุมา สายสนิท. (2523). *ลักษณะของบุคคลที่เด็กวัยรุ่นต้องการปรึกษา.* วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (จิตวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2543). *การให้คำปรึกษาและแนะนำ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). *ลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 2.* กรุงเทพฯ: ซัดเซส มีเดีย.

กัลยา สุรีย์. (2546). *การใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบและความเชื่อมั่นใน ตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

กฤษณชัย คล้ายแจ้ง. (2545). *คุณลักษณะและรูปแบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักที่นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องการ.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การแนะแนวและให้คำปรึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2530). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

----------. (2547). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา.* กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.

คะนึงนิจ พุ่มพวง. (2546). *การใช้กิจกรรมกลุ่มพัฒนาความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาชุมชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จงสกุล วุฒิสรรพ์. (2527). *คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแนะแนวตามความคาดหวังของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และผู้บริหารโรงเรียน สังกัดโรงเรียนรัฐบาลจังหวัด เชียงใหม่ .* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

จารุวรรณ ก้านศรี. (2547). *ผลของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนต่อการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางในพยาบาลวิชาชีพ.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

จินดารัตน์ ปิ่นมณี. (2545). *การพัฒนาฉันทะในการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. (2540). *คุณสมบัติในการวัดและคุณภาพของมาตรวัดเจตคติเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบที่สร้างขึ้นโดยประยุกต์วิธีการของธอร์นไดค์.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จิราภรณ์ อารยะรังสฤษฎ์. (ม.ป.ป.). *จิตวิทยาการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม. (เอกสารประกอบการบรรยาย).* เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธิ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความเป็นอยู่กับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ พย.ม. (วิชาการพยาบาลชุมชน). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

เจียรนัย ทรงชัยกุล. (2533). *เอกสารการสอนชุดวิชาการแนะแนวในระดับมัธยมศึกษาหน่วยที่ 1-7.* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จำรัส ด้วงสุวรรณ. (2520). *การศึกษาคุณลักษณะของนักแนะแนวตามความคาดหวังของ ผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษาในวิทยาลัยครูส่วนกลาง.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2551). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2549, ตุลาคม-ธันวาคม). การประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. *วารสารรามคำแหง.* 23(4): 286-297.

ชัยวัตร หมูนวล. (2544). *การศึกษาการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ไชยา เบญจวรรณ์. (2542). *คุณลักษณะของครูแนะแนวตามความคาดหวังของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพระหฤทัย จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ณรัฐ วัฒนพานิช. (ตุลาคม-ธันวาคม, 2548). การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตาหลักสัปปุริสธรรม 7. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* 1(1): 215-231.

ณิชา พรมน้อย. (2544). *ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาเพื่อสร้างเสริมพฤติกรรมการ ป้องกันการมีเพศสัมพันธ์ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอำนาจเจริญ 2 จังหวัดอำนาจเจริญ.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

โณทัย อุดมบุญญานุภาพและคณะ. (2547). *จิตวิทยาการทำงาน.* กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

ดวงมณี จงรักษ์. (2549). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

----------. (2548). *การปรึกษาแบบกลุ่ม: Group counseling.* (เอกสารคำสอน). ปัตตานี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.

ทิพยวรรณ กิตติพร. (2536). *การให้คำปรึกษาเบื้องต้น.* (เอกสารประกอบการสอน). พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *องค์การและการบริหาร.* พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนยพร บุษปฤกษ์. (2543). *บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาในทัศนะของนักศึกษา และปัญหาในการทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยาเขตกลุ่มช่างอุตสาหกรรมในส่วนกลาง สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธวัชชัย บุญชู. (2551, 7 มีนาคม). สัมภาษณ์โดย เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์ ที่บริษัทแพนเอเชียฟุดแวร์.

ธารา จาตุประยูร. (2517). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังระหว่างครูและนักเรียนโรงเรียนมัธยมแบบประสมในภาคเหนือที่มีต่อลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาและการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของนักเรียนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง.* ปริญญานิพนธ์ (กศ.ม.). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยวิชาการศึกษา. ถ่ายเอกสาร.

ธิดา ฐิติพานิชยางกูร. (2550). *ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธีรวุฒิ บุณยโสภณ. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นนทวัฒน์ สุขผล. (2543). *เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิผล.* กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

นวลศิริ เปาโลหิตย์. (2543). *เทคนิคการให้คำปรึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์. (2546). *การสังคมสงเคราะห์กับการให้การปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิคม จันทรวิทุร. (2536, มิถุนายน). *แรงงาน.* จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน. 3(25): 1.

นิภา อัตถากร. (2519). *การศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นิรชรา ทองธรรมชาติ; และคณะ. (2544). *กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพฯ: ลินคอร์น โปรโมชั่น.

บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2538). *แบบทดสอบคะแนนจริงสัมพันธ์: สัมประสิทธิ์* r_B (Congeneric Test: Coefficient r_B). วารสารการวัดผลการศึกษา. 43-58.

----------. (2545). *ประมวลสาระวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการศึกษา (หน่วยที่ 3).* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

----------. (2548). *แบบทดสอบคะแนนจริงสัมพันธ์.* วารสารการวัดผลการศึกษา. 19-24.

บุญเลิศ บุญไชโย. (2547). *การพัฒนาการเสริมสร้างวินัยนักเรียนด้านความรับผิดชอบโรงเรียนบ้านสี่แยกสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

บุญสิริ สุวรรณเพ็ชร์. (2545). *The English-Thai Dictionary of Psychology.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอสแอนด์เคบุคส์.

บุษยมาศ กรุณจินตดิฏฐ์. (2546). *ความต้องการบริการให้คำปรึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์. (2547). *จิตวิทยาทั่วไป.* (เอกสารประกอบการสอน). ชลบุรี: คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.

----------. (2547). *จิตวิทยาการบริหารทรัพยากรมนุษย์.* (เอกสารประกอบการสอน). ชลบุรี: คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.

เบญจวรรณ บุณยะประพันธ์. (2550). *สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นที่เกี่ยวกับปัญหาของคนงาน.* (เอกสารสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นที่เกี่ยวกับปัญหาของคนงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษา). ชลบุรี: ม.ป.พ.

----------. (2550). *สรุปผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเบื้องต้นที่เกี่ยวกับประโยชน์ของการจัดบริการให้คำปรึกษา.* (เอกสารสรุปผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเบื้องต้นที่เกี่ยวกับปัญหาของคนงานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษา และการจัดบริการให้คำปรึกษา). ชลบุรี: ม.ป.พ.

บันเทิง สุพจน์. (2542). *คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตในทัศนะของอาจารย์ที่ปรึกษา กิจกรรมนิสิตและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประดินันท์ อุปรมัย; และ สมร ทองดี. (2545). *แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา หน่วยที่ 1.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 23-25.

ปราณี อัศวรัตน์. (2535). *ผลการฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคที่มีต่อความสามารถในการให้คำปรึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปวลัย วรสูต. (2547). *การศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ของโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปรีชา การสะอาด. (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2547). *คู่มือนักบำบัดครอบครัวในคลินิก.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

----------. (2542, มกราคม - มิถุนายน). *การให้คำปรึกษาครอบครัวตามแนวมนุษย์นิยม.* การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา. 1(2): 29-31.

----------. (2529). *การแนะแนวเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

----------. (2534). *เทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น.* นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (ม.ป.พ.) *เทคนิคการแนะแนวอาชีพ ระดับสูง.* (เอกสารประกอบการบรรยาย). กรุงเทพฯ: กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2543). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์.

----------. (2544). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

พรศิริ กองนวล. (2539). *การพัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สำคัญ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พรพจนา ตาปนานนท์. (2523). *บริการให้คำปรึกษาในวงการอุตสาหกรรมศึกษา เฉพาะกรณีสถานประกอบการขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พวงทอง ภักดีไทย. (2542). *ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ที่มีต่อความรับผิดชอบด้านการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

พรพรรณ อภิวิมลลักษณ์. (2539). *บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาตามความต้องการของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาจังหวัดอุดรธานี.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2529). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงรัตน์ เกสรแพทย์. (2542). *การสร้างเครื่องมือประเมินความฉลาดทางอารมณ์.* (เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องอีคิวกับความสำเร็จในการทำงาน). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิรุณรัตน์ สันติลีลา. (2541). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูแนะแนวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พูลสุข สังข์รุ่ง. (2543). *มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

เพชรสุดา เพชรใส. (2547). *การศึกษาและพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาสำหรับครูแนะแนว*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พัชนี แสงภู่วงษ์. (2541). *คุณลักษณะของครูแนะแนวตามความคาดหวังของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ครูและผู้บริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

----------. (2529). *เอกสารการสอนชุด วิชาการแนะแนวในระดับ มัธยมศึกษาหน่วยที่ 1-7.* นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัชรี สุภัทรศักดา. (2547). *การประมาณค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสำคัญด้วยสูตร ra, ar stat, r F-R และ R Cw .* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ภัทรวรรณ อุ่มลออ. (2541). *การเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีเหตุผล-อารมณ์เป็นกลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อทัศนคติต่อสารแอมเฟตามีนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนท่ายางวิทยา จังหวัดเพชรบุรี.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

มารยาท สุจริตวรกุล. (2545). *ผลของการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ต่อความตระหนักรู้ในตนเองของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *เทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

----------. (2544). *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์.* หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มานิตย์ ผิวขาว. (254). *เศรษฐศาสตร์แรงงาน.* (คำบรรยายประกอบการสอน). ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย.

มาลินี จุฑะรพ. (2540). *จิตวิทยาธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธิ์.

เมทินี คิดอ่าน. (2549). *แนวทางการจัดบริการแบบ "Friend Corner" ในสถานประกอบการศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทในกลุ่มสมบูรณ์ จังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์ สส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เมธาวี เกศมณี. (2523). *บทบาทของนิคมอุตสาหกรรมกับการแก้ไขปัญหาแรงงานตามแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4.* วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

รอปบินซ์ สตีเฟน; & เคาท์เตอร์ แมรี่. (Stephen P. Robbins; & Mary Coulter). แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ระพีพัฒน ภาสบุตร. (2537). *เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.

ระวีวรรณ ฉัตรทอง. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของการทำงานกับความ ทุ่มเทในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (วิชาการบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

รุจิเรข สุ่นปาน. (2541). *ภาวะสุขภาพจิตของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เรวดี สุขกุล. (2547). *การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของมาตรวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสำคัญที่มีรูปแบบต่างกัน.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รังสิมา มั่นใจอารย์. (2550). *มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: วี.เจ.พริ้นติ้ง.

รัชนี สังข์สุวรรณ์. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการ สำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รัญจวน คำวชิรพิทักษ์. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง หน่วยที่ 6.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 257.

ลลิดา ภู่บำรุง. (2544). *รูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชีวิตสมรสของบิดามารดากับความมั่นคงทางอารมณ์ของบุตรวัยรุ่นในโรงเรียนขยายโอกาส ทางการศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วะรีพร บำรุงผล. (2548). *ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 5 จังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา). อุบลราชธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ถ่ายเอกสาร.

วาสนา ฉายผาด. (2545). *ความสามารถในการพยากรณ์ของทัศนคติต่อการให้บริการปรึกษาและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการปรึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ว่าที่ ร.ต.วุฒิพงษ์ บุญญพันธ์โสภณ. (2535). *คุณลักษณะครูแนะแนวที่พึงประสงค์ตามทัศนะของครูและผู้บริหารในโรงเรียนประถมศึกษาที่อยู่ในโครงการร่วมพัฒนาการใช้หลักสูตร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิจิตร อาวาะกุล. (2540). *การฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิจิตรา ศักดาเพชรศิริ. (2544). *การศึกษาความต้องการคุณลักษณะแรงงานของถสานประกอบการในจังหวัดระยอง.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

วิภาวี ธรรมะ. (2547). *พฤติกรรมการบริโภคอาหารและแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของแรงงานหญิงชนบทที่ทำงานโรงงานอุตสาหกรรมตำบลมะเกลือเก่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์ สส.ม. (โภชนาการชุมชน). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

วิยะดา ตันวัฒนากุล. (2547). การควบคุมคุณภาพในเชิงสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิลาสินี เพชรขาว. (2536). *การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์ที่ปรึกษาฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยอาจารย์ที่ ปรึกษาฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา และกรรมการนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้. ถ่ายเอกสาร.

วิไล แพงคำ. (2519). *การศึกษาความเห็นของผู้ปฏิบัติงานแนะแนว และนิสิตสาขาการแนะแนวต่อลักษณะสำคัญทางทัศนคติ ความรู้ และความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วีรศักดิ์ จันทะสงคราม. (2549). *การรับรู้ตนเองด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต2.* วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

วีระเชน ชินศักดิ์ชัย. (2548). *ผลของการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีเกสตัลท์ที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.* วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

วุฒิชัย จงคำนึงศีล. (2547). *การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วัชรี ทรัพย์มี. (2521). *บุคลิกภาพของผู้ให้บริการปรึกษาที่พึงปรารถนาจากการจัดลำดับของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

วัชรี ทรัพย์มี. (2531). *การแนะแนวในโรงเรียน.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

----------. (2533). *การแนะแนวในโรงเรียน.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

----------. (2533). *ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา.* กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.

----------. (2549). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2550). *กระบวนการปรึกษา ขั้นตอน สัมพันธภาพ ทักษะ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรี ธุวธรรม. (2539). *จิตวิทยาพัฒนาบุคลิกภาพ.* กรุงเทพฯ: พหลชัย.

วัฒนา พัชราวนิช. (2531). *หลักการแนะแนว.* กรุงเทพฯ: ภาคพัฒนาตำราและเอกสาร วิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

วันเพ็ญ เกื้อหนุน. (2531). *ผลของบทบาทสมมติที่มีต่อความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กทม.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

วัลลภา เฉลิม; และ เกื้อกูล สถาพรวจนา. (ม.ป.ป). *จิตวิทยาทั่วไป.* (เอกสารประกอบการสอน). ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทรา.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์.* พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริบูรณ์ สายโกสุม. (2542). *พื้นฐานการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ บำรุงศิริ. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดฉะเชิงเทรา.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. ถ่ายเอกสาร.

ศุภรา หิมานันโต, เอกพจน์ สืบญาติ. (2548). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคาดหวังของนักศึกษาและอาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี.* ชลบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข.

ศุภวดี บุญญวงค์. (2542). *ทักษะการให้คำปรึกษาจุลภาค.* กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง.

ศุภศักดิ์ แก้วขาว. (2517, ตุลาคม – พฤศจิกายน). คุณสมบัติเฉพาะตัวบางประการของครูแนะแนว. *วารสารแนะแนว.* 9 (35): 18.

ศักดิ์สิทธิ์ ขัตติยาสุวรรณ. (2518). *ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่พึงประสงค์ของนักศึกษาในโรงเรียนมัธยมแบบประสบประเภทสหศึกษาในภาคกลางของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สมควร ทองฮ้า. (2545). *คุณลักษณะอาจารย์ที่ปรึกษาที่พึงประสงค์ตามความคิดของนักเรียนในโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) ชลบุรี.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

สมจิตร์ ลักษมีวงศ์. (2546). *คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 5.* วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.

สมพร สุทัศนีย์. (2548). *มนุษยสัมพันธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมฤดี เธียรฉาย. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สวนีย์ วีระพันธุ์. (2546). *การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีวิจัยการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

สวัสดิ์ สุวรรณอักษร. (2529, เมษายน-พฤษภาคม). ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขด้านการพัฒนาบุคลากรแนะแนว. *วารสารแนะแนว.* 20 (104): 45-48.

สายธาร ไกรขุนทศ. (2543). *ปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาวดี ศุภโตษะ. (2519). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการแนะแนวของครูและนักเรียนโรงเรียนบวรนิเวศ.* วิทยานิพนธ์ คศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สุจิตรา กฤติยาวรรณ. (2548). *การพัฒนารูปแบบการให้คำปรึกษารายบุคคลโดยใช้แนวคิดการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมในนักศึกษาพยาบาลที่มีภาวะซึมเศร้า.* วิทยานิพนธ์ พศ.ม. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

สุชิตา เผือกพิพัฒน์. (2546). *ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของแรงงานในพื้นที่และแรงงานนอกพื้นที่ในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิพงศ์ บุญผดุง. (2541). *การสร้างแบบทดสอบวัดลักษณะความรับผิดชอบสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรง ความไม่เที่ยงตรง และความเชื่อมั่น.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์. (2540). *การพัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพความเป็นพยาบาล.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุพร เกิดสว่าง. (2540). *การให้การปรึกษา.* กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.

สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (Industrial Psychology).* กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุวารี มงคลศิริ. (2547). *ผลของการให้คำปรึกษารายบุคคลแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อการตระหนักรู้ในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). ชลบุรี: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

เสรี ชัดแช้ม. (มีนาคม, 2547). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. *วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา.* 2(1): 15-42.

เสถียร ศรีรัตน์. (2538). *เทคนิคการให้คำปรึกษา.* สงขลา: ม.ป.พ.

สันติ บางอ้อ. (2540, กรกฎาคม – สิงหาคม). *การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน.* โปรดักทิวิตี้ เวิลด์ (Productivity world). 2 (9): 38-40.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2551). *พระราชบัญญัติโรงงานพ.ศ. 2535.* สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2551, จาก http://www.acfs.go.th/km/download/act_factory_2535.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.* สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2551, จาก http://www.ldd.go.th/Thai-html/05022007/PDF/PDF01/index.htm

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการศึกษา. (2551). *นิยามโครงการสำมะโน/สำรวจ.* สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2551, จาก http://service.nso.go.th/nso/knowledge/knowledge09/village1.html

องอาจ นัยพัฒน์. (2548). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สามลดา.

อรพรรณ พรสีมา. (2537). *เทคนิคการฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรอนงค์ อินทรจิตร; และ นรินทร์ กรินชัย. (2538). *การให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์.* กรุงเทพฯ: ปกเกล้าการพิมพ์.

อดิพร นฤนาทชีวิน. (2547). *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมการเรียนดนตรีของวัยรุ่นที่เรียนดนตรี ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อภินันท์ บุษบก. (2542). *ผลของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนต่อการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษาตามทฤษฎีของโรเจอร์สในนักศึกษาที่เตรียมตัวเป็นบาทหลวง วิทยาลัยแสงธรรม นครปฐม.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

อรัญ บัวสุวรรณ. (2534). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลางตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมในเขตแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

อาภา จันทรสกุล. (2545). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาในสถาบันการศึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทุมพร จามรมาน. (2548). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

โอภาส กิจกำแหง. (2548). *การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เอเลน, พีซ. (2542). เห็นท่า(ทาง)ก็รู้ใจ. แปลโดย สุชาดา ขันธะชวนะ. กรุงเทพฯ: สยาม อินเตอร์บุ๊คส์.

เอื้อจิตต์ ตรีเพ็ชร. (2545). *เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา สุขารมณ์; และ อรพินทร์ ชูชม. (2548). *โปรแกรมการส่งเสริมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวตะวันออกสำหรับเยาวชนไทยเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี.* กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญสุรีย์ ศิริโสภณ. (2546, พฤษภาคม). ความสามารถในการให้การปรึกษาของผู้ให้การปรึกษาในโรงพยาบาล ชุมชนเขต 8. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย.* 11(2): 77-86.

อำนวย เดชชัยศรี. (2542, กรกฎาคม). การฝึกอบรม. *วารสารการศึกษากทม.* 22(10): 29-33.

Aguilera, D; & Messick, Janice. (1974). *Crisis Intervention :Theory and Methodology.* ST, Louis: the Cv. Mosby.

ALberts; & Edelstein. (1996). Effects of Training in Time-Limited Dynamic Psychotherapy: Changes in Therapist Behavior. *Journal of Consulting and Clinical Psychology.* 61: 161.

Alexander, Cheng; & Hsin, Hsiung. (1971). *Rapport in Initial Counseling Interview and Its Impact on Effectiveness in an University Counseling Setting.* Dissertation Abstract 32: December, p 3020 A. Photocopied.

Arthur, Bohart C; & Greenberg, Leslie S. (1997). *Empathy Reconsidered : New Directions in Psychotherapy.* MD, Baltimore: United Book Press.

Atkinson, Donald, R; et al. (1996). *Doing What Works in Brief Therapy : A Strategic Solution Focused Approach.* America, USA: Academic Press.

Atkinson, Donald R; Furlong, M. J; & Poston, W. C. (1995, March). Afro-American Preferences for Counselor Characteristics. *Journal of Counseling Psychology.* 25: 76-85.

AudioEnglish.net. (2010). *What Does Counselor Mean?.* Retrieved April 20, 2010, from from http://www.audioenglish.net/dictionary/counselor.htm.

Barak, Azy; & Don, Dell M. (1995, 14 March). Differential Perceptions of Counselor Behavior: Replication and Extension. *Journal of Counseling Psychology.* 24(4): 288-292.

Barak, Azy; & LaCrosse, Michael B. (1975). Multidimensional Perception of Counselor Behavior. *Journal of Counseling Psychology.* 22(6): 471-76.

Barrick, M. R; & Mount, M. (1991, March). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: a Meta-Analysis. *Personnel Psychology*. 44(1): 1-26.

Beutler, I. E; Machado, P. P; & Neufeldt, S. A. (1994). *Therapist Variables. In A.E.Bergin and S.L. Garfield (Eds)., Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. 4th ed. New York: John Wiley; & Sons.

Bieri, J. (1971). *Cognitive Structures in Personality in Schroeder, H.M., Suedfeld, H.P. (Eds), Personality Theory and Information Processing*. New York: Ronald Press.

Bloom; et al. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives: Cognitive Domain.* McKay: New York.

Bowler, E. M; & Dawson, F. T. (1948). *Counseling Employees*. New York: Prentice-Hall.

Brems, Christiane. (2001). *Basic Skills in Psychotherapy and Counseling*. Belmont, CA: Wadsworth, Brooks/Cole.

Browne, C.G; & Thomas, Cohn S. (1958). *The Study of Leadership*. Llinois: The interstate printers and publishers.

Bruch, M. A. (1995). Brief Counseling: An Effective Model for Change. *The School Counselor*. 42: 353-363.

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers*. London: Kogan Page.

Carifio, M. S; & Hess, A. K. (1987). Who Is The Ideal Supervisor?. *Professional Psychology Research and Practice*. 18(3): 244-250.

Carroll, Michael. (1996). *Workplace Counselling : a Systematic Approach to Employee care*. London: Sage.

Carroll, Michael; & Walton, Michael. (1997). *Handbook of Counselling in Organizations*. London: Sage.

Cattanach, Ann. (1997). *Drama for People with Special Needs*. 2nd ed. London: A&C Black.

Coche, E. (1977). *Supervision in The Training of Group Therapists In F.W.Kaslow (ed). Supervision, Consultation and Staff training in the helping professions*. San Francisco: Jossey-Bass.

Connell, Bill O. (2005). *Solution-Focused Therapy*. 2nd ed. New Delhi: SAGE.

Connor, Mary. (1994). *Training the Counsellor An Integrative Model*. London and Canada: New Fetter lane.

Cormier, W. H; & Gormier, L. S. (1985). *Interviewing Strategies for Helpers.* 2nd ed. Monterey, Ca: Brooks/cole.

Cottle, William C. (1953, April). Personal Characteristics of Counselors:I. *Personnel and guidance journal.* 31: 445-450.

Darley, John M; Glucksberg, Sam; Kamin, Leon J; & Kinchla, Ronald A. (1991). *Psychology.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Dickstein, Robert. (1971). *Preferred Counselor Characteristics as Expressed by Secondary School Students.* Dissertation, University of Idaho. Photocopied.

Doughlas, John Bol. (1974). *Certain Personality Traits of Effective and Non-effective Counseling Students Enrolled in Sectarian and Nonsectarian Institution.* Dissertation Abstract International, 34: p. 7531A. Photocopied.

Dugald, Arbuckle S. (1970*). Counseling Philosophy: Theory and Practice.* 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.

Feltham, Colin; & Dryden, Windy. (2006). *Brief Counseling: A Practical Integrative Approach.* 2nd ed. England: McGraw-Hill.

Field, Andy P. (2000). *Discovering Statistics Using SPSS for Windows. Advanced Techniques Beginners.* London: Sage.

Flippo, Edwin B. (1966). *Management: A Behavioral Approach.* New York: Allyn & Bacon.

Fraenkel, Jack R; & Wallen, Norman E. (2006*). How to design and evaluate research in education.* 6th ed. Boston: McGraw-Hill.

Funk; & Wagnals. (1961). *New Standard Dictionary of The English Language.* 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Garson, G. David. (2010). *Multiple Regression.* Retrieved May 10, 2010, from http://faculty.chass.ncsu.edu/garson/PA765/regress.htm.

Georgiana, Shick Tryon. (2002). *Counseling Based on Process Research : Applying What We Know.* Boston, MA: Allyn and Bacon.

Gerald, Corey. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* 7th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

----------. (1985). Theory and Practice of Group Counseling. California: Brooks/Cole

----------. (2001). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* 6th ed. USA: Brooks/Cole.

----------. (2004). *Theory & Practice of Group Counseling.* 6th ed. USA: Brooks/Cole

Gerard, Egan K. (1994). *The Skilled Helper: a Problem-Management Approach to Helping*. 5th ed. Pacific Grove California: Brooks Cole.

----------. (1994). *Exercises in Helping Skills : A Manual to Accompany the Skilled Helper*. 5th ed. Pacific Grove California: Brooks Cole.

Gerstein, L. W; & Shullman, S. L. (1992). *Counseling Psychology and the Workplace: the Emergence of Organizational Counseling Psychology, in R. Brown and R.W. Lent (eds), The Handbook of counseling psychology*. 2nd ed. New York: Wiley.

Gibson, R.; & Mitchell, M.H. (1986). *Introduction to Counseling and Guidance*. 2nd ed. New York: Macmillan.

Goldenberg, Irene. (2004). *Family Therapy an Overview*. 6th ed. USA: Brooks/Cole.

Goldenberg, Irene; & Goldenberg, Herbert. (1996). *Family Therapy : An Overview*. 4th ed. California: Brooks/Cole.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence:Why It Can Matters More Than IQ*. New York: Basic Books.

Hansen, Jame C; & Richard, Warner W; & Elsie, Smith M. (1979). *Group Counseling Theory and Process*. Chicago: Rand Mcnally.

Hawkins, Peter; & Shohet Robin. (2005). *Supervision in The Helping Professions*, 2nd ed. United kingdom: McGraw-Hill.

Harrow, A. J. (1972). *A Taxonomy of The Psychomotor Domain*. New York: David McKay Co.

Hutchins, David E; & Vaught, Claire Cole. (1997). *Helping Relationships and Strategies*. 3rd ed. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole

Hyun, Ahn nie. (1998, January). *Asian American Preferences for Counselor Characteristics: Application of The Bradley-Terry-Luce model to Paired Comparison Data*. 26(1): 101-124.

Ivey, Allen E; Authier, Jerry. (1978). *Mircrocounseling : Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation*. 2nd ed. Springfield : Thomas.

Johanna, Schwab. (1990). *A Resource Handbook for Satir Concepts*. California: Palo.

Joreskog, Karl G; & Sorbom Dag. (1993). *Lisrel 8: User's Reference Guide*. Chicago: Scientific Software International, Inc.

Joreskog, Karl G; & Sorbom Dag. (1993). *Lisrel 8: Structural Equation Modeling With the SIMPLISTM Command language*. USA: Lawrence Erlbaum associate.

Joyce, Bruce; & Weil, Marsha. (1980). *Models of Teaching.* USA, N.J: Englewood Cliffs.

Kazienko, L. W; & Neidt, C. O. (1962). Self-Descriptions of Good and Poor Counselor Trainees. *Counselor Education and Supervision.* 1: 106-123.

Karter, John. (2002). *On Training To Be A Therapist.* Tottenham Court Road, London.

Kirk, James J; et al. (2001). *Workplace Counseling Tools.* (Document resume). Western Carolina University, Cullowhee, NC.

Knapp, L. Mark; & Judith A. Hall. (2006). Nonverbal Communication in Human Interaction. 6th ed. Belmont, USA: Thomson wadsworth.

Lamont, L. M; & Lundstrom, W. J. (1977, November). Identifying Successful Industrial Salesmen by Personality and Personal Characteristics. *Journal of Marketing Research.* 14(4): 517-529.

Lawrence, Barmmer M; & MacDonald, Ginger. (2003). *The Helping Relationship : Process and Skills.* 8th ed. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon

Lazarus, A. A. (1971). *Behavior Therapy and Beyond.* New York: McGraw-Hill.

Lee, John R. (1974). *Teaching Social Studies in The Elementary School.* New York: Free Press.

Lewis, Judith A; & Lewis, Michael D. (1986). *Counseling Programs for Employees in The Workplace.* Monterey, California: Brooks/Cole.

Lindzey, Gardner; & Aronson, Elliot. (1969). *The Handbook of Social Psychology.* Reading, M.A.: Addison-Wesley.

Long, J. S. (1989). *Confirmatory Factor Analysis.* Beverly Hills: Sage Publishing.

Maciak, A. T. (2002). *A Study of Empathic Ability and Spirituality in Graduate Students Undergoing Clinical Skills Training.* Dissertation Abstract International, 63(3-B), 1567. (University Microfilms No. AAI3045878). Photocopied.

Mearns, Dave; & Thorne, Brain. (1990). *Person-Centred Counseling in Action.* London: J.W.Arrowsmith.

Megranahan, Michael. (1992). *Counselling in The Workplace. In Experiental Training Practical Guidelines.* pp, 211-229. Britain. London: Tavistock/Routledge.

Menne, Maxine Joy. (1975). *Dimension of Perceived Importmance of Counselor Competencies.* Dissertation Abstract, 35 : May 1975, p. 5621 B. Photocopied.

Meredith, D. Gall; Joyce, P. Gall; & Walter, R. Borg. (2007). *Educational Research: an Introduction.* 8th ed. Boston: Pearson/Allyn; & Bacon.

Ming-Kung, Yang; & Gwo-Shing, Wang. (2001). *The Effects of an Emotional Management Programme on The Work Emotion Stability and Interpersonal Relationships of Vocational School Student*. Global J. of Engng. Educ. 5(2) 177-184.

Nandavisai, Vajary. (1963). *A Suggested Plan for Organization and Administration of Guidance Services in the Secondary Demonstration School, College of Education, Prasarnmitr, Bangkok, Thailand*. Master's Thesis, Michigan State University, Annarbor, pp.15-18. Photocopied.

Nigel MacLennan. (1996). *Counselling for Managers*. England : Gower.

Nystul, Michael Susan. (2003). *Introduction to Counseling: An Art and Science Perspective*. 2nd ed. New York: Allyn and Bacon.

Okun, Barbara F. (2002). *Effective Helping : Interviewing and Counseling Techniques*. 6th ed. USA, CA: Brooks/Cole.

Patterson, C. H. (1985). *The Therapeutic Relationship*. CA: Pacific Grove.

Pease, Allan. (1995). *Body Language:how to Read Others'thoughts by Their gestures*. Singapore: Heinemann Asia.

Peterson, J. Vincent; & Nisenholz, Bernard. (1991). *Orientation to Counseling*. 2nd ed. Massachusetts: Allyn; & Bacon.

Pietrofesa, John L. (1978). *Counseling : Theory, Research and Practice*. Chicago: Rand McNally.

Pope, V. T. (1996). *Stable Personality Characteristics of Effective Counselors: The Counselor Characteristic Inventory*. Doctoral Dissertation, Idaho State University. Dissertation Abstracts International, 57(4-A), 1503. Photocopied.

Pope, V. T; & Kline, W. B. (1999). The Personal Characteristics of Effective Counselors: What 10 Experts Think. *Psychological Reports*. 84(3): 1339-1344.

Quick, Ellen K. (1996). *Doing What Works in Brief Therapy : a Strategic Solution Focused Approach*. San Diego: Academic Press.

Rajecki, D.W. (1989). *Attitudes*. 2nd ed. Sunderland, MA: Sinauer.

Raymond B. Cattell. (1963). *Manual for jr. – sr. High School Personality Questionnaire 'HSP' Form A*. Llinois: Institute for personality and ability testing.

Reddy, Michael. (1987). *The Manager's Guide to Counseling at Work*. New York: Methuen.

Redman, Warren. (1995). *Counselling Your Staff*. London: Kogan/page.

Richard, S. Sharf. (2000). *Theories of Psychotherapy & Counseling Concepts and Cases*. 2nd ed. America, USA: Briijs/Cole.

Roger, R. Carl. (1958). Characteristics of a Helping Relationship. *Personnel and Guidance Journal*, 37: 6-16.

----------. (1962). The Interpersonal Relationship: The Core of Guidance. *Harvard Education Review Fall*. 32(4): 416-428.

Samuel, Gladding T. (1997). *Community and Agency Counseling*. New Jersey: PrenticHall.

Sanford, F. H; & et.al. (1970). *Psychology: A Scientific Study of Man*. California: Wadsworth publishing company.

Schmidt, Lyle D; & Strong, Stanley R. (1970). Expert and Inexpert Counselor. *Journal of Counseling Psychology*. 17: 115-118.

Smith, Juliann. (2004). *Assessing Prospective Students for Master's Level CACREP Counseling Programs: Evaluation of Personal-Emotional Characteristics.* Dissertation Philosophy in Counselor Education submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University. Photocopied.

Spiegel, Sharon B. (1976). Expertness, Similarity, and Perceived Counselor Competence. *Journal of Counseling Psychology*. 23(5): 436-41.

Stephen Palmer; & Gladeana McMahon. (1997). *Handbook of Counseling*. 2nd ed. Britain. London: Tavistock/Routledge.

Tabachnick, Barbara G; & Fidell, Linda S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. 4th ed. United States of America: Allyn; & Bacon.

Thomas, Davis E. (2000). *The Solution-Focused School Counselor: Shaping Professional Practice*. Philadelphia, PA: Accelerated development.

Thomas, Davis E; & Cynthia, Osborn J. (2000). *The Solution-Focused School Counselor.* America, USA.: Taylor; & Francis.

Thomas, Sexton L. (1991, November). The Relevance of Counseling Outcome Research: Current Trends and Practical Implications. *Journal of Counseling and Development.* 74: 590-600.

Thomas, Sexton L; & Whiston, Susan C. (1994). The Status of The Counseling Relationship: An Empirical Review, Theoretical Implications, and Research Directions. *The Counseling Psychologist*. 22(1): 6 -78.

Thompson, A. Rosemary. (2003). *Counseling Techniques; Improving Relationships with Others, Ourselves, Our Families and Our Environment*. 2nd ed. New York: Brunner-Routledge.

Thomus, L. G. (2000). *Moderating Focus Group*. California: Sage Publishing.

Tinsley, HE A; & Harris, D. J. (1976). Client Expections to Counseling. *Journal of Counseling Psychology.* 23: 173-177.

Tony Hobbs. (1992). *Experiential Training Practical Guidelines.* Britain. London: Tavistock/Routledge.

Trotzer, James P. (1999). The *Counselor And The Group: Integrating Theory, Training, And Practice.* Philadelphia, PA: Accelerated Development.

Vincent, Peterson J; & Nisenholz, Bernard. (1990). *Orientation to Counseling.* 2nd ed. Massachusetts: Needham Heights.

Virginia, P. Richmond; James, C. Mc-Croskey; & Steven, K. Payne. (1991). *Nonverbal Behavior in Interpersonal Relations.* 2nd ed. New Jersey: Prentice hall.

Walmsley, Hilary. (1994). *Counselling Techniques for Managers.* London: Kogan page.

Wayne, Rowe; & Harry, B. Murphy; & Robert, A. De Csipkes. (1975). *Review of Eductional Research.* 45(2): 231-246.

Williams, K. E; & Chambless, D. L. (1990). The Relationship Between Therapist Characteristics and Outcome of in Vivo Exposure Treatment for Agoraphobia. *Behavior Therapy.* 21: 111-116.

Williams, S. C. (1999). *Counselor Trainee Effectiveness: An Examination of The Relationship Between Personality Characteristics, Family of Origin Functioning, and Trainee Effectiveness.* Doctoral Dissertation, University of Northern Colorado. Dissertation Abstracts International. 59(8-B); 4494. Photocopied.

Yan, Li; & Chun, Hui. (2005). *Multilevel Models of Emotional Stability on Emergent Group Leadership When Group Level Conflict Concerned.* Dissertation. (Business administration faculty department of management). Chinese University of Hong Kong. Photocopied.

Yang, Kung. Ming; & Wang, Shing. Gwo. (2001). The Effects of an Emotional Management Programme on The Work Emotional Stability and Interpersonal Relationships of Vocational School Students. *Global J. of engineering Education.* 5(2): 175-182.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล	บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร	สำนักงานรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ สุทธิธาทิพย์	ฝ่ายการศึกษานานาชาติ โรงเรียนสาธิตพิบูลย์บำเพ็ญ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ดร.นิยะดา จิตต์จรัส	คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ดร.เพ็ญนภา กุลนภาดล	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
6. ดร.นิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ	รองประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจโปรแกรมการฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล	รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ช่อลัดดา ขวัญเมือง	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรสุดา เพชรใส	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ สุทธิธาทิพย์	ฝ่ายการศึกษานานาชาติ โรงเรียนสาธิตพิบูลย์บำเพ็ญ มหาวิทยาลัยบูรพา
6. ดร.เพ็ญนภา กุลนภาดล	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
7. ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข
แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

เลขที่แบบสอบถาม

แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

คำชี้แจงในการตอบแบบประเมิน

แบบประเมินฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้านความรู้

ตอนที่ 3 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้านเจตคติ และด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา

ตอนที่ 4 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้านความสามารถในการปฏิบัติ

แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ **เพื่อศึกษาและพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้การฝึกอบรมทางการให้คำปรึกษา** ซึ่งท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดได้อย่างอิสระ และไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ข้อมูลทั้งหมดจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

จึงขอความกรุณาท่านตอบให้ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็นมากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบประเมินครั้งนี้

นางเบญจวรรณ บุณยะประพันธ์
นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานที่ติดต่อ บ้านเลขที่ 100/17 หมู่บ้านฮิลไซด์ ม. 5 ซ. 3 ต.เหมือง อ.เมือง จ.ชลบุรี 20130
โทรศัพท์มือถือ 086-319-6354 โทรศัพท์บ้าน 038-389318 แฟกซ์ 038-389318
e-mail address : boonyaprapun@hotmail.com

แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน☐ ซึ่งตรงกับลักษณะของท่าน ตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ 1
2. อายุปัจจุบันของท่าน ☐ อายุไม่เกิน 25 ปี ☐ อายุระหว่าง 26-30 ปี ☐ อายุระหว่าง31-35 ปี ☐ อายุระหว่าง36-40 ปี ☐ อายุมากกว่า 40 ปี ☐ 2
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ..... ☐ 3
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา..... ☐ 4
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ น้อยกว่า 2 ปี ☐ 2-3 ปี ☐ 4-5 ปี ☐ 6-7 ปี ☐ มากกว่า 7 ปี ☐ 5
6. ทำงานอยู่ในตำแหน่ง..... ☐ 6
7. ท่านสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมกับโครงการพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ของนิสิตปริญญาเอก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้โดย*ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ตลอดหลักสูตร* ดังนั้น หัวหน้างานของท่านจะยินดีส่งท่านเข้าอบรมหรือไม่

☐ ยินดีส่ง ☐ ไม่ส่ง ☐ 7

บริษัท (โปรดระบุ) .....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....ติดต่อโดยตรงที่คุณ.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้านความรู้

คำชี้แจง แบบประเมินฉบับนี้ต้องการให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความถูกต้องเป็นจริงตามความรู้เกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมและการให้คำปรึกษาหรือไม่

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งในช่องดังนี้

ใช่ หมายถึง ข้อความนั้นท่านคิดว่าถูกต้อง

ไม่ใช่ หมายถึง ข้อความนั้นท่านคิดว่าไม่ถูกต้อง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิด		สำหรับผู้วิจัย
		ใช่	ไม่ใช่	
1	พนักงานมีเวลาทำงานปกติไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์			
2	นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักผ่อนไม่น้อยกว่าวันละ 2 ชั่วโมง หลังจากทำงานติดต่อกันมาแล้วไม่เกิน 5 ชั่วโมง			
3	ในกรณีที่ลูกจ้างต้องทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องจากเวลาทำงานปกติ ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง นายจ้างต้องให้เวลาพักไม่เกิน 10 นาทีก่อนเริ่มทำงานล่วงเวลา			
4	บริษัทจะจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างกรณีลาเพื่อการคลอดบุตร ให้เท่ากับวันลาในอัตราที่รับอยู่ แต่ไม่เกิน 30 วัน			
5	การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน สามารถจ่ายเป็นสิ่งของแทนเงินได้			
6	ลูกจ้างที่มาทำงานในวันหยุดจะได้รับเงินค่าทำงานในอัตราเพิ่มขึ้นอีก 1.5 เท่าของค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานปกติ			
7	กรณีลูกจ้าง ไม่มาทำงานเป็นเวลา 3 วันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร บริษัทสามารถเลิกจ้างโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้			
8	สำนักงานประกันสังคมจะไม่รับผิดชอบจ่ายผลประโยชน์ทดแทน กรณีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เหตุจากการทำงาน			
9	เมื่อลูกจ้างเจ็บป่วยและต้องหยุดงานตามคำสั่งแพทย์จะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ครั้งหนึ่งไม่เกิน 60 วัน			
10	การทำงานเป็นกะของพนักงานมี 2 ลักษณะคือ พนักงานที่ต้องอยู่เวรเช้าหรือเวรบ่ายก็ต้องอยู่ตลอด และอีกลักษณะหนึ่งคือ พนักงานที่ต้องอยู่เวรเช้า บ่ายหรือดึก จะต้องมีการหมุนเวียนตามช่วงเวลา			
11	การทำงานเป็นกะ ส่งผลให้พนักงานที่ทำงานรู้สึกอ่อนเพลีย ไม่สดชื่น			
12	พนักงานส่วนใหญ่จะต้องทำงานล่วงเวลาทุกวัน			
13	การทำงานล่วงเวลาในวันทำงานปกติ การทำงานในวันหยุดและการทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ต้องไม่เกินสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง			

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิด		สำหรับผู้วิจัย
		ใช่	ไม่ใช่	
14	ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า			
15	การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจตนเองและช่วยเหลือตนเองได้ด้วยสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ			
16	การให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องดำเนินการไปตามขั้นตอน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องเผชิญ			
17	เวลาที่ผู้รับบริการเล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ที่นำมาปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาต้องตั้งใจฟังด้วยความใส่ใจ			
18	ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้คำถามปลายเปิด เมื่อต้องการให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกที่เกี่ยวกับตนเอง			
19	เทคนิคการทวนความเป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาทบทวนคำพูดของผู้รับบริการทั้งประโยคเพื่อไม่ให้บรรยากาศในการให้คำปรึกษาเงียบจนเกินไป			
20	เทคนิคการทำความกระจ่าง คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาได้กล่าวเพิ่มเติมความคิดเห็นส่วนตัวให้แก่ผู้รับบริการฟัง			
21	ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้การตีความในระหว่างการให้คำปรึกษา เพื่อวินิจฉัยพฤติกรรมความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการ			
22	ในบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้การพูดแบบเผชิญหน้ากับผู้รับบริการ เพื่อสรุปเนื้อหาและความรู้สึกที่สำคัญที่ผู้รับบริการแสดงออกมา			
23	ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง เพื่อเป็นการชี้แนะผู้รับบริการให้ปฏิบัติตาม			
24	การให้คำปรึกษารายบุคคลเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือโดยผู้ให้คำปรึกษาจะคอยแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ			
25	การให้คำปรึกษารายบุคคลมีเป้าหมายเพื่อฝึกทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น			
26	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล เชื่อว่าธรรมชาติของมนุษย์มุ่งแต่จะตอบสนองความพึงพอใจให้ตนเองเท่านั้น			
27	แนวคิดของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์มองมนุษย์ว่า เป็นบุคคลที่มีปมด้อยติดตัวมาแต่กำเนิด			
28	เป้าหมายในการให้คำปรึกษาตามแนวทฤษฎีภวนิยมเน้นให้บุคคลแก้ไขปัญหาจากความผิดพลาดในอดีต			
29	การให้คำปรึกษาตามแนวของกลุ่มพฤติกรรมนิยม เหมาะสมที่จะนำไปใช้แก้ไขปัญหาผู้ที่ประสบกับความสูญเสียที่รุนแรง			

ตอนที่ 3 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมด้านเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา และด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา

คำชี้แจง แบบประเมินด้านเจตคติและด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษานี้ต้องการถามความคิดเห็น ความรู้สึกและพฤติกรรมของท่านที่มีต่อการให้คำปรึกษา ต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ต่อเหตุการณ์ และเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งเมื่อท่านอ่านข้อความที่กำหนดให้แล้วให้ท่านประเมินว่าเป็นจริงมากน้อยเพียงใดสำหรับตัวท่าน และโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งในช่องดังนี้

จริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด
จริงมาก หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมาก
จริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อย
ไม่จริงเลย หมายถึง ข้อความนั้นไม่เป็นจริงเลย

ข้อ	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย	สำหรับผู้วิจัย
30	การให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลที่มีปัญหา สามารถหาทางออกของปัญหาได้						
31	หน้าที่ประการหนึ่งของผู้ให้คำปรึกษาคือ การให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น						
32	การให้คำปรึกษาช่วยคลี่คลายปัญหาบางประการต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน						
33	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจ ที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหา						
34	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ผู้รับบริการไม่พยายามช่วยเหลือตัวเอง						
35	ถึงแม้ข้าพเจ้าจะงานยุ่งแค่ไหนข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา						
36	ข้าพเจ้าพยายามหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ						
37	เวลาให้คำปรึกษา ข้าพเจ้าไม่แสแสร้งแกล้งทำว่าเป็นผู้รู้						
38	ข้าพเจ้าจะแสดงออกกับผู้รับบริการด้วยความคิดและความรู้สึกที่แท้จริงเสมอ						
39	เมื่อผู้รับบริการมาพบ ข้าพเจ้าจะยิ้มต้อนรับด้วยความเต็มใจ						
40	ข้าพเจ้า สนใจในปัญหาของผู้รับบริการทุกคน						

ข้อ	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย	สำหรับผู้วิจัย
41	ข้าพเจ้าจะรับฟังเรื่องราวของผู้รับบริการโดยไม่ไปตัดสินความคิดและการแสดงความรู้สึกของเขา						
42	ข้าพเจ้ายอมรับได้ในข้อจำกัดและข้อบกพร่องของผู้รับบริการแต่ละคน						
43	เป็นการยากที่จะทำความเข้าใจว่าเพราะเหตุใดผู้รับบริการจึงหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความรู้สึกที่แท้จริงของเขา						
44	ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ความรู้สึกไม่สบายใจของผู้รับบริการได้						
45	เมื่อผู้รับบริการเสียใจ ข้าพเจ้าจะพยายามปลอบโยน เพื่อให้กำลังใจ						
46	ถึงแม้ว่าข้าพเจ้าจะรู้สึกตื่นเต้นเวลาให้คำปรึกษา แต่ก็สามารถเก็บความรู้สึกนั้นไว้ได้						
47	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกเสียใจเลย หากมีผู้รับบริการมาดูถูกความสามารถของข้าพเจ้า						
48	เมื่อต้องเผชิญหน้ากับผู้รับบริการที่อารมณ์รุนแรง ข้าพเจ้าจะพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเอง						
49	ข้าพเจ้าคิดไตร่ตรองอย่างระมัดระวังทุกครั้ง ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับบริการ						
50	เมื่อข้าพเจ้ารู้สึกโกรธผู้รับบริการ ข้าพเจ้าจะพยายามฝึกการผ่อนคลายความโกรธด้วยการหายใจเข้าและออกลึก ๆ						
51	เมื่อข้าพเจ้าเริ่มรู้สึกไม่พอใจผู้รับบริการ ข้าพเจ้าจะพยายามปรับความรู้สึกโดยมองผู้รับบริการในทางบวก เพื่อให้ตนเองกลับสู่สภาวะอารมณ์ปกติให้เร็วที่สุด						
52	การที่ผู้รับบริการขาดความเชื่อถือเนื่องมาจากการที่ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาน้อย						
53	ข้าพเจ้ามักถามตนเองว่า เหตุใดผู้รับบริการจึงมาระบายความโกรธกับข้าพเจ้าทั้ง ๆ ที่ข้าพเจ้าไม่ใช่ต้นเหตุ						
54	ข้าพเจ้า สามารถถ่ายทอดเรื่องราวในชีวิตของข้าพเจ้าให้กับผู้รับบริการได้ หากเรื่องราวเหล่านั้นเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ						

ข้อ	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย	สำหรับผู้วิจัย
55	ข้าพเจ้ากล้าที่จะเปิดเผยถึงความคิด ความรู้สึกของตนเองให้ผู้รับบริการทราบได้หากเรื่องราวนั้นช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น						
56	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะสละเวลา เพื่อให้ความช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหา						
57	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกเบื่อ ที่ต้องมารับฟังปัญหาทุกข์ใจของพนักงาน						
58	ในการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ข้าพเจ้าจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อช่วยพนักงานแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ						
59	ในระหว่างการให้คำปรึกษา แม้ว่าจะมีอุปสรรคจากการที่พนักงานไม่ให้ความร่วมมือ ข้าพเจ้าก็จะอดทน						
60	ข้าพเจ้าเชื่อว่า ความสำเร็จของการให้คำปรึกษาของข้าพเจ้าเกิดจากความร่วมมือของผู้รับคำปรึกษาและความตั้งใจจริงของข้าพเจ้า						
61	เมื่อข้าพเจ้าให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการผิดพลาดไป ข้าพเจ้าพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง						
62	เมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้ ข้าพเจ้าจะรู้สึกท้อแท้ และมักจะปล่อยให้เลยตามเลย						

ตอนที่ 4 แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติ

คำชี้แจง สถานการณ์ต่อไปนี้ ตัดตอนมาจากบทสนทนาที่ผู้รับบริการมาขอรับคำปรึกษา ขอให้ท่านอ่านสถานการณ์ดังกล่าว แล้วพิจารณาว่า เมื่อท่านอยู่ในฐานะผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูด และ/หรือ แสดงท่าทางอย่างไรกับผู้รับบริการ

ตัวอย่าง

ผู้รับบริการ: ฉันมักทำงานผิดพลาด มันเงอะงะ คิดนั่นคิดนี่ไปหมด ฉันทะเลาะกับสามีทุกวันเลย เขาไม่ช่วยเหลืองานบ้านเลย ฉันต้องเลี้ยงทั้งลูกและทำทุกอย่างในบ้านเวลาคุยกันก็จะทะเลาะกันไม่เคยมีใครยอมรับความผิด

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและ/หรือแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไรที่จะทำให้ผู้รับบริการทราบว่าที่เขาทำงานผิดพลาดนั้นเป็นเพราะเหตุใด

ผู้ให้คำปรึกษากล่าวว่า ตอนนี้คุณไม่มีสมาธิกับการทำงานเพราะว่าคุณกำลังมีปัญหากับสามีคุณอยู่ และในระหว่างนั้นจะสบสายตาและพยักหน้าเป็นระยะเพื่อแสดงให้เห็นว่าตั้งใจรับฟัง แสดงความห่วงใยผ่านทางสีหน้า และพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล เป็นต้น

ข้อที่ 63

สถานการณ์ที่ 1

ผู้รับบริการ : "ทำไมใคร ๆ ต้องคอยจับตาดูฉันด้วย ฉันรู้สึกว่าฉันทำอะไรก็ผิดไปหมด ทำงานก็ไม่ได้ดั่งใจหัวหน้า ไม่เคยมีใครเข้าใจฉันเลย แม้แต่สามี และคนในครอบครัว"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไรเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าท่านตั้งใจฟังปัญหาของเขา

1.1.....

.....

.....

ข้อที่ 64

สถานการณ์ที่ 2

ผู้รับบริการ : "คุณไม่รู้หรอก ว่าผมรู้สึกอย่างไร ที่ถูกคนรักหักหลัง"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะใช้คำถาม ถามผู้รับบริการอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม และจะแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไร

2.1.....

.....

.....

ข้อที่ 65

สถานการณ์ที่ 3

ผู้รับบริการ : "ฉันไม่ค่อยชอบบรรยากาศในการทำงานกับหัวหน้างานคนนี้เลยค่ะ" (ไม่สบตา ก้มหน้า ขมวดคิ้วอยู่ตลอดเวลา)

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไร เพื่อให้เขาเข้าใจปัญหาชัดเจนขึ้น

3.1.....

.....

.....

ข้อที่ 66

สถานการณ์ที่ 4

ผู้รับบริการ : "บางครั้งฉันก็รู้สึกว่ากำลังหลอกตัวเองว่าชอบทำงานที่นี่ แต่ฉันก็ไม่ได้สนใจทำงาน และไม่สนใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อน ๆ และหัวหน้า ทำให้ฉันเบื่อหน่าย แต่ฉันก็ทำงานที่นี่มาเกือบ 10 ปี ไม่รู้จะไปเริ่มต้นทำงานอะไรใหม่ได้อีก ทุกวันนี้ได้พยายามแล้ว แต่มันทำไม่ได้จริง ๆ"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไรที่จะสะท้อนให้ผู้รับบริการทราบว่า ท่านเข้าใจความรู้สึกของเขา

4.1.....

.....

.....

ข้อที่ 67

สถานการณ์ที่ 5

ผู้รับบริการ : "ผมรู้สึกว่า ทำอะไรก็ไม่ดีไปเสียหมด ไม่เห็นมีใครเห็นความดีของผมเลย"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและแสดงท่าทางกับผู้รับบริการอย่างไร เพื่อแสดงให้เห็นว่าท่านได้ให้กำลังใจผู้รับบริการ

5.1.....

.....

.....

ข้อที่ 68

สถานการณ์ที่ 6

ผู้รับบริการ : "ผมคิดอยู่ตลอดเวลาว่า ถ้าชีวิตไม่ดำเนินการตามทางที่ผมได้วางแผนเอาไว้ ชีวิตผมคงไม่เจริญรุ่งเรือง ในอนาคตผมคงอยู่ในสภาพที่กลายเป็นอับโชค ล้มเหลว แน่เลย"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและ/หรือใช้คำถามกับผู้รับบริการอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้เหตุผลในการคิดพิจารณามากขึ้น

6.1.....

.....

.....

ข้อที่ 69

สถานการณ์ที่ 7

ผู้รับบริการ : "ฉันไม่ค่อยมีเพื่อนเลย ทุกวันนี้เดินไปไหน ก็ไม่ค่อยมีคนอยากคุยด้วย"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและ/หรือมอบหมายให้ผู้รับบริการไปทำอย่างไรเพื่อให้เพื่อน ๆ ยอมรับในตัวเขา

7.1.....

.....

.....

ข้อที่ 70

สถานการณ์ที่ 8

ผู้รับบริการ : "ชีวิตนี้ถ้าเลือกได้ ผมคงไม่อยากอยู่ที่นี่อีกต่อไปแล้ว การงานก็ช่างน่าเบื่อ หัวหน้าก็น่าเบื่อ กลับไปบ้าน ก็เบื่อบ้าน"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและ/หรือใช้คำถามกับผู้รับบริการอย่างไรที่จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้คิดและเกิดความชัดเจนในปัญหามากขึ้น

8.1.....

.....

.....

ข้อที่ 71

สถานการณ์ที่ 9

ผู้รับบริการ : "ฉันทุกข์ใจ และเจ็บปวดกับเรื่องราวที่ผ่านมาเหลือเกิน ตลอดชีวิตของฉันตั้งแต่เกิดมา เหมือนไม่มีใครรัก ใครเข้าใจ ตั้งแต่เด็ก พ่อแม่ก็ไม่รัก โตมา คนรักก็ทิ้งฉันไปทุกคน ฉันเหมือนคนไม่มีค่าอะไร"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและ/หรือใช้คำถามกับผู้รับบริการอย่างไร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้พูดระบายความรู้สึกในใจ

9.1.....

.....

.....

ข้อที่ 72

สถานการณ์ที่ 10

ผู้รับบริการ : "ผมอยากประสบความสำเร็จในการทำงานมาก แต่ทุกวันนี้ผมก็พยายามรับผิดชอบงานในหน้าที่ของผมให้ดีที่สุดแล้ว แต่อะไร ๆ มันก็ยังดูเหมือนดิดขัดไปหมด ไม่เจริญก้าวหน้าทันเพื่อน ๆ เขาเสียเลย"

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษา ท่านจะพูดและ/หรือใช้คำถามกับผู้รับบริการอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจความต้องการของตนเองและสามารถวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงได้

10.1.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
รายละเอียดโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 1
วันที่ 12 ธันวาคม 2553

เรื่อง การปฐมนิเทศ สร้างสัมพันธภาพ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกันระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าอบรม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบวัตถุประสงค์ในการฝึกการให้คำปรึกษา กติกา ข้อผูกพัน สถานที่ ระยะเวลาตลอดหลักสูตรการฝึกอบรม รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าอบรมที่จะต้องปฏิบัติ ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม
3. เพื่อทราบความรู้พื้นฐานของผู้เข้าอบรมในเรื่องของการให้คำปรึกษา และลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 1 กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพ "รู้เขารู้เรา"
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 2 แบบประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 1
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
5. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ในการปฐมนิเทศผู้เข้าอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รู้สึกคุ้นเคย เป็นกันเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น โดยประยุกต์แนวคิดตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ เทคนิคการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข และเน้นการเปิดเผยตนเอง เพื่อช่วยให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนไม่รู้สึกประหม่าในการเข้าร่วมกิจกรรม และยังสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนสนิทสนมคุ้นเคยกันได้เร็วมากขึ้น และยังจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความเป็นกันเอง ไว้วางใจ อบอุ่นและกล้าที่จะเปิดเผยและแสดงตัวตนที่แท้จริงของตนเองต่อผู้อื่น และได้ใช้หลักการตามแนวคิดการให้คำปรึกษากลุ่ม ได้แก่ การเก็บรักษาความลับของกลุ่ม และมีความจริงใจต่อผู้เข้าอบรมทุกคนในกลุ่ม

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ กิจกรรมละลายพฤติกรรม โดยผู้วิจัยตั้งชื่อว่า กิจกรรมรู้เขารู้เรา ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ เบอร์นาร์ด (Burnard, 1992: 76-77)

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พัฒนามาจากแนวคิดของ คอนเนอร์ (Conner: 28) กับโมเดลเชิงบูรณาการสำหรับการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งหลักการของ คอนเนอร์ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) พัฒนาเจตคติและค่านิยม (2) พัฒนาความและทักษะ (3) ทดลองให้คำปรึกษาภายใต้การควบคุมดูแล (4) การสะท้อนและการประเมิน ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าวและนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อความเหมาะสมและมีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้นโดยมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างสัมพันธภาพ ขั้นที่ 2 ขั้นพัฒนาลักษณะเจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาและด้านความรู้ ขั้นที่ 3 ขั้นการฝึกทักษะและการปฏิบัติ ขั้นที่ 4 ขั้นการประเมิน และขั้นที่ 5 ขั้นการประยุกต์ใช้ โดยตลอดหลักสูตรการฝึกอบรมมีทั้งสิ้น 19 ครั้ง 7 สัปดาห์ ทั้งสิ้น 64 ชั่วโมงสัปดาห์ละ 2-3 วัน วันละ 3-4 ชั่วโมง ตามแต่รายละเอียดโปรแกรมในแต่ละครั้ง ได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยแนะนำตนเอง และกล่าวต้อนรับผู้เข้าอบรมด้วยความยินดี บอกถึงความรู้สึกที่มีต่อผู้เข้าอบรมทุกคน

1.2 ดำเนินการพัฒนาสัมพันธภาพตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกันระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าอบรม” โดยให้ผู้เข้าอบรมได้แนะนำตนเองผ่านกิจกรรมละลายพฤติกรรม “รู้เขารู้เรา” ดังนี้

1.2.1 ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง ให้แก่ผู้เข้าอบรมฟังทีละคนจนครบทุกคน คนละประมาณ 3-5 นาที

1.2.2 ภายหลังจากแนะนำตนเองอย่างย่อ ๆ แล้วภายในกลุ่ม ให้จับเป็นคู่ ๆ และแยกกันไปพูดคุย สัมภาษณ์เพิ่มเติมในเรื่องราวของกันและกันประมาณ 5-10 นาที

1.2.3 ให้ผู้เข้าอบรมยืนขึ้นและจับกันเป็นวงกลมเดินไปรอบ ๆ ห้อง และหยุดแนะนำตนเองต่อคนที่ใกล้ที่สุด และจับมือกับคนทุกคนภายในห้อง

1.2.4 ผู้วิจัยสรุปถึงกิจกรรมละลายพฤติกรรมในครั้งนี้ เพื่อช่วยให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนไม่รู้สึกประหม่าในการเข้าร่วมกิจกรรม และสามารถสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของกันและกันมากขึ้น

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบวัตถุประสงค์ในการฝึกการให้คำปรึกษา กติกา ข้อผูกพัน สถานที่ ระยะเวลาตลอดหลักสูตรการฝึกอบรม รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าอบรมที่จะต้องปฏิบัติในกลุ่ม ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึก” ดังนี้

2.1.1 ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมกันตั้งกติกา และข้อผูกพัน เพื่อเป็นกฎเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติร่วมกันให้การฝึกอบรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอดหลักสูตร เช่น

1) ผู้เข้าอบรมจะต้องรักษาความลับซึ่งกันและกัน ทั้งเรื่องส่วนตัวและข้อมูลของทางบริษัท

2) ผู้เข้าอบรมจะต้องรักษาเวลา ในการเข้าร่วมฝึกอบรมทุกครั้งเพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปได้อย่างพร้อมเพียงกัน เป็นต้น

2.1.2 อธิบายและชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์ของการฝึกการเป็นผู้ให้คำปรึกษา เช่น

1) สถานที่ในการฝึกอบรมจะใช้ห้องประชุมของบริษัทในโรงงานอุตสาหกรรมในเขต อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี ที่ยินดีให้ความร่วมมือและมีความพร้อมเพียงพอ

2) หลักสูตรการฝึกอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาประจำโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งด้านความรู้ เจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา และรวมถึงการฝึกฝนเพื่อสามารถให้คำปรึกษาได้

3) หลักสูตรจะดำเนินการทั้งสิ้น 19 ครั้ง

2.1.3 อธิบายและชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าอบรมที่จะต้องปฏิบัติในระหว่างการเข้าอบรม และประโยชน์ที่ทุกคนจะได้รับ เช่น

1) ผู้เข้าอบรมทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกติกาที่วางไว้ร่วมกัน

2) ผู้เข้าอบรมจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมทุก ๆ กิจกรรมเพื่อฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

3) ผู้เข้าอบรมจะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่จะไปให้ความช่วยผู้อื่น เป็นต้น

2.1.4 สรุปถึงวัตถุประสงค์ที่จะต้องฝึกการให้คำปรึกษาก็เพื่อนำไปใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และกล่าวสรุปถึงรายละเอียดหลักสูตร จำนวนครั้ง สถานที่และสิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับภายหลังผ่านการฝึกฝนครบถ้วน

2.2 ดำเนินการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อทราบความรู้พื้นฐานของผู้เข้าอบรมในเรื่องของการให้คำปรึกษา และลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา” ดังนี้

2.2.1 จัดให้ผู้เข้าอบรมทุกคนนั่งเป็นวงกลม และผู้วิจัยเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยนทัศนะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในปัจจุบัน และโดยเฉพาะในวงการภาคอุตสาหกรรม เช่น ความหมายของการให้คำปรึกษา เทคนิค กระบวน และวิธีการให้คำปรึกษา เป็นต้น โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกคน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นจนครบทุกคน และสามารถแสดงทัศนะที่แตกต่างและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

2.2.2 ให้ผู้เข้าอบรมประเมินตนเองตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 2 ว่ามีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษามากน้อยเพียงใด รวมทั้งผู้วิจัยจะร่วมประเมินโดยการสังเกตในระหว่างการแสดงทัศนะ

2.2.3 สรุปถึงสาระสำคัญที่ร่วมกันอภิปรายในกลุ่มเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา และผลจากการประเมินความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ทั้งจากตัวผู้เข้าอบรมเอง และจากการสังเกตโดยผู้วิจัยในระหว่างการแสดงทัศนะ สรุปเป็นภาพรวม

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม

3.1.1 การสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้เข้าอบรม และระหว่างผู้เข้าอบรมกับผู้เข้าอบรมด้วยกัน

3.2 สรุปสาระสำคัญจากการอธิบายและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 วัตถุประสงค์ของการเข้ารับการฝึกการให้คำปรึกษา ก็เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสถานที่ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.2.2 สรุปกติกาที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน รวมถึงพันธะสัญญาที่มีต่อกัน

3.2.3 สรุปรายละเอียดหลักสูตรและระยะเวลาในการฝึกอบรม

3.2.4 สรุปบทบาทหน้าที่และผู้เข้าอบรมและประโยชน์ที่จะได้รับ

3.3 สรุปผลการสังเกตที่ผู้เข้าอบรมได้ประเมินตนเองเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานทั่วไปในการให้คำปรึกษา และรวมถึงสรุปผลการสังเกตโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรมละลายพฤติกรรมในกิจกรรมการพัฒนาที่ 1

4.2 สังเกตจากการความกระตือรือร้นและการใส่ใจในการฟังและร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งร่วมสร้างกฎกติการ่วมกันในการเข้าอบรมตลอดหลักสูตร

4.3 สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นในทัศนะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และผลจากการประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 2

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตการให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรมละลายพฤติกรรมในช่วงแรกนั้น พบว่า ช่วงแรก ๆ ผู้เข้าอบรมยังไม่คุ้นเคยกัน จึงทำให้บรรยากาศในช่วงแรกยังไม่ราบรื่นนัก แต่พอเวลาผ่านไปสักระยะ บรรยากาศเป็นกันเองมากขึ้น ไว้วางใจ และเปิดเผยตนเองมีเสียงหัวเราะ และให้ความร่วมมือมากขึ้น

5.2 ผลการสังเกตความกระตือรือร้นและการใส่ใจในการฟังและร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งร่วมสร้างกฎกติการ่วมกันในการเข้าอบรมตลอดหลักสูตร พบว่า ผู้เข้าอบรมมีการ

แสดงความคิดเห็น และรับฟังเพื่อนสมาชิกมากขึ้น ร่วมกันตั้งกฎกติกาที่ยอมรับได้ร่วมกัน บางคนไม่ข้อขัดแย้ง หรือมีปัญหาส่วนตัวในการเข้าร่วมอบรม เพื่อนสมาชิกก็จะร่วมช่วยกันคิด

5.3 ผลการสังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็นในทัศนะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และผลจากการประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา พบว่า ผู้เข้าอบรมทุกคนแสดงความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวางตามความคิดและแนวทางการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ และเมื่อประเมินความรู้พื้นฐาน พบว่า ผู้เข้าอบรม มีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเพียงเล็กน้อย แต่ก็มีเจตคติที่ดีต่อพนักงานของตนเอง และต่อการให้ความช่วยเหลือพนักงาน

กิจกรรมการพัฒนาที่ 1
กิจกรรมละลายพฤติกรรม "รู้เขารู้เรา"

เรื่อง กิจกรรมรู้เขารู้เรา เพื่อพัฒนาสัมพันธภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เข้าอบรม
2. เพื่อสร้างความคุ้นเคยและจดจำชื่อของผู้เข้าอบรม
3. เพื่อกระตุ้นให้บุคคลในกลุ่มได้รู้จักผู้อื่น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสนิทสนมและรู้จักกันดีภายในกลุ่ม

ระยะเวลา ประมาณ 40 นาที

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแนะนำตนเองและอธิบายบทบาทและหน้าที่ของผู้เข้าอบรมต่อการเข้ากลุ่ม
2. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนบอกเล่าเรื่องราวต่อไปนี้ให้แก่ผู้เข้าอบรมกลุ่มรับฟัง
   2.1 ชื่อ
   2.2 เกี่ยวกับงานอาชีพ
   2.3 เกี่ยวกับที่พักอาศัย
   2.4 พูดถึงสิ่งที่เกี่ยวกับตัวเองประมาณ 2-3 อย่าง
3. ผู้เข้าอบรมพูดตามลำดับทีละคนจนครบหมดทุกคน คนละประมาณ 3-5 นาที
4. ภายหลังจากแนะนำตนเองอย่างย่อแล้วภายในกลุ่ม ให้ผู้เข้าอบรมจับคู่ ตามความสมัครใจ

5. ภายหลังจากจับเป็นคู่ เรียบร้อยแล้วให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคู่ พูดคุย สัมภาษณ์อีกประมาณ 5-10 นาที ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้เข้าอบรมที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้รู้จักกันมากขึ้น

6. ภายหลังจากที่ได้ต้อนรับกันในเบื้องต้นแล้ว ให้ผู้เข้าร่วมยืนขึ้น เป็นวงกลมและเดินไปรอบ ๆ ห้อง และ ให้สัญญาณจากผู้ฝึก ให้หยุดและแนะนำตนเองต่อบุคคลที่ใกล้ที่สุด และให้มีการพบและจับมือกับคนทุกคนภายในห้อง แล้วจึงเปิดประชุม

บรรณานุกรม

Burnard, Philip. (1992). *Counseling skills training: a sourcebook of activities for trainers*. London: Kogan Page.

กิจกรรมการพัฒนาที่ 2
แบบประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความที่เป็นรายการประเมินแล้วขีด ✓ ลงในช่องเพื่อการประเมินความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ตามระดับตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ระดับตัวเลขมีความหมายดังนี้

ระดับ 0 หมายถึง ไม่มีพื้นฐานความรู้เลย
ระดับ 1 หมายถึง มีพื้นฐานความรู้เพียงเล็กน้อย
ระดับ 2 หมายถึง มีพื้นฐานความรู้ในระดับปานกลาง
ระดับ 3 หมายถึง มีพื้นฐานความรู้ในระดับดี
ระดับ 4 หมายถึง มีพื้นฐานความรู้ในระดับดีมาก

รายการประเมิน	ผลการประเมิน				
	0	1	2	3	4
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา					
1. เข้าใจความหมายของการให้คำปรึกษา					
2. เข้าใจจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา					
3. เข้าใจกระบวนการในการให้คำปรึกษา					
4. เข้าใจเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการให้คำปรึกษา					
5. เข้าใจวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา					
แนวคิด เจตคติและคุณสมบัติเกี่ยวกับการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม					
1. มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาอย่างกว้างขวาง					
2. รู้และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงและปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลได้อย่างดี					
3. มีเจตคติทางบวกต่อการให้คำปรึกษา					
4. นำแนวคิดในการให้คำปรึกษาไปปรับใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม					
5. รู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษา					
6. รู้และเข้าใจถึงลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา					
7. การแสดงออกทางสีหน้า สายตา ท่าทาง หรือน้ำเสียงที่เหมาะสม					
8. การแสดงท่าทางที่ตั้งใจฟังผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง					
9. สามารถเปิดเผยทัศนะ และแนวคิดต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว					
10. การแสดงท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตร ตลอดการสนทนา					
11. การแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเอง กล้าแสดงออก					
12. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี					

รายละเอียดการแลกเปลี่ยนทัศนะ

1. เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในปัจจุบัน ในภาคอุตสาหกรรม

1.1 ในทัศนะของทุกท่าน คิดว่า การให้คำปรึกษา หมายถึงอะไร

1.2 ในทัศนะของทุกท่าน คิดว่า จุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาควรเป็นอย่างไร

1.3 ในทัศนะของทุกท่าน และจากประสบการณ์ของทุกท่านได้มีขั้นตอนในการให้คำปรึกษาอย่างไร

1.4 จากประสบการณ์ของทุกท่าน ได้เคยนำเทคนิค วิธีการหรือรูปแบบในการให้คำปรึกษาอะไรมาใช้

2. เกี่ยวกับแนวคิด เจตคติและลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

2.1 มุมมองของทุกท่านเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาในปัจจุบัน

2.2 ในทัศนะของทุกท่าน คิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบุคคลหรือพนักงานของเราที่ประสบกับปัญหาต่าง ๆ และจะสังเกตได้อย่างไรว่าบุคคลนั้นควรจะได้รับการช่วยเหลือ

2.3 ปัจจุบันทุกท่านได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาไปประยุกต์ใช้ในระบบโรงงานอุตสาหกรรมหรือไม่ ในลักษณะใด และมีปัญหาอย่างไร

2.4 ในทัศนะของทุกท่าน คิดว่า การนำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร

2.5 ในทัศนะของทุกท่าน คิดว่า การที่บุคคลคนหนึ่งจะไปทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ควรจะมีคุณลักษณะที่สำคัญอะไรบ้าง

2.6 ประเมินลักษณะการเป็นผู้ให้คำปรึกษาเบื้องต้นโดยการสังเกตจากท่าที บุคลิกภาพโดยรวมของผู้เข้าอบรม เช่น ภาษาท่าทาง เวลาพูดคุย แสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมกลุ่มและภาษาพูด การแสดงออกถึงความมั่นใจในการพูด ความสามารถในการเปิดเผยความคิดเห็นส่วนบุคคล น้ำเสียง เป็นต้น

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 1

1. การสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพ โดยการละลายพฤติกรรมก่อนการฝึกอบรม ด้วยกิจกรรมรู้เขารู้เรา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นการเตรียมความพร้อมของสมาชิก สร้างความคุ้นเคยในการจดจำชื่อซึ่งกันและกัน เพื่อกระตุ้นให้บุคคลในกลุ่มได้รู้จักกับผู้อื่นมากขึ้น และเพื่อให้สมาชิกทุกคนสนิทสนม คุ้นเคยกันดีภายในกลุ่ม โดยการละลายพฤติกรรม ได้ประยุกต์จากแนวคิดของ เบอร์นาร์ด (Burnard. 1992: 76-77) โดยในกิจกรรมนี้ จะให้สมาชิกทุกคนได้แนะนำตนเอง และบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองแก่สมาชิกกลุ่มรับฟัง และจับเป็นคู่ เพื่อศึกษาซึ่งกันและกันให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เรียนรู้และรู้จักเรื่องราวส่วนตัวของเพื่อน

2. การชี้แจงเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.1 วัตถุประสงค์

2.1.1 เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ที่จะไปทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ด้านเจตคติ ด้านคุณสมบัติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาทั้งด้านความคิด ด้านอารมณ์ความรู้สึกและด้านพฤติกรรม และด้านความสามารถในการปฏิบัติการให้คำปรึกษา

2.2 ข้อปฏิบัติพื้นฐาน

2.2.1 สมาชิกทุกคนต้องรักษาความลับของสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้สมาชิกทุกคนรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และอบอุ่นใจว่าสิ่งที่ตนเล่านั้นจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับอย่างดีจะทำให้การดำเนินการฝึกอบรมในทุกขั้นตอนมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.2 สมาชิกทุกคนต้องตรงต่อเวลา เพื่อช่วยให้กิจกรรมการฝึกอบรมดำเนินไปอย่างพร้อมเพียงกันและบรรลุวัตถุประสงค์

2.2.3 สมาชิกทุกคนต้องมีพันธะสัญญาร่วมกันในการเข้าร่วมการฝึกอบรมจนครบหลักสูตรเพื่อประสิทธิผลของการเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมให้ตนเองมีศักยภาพด้านการให้คำปรึกษาเพิ่มพูนขึ้น

2.2.4 สมาชิกทุกคนต้องให้เวลา และความตั้งใจในการฝึกปฏิบัติอย่างเต็มที่เพื่อให้การเรียนรู้ในแต่ละครั้งและรับประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 บทบาทของผู้วิจัยและสมาชิก

2.3.1 บทบาทของผู้วิจัย

1) เป็นผู้นำการฝึกอบรมให้เป็นไปตามหลักสูตร ขั้นตอน และเวลาจนครบถ้วนสมบูรณ์

2) ปรับปรุงพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ให้หลากหลายและเหมาะสมกับสมาชิก

3) ทุ่มเทเวลา มอบความรู้และมุ่งมั่นพัฒนาสมาชิกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ เจตคติ และความสามารถ

4) ชี้แจงและรายงานความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองของสมาชิกให้รับทราบเป็นระยะ

5) สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตคนเอง และพยายามสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เข้าอบรมตามโอกาสอันควร

2.3.2 บทบาทของสมาชิก

1) เป็นผู้มีความมุ่งมั่น และใฝ่หาความรู้

2) เป็นผู้ฟัง ผู้พูด ที่ดี และเต็มใจที่จะเปิดเผยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งด้านความคิด ความรู้สึกและเรื่องราวต่าง ๆ จากประสบการณ์ของตนเองแก่เพื่อนสมาชิก

3) เต็มใจ ตั้งใจและให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร

4) พยายามปรับปรุงและพัฒนาตนเองตามคำแนะนำ

2.4 หลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรม ทั้งสิ้น 19 ครั้ง 7 สัปดาห์ 64 ชั่วโมง อบรมสัปดาห์ละ 2-3 วัน วันละ 3-4 ชั่วโมง ตามแต่รายละเอียดโปรแกรม โดยโปรแกรมการพัฒนาแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.4.1 ขั้นที่หนึ่ง การสร้างสัมพันธภาพ จะเป็นการปฐมนิเทศก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

2.4.2 ขั้นที่สอง การพัฒนาลักษณะด้าน เจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา และความรู้ โดยใช้เทคนิค กระบวนการต่าง ๆ ทางการฝึกอบรมประยุกต์กับทางการให้คำปรึกษา

2.4.3 ขั้นที่สาม ขั้นการปฏิบัติ โดยเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา

2.4.4 ขั้นที่สี่ ขั้นการประเมิน โดยสมาชิกจะได้การประเมินผลทั้งจากตนเอง จากสมาชิกด้วยกันและจากผู้วิจัย

2.4.5 ขั้นที่ห้า ขั้นการประยุกต์ใช้ โดยสมาชิกทุกคนจะต้องได้มีโอกาสนำความรู้ และทักษะที่มีไปฝึกปฏิบัติในสภาพแวดล้อม และสถานการณ์จริงในที่ทำงานของตนเอง เพื่อนำผลการปฏิบัติมาร่วมอภิปราย และปัจฉิมนิเทศในขั้นตอนสุดท้าย

2.5 ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

แคลโรล (Carroll. 1996: 179, 184) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีความรู้ (knowledge base) มีทักษะการให้คำปรึกษา (skills counseling) มีการพัฒนาตนเอง (personal development) มีการควบคุม (supervision of client work in a workplace setting) มีจริยธรรม / ความเชี่ยวชาญ (ethical/professional issues in employee

counseling) มีตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) มีความเต็มใจที่จะทำงาน (willingness to work) เปิดเผยตนเอง (openness) กล้าแสดงออก (assertive) มีทักษะในการตัดสินใจ (decision-making skills) มีทักษะในการเจรจาต่อรอง (negotiating skills) และมีทักษะในการทำงานเป็นทีม (teamwork skills)

เรดดี้ (Reddy. 1987: 43) กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีลักษณะอดกลั้น (tolerance) มีความรู้ (self-knowledge) มีความรอบคอบ (discretion) สนใจผู้อื่น (interest in people) และมีการติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น (liking for people)

2.6 เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม

2.6.1 การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข เป็นการยอมรับสมาชิกโดยไม่ตัดสินพฤติกรรมหรือความรู้สึกของสมาชิกว่าดีหรือเลว ด้วยการสื่อสารทางบวกกับสมาชิก แสดงความเอาใจใส่สมาชิกในฐานะที่เขาเป็นบุคคล ๆ หนึ่งที่มีศักดิ์ศรี ยอมรับในความเป็นปัจเจกบุคคล ให้การยอมรับผู้รับคำปรึกษาอย่างมีคุณค่า อบอุ่น ปราศจากการกำหนดเงื่อนไขต่อการยอมรับนั้น

2.6.2 การเปิดเผยตนเอง เป็นการแสดงออกซึ่งความคิด ทรรศนะ และความรู้สึกที่สื่อสารให้ผู้ตระหนักว่า สมาชิกทุกคนก็เป็นปุถุชนคนธรรมเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ ในสังคม

2.6.3 เทคนิคการบรรยาย เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรมเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว มีลักษณะเป็นการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ โดยผู้รับการอบรมเป็นผู้รับข้อมูล และมุ่งใช้เพื่อการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้

2.6.4 เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ เจตคติ อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับการอบรม โดยการแบ่งผู้รับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย ๆ ประมาณกลุ่มละ 3-4 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเสรี เพื่อหาข้อยุติหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

บรรณานุกรม

รัญจวน คำวชิรพิทักษ์. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษา เป็นศูนย์กลาง หน่วยที่ 6.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 257.

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers.* London: Kogan Page.

Carroll, Michael. (1996). *Workplace Counselling : a Systematic Approach to Employee care.* London: Sage.

Reddy, Michael. (1987). *The Manager's Guide to Counseling at Work.* New York, NY: Methuen.

Thompson, A. Rosemary. (2003). *Counseling Techniques; Improving Relationships with Others, Ourselves, Our Families and Our Environment.* 2nd ed. New York: Brunner-Routledge.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 2
วันที่ 13 ธันวาคม 2552

เรื่อง การพัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ให้ผู้เข้าอบรมได้มองเห็นคุณค่าและมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้คำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมที่เข้ารับการพัฒนาได้มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษา และสนใจในปัญหา มุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมในฐานะเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้พัฒนาความรู้สึก ความคิด และการแสดงออกต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษาอย่างเหมาะสม

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 3 คุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 4 กรณีศึกษา นี่แหละทุกข์ของฉัน
3. แบบฝึกหัดที่ 1 เหตุเพราะเขาไม่ซื่อ
4. กิจกรรมการพัฒนาที่ 5 ฉันควรคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อคุณอย่างไรดี
5. วิทยุเทป และม้วนเทป หรือซีดีเพลง และดนตรีคลาสสิก
6. ป้ายติดหน้าอก เบอร์ 1 – 2
7. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 2
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
9. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการระดมความคิด และการบรรยายสรุป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก และใช้การบรรยายสรุปในช่วงสุดท้าย

นอกจากนี้ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง โดยใช้เทคนิคการจินตนาการ และเทคนิคการสนับสนุน ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ โดยใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ และกรณีศึกษา โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม ทบทวนกติกาที่ร่วมกันคิด และนำมาใช้ปฏิบัติในการฝึกอบรมครั้งที่ 1 ที่ผ่านมา

1.2 สรุปถึงคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษานั้นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีปัญหาหลากหลาย และความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานโดยเฉพาะการให้คำปรึกษาผู้อื่นจะช่วยเอื้ออำนวยให้การสร้างสัมพันธภาพ และตลอดกระบวนการให้คำปรึกษาเต็มไปด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร และมีความรู้สึกที่จริงใจต่อกัน เต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ให้ผู้เข้าอบรมได้มองเห็นคุณค่าและมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้คำปรึกษา" ดังนี้

2.1.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน เพื่อร่วมระดมความคิดเห็นร่วมกัน โดยแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 3 เรื่อง "คุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้"

2.1.2 ส่งตัวแทนกลุ่มมานำเสนอต่อผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่

2.1.3 ภายหลังจากนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่แล้ว ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนนั่งหลับตาเพื่อเข้าสู่การย้อนระลึกถึง คุณค่าของการเป็นผู้ให้

2.1.4 เมื่อผู้เข้าอบรมหลับตา ผู้วิจัยกล่าวให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้ย้อนระลึกถึงสิ่งที่ผ่านมาในชีวิตของตนเอง ที่เคยให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ ให้นึกถึงเรื่องราวนั้นด้วยความประทับใจ และรู้สึกซึ้งใจ ให้มองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้ และจดจำเรื่องราวนั้น ค่อย ๆ ลืมตา

2.1.5 ให้ผู้เข้าอบรมจับเป็นคู่ ๆ และถ่ายทอดสิ่งที่ตนเองระลึกได้เมื่อครู่นี้ รวมถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจให้คู่ตนเองรับฟัง

2.1.6 สรุปสาระสำคัญและผลที่ได้จากการเป็นผู้ให้ จะทำให้เรารู้สึกมองเห็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีคุณค่า และทำให้เรารู้สึกดีต่อการให้คำปรึกษามากยิ่งขึ้น อิ่มเอมกับความรู้สึกเหล่านั้นให้มากที่สุด เพื่อเป็นพลังในการมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นต่อไป

2.2 ดำเนินการพัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 " เพื่อให้ผู้เข้าอบรมที่เข้ารับการพัฒนาได้มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษา และสนใจในปัญหามุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา" ดังนี้

2.2.1 แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมกลุ่มละ 3-4 คน และแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 4 กรณีศึกษา นี่แหละทุกข์ของฉัน และแบบฝึกหัดที่ 1 เรื่องเหตุเพราะเขาไม่ซื่อ และให้ผู้เข้าอบรมนำไปวิเคราะห์และร่วมอภิปรายกับผู้เข้าอบรมกลุ่มในประเด็นต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

2.2.2 ให้ส่งตัวแทนมานำเสนอต่อกลุ่มใหญ่

2.2.3 สรุปอีกครั้งว่า ผู้เข้าอบรมในฐานะเป็นผู้ให้คำปรึกษา ต้องพบกับบุคคลที่มีแต่ความทุกข์และต้องการความช่วยเหลือ การที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่จะทำให้การเยียวยาช่วยเหลือเป็นไปด้วยความราบรื่น และเมื่อผู้ให้คำปรึกษารับรู้ความทุกข์ในใจของผู้รับคำปรึกษา สนใจรับฟังปัญหา และแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการที่จะเสนอความช่วยเหลือ จะสามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาหลุดพ้นจากความทุกข์ใจหรือบรรเทาเบาบางลงไปได้

2.3 ดำเนินการพัฒนาเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมในฐานะเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้พัฒนาความรู้สึก ความคิด และการแสดงออกต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษาอย่างเหมาะสม" ดังนี้

2.3.1 แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรม เป็นคู่ ๆ ได้ทั้งหมด 6 คู่ ดำเนินการตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 5 การแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ฉันควรจะคิด รู้สึกและปฏิบัติต่อคุณอย่างไรดี และแจกบทบาทสมมติแก่สมาชิกแต่ละคู่

2.3.2 ให้ผู้เข้าอบรมทุกกลุ่มซักซ้อมบทบาทของตนเอง และนำเสนอบทบาทสมมติต่อผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่ทีละกลุ่ม

2.3.3 ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท อารมณ์ความรู้สึกของแต่ละคน

2.3.4 สรุปถึงกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ จะช่วยพัฒนาทักษะในเรื่องการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของตัวละคร เมื่อต้องสวมบทบาท จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสคิดไตร่ตรองเมื่อต้องเผชิญกับคนที่มีปัญหา ว่าควรจะคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านั้นอย่างไรให้ได้อย่างเหมาะสมที่สุด และเมื่อเรามีความรู้สึกที่ดีและเห็นว่าการให้คำปรึกษามีคุณค่า เราก็จะรู้สึกดีต่อตัวผู้รับคำปรึกษา และสนใจ ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ สุดท้ายผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญเพิ่มเติมเกี่ยวกับเจตคติต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญของการทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษานั้นจะต้องรู้สึกที่ดีต่อการเป็นผู้ให้ ต้องมองเห็นคุณค่าของการให้คำปรึกษา

3.2 สรุปสาระสำคัญของการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษาและให้ความสนใจในปัญหาพร้อมที่จะมุ่งมั่นตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ถือเป็นคุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

3.3 สรุปสาระสำคัญของการแสดงบทบาทสมมติ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ที่จะรับรู้และเข้าใจคนที่มีปัญหา พร้อมทั้งคิดวิเคราะห์เพื่อที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านั้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความร่วมมือ และแสดงความคิดเห็นในระหว่างทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 3 ในการระดมความคิดเห็นและการร่วมย้อนระลึกถึงคุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้

4.2 สังเกตจากการสนใจ และร่วมวิเคราะห์กรณีศึกษา นี่แหละทุกข์ของฉันในกิจกรรมการพัฒนาที่ 4

4.3 สังเกตจากความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทสมมติในกิจกรรมการพัฒนาที่ 5

4.4 สังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยายและติดตามอย่างต่อเนื่อง

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือ และแสดงความคิดเห็นในระหว่างทำการระดมความคิดเห็น และการย้อนระลึกถึงความสำคัญของการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น พบว่า ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ข้อดีข้อจำกัด ทุกคนตั้งใจในการระดมความคิดมาก แต่สังเกตว่าช่วงแรก ๆ คิดไม่ค่อยออก โดยเฉพาะตอนให้นั่งระลึกถึงความรู้สึกที่เคยช่วยเหลือผู้อื่นให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ใจ ปรากฏว่าผู้เข้าอบรมพูดคล้าย ๆ กันว่า รู้สึกดีทั้ง ๆ ที่ปกติช่วยเหลือพนักงานมากมาย แต่ไม่เคยนั่งคิดถึงสิ่งที่ผ่านมา พอได้มีโอกาสนึกถึง กลับรู้สึกดีมากขึ้น และต้องการช่วยเหลือพนักงานให้ได้มากกว่าเดิม

5.2 ผลการสังเกตจากการสนใจ และร่วมวิเคราะห์กรณีศึกษา นี่แหละทุกข์ของฉัน พบว่า บางกลุ่มให้ความสนใจ ตั้งใจ ช่วยกันคิด แต่บางกลุ่มช่วงแรกคิดไม่ออก เพราะไม่ค่อยได้มีโอกาสเจอปัญหาเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวเท่าไหร่ และไม่ค่อยมีทักษะจึงคิดไม่ออก และไม่ค่อยอยากให้คำปรึกษาเรื่องครอบครัวเท่าไหร่ แต่ก็พยายามเปลี่ยนมุมมองเพื่อพัฒนาตนเอง

5.3 ผลการสังเกตจากความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทสมมติ พบว่า ทุกคนมีความกระตือรือร้นดี และเมื่อคุ้นเคยกันยิ่งสนิทสนมและให้ความร่วมมือดีมากขึ้น

5.4 ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยายและติดตามอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้เข้าอบรมทุกคน แสดงท่าทางตั้งใจรับฟังผู้วิจัย และซักถามเมื่อมีข้อสงสัย

กิจกรรมการพัฒนาที่ 3

เรื่อง การระดมความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน ในทัศนะ "คุณค่า..แห่งการเป็นผู้ให้"

คำชี้แจง: 1. ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน แล้วช่วยกันระดมคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้ (ประมาณ 20 นาที)

1.1 รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับคุณค่า (คุณงามความดีทางจิตใจ) ของการให้คำปรึกษา

1.2 ข้อดีและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษา

1.3 ท่านรู้สึกอย่างไร ต่อการให้คำปรึกษา

2. ให้ผู้เข้าอบรมในกลุ่ม สรุปเป็นความคิดรวบยอดในแต่ละประเด็น และส่งตัวแทนของกลุ่มนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่ (ประมาณ 10 นาที)

3. ผู้เข้าอบรมทุกคนเข้ากลุ่มใหญ่ และอภิปรายร่วมกันอีกครั้งภายหลังจากได้ข้อคิดจากการระดมความคิดเห็น และร่วมอภิปรายถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อขัดแย้ง หรือข้อจำกัดต่าง ๆ อย่างเสรี (ประมาณ 10 นาที)

4. ภายหลังจากอภิปรายเสร็จสิ้น ให้ผู้เข้าอบรม ได้ย้อนระลึกถึงสิ่งที่ผ่านมาในชีวิตของตนเอง ที่ได้เคยมีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ทางใจ โดยการนั่งนิ่ง ๆ หลับตาและย้อนนึกถึงสิ่งที่ผ่านมา เหตุการณ์ใด เรื่องราวใดที่ประทับใจ และรู้สึกซึ้งใจ เห็นคุณค่าแห่งการเป็นผู้ให้ จำเรื่องราวเหล่านั้นไว้ และลืมตา (ประมาณ 20 นาที)

5. ให้ผู้เข้าอบรมจับเป็นคู่ ๆ และถ่ายทอดสิ่งที่ตนเองได้ย้อนระลึกเมื่อครู่ ถ่ายทอดทั้งเรื่องราว ความรู้สึกที่บังเกิดขึ้นภายในจิตใจเบื้องลึกของทุกท่าน

6. ผู้นำกลุ่ม สรุปรวบยอดครั้งสุดท้าย ถึงคุณค่าของการให้คำปรึกษา และความสำคัญของความรู้สึกของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่จะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้คำปรึกษา

กิจกรรมการพัฒนาที่ 4

เรื่อง กรณีศึกษา "นี่แหละ ทุกข์ของฉัน"

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสรับรู้ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้สึกและก่อเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับคำปรึกษา
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมุ่งความสนใจในปัญหาของผู้รับคำปรึกษาและมุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. แบบฝึกหัดที่ 1 เรื่อง เหตุเพราะเขาไม่ซื่อ
2. กระดาษ A4
3. ปากกา/ดินสอ

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน และกระจายกันไปตามจุดต่าง ๆ ภายในห้อง
2. แจกกรณีศึกษา ให้ผู้เข้าอบรมทุกคน และให้เวลาผู้เข้าอบรมอ่านกรณีศึกษาจนจบ
3. ภายหลังจากที่ผู้เข้าอบรมอ่านเรื่องราวของรัญจวน จนเข้าใจแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคน ร่วมกันแสดงความคิดเห็นกับกลุ่ม ว่าตนเองรู้สึกเช่นไรต่อเรื่องราวความทุกข์ที่ได้อ่านไป
4. เมื่อผู้เข้าอบรมได้ถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกแก่กลุ่มแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันอภิปรายในประเด็นดังต่อไปนี้
   - 4.1 ผู้เข้าอบรมทุกท่านรู้สึกอย่างไรต่อความทุกข์ของผู้อื่น
   - 4.2 ทุกท่านต้องการช่วยเหลือกรณีศึกษาหรือไม่ เพราะเหตุใด
   - 4.3 ปัญหาของกรณีศึกษา เป็นเช่นไร
   - 4.4 หากท่านต้องการช่วยเหลือกรณีศึกษา ท่านคิดว่าจะหาทางช่วยเหลือกรณีศึกษาได้อย่างไร
   - 4.5 เมื่อท่านสามารถช่วยเหลือกรณีศึกษาได้สำเร็จ ท่านจะรู้สึกเช่นไร
5. ให้ตัวแทนกลุ่มแสดงความคิดเห็นแก่ผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่
6. ผู้นำกลุ่มสรุปรวมสิ่งที่ได้ร่วมกันอภิปรายอีกครั้ง

แบบฝึกหัดที่ 1
กรณีศึกษา "เหตุเพราะเขาไม่ซื่อ"

รัญจวน มาพบผู้ให้คำปรึกษาด้วยสีหน้าเศร้าหมอง หน้าตาอิดโรยเหมือนไม่ได้นอนมาหลายคืน ปัจจุบันรัญจวน อายุ 35 ปีแล้ว ได้แต่งงานกับสามีมาประมาณ 5-6 ปีที่ผ่านมา รัญจวนได้เล่าว่า เธอคิดอยู่ตลอดเวลาว่าชีวิตคู่ของเธอกับสามี ถือว่าเป็นคู่ผัวตัวเมียที่สมบูรณ์แบบที่สุดแล้ว อวดใคร ๆ เขาได้จริง ๆ แต่เธอพึ่งจะมาจับได้เมื่อ 2-3 ปีที่ผ่านมานี่เองว่า สามีสุดที่รักของเธอหาได้เป็นผู้ชายที่น่ารัก เป็นหัวหน้าครอบครัวที่น่าเทิดทูนอย่างที่คิดนั้นเลย เขามีผู้หญิงคนอื่นมาตลอดเวลา แต่ก็ไม่ได้จริงจังอะไร จึงไม่ได้มีอะไรผิดปกติให้เธอจับได้ แต่ที่จับได้ก็เพราะผู้หญิงใหม่รายนี้ของสามีเธอ ทำท่าจะยืดเยื้อและจริงจังอย่างน่ากลัวเสียแล้ว ที่จริงเธอเองก็โทษตัวเองว่าไม่ควรเลยที่จะให้คนอื่นคาบข่าวมาบอก และลงท้ายกลับเป็นเรื่องจริง นอกจากเธอจะอายเพื่อน อายคนรู้จัก เธอยังอายตัวเองอีกที่เฝ้าคิดและเฝ้าภาคภูมิใจในชีวิตรักของเธอมาตลอด แล้วเธอก็โทษตัวเองต่อไปว่า ทำไมหนอเราจึงไม่เคยเห็นอะไรพิรุธในตัวเขาเลย แต่แล้วเธอก็ตอบได้ด้วยตนเองว่า คงเป็นเพราะว่าเธอรักเขาและไว้ใจเขามากมายเหลือเกิน จึงทำให้มองไม่เห็นบางสิ่งบางอย่างที่อาจจะผิดปกติไปก็ได้ เธอเฝ้าคร่ำครวญและย้อนคิดเสมอว่า เหตุใดเขาจึงไม่ซื่อกับเธอ เป็นเพราะเคยไปทำอะไรให้เขาเบื่อหน่ายหรือไม่ เธอทำตัวไม่ดีตรงไหนหรือไม่ แต่เธอก็นึกไม่ออก หาคำตอบให้กับสาเหตุแห่งความไม่ซื่อของสามีเธอไม่ได้

เธอเล่าต่อไปว่า เมื่อความเกิดแตกขึ้นมา เขาก็รับผิดแต่โดยดี เสียใจที่ตนเองปล่อยตัวปล่อยใจไปเช่นนั้นได้ ทั้ง ๆ ที่แต่ไหนแต่ไรมาเขาบอกว่าระลึกอยู่เสมอว่าจะไม่ทำอะไรให้ภรรยา คือรัญจวนเสียใจ ทั้งเธอและลูกของเธอ ครอบครัวของเราเป็นสิ่งที่เขาบอกว่ามีค่ามากที่สุดในชีวิตของเขา เขาสัญญาว่าจะเลิกกับผู้หญิงคนนั้นและไม่มีวันไปหาอีก

แล้วเธอก็เชื่อเขาอย่างหมดใจ ก็จะทำอย่างไรได้ในเมื่อเธอเชื่อเขามาตลอดชีวิต แต่เธอก็เสียน้ำตาให้กับเรื่องนี้ไปมาก เธอยกโทษให้เขาอย่างเต็มใจ ทั้งที่หน้าเต็มไปด้วยน้ำตา มีทั้งน้ำตาแห่งความเสียใจ และความสงสารเขาเสียด้วยซ้ำ แต่.....เรื่องนี้ไม่จบเท่านี้เสียแล้ว เพราะมันกลายเป็นหนามยอกอก เหมือนพิษสงแห่งความไม่ซื่อมันยังค้างคา และเกาะกินใจของเธออย่างคาดไม่ถึงทีเดียว เพราะว่าเดี๋ยวนี้ เธอกลายเป็นคนขี้ระแวง สงสัย คิดมาก นั่งคิดนอนคิดว่าเขาจะกลับไปติดต่อกันอีกหรือเปล่า เธอจะทำอย่างไร คนอื่นเขาจะหัวเราะเยอะเธอข้างหลังหรือเปล่าที่โง่เง่าไม่รู้เรื่องอะไรเลย เขาจะหักหลังเธออีกหรือเปล่า เธอกังวลและระแวงไปเสียหมดทุกอย่าง ทำให้ชีวิตเธอตอนนี้ ขาดความสุข มีชีวิตอยู่แบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ จะสุขก็ไม่เชิงจะทุกข์ก็ไม่เชิง จะเชื่อใจสามีก็ไม่ใช่ ปากก็บอกว่าเชื่อ แต่ทำไมในใจมันรุ่มร้อนเสมอ โดยเฉพาะเวลาที่เขาออกไปนอกบ้าน ทั้ง ๆ ที่จริง ๆ แล้วเขาก็ออกไปทำงานตามปกติ

ความทุกข์ที่ทับถมใจเธอตอนนี้ก็คือว่า เธอจะทำอย่างไรดีจึงจะขจัดความคิดหมกหมุ่นในเรื่องนี้อีกทั้งความรู้สึกสงสัย แคลงใจไปหมดในชีวิตนั้นให้จบสิ้นได้เสียที เธอกลัวแม้กระทั่งว่าเธอเป็นโรคประสาทไปแล้วหรือเปล่า เธอควรจะทำอย่างไรดี เธอต้องการคำแนะนำดี ๆ เธอต้องการคนที่เข้าใจและพร้อมที่จะให้คำปรึกษาเธอให้หาทางออกจากความทุกข์นี้เสียที.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 5

เรื่อง ฉันควรจะคิด รู้สึก และปฏิบัติต่อคุณอย่างไรดี

คำชี้แจง 1. ให้ผู้เข้าอบรม อ่านสถานการณ์ที่เป็นบทบาทสมมติต่าง ๆ และทำความเข้าใจบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน ก่อนลงมือแสดงบทบาทสมมติ

2. ภายหลังจากแสดงบทบาทสมมติ ให้ผู้เข้าอบรมร่วมอภิปรายในประเด็นต่อไปนี้

2.1 เมื่อท่านมีโอกาสเป็นผู้ให้ หรือผู้ช่วยเหลือ ท่านรู้สึกอย่างไร

2.2 ในระหว่างที่ท่านอยู่ในฐานะ ผู้มีความทุกข์และต้องการความช่วยเหลือ ท่านรู้สึกอย่างไร

2.3 เมื่อท่านมีความทุกข์ และได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลที่เข้าใจท่าน ท่านรู้สึกอย่างไร

บทบาทสมมติ เรื่องที่ 1

ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1

ท่านอยู่ในฐานะผู้มีความทุกข์ใจ ในเรื่องราวปัญหาชีวิตในครอบครัว ขอให้ท่านลองนึกถึงความทุกข์ใจเหล่านั้น และแสดงมันออกมาจากใจ ด้วยภาษาท่าทางและภาษาพูดเพื่อสื่อสารให้อีกบุคคลอื่นรับรู้ว่า คุณต้องการความช่วยเหลือ

ผู้เข้าอบรมหมายเลข 2

ท่านอยู่ในฐานะผู้ที่อาจจะต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้าอบรมที่มีความทุกข์ในเรื่องราวชีวิตของเขา ขอให้ท่านไตร่ตรอง และแสดงออกมาให้รู้ว่า ท่านคิด ท่านรู้สึก และท่านควรจะปฏิบัติตัวอย่างไรต่อบุคคลหมายเลข 1 ที่บ่งบอกว่าว่าเป็นการสนใจในปัญหาต้องการให้ความช่วยเหลือจริง ๆ และคุณก็รู้สึกดีดีกับผู้รับคำปรึกษา

บทบาท กำลังทำงานยุ่งมาก มีเอกสารงานต่าง ๆ กองเต็มโต๊ะไปหมดเลย แถมงานที่มีล้นมือยังทำแทบไม่ทัน

บทบาทสมมติ เรื่องที่ 2 ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 มีความทุกข์ในปัญหาเกี่ยวกับการทำงานในปัจจุบัน

บทบาทสมมติ เรื่องที่ 3 ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 มีความทุกข์ใจ ในเรื่องราวปัญหาเกี่ยวกับ การไม่ได้รับการยอมรับในสังคม

บทบาทสมมติ เรื่องที่ 4 ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 มีความทุกข์ใจ ในเรื่องราวปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

บทบาทสมมติ เรื่องที่ 5 ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 มีความทุกข์ใจ ในเรื่องราวปัญหาเกี่ยวกับความรัก

บทบาทสมมติ เรื่องที่ 6 ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 มีความทุกข์ใจ ในเรื่องราวปัญหาเกี่ยวกับเจ้านายและลูกน้อง

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 2

1. ความหมายของเจตคติ

เจตคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีทิศทาง ประกอบด้วย ลักษณะที่สำคัญสามประการคือ ส่วนที่แสดงความคิดเห็น ส่วนที่แสดงความรู้สึกและส่วนที่แสดงถึงความพร้อมที่จะกระทำ (กรมสุขภาพจิต. 2547: 20) เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติ ทำได้จากการกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสิ่งชี้นำเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยนัยของสาระตามมุมมอง หรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ชีวิตส่วนตัว งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขา

2. เจตคติของผู้ให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา

ศุภวดี บุญญวงค์ (2542: 73-76) ได้รวบรวมความเชื่อ และเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา ไว้ดังนี้

2.1 การมองโลกในแง่ดี มองมนุษย์ในลักษณะยังมีความหวัง สามารถพัฒนาได้ เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ มีความศรัทธาต่อคุณค่าของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพอยู่ภายในตัวที่สามารถนำออกมาใช้ เพื่อจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตของตนเองได้ด้วยตนเอง มีความศรัทธาวิชาชีพ

2.2 เต็มใจช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง และยอมรับตนเอง ซึ่งการยอมรับตนเองสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับแรกเป็นการยอมรับด้วยสติปัญญา (intellectual acceptance) หมายถึงการยอมรับ รู้สำนึกถึงสภาพตนเองด้วยสติปัญญา ยอมรับ ข้อมูล แต่ไม่มีการปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น ระดับที่สองเป็นการยอมรับด้วยอารมณ์ (emotional acceptance) หมายถึงการยอมรับสภาพตนเองที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ยอมรับด้วยอารมณ์ รู้สำนึกถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เป็นการยอมรับจากใจ ดังนั้นการเข้าใจและการยอมรับตัวเองของผู้รับคำปรึกษาควรพัฒนามาสู่ระดับที่สอง จึงเรียกได้ว่าเป็นการยอมรับอย่างสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อตนเองอย่างเต็มที่

2.3 มีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ร่วมกับผู้รับคำปรึกษาในการแสวงหาทางเลือก ในฐานะเป็นผู้ร่วมชี้แนะหนทางช่วยให้เขาเข้าใจแจ่มแจ้งถึงทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ช่วยให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจ

3. คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาในด้านเจตคติ

ประดินันท์ อุปรมัย (2545: 24-25) ได้รวบรวมคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาในด้านเจตคติ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดทั้งหมด ดังต่อไปนี้

3.1 เจตคติต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

3.1.1 จะต้องให้การยอมรับตนเอง

3.1.2 ตระหนักในตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

3.1.3 ตระหนักในความต้องการของตนเอง

3.1.4 มีความนับถือและเห็นคุณค่าหรือความสำคัญของตนเอง

3.1.5 ยอมรับอำนาจในตนเองและยอมรับขีดจำกัดของตนเอง

3.1.6 พร้อมที่จะเข้าใจสถานการณ์และโลกของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างแท้จริง โดยไม่เอาประสบการณ์เฉพาะของตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง

3.1.7 มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อตนเองและวิชาชีพ มีอารมณ์ขัน

3.2 เจตคติต่อการให้คำปรึกษา

3.2.1 มีวิสัยทัศน์เปิดกว้างและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

3.2.2 มีความอดทนต่อสิ่งที่ยังไม่กระจ่างหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเชื่องช้า

3.2.3 มองชีวิตตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ยึดติดกับอดีตที่แก้ไขอะไรไม่ได้

3.2.4 ยอมรับและซาบซึ้งในอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีผลต่อวิถีชีวิตของบุคคล

3.2.5 ไม่แบกรับปัญหาของผู้รับการปรึกษาไว้จนทำให้ตนเองหมดความสุข

3.2.6 ยอมรับในความไม่สมบูรณ์แบบของมนุษย์และรู้จักการให้อภัยในความผิดพลาด

3.3 เจตคติต่อผู้รับคำปรึกษา

3.3.1 จะต้องยอมรับผู้อื่นโดยปราศจากเงื่อนไข

3.3.2 ยอมรับข้อจำกัดของผู้อื่นที่มีอยู่ตามที่เป็นจริง

3.3.3 ไม่กังวลมากนักกับการที่ผู้รับคำปรึกษาเรียกร้องเกินเหตุหรือไม่รักษาคำพูด

4. เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาเจตคติของผู้ให้คำปรึกษา

4.1 เทคนิคการระดมความคิด เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดเรื่องที่ต้องศึกษาในใบงาน และแสดงความคิดเห็นแล้วช่วยกันสังเคราะห์ในใบความรู้ สรุปข้อคิดที่ได้จากการศึกษา การปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจเรื่องการให้คำปรึกษา จุดประสงค์หลักของการระดมความคิดเห็น ก็เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย และมีปริมาณมากที่สุด

4.2 เทคนิคการจินตนาการ เป็นเทคนิคที่ฝึกให้ผู้เข้าอบรม ได้หยุดนิ่งและพิจารณาความคิด ความรู้สึกและการกระทำต่าง ๆ ในชีวิตที่ผ่านมา

4.3 เทคนิคการให้กำลังใจ เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้รับการอบรม โดยการใช้คำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในสิ่งคิดและความรู้สึกที่เกิดขึ้น

4.4 เทคนิคกรณีศึกษา เป็นการนำปัญหาจริงหรือกรณีตัวอย่าง นำมาอ่านให้ฟัง หรือให้อ่านจากเอกสาร เพื่อฝึกให้ผู้รับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ให้พิจารณา ตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน

4.5 เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เป็นการกำหนดบทบาทตามสถานการณ์ และฝึกฝนให้ผู้รับการอบรมได้มีโอกาสแสดงบทบาทไปตามที่กำหนด และนำมาวิเคาะห์อภิปรายถึงสิ่งที่ได้รับจากการสวมบทบาทนั้น ๆ

4.6 เทคนิคการบรรยาย เป็นการสอนหรือบรรยายสรุป โดยอาศัยหลักความแตกต่างของความรู้ และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *คู่มือการให้การปรึกษาขั้นพื้นฐาน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: กรมสุภาพจิต กระทรวงฯ.

ประดินันท์ อุปรมัย; & สมร ทองดี. (2545). *แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา หน่วยที่ 1.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 23-25.

ศุภวดี บุญญวงค์. (2542). *ทักษะการให้คำปรึกษาจุลภาค*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 3
วันที่ 14 ธันวาคม 2552

เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด
ได้แก่ มีการตระหนักรู้ และเปิดเผยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจ รับรู้ ถึงความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้แสดงออกมาทั้งของตนเอง และผู้อื่นที่มาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนกล้าที่จะเปิดเผยตนเองในมุมมองต่าง ๆ ทั้งจากประสบการณ์ ความรู้สึก และความคิดของตนเองต่อผู้อื่นได้อย่างเปิดเผย
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้ สามารถเปิดเผยตนเอง และสามารถสื่อสารเพื่อการเปิดเผยตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 6 หน้าต่างโจฮารี่
2. แบบฝึกหัดที่ 2 การรับรู้ภาพพจน์ของตนเองตามทฤษฎีหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่
3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 7 กิจกรรมเส้นลวดประสบการณ์
4. กิจกรรมการพัฒนาที่ 8 กิจกรรมการสื่อสารแบบ I message
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 3
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
7. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยายสรุป ในเนื้อสาระที่สำคัญเกี่ยวกับการตระหนักรู้และการเปิดเผยตนเอง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม ใช้เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ และโมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยใช้สรรพนามว่า "ฉัน" ด้วยเทคนิคการสื่อสารแบบ I message ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี่ ซึ่งเป็นแบบลายเส้นของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้วยเทคนิคหน้าต่าง 4 บาน และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ด้วยเทคนิคการถาม และการให้กำลังใจ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม และทบทวนสาระสำคัญของการฝึกอบรมเกี่ยวกับเจตคติของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ผ่านมา

1.2 สรุปถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษานอกเหนือจากจำเป็นจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษาแล้ว ยังจำเป็นต้องมีองค์ประกอบอื่น ๆ ร่วมด้วย ได้แก่ คุณสมบัติทั่ว ๆ ไปของการเป็นผู้ให้ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีการตระหนักรู้ เปิดเผยตนเองได้ จริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถเข้าใจผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งยังจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบด้วย คุณสมบัติเหล่านี้ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่เป็นบุคลิกภาพซึ่งผู้รับคำปรึกษาจะสามารถสัมผัสได้โดยตรงเมื่อต้องพบปะพูดคุยและขอความช่วยเหลือ ดังนั้นการพัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศ และกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นไปด้วยความราบรื่น

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจ รับรู้ ถึงความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้แสดงออกมาทั้งของตนเอง และผู้อื่นที่มาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน” ดังนี้

2.1.1 ให้ผู้เข้าอบรมได้พิจารณาตนเองและผู้อื่นให้ชัดเจนมากขึ้น ด้วยกิจกรรมหน้าต่าง 4 บาน โดยแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 6 หน้าต่างโจฮารี่

2.1.2 ให้ผู้เข้าอบรมจับเป็นคู่ ๆ กับเพื่อนผู้เข้าอบรมที่คิดว่าตนเอง สนิทด้วยมากที่สุดตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมที่ผ่านมาและแจกแบบฝึกหัดที่ 2 เรื่อง การรับรู้ภาพพจน์ตนเอง ตามทฤษฎีหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่แก่ผู้เข้าอบรม

2.1.3 ให้ผู้เข้าอบรมเขียนข้อดีข้อเสียของตนเองในแบบฝึกหัดที่ 2 และแลกเปลี่ยนกับคู่ของตนให้ร่วมพิจารณาด้วยกัน เมื่อเสร็จสิ้นให้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดความรู้สึกซึ่งกันและกัน

2.1.4 เข้ากลุ่มใหญ่อภิปรายถึงผลที่ได้รับจากกิจกรรมดังกล่าวร่วมกับผู้วิจัยและเสนอแนะแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงแก้ไขตนเอง

2.1.5 สรุปโดยการชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมแก่ผู้เข้าอบรมถึงความหมายของการตระหนักรู้และแนวทางในการพัฒนาการตระหนักรู้ เช่น รับฟังผู้อื่น หรือเปิดเผยตนเองเป็นต้น และกล่าวเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้คำปรึกษาอีกประการหนึ่งก็คือ การเปิดเผยตนเอง เมื่อตระหนักรู้ เข้าใจในตนเองและผู้อื่นแล้ว จะต้องสามารถเปิดเผยตนเองได้อย่างเหมาะสม ด้วยการพัฒนาในกิจกรรมต่อไป

2.2 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2" เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนกล้าที่จะเปิดเผยตนเองในมุมมองต่าง ๆ ทั้งจากประสบการณ์ ความรู้สึก และความคิดของตนเองต่อผู้อื่นได้อย่างเปิดเผย" ดังนี้

2.2.1 ดำเนินการตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 7 กิจกรรมเส้นลวดประสบการณ์ โดยให้ผู้เข้าอบรมนั่งสบาย ๆ ล้อมเป็นวงกลม และแจกเส้นลวดให้แก่ทุกคนคนละ 1 เส้น พร้อมทั้งอธิบายวิธีการและกฎเกณฑ์การทำกิจกรรม

2.2.2 กล่าวนำทางผู้เข้าอบรมให้ปฏิบัติตามเป็นระยะ ๆ และให้ผู้เข้าอบรมดัดเส้นลวดเพื่อเป็นตัวแทนเหตุการณ์ในอดีตถึงปัจจุบัน

2.2.3 เมื่อเสร็จสิ้นการดัดเส้นลวดให้เข้ากลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยการเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดัดเส้นลวด โดยผู้วิจัยจะกระตุ้นให้เกิดการซักถามให้กำลังใจเป็นระยะ

2.2.4 สรุปโดยการชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมแก่ผู้เข้าอบรมถึงความสำคัญของการเปิดเผยตนเอง และวิธีการในการเปิดเผยตนเอง เป็นต้น รวมทั้งสรุปว่า การที่ผู้เข้าอบรมทุกคนกล้าที่จะเปิดเผยชีวิตส่วนตัวของตนเอง และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่กันและกันอย่างเปิดเผยและจริงใจนั้น ถือเป็นคุณลักษณะที่ดีต่อการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

2.3 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 " เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้ สามารถเปิดเผยตนเอง และสามารถสื่อสารเพื่อการเปิดเผยตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ" ดังนี้

2.3.1 ดำเนินการตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 8 กิจกรรมการสื่อสารแบบ I message โดยให้ผู้เข้าอบรมจับกันเป็นคู่ ๆ และอธิบายถึงวิธีการฝึกเทคนิค I message

2.3.2 อธิบายเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำกิจกรรม การสื่อสารด้วยเทคนิค I message เพื่อการเปิดเผยตนเอง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพชนิดหนึ่ง ที่ใช้การสื่อสารในลักษณะของการแสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองที่แจ่มแจ้งและกระจ่างชัด โดยใช้สรรพนามว่า "ฉัน" จะช่วยทำให้เกิดการสื่อสารที่จริงใจ เป็นการเปิดเผยความรู้สึกและความต้องการที่ไม่แสแสร้งโดยเฉพาะในขณะที่พูดและจัดเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่งที่ใช้ในการให้คำปรึกษา เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารที่ไม่แฝงเร้น เช่น ฉันห่วงใยความรู้สึกของเธอ ฉันไม่สบายใจ เป็นต้น

2.3.3 แนะนำและชี้แจงกฎกติกาการทำกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรม จับคู่เป็นคู่ ๆ และให้ใช้เทคนิค I message ตามหลักการ 3 ส่วนดำเนินการ 3 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ให้พูดถึงพฤติกรรมตนเองที่ไม่สามารถยอมรับได้ ครั้งที่ 2 ให้พูดถึงความรู้สึกของตนเองที่ขัดแย้งกับพฤติกรรม และครั้งที่ 3 ให้พูดถึงผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง

2.3.4 ทดลองใช้เทคนิค I message กับเพื่อนที่จับคู่กันไว้ โดยผู้เข้าอบรมคนแรก เป็น "ผู้พูด" ซึ่งจะใช้เทคนิค I message เพื่อเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัว หรือพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของตนเอง แก่ผู้เข้าอบรมคนที่สอง ซึ่งเป็น "ผู้ฟัง" และผู้ฟังฟังอย่างตั้งใจ อาจมีการซักถาม

ได้ตามความเหมาะสมกับเนื้อเรื่อง เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และเมื่อเสร็จสิ้นคนแรกแล้ว ก็ให้สลับบทบาทกันอีกครั้ง และปฏิบัติเหมือนเดิม

2.3.5 กล่าวสรุปว่า การเปิดเผยเรื่องราวในชีวิตส่วนตัวของตนเอง ทั้งทางบวกและทางลบ และร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต แก่กันและกันอย่างเปิดเผยและจริงใจ ถือเป็นการสื่อสารที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่าในตนเองและเมื่อผู้ให้คำปรึกษามีลักษณะของการเปิดเผยตนเองอย่างเหมาะสม ก็จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกที่ดี สามารถรับรู้ได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาได้สื่อสารด้วยความจริงใจ ผู้รับคำปรึกษาก็จะกล้าหาญ และศรัทธาในความเป็นแบบอย่างของผู้ให้คำปรึกษา จนสามารถกล้าที่จะเปิดเผยเรื่องราวที่เป็นปมปัญหาของตนเองออกมาในที่สุด

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญของการทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษานั้นจะต้องในเบื้องต้นจะต้องเข้าใจในความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งของตนเองและผู้อื่น

3.2 สรุปถึงการที่ผู้เข้าอบรมสามารถเปิดเผยตนเองได้อย่างเหมาะสมถือเป็นคุณสมบัติที่ดีที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงมีและควรปฏิบัติในระหว่างการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับคำปรึกษา

3.3 สรุปถึงประโยชน์จากการที่ผู้ให้คำปรึกษาตระหนักรู้และสามารถสื่อสารเพื่อเปิดเผยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษากล้าหาญและศรัทธาในตัวผู้ให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 การสังเกตจากการให้ความร่วมมือ กระตือรือร้น และตั้งใจ รวมทั้งร่วมพิจารณาตนเองและผู้อื่น ด้วยความยินดี ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 6 และแบบฝึกหัดที่ 2

4.2 สังเกตจากการสนใจ เต็มใจ และยินดีเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 7

4.3 สังเกตจากความกระตือรือร้นในการร่วมฝึกปฏิบัติตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 8

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือ กระตือรือร้น และตั้งใจร่วมพิจารณาตนเองและผู้อื่น ด้วยความยินดี พบว่า ในช่วงแรก ๆ ผู้เข้าอบรมใช้เวลานานในการนั่งคิดถึงข้อดีข้อจำกัดของตนเอง แต่สังเกตได้ว่ามีความตั้งใจ และพยายามอย่างมาก สุดท้ายทุกคนได้มีโอกาสตระหนักรู้เข้าใจตนเองและเพื่อนมากขึ้น

5.2 ผลการสังเกตจากการสนใจ เต็มใจ และยินดีเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง ในการทำกิจกรรมเส้นลวดประสบการณ์ พบว่า ผู้เข้าอบรมแต่ละคนมีท่าทางในขณะดัดเส้นลวดต่างกัน แต่ทุกคนให้ความร่วมมือและถ่ายทอดเรื่องราวในซอกมุมที่ไม่เคยได้เล่าหรือระบายให้ใครฟังมากนัก แต่ก็ยินดีเล่าให้เพื่อนสมาชิกฟังอย่างเต็มใจ เพื่อนให้กำลังใจในบางขณะที่มีเรื่องราวที่

เป็นทุกข์หรือเรื่องราวในอดีตที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าอบรมทุกคน ได้สามารถเปิดเผยตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ได้ ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่กันและกันอย่างเปิดเผยและจริงใจ

5.3 ผลการสังเกตจากความกระตือรือร้นในการร่วมฝึกปฏิบัติกิจกรรมการสื่อสารแบบใช้สรรพนามว่า “ฉัน” พบว่า ผู้เข้าอบรมยังไม่สามารถใช้เทคนิคนี้ได้อย่างคล่องแคล่ว เพราะไม่คุ้นเคย แต่ก็เพียรพยามที่จะทดลองปฏิบัติ และเมื่อมีข้อสงสัยก็ซักถาม เมื่อฝึกเสร็จผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาได้ดีขึ้น สามารถแสดงถึงการเปิดเผยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาที่ 6

เรื่อง กิจกรรม หน้าต่างโจฮารี่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้จักตนเองและผู้อื่นอย่างถ่องแท้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความหวังดีและใจกว้างยอมรับคำวิจารณ์ด้วยความเป็นธรรมและนำคำวิจารณ์มาพิจารณาตรวจสอบกับตนเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้หาแนวทางแก้ไขปรับปรุงตนเอง

ระยะเวลา 20-40 นาที

อุปกรณ์

1. แบบฝึกหัดที่ 2 เรื่องการรับรู้ภาพพจน์ตนเอง ตามทฤษฎีหน้าต่าง 4 บาน ของโจฮารี่
2. ดินสอ

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้เข้าอบรม จับคู่กับเพื่อนผู้เข้าอบรมที่คิดว่าตนเองสนิทด้วยมากที่สุด
2. ดำเนินการโดยอธิบาย แนวคิดเชิงทฤษฎีหน้าต่าง 4 บานของโจฮารี่ หลังจากนั้นแจกแบบฝึกหัด เรื่องการรับรู้ภาพพจน์ตนเอง ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนจนครบ
3. ให้เวลาผู้เข้าอบรมทุกคนได้ทบทวนเกี่ยวกับตนเองประมาณ 1 นาที ก่อนที่จะจดบันทึกเกี่ยวกับข้อดีของตนเอง และข้อเสียของตนเองเท่าที่ตนเองเข้าใจและรับรู้ทั้งเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเอง
4. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนบันทึกข้อความเกี่ยวกับตนเองเรียบร้อยแล้ว ให้สลับแบบฝึกหัดกับเพื่อนผู้เข้าอบรมที่สนิทกัน และแต่ละคน ให้บันทึกข้อความเกี่ยวกับข้อดีและข้อเสียของเพื่อนคนสนิทเท่าที่เข้าใจและรับรู้ในความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของเพื่อนของตนเองจนครบ
5. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนได้แลกเปลี่ยนเพื่อการบันทึกข้อความซึ่งกันและกันเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมได้ทบทวนและอ่านข้อความทั้งหมดอีกครั้ง พร้อมทั้งพูดคุยเพื่อนแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกถึงสิ่งที่เพื่อนสนิทของตนเองได้บันทึกให้
6. ผู้เข้าอบรมทุกคนกลับเข้ารวมกลุ่มใหญ่ เพื่อสรุปและอภิปรายถึงกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติมา สามารถแลกเปลี่ยนและแสดงความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ได้จากการทบทวน

และตระหนักในความเป็นตนเองทั้งแง่ดีและแง่ลบ รวมถึงข้อวิจารณ์ต่าง ๆ ที่เพื่อนสนิทของตนเองได้บอกกล่าวมา หลังจากนั้นผู้วิจัยสรุปอีกครั้ง

7. ผู้วิจัยให้โอกาสผู้เข้าอบรมทุกคนประมาณ 5 นาที ในการทบทวนตัวเองอีกครั้งถึงคำวิจารณ์ที่ได้รับมา ว่าผู้เข้าอบรมจะสามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างไร

บรรณานุกรม

สมพร สุทัศนีย์. (2548). *มนุษยสัมพันธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กทมฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน้า 163-170.

แบบฝึกหัดที่ 2

การรับรู้ภาพพจน์ตนเอง

ตามทฤษฎีหน้าต่าง 4 บาน ของโจฮารี่

หน้าต่างโจฮารี่



แบบฝึกหัดโจฮารี่ในการเปิดเผยตัวเอง (กระดาษจดบันทึกเกี่ยวกับตนเอง) ให้ทุกท่านเติมข้อดีข้อเสียที่คิดได้ทั้งหมดของตนเองลงในช่องว่าง

ชื่อ.....สกุล.....

ข้อดีของท่าน

ที่ตัวท่านรู้	ที่คนอื่นรู้
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

ข้อเสียของท่าน

ที่ตัวท่านรู้	ที่คนอื่นรู้
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 7

เรื่อง กิจกรรม เส้นลวดประสบการณ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความต่อเนื่องของพัฒนาการของชีวิตของตนเองตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงเรื่องราวประสบการณ์ในชีวิต ทั้งทางบวกและทางลบ และยอมรับเรื่องราวเหล่านั้นของตนเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้แลกเปลี่ยนพูดคุยกันถึงช่วงชีวิตที่สำคัญ ๆ ความประทับใจ ความทรงจำ ความสุข และความทุกข์ที่ได้เล่าสู่กันฟัง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้กล้าเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง รับฟังผู้อื่น และให้ข้อเสนอแนะหรือให้กำลังใจผู้อื่นได้

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์ เส้นลวดที่ดัดได้คนละ 1 เส้น ความยาวพอประมาณ

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้เข้าอบรมนั่งสบาย ๆ ล้อมเป็นวงกลม ผู้นำกลุ่มแจกเส้นลวดให้แก่ผู้เข้าอบรมคนละ 1 เส้น
2. อธิบายเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำกิจกรรม เส้นลวดประสบการณ์ ซึ่งได้นำเส้นลวดมาเป็นตัวแทนของช่วงชีวิตของผู้เข้าอบรมแต่ละคน โดยให้ผู้เข้าอบรมนั้น นึกถึงเหตุการณ์เรื่องราวในชีวิตแล้วดัดลวดไปตามลักษณะของช่วงชีวิตในแต่ละช่วง จากนั้น จะมาแลกเปลี่ยนพูดคุยกันถึงช่วงชีวิตที่สำคัญ ๆ ที่เขาเล่าให้ฟัง โดยจะพรรณาจากส่วนที่โค้งงอ บิดเป็นเกลียวในเส้นลวด
3. ในขั้นการปฏิบัติ แนะนำให้ผู้เข้าอบรมได้ฟังคำพูดที่ผู้นำกลุ่มจะพูดต่อไป ให้คิดตาม รู้สึกตาม และปฏิบัติคำพูดต่าง ๆ เหล่านั้น จนจบ หลังจากนั้นเริ่มดำเนินการด้วยการเปิดเทปเพลงบรรเลงพร้อมพูดดังนี้

"ขอให้หายใจลึก ๆ และนึกถึงความรู้สึกของตนเอง ขณะนี้ตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า มีความรู้สึกสบายขณะที่นั่งอยู่ในที่ที่มีอากาศกำลังสบาย สดชื่น ไม่มีเสียงรบกวนใด ๆ ขอให้หายใจลึก ๆ และหายใจออกช้า ๆ รู้สึกผ่อนคลาย"

"ชีวิตเราอยู่กับความเครียด ความวุ่นวาย ความกังวลใจ ขอให้เรานึกถึงว่ามีถังใบหนึ่งเป็นถังว่างเปล่า เห็นตัวเราลอยอยู่เหนือถังใบนั้น ให้เราเอาความวิตกกังวล ความไม่สบายกายและใจที่มีมาหลาย ๆ วัน หลาย ๆ เดือน เห็นมันค่อย ๆ ไหลออกไปจากตัวเรา ไหลลงสู่ถังใบนี้ เห็นตัวเราเป็นผู้ปิดถังใบนั้น สมมติว่าเราอยู่ชั้นที่ 10 ของตึกสูงในกรุงเทพฯ เห็นตัวเราโยนถังใบนั้นจากระเบียงตึก เห็นถังที่เต็มไปด้วยความทุกข์ใบนั้นตกลงไปค่อย ๆ เล็กลงจนหายลับตาไป"

"ขณะนี้จิตใจเรากำลังว่างเปล่า พร้อมที่จะเรียนรู้ อยากให้เรายอ้นกลับไปในอดีตเหตุการณ์แรกในชีวิตที่เราจำได้คืออะไร เราอยู่กับใคร ความรู้สึกในขณะนั้นเป็นอย่างไร ในช่วงวัยเด็กนั้นเรารู้สึกว่าตัวเรามีความสุขหรือทุกข์อย่างไร ชีวิตความรื่นเริงเป็นอย่างไร พ่อ แม่ของเราเป็นพ่อแม่ที่ให้ความอบอุ่น ให้ความรัก หรือเป็นพ่อแม่ที่เข้มงวด บรรยากาศในครอบครัวเป็นบรรยากาศที่เราสุข หรือเราทุกข์อย่างไร พี่น้องเป็นอย่างไร เราเคยเจ็บป่วยในวัยเด็กหรือไม่ จดจำได้ถึงวันแรกที่ไปโรงเรียนเรารู้สึกอย่างไร เพื่อนคนแรกคือใคร ชีวิตในโรงเรียนให้อะไรกับเราบ้าง เราชอบหรือไม่ชอบอะไรในตัวเองขณะอยู่โรงเรียน มีอะไรที่เราภูมิใจมากที่สุดหรือผิดหวังมากที่สุด เมื่อเราเรียนจบมาแล้วเรารู้สึกว่าอยากทำงานอะไร เมื่อเราทำงานแล้ว งานนั้นเป็นงานที่ชอบหรือไม่ เราคิดว่าเราประสบความสำเร็จกับการงานในอดีตหรือไม่ ขณะนี้เรากำลังทำอะไรอยู่ เรารู้สึกอย่างไรกับตัวเอง"

4. ให้ผู้เข้าอบรมดัดเส้นลวด โดยเปรียบเส้นลวดเหมือนกับเส้นชีวิตของแต่ละคน ให้ปลายเส้นลวดด้านซ้ายสุดเปรียบเหมือนการเกิดของเรา ส่วนปลายลวดด้านขวาสุดเปรียบเหมือนการตาย ขอให้นึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตที่ทบทวนเมื่อสักครู่นี้ว่าเหตุการณ์ใด ที่กระทบต่อตัวเราเรียงลำดับ ตั้งแต่เกิดเป็นต้นมา เหตุการณ์ใดที่เรารู้สึกว่าดี มีความสุขให้ดึงเส้นลวดขึ้นสูงกว่าระดับแนวนอน และเหตุการณ์ใดที่ทำให้เรารู้สึกไม่ดี ผิดหวัง ไม่มีความสุข มีทุกข์ มีอุปสรรค ให้ดัดเส้นลวดต่ำกว่าแนวนอน

5. ให้ผู้เข้าอบรมเล่าประสบการณ์ ให้เพื่อนในกลุ่มฟังว่าเกิดอะไรขึ้น ในช่วงชีวิตที่ผ่านมาสิ่งใดที่ทำให้เรารู้สึกดี มีความสุข ความทรงจำที่ประทับใจ หรือสิ่งใดที่ทำให้เราเป็นทุกข์ ในช่วงชีวิตใด กล่าวตามเส้นลวดที่ดัดไว้แล้ว (โดยให้กล่าวแนะนำตัวเองก่อนว่าชื่ออะไร มีพี่น้องกี่คน เกิดที่ไหน)

6. ผู้นำกลุ่ม ช่วยกระตุ้นผู้เข้าอบรม ให้เกิดการซักถาม การให้กำลังใจ ในบรรยากาศที่อบอุ่น ปลอดภัย

7. ผู้นำกลุ่มและผู้เข้าอบรมช่วยกัน สรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

กิจกรรมการพัฒนาที่ 8

เรื่อง กิจกรรม การสื่อสารแบบ I message

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการเปิดเผยตนเองในระหว่างการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะหลักการสื่อสารเพื่อการเปิดเผยตนเองที่เหมาะสม จะสามารถช่วยเอื้ออำนวยต่อสัมพันธภาพที่ดีและความไว้วางใจที่ผู้รับคำปรึกษารู้สึกและสัมผัสได้ถึงการแสดงความจริงใจจากการเปิดเผยตนเอง

2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสื่อสารในลักษณะที่แสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองอย่างกระจ่างแจ้ง และตรงกับความเป็นจริง

3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการเปิดเผยตนเองในลักษณะที่มุ่งเพื่อการร้องบอก และเปิดเผยเรื่องราวความต้องการของตนเองอย่างสุภาพกับผู้อื่น

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้เข้าอบรมจับเป็นคู่ ๆ และนั่งลง เลือกที่นั่งแยกกันไปตามสะดวกให้อยู่ภายในบริเวณห้อง

2. อธิบายเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำกิจกรรม การสื่อสารด้วยเทคนิค I message เพื่อการเปิดเผยตนเอง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพชนิดหนึ่ง ที่ใช้การสื่อสารในลักษณะของการแสดงออกถึงความรู้สึกของตนเองที่แจ่มแจ้งและกระจ่างชัด โดยใช้สรรพนามว่า "ฉัน" จะช่วยทำให้เกิดการสื่อสารที่จริงใจ เป็นการเปิดเผยความรู้สึกและความต้องการที่ไม่แสแสร้งโดยเฉพาะในขณะที่พูด ผู้พูดจะแสดงความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเอง และจัดเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่งที่ใช้ในการให้คำปรึกษา เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารที่ไม่แฝงเร้น เช่น ฉันห่วงใยความรู้สึกของเธอ ฉันไม่สบายใจ เป็นต้น ดังนั้นผู้ฝึกใช้วิธีการ I message ควรพึงระวังไว้เสมอว่า ในกรณีที่เรามีความต้องการภายในและอยากจะพูดให้ปรากฏกับผู้อื่น วิธีการนี้มักจะได้ผลมากกว่าวิธีอื่น ๆ

3. ในขั้นการปฏิบัติ ผู้วิจัยแนะนำผู้เข้าอบรมให้ทราบถึงรูปแบบหรือวิธีการในการพูดแบบ I message นั้นมีอยู่ด้วยกัน 3 ส่วนหลัก ๆ ให้ผู้เข้าอบรมเลือกใช้ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และเหตุการณ์ที่ปรากฏในระหว่างการให้คำปรึกษาได้ตามความเหมาะสม หรือหากจะ

กล่าวถึงปัญหาทางพฤติกรรมและผลของพฤติกรรม ก็สามารถนำหลักการทั้งสามส่วน มากล่าวเพื่อเปิดเผยตนเองไปทีละขั้นตามลำดับก็ได้ ดังนี้ ในส่วนแรกนั้นจะเป็นการพูดถึงส่วนของพฤติกรรมที่เราต่างก็เคยมีประสบการณ์ที่ไม่สามารถยอมรับพฤติกรรมของตนเองได้ ส่วนที่สองเป็นส่วนของความรู้สึกของผู้เข้าอบรมที่เกิดขึ้นจริง ๆ และมีความขัดแย้งกับพฤติกรรมของตนเอง ส่วนที่สามจะเป็นส่วนของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง

4. ผู้เข้าอบรม ทดลองใช้เทคนิค I message กับเพื่อนที่จับคู่กันไว้ โดยเริ่มจากผู้เข้าอบรมคนแรกนั้นถูกกำหนดให้เป็น "ผู้พูด" ซึ่งจะใช้เทคนิค I message เพื่อเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัว หรือพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของตนเอง แก่ผู้เข้าอบรมคนที่สอง ซึ่งเป็น "ผู้ฟัง" และผู้ฟังฟังอย่างตั้งใจ อาจมีการซักถามได้ตามความเหมาะสมกับเนื้อเรื่อง เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และเมื่อเสร็จสิ้นคนแรกแล้ว ก็ให้สลับบทบาทกันอีกครั้ง และปฏิบัติเหมือนเดิม

5. ผู้นำกลุ่มและผู้เข้าอบรมช่วยกัน สรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

บรรณานุกรม

นวลศิริ เปาโลหิตย์. (2543). *เทคนิคการให้คำปรึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 56-59.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2542, มกราคม-มิถุนายน). การให้คำปรึกษาครอบครัวตามแนวมนุษย์นิยม. *การแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา.* 1(2): 29-31.

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 3

1. การตระหนักรู้ (awareness)

การตระหนักรู้ หมายถึง การเข้าใจ รับรู้ในความคิด ความรู้สึกแบะพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมา

2. หลักในการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเอง

ณิชา พรมน้อย (2544: 29-30) สรุปหลักสำคัญในการพัฒนาการตระหนักรู้ในตนเองว่าสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สามารถปฏิบัติได้ 3 รูปแบบ คือ

2.1.1 การฟังตนเอง โดยการสำรวจหรือสังเกตความคิด ความรู้สึกและการกระทำของตนเองว่าเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นกระบวนการของภาวะตื่นอยู่เสมอ

2.1.2 การฟังคนอื่น เป็นการศึกษาตนเองโดยอาศัย การสังเกตปฏิกิริยา ของผู้อื่นที่มีต่อตนเองว่าเป็นอย่างไร

2.1.3 การบอกคนอื่นเกี่ยวกับตนเอง เป็นการเปิดเผยตนเอง ซึ่งเป็นขั้นแรกของการพัฒนาความตระหนักรู้ในตนเอง

2.2 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งครอบครัวมักจะเป็นแหล่งแรก และแหล่งสุดท้ายที่จะให้บทสอนเกี่ยวกับความตระหนักในตนเอง โดยการเรียนรู้นี้จะขึ้นกับประสบการณ์ชีวิต รวมถึงสัมพันธภาพที่ตนมีกับครู อาจารย์ ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

3. การเปิดเผยตนเอง (openness)

การเปิดเผยตนเอง หมายถึง ความสามารถที่จะแสดงออกถึงการเปิดเผยความคิดและความรู้สึกของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษา

4. ลักษณะของการเปิดเผยตนเอง

การเปิดเผยตนเองมิได้มีความหมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะเปิดเผยเรื่องราวของตัวเขาเองแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ในบางครั้งบางคราว ผู้ให้คำปรึกษาจะเปิดเผยเรื่องราวหรือความรู้สึกเฉพาะอย่างของเขาที่อาจจะมีต่อสถานการณ์ในการปรึกษา หรือต่อตัวผู้รับคำปรึกษา และการเปิดเผยนั้นเป็นสิ่งที่เหมาะสมและมีประโยชน์ ดังนั้น หากเราจำเป็นต้องมีการเปิดเผยตนเอง จึงต้องถามใจตนเองให้ดีเสียก่อนว่า ถ้าต้องเปิดเผยความคิดความรู้สึกของเรานั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของใคร ของตัวเรา หรือของผู้รับคำปรึกษา

การเปิดเผยตนเองมีหลายวิธีที่แตกต่างกัน ได้แก่ การเปิดเผยเกี่ยวกับ ปัญหาส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา ปฏิกิริยาของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา และปฏิกิริยาของผู้ให้คำปรึกษาในระหว่างความสัมพันธ์ของเขากับผู้รับคำปรึกษา

หากผู้ให้คำปรึกษาใช้การเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของตนเองที่ตั้งใจจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันในระดับสูงมากเกินไป อาจจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาคิดว่าเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตอ่อนแอ และอาจนำไปสู่การลดความเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้คำปรึกษาลงไปได้

ดังนั้น หากปราศจากซึ่งการเปิดเผยตนเองต่อกันบุคคลย่อมไม่อาจมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันได้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคนพัฒนาขึ้นจากการที่สองฝ่ายมีการเปิดเผยต่อกันมากขึ้นเกี่ยวกับตนเอง ถ้าเราเป็นคนที่ลึกลับไม่ไว้วางใจใคร ไม่กล้าเปิดเผยตนเองกับใครยากจะใกล้ชิดกับคนอื่นได้ และคนอื่นย่อมไม่รู้ถึงคุณค่าของเราเพราะเขาไม่รู้ว่าเราเป็นใคร การที่เราจะมีความเกี่ยวกันกับคนอื่นอย่างใกล้ชิดเราจะต้องรู้จักเขาและเขาจะต้องรู้จักเรา คนสองคนต้องมีการแลกเปลี่ยนกันว่าต่างมีปฏิกิริยาต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างไร และมีปฏิกิริยาซึ่งกันและกันอย่างไร

5. เทคนิคที่นำมาใช้

5.1 เทคนิคหน้าต่าง 4 บาน ของโจฮารี่ เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการทำความเข้าใจตนเอง รู้จักตนเองมากขึ้น โดยการปฏิบัติภายใต้การเปิดเผยและจริงใจต่อกันมากที่สุด

5.2 เทคนิคเส้นลวดประสบการณ์ เป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปิดเผยตนเองในด้านความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองโดยการดัดเส้นลวด เพื่อเป็นสิ่งที่จะสะท้อนให้เห็นเรื่องราวประสบการณ์ในอดีต และนำมาถ่ายทอดสู่ผู้อื่น

5.3 เทคนิคการสื่อสารแบบ “ฉัน” เป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้ใช้การสื่อสารในลักษณะของการแสดงความรู้สึกของตนเองที่แจ่มแจ้งและกระจ่างชัด เพื่อการสื่อสารที่จริงใจและเปิดเผยความรู้สึก ความต้องการที่ไม่แสแสร้ง ซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกของตนเองและจัดเป็นการเปิดเผยตัวเองวิธีหนึ่ง

5.4 เทคนิคการฟัง เป็นการแสดงความใส่ใจทั้งคำพูดและความรู้สึกของผู้พูดที่แสดงออกมาทั้งด้วยคำพูด หรือท่าทาง น้ำเสียง และการกระทำต่าง ๆ การตั้งใจฟังอย่างกระตือรือร้น การประสานสายตา การหันหน้าเข้าหาผู้พูด การผงกศีรษะรับเป็นระยะ และติดตามเรื่องราวเนื้อหา ความรู้สึก ต่าง ๆ ของผู้พูดอย่างต่อเนื่อง

5.5 เทคนิคการถาม เป็นการใช้คำถามทั้งปลายเปิด และปิด เพื่อช่วยให้ผู้รับการอบรมมีการแลกเปลี่ยนความคิดที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน

5.6 เทคนิคการให้กำลังใจ เป็นการเสริมแรงให้กับผู้รับการอบรมโดยการใช้คำพูดท่าทางเพื่อให้ผู้รับการอบรมเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติตัว และแสดงความคิดเห็น แสดงบทบาทต่าง ๆ ของตนเองต่อกลุ่ม

บรรณานุกรม

ณิชา พรมน้อย. (2544). *ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาเพื่อสร้างเสริมพฤติกรรมการป้องกันการมีเพศสัมพันธ์ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอำนาจเจริญ 2 จังหวัดอำนาจเจริญ.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นวลศิริ เปาโลหิตย์. (2543). *เทคนิคการให้คำปรึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภินันท์ บุษบก. (2542). *ผลของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มมาราธอนต่อการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษาตามทฤษฎีของโรเจอร์สในนักศึกษาที่เตรียมตัวเป็นบาทหลวง วิทยาลัยแสงธรรม นครปฐม.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

Gerald, Corey. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* 7th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Goldenbergm, Irene. (2004). *Family Therapy an Overview.* 6 th ed. USA: Brooks/Cole.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 4
วันที่ 15 ธันวาคม 2552

เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึก
ได้แก่ การมีความจริงใจ มีความอบอุ่นและเป็นมิตร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีความจริงใจ โดยการแสดงออกถึงความเป็นตัวของตัวเองโดยปราศจากการแสแสร้ง และมีความสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีลักษณะของการเป็นบุคคลที่ดูอบอุ่นเป็นมิตร โดยการแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้รับคำปรึกษา มีการแสดงออกอย่างเอาใจใส่ และยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ประสบการณ์ตรงในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ประกอบด้วย การมีความจริงใจ ดูอบอุ่นและเป็นมิตร ซึ่งแสดงผ่านภาษาท่าทางและภาษาพูด

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 9 ศิลปะการติดต่อสื่อสาร
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 10 ละครชีวิต จิตสั่งกาย
3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 11 เมื่อฉันได้พบเธอ
4. แบบฝึกหัดที่ 3 การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความจริงใจ
5. แบบฝึกหัดที่ 4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ
6. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 4
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
8. ป้ายติดหน้าอก เบอร์ 1-4
9. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการบำบัดแบบครอบครัวแนวมนุษยนิยม ด้วยเทคนิคท่าทีการสื่อสาร และเทคนิคการละคร ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ด้วยเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรมกลุ่ม และทบทวนสาระสำคัญของกลุ่มฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านความคิด ในเรื่องการตระหนักรู้ และเปิดเผยตนเอง ที่ผ่านมา

1.2 สรุปถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ควรมีและควรปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอก็คือ การตระหนักรู้ และพยายามเปิดเผยตนเอง และสอบถามผู้เข้าอบรมว่า มีความพร้อมและกล้าที่จะแสดงตนเองแก่ผู้รับคำปรึกษาหรือไม่อย่างไร และชี้แจงต่อไปว่า เมื่อมีการตระหนักรู้และเปิดเผยตนเองแล้ว คุณสมบัติสำคัญมากอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องแสดงออกไปอย่างจริงใจ และให้จะทำอย่างไรให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นและแสดงความเป็นมิตรแก่ผู้รับคำปรึกษา

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีความจริงใจ โดยการแสดงออกถึงความเป็นตัวของตัวเองโดยปราศจากการแสแสร้ง และมีความสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง" ดังนี้

2.1.1 ชี้แจงให้รับทราบถึงลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่มีความจริงใจอบอุ่นและเป็นมิตร

2.1.2 ให้แบ่งกลุ่ม ๆ ละ 4 คน และแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 9 เป็นการแสดงบทบาทสมมติ ในกิจกรรม ศิลปะการติดต่อสื่อสาร และอธิบายหลักการเพิ่มเติมดังนี้

2.1.2.1 เทคนิคท่าทีการสื่อสารนั้นจะมีลักษณะของการแสดงออกอยู่ 5 ลักษณะที่ผู้เข้าอบรมจะต้องแสดงบทบาทสมมติ ก็คือ ลักษณะการสื่อสารแบบติเตียนผู้อื่น (blaming) ลักษณะการสื่อสารแบบอ้อนวอนผู้อื่น (placating) ลักษณะการสื่อสารแบบเฉไฉ (Irrelevant) ลักษณะการสื่อสารแบบยึดติดอยู่กับเหตุผล (super-reasonable) และลักษณะการสื่อสารแบบจริงใจและเข้าใจคน (congruent)

2.1.3 แจกแบบฝึกหัดที่ 3 การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความจริงใจให้แก่ผู้เข้าอบรม และให้ศึกษาพร้อมเริ่มฝึกฝนตามบทบาทที่กำหนด

2.1.4 ผู้วิจัยและผู้เข้าอบรมร่วมกันสรุปอีกครั้งถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นของตนเองในฐานะผู้ฟัง หรือในฐานะเป็นผู้รับคำปรึกษาที่ต้องพบกับการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความจริงใจ ให้แลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน

2.1.5 แจกแบบฝึกหัดที่ 4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ ให้แก่ผู้เข้าอบรม และให้ศึกษาพร้อมเริ่มฝึกฝนตามบทบาทที่กำหนด

2.1.6 สรุปร่วมกับผู้เข้าอบรมอีกครั้ง ถึงความรู้สึกที่ได้รับจากการเป็นผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่ผู้ให้คำปรึกษามีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพและแสดงออกถึงความจริงใจ ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

2.1.7 กล่าวสรุปช่วงสุดท้ายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา ไม่แสแสร้ง สื่อถึงความจริงใจ และสื่อให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ว่าตนเองเป็นเพียงปุถุชนธรรมดาคนหนึ่ง ซึ่งความจริงใจนี้ จะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยและไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่

2.2 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกถึงการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีลักษณะของการเป็นบุคคลที่ดูอบอุ่นเป็นมิตร โดยการแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้รับคำปรึกษา มีการแสดงออกอย่างเอาใจใส่ และยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง" ดังนี้

2.2.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม 3-4 คน และแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 10 ละครชีวิต จิตสั่งกาย และให้ผู้เข้าอบรมทุกคน จำลองสถานการณ์ในสถานที่ทำงาน และนำมาแสดงด้วยละครใบ้ โดยใช้จินตนาการของตนเองแสดงออกมาแทนคำพูด

2.2.2 ภายหลังจากที่ผู้เข้าอบรมทุกคนได้แสดงครบหมดแล้ว ให้ร่วมกันวิเคราะห์อภิปรายว่าดีหรือไม่อย่างไร และแต่ละคนควรจะต้องปรับปรุงตนเองอย่างไรบ้าง

2.2.3 กล่าวสรุป ถึงการใช้เทคนิคการละคร ก็เพื่อเน้นให้ทุกคนได้เข้าใจการแสดงออกของตนเอง ผ่านภาษาท่าทาง และควรจะต้องแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อต้องเผชิญหน้ากับผู้รับคำปรึกษา และทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นใจเสมอเมื่อมาพบผู้ให้คำปรึกษา

2.3 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ประสบการณ์ตรงในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ประกอบด้วย การมีความจริงใจ ดูอบอุ่นและเป็นมิตร ซึ่งแสดงผ่านภาษาท่าทางและภาษาพูด" ดังนี้

2.3.1 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 11 เมื่อฉันได้พบเธอ ให้แก่ผู้เข้าอบรมทุกคน และให้จับกันเป็นคู่ ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสรับรู้ เข้าใจ และแสดงออกถึงการเป็นบุคคลที่มีความจริงใจ เป็นผู้ที่มีความรัก เป็นมิตร เอาใจใส่ และยอมรับในตัวผู้อื่น ซึ่งจะให้ผู้รับคำปรึกษาได้สัมผัสความรู้สึกเหล่านั้นผ่านภาษาท่าทาง และภาษาพูดที่แสดงถึงความจริงใจ

2.3.2 ให้แต่ละคู่ ให้คัดเลือกสถานการณ์จาก กิจรกรม ละครชีวิต จิตสั่งกาย มาคู่ละ 1 เรื่อง และให้บุคคลผู้เป็นเจ้าของเรื่อง ดำเนินการซักซ้อมกับคู่ของตนเองเพื่อกำหนดบทบาทให้ชัดเจน และนำมาแสดงให้ผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่ได้รับชม ถึงท่าทีการแสดงออกของตนเองทั้งคำพูดและท่าทางที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษาไม่ไว้วางใจ และไม่รู้สึกอบอุ่นใจเมื่อได้พบ

2.3.3 เมื่อแสดงจนครบแล้ว ให้แต่ละคู่กับไปปรึกษากันว่าจะต้องปรับเปลี่ยนตนเองอย่างไร ถึงจะมีการแสดงออกที่เหมาะสมขึ้น และนำมาแสดงให้ผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่รับชมอีกครั้ง

2.3.4 กล่าวสรุปว่า ตลอดกระบวนการในการให้คำปรึกษานั้น หากผู้ให้คำปรึกษา สามารถสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษาสัมผัสได้ว่า ตนเองมีความจริงใจ และเอาใจใส่ ห่วงใยในความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเสมอ ก็จะทำให้บรรยากาศของการให้คำปรึกษาเป็นไปด้วยความอบอุ่นและเป็นมิตร

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญของการมีความจริงใจต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษา จะเอื้ออำนวยให้การให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น ได้รับความไว้วางใจจากผู้รับคำปรึกษา

3.2 สรุปถึงการแสดงออกถึงการมีความอบอุ่นและเป็นมิตร และจะแสดงด้วยการสื่อสารผ่านภาษาท่าทาง และคำพูดที่มีประสิทธิภาพ จะเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่น

3.3 สรุปถึงการแสดงออกที่สื่อถึงความจริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร เมื่อผู้รับคำปรึกษาสัมผัสได้จะทำให้เกิดความศรัทธา ไว้วางใจ และให้ความร่วมมือกับผู้ให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความร่วมมือ กระตือรือร้น และตั้งใจในแสดงบทบาทสมมติในกิจกรรมการพัฒนาที่ 9 และแบบฝึกหัดที่ 3-4

4.2 สังเกตจากการพยายาม และเต็มใจ ในการร่วมกันแสดงละคร ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 10

4.3 สังเกตจากความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะแสดงบทบาทสมมติที่ต้องแสดงออกด้วยภาษาท่าทางและภาษาพูดที่เหมาะสม ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 11

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือ กระตือรือร้น และตั้งใจในแสดงบทบาทสมมติ พบว่า ผู้เข้าอบรมรับรู้และเข้าใจว่า การแสดงออกทางภาษาท่าทาง และการพูดที่มีประสิทธิภาพ มีความจริงใจ ไม่แสแสร้ง จะสามารถช่วยให้การติดต่อสื่อสารประสบผลมากยิ่งขึ้น และตระหนักมากขึ้นแล้วว่าควรปฏิบัติตัวอย่างไร

5.2 ผลการสังเกตจากการพยายาม และเต็มใจ ในการร่วมกันแสดงละครใบ้ ผู้เข้าอบรมตั้งใจ และพยายามแสดงออกอย่างเต็มที่ถึงสิ่งที่เคยปฏิบัติกับพนักงาน และส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจว่า การสื่อสารทั้งภาษาท่าทางและภาษาพูด มีความสำคัญ

5.3 ผลการสังเกตจากความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะแสดงบทบาทสมมติที่ต้องแสดงออกด้วยภาษาท่าทางและภาษาพูดที่เหมาะสม พบว่า ผู้เข้าอบรมสามารถสื่อสารด้วยการแสดงบทบาทสมมติที่บ่งบอกถึงความจริงใจ และเต็มใจช่วยเหลือ

กิจกรรมการพัฒนาที่ 9

เรื่อง ศิลปะการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับรู้และเข้าใจถึงการแสดงท่าทีการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง น้ำเสียง ตลอดจนความรู้สึกที่มีความสอดคล้องกัน

2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักและรับรู้ความรู้สึกทั้งการเป็นผู้ส่งและผู้รับสาร และผลของการไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา และผลของการแสดงความรู้สึกที่แสแสร้ง

3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถปรับปรุงท่าทีการสื่อสารให้เป็นลักษณะที่เข้าใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา และมีความสอดคล้องกันระหว่างความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นถึงความจริงใจที่มีให้

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. แบบฝึกหัดที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความจริงใจ
2. แบบฝึกหัดที่ 4 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ
3. กระดาษจดบันทึก
4. ป้ายติดหน้าอก เบอร์ 1 – 4

วิธีดำเนินการ

1. อธิบายถึงลักษณะของบุคคลที่มีความจริงใจ ลักษณะการสื่อสารที่แสดงออกอย่างจริงใจ และผลลัพธ์ของบุคคลที่มีการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่จริงใจ

2. ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 4 คน และในแต่ละครั้งที่มีการลงมือปฏิบัติจะแบ่งผู้เข้าอบรมเป็น 3 กลุ่มได้แก่ ผู้พูด ผู้ฟัง และผู้สังเกตการณ์

3. ในขั้นตอนการปฏิบัติ ภายหลังจากผู้วิจัยได้อธิบายเนื้อเรื่องต่าง ๆ จนครบแล้ว และแบ่งกลุ่มเรียบร้อยแล้ว โดยผู้เข้าอบรมทุกคนจะเริ่มนับตั้งแต่คนแรกเป็นคนที่ 1 2 3 และ 4 โดยผู้เข้าอบรมทุกคนจะมีโอกาสเป็นทั้งผู้พูด ผู้ฟัง และผู้สังเกตการณ์

4. ขั้นตอนต่อไปจะเรียกผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 (ในฐานะผู้พูด) มารวมตัวกันหน้าห้อง และให้แบบฝึกหัด เรื่องการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความจริงใจ (บทบาทสมมติ 1: สื่อสารแบบติผู้อื่น ประเด็นปัญหาคือเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน) และผู้เข้าอบรมที่เหลือจะเริ่มจากผู้เข้าอบรมหมายเลข 2 ในฐานะผู้ฟัง จะคอยรับฟังและสื่อสารบางอย่างได้ตามความ

เหมาะสม ส่วนผู้เข้าอบรมหมายเลข 3-4 จะอยู่ในฐานะผู้สังเกตการณ์ คอยจดบันทึกถึงท่าทีการสื่อสารของหมายเลข 1 และ 2 รวมทั้ง ให้บันทึกความรู้สึกถึงสิ่งที่ได้รับรู้และได้ยิน ลงบนกระดาษบันทึกของตนเอง ภายหลังจากผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 กลับเข้ากลุ่มแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมหมายเลข 2-4 สลับกันเป็นผู้พูด ผู้ฟัง และผู้สังเกตการณ์จนครบ

5. ผู้เข้าอบรมในฐานะที่เป็นผู้ฟัง จะต้องพยายามจดจำ และสังเกตท่าทางของผู้เข้าอบรมคนที่อยู่ในฐานะผู้พูดในบทบาทต่าง ๆ จนครบ ในขณะสื่อสาร รวมทั้งจดจำความรู้สึกของตนเองในขณะที่ได้มีการสื่อสารกับผู้เข้าอบรมที่แสดงบทบาทสมมติทั้ง 4 แบบจนครบ

6. สำหรับผู้เข้าอบรมในฐานะผู้สังเกตการณ์ จะต้องพยายามจดจำ และสังเกตท่าทางของผู้เข้าอบรมคนที่อยู่ในฐานะผู้พูดและผู้ฟัง ว่ามีภาษาท่าทางตอบสนองซึ่งกันอย่างไร รวมทั้งจดจำความรู้สึกของตนเองในขณะที่ได้รับฟังการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย และบันทึกข้อมูลไว้ในกระดาษ เพื่อนำกลับไปร่วมอภิปรายต่อไป

7. ดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ 4-6 หมุนเวียนกันไปจนครบ 4 คน โดยที่ หมายเลข 2 จะได้บทบาทสมมติ 2: การสื่อสารแบบอ้อนวอน (ประเด็นปัญหาคือเรื่องอกหักหรือทะเลาะกับแฟน) หมายเลข 3 จะได้บทบาทสมมติ 3: การสื่อสารแบบเฉไฉ (ประเด็นปัญหาคือเรื่องสัมพันธภาพกับครอบครัว) และหมายเลข 4 จะได้บทบาทสมมติ 4: การสื่อสารแบบยึดติดอยู่กับเหตุผล (ประเด็นปัญหาคือเรื่องการแข่งขันกันทำผลงาน)

8. สำหรับผู้เข้าอบรมอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ฟัง ประเด็นปัญหาที่จะนำมากล่าวถึงแตกต่างกันออกไป ดังนี้

8.1 เมื่อผู้เข้าอบรมท่านใดอยู่ในตำแหน่งผู้ฟัง และกำลังสื่อสารกับหมายเลข 1ที่อยู่ในฐานะผู้พูด ให้ทำหน้าที่ฟังและสามารถเล่าหรือสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับปัญหาเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และซักถามหรือสื่อสารกับผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 ได้ตามสะดวก

8.2 เมื่อผู้เข้าอบรมท่านใดอยู่ในตำแหน่งผู้ฟัง และกำลังสื่อสารกับหมายเลข 2 ที่อยู่ในฐานะผู้พูด ให้ทำหน้าที่ฟังและสามารถเล่าหรือสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับปัญหาเรื่องอกหักหรือทะเลาะกับแฟน และซักถามหรือสื่อสารกับผู้เข้าอบรมหมายเลข 2 ได้ตามสะดวก

8.3 เมื่อผู้เข้าอบรมท่านใดอยู่ในตำแหน่งผู้ฟัง และกำลังสื่อสารกับหมายเลข 3 ที่อยู่ในฐานะผู้พูด ให้ทำหน้าที่ฟังและสามารถเล่าและสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับปัญหาเรื่องสัมพันธภาพกับครอบครัว และซักถามหรือสื่อสารกับผู้เข้าอบรมหมายเลข 3 ได้ตามสะดวก

8.4 เมื่อผู้เข้าอบรมท่านใดอยู่ในตำแหน่งผู้ฟัง และกำลังสื่อสารกับหมายเลข 4 ที่อยู่ในฐานะผู้พูด ให้ทำหน้าที่ฟังและสามารถเล่าและสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับปัญหาเรื่องการแข่งขันกันทำผลงาน และซักถามหรือสื่อสารกับผู้เข้าอบรมหมายเลข 4 ได้ตามสะดวก

9. ภายหลังจากที่ได้แสดงบทบาทสมมติจนครบทุกคนแล้ว เข้ารวมกลุ่มและร่วมกันอภิปรายและแสดงความรู้สึกในฐานะที่เป็นผู้รับสารและต้องรับฟังผู้ส่งสารที่สื่อสารมาอย่างขาดประสิทธิภาพและไม่จริงใจ

10. ร่วมกันสรุปกรอบแนวคิดทั้งหมดอีกครั้ง

บรรณานุกรม

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2547). *คู่มือนักบำบัดครอบครัวในคลินิก.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Goldenberg, Irene; & Herbert Goldenberg. (1996). *Family Therapy: An Overview.* 4th ed. California: Brooks/Cole.

แบบฝึกหัดที่ 3

เรื่อง การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและขาดความจริงใจ

คำชี้แจง ให้ผู้เข้าอบรม อ่านสถานการณ์ที่เป็นบทบาทสมมติต่าง ๆ และทำความเข้าใจบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน ก่อนลงมือแสดงบทบาทสมมติ

คำอธิบายบทบาทสมมติ

ในฐานะผู้พูด

ผู้เข้าอบรมหมายเลข 1 สื่อสารออกมาในลักษณะการติเตียนผู้อื่น (blaming)

ประเด็นปัญหา คือเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะท่าทาง มีอำนาจ มีอาการเกร็งเล็กน้อย ไม่ผ่อนคลาย หน้าตาเคร่งเครียด สายตากร้าว ชอบชี้นิ้วไปที่หน้าผู้อื่น

ลักษณะการพูด ชอบบ่น และมักต้องการให้ผู้อื่นคิดว่าเป็นความผิดของผู้นั้น

ความรู้สึกภายใน รู้สึกว่าตนเองโดดเดี่ยว ไม่ประสบความสำเร็จ มองตนเองไร้ค่า

ผู้เข้าอบรมหมายเลข 2 สื่อสารออกมาในลักษณะอ้อนวอนผู้อื่น (placating)

ประเด็นปัญหา คือเรื่องอกหักหรือทะเลาะกับแฟน

ลักษณะท่าทาง ดูโอนอ่อนชอบบริการ ช่างประจบ ชื่นชมยินดี ทำตัวดีเกินไป หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ท่าทางอ่อนแอ พึ่งพิงผู้อื่น

ลักษณะการพูด พูดจาดี มักเยินยอผู้อื่น และกล่าวโทษตนเอง

ความรู้สึกภายใน รู้สึกตนเองไร้ค่า ต้องการการปกป้องจากผู้อื่น ชอบทำทุกอย่างเพื่อผู้อื่น จะรู้สึกว่าตนมีค่าก็ต่อเมื่อมีคนชื่นชม

ผู้เข้าอบรมหมายเลข 3 สื่อสารออกมาในลักษณะเฉไฉ (irrelevant)

ประเด็นปัญหาคือเรื่องสัมพันธภาพกับครอบครัว

ลักษณะท่าทาง การเคลื่อนไหวขาดความสมดุล ทำตัวไม่นิ่งเพื่อเรียกร้องความสนใจ ชอบทำเป็นไม่เข้าใจ

ลักษณะการพูด เวลาพูดมักนั้น ในคำพูดแทบจะไม่มีความหมายใด ๆ ชอบเปลี่ยนเรื่องในการสนทนา หรือเวลาที่เกิดความขัดแย้งกันก็จะเปลี่ยนไปพูดเรื่องอื่น ชอบขัดจังหวะ

ความรู้สึกภายใน รู้สึกไม่มีใครสนใจ รู้สึกเหงา ขาดจุดมุ่งหมาย

ผู้เข้าอบรมหมายเลข 4 สื่อสารออกมาในลักษณะยึดติดอยู่กับเหตุผล (super-Reasonable)

ประเด็นปัญหาคือเรื่องการแข่งขันกันทำผลงาน

ลักษณะท่าทาง ดูท่าทางฉลาดปราดเปรื่อง เยือกเย็น ไร้ความรู้สึก มีเหตุผล หลักการแต่เย็นชา ไม่ชอบคบเพื่อน ไม่สนใจความรู้สึกของคนอื่น

ลักษณะการพูด พูดยาว ๆ เข้าใจยาก พูดให้คำแนะนำได้ดี คิดอะไรก็พูดเช่นนั้น แนวแน่ในทางเดียว

ความรู้สึกภายใน รู้สึกไม่มั่นคง ไร้คุณค่า ต้องการให้ใคร ๆ รักและเข้าใจ

ในฐานะผู้ฟัง

ผู้เข้าอบรมทุกคนที่อยู่ในฐานะผู้ฟัง ให้ทำหน้าที่รับฟัง และสามารถเล่า หรือซักถามในการสนทนากับผู้เข้าอบรมที่อยู่ในฐานะผู้พูด ตามเรื่องราวนั้น ๆ ได้ตามความเหมาะสม รวมทั้งจะต้องพยายามจดจำ และสังเกตท่าทางของผู้เข้าอบรมคนที่อยู่ในฐานะผู้พูดในบทบาทต่าง ๆ จนครบ ในขณะสื่อสาร รวมทั้งจดจำความรู้สึกของตนเองในขณะที่ได้มีการสื่อสารกับผู้เข้าอบรมที่แสดงบทบาทสมมติทั้ง 4 แบบจนครบ เพื่อนำกลับไปร่วมอภิปรายต่อไป

ในฐานะผู้สังเกตการณ์

ผู้เข้าอบรมทุกคนที่อยู่ในฐานะผู้สังเกตการณ์ ให้ทำหน้าที่เฝ้าสังเกตการณ์และจดบันทึก โดยการพยายามจดจำ และสังเกตท่าทางของผู้เข้าอบรมคนที่อยู่ในฐานะผู้พูดและผู้ฟัง ว่ามีภาษาท่าทางตอบสนองซึ่งกันอย่างไร รวมทั้งจดจำความรู้สึกของตนเองในขณะที่ได้รับฟังการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย และบันทึกข้อมูลไว้ในกระดาษ เพื่อนำกลับไปร่วมอภิปรายต่อไป

แบบฝึกหัดที่ 4

เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ

คำชี้แจง ให้ผู้เข้าอบรม อ่านสถานการณ์ที่เป็นบทบาทสมมติต่าง ๆ และทำความเข้าใจบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน ก่อนลงมือแสดงบทบาทสมมติ

คำอธิบายบทบาทสมมติ

ให้ผู้เข้าอบรมในกลุ่ม เลือกตัวแทนเพื่อแสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา ที่เหมาะสมจะแสดงบทบาทที่มีความจริงใจ เข้าใจผู้อื่น มา 1 คน

ในฐานะผู้ให้คำปรึกษา

ผู้เข้าอบรมที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ สื่อสารออกมาในลักษณะเข้าใจผู้อื่นและมีความจริงใจ (congruent)

ประเด็นปัญหา คือ เรื่องใดก็ได้ตามแต่ผู้เข้าอบรมที่อยู่ในฐานะผู้ฟังจะนำมาเป็นประเด็นพูดคุยสนทนา

ลักษณะท่าทาง มีความสมดุล ตอบสนองอย่างเหมาะสมประสานกลมกลืนสอดคล้องเข้ากันได้ดี มีความเป็นธรรมชาติ ร่างกาย ความคิดและความรู้สึกแสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีความเป็นกลางเป็นตัวของตัวเอง

ลักษณะการพูด คำพูดจะมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งท่าทาง และน้ำเสียง มักจะคิดก่อนพูด รับผิดชอบต่อคำพูดของตนเอง

ความรู้สึกภายใน รู้สึกดี เห็นคุณค่าในตนเองสูง

ในฐานะผู้ฟัง (ผู้รับคำปรึกษา)

ผู้เข้าอบรมทุกคนที่อยู่ในฐานะผู้ฟัง ให้ทำหน้าที่รับฟัง และสามารถเล่า หรือซักถามในการสนทนากับผู้เข้าอบรมที่อยู่ในฐานะผู้พูด ตามเรื่องราวนั้น ๆ ได้ตามความเหมาะสม รวมทั้งจะต้องพยายามจดจำ และสังเกตท่าทางของผู้เข้าอบรมคนที่อยู่ในฐานะผู้พูดในบทบาทต่าง ๆ จนครบ ในขณะสื่อสาร รวมทั้งจดจำความรู้สึกของตนเองในขณะที่ได้มีการสื่อสารกับผู้เข้าอบรมที่แสดงบทบาทสมมติทั้ง 4 แบบจนครบ เพื่อนำกลับไปร่วมอภิปรายต่อไป

ในฐานะผู้สังเกตการณ์

ผู้เข้าอบรมทุกคนที่อยู่ในฐานะผู้สังเกตการณ์ ให้ทำหน้าที่เฝ้าสังเกตการณ์และจดบันทึก โดยการพยายามจดจำ และสังเกตท่าทางของผู้เข้าอบรมคนที่อยู่ในฐานะผู้พูดและผู้ฟัง ว่ามีภาษาท่าทางตอบสนองซึ่งกันอย่างไร รวมทั้งจดจำความรู้สึกของตนเองในขณะที่ได้รับฟังการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย และบันทึกข้อมูลไว้ในกระดาษ เพื่อนำกลับไปร่วมอภิปรายต่อไป

กิจกรรมการพัฒนาที่ 10

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ละครชีวิต จิตสั่งกาย

คำชี้แจง ให้ผู้เข้าอบรม สร้างสถานการณ์จำลองขึ้นมา โดยใช้เทคนิคการละครโดยยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ให้ผู้เข้าอบรมนำสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตการทำงานมาแสดงหรือให้ผู้เข้าอบรมนึกถึงเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นกับตนเองในการให้คำปรึกษาผู้อื่น

2. นำสถานการณ์เหล่านั้นมาจินตนาการและแสดงออกมาด้วยละครใบ้โดยใช้จินตนาการแสดงออกมาแทนคำพูด

3. ผู้เข้าอบรมทุกคน แสดงถึงสิ่งที่เคยปฏิบัติต่อผู้รับคำปรึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้ทบทวนเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานของตนที่ผ่านมาด้วยมุมมองปัจจุบันและเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น โดยเน้นที่การแสดงออกถึงความใส่ใจ เอาใจใส่ผู้อื่น

4. ภายหลังจากผู้เข้าอบรมทุกคนแสดงครบหมดแล้ว ให้วิเคราะห์ว่าดีหรือไม่อย่างไร และต้องปรับปรุงอย่างไรบ้าง

กิจกรรมการพัฒนาที่ 11

เรื่อง : การแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง เมื่อฉันได้พบกับเธอ

คำชี้แจง : ให้ผู้เข้าอบรม อ่านสถานการณ์ที่เป็นบทบาทสมมติต่าง ๆ ทำความเข้าใจบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน และให้ผู้เข้าอบรมจับคู่กัน ก่อนลงมือแสดงตามบทบาท

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้พัฒนาการแสดงออกด้วยภาษาพูดและภาษาท่าทางที่จะแสดงออกถึงความเป็นมิตร การเอาใจใส่และการยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษา

คำอธิบายบทบาทสมมติ

สถานการณ์ที่ 1 เมื่อฉันได้พบกับเธอ .... และฉันได้ทำอะไรลงไปนี่?...

คำชี้แจง

ขอให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคู่ คัดเลือกสถานการณ์จาก กิจกรรม ละครชีวิต...จิตสั่งกาย มา 1 เรื่อง และบุคคลที่เป็นเจ้าของเรื่อง ดำเนินการซักซ้อมกับคู่ของตนเอง เพื่อกำหนดบทบาทของแต่ละคน และนำมาแสดงให้ผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่ได้รับชมอีกครั้ง อย่างเต็มสถานการณ์ ทั้งภาษาพูดและการแสดงออกด้วยภาษาท่าทางที่แสดงต่อผู้รับคำปรึกษาและทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกไม่ไว้วางใจ และไม่อบอุ่น

สถานการณ์ที่ 2 เมื่อฉันได้พบกับเธอ....และฉันก็ทำให้เธอรู้สึกดีขึ้น

คำชี้แจง

ขอให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคู่ ได้กลับมาอภิปรายร่วมกันว่า สิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงบทบาทสมมติให้ทุกคนชมนั้น ข้อบกพร่อง และสิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง และพัฒนาตนเองนั้นจะต้องปรับปรุงแก้ไขด้านใดบ้าง เช่น ด้านการพูด และจะพูดสื่อสารอย่างไร ด้านการแสดงออกด้วยท่าทาง จะต้องเปลี่ยนแปลงอย่างไร ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนปรึกษากันและปรับเปลี่ยนบทบาทแต่ละคนใหม่ เป็นการแสดงออกที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ถึงการเป็นบุคคลที่มีความรักให้ เป็นมิตร แสดงถึงความเอาใจใส่ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษา

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 4

1. ความจริงใจ (genuineness)

ความจริงใจ หมายถึง การแสดงตนเองออกมาอย่างเป็นธรรมชาติที่แท้จริงและอย่างเปิดเผย การแสดงออกเช่นนี้เป็นการเปิดเผยความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ ของตนเองออกมาอย่างแท้จริง แทนที่จะเป็นการแสแสร้งแสดงออกไปตามบทบาทที่ตนเองคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาควรจะแสดงอย่างนั้นอย่างนี้

2. วัตถุประสงค์ของการแสดงความจริงใจต่อผู้รับคำปรึกษา

การแสดงออกซึ่งความจริงใจของผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาได้สื่อสารตนเองออกมาในฐานะที่เป็นปุถุชนโดยสมบูรณ์คนหนึ่ง ซึ่งก็จะช่วยให้เขามีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปโดยธรรมชาติที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงความจริงใจจะมีความสัมพันธ์กับการแสดงความเห็นอกเห็นใจและการยอมรับนับถือ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ ปลอดภัยและไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่

3. ลักษณะของความจริงใจ

เป็นลักษณะที่แสดงออกมาให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาได้ปรารถนาที่จะแสดงความรู้สึกที่แท้จริงของเขาออกมาอย่างเป็นธรรมชาติและในลักษณะที่เป็นการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา และจะต้องมีความสอดคล้องต้องกันกับความรู้สึกของเขาอย่างแท้จริงด้วย สรุป ก็คือการกระทำและคำพูดมีความสอดคล้องกับความรู้สึกของตน

การฝึกและพัฒนาความจริงใจ เป็นไปได้ค่อนข้างยาก ดังนั้นต้องให้ตระหนักในผลดีของความจริงใจและผลเสียของการแสแสร้งต่อผู้รับคำปรึกษา เราก็จะสามารถใช้การสนองตอบที่เป็นความจริงใจอย่างถูกต้องเหมาะสมและอย่างเป็นธรรมชาติมากขึ้น

4. ระดับของการแสดงออกถึงความจริงใจ

การตอบสนองระดับที่ 1 พยายามซ่อนเร้นปิดบังความรู้สึกที่แท้จริงไว้ และตอบสนองด้วยการป้องกันตนเองหรือโทษผู้อื่น

การตอบสนองระดับที่ 2 แสดงไปตามบทบาทที่คิดไว้ตามบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา แต่ขัดแย้งกับความรู้สึก

การตอบสนองระดับที่ 3 ตอบสนองไปตามบทบาทผู้ให้คำปรึกษาที่คิดว่าจะเอื้ออำนวยต่อสัมพันธภาพ

การตอบสนองระดับที่ 4 แสดงออกโดยการสื่อสารทั้งการใช้คำพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกับความคิด ความรู้สึก ถึงแม้จะเป็นทางลบก็ตาม

การตอบสนองระดับที่ 5 แสดงออกโดยการสื่อสารทั้งการใช้คำพูดและภาษาท่าทางที่สอดคล้องกับความคิด ทางลบก็ตาม และทั้งทางบวกอย่างเปิดเผย ชัดเจน ตรงไปตรงมา เป็นอิสระ และเป็นธรรมชาติ

5. ความอบอุ่นและเป็นมิตร (warmth and friendliness)

ความอบอุ่นและเป็นมิตร หมายถึง บรรยากาศของความเป็นมิตร และความใส่ใจในทุกข์สุข แสดงออกให้เห็นได้จากการยิ้ม การประสานสายตา พฤติกรรมใส่ใจ พฤติกรรมเอาใจใส่ที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อออกมาโดยไม่ใช้วาจา การแสดงความห่วงใยและเอาใจใส่ (กรรณิกาณ์ นลราชสุวัจน์. 2545: 382)

6. ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีความอบอุ่นและเป็นมิตร

ความอบอุ่นและความเป็นห่วงเป็นใย เป็นรูปแบบของความรักแบบไม่เป็นเจ้าของที่ผู้ให้คำปรึกษามีต่อผู้รับคำปรึกษา แสดงถึงความใกล้ชิดทางจิตใจส่วนบุคคลที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อออกไปยังผู้รับคำปรึกษา

7. การฝึกการตอบสนองอย่างอบอุ่นและเป็นมิตร

เนื่องจากความอบอุ่นใจนั้นเป็นสิ่งที่มิใช่คำพูดเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเราจึงไม่มีแบบแผนหรือการฝึกปฏิบัติที่เป็นภาษาเขียน แต่จะสามารถฝึกการแสดงออกซึ่งความอบอุ่นได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้

7.1 สังเกตการสื่อความด้วยสิ่งที่มิใช่คำพูดที่ผู้อื่นใช้ แล้วจดบันทึกตัวอย่างพฤติกรรมที่ท่านชอบหรือไม่ชอบ

7.2 สังเกตการสื่อความด้วยสิ่งที่มิใช่คำพูดของตัวท่านเอง

8. เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา

8.1 เทคนิคการละคร เป็นเทคนิคที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้บอกถึงเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อที่จะเปิดโอกาสให้ทบทวนตนเอง และแก้ไขปัญหา ซึ่งผู้นำกลุ่มจะต้องใช้ความสามารถที่จะสังเกตบทบาทภายในที่สัมพันธ์กับความรู้สึก ภาษาพูดและภาษาท่าทาง เทคนิคการละครสามารถใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ผลของการละคร จะช่วยในการพัฒนาทักษะในรูปแบบที่หลากหลาย

8.2 เทคนิคท่าทีการสื่อสาร เป็นเทคนิคที่เน้นให้ผู้รับการอบรมได้ตระหนักรู้หรือรับรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความจริงใจ โดยมุ่งให้รับรู้ ความรู้สึกทั้งการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร และผลของการไม่แสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา หรือะผลของการแสดงความรู้สึกที่แสแสร้งออกมา

8.3 เทคนิคสถานการณ์จำลอง เป็นเทคนิคที่มีการจำลองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตการทำงานของผู้เข้าอบรม และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรม ได้ถ่ายทอดสภาพทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเอง และตระหนักถึงข้อดี และข้อจำกัด ของการแสดงออกทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งเรียนรู้ที่จะปรับปรุงพฤติกรรมและการแสดงออกทางอารมณ์ความคิดและพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมขึ้น

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษาครอบครัว หน่วยที่ 14.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 319-366.

----------. (2545). *ทักษะที่จำเป็นในการให้การปรึกษา หน่วยที่ 15.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 367-414.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2529). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริบูรณ์ สายโกสุม. (2542). *พื้นฐานการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 5
วันที่ 18 ธันวาคม 2552

เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึก
ได้แก่ มีความมั่นคงทางอารมณ์และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (ต่อ)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เป็นบุคคลที่มีความมั่นคงหนักแน่น ไม่หวั่นไหวง่าย มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ และเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตทางอารมณ์ สามารถควบคุมความรู้สึกได้ มีความสุขุมเยือกเย็น
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีรวมทั้งมีเทคนิควิธีในการผ่อนคลายภาวะทางอารมณ์ที่ตึงเครียดของตนเองได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้งมากขึ้น รวมทั้งสามารถสื่อสาร และตอบสตอบสนองทางอารมณ์กับผู้รับคำปรึกษาได้ในระดับที่เหมาะสม

ระยะเวลา 3-4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 12 การพัฒนาตนเองด้วยเทคนิคจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 13 สถานการณ์จำลอง เรื่อง เหตุแห่งอารมณ์
3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 14 การฝึกผ่อนคลายด้วยการจินตนาการ
4. กิจกรรมการพัฒนาที่ 15 เรื่อง ปริศนาภาพ
5. กิจกรรมการพัฒนาที่ 16 เรื่อง อารมณ์ที่ซ่อนเร้น
6. กิจกรรมการพัฒนาที่ 17 เรื่อง ชะตาฟ้าลิขิต
7. กิจกรรมการพัฒนาที่ 18 การแสดงบทบาทสมมติ ฉันรับรู้ และเข้าใจคุณเสมอ
8. แบบฝึกหัดที่ 5 คำกล่าวเพื่อฝึกจินตนาการ
9. แบบฝึกหัดที่ 6 สถานการณ์ฝึกการทำความเข้าใจและให้ข้อมูลย้อนกลับ
10. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 5
11. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
12. ป้ายติดหน้าอก เบอร์ 1-4
13. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการบรรยายสรุป และเทคนิคสถานการณ์จำลอง รวมทั้งได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ด้วยเทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เทคนิคการฝึกผ่อนคลายด้วยการจินตนาการ ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ด้วยเทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ ใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ด้วยเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ และพัฒนาแนวคิดมาจากโมเดลการฝึก การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy training model) ของ เบรม (Brems. 2001: 187) และพัฒนาแนวคิดกิจกรรมบางส่วนจากแนวคิดของ เบอร์นาร์ด (Burnard. 1992: 120) ซึ่งเป็นกิจกรรมในหัวข้อ Clarifying empathy โดยผู้วิจัยประยุกต์เป็นกิจกรรมการอภิปรายแนวคิดเกี่ยวกับ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy) และ การมีความรู้สึกร่วม (sympathy) โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม และทบทวนสาระสำคัญของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้ ในเรื่องการมีความจริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร

1.2 ชี้แจงถึงลักษณะของบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์สูง และบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำ พร้อมเชื่อมโยงสู่การทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา และเมื่อบุคคลมีความมั่นคงทางอารมณ์ที่เหมาะสมแล้ว ยังเอื้ออำนวยให้สามารถเข้าใจผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง และเมื่อมีอารมณ์ที่เหมาะสม สามารถเข้าใจผู้อื่นก็จะสามารถตอบสนองทางอารมณ์แก่ผู้รับคำปรึกษาได้ดี

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เป็นบุคคลที่มีความมั่นคงหนักแน่น ไม่หวั่นไหวง่าย มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ และเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตทางอารมณ์ สามารถควบคุมความรู้สึกได้ มีความสุขุมเยือกเย็น” ดังนี้

2.1.1 ใช้เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรมให้มีภาวะอารมณ์ที่มั่นคงหนักแน่น ไม่หวั่นไหวง่าย และปรับเปลี่ยนภาวะอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมในปัจจุบัน ให้มีภาวะอารมณ์ที่เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยดำเนินการตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 12

2.1.2 ผู้วิจัยจะอ่านคำกล่าวตามแบบฝึกหัดที่ 5 และให้ผู้เข้าอบรมหลับตาลง พร้อมจินตนาการไปตามที่ผู้วิจัยกล่าวไปเรื่อย ๆ จนจบ

2.1.3 ภายหลังดำเนินการจินตนาการไปตามคำกล่าวของผู้วิจัยแล้ว ให้กลับมารวมกลุ่มเพื่อร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแลกเปลี่ยนแนวทางในการใช้เทคนิคนี้ให้เกิดผลสำเร็จ

2.1.4 กล่าวสรุปว่า การใช้เทคนิคจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์มาใช้ในการพัฒนาอารมณ์ครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักในอารมณ์ทางลบของตนเองและเพื่อพัฒนาให้มีภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมขึ้น โดยการกระตุ้นให้คิดถึงสิ่งที่เคยปฏิบัติและเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม และพยายามเปลี่ยนอารมณ์เหล่านี้ให้เหมาะสมขึ้นเมื่อต้องกลับไปเผชิญกับเหตุกระตุ้นในระหว่างการให้คำปรึกษาจะทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ดีขึ้น

2.2 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี” ดังนี้

2.2.1 ใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ เพื่อพัฒนาให้ผู้เข้าอบรม มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ และเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตทางอารมณ์ สามารถควบคุมความรู้สึกได้มีความสุขุมเยือกเย็นมากขึ้น โดยดำเนินการตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 13 เหตุแห่งอารมณ์

2.2.2 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 4 คน และปรึกษากันคัดเลือกเหตุการณ์ในชีวิตการทำงาน สถานการณ์จริง เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ตนเองได้แสดงอารมณ์และพฤติกรรมทางอารมณ์ต่อผู้อื่นที่แสดงถึงการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ การขาดภาวะความสุขุมเยือกเย็น ขาดความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ เมื่อเจอกับสถานการณ์วิกฤติในสถานที่ทำงาน หรือเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง และซักซ้อมบทบาทกับผู้เข้าอบรมทุกคนในกลุ่มและออกมาแสดงเหตุการณ์จำลองนั้นแก่ผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่ได้รับชม

2.2.3 ภายหลังแสดงจนครบทุกกลุ่มแล้ว ให้ร่วมกันอภิปรายถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข เมื่อต้องเผชิญกับภาวะทางอารมณ์ และผลกระทบต่อผู้อื่นจากผลที่ตนเองไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่คงเส้นคงวาทางอารมณ์ แก่ผู้เข้าอบรมทุกคน

2.2.4 กล่าวถึงเทคนิคที่จะใช้เพื่อปรับอารมณ์ของตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นได้แก่ เทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย ด้วยการจินตนาการ และดำเนินการตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 14 การฝึกผ่อนคลายด้วยการจินตนาการ

2.2.5 กล่าวสรุปว่า ภาวะวิกฤติทางอารมณ์ สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่ละคนมีความมั่นคงทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องมีการปรับอารมณ์ตนเองให้เหมาะสมอยู่เสมอทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย จะเป็นเทคนิคเบื้องต้นที่จะสามารถชะลอ และจัดการกับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.3 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้อื่นอย่าง

ลึกซึ้งมากขึ้น รวมทั้งสามารถสื่อสาร และตอบสนองทางอารมณ์กับผู้รับคำปรึกษาได้ในระดับที่เหมาะสม" ดังนี้

2.3.1 แนะนำถึงแนวทางการพัฒนาความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้งและตอบสนองทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้ประยุกต์โมเดล empathy training model ของ เบรม (Brems. 2001: 187) โดยพัฒนาตามขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้น ดังนี้

2.3.1.1 ฝึกการสังเกตการแสดงออกทางภาษากายหรือภาษาพูดของผู้รับคำปรึกษา ผู้วิจัยใช้การอภิปราย ยกตัวอย่าง การแสดงออกทางภาษากายของผู้รับคำปรึกษา และโดยใช้กิจกรรม ปริศนาภาพ

2.3.1.2 ฝึกการรับรู้ข้อความภาษากายหรือภาษาพูดของผู้รับคำปรึกษา ผู้วิจัยใช้การอภิปรายร่วมกันถึงคำว่าความแตกต่างระหว่างคำว่า เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy) และ คำว่า การมีความรู้สึกร่วม (sympathy) และใช้กิจกรรม อารมณ์ที่ซ่อนเร้น

2.3.1.3 ฝึกการทำความเข้าใจข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อสารออกมาและคิดตามเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากล่าวมา ผู้วิจัยใช้ กรณีศึกษา ชะตะฟ้าลิขิต

2.3.1.4 ฝึกให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับคำปรึกษาอย่างเข้าใจ ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมฝึกโดยสร้างสถานการณ์และให้ฝึกให้ข้อมูลย้อนกลับ

2.3.1.5 ฝึกให้แสดงออกภาษาพูดและภาษากายเพื่อสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจ ผู้วิจัยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ฉันรับรู้ และเข้าใจคุณเสมอ

2.3.2 อธิบายถึงการสังเกตภาษากาย โดยเฉพาะสีหน้าและท่าทางของบุคคลบ่งบอกถึงอารมณ์ ความรู้สึกในขณะแสดงสีหน้าต่าง ๆ และหากมีการสังเกต จะทำให้เข้าใจภาวะอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นการฝึกสังเกตภาษากายของผู้รับคำปรึกษาในขณะให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมดูภาพตัวอย่างของบุคคลที่แสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 15 ปริศนาภาพ เป็นภาพการแสดงออกทางภาษากาย เช่น (1) ภาพการนั่งก้มหน้าและกุมมือ (2) ภาพการนั่งกอดอกและกำมือแน่น เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและภาพจาก พีช (Pease. 1995: 82-85) คาร์แนป และฮอลล์ (Knaspp; & Hall: 347-348)

2.3.2.1 ให้ผู้เข้าอบรม ช่วยกันแสดงความคิดว่าควรจะสังเกตภาษาท่าทางหรือภาษากายของผู้อื่น อย่างไรและเพราะเหตุใด

2.3.2.2 ผู้วิจัยสรุปว่า ในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่างสังเกตและไวต่อท่าทางต่าง ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกมา เพราะภาษากายจะสามารถบอกหรือสื่อสารบางสิ่งอย่างที่อยู่ในจิตใจได้

2.3.3 ผู้วิจัยร่วมอภิปรายถึงคำว่าความแตกต่างระหว่างคำว่า เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy) และ คำว่า การมีความรู้สึกร่วม (sympathy) ใช้กิจกรรมการพัฒนาที่ 16 อารมณ์ที่ซ่อนเร้น โดยให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนดูภาพตัวอย่างของชีวิตที่มีความทุกข์

เพื่อฝึกการรับรู้ภาษากายของผู้รับคำปรึกษา และให้ผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกันว่ารู้สึกอย่างไรกับภาพที่เห็น ตัวอย่าง เช่น (1) ภาพครอบครัวแร้นแค้น (2) ภาพเด็กบนกองขยะ (3) ภาพภาพหญิงชรา เป็นต้น

2.3.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ที่จะรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกจากภาษากาย และถ่ายทอดสู่กลุ่ม และชี้แจงว่า อารมณ์ความรู้สึกที่แสดงออกมานั้น เป็นการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นอย่างเข้าใจ หรืออย่างมีอารมณ์ร่วมมากเกินไป

2.3.3.2 สรุปว่า นอกเหนือจากการคอยสังเกตลักษณะท่าทาง สีหน้าของผู้รับคำปรึกษาแล้ว จะต้องรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่แสดงออกมาด้วยอย่างเข้าใจ

2.3.4 เพื่อเป็นการฝึกความสามารถที่จะทำความเข้าใจข้อความหรือเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อสารออกมาและคิดตามเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากล่าวมา โดยผู้วิจัยจะฝึกผู้เข้าอบรมด้วยการให้ศึกษาจากกรณีศึกษา เรื่องชะตาฟ้าลิขิต ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 25 และถามผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับความรู้สึกต่อเหตุการณ์ว่ารู้สึกอย่างไร โดยพัฒนาแนวคิดการเข้าใจถึงการแสดงออกและอารมณ์ของผู้อื่นจาก อีแกน

2.3.4.1 ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตในขณะที่ผู้เข้าอบรมรับฟังเรื่องราวชีวิตของผู้อื่น ว่ามีท่าทีอย่างไร มีความต่อเนื่องในฟังหรือไม่ มีภาษากายอย่างไร เช่น ผงกศีรษะเป็นระยะ ๆ หรือทำหน้าเศร้า เป็นต้น

2.3.4.2 เมื่อผู้วิจัยสอบถามผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในเรื่องราวความทุกข์ของผู้อื่นอย่างไร และร่วมอธิบายว่า การทำความเข้าใจข้อความหรือเรื่องราวนั้น ให้แยกเป็นการทำความเข้าใจในเรื่อง เนื้อหาเรื่องราวหรือประสบการณ์ของผู้รับคำปรึกษา พฤติกรรมทั่วไปที่แสดงออกมา อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เป็นอย่างไร และเพราะเหตุใด

2.3.4.3 สรุปว่า การทำความเข้าใจในขั้นนี้จะทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในตัวผู้รับคำปรึกษาได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะได้ติดตามเรื่องราวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องจึงทำให้เข้าใจในอดีตที่ผ่านมาปัจจุบันที่เกิดขึ้น เข้าใจระบบของความเชื่อและค่านิยม

2.3.5 เพื่อเป็นการฝึกความสามารถในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับคำปรึกษาได้อย่างเข้าใจ ผู้วิจัยสร้างสถานการณ์เพื่อฝึกการทำความเข้าใจและให้ข้อมูลย้อนกลับ ในแบบฝึกหัดที่ 6 เป็นการสร้างสถานการณ์และให้ผู้เข้าอบรมฝึกฝนการทำความเข้าใจและถ่ายทอดสู่ผู้รับคำปรึกษาด้วยภาษาพูด

2.3..5.1 ร่วมกันตรวจสอบความเข้าใจในกิจกรรมจนครบทุกข้อ

2.3.5.2 สรุปว่า ความสามารถในการที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับ ต้องเกิดขึ้นภายใต้การรับรู้และเข้าใจในเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับในประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างใกล้เคียง และถูกต้อง แต่ในทางปฏิบัติจะต้องเกิดขึ้นร่วมกับแสดงออกให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นใจ ห่วงใย และภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวย

2.3.6 เพื่อเป็นการฝึกความสามารถในการแสดงออกด้วยภาษาพูดและภาษากายเพื่อสื่อสารให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเขาอย่างแท้จริง ผู้วิจัยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 18 ฉันรับรู้และเข้าใจคุณเสมอ

2.3.6.1 ให้ผู้เข้าอบรมกำหนดสถานการณ์ด้วยตนเอง

2.3.6.2 กำหนดบทบาทอย่างชัดเจนและทำความเข้าใจ พร้อมเริ่มแสดงบทบาทสมมติ

2.3.6.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสังเกตผู้ฝึกทุกคนในขณะฝึกปฏิบัติ

2.3.6.4 หลังแสดงบทบาทสมมติเสร็จ ร่วมกันอภิปรายในประเด็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น ในแต่ละบทบาท

2.3.6.5 สรุปว่า การสื่อสารด้วยภาษาพูดและภาษากายเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะสามารถถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก และข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่ผู้รับคำปรึกษา และสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจได้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจตนเองได้อย่างแท้จริง สามารถประเมินได้จากอารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาตอบสนองออกมา และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือระยะเวลาที่เพียงพอในการที่จะสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นจนสามารถดำเนินการมาจนถึงขั้นสุดท้ายได้อย่างสำเร็จ

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปถึงการพัฒนาภาวะทางอารมณ์ของผู้ให้คำปรึกษาให้มีความมั่นคงหนักแน่น ไม่หวั่นไหวง่าย สามารถควบคุมอารมณ์ทางลบได้

3.2 สรุปถึงธรรมชาติของบุคคลที่จะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไปกระตุ้นและทำให้เกิดอารมณ์ได้ แต่ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความมั่นคงทางอารมณ์จะต้องสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมด้วยเทคนิคเฉพาะที่ควรฝึกฝนไว้เสมอ

3.3 สรุปถึงการพัฒนาให้บุคคลมีความสามารถและมีคุณสมบัติที่ดีที่จะเข้าใจผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง จะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ฝึกสังเกตภาษากายของผู้รับคำปรึกษา ฝึกรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ด้วยใจเป็นกลาง และพัฒนาไปสู่การเข้าใจประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้ง ครอบคลุมมากขึ้นทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรม จนกระทั่งสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้รับคำปรึกษาและตอบสนองด้วยภาษาพูดและภาษากาย ที่สื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสัมผัสได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาได้เข้าใจพวกเขาจริง ๆ

4. ขั้นการประเมินผล

สังเกตจากการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ กระตือรือร้น ในการฝึกปฏิบัติในและฝึกฝนตามคำแนะนำของผู้วิจัย กิจกรรมการพัฒนาที่ 12-18

5. สรุปผลการประเมิน

ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือ และความกระตือรือร้น ในการฝึกฝน พบว่าสามารถพัฒนาให้ตนเองเข้าใจเรื่องราว ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดีขึ้น และเข้าใจสภาวะอารมณ์ตนเอง

กิจกรรมการพัฒนาที่ 12

เรื่อง การพัฒนาตนเองด้วยเทคนิคจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้ตรวจสอบอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของตนเองและปรับปรุงแก้ไข
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาอารมณ์ให้มั่นคงหนักแน่นไม่หวั่นไหวง่าย
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีภาวะจิตใจที่สงบและมีสติ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. เครื่องเสียงและเทปเพลงคลาสสิก
2. แบบฝึกหัดที่ 5 คำกล่าวเพื่อฝึกการจินตนาการ

วิธีดำเนินการ

1. อธิบายถึงหลักการของการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์โดยใช้เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกท่านเข้าใจในหลักการเบื้องต้นก่อนเข้าสู่การปฏิบัติ และย้ำถึงผลที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เข้าอบรมได้พยายามอย่างเต็มที่ในการฝึกฝนครั้งนี้

2. ขั้นตอนโดยย่อในการฝึกเทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ ดังนี้

2.1 ให้ผู้เข้าอบรมหลับตา ในบรรยากาศที่สงบเงียบ และจินตนาการ โดยการระลึกถึงเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นกับตนเอง ทั้งรบกวนใจ หรือทำให้หงุดหงิดใจ และนึกภาพต่อถึงวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นที่ผ่านมาของตนเองได้เคยคิด รู้สึกและแสดงพฤติกรรมออกไปอย่างไร สร้างภาพเหล่านั้นให้ปรากฏออกมาอย่างชัดเจนในจินตนาการ

2.2 เมื่อภาพเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้น ปรากฏชัดเจนแล้ว ให้กำลังใจตนเองให้เข้มแข็งและเปิดใจอนุญาตให้ตนเองได้รู้สึกด้วยตัวเองใหม่อีกครั้ง โดยการระลึกถึงอารมณ์เหล่านั้นใหม่อย่างสร้างสรรค์

2.3 พยายามกระตุ้นให้ตนเองเปลี่ยนแปลงอารมณ์ที่สามารถทำได้และเป็นไปได้ แม้แต่เรื่องความเชื่อ

2.4 เมื่อลืมตามาอีกครั้ง ให้จดบันทึกเกี่ยวกับความคิดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

2.5 นำความคิดเหล่านั้น มาเปิดเผยแก่ผู้เข้าอบรมในกลุ่ม

3. ภายหลังจากที่ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมฝึกฝนในการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองอย่างแจ่มชัดแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมทุกคน ร่วมเข้ากลุ่มใหญ่ และอภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และแลกเปลี่ยนแนวทางหรือเทคนิคในการฝึกฝนที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จ แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ

4. สรุปถึงผลที่จะได้รับเมื่อผู้เข้าอบรมสามารถฝึกฝนเทคนิคนี้ได้บ่อย ๆ จะสามารถจัดการอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของตนเองได้

บรรณานุกรม

Brems, Christiane. (2001). *Basic Skills in Psychotherapy and Counseling*. Belmont, CA: Wadsworth, Brooks/Cole.

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers*. London: Kogan Page.

Gerald Corey. (2001). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. 6th ed. Belmont, CA : Brooks/Cole.

Knapp, L. Mark; & Judith A. Hall. (2006). Nonverbal Communication in Human Interaction. 6th ed. Belmont, USA: Thomson wadsworth.

Pease, Allan. (1995). *Body Language:how to Read Others'thoughts by Their gestures.* Singapore: Heinemann Asia.

Yang, Kung. Ming; & Wang, Shing. Gwo. (2001). The Effects of an Emotional Management Programme on The Work Emotional Stability and Interpersonal Relationships of Vocational School Students. *Global J. of engineering Education*. 5(2), 175-182.

แบบฝึกหัดที่ 5
คำกล่าวเพื่อฝึกการจินตนาการ

สวัสดีค่ะ ผู้เข้าอบรมทุกท่าน ต่อไปนี้จะเป็นการจินตนาการภาพเพื่อให้ทุกท่านได้พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ผ่านมาของตัวเราเองอย่างมีเหตุผล

ขอให้ทุกท่านจงสร้างความรู้สึกผ่อนคลายให้เกิดขึ้นในใจ ..... ท่านสามารถนั่งหรือนอนในท่าที่สบาย ... วางแขนทั้งสองไว้ข้าง ๆ ลำตัว .....ปล่อยขาตามสบาย อย่าไขว้กัน....ปล่อยแขนขา ให้เป็นอิสระ.....ดีมาก.....ค่อย ๆ หลับตาลงเบา ๆ .....หายใจเข้าลึก ๆ ช้า ๆ ให้อากาศเข้าเต็มถึงปอดส่วนล่าง ..... กลั้นลมหายใจไว้สักครู่ ..... แล้วหายใจออกให้หมดเต็มที่ ..... ปล่อยให้ตนเองเป็นอิสระจากทุกอย่างรอบ ๆ ตัว ปล่อยให้ลมหายใจของคุณโบยบินไปอย่างอิสระ ..... ยังคงหายใจลึก ..... ช้า..... และสม่ำเสมอ ..... หลังจากนั้นให้พูดกับตัวเองช้า ๆ และซ้ำ ๆ กันว่า..... "ฉันรู้สึกสงบ...สบาย...และอิสระอย่างเต็มที่"

"ฉันรู้สึกสงบ...สบาย...และอิสระอย่างเต็มที่"

"ฉันรู้สึกสงบ...สบาย...และอิสระอย่างเต็มที่"

ต่อจากนี้....ขอให้คุณได้ย้อนระลึกกลับไปนึกถึงภาพในสถานที่ทำงานที่คุณคุ้นเคย..... คุณต้องไปทำงานแต่เช้าทุกวัน....ชีวิตคุณต้องวุ่นวายอยู่กับการงาน .... กับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานของคุณทุกวัน .... บางวันคุณก็ยิ้มได้อย่างมีความสุข สนุกสนานในการทำงาน ... แต่ทำไมหนอ.....ในบางวันชีวิตทำงานของคุณ.....มันช่างยุ่งเหยิง .....เต็มไปด้วยสิ่งที่น่ารำคาญใจ....มันทำให้คุณไม่สบายใจเลย.....เอาล่ะ ..... หยุดอยู่ตรงนี้สักครู่..... และ ขอให้คุณนึกถึงภาพเหตุการณ์บางเหตุการณ์ในวันที่ยุ่งเหยิงนั้น ...ให้ปรากฏในจินตนาการเป็นภาพที่สามารถเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ได้.... เอาล่ะ...ตอนนี้ขอให้ทุกคนนึกถึงเหตุการณ์นั้นอีกครั้ง เหตุการณ์ที่ทำให้คุณหงุดหงิด รำคาญใจ ไม่พอใจ จนทำให้คุณไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของคุณได้ มันเป็นภาวะวิกฤติทางอารมณ์ของคุณนั่นเอง.....ตอนนี้คุณน่าจะเห็นภาพเหล่านั้นแล้ว ขอให้คุณจดจำภาพในวันนั้นที่คุณแสดงออกทางอารมณ์อย่างไรออกไป จำไว้ จำภาพนั้นไว้ จงจำภาพเหล่านั้นให้ได้.....

เมื่อภาพเหล่านั้นปรากฏขึ้นชัดเจนในจินตนาการของคุณ เปรียบเสมือนกับคุณได้ย้อนกลับไปอยู่ในเหตุการณ์ในวันนั้นจริง ๆ .....ตอนนี้...คุณได้ย้อนกลับไป...ย้อนกลับไปสู่เหตุการณ์อันย่ำแย่ในวันนั้น.....ณ ตอนนี้ คุณกำลังรู้สึกโมโห โมโห จนเหมือนจะควบคุมตัวเองไม่อยู่ มันรุ่มร้อน กระวนกระวาย อึดอัด หัวใจเต้นแรง เหมือนมันกำลังจะพลุ่งพล่านออกมาให้ได้..... แต่....หยุด.....ขอให้ทุกคนหยุด.....หยุดก่อน....หยุด ณ ความรู้สึกตรงนั้นให้ได้.....หายใจเข้าลึก ๆ ให้เต็มปอด ...จงสูดลมหายใจเข้าให้เต็มปอด....เมื่อคุณหายใจออก จงหายใจออกอย่างช้า ๆ ... และบอกกับตัวเองว่า ฉันต้องควบคุมมันให้ได้...ฉันต้องควบคุมความรู้สึกพลุ่งพล่านนั้นให้ได้....

เอาล่ะ...ฉันจะให้โอกาสตัวเองอีกครั้ง ฉันจะต้องเข้มแข็ง ฉันต้องสู้กับอารมณ์ร้ายกาจเหล่านั้นให้ได้....ฉันต้องทำได้....ฉัน..ต้อง..ทำ...ได้....

บัดนี้ อารมณ์เหล่านั้น ค่อย ๆ เบาบางลง ...ค่อย ๆ ลดน้อยลงทีละนิด...ทีละนิด เอาล่ะตอนนี้ฉันสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของฉันได้แล้ว....บัดนี้ ฉันจะพยายามคิด คิดถึง...เหตุการณ์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นใหม่ ...ฉันจะคิดใหม่ ว่าเมื่อฉันรู้สึกโกรธ....ฉันควรจะคิดอย่างไรดี....ฉันควรจะทำอย่างไรดี...เหตุการณ์ในจินตนาการของฉันนั้น....มันแย่จริง ๆ ...ฉันรู้สึกโมโหมากนะ..... แต่.....ไม่ได้ ฉันจะต้องเปลี่ยนแปลงอารมณ์เสียใหม่...ฉันต้องทำได้...ฉันสามารถทำได้....และฉันจะทำมันให้ได้ ...ฉันจะเปลี่ยนแปลงทั้งความเชื่อ และอารมณ์ของฉันให้ได้.....(หยุดสัก5 วินาที)

หายใจเข้าลึก ๆ .....ช้า ๆ .....และผ่อนลมหายใจออกช้า ๆ เนิ่นนาน.....เอาล่ะ ขอให้ทุกคนบอกกับตัวเองว่า.....บัดนี้ฉันพร้อมแล้ว....ฉันทำได้แล้ว.....ฉันสามารถสู้กับอารมณ์ที่รุนแรงนั้นได้แล้ว.....ฉันเป็นผู้ชนะ.....(หยุดสักครู่)

เอาล่ะ ... ถ้าคุณพร้อม...ขอให้นำตัวเองออกมาจากการจินตนาการภาพแล้ว ค่อย ๆ มุ่งความสนใจกลับมาสู่ห้องที่คุณนั่งอยู่.....แล้วค่อย ๆ ลืมตาขึ้นช้า ๆ อยู่ในภาวะที่นิ่ง.....จนสู่สภาวะปกติ.....

ขอให้ทุกท่านอยู่นิ่ง ๆ และไม่ต้องกล่าววาจาใด ๆ กับใครทั้งสิ้น ให้หยิบปากกา/ดินสอขึ้นมา และเขียนบันทึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ในจินตนาการภาพของตนเอง เขียนถึงความคิดความรู้สึกที่รุนแรง และเขียนถึงความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ของตนเองอย่างไรบ้าง จนกระทั่งท่านได้ใช้เทคนิคอะไรจึงสามารถเอาชนะ และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้.....(5นาที)

กิจกรรมการพัฒนาที่ 13

เรื่อง สถานการณ์จำลอง เหตุแห่งอารมณ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนให้ตนเองสามารถปรับตัวทางอารมณ์ของตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

ระยะเวลา 30 นาที

อุปกรณ์

1. กระดาษจดบันทึก
2. ดินสอ หรือปากกา
3. ป้ายติดหน้าอก

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้เข้าอบรม แบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม จะได้กลุ่มละ 4 คน และให้ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมประชุมสรุปและคัดเลือกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของแต่ละคน และจดบันทึกไว้ว่ามีเหตุการณ์อะไรบ้าง แต่ละคนแสดงอารมณ์และพฤติกรรมออกมาอย่างไร และตัดสินใจเลือกเหตุการณ์ที่คิดว่าจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างมากมาเหตุการณ์หนึ่ง

2. เมื่อผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มเลือกเหตุการณ์ที่จะนำมาแสดงได้แล้ว ให้เจ้าของเรื่องราวนั้น อธิบายตัวละครต่าง ๆ บรรยากาศ และเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วให้ทุกคนรับฟัง พร้อมซักซ้อมที่จะนำมาแสดงให้แก่ผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่ได้เห็น

3. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนได้ออกมาแสดงเหตุการณ์จำลองที่เกิดขึ้นมาแล้วกับตนเองให้แก่เพื่อนผู้เข้าอบรมในกลุ่มใหญ่ได้เห็นพฤติกรรมและการแสดงออกทางอารมณ์จนครบทุกกลุ่มแล้ว ให้รวมกลุ่มใหญ่ เพื่อสรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและอภิปรายร่วมกันว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบุคคลใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข และคนที่มีอารมณ์ไม่มั่นคงนั้นจะส่งผลกระทบอย่างไร จากสิ่งที่ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับชมไป

4. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนได้เข้าใจ และยอมรับถึงผลดีและผลเสียของการสร้างความมั่นคงทางอารมณ์ให้ตนเองแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มแยกย้ายกันไปเพื่อร่วมประชุมสำหรับการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างความมั่นคงทางอารมณ์ให้ทุกคนเห็นอีกครั้ง ในเหตุการณ์เดิม ว่าเราควรจะ

แสดงออกต่อกันอย่างไร ให้เกิดความแตกต่างจากเดิม และให้ผลในทางที่ดีกว่าเดิม และนำออกมาแสดงให้ครบทุกกลุ่ม

5. ร่วมอภิปรายพร้อมกันอีกครั้ง ว่าแต่ละกลุ่มนั้นได้ปรับปรุงและพัฒนาจุดอ่อนของการแสดงออกทางอารมณ์อย่างไรบ้าง เทคนิควิธีการเหล่านั้น ดีอย่างไร และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้เรียนรู้ และสามารถนำเทคนิคที่ดี ๆ ของเพื่อนผู้เข้าอบรมไปใช้กับตนเองได้

กิจกรรมการพัฒนาที่ 14

เรื่อง การฝึกผ่อนคลายความเครียด ด้วยการจินตนาการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้และสามารถฝึกการผ่อนคลายด้วยวิธีการฝึกการจินตนาการด้วยตนเอง

ระยะเวลา 10 นาที

อุปกรณ์ ซีดีเพลงคลาสสิก และเครื่องเล่น

วิธีดำเนินการ

1. อธิบายถึงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการผ่อนคลายความเครียด และอารมณ์ทางลบของตนเอง รวมถึงผลดีของการพัฒนาตนเองด้วยการจินตนาการ เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติทางอารมณ์
2. อธิบายขั้นตอนในการฝึกการผ่อนคลายด้วยการจินตนาการเป็นภาพ
3. เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว ให้ปรับสภาพแวดล้อมภายในห้องให้อยู่ในความเงียบสงบ เบาแสงไฟให้บางตาลง ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนเลือกที่ที่จะทำการฝึกของตนเองภายในห้องได้อย่างสบาย แยกย้ายกันไปคนละมุมห้อง เปิดเพลงคลาสสิก คลอเบา ๆ ในขณะที่มีการฝึกการหายใจ และผู้วิจัยทำการสาธิตเป็นตัวอย่างให้ผู้เข้าอบรมดูและให้ผู้เข้าอบรมทำตามไปทีละขั้นตอน
4. ให้ฝึกการจินตนาการต่อไปเลย โดยเปิดเทปบันทึกการจินตนาการให้แก่ผู้เข้าอบรมรับฟัง และให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตามเทปไปเรื่อย ๆ
5. เมื่อผ่านขั้นตอนการฝึกการผ่อนคลายจนครบแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนจดบันทึกความรู้สึกก่อนและหลังการฝึก และให้กลับมารวมกลุ่มกัน เพื่ออภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การซึ่งกันและกัน
6. สรุปเป็นขั้นตอนสุดท้าย ถึงเทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการควบคุมภาวะอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของตนเองได้ เมื่อยามที่ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติทางอารมณ์

กิจกรรมการพัฒนาที่ 15

ปริศนาภาพ

<u>คำสั่ง</u> ให้ผู้เข้าอบรมดูรูปภาพ แล้วให้บอกถึงอารมณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ

ภาพที่ 1



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 2



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 3



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 4



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 5



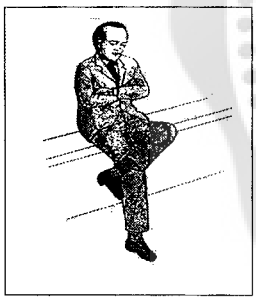
.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 6



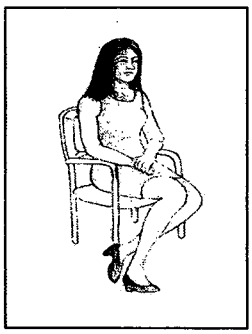
.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 7



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 8



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 9



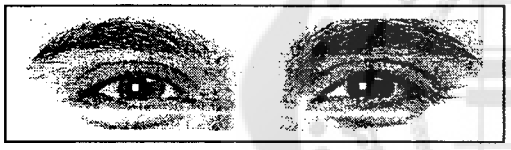
.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 10

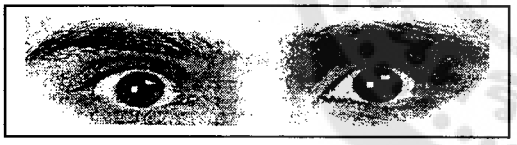


.....
.....
.....
.....

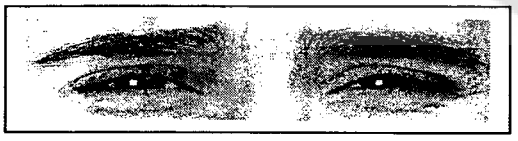
ภาพที่ 11



.....
.....



.....
.....



.....
.....



.....
.....



.....
.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 16
อารมณ์ที่ซ่อนเร้น

ภาพที่ 1 ภาพครอบครัวแร้นแค้น



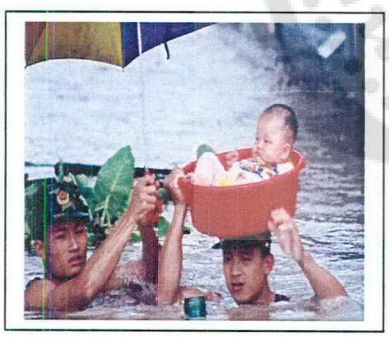
.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 2 ภาพเด็ก ๆ บนกองขยะ



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 3 ภาพภัยพิบัติตามธรรมชาติ



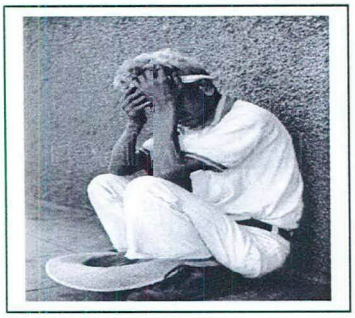
.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 4 ภาพหญิงชราผู้น่าสงสาร



.....
.....
.....
.....

ภาพที่ 5 ภาพคนขอทาน



.....

.....

.....

.....

ภาพที่ 6 ภาพการถูกทารุณกรรม



.....

.....

.....

.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 17
เรื่อง ชะตาฟ้าลิขิต
(เรื่องราวจากชีวิตจริง)

"หลังพิธีแต่งงาน และการฮันนีมูนที่ไร้รสชาติผ่านไป ความจริงแห่งการนอกใจของเขาที่ค่อย ๆ เผยออกทีละเล็กละน้อยช่างทำร้ายจิตใจได้อย่างแสนสาหัส ความเจ็บครั้งนี้ทิ้งรอยแค้นไว้มาก จะทำอย่างไรได้บ้าง"

ขณะนี้ จิตใจหนูกำลังบอบช้ำอย่างแสนสาหัส ไฟแค้นสุมอกจนแทบคลั่ง แต่บางครั้งก็สามารถนิ่งเหมือนปลงได้ แต่ก็กลับกลายเป็นไร้เรี่ยวแรง หมดกำลังใจในการจะมีชีวิตอยู่อีกต่อไป หนูกำลังป่วยใจอย่างหนักมากค่ะ

ปีนี้หนูอายุ สามสิบสองปีแล้ว เรื่องราวแห่งความทุกข์และเจ็บปวดจนแค้นใจมากของหนูเริ่มต้นขึ้นเมื่อหนูแต่งงานเมื่อกลางปีที่แล้ว กับคนรักที่คบหากันมา สามปี หนูรักแฟนมาก เขาเป็นความหวังทุกอย่างในชีวิต ตอนนั้น หนูมองว่าเขาเป็นคนดีมาก น่านับถือ จิตใจสูง ตัวหนูเองเสียอีกที่ก้าวร้าว ชอบข่มเขา พูดอะไรตรงๆ ไม่ค่อยรักษาน้ำใจ บางครั้งก็เผลอดูถูกเขาด้วย ยิ่งเขายอมหนูมากเท่าใด หนูก็ยิ่งรู้สึกผิดและรักเขามากขึ้นเท่านั้น

ก่อนแต่งงานสามเดือนหนูทุ่มเทให้แก่การเตรียมงานมาก เขาบอกว่าเขางานเยอะ หนูก็บอกว่าไม่เป็นไร ให้เขาเก็บวันหยุดไว้เพื่อช่วงฮันนีมูนแต่เขาบอกว่า บริษัทเขาลาไปฮันนีมูนไม่ได้ แต่ลาบวชได้ เขาพูดจาวกวนพิกล แต่รู้ไหมคะ เขาโกหกหนูทั้งสิ้น

ในวันแต่งงานเขาดูเครียด ๆ ไม่ยอมขึ้นเวทีบอกว่ารอเพื่อนที่ทำงานอีกเกือบสิบคนหนูก็กังวลก็อยากจะรอ แต่พอขึ้นเวทีเขาก็พูดได้ดีมาก ๆ แต่หนูรู้สึกว่าสายตาเพื่อน ๆ เขาดูแปลก ๆ แล้วก็ถึงตอนแย่ที่สุด คือ พองานเลิกทุกคนก็ไปแล้วแม้แต่ญาติ ๆ และพ่อแม่เขาก็ไม่อยู่ส่งตัว หนูก็เศร้าแต่ทำเป็นเข้มแข็งไม่แคร์อะไร คืนนั้นเขาไม่แตะต้องหนูเลย

วันที่สองหนูไปขนของจากที่บ้านมาที่เรือนหอที่พ่อแม่เขาสร้างให้ แล้วเราก็ทะเลาะกันรุนแรงเขาบอกว่าหนูไม่ต้องกลับมาก็ได้ หนูเริ่มรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติ และเขาก็พูดไม่ดี บอกให้หนูหัดทำงานบ้านซักผ้าให้ด้วย แล้วพอหนูถามดีดีเรื่องจดทะเบียนสมรส เขากลับทำเป็นยังโกรธและบอกว่าไม่จดรอดูไปสักสองปีหรือห้าปีก่อนหนูก็งงว่า เขาพูดเรื่องอะไรกันนี่ เราทะเลาะกันรุนแรงถึงขั้นที่หนูบอกว่าจะให้ทำยังไงจะให้หนูวิ่งไปให้รถชนตายเดี๋ยวนี้เลยดีไหม เขาก็ตกใจยอมอ่อนให้แล้วเอารูปแต่งงานมาตั้งพูดจาดีขึ้น

วันรุ่งขึ้น หนูก็จัดของต่อตามปกติ เข้าไปจัดห้องทำงานของเขา ก็เปิดคอมพิวเตอร์ของเขา ไม่ได้ตั้งใจจะดูอะไร เพราะเชื่อใจเขามาก แต่ก็เปิดดูเล่น ๆ ว่ามีอะไรบ้าง อยากจะดูรูป ก็ตกใจว่าเขาไม่เก็บรูปที่เราเคยไปเที่ยวกันไว้เลย ไม่มีรูปหนูในคอมของเขาสักรูปเดียวแล้วหนูก็ไปเจอความลับของเขาคือเขาแช็ตกับผู้หญิงคนหนึ่งถึงดีหนึ่งตีสองเกือบทุกคืนมีการคุยเซ็กซ์กันด้วย

หนูตกใจมากเพราะกับหนูเขาจะแสดงว่าไม่ชอบเรื่องเซ็กซ์มีได้แต่ไม่ชอบหมกหมุ่น หนูถึงได้นับถือเขา และเวลาคุยโทรศัพท์กับหนู พอสี่ทุ่ม เขาก็บอกว่าง่วงจะเข้านอนแล้วบางวันหนูมีเรื่องจะคุยก็จะรู้สึกผิดที่ทำให้เขาต้องนอนดึก ที่ไหนได้เขามาคุยต่อกับคนอื่นทุกคืนนี่เอง

ข้อความที่สะเทือนใจหนูมากที่สุดในคอมฯเขาก็คือ เขาปรึกษาเพื่อนคนหนึ่งว่าต้องแต่งงานกับคนที่ไม่ได้รัก เพราะผู้ใหญ่บังคับแต่เขารักอีกคนหนึ่งที่อายุ 23 หนูจุกอึ้งน้ำตาไหลพราก ห้ามไม่อยู่รู้สึกหมดแรงเสียใจและงุนงงมากไม่น่าเชื่อเลยว่าเขามีอีกใจหนึ่งที่หนูไม่รู้เรื่อง

เราไปฮันนีมูนด้วยกัน ด้วยความกดดันมากพ่อแม่ของเขาแต่ตลอดเวลาเขาไม่แตะต้องหนูเลยเขาเหมือนหุ่นยนต์ใจเขาไปอยู่ที่อื่นหนูโกรธและร้องไห้ตลอดเวลา เอาบันทึกให้เขาอ่านว่าที่ผ่านมาหนูรักและทุ่มเทให้เขาแค่ไหน เขาก็อ่านผ่าน ๆ เขาบอกว่าหนูไม่ผิดหรอก เขาผิดเอง

เมื่อกลับมาหนูก็รู้ว่ามันไม่ได้แล้วไม่ปกติเลยก็คาดคั้นเขาบอกเขาว่าหนูรับได้ทุกอย่างจนในที่สุดเขาก็ยอมสารภาพผิดเขาบอกว่าเขานอกใจหนูและหมดรักหนูมานานแล้ว และก่อนแต่งงานไม่กี่เดือนเขาก็เจอคนใหม่ หนูยังอุตส่าห์โง่ว่า เขาคงมีผู้หญิงอื่นแค่เล่น ๆ ไม่มีอะไรมากเพราะหนูเชื่อในตัวเขามาก หนูแทบไม่เชื่อหูตัวเองเขามีอะไรกันจนผู้หญิงท้อง หนูช็อคในใจคิดได้ทันทีว่าเรื่องคงไม่จบง่าย ๆ แล้ว แต่เขาบอกว่า เขาให้ผู้หญิงไปทำแท้งแล้ว หนูรู้สึกผิดหวังในตัวเขา เขาฆ่าลูกตัวเอง เขาบอกว่าเขาเป็นห่วงผู้หญิงคนนั้นเป็นเด็กยังเรียนอยู่เขาอยากขอเวลาไปดูแล เรื่องของเราให้ห่างกันไปก่อนในใจคิดว่าเขาคงขอไม่กี่วันแต่เขาตอบว่าอาจจะสองปีหรือห้าปียังไม่รู้ และเขาบอกว่ารักหนูแบบเพื่อน สงสารมากกว่าเห็นว่าหนูรักเขามากเป็นความผิดพลาดของเขา หนูล้มทั้งยืนไม่เชื่อหู ร้องไห้ไม่ออก เหมือนถูกทุบหัววินาทีนั้นไม่เชื่อหู ร้องไห้ไม่ออก เหมือนถูกทุบหัว วินาทีนั้นแค้นเจ็บปวดใจอย่างสุดสุดเขายังบอกอีกว่า หนูนิสัยไม่ดี เด็กคนนั้นกับเขาเข้ากันได้ดีกว่า

หนูเหมือนถูกเอามีดปักอกและกรีดแหวะผ่าออกเป็นชิ้น ๆ เขาไม่มีความปราณีหนูเลยจริง ๆ เขาเลือดเย็นมาก เขาบอกว่าอย่าบอกพ่อแม่เขาพ่อแม่เขาเกรงใจบ้านหนูมากท่ามกลางความเจ็บแค้นของหนู และเรื่องอลวนต่าง ๆ นานาที่ทำให้หนูรู้ว่าเขาเห็นแก่ตัวมาก และในใจเขาอยู่แต่กับผู้หญิงคนนั้นหนูจึงย้ายออกจากบ้านเขา ไปซื้อบ้านอยู่เอง เมื่อเรื่องรู้ถึงพ่อแม่ทั้งสองฝ่ายพ่อแม่เขาเสียใจมาก แต่พ่อแม่หนูกลับทำในสิ่งที่คาดไม่ถึงคือไปขนของที่เป็นขยะของหนูและรับเงินมาไม่กี่หมื่นบาทเป็นค่าเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่ได้ขนมา ซึ่งหนูซื้อแพง ๆ ดีดีไว้มาก หนูโกรธพ่อแม่อาละวาดบ้านแทบแตก จนพ่อแม่ต้องเอาตัวหนูไปรพ. เพราะคิดว่าเป็นโรคจิต แต่หนูก็หยุดบ้าได้

หนูออกจากบ้านมาหลายเดือนแล้ว โทรศัพท์สักครั้งเขาก็ไม่เคยโทรมา เขายังได้ดีในเรื่องการงานอีก เขาทำกับหนูไว้มันเลือดเย็นเขาไม่ได้เคยได้รับผลตอบแทนเลย นอกจากถูกพ่อแม่ดุแค่นั้น ความยุติธรรมอยู่ไหนความแค้นมันสุมอก.แล้วหนูควรจะทำอย่างไรดี.....

แหล่งที่มา :

นิตยสารสกุลไทย ปีที่ 55 ฉบับที่ 2825 และ 2826 ประจำวันอังคารที่ 9 ธันวาคม 2551 คอลัมน์ตอบปัญหาคาใจ หน้า 67-68 และวันที่ 16 ธันวาคม 2551 หน้า 66.

แบบฝึกหัดที่ 6
สถานการณ์ฝึกการทำความเข้าใจและให้ข้อมูลย้อนกลับ

สถานการณ์ที่ 1 *"ฉันไม่เข้าใจจริง ๆ ฉันพยายามทำทุกอย่างอย่างดีที่สุดแล้วสำหรับการดูแลครอบครัว แต่ทั้งแม่ และสามีของฉัน เขาก็ไม่เห็นใจ ไม่เคยพูดดีดีกับฉันบ้างเลย ฉันไม่รู้ว่าควรจะทำอย่างไร มันเครียดมาก บางครั้งแทบไม่อยากกลับบ้าน อยากจะหนีไปให้ไกล ๆ"*

ท่านเข้าใจเนื้อหาอย่างไร?.....
.....
ท่านคิดว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร?.....
.....
ท่านคิดว่าผู้พูดต้องการอะไร?.....
.....
ท่านจะพูดว่า.....
.....
.....

สถานการณ์ที่ 2 *"ฉันไม่รู้จะอธิบายอย่างไร พูดไปก็เหมือนไปกล่าวหาเขา หัวหน้าฉันพึ่งจะเปลี่ยนตำแหน่งให้ฉันใหม่ ฉันต้องเครียดกับทั้งงานใหม่ และเพื่อนร่วมงานใหม่ แต่ในใจก็ยังคิดว่าหัวหน้าฉันกลั่นแกล้งให้ฉันลำบาก ให้ฉันต้องมานั่งเรียนรู้งานใหม่ทั้ง ๆ ที่ฉันก็อายุสามสิบกว่าแล้ว มันเหมือนกลั่นแกล้งกันชัด ๆ "*

ท่านเข้าใจเนื้อหาอย่างไร?.....
.....
ท่านคิดว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร?.....
.....
ท่านคิดว่าผู้พูดต้องการอะไร?.....
.....
ท่านจะพูดว่า.....
.....
.....

สถานการณ์ที่ 3 *"ฉันแอบไปหลงรักคนที่มีครอบครัวแล้ว จะทำอย่างไรดี จะเลิกรักก็ทำไม่ได้ จะให้อยู่ต่อไปมันปวดใจเหลือเกิน เพราะเวลาอยู่กับฉันเขาก็แสนดี จนฉันหักห้ามใจไม่ให้คิดถึงเขาไม่ได้เลยแต่ฉันก็ทรมานเหลือเกินที่ต้องกินน้ำใต้ศอกเขา "*

ท่านเข้าใจเนื้อหาอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดต้องการอะไร?.....

.....

ท่านจะพูดว่า.....

.....

.....

สถานการณ์ที่ 4 *"ผมทำงานที่นี่มานานแล้ว แต่ไม่เห็นมีอะไรดีขึ้นมาเลย ความก้าวหน้าในอนาคตก็มองไม่เห็น งานที่ทำอยู่ก็เบื่อเหลือเกิน หัวหน้าก็น่าเบื่อ จะไปทำอะไรก็ไม่รู้จะทำได้หรือไม่"*

ท่านเข้าใจเนื้อหาอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดต้องการอะไร?.....

.....

ท่านจะพูดว่า.....

.....

.....

สถานการณ์ที่ 5 *"ถึงแม้ว่าฉันได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ก็ยังไม่เคยถูกใจเขาเลย ทำไมนะฉันจึงไม่มีอะไรดีในสายตาของเขาเลย"*

ท่านเข้าใจเนื้อหาอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดต้องการอะไร?.....

.....

ท่านจะพูดว่า.....

.....

.....

สถานการณ์ที่ 6 *"มีอยู่หลาย ๆ ครั้งที่ผมรู้สึกว่าที่ทำงานนี้ไม่ให้ความสำคัญกับผมเลย บางครั้งผมไม่อยากจะอยู่เลย เพราะไม่รู้ว่าจะมีประโยชน์อะไรที่จะเสียเวลาอยู่ที่นี่"*

ท่านเข้าใจเนื้อหาอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไร?.....

.....

ท่านคิดว่าผู้พูดต้องการอะไร?.....

.....

ท่านจะพูดว่า.....

.....

.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 18

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติ ฉันรับรู้ และเข้าใจคุณเสมอ

วัตถุประสงค์ เพื่อฝึกฝนการตอบสนองความรู้สึกอย่างเข้าใจผ่านทางภาษาพูดและภาษาท่าทาง

คำชี้แจง ให้ผู้เข้าอบรม กำหนดสถานการณ์ที่เป็นบทบาทสมมติต่าง ๆ ด้วยตนเองและทำความเข้าใจบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงความสามารถในการที่จะเข้าใจผู้รับคำปรึกษาอย่างลึกซึ้งและสามารถสื่อสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง ที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึก และสัมผัสได้ถึงความอบอุ่น ความเข้าใจ และพร้อมจะช่วยเหลือ โดยตอบสนองความรู้สึกต่าง ๆ อย่างเข้าใจผ่านทางภาษาพูดและภาษาท่าทาง ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน โดยให้ผู้เข้าอบรมได้ แสดงบทบาทสมมติเป็น A B และ C ดังนี้

A เป็นผู้เล่าเรื่องตามสถานการณ์ที่ตนเองกำหนดขึ้น (ผู้รับคำปรึกษา)

B เป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยแสดงบทบาทที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจได้ว่า คุณเข้าใจเขาเสมอ

C เป็นผู้สังเกตลักษณะการพูดและการแสดงท่าทางของ B และสังเกตลักษณะอาการของ A

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 5

1. ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)

ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ มีความมั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย มีความหนักแน่น มีความคงเส้นคงวาทางอารมณ์ มีความสุขุมเยือกเย็น มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

2. ลักษณะของความมั่นคงทางอารมณ์

2.1 ทางบวกได้แก่ ลักษณะอารมณ์ที่แสดงถึงความสดใส ร่าเริง มองโลกในแง่ดี มีความสุขุม

2.2 ทางลบได้แก่ มองโลกในแง่ร้าย วิตกกังวล ห่อเหี่ยว รู้สึกโดดเดี่ยว ชอบฝันกลางวัน และมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

3. หลักการพื้นฐานของความมั่นคงทางอารมณ์

ประเด็นด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ส่วนใหญ่พบว่า มีผู้ศึกษาจำนวนมากในเชิงบุคลิกภาพ ลี และ ฮุย (Li; & Hui. 2005: 5-8) ได้ศึกษาวิจัยและกล่าวถึงประเด็นเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ ว่าเคยได้รับการยอมรับในฐานะที่เป็นตัวแทนทางบุคลิกภาพของมนุษย์ ลี ได้พัฒนาโครงสร้างของความมั่นคงทางอารมณ์บนพื้นฐานของทฤษฎีการจัดการตนเอง (self organizational theory) ภายใต้กระบวนทัศน์เกี่ยวกับทฤษฎีการจัดการตนเอง

4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงทางอารมณ์

อะกิลเลอรา และเมสสิค (Aguilera; & Messick. 1974: 63-64) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยให้คนเราสามารถปรับตัว เพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางอารมณ์ไว้ ดังนี้

4.1 การรับรู้ต่อเหตุการณ์ ถ้าหากบุคคลรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถูกต้องตามความเป็นจริง การแก้ปัญหาจะทำได้ตรงจุด แต่ถ้ารับรู้เหตุการณ์ผิดทำให้เข้าใจปัญหาผิดไป การแก้ไขย่อมไม่ประสบความสำเร็จ ความไม่สบายใจยังคงอยู่ต่อไป

4.2 การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นถ้าบุคคลมีที่พึ่งพอจะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่ตนไม่สามารถแก้ไขได้ ก็อาจช่วยให้บุคคลนั้นเข้าใจปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลไม่มีที่พึ่ง ขาดที่ปรึกษาจะมีความรู้สึกว้าเหว่และก่อให้เกิดความเครียดได้

4.3 การใช้กลไกในการปรับตัว เป็นวิธีที่ลดความไม่สบายใจแทนที่จะแก้ไขเหตุของความคับข้องใจ ซึ่งถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบิดเบือนหรือหนีจากความจริงที่สร้างความไม่สบายใจหรือความทุกข์ให้แก่เรา

5. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy)

การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง (empathy) หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึกร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็น

เกณฑ์ แต่ก็ไม่เสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุมเครือ ให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น

6. วัตถุประสงค์ของการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง

วัตถุประสงค์เบื้องต้นที่สุดของการปรึกษานั้นเป็นการช่วยเอื้ออำนวย ให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้สำรวจตนเองเสียก่อน ดังนั้น การแสดงความเข้าใจหรือเห็นอกเห็นใจในระดับสูง จะเป็นกุญแจดอกสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์เช่นนี้ได้

7. ลักษณะของการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง

เป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาและลักษณะที่แสดงถึงการตอบสนองทางอารมณ์ กล่าวคือ ความสามารถที่จะร่วมรับรู้ความรู้สึกและเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้อง การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข ไม่มีการประเมินหรือตัดสินการกระทำของเขาทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถมีส่วนร่วมในโลกตามอัตวิสัยของผู้รับคำปรึกษาโดยปรับความรู้สึกของตนเองให้สอดคล้องกับความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา แต่ผู้ให้คำปรึกษาต้องยังคงความเป็นตัวของตัวเองไว้ให้ได้ ซึ่งมีองค์ประกอบด้วยกัน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

8. การฝึกการตอบสนองอย่างเข้าใจลึกซึ้ง

การฝึกฝนให้ตนเองสามารถตอบสนองผู้อื่นได้อย่างเข้าใจลึกซึ้ง สามารถฝึกฝนได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้ ได้แก่ ตั้งใจจดจ่อ (concentrate) ควรจะสนองตอบในระดับสูง ควรสร้างการตอบสนองทางด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจด้วยการใช้ภาษาที่ผู้มาขอคำปรึกษาสามารถเข้าใจได้มากที่สุด ตอบสนองด้วยระดับของเสียง ที่สัมพันธ์กับระดับของเสียงของผู้มาขอคำปรึกษา ควรตอบสนองตั้งแต่ในตอนเริ่มต้นของความสัมพันธ์ ควรเพิ่มระดับการตอบสนองให้เพิ่มระดับให้สูงขึ้นไป จะต้องตั้งข้อสังเกตในสิ่งที่เขามิได้แสดงออก (ปิดบังซ่อนเร้นเอาไว้ภายใน) ต้อง ตีความ การตอบสนองของผู้มาขอคำปรึกษาอย่างถูกต้องเหมาะสม)

9. ระดับการตอบสนองด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

การตอบสนองระดับที่ 1 ตอบสนองและทำให้สะเทือนใจ

การตอบสนองระดับที่ 2 เข้าใจเรื่องราว และสถานการณ์

การตอบสนองระดับที่ 3 เข้าใจในระดับที่เขาแสดงออกมา เข้าใจเรื่องราว สถานการณ์ เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกอย่างผิวเผิน

การตอบสนองระดับที่ 4 เข้าใจเรื่องราว สถานการณ์ และปัญหา และอารมณ์ความรู้สึกในระดับที่ลึกซึ้งมากกว่าการแสดงออก หรือระดับที่ซ่อนเร้นอยู่

การตอบสนองระดับที่ 5 เข้าใจเรื่องราว สถานการณ์ ปัญหา อารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นประสบการณ์และโลกภายใน อย่างลึกซึ้งแท้จริงเข้าใจในระดับสูง

10. เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา

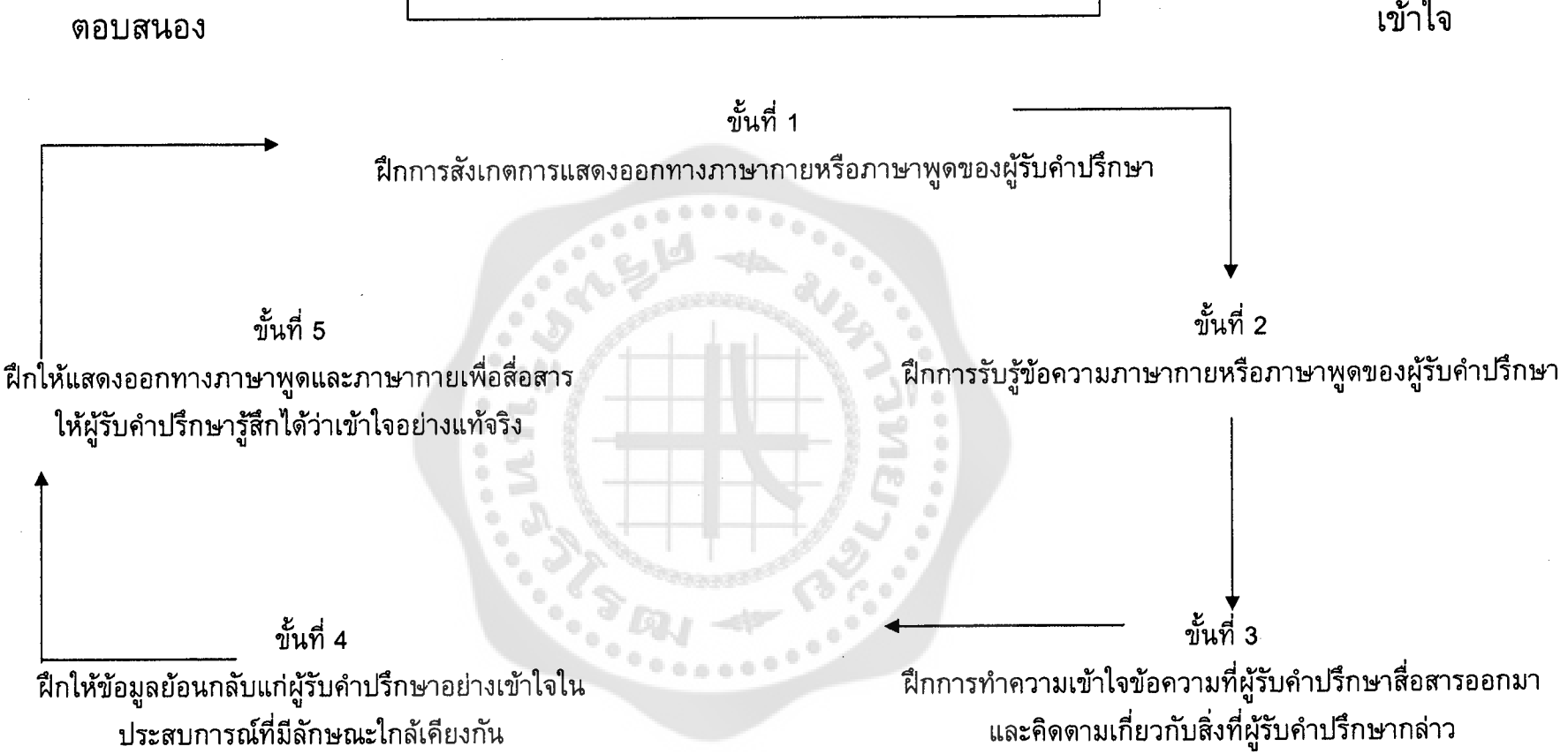
10.3 เทคนิคการจินตนาการแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาสภาวะอารมณ์ของผู้เข้าอบรม เพื่อให้มีอารมณ์ที่เหมาะสม และส่งผลดีต่อพฤติกรรมที่เหมาะสมด้วย และเน้นให้บุคลเอาชนะ ความถดถอยของตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถที่จะประยุกต์ใช้กับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิตโดยการใช้จินตนาการเพื่อการปรับเปลี่ยน

10.4 เทคนิคการฝึกผ่อนคลาย เป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อการผ่อนคลายความเครียด การต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันทางอารมณ์ต่าง ๆ โดยใช้การจินตนาการเพื่อการผ่อนคลายจะสามารถช่วยลดความเครียด วิตกกังวล หรือความตื่นเต้นหรือแม้แต่เมื่อเกิดสภาวะอารมณ์ที่พลุ่งพล่าน ให้บรรเทาลงได้และเรียนรู้วิธีการที่จะปรับลดอารมณ์ตนเองได้อย่างรวดเร็วขึ้น

10.5 เทคนิคสถานการณ์จำลอง เป็นเทคนิคที่มีการจำลองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตการทำงานของผู้เข้าอบรม และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรม ได้ถ่ายทอดสภาพทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเอง และตระหนักถึงข้อดี และข้อจำกัด ของการแสดงออกทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งเรียนรู้ที่จะปรับปรุงพฤติกรรมและการแสดงออกทางอารมณ์ความคิดและพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมขึ้น

โมเดลการฝึกการเข้าใจความรู้สึกผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง

Empathy training model



อ้างอิงจาก : Christiane Brems. 2001: 187

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษาครอบครัว หน่วยที่ 14.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 319-366.

----------. (2545). *ทักษะที่จำเป็นในการให้การปรึกษา หน่วยที่ 15.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 367-414.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2529). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดา จิติพานิชยางกูร. (2550). *ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต3.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศิริบูรณ์ สายโกสุม. (2542). *พื้นฐานการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัชรี ทรัพย์มี (2549). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รอปบินซ์ สตีเฟน; & เดาท์เตอร์ แมรี่. (Stephen, P. Robbins; & Mary Coulter). แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Aguilera, D; & Messick, Janice. (1974). *Crisis Intervention :Theory and Methodology.* ST, Louis: the Cv. Mosby.

Brems, Christiane. (2001). *Basic Skills in Psychotherapy and Counseling.* Belmont, CA: Wadsworth, Brooks/Cole.

Yan, Li; & Chun, Hui. (2005). *Multilevel Models of Emotional Stability on Emergent Group Leadership When Group Level Conflict Concerned.* Dissertation. (Business administration faculty department of management). Chinese University of Hong Kong. Photocopied.

Yang, Kung. Ming; & Wang, Shing. Gwo. (2001). The Effects of an Emotional Management Programme on The Work Emotional Stability and Interpersonal Relationships of Vocational School Students. *Global J. of engineering Education.* 5(2): 175-182.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 6
วันที่ 21 ธันวาคม 2552

เรื่อง การพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่และต่อตัวผู้รับคำปรึกษา

2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่และต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยการเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการให้คำปรึกษา มีความเต็มใจในการให้บริการ เอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา มีความเพียรพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงด้วยความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ และยังกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

ระยะเวลา 2-3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 19 การระดมความคิดเห็น เรื่อง ความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 20 การพัฒนาความรับผิดชอบด้วยเทคนิค ระบบ WDEP
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 6
4. กิจกรรมการพัฒนาที่ 21 แบบประเมินตามระบบ WDEP
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
6. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการระดมความคิด และประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ด้วยเทคนิคตามระบบ WDEP และใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ด้วยเทคนิคให้การสนับสนุน การใช้คำถาม และการให้กำลังใจ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม และทบทวนสาระสำคัญของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านอารมณ์และความรู้ ในเรื่องการมีความมั่นคงทางอารมณ์และการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง

1.2 อธิบายว่า คุณสมบัติที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ให้คำปรึกษาที่ควรพัฒนาก็คือ เรื่องความรับผิดชอบ ทั้งรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาและรับผิดชอบต่อตัวผู้รับคำปรึกษา เพราะเมื่อผู้ให้คำปรึกษามีความรับผิดชอบสูง จะเอื้ออำนวยให้การทำหน้าที่ประสบผลสำเร็จในทุก ๆ ด้าน ทั้งการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จ ผู้รับคำปรึกษาบรรลุถึงสิ่งที่ปรารถนา และสามารถเปลี่ยนแปลงตนเองได้

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาพฤติกรรมความรับผิดชอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อตัวผู้รับคำปรึกษา" ดังนี้

2.1.1 ใช้เทคนิคการระดมความคิดเห็น โดยให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มละ 3-4 คน และแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 19 เรื่อง ความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา และให้ผู้เข้าอบรมทุกกลุ่มร่วมกันระดมความคิดเห็นตามคำอธิบายในกิจกรรม

2.1.2 ให้ทุกกลุ่มส่งตัวแทนมานำเสนอต่อกลุ่มใหญ่อีกครั้ง

2.1.3 สรุปผลที่ได้จากการระดมความคิดเห็นและชี้แจงเพิ่มเติมถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ และบุคคลที่ขาดความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อผู้รับคำปรึกษา เช่น คนที่มีความรับผิดชอบสูงจะเอาใจใส่ และเพียรพยายามช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาอย่างสุดความสามารถ เป็นต้น และเชื่อมโยงสู่การฝึกฝนด้วยเทคนิคตามระบบ WDEP

2.2 ดำเนินการพัฒนาคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษาพฤติกรรมความรับผิดชอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยการเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการให้คำปรึกษา มีความเต็มใจในการให้บริการ เอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา มีความเพียรพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงด้วยความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ และยังกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย" ดังนี้

2.2.1 ดำเนินการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 20 โดยเริ่มจากให้ผู้เข้าอบรมประเมินตนเองเกี่ยวกับความรับผิดชอบตามแบบประเมิน WDEP ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 21 ก่อนการเข้ากลุ่ม

2.2.2 ให้ผู้เข้าอบรมนั่งเป็นวงกลม โดยมีผู้วิจัยทำหน้าที่ผู้นำกลุ่มเพื่อเริ่มต้นฝึกปฏิบัติตามระบบ WDEP

2.2.3 ผู้นำกลุ่มใช้การตั้งคำถาม ตามขั้น WDEP โดยถามถึงความต้องการ (W) ถามถึงทิศทางการกระทำ (D) ถามถึงการประเมินการกระทำ (E) และถามถึงแผนการเพื่อบรรลุผลที่ต้องการ (P) จนครบทุกคำถามที่กำหนดไว้ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 28

2.2.4 ในระหว่างการเข้ากลุ่มผู้วิจัยกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมตอบคำถาม ให้กำลังใจและสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ

2.2.5 ให้ผู้เข้าอบรมทำแบบประเมินกิจกรรมการพัฒนาที่ 29 แบบประเมินตามระบบ WDEP อีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเอง

2.2.6 สรุปชี้แจงผลจากแบบประเมินทั้งก่อนและหลังการพัฒนา ให้ผู้เข้าอบรมรับฟัง และกล่าวสรุปอีกครั้งว่า การพัฒนาความรับผิดชอบทั้งต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าอบรมทุกคนต้องพัฒนา และปลูกฝังหรือเสริมสร้าง ให้เกิดขึ้นแก่ตนเองเพื่อจะได้อดทน พยายาม และทำทุกอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อความก้าวหน้าต่อตนเอง ต่อการให้คำปรึกษา และต่อตัวผู้รับคำปรึกษา

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญของบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูง ทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่ และต่อผู้รับคำปรึกษา เป็นคุณสมบัติที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องพัฒนาตนเอง และชี้แจงถึงบุคคลที่ขาดความรับผิดชอบจะส่งผลให้เกิดความล้มเหลว หรือไม่ประสบความสำเร็จทั้งต่อตนเอง ต่อการให้คำปรึกษา และต่อผู้รับคำปรึกษา

3.2 สรุปผลที่ได้จากแบบประเมินตนเองตามระบบ WDEP และสรุปประโยชน์ที่จะได้จากการพัฒนาตนเองให้มีความรับผิดชอบ เช่น จะก่อให้เกิดความอดทนอดกลั้น และมีความเพียรพยามในการทำหน้าที่ให้ดีที่สุด เป็นต้น

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากความร่วมมือและกระตือรือร้นในการร่วมแสดงความคิดเห็นในกิจกรรมการพัฒนาที่ 19

4.2 สังเกตจากผลการประเมินตามระบบ WDEP ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 21ทั้งก่อนและหลังการพัฒนา และสังเกตจากการให้ความร่วมมือ สนใจ และตั้งใจในการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 20

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากความร่วมมือและกระตือรือร้นในการร่วมแสดงความคิดเห็นในหัวข้อความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรมได้แสดงทัศนะของตนเองทั้งข้อดีและข้อจำกัดของการทำงานด้านการให้คำปรึกษา และข้อปฏิบัติที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ แต่คำตอบมีลักษณะกลาง ๆ ซึ่งเมื่อผู้วิจัยอธิบายเพิ่มเติมก็เข้าใจมากขึ้น และเห็นถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษามากขึ้น

5.2 ผลการสังเกตจากผลการประเมินตามระบบ WDEP ผู้เข้าอบรมให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สนใจ และตั้งใจในการเข้ากลุ่ม และร่วมกันคิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ ทุกคนช่วยเหลือกันในการให้กำลังใจ และกระตุ้นให้เพื่อนสมาชิกพัฒนาตนเอง ส่งผลให้มีความเข้าใจ และพร้อมที่จะตั้งใจในการให้คำปรึกษา มุ่งมั่น อดทน และยอมรับข้อผิดพลาดต่าง ๆ มากขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาที่ 19

เรื่อง ระดมความคิดเห็น ประเด็น ความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง : 1. ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน แล้วช่วยกันระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา มีความสำคัญอย่างไร

1.2 เมื่อความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษา สำคัญ ท่านคิดว่าควรปฏิบัติหรือแสดงออกอย่างไรที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าท่านมีความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษาในครั้งนี้

2. ส่งตัวแทนของกลุ่มนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่

กิจกรรมการพัฒนาที่ 20

เรื่อง การพัฒนาความรับผิดชอบด้วยเทคนิค ระบบ WDEP

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมในด้านความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา ได้แก่

1. พัฒนาให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษา
2. พัฒนาให้มีความเต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา
3. พัฒนาให้มีความเพียรพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยการอดทนและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ
4. พัฒนาให้มีการยอมรับผลของการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย
5. พัฒนาให้เกิดการยอมรับและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ระยะเวลา 2-3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. แบบประเมิน WDEP
2. กระดาษจดบันทึก

วิธีดำเนินการ

1. สรุปแนวคิดการพัฒนาความรับผิดชอบด้วยเทคนิคตามระบบ WDEP ของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาครั้งนี้โดยสังเขป ดังนี้

1.1 W (wants) หมายถึง การสำรวจความต้องการของตนเอง เป็นขั้นตอนของการส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมได้คิด และทำความเข้าใจ ไตร่ตรองว่าจะทำอย่างไรดีต่อสิ่งที่บุคคลปรารถนาให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ซึ่งในหลักสูตรการพัฒนาครั้งนี้จะส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมได้สำรวจความต้องการเฉพาะของตนเอง เกี่ยวกับว่า ผู้เข้าอบรมแต่ละคนนั้นได้มีปรารถนาที่จะพัฒนาตนเองให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษาหรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีความเต็มใจที่จะให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษาหรือไม่ ต้องการให้ตนเองอดทนและเพียรพยายามทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จหรือไม่ จะสามารถยอมรับถึงผลที่จะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด และปรารถนาจะปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร

1.2 D (Direction and Doing) เป็นระดับขั้นของการวางแผนที่จะกระทำ หรือแสดงออกของแต่ละคนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และมุ่งมั่นที่จะทำอนาคตให้ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา เพื่อให้

ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือปรารถนาไว้ ซึ่งในหลักสูตรการพัฒนาครั้งนี้จะขอให้ผู้เข้าอบรมได้อธิบายถึงสิ่งที่ตนเองได้จะกระทำลงไป รวมทั้งบรรยายความคิด ความรู้สึก ทั้งหมดออกมา

1.3 E (Evaluation) เป็นระดับขั้นของการประเมินผลว่า สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและกำลังกระทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ต้องการหรือไม่ บรรลุในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ เพื่อให้แต่ละคนได้มีโอกาสตัดสินการกระทำของตนเองว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งในหลักสูตรการพัฒนาครั้งนี้จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้ประเมินพฤติกรรม การรับรู้ความต้องการ ของตนเองเพื่อให้เขาได้มีโอกาสคิดทบทวนเกี่ยวกับตนเอง และก่อให้เกิดการยอมรับการแสดงออกของตนเองทั้งหมด และประเมินถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้คำปรึกษาของตนเอง

1.4 P (Planning and Commitment) เป็นขั้นตอนของการกำหนดแผนเชิงปฏิบัติการและให้คำมั่นสัญญาต่อกันว่าจะปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ให้ได้ ซึ่งในหลักสูตรการพัฒนาครั้งนี้ ผู้เข้าอบรมจะร่วมกันกำหนดแผนการที่จะทำให้ตนเองเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น และแผนนั้นควรจะเป็นแผนที่มีแนวโน้มที่จะนำไปปฏิบัติได้จริง โดยเน้นที่ แผนการนั้นจะต้องมีหลักเกณฑ์ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาสั้น และสามารถวัดผลการเปลี่ยนแปลงได้จริงในเวลาอันรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถวัดได้ และที่สำคัญผู้เข้าอบรมทุกคนจะต้องให้คำมั่นสัญญาในการมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติครั้งนี้

2. ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนนั่งรวมกันเป็นวงกลม ระยะห่างพอประมาณที่จะสามารถสื่อสารกันได้อย่างชัดเจน

3. เข้าสู่ขั้นเริ่มต้นด้วยการทบทวนถึงสิ่งที่ได้ร่วมกันปฏิบัติมาในช่วงต้นของการ พัฒนา โดยได้สรุปเนื้อหาข้อมูลที่ผู้เข้าอบรมทุกคนได้ช่วยกันระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษาว่ามีความสำคัญอย่างไร และควรจะพัฒนาสิ่งใด และพัฒนาอย่างไร ให้กับผู้เข้าอบรมทุกคนรับฟังอีกครั้ง

4. เข้าสู่ขั้นการดำเนินการตามระบบ WDEP โดยผู้วิจัยจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้มีโอกาสเรียนรู้ที่จะเผชิญความจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยเฉพาะในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา และต่อตัวผู้รับคำปรึกษา เพื่อมุ่งหวังให้มีการร่วมกันหาแนวทางปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ไปสู่การเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น

5. ในขั้นตอนเริ่มแรกจะให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้ทำแบบประเมิน WDEP และสรุปผลการประเมิน

6. ภายหลังจากที่ได้ประเมิน WDEP และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว เริ่มเข้าสู่กระบวนการต่อไปดังนี้

6.1 ดำเนินการขั้น W โดยตั้งคำถามว่า

6.1.1 คุณมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษาหรือไม่ อย่างไร

6.1.2 คุณมีความเต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษาหรือไม่

6.1.3 คุณมีความเพียรพยายามมากน้อยแค่ไหนที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยความอดทน

6.1.4 คุณพร้อมที่จะยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของคุณทั้งทางบวกและทางลบหรือไม่

6.1.5 คุณมีความพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองให้ดีขึ้นหรือไม่

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้สำรวจพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบของตนเองต่อการให้คำปรึกษาและต่อผู้รับคำปรึกษา

6.2 ดำเนินการขั้น D โดยตั้งคำถามว่า

6.2.1 ตอนนี้คุณจะทำอย่างไรถึงจะมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษา

6.2.2 ตอนนี้คุณจะทำอย่างไรถึงจะแสดงให้เห็นว่าคุณเต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษา

6.2.3 คุณจะทำให้ตนเองมีความเพียรพยามยามที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความอดทนได้อย่างไร และคุณจะเผชิญกับอุปสรรคหาด้วยวิธีใด

6.2.4 คุณจะทำใจยอมรับความผิดพลาดของตนเองได้อย่างไร

6.2.5 คุณจะปรับปรุงแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในตอนนี้ได้อย่างไรบ้าง

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงพฤติกรรมในปัจจุบันและเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะจัดการกับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าอดีตที่ผ่านมา

6.3 ดำเนินการขั้น E โดยตั้งคำถามว่า

6.3.1 คุณคิดว่าคุณมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษาอย่างมากใช่หรือไม่

6.3.2 คุณคิดว่าคุณได้แสดงให้เห็นว่าคุณมีความเต็มใจที่จะให้บริการและพยายามเอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างดีแล้วใช่หรือไม่

6.3.3 คุณคิดว่าที่ผ่านมาคุณได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความอดทน ถึงแม้จะมีอุปสรรคผ่านเข้ามา ใช่หรือไม่

6.3.4 ที่ผ่านมาเมื่อเกิดความผิดพลาด คุณสามารถที่จะทำใจยอมรับข้อผิดพลาดเหล่านั้นด้วยความเต็มใจ ใช่หรือไม่

6.3.5 คุณคิดว่า ที่ผ่านมาคุณได้ปรับปรุงแก้ไขความผิดพลาดต่าง ๆ ของคุณแล้วใช่หรือไม่

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ประเมินตนเองถึงสิ่งที่กำลังทำอยู่ว่าสิ่งที่ต้องการนั้นได้บรรลุตามต้องการหรือไม่ และเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตัดสินและประเมินถึงคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไรบ้าง

6.4 ดำเนินการขั้น P โดยตั้งคำถามว่า อะไรคือสิ่งที่พวกคุณต้องการเปลี่ยนแปลง และมีการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง เพื่อให้ทุกคนได้สำรวจพฤติกรรมตนเองในด้านต่อไปนี้

6.4.1 มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษา

6.4.2 มีความเต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา

6.4.3 มีความเพียรพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยการอดทนและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ

6.4.4 มีการยอมรับผลของการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

6.4.5 มีความพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้สำรวจพฤติกรรมของตนเองอย่างจริงจัง พร้อมทั้งวางแผนในเชิงปฏิบัติเพื่อนำตนเองไปสู่การเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในทุก ๆ ด้าน

7. หลังจากนั้น ผู้วิจัยกับผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมกันกำหนดแผนเชิงปฏิบัติการร่วมกัน โดยเป็นการให้คำมั่นว่า จะปฏิบัติตามแผนที่กำหนดให้ได้ตามที่ผู้เข้าอบรมต้องการและรายงานผลการนำไปใช้กับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

โอภาส กิจกำแหง. (2548). *การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Gerald, Corey. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. 7th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

กิจกรรมการพัฒนาที่ 21

แบบประเมิน WDEP

ข้อที่	ข้อความ	ระดับ		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1	ข้าพเจ้าตั้งใจจริงทุกครั้งในการให้คำปรึกษา			
2	บางครั้งข้าพเจ้าก็ขาดความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ			
3	ถึงแม้ข้าพเจ้าจะเหน็ดเหนื่อยแค่ไหน ข้าพเจ้าก็พร้อมที่จะให้บริการเสมอ			
4	ข้าพเจ้าห่วงใยในความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาตลอดเวลา			
5	ข้าพเจ้าคิดเสมอว่า ความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น			
6	ข้าพเจ้าไม่เคยกลัวต่ออุปสรรคขวากหนามที่ผ่านเข้ามาเลย			
7	บางครั้งข้าพเจ้าก็ท้อแท้เหลือเกินเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้			
8	หากข้าพเจ้าทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้าจะไม่โทษผู้อื่น ข้าพเจ้าจะโทษตัวเองก่อนเสมอ			
9	หลายครั้งที่ข้าพเจ้าหลงระเริงไปกับคำชื่นชมของผู้อื่น			
10	เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ข้าพเจ้าจะพยายามหาหนทางที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น			
11	ข้าพเจ้ามักจะสำรวจประสิทธิภาพในการทำงานของข้าพเจ้าเสมอว่ายังมีสิ่งใดต้องปรับปรุงอยู่อีก			
12	ข้าพเจ้าสามารถที่จะปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับตนเองได้			
13	บ้างครั้งข้าพเจ้าก็ละเลยที่จะปฏิบัติตามแผนการทำงานที่ได้วางไว้ เมื่อเวลาที่มีงานอื่น ๆ มากมายเข้ามา			

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 6

1. ความรับผิดชอบ (responsibility)

ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้คำปรึกษา เต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้รับคำปรึกษา มีความเพียรพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยการอดทนและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ ยอมรับผลของการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีหรือผลเสีย และพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2. ความสำคัญของความรับผิดชอบ

กระทรวงศึกษาธิการ (2520: 12) กล่าวถึงผลดีที่เกิดจากการมีความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 คนมีความรับผิดชอบย่อมจะทำงานทุกอย่าง

2.2 สำเร็จตามเป้าหมายทันเวลา

2.3 คนมีความรับผิดชอบย่อมได้รับการสรรเสริญและเป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม

2.4 ความรับผิดชอบเป็นสิ่งเกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎจริยธรรมและหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับ

2.5 ไม่เป็นต้นเหตุของความเสื่อมและความเสียหายแก่ส่วนรวม

2.6 ทำให้เกิดความก้าวหน้า สงบสุข เรียบร้อยแก่สังคม

3. ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

แคทเทล (Cattel. 1963: 49) กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบไว้คือ

3.1 ตรงต่อเวลา

3.2 พยายามทำงานให้สำเร็จ

3.3 ติดตามผลงานเสมอ

3.4 ยอมรับความผิดพลาด

3.5 รักษาชื่อเสียงของตน

3.6 ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

3.7 ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น

3.8 มีความซื่อสัตย์

3.9 รักษาคำพูด

3.10 ตั้งใจทำงาน

3.11 พิถีพิถัน ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3.12 มีความอดทนอดกลั้น

3.13 ไม่ชอบความโลเล

3.14 พยายามทำงานให้ดี

3.15 มีการวางแผนการทำงาน รู้จักตั้งจุดหมายในการทำงาน

4. เทคนิคที่ใช้

4.1 เทคนิคตามระบบ WDEP เพื่อให้ผู้เข้าอบรมประเมินพฤติกรรมความรับผิดชอบของตนเองในปัจจุบัน และสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษาและต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ดังนี้

4.1.1 W (Wants) เป็นการสำรวจความต้องการของตนเอง เป็นขั้นตอนของการส่งเสริมให้มีความคิด การทำความเข้าใจ และไตร่ตรองว่าจะทำอย่างไรต่อสิ่งที่ที่ตนเองปรารถนาให้บรรลุถึงความต้องการนั้น

4.1.2 D (Direction and Doing) เป็นขั้นของทิศทางในการวางแผนที่จะกระทำแสดงออกของแต่ละบุคคลให้เกิดขึ้นในปัจจุบัน ด้วยการตระหนักรู้ในตนเองในอันที่จะกระทำในสิ่งที่ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือปรารถนาไว้

4.1.3 E (Evaluation) เป็นระดับขั้นของการประเมินผลบุคคลว่า สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและกำลังกระทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ บรรลุความสำเร็จตามที่ต้องการได้หรือไม่ เพื่อให้บุคคลได้ตัดสินการกระทำที่มีคุณภาพของตนเองว่าเป็นอย่างไร

4.1.4 P (Planning and Commitment) เป็นขั้นตอนของการกำหนดแผนเชิงปฏิบัติการและเป็นการให้คำมั่นว่าจะปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ได้

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2520). *คู่มือจริยศึกษา.* กรุงเทพฯ: กรมศาสนา กระทรวงฯ.

อุทุมพร จามรมาน. (2548). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Browne, C.G; & Thomas, Cohn S. (1958*). The Study of Leadership*. Llinois: The interstate printers and publishers.

Funk; & Wagnals. (1961). *New Standard Dictionary of The English Language.* 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Gerald, Corey. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* 7th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Raymond B. Cattell. (1963). *Manual for jr. – sr. High School Personality Questionnaire 'HSP' Form A.* Llinois: Institute for personality and ability testing.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 7
วันที่ 22 ธันวาคม 2552

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย เวลาในการทำงานปกติ เวลาพักผ่อน วันลา ค่าตอบแทนในการทำงาน ค่าชดเชย และประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับ

2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความ และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา ผลกระทบที่เกิดจากการทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลาของพนักงาน

ระยะเวลา 2-3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 22 กฎระเบียบที่สำคัญในโรงงานอุตสาหกรรม
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 23 ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 7
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
5. กระดาษ A4

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการระดมความคิดเห็น และเทคนิคเกมบริหาร เพื่อมุ่งพัฒนาผู้เข้าอบรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ โดยให้ผู้เข้าอบรมได้ช่วยกันคิด และแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง จนกระทั่งได้แนวคิดที่เป็นข้อสรุปจากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม และการให้การสนับสนุน ในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม กล่าวสรุปถึงการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา ที่จำเป็นต้องมีเจตคติที่ดี และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทั้งด้านความคิด

อารมณ์ความรู้สึกและด้านพฤติกรรม และสิ่งสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งคือ การมีความรู้ ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม และโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา

1.2 อธิบายความจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับกฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรมของตนเอง และเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน โดยผู้วิจัยสอบถามผู้เข้าอบรมว่าเพราะเหตุใดจึงจำเป็นต้องมีความรู้ดังกล่าว และจะมีประโยชน์อะไรบ้างกับการให้คำปรึกษา จากนั้นผู้วิจัยเน้นถึงความจำเป็นที่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นหาก ผู้ให้คำปรึกษาขาดความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ และพฤติกรรมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น เมื่อเราพบพนักงานที่มีปัญหากับหัวหน้างานโดยมีเรื่องของกฎระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ มาเกี่ยวข้อง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้เพื่อประเมินความเข้าใจที่ถูกต้องหรือที่ผิดพลาดไปของพนักงาน หรือ จำเป็นต้องเข้าใจถึงความเชื่อมโยงของพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจ หรือปัญหาครอบครัว เป็นต้น

1.3 อธิบายความจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั้นเพื่อที่จะเป็นประโยชน์และเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการให้คำปรึกษา

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย เวลาในการทำงานปกติ เวลาพักผ่อน วันลา ค่าตอบแทนในการทำงาน ค่าชดเชย และประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้" ดังนี้

2.1.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3 คน ทั้งหมด 4 กลุ่ม

2.1.2 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 22 กฎระเบียบที่สำคัญในโรงงานอุตสาหกรรม และให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันระดมความคิดเห็นตามหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนด

2.1.3 ให้ผู้เข้าอบรมส่งตัวแทนมานำเสนอต่อผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่

2.1.4 ดำเนินกิจกรรมเกมบริหาร (management game) ต่อโดยให้แต่ละกลุ่มศึกษา และแต่ละคนในกลุ่ม ร่วมกันแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ ในเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับกรณีศึกษา

2.1.5 ให้กลุ่มที่ใช้เวลาน้อยที่สุด และใช้เวลามากที่สุด นำเสนอแนวคิด

2.1.6 ชี้ประเด็นที่ควรพิจารณาในกรณีศึกษา และสรุปผลถึงผลการวิเคราะห์ที่เหมือนหรือแตกต่างกันของทุกกลุ่ม และกล่าวโยงถึงความสำคัญว่า การเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในโรงงาน จะเอื้ออำนวยให้เราสามารถช่วยเหลือพนักงาน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

2.1.7 ผู้วิจัยร่วมให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจนครอบคลุมประเด็นทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องกฎระเบียบทั่วไปที่ควรทราบ

2.1.8 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน เช่น เวลาในการทำงาน เวลาพักผ่อน หรือประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน รวมถึงตัวอย่างปัญหาของพนักงานที่ผู้ให้คำปรึกษาควรรู้ เป็นต้น

2.2 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา ผลที่กระทบที่เกิดจากการทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลาของพนักงาน" ดังนี้

2.2.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3 คน ทั้งหมด 4 กลุ่ม

2.2.2 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 23 ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม และให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันระดมความคิดเห็นตามหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนด

2.2.3 ให้ผู้เข้าอบรมส่งตัวแทนมานำเสนอต่อผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่

2.2.4 ดำเนินกิจกรรมเกมบริหาร (management game) ต่อโดยให้แต่ละกลุ่มศึกษา และแต่ละคนในกลุ่ม ร่วมกันแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ ในเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับกรณีศึกษา

2.2.5 ให้กลุ่มที่ใช้เวลาน้อยที่สุด และใช้เวลามากที่สุด นำเสนอแนวคิด

2.2.6 ชี้ประเด็นที่ควรพิจารณาในกรณีศึกษา และสรุปผลถึงผลการวิเคราะห์ที่เหมือนหรือแตกต่างกันของทุกกลุ่ม และกล่าวโยงถึงความสำคัญว่า การเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลารวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น จะเอื้ออำนวยให้เราสามารถช่วยเหลือพนักงาน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

2.2.7 ผู้วิจัยร่วมให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจนครอบคลุมประเด็นทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลกระทบการอยู่กะกลางคืนตลอด เป็นต้น

2.2.8 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา รวมถึงผลกระทบจากการทำงานเป็นกะ และการทำงานล่วงเวลา เช่น พนักงานที่มีครอบครัว และอยู่กันคนละกะ ส่วนใหญ่จะเกิดปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัว หรือปัญหาสังคม เป็นต้น

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 22

3.2 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 23

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการร่วมมือในกิจกรรมการพัฒนาที่ 22-23

4.2 สังเกตจากการความกระตือรือร้น การใส่ใจในการฟังและร่วมแสดงความคิดเห็น ในช่วงสรุปสาระสำคัญ

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือในการร่วมมือในการทำกิจกรรม ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรม เนื่องจากเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทุกคนคุ้นเคย จึงทำให้มีความเพียรพยายามที่จะร่วมกันคิด และหาคำตอบให้ได้โดยเร็ว แต่เนื่องจากกลัวการผิดพลาด ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มจึงใช้เวลาอย่างเต็มที่ เพื่อหาข้อสรุปและวิพากษ์วิจารณ์ ประเด็นต่าง ๆ อย่างลุ่มลึก ซึ่งผลที่ได้ ก็มีความครอบคลุม ในส่วนที่ขาดไปผู้วิจัยได้เพิ่มเติมให้ครอบคลุมประเด็น

5.2 ผลการสังเกตจากการความกระตือรือร้น การใส่ใจในการฟังและร่วมแสดงความคิดเห็น ในช่วงสรุปสาระสำคัญ ผู้เข้าอบรมให้ความสนใจเป็นอย่างดี บางประเด็นที่โรงงานแต่ละแห่งมีทัศนะที่ต่างกัน ก็จะร่วมกันวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวาง และทำให้เข้าใจทิศทางการดำเนินการของโรงงานต่าง ๆ มากขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาที่ 22

เรื่อง : กฎระเบียบที่สำคัญในโรงงานอุตสาหกรรม

คำชี้แจง :

1. ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3 คน 4 กลุ่ม แล้วช่วยกันระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

1.1 กฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรมในปัจจุบันเป็นอย่างไร และมีปัญหาอุปสรรคจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือไม่ อย่างไร

1.2 พบปัญหาอะไรบ้าง เกี่ยวกับการใช้สิทธิประกันสังคมหรือการเรียกร้องสิทธิในฐานะเป็นผู้ประกันตนของพนักงาน

2. ส่งตัวแทนของกลุ่มนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่

3. เข้ากลุ่มและดำเนินการกิจกรรมเกมการบริหาร (management game) ต่อโดยการทดลองปฏิบัติภารกิจในเหตุการณ์จำลองของกรณีศึกษาแข่งขันกัน 4 กลุ่ม เพื่อตัดสินใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เป็นปัญหา รายละเอียดดังนี้

3.1 ผู้เข้าอบรมแต่ละคนในกลุ่ม ร่วมกันแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ ในเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับกรณีศึกษา

3.2 เรื่องราวของกรณีศึกษา “วารุณี”

วารุณี เป็นลูกจ้างของบริษัท ไทยทำ จำกัด ปกติวารุณีมาทำงานทุกวัน เข้างานตรงเวลาตั้งแต่ 8.00 น. จนกระทั่ง เย็นกลับบ้าน เวลา 17.00 น. เป็นประจำทุกวัน แต่ช่วงพักผ่อนวารุณีไม่ค่อยได้พักเพราะงานไม่เสร็จ หัวหน้าบังคับให้วารุณีพักได้แค่ 20 นาที และก็ไม่ยอมให้ชดเชยเวลาพักด้วย เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ แต่ช่วงหลัง ๆ นี้ วารุณีกำลังตั้งครรภ์ จึงมักจะลาป่วยบ่อย ๆ บางครั้งลาต่อเนื่องกัน 4 วัน โดยไม่ได้เขียนใบลา เพราะวารุณีก็ไม่ค่อยแน่ใจนักว่าตัวเองมีสิทธิอะไรบ้าง ลาคลอดได้กี่เดือน และจะได้เงินมากน้อยแค่ไหน ช่วงนี้ลาพักผ่อนก็เลยลาทั้งลาป่วย และลากิจ เดือนนี้วารุณี ลาป่วยต่อเนื่องกัน 4 วัน ทำเช่นนี้มา 2 ครั้ง ครั้งแรกนั้นไม่ได้เขียนใบลา แต่ก็ได้แจ้งหัวหน้าถึงสาเหตุของการลาป่วยในครั้งนี้แล้ว และครั้งที่ 2 ของการลาป่วยได้เขียนใบลา ส่วนลากิจ วารุณีมีสิทธิลากิจได้ 3 วัน แต่เดือนนี้วารุณีลากิจไป 6 วันแล้ว ซึ่งวารุณีก็ไม่เคยเช็คเลยว่าที่ตัวเองลาป่วย ลากิจไปนั้น พอสิ้นเดือนวารุณี ได้เงินเดือนครบ เดือนหรือไม่ หรือโดนหักออกกี่วัน แต่ก็ยังดีที่วารุณีได้ทำงานในวันหยุดแทนเพื่อนไป 2 วัน แต่จริง ๆ แล้ววารุณีเป็นลูกจ้างที่มีเงื่อนไขว่าไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด แต่ทั้งหัวหน้าและเพื่อนยินยอมแล้ว วารุณีจึงทำ แต่วารุณีไม่รู้ว่าตัวเองจะต้องได้เงินค่าจ้างเพิ่มกี่เท่า

กิจกรรมการพัฒนาที่ 23

เรื่อง : ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

คำชี้แจง

1. ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3 คน ทั้งหมด 4 กลุ่ม

2. เข้ากลุ่มและดำเนินการกิจกรรมเกมบริหาร (management game) ต่อโดยการทดลองปฏิบัติภารกิจในเหตุการณ์จำลองของกรณีศึกษาแข่งขันกัน 4 กลุ่ม เพื่อตัดสินใจ เพื่อวิเคราะห์และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เป็นปัญหา รายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้เข้าอบรมแต่ละคนในกลุ่ม ร่วมกันแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ ในเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับกรณีศึกษา

2.2 เรื่องราวของกรณีศึกษา "สมภพ"

สมภพ แต่งงานแล้วมีลูก 1 คน ภรรยาของสมภพชื่อ แก้ว เป็นพนักงานที่บริษัทเดียวกันกับสมภพ แต่อยู่กันคนละแผนก ทั้งสองเป็นลูกจ้างรายวัน รายได้ไม่มาก ดังนั้นจึงต้องช่วยกันทำงานทำโอที ทำงานพิเศษต่าง ๆ เพื่อหารายได้เพิ่มขึ้น และส่งเสียให้ลูกได้เรียนหนังสือ ชีวิตของสมภพและแก้ว ก็ลุ่ม ๆ ดอน ๆ มีปัญหากันตลอด ทั้งเรื่อง ทำงาน เรื่องลูก เรื่องที่บ้าน ทุกเรื่องเกี่ยวพันกันจนทำให้ทั้งครอบครัวเครียด ตัวสมภพเองก็ต้องทำงานกะกลางคืน แถมทำโอทีตลอด กว่าจะได้กลับบ้านก็มืดค่ำแล้ว บางคืนก็ไม่อยากทำโอที แต่หัวหน้าก็บังคับ ไม่ยอมก็ไม่ได้โดนตำหนิ และอาจจะถูกไล่ออกจากงานได้ถ้าไม่พอใจ สมภพจึงก้มหน้าก้มตาทำไป เพราะคิดว่าอย่างไรเสียก็ได้เงินด้วย แต่แก้ว ทำงานกะเช้า เลิกงานกลับถึงบ้านสามีก็ไปทำงานแล้ว วันหยุดทีจึงได้อยู่ด้วยกัน แต่ก็ต้องมาทะเลาะกันเพราะ แก้วหาว่าสมภพไม่ช่วยงานบ้านเลย บ้านเลาะเทอะไปหมด แถมไม่ช่วยเลี้ยงลูกอีก ไม่ช่วยสอนการบ้าน สารพัดจะหาเรื่องมาเถียงกัน จนหมดไปวัน ๆ นึง ทุกคนสุขภาพจิตเสียต่อมาเรื่อย ๆ แก้วก็เป็นโรคไมเกรน ซึมเศร้า ในเวลากลางวันก็ทำงานไม่เต็มที่ สมภพเองก็ชอบมีอาการง่วงนอนตอนทำงาน จนบางครั้งเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งลูกก็ไม่ค่อยยอมเชื่อฟังอีก จนทำให้ทุกวันนี้ทั้งสมภพและแก้ววัน ๆ ไม่อยากจะไปทำงาน ทำงานช้าลง และผิดพลาดมากขึ้น

ประเด็นที่ควรพิจารณา

1. ข้อกำหนดในการที่นายจ้างจะให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลา

2. ผลกระทบจากการทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลา ทางด้านสุขภาพกาย ทางด้านสุขภาพจิต ทางด้านครอบครัว ทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน ทางด้านความเบื่อหน่าย

2.3 ภายหลังจากการศึกษากรณีศึกษาแล้ว ให้ทุกกลุ่มพิจารณาและสรุปประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 สภาพทั่วไปในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างไร

2.3.2 ผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ต้องทำงานเป็นกะ และทำงานล่วงเวลาจากกรณีศึกษา “สมภพ” มีอะไรบ้าง

2.3.3 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษาและสังกัดอยู่ในฝ่ายบุคคล ท่านจะมีแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุน หรือให้ความช่วยเหลือ “สมภพ” และพนักงานอื่น ๆ ได้อย่างไรบ้าง

2.3.4 สภาวะปัจจุบันในองค์กรของท่าน มีลักษณะพฤติกรรมการทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลาอย่างไรบ้าง มีผลกระทบกับพนักงานหรือไม่ อย่างไร

3. ส่งตัวแทนของกลุ่มนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 7

1. ความสำคัญและกฎระเบียบในโรงงานอุตสาหกรรม

กฎระเบียบของโรงงานอุตสาหกรรมถือเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งข้อบังคับที่สำคัญ ๆ และผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องรู้ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่ลูกจ้างจะได้รับ และเงื่อนไขการทำงานต่าง ๆ

2. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานทั่วไป

2.1 เวลาการทำงาน กรณีงานปกติทั่วไป ไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สำหรับกรณีลักษณะของงานเป็นอันตรายต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของลูกจ้าง ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงไม่เกิน 7 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน 42 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

2.2 เวลาพักผ่อน ในวันที่มีการทำงานให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักติดต่อกันไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง ภายใน 5 ชั่วโมงแรกของการทำงาน นายจ้างและลูกจ้างจะตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักน้อยกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมง ก็ได้แต่ต้องไม่น้อยกว่าครั้งละ 20 นาทีและเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่น้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมง

2.3 วันลา หมายถึง วันที่ลูกจ้างป่วย ลาเพื่อทำหมัน ลาเพื่อธุระอันจำเป็น ลาเพื่อรับราชการทหาร ลาเพื่อฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถ หรือเพื่อการคลอดบุตร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 วันลาป่วย ลูกจ้างมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง การลาป่วยตั้งแต่สามวันทำงานขึ้นไป นายจ้างอาจให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่ง หรือของสถานพยาบาลของทางราชการก็ได้

2.3.2 วันลาเพื่อทำหมัน และลาเนื่องจากการทำหมัน และลาเนื่องจากการทำหมัน ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อทำหมันได้ และมีสิทธิลาเนื่องจากการทำหมันตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนด และออกใบรับรอง

2.3.3 วันลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

2.3.4 วันลาเพื่อรับราชการทหาร ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อรับราชการทหาร เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพรั่งพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร

2.3.5 วันลาเพื่อการฝึกอบรม ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้

2.3.6 วันลาเพื่อคลอดบุตร ให้ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์ มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน

2.4 ค่าตอบแทนในการทำงาน มีอยู่ 4 ประเภท ได้แก่

2.4.1 ค่าจ้าง หมายถึง เงินที่นายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้าง ทั้งนี้ หมายความรวมถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างในวันหยุดซึ่งลูกจ้างไม่ได้มาทำงานและในวันลาด้วยตามที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดไว้

2.4.2 ค่าล่วงเวลา หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานนอกเวลาปกติตามอัตราที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ถ้าทำงานเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงาน นายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลา ไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำหรือไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อหน่วย ในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงาน

2.4.3 ค่าทำงานในวันหยุด หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานในวันหยุดตามอัตราที่กำหนดไว้ ในกฎหมายคุ้มครองแรงงานและประกาศกระทรวงมหาดไทย ถ้าทำงานในวันหยุดในเวลาทำงานปกติ นายจ้างต้องจ่ายค่าทำงานในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างที่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดเพิ่มขึ้นอีก 1 เท่าของค่าจ้าง ในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำงานในวันหยุด หรือตามจำนวนผลงานที่ทำได้ สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย สำหรับลูกจ้างที่ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดต้องจ่ายไม่น้อยกว่า 2 เท่า ของค่าจ้างในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำงานในวันหยุดหรือตามจำนวนผลงาน ที่ทำได้สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

2.4.4 ค่าล่วงเวลาในวันหยุด หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานและประกาศกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ ถ้าทำงานในวันหยุดเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงานนายจ้างต้องจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างในอัตราสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง ในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำหรือตามจำนวนผลงานที่ทำได้สำหรับ ลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

2.5 ค่าชดเชย หมายถึง เงินที่นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้างนอกเหนือจากเงิน ประเภทอื่น ๆ ซึ่งนายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้างตามอัตราที่ประกาศไว้ในกระทรวงมหาดไทย และกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

3. ผลประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้รับตามกฎหมายประกันสังคม

กฎหมายประกันสังคม เป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นโดยให้ลูกจ้างหรือผู้สมัครเข้าประกันตน นายจ้าง และรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบ เพื่อใช้กองทุนดังกล่าวเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างและผู้สมัครเข้าประกันตนได้รับการสงเคราะห์ เมื่อประสบอันตรายเจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน คลอดบุตร ชราภาพ และว่างงาน รวมทั้งการสงเคราะห์บุตร ซึ่งจะทำให้ชีวิตของลูกจ้างและสังคมมีความมั่นคงขึ้น

สำหรับลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม ต้องสมัครเป็นผู้ประกันตนซึ่งผู้ประกันตน จะต้องมีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ถึง 60 ปีบริบูรณ์ ในกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป จกตกเป็นผู้ประกันตน

ตามกฎหมายนี้ทันทีที่เข้าทำงานเป็นลูกจ้าง ทั้งนี้จนกว่าจะพ้นจากการเป็นลูกจ้างของนายจ้างดังกล่าว ซึ่งผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายประกันสังคม ในกรณีต่อไปนี้

3.1 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

3.1.1 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 3 เดือน

3.1.2 การประสบอันตราย หรือการเจ็บป่วยนั้นต้องมิได้เกิดขึ้น เพราะเหตุที่ผู้ประกันตนจงใจก่อให้เกิดขึ้นหรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

3.1.3 ได้รับบริการทางการแพทย์ เพื่อการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ที่กำหนดไว้ซึ่งประโยชน์ทดแทนรวมทั้งค่าตรวจวินิจฉัยโรค ค่าบำบัดทางการแพทย์ ค่ากินอยู่ และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ค่ายา และค่าเวชภัณฑ์ ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย และค่าบริการอื่น ที่จำเป็น

3.1.4 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เพราะต้องหยุดงานตามคำสั่งแพทย์ เท่ากับ 50% ของค่าจ้างที่คำนวณเป็นเงินสมทบ ครั้งหนึ่งไม่เกิน 90 วัน และใน 1 ปี ไม่เกิน 180 วัน เว้นแต่เจ็บป่วยเรื้อรังไม่เกิน 365 วัน

3.2 กรณีคลอดบุตร

3.2.1 มีสิทธิเมื่อผู้ประกันตนมีครรภ์ หรือภรรยาหรือหญิงซึ่งอยู่กินด้วยกันฉันท์สามีภรรยา โดยเปิดเผยของผู้ประกันตนมีครรภ์ และเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 7 เดือน

3.2.2 มีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนสำหรับการคลอดบุตรไม่เกิน 2 ครั้ง

3.2.3 ได้รับบริการทางการแพทย์ เพื่อการคลอดบุตรในสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ (แต่ปัจจุบันจ่ายค่าบริการทางการแพทย์เป็นเงิน 12,000 บาท แทน)

3.2.4 ได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร เนื่องจากผู้ประกันตน (หญิง) ต้องหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรไม่เกิน 2 ครั้ง เป็นการเหมาจ่ายครั้งละ 50% ของค่าจ้างเป็นเวลา 90 วัน

3.3 กรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

3.3.1 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อเมื่อภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนทุพพลภาพ ผู้ประกันตนได้ง่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 3 เดือน

3.3.2 การทุพพลภาพนั้นต้องมิได้เกิดขึ้นเพราะเหตุที่ผู้ประกันตนจงใจก่อให้เกิดขึ้น หรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

3.3.3 ได้รับบริการทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ ซึ่งประโยชน์ทดแทนนี้รวมทั้งค่าตรวจวินิจฉัยโรค ค่าบำบัดทางการแพทย์ ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์ ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ค่ารถพยาบาล หรือค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจและอาชีพ และค่าบริการอื่นที่จำเป็น

3.3.4 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตรา 50% ของค่าจ้างตลอดชีวิต

3.4 กรณีตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

3.4.1 มีสิทธิเมื่อภายในระยะเวลา 6 เดือนก่อนถึงแก่ความตาย ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบ มาแล้วรวมได้ 1 เดือน

3.4.2 การตายนั้นต้องมิได้เกิดขึ้นจากผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจงใจ ก่อให้เกิดขึ้นหรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

3.4.3 ได้รับประโยชน์ทดแทนคือ

3.4.3.1 ผู้จัดการศพผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 30,000 บาท

3.4.3.2 บุคคลผู้ซึ่งประกันตนทำหนังสือระบุไว้จะได้รับเงินสงเคราะห์ดังนี้

(1) กรณีผู้ประกันตนส่งเงินสมทบมาแล้ว ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ได้เท่ากับ 50% ของค่าจ้างรายเดือนคูณด้วย 3

(2) หากผู้ประกันตนมิได้ทำหนังสือระบุบุคคลไว้ ให้นำเงินสงเคราะห์ดังกล่าวไปเฉลี่ยจ่าย ให้แก่สามีภรรยา บิดามารดา หรือบุตรของผู้ประกันตนแทน

3.5 กรณีสงเคราะห์บุตร

3.5.1 มีสิทธิต่อเมื่อภายในระยะเวลา 36 เดือนย้อนหลังไป ได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 12 เดือน

3.5.2 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ในกรณีสงเคราะห์บุตรสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมีอายุตามที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไม่เกิน 15 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 2 คน (บุตรชอบด้วยกฎหมาย ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น)

3.5.3 ในกรณีที่บิดาและมารดาเป็นผู้ประกันตน ให้บิดาหรือมารดาได้รับประโยชน์ทดแทนเพียงฝ่ายเดียว ถ้าจดทะเบียนหย่าหรือแยกกันอยู่ บุตรอยู่ในอุปการะของผู้ประกันตนฝ่ายใด ให้ฝ่ายหนึ่งนั้นเป็นผู้มีสิทธิได้รับ

3.5.4 เงินสงเคราะห์บุตร จะจ่ายเป็นรายเดือนตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง (ปัจจุบันอัตรา 350 บาท/คน/เดือน)

3.6 กรณีชราภาพ

3.6.1 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่อเมื่อได้ง่ายเงินสมทบรวมแล้ว 180 เดือนขึ้นไป และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

3.6.1.1 โดยสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง (ออกจากงาน) ผู้ประกันนั้นจะได้รับเงินบำนาญชราภาพ (เงินเลี้ยงชีพรายเดือน) ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนเงินสมทบที่ส่งและระยะเวลาที่ส่งเงินสมทบ

3.6.1.2 โดยถึงแก่ความตาย ทายาทของผู้ประกันตนที่มีสิทธินั้น จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ (เงินบำเหน็จที่จ่ายให้ครั้งเดียว) ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงเช่นเดียวกัน

3.6.2 ผู้ประกันตนซึ่งมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตาม ข้อ 3.6.1.1 ถึงแก่ความตายก่อน ที่จะได้รับเงินบำนาญชราภาพ หรือได้รับเงินบำนาญชราภาพมาแล้วไม่ครบ 60 เดือน ทายาทของผู้นั้น จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.6.3 ทายาทในกรณีข้างต้น ได้แก่

3.6.3.1 บุตรชอบด้วยกฎหมาย (ยกเว้น บุตรบุญธรรม หรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น) ให้ได้รับ 2 ส่วน แต่ถ้ามีบุตร 3 คนขึ้นไป ให้ได้รับ 3 ส่วน

3.6.3.2 สามีหรือภรรยา ให้ได้รับ 1 ส่วน

3.6.3.3 บิดามารดา หรือบิดาหรือมารดาที่มีชีวิตอยู่ ให้ได้รับ 1 ส่วน

3.6.3.4 ในกรณีที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน และความเป็นผู้ประกันตน สิ้นสุดลง ผู้นั้นมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ ตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.7 กรณีว่างงาน

3.7.1 มีสิทธิต่อเมื่อ ภายในระยะเวลา 15 เดือนย้อนหลังไป ได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วรวมได้ 6 เดือน

3.7.2 ต้องพร้อมที่จะทำงานตามที่จัดหาให้ และไปรายงานตัวเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งเหตุที่ว่างงานมิใช่ถูกเลิกจ้างเนื่องจาก

3.7.2.1 ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดทางอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง

3.7.2.2 จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย

3.7.2.3 ฝ่าฝืนข้อบังคับหรือระเบียบ เกี่ยวกับการทำงาน หรือคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายในกรณีร้ายแรง

3.7.2.4 ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 7 วันทำงานติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร

3.7.2.5 ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง หรือ

3.7.2.6 ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

3.7.3 ไม่เป็นผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

3.7.4 มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนการว่างงานตั้งแต่วันที่ 8 นับแต่วันว่างงานจากการทำงาน กับนายจ้างรายสุดท้าย ตามอัตราที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

4. ลักษณะการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมและผลกระทบ

4.1 ลักษณะการทำงานเป็นกะ

ลักษณะของการทำงานเป็นกะ มีหลายลักษณะ ดังนี้ ลักษณะงานที่เป็นกะแบบไม่ต้องหมุนเวียน เช่น มีเวรเช้าและบ่าย ผู้ที่ทำเช้าก็อยู่เช้าตลอด ผู้ที่อยู่บ่ายก็อยู่บ่ายตลอด หรือ . ลักษณะงานที่เป็นกะแบบที่มีการหมุนเวียน เช่น มีเวรเช้า บ่าย และดึก มีการหมุนเวียนเป็นรายอาทิตย์ หรือตามช่วงเวลา แล้วแต่ลักษณะของงาน ลักษณะการหมุน มีการหมุนแบบไปข้างหน้า

หรือย้อนกลับ เช่น ลักษณะแบบไปข้างหน้า เมื่ออยู่เช้าเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว ต่อไปเมื่อต้องหมุนจะไปทำงานในช่วงบ่าย และถ้าเป็นช่วงบ่าย ก็จะหมุนเปลี่ยนไปช่วงดึก แต่ถ้าเป็นแบบถอยกลับ จะหมุนทางตรงข้าม คือถ้าอยู่เวรเช้า ก็จะย้ายไปเวรดึก

4.2 ลักษณะการทำงานล่วงเวลา

การทำงานล่วงเวลา คือ การทำงานนอกหรือเกินเวลาทำงานปกติหรือเกินชั่วโมงทำงานในแต่ละวันที่นายจ้างลูกจ้างตกลงกันในวันทำงานหรือวันหยุดแล้วแต่กรณี กรณีที่ต้องทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องจากเวลาทำงานปกติ ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง นายจ้างจะต้องจัดเวลาพักให้แก่ลูกจ้างอย่างน้อย 20 นาทีก่อนเริ่มทำงานล่วงเวลา

4.3 ผลกระทบจากการทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลา

การทำงานเป็นกะและการทำงานล่วงเวลา จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงาน ดังนี้

4.3.1 ผลต่อการนอน ปัญหาเกี่ยวกับการนอน โดยปกติร่างกายมนุษย์ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างดีในช่วงเวลาสั้น ๆ การนอนที่ถูกเปลี่ยนแปลงจากกลางคืนเป็นกลางวัน จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า แม้ว่าจะให้ระยะเวลาการนอนอย่างเพียงพอ แต่จังหวะการนอนหลับจะถูกรบกวน ซึ่งมีผลทำให้รู้สึกไม่สดชื่น ไม่กระตือรือร้น และรู้สึกไม่สบาย สภาวะต่างๆ เหล่านี้อาจเกิดจากเวลาการนอนปกติเปลี่ยนไป

4.3.2 ผลต่อสุขภาพ ปัญหาสุขภาพที่สืบเนื่องมาจากการนอนหลับไม่เพียงพอ ซึ่งมักมีอาการแสดงหลายประการ เช่น อ่อนเพลีย ทรงตัวไม่ดี ความคล่องแคล่วและความกระฉับกระเฉงลดลง หงุดหงิด อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น ซึ่งปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยในกลุ่มคนทำงานกะกลางคืนและกะหมุนเวียน ต่อกระบวนการย่อยอาหาร ความอยากอาหาร และระบบขับของเสียในร่างกายผิดปกติ ได้แก่ อาการเบื่ออาหาร ท้องอืด ท้องผูก ปวดท้อง อ่อนเพลีย เครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า อาการติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนต้น

4.3.3 ผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อุบัติการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุมักเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่คนปกติทั่วไปนอนหลับ ช่วงเวลาที่พบบ่อย คือ หลังเที่ยงคืนถึงแปดโมงเช้า การเกิดอุบัติเหตุน่าจะเกิดจากการอาการง่วงนอนและงีบหลับขณะทำงานกะกลางคืนซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานและในระหว่างทำงานอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย โดยเฉพาะการทำงานที่เกี่ยวกับเครื่องจักร และยังส่งผลต่อการปฏิบัติทำให้ผลงานจากการทำงานน้อยลงได้ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กรน้อยลง

4.3.4 ผลกระทบทางด้านสังคม ได้แก่ แรงงานที่ทำงานเป็นกะ มีโอกาสไปปฏิสัมพันธ์กับสังคมน้อย การเข้าสังคมและศาสนาต่ำ การติดต่อกับบุคคลอื่นลดลง ทั้งการใช้เวลากับครอบครัว เพื่อน ญาติ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว การได้รับข้อมูลข่าวสาร การร่วมกิจกรรม ฯลฯ เพราะช่วงเวลาที่ต้องไปร่วมกิจกรรมและปฏิสัมพันธ์กับสังคม เป็นช่วงเวลาทำงานหรือพักผ่อนจากการทำงานของแรงงานที่ทำงานกะกลางคืน ในปัญหาครอบครัวที่อาจพบได้ ได้แก่ อัตราการหย่าร้างสูงขึ้น ปัญหาทางเพศเพิ่มขึ้น

4.3.5 ผลต่อความเบื่อหน่าย การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในส่วนการผลิตที่มักจะมีกระบวนการทำงานที่ต้องการผลผลิต จำนวนมากในเวลาอันสั้น ซึ่งถึงแม้ว่าการทำงานสายการผลิตจะทำงานง่าย ๆ เป็นการทำงานที่รวดเร็ว แต่หากพนักงานทำงานเช่นนี้ซ้ำซากตลอดเวลา 8 ชั่วโมงการทำงานต่อวัน ก็จะก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และความเบื่อหน่ายนี้นำมาซึ่งความเหนื่อยล้าทางใจ พนักงานก็จะเฉื่อยชาลง และอาจทำงานผิดพลาดได้ง่าย

4.3.6 ผลต่อความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยล้าแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เหนื่อยล้าทางกายและเหนื่อยล้าทางใจ ซึ่งความเหนื่อยล้าทางกายนั้น เป็นความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากการใช้กล้ามเนื้อของร่างกายมากเกินไป การทำงานด้วยกำลังกายและการใช้ความคิดเป็นเวลานานทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อตึงตัว เป็นต้น และความเหนื่อยล้านี้มีความสัมพันธ์กับระดับของผลผลิต เมื่อใดเกิดเหนื่อยล้า ผลผลิตจะเริ่มลดลง ความเหนื่อยล้าทางใจนั้น เป็นผลจากการขาดแรงจูงใจ และส่วนใหญ่พนักงานก็มักจะมีความรู้สึกเหล่านั้นในแต่ละวันเป็นช่วง ๆ อาจจะเกิดขึ้นช่วงก่อนพักกลางวัน เพราะทำงานมาเหนื่อย และก่อนเลิกงาน

5. เทคนิคที่ใช้

5.1 การระดมความคิดเห็น เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดเรื่องที่ต้องศึกษาในใบงาน และแสดงความคิดเห็นแล้วช่วยกันสังเคราะห์ในใบความรู้ สรุปข้อคิดที่ได้จากการศึกษา การปฏิบัติ เพื่อให้เข้าใจเรื่องการให้คำปรึกษา จุดประสงค์หลักของการระดมความคิดเห็น ก็เพื่อให้ได้ความคิดที่หลากหลาย และมีปริมาณมากที่สุด

5.2 เกมการบริหาร เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติภารกิจในเหตุการณ์ที่เหมือนชีวิตจริง หรือตามหน้าที่การงาน ด้วยการแข่งขันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนหรือ 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ส่งเสริมให้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาในการทำงาน ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ ฝึกการเป็นผู้นำ รู้จักการตัดสินใจ ตลอดจนวิธีการทำงานของกลุ่ม และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

บรรณานุกรม

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ. (2551). *คำบรรยายกฎหมายธุรกิจ บทที่ 14.* สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2551, จาก http://regelearning.payap.ac.th/docu/la102/acro/14.pdf

จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธิ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความเป็นอยู่กับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ พย.ม. (วิชาการพยาบาลชุมชน). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

วิภาวี ธรรมะ. (2547). *พฤติกรรมการบริโภคอาหารและแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของแรงงานหญิงชนบทที่ทำงานโรงงานอุตสาหกรรมตำบลมะเกลือเก่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์ สส.ม. (โภชนาการชุมชน). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 8
วันที่ 4 มกราคม 2553

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติช่วงที่ 1 ได้แก่ ความหมาย จุดมุ่งหมาย กระบวนการในการให้คำปรึกษาและเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา คือ เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของการให้คำปรึกษา จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา และกระบวนการในการให้คำปรึกษา
2. เพื่อสำรวจการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในเทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใส่ใจ ซึ่งเป็นการใช้ภาษาท่าทางประกอบในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การแสดงท่าทาง การประสานสายตา การแสดงออกทางสีหน้า การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม การสัมผัส การใช้ความเงียบ น้ำเสียง และการผงกศรีษะ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาด้านการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาซึ่งประกอบไปด้วย เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง
6. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง
7. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 24 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 25 แบบประเมินการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ ฉบับผู้เข้าอบรมประเมินตนเอง

3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 26 แบบประเมินการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ ฉบับผู้สังเกตการณ์ประเมิน
4. กิจกรรมการพัฒนาที่ 27 แบบประเมินการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ ฉบับผู้วิจัยประเมิน
5. กิจกรรมการพัฒนาที่ 28 การฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษา
6. กิจกรรมการพัฒนาที่ 29 แบบประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา
7. กิจกรรมการพัฒนาที่ 30 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 1
8. แบบฝึกหัดที่ 7 การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน
9. วีดีทัศน์ การสาธิตวิธี การใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาเทคนิคที่ 1-4
10. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 8-9
11. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
12. กระดาษ A4
13. ป้ายติดหน้าอก A B และ C

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เทคนิคทางการฝึกอบรม ได้แก่ เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยายสรุป และเทคนิคการสาธิต เพื่อจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ของผู้เข้าอบรม โดยเน้นให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเสรี หลังจากนั้นจึงบรรยายสรุปโดยมีลักษณะการสื่อสารแบบทางเดียว เพื่อบอกเล่าข้อมูลโดยสังเขปที่เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมเพื่อการนำไปปฏิบัติ และยังใช้เทคนิคการสาธิต เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถโดยการแสดงให้ผู้เข้าอบรมมองเห็นภาพการปฏิบัติจริง เพื่อเป็นตัวแบบ และ เทคนิคการใช้กรณีศึกษา เพื่อมุ่งพัฒนาความรู้ในระดับความคิดในการวิเคราะห์และแนวทางการนำไปใช้

นอกจากนี้ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม การสะท้อนความรู้สึกและการให้การสนับสนุนในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม ทฤษฎีการเรียนรู้ของอัลเบิร์ต แบนดูรา ด้วยเทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ และทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม ได้แก่ เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการให้การบ้าน เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว เทคนิคกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

สำหรับการฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยพัฒนาแนวคิด ขั้นตอนการฝึกอบรม และขั้นตอนการฝึกปฏิบัติเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา จากแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่านและผสมผสานหลักการและการปฏิบัติที่สำคัญ ๆ เพื่อนำไปใช้ในการฝึกอบรมและการฝึกการให้คำปรึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

หลักการตามโมเดลเชิงบูรณาการสำหรับการฝึกอบรมผู้ให้คำปรึกษาของคอนเนอร์ (Conner. 1994: 28) ซึ่งมี 4 ขั้นตอนได้แก่ (1) พัฒนาเจตคติและค่านิยม (2) พัฒนาความและทักษะ (3) ทดลองให้คำปรึกษาภายใต้การควบคุมดูแล (4) การสะท้อนและการประเมิน โดยผู้วิจัยเลือกนำ

แนวคิดของ แมรี่ คอนเนอร์ มาพัฒนาใช้ในขั้นตอนการฝึกปฏิบัติ ซึ่งได้เลือกขั้นที่ได้ผ่านการพัฒนาความรู้ และนำความรู้มาฝึกปฏิบัติ โดยการทดลองฝึกระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และฝึกกับกรณีศึกษาตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ดูแลควบคุมการฝึกทุกขั้นตอนด้วยตนเอง และภายหลังการฝึกปฏิบัติแล้ว ได้ให้ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

หลักการตามโมเดลการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาของ เบอร์นาร์ด (Burnard, 1992: 54) ซึ่งมี 3 ขั้นตอน (1) วางแผนการฝึกทักษะการให้คำปรึกษา ในประเด็นของทฤษฎีและตัวบุคคล (2) วางแผนการประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับรายละเอียด เนื้อหา และการประชาสัมพันธ์ (3) การเริ่มดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับขั้นตอนการฝึกฝนความสามารถในการให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของฟิลลิป เบอร์นาร์ด เฉพาะในเรื่องการแนวคิดในระหว่างดำเนินการ คือ เริ่มต้นด้วยการให้ทฤษฎี อธิบาย และนำไปสู่การฝึกปฏิบัติโดยผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย หลังการฝึกให้มีการประเมิน และประยุกต์สิ่งที่เรียนรู้ไปสู่สถานการณ์จริง

หลักการตามโมเดลการฝึกทักษะจุลภาคเบื้องต้น ของ ไอวี่ และแอนเทียร์ (Ivey; & Anthier: 1978: 10-11) ซึ่งมี 3 ขั้นตอน (1) ขั้นเริ่มต้นโดยการสัมภาษณ์ (2) ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ในการฝึกทักษะ โดยการอธิบาย และใช้ตัวอย่างประกอบ (3) ขั้นสุดท้าย เป็นการทบทวนและให้ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของ เอเลน ไอวี่ และ เจอรี่ แอนเทียร์ เฉพาะในขั้นตอนการฝึก ที่มีการให้ตัวอย่างจากวีดีโอในแต่ละเทคนิค แสดงให้เห็น และให้ฝึกฝนและทบทวนการปฏิบัติ

หลักการตามโมเดลการฝึกการออกแบบ การสาธิต การปฏิบัติและการสะท้อนกลับของ จอยซ์ และ เวลล์ (Joyce; & Weil. 1980: 386-387) ซึ่งมี 5 ขั้นตอน (1) ขั้นสร้างความชัดเจนในเป้าหมาย (2) ขั้นการให้ทฤษฎี (3) ขั้นการแสดงให้ชม (4) ขั้นการสร้างสถานการณ์เพื่อการปฏิบัติ และ (5) ขั้นการนำไปสู่การประยุกต์ใช้จริง โดยผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของบรูช จอยซ์ และ มาร์ชา เวลล์ มาประยุกต์ใช้ ทั้ง 5 ขั้นตอน โดยประยุกต์ร่วมกับแนวคิดข้างต้น ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม และทบทวนเนื้อหาของการฝึกอบรมในครั้งที่ 7 เกี่ยวกับความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม

1.2 อธิบายความจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และให้ผู้เข้าอบรมที่สมัครใจ ร่วมกล่าวถึงประสบการณ์ส่วนตัวที่เกี่ยวกับข้อจำกัดเมื่อขาดความรู้ในการให้คำปรึกษาแล้วจำเป็นต้องไปให้คำปรึกษาพนักงาน กล่าวถึงสถานการณ์ ความคิด ความรู้สึก และปัญหาที่เกิดขึ้น

1.3 อธิบายสรุปถึงความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะในขั้นแรกจำเป็นต้องเข้าใจความหมาย จุดมุ่งหมายและกระบวนการในการให้คำปรึกษาว่าสามารถเอื้ออำนวยให้การให้คำปรึกษาของผู้เข้าอบรมเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้ และเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ในการให้คำปรึกษา ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความหมาย จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา และกระบวนการให้คำปรึกษา" ดังนี้

2.1.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน และแจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 24 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ให้แก่ผู้เข้าอบรม และให้ร่วมกันอภิปรายตามหัวข้อที่กำหนด

2.1.2 ให้ส่งตัวแทนนำเสนอต่อผู้เข้าอบรมกลุ่มใหญ่

2.1.3 ภายหลังจากการร่วมอภิปรายและสรุปแล้ว ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการบรรยายสรุป เพื่อชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความหมาย จุดมุ่งหมาย และกระบวนการให้คำปรึกษาตามหลักการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา

2.1.4 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถาม

2.1.5 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา เช่น ความหมาย จุดมุ่งหมาย และกระบวนการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และความสำคัญ ที่จำเป็นจะต้องดำเนินการให้คำปรึกษาให้เป็นไปตามขั้นตอน เพื่อจุดมุ่งหมายคือความสำคัญในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง

2.2 ดำเนินการพัฒนาความรู้และความสามารถในการให้คำปรึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อสำรวจการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และความสามารถในเทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง" ดังนี้

2.2.1 ให้ทุกคนแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B และ C โดยที่ A เป็นผู้เล่า (ผู้รับคำปรึกษา) B เป็นผู้ฟัง (ผู้ให้คำปรึกษา) และ C เป็นผู้สังเกตการณ์

2.2.2 ให้ทุกกลุ่มทดลองปฏิบัติการให้คำปรึกษาตามประสบการณ์ของตนเอง

2.2.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยร่วมสังเกตการณ์การฝึกปฏิบัติและบันทึกลงสมุด

2.2.4 ภายหลังจากที่ได้แสดงบทบาทสมมติจนครบทุกคนแล้ว ให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น

2.2.5 อธิบายสรุปผล และขอให้ทุกคนตั้งใจในพัฒนาตัวเองตามความรู้ที่ได้เรียนรู้มา นำมาสู่การประยุกต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติจริงให้ได้ประโยชน์มากที่สุด

2.3 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใส่ใจ ซึ่งเป็นการใช้ภาษาท่าทางประกอบในการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การแสดงท่าทาง การประสานสายตา การแสดงออกทางสีหน้า การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม การสัมผัส การใช้ความเงียบ น้ำเสียงและการผงกศรีษะ"

2.3.1 ใช้เทคนิคการบรรยายสรุปในรายละเอียดที่เกี่ยวกับการแสดง พฤติกรรมการใส่ใจ ได้แก่ การแสดงท่าทาง การประสานสายตา การแสดงออกทางสีหน้า การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม การสัมผัส การใช้ความเงียบ น้ำเสียงและการผงกศรีษะ

2.3.2 โดยในระหว่างการบรรยาย ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสาธิตวิธีร่วมด้วย โดยผู้วิจัยสาธิตให้เห็นถึงเทคนิคการแสดงออกด้านพฤติกรรมการใส่ใจ ในแต่ละชนิดให้ผู้เข้าอบรมรับชมเป็นตัวอย่าง ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.3.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.3.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของเทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น แนวทางการนำไปใช้ รวมถึงเมื่อนำเทคนิคเบื้องต้นไปใช้จะเอื้ออำนวยให้การดำเนินการให้คำปรึกษาดำเนินไปตามขั้นตอนกระบวนการ และประสบผลสำเร็จได้เร็วขึ้น

2.4 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาด้านการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ” ดังนี้

2.4.1 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ โดยนำไปใช้ในการฝึกฝนผู้เข้าอบรมในการฝึกแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ การใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาทุกเทคนิค และการใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา โดยประยุกต์ใช้แนวคิดที่ได้รับการพัฒนามาจาก โมเดลการฝึกทักษะจุลภาคเบื้องต้น ของ ไอวี่ และ แอนเทียร์ (Ivey; & Anthier) โมเดลการฝึกทักษะการให้คำปรึกษาของ เบอร์นาร์ด (Burnard) และโมเดลการฝึกการออกแบบ การสาธิต การปฏิบัติและการสะท้อนกลับของ จอยซ์ และ เวลล์ (Joyce; & Weil) และผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นแนวคิดในการฝึกอบรมครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนการฝึกปฏิบัติทั้งหมดอยู่ 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.4.1.1 ขั้นแรก เป็นขั้นตอนการระบุเป้าหมายในการพัฒนาครั้งนี้อย่างชัดเจนก็คือ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคน ได้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะในการให้คำปรึกษาของตนเอง

2.4.1.2 ขั้นที่สอง เป็นขั้นของการอธิบายสรุป ถึงทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษาที่จะฝึกฝน

2.4.1.3 ขั้นที่สาม เป็นขั้นการสาธิต หรือแสดงการใช้เทคนิคต่าง ๆ ให้ผู้เข้าอบรมดู โดยขั้นนี้ผู้วิจัยใช้วีดีโอเป็นการสาธิตการใช้เทคนิคต่างๆ ให้รับชม และผู้วิจัยอาจมีการแสดงให้ดูทบทวนเป็นตัวอย่างบ้างตามความเหมาะสม

2.4.1.4 ขั้นที่สี่ เป็นขั้น ฝึกปฏิบัติ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ และเทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว

2.4.1.5 เป็นขั้นการฝึกฝนกับสถานการณ์จริง โดยผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมไปฝึกปฏิบัติภาคสนามจำนวน 3 ราย ให้ข้อมูลย้อนภายหลังการฝึก ประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติ

2.4.2 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยทดลองให้คำปรึกษาและแสดงพฤติกรรมการใส่ใจที่ถูกต้องตามหลักการ

2.4.3 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย และผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 25-27 และผู้วิจัยจะให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ

2.4.4 อธิบายสรุปผลที่ได้จากการสังเกตและจากแบบประเมินตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 25-27 และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

2.5 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาซึ่งประกอบไปด้วย เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง"

2.5.1 ใช้เทคนิคการบรรยาย ในรายละเอียดของเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาเทคนิคที่ 1-4 ซึ่งประกอบไปด้วย เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ เทคนิคการทำความกระจ่าง

2.5.2 ในระหว่างการบรรยายแต่ละเทคนิควิธี ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสาธิตวิธีร่วมด้วย โดยนำตัวอย่างการใช้เทคนิคเบื้องต้นต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา ที่ถูกต้องให้ผู้เข้าอบรมศึกษาผ่านวีดีทัศน์ ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.5.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.5.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของเทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น แนวทางการนำไปใช้ รวมถึงเมื่อนำเทคนิคเบื้องต้นไปใช้จะเอื้ออำนวยให้การดำเนินการให้คำปรึกษาดำเนินไปตามขั้นตอนกระบวนการ และประสบผลสำเร็จได้เร็วขึ้น

2.6 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 6 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ในระหว่างกระบวนการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง"

2.6.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยในระหว่างการฝึกให้เลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามลำดับ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 28

2.6.2 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก รวมทั้งให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นผู้เข้าอบรมจะประเมินตนเองในกิจกรรมการพัฒนาที่ 29

2.6.3 สรุปผลที่ได้จากการสังเกตและจากแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

2.7 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 7 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม" ดังนี้

2.7.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3-4 คน โดยให้ผู้เข้าอบรมเวียนกลุ่ม และจับกลุ่มใหม่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกันและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

2.7.2 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 30 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 1 และให้ทุกคนช่วยวิเคราะห์กรณีศึกษาในแบบฝึกหัดที่ 7 โดยนำความรู้ทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

2.7.3 ในระหว่างการทำกิจกรรมภายในกลุ่ม ผู้วิจัยจะให้การสนับสนุน เอื้ออำนวย และแนะนำหลักการคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.7.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงแนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ปัญหาของกรณีศึกษาในลำดับแรกก่อนว่าเกิดจากปัญหาในระดับใด และควรจะนำเทคนิคใดไปใช้ และกล่าวแนะนำต่อไปว่าสิ่งที่เรียนมาทั้งหมดจะนำไปใช้ร่วมกันอีกครั้งในการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีกลุ่มต่าง ๆ

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 24-30 และแบบฝึกหัดที่ 7

3.2 สรุปถึงหลักการนำเทคนิคในการให้คำปรึกษาไปใช้ ภายหลังจากการชมวีดีทัศน์ และสรุปสาระสำคัญของวีดีทัศน์การสาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากความสนใจฟังอย่างต่อเนื่องและกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 24-30 และแบบฝึกหัดที่ 7

4.2 สังเกตจากการให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการสำรวจความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจและการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4.3 สังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องและด้วยความตั้งใจ

5. ขั้นการประเมินผล

5.1 ผลการสังเกตจากความสนใจฟังอย่างต่อเนื่องและกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมทั้งในการระดมความคิด การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ และการฝึกเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาทุกคนมีส่วนร่วม และแสดงทัศนะของตนเองจากมุมมองปัจจุบัน ที่เคยปฏิบัติอยู่ แต่พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของผู้เข้าอบรม มีน้อยมาก แต่ทัศนะเกี่ยวกับข้อดี ทุกคนมีมุมมองที่ดีต่อการให้คำปรึกษา เพียงแต่ยังไม่รู้ ไม่มีพื้นฐานทางการให้คำปรึกษา และเมื่อทดลองประเมินตนเองเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมใส่ใจ และเทคนิคเบื้องต้น ผู้เข้าอบรมประเมินตนเองอยู่ในระดับต่ำ เพราะที่ผ่านมาตนเองไม่เคยปฏิบัติอย่างครบถ้วนเลย สอดคล้องกับการประเมินของเพื่อนสมาชิก

และผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ประเมินอย่างละเอียดยังพบว่า การแสดงท่าทางจ้องหน้า บางคนก็ไม่สบตาเลย ท่าทางไม่อยู่นิ่ง ระยะการนั่งไม่เหมาะสม มีการกระดิกเท้า ไขว่ห้าง โยกตัวไปมา เป็นต้น และมักไม่ค่อยปล่อยให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดเลย มักจะพูดอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้แนะนำมากกว่า แต่เมื่อเข้าใจเนื้อหา และทดลองฝึกฝนในการแสดงท่าทาง ฝึกเทคนิคการฟัง การใช้คำถามและทำความกระจ่าง ผู้เข้าอบรมทำได้ดีขึ้น

5.2 ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการสำรวจความสามารถในการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจและการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรม ได้แสดงความสามารถในการให้คำปรึกษา ในช่วงแรกพบว่า เป็นการให้คำปรึกษาตามความเข้าใจของตนเองและที่เคยปฏิบัติมาก่อน ทำให้ยังไม่มีทิศทางที่ชัดเจน ภาษาพูดและภาษาท่าทางยังไม่สอดคล้องและไม่มีทฤษฎีรองรับ แต่ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดียิ่งขึ้น

5.3 ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิต การใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องและด้วยความตั้งใจ ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้น และซักถามเป็นระยะในสิ่งที่สงสัย และไม่แน่ใจว่าจะเข้าใจถูกต้องหรือไม่ ในระหว่างการบรรยาย และการชมวีดีทัศน์สาธิต

กิจกรรมการพัฒนาที่ 24

เรื่อง : ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง : 1. ให้ผู้เข้ารับอบรมแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน แล้วช่วยกันอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

1.1 การให้คำปรึกษาหมายถึงอะไร

1.2 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษามีอะไรบ้าง

1.3 การให้คำปรึกษามีข้อดีและข้อจำกัดอย่างไร

1.4 ปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่ในหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา ได้ใช้หลักการของการให้คำปรึกษายึดถือปฏิบัติอยู่หรือไม่ ถ้ายึดถือปฏิบัติตามหลักการ เพราะเหตุใด และถ้าไม่ปฏิบัติตามหลักการ เพราะเหตุใด

1.5 ปัจจุบันนี้ ท่านได้ให้คำปรึกษาพนักงานโดยมีจุดมุ่งหมายอย่างไร สอดคล้องหรือขัดแย้งกับจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้คำปรึกษา

1.6 การให้คำปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนหรือไม่ เพราะเหตุใด

1.7 ปัจจุบันที่ท่านได้ให้คำปรึกษาพนักงาน ท่านได้ดำเนินการอย่างไร ให้ร่วมกันสรุปถึงสิ่งที่ท่านปฏิบัติอยู่ ว่าท่านได้มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นอย่างไร

1.8 ร่วมกันให้ทัศนะว่า กระบวนการในการให้คำปรึกษา ควรจะเป็นอย่างไร และมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง

2. ส่งตัวแทนของกลุ่มนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่

กิจกรรมการพัฒนาที่ 25
แบบประเมิน การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ
ฉบับผู้เข้าอบรมประเมินตนเอง (Self-evaluation)

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมการใส่ใจ (Atendding behivor)	ลักษณะพฤติกรรม	มาตรประมาณค่า				
		5	4	3	2	1
การแสดงท่าทาง (gesture)	ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา					
	มีการแสดงออกในทางบวก					
	เฉยเมย					
	มีการเคลื่อนไหวมือและแขนเหมาะสม					
	ส่ายหน้าบ่อย ๆ					
การประสานสายตา (eye contact)	ระยะเวลาที่ใช้ในการมองตรงไปยังผู้รับคำปรึกษา					
	ลักษณะการมองตรงไปยังผู้รับคำปรึกษา					
การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression)	สีหน้าที่แสดงออกขณะให้คำปรึกษา					
การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture)	ผ่อนคลาย					
	โน้มตัวเข้าหาผู้รับคำปรึกษา					
	วางแขนขาอย่างเหมาะสม					
	เว้นระยะห่างเหมาะสม					
การสัมผัส (touching)	สัมผัสมือหรือไหล่อย่างเหมาะสม					
การใช้ความเงียบ (silence)	เว้นช่วงให้เกิดความเงียบได้อย่างเหมาะสม					
น้ำเสียง (vocal)	สม่ำเสมอ ถูกจังหวะและมีความสอดคล้อง					
การผงกศีรษะ (head nod)	ความถี่ในการผงกศีรษะเหมาะสม					
	ลักษณะการผงกศีรษะเหมาะสม					

กิจกรรมการพัฒนาที่ 26
แบบประเมิน การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ
ฉบับผู้สังเกตการณ์ประเมิน (Pairs-evaluation)

1. ข้อมูลทั่วไป

Counselor ชื่อ – สกุล .....

Counselee ชื่อ – สกุล .....

Observer ชื่อ – สกุล .....

การสังเกตครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมการใส่ใจ (Atendding behivor)	ลักษณะพฤติกรรม	มาตรประมาณค่า				
		5	4	3	2	1
การแสดงท่าทาง (gesture)	ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา					
	มีการแสดงออกในทางบวก					
	เฉยเมย					
	มีการเคลื่อนไหวมือและแขนเหมาะสม					
	ส่ายหน้าบ่อย ๆ					
การประสานสายตา (eye contact)	ระยะเวลาที่ใช้ในการมองตรงไปยังผู้รับคำปรึกษา					
	ลักษณะการมองตรงไปยังผู้รับคำปรึกษา					
การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression)	สีหน้าที่แสดงออกขณะให้คำปรึกษา					
การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture)	ผ่อนคลาย					
	โน้มตัวเข้าหาผู้รับคำปรึกษา					
	วางแขนขาอย่างเหมาะสม					
	เว้นระยะห่างเหมาะสม					
การสัมผัส (touching)	สัมผัสมือหรือไหล่อย่างเหมาะสม					
การใช้ความเงียบ (silence)	เว้นช่วงให้เกิดความเงียบได้อย่างเหมาะสม					
น้ำเสียง (vocal)	สม่ำเสมอ ถูกจังหวะและมีความสอดคล้อง					
การผงกศีรษะ (head nod)	ความถี่ในการผงกศีรษะเหมาะสม					
	ลักษณะการผงกศีรษะเหมาะสม					

กิจกรรมการพัฒนาที่ 27

แบบสังเกต การแสดงพฤติกรรมใส่ใจ (Attending behavior)

ฉบับผู้วิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การสังเกตครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

2.1 การแสดงท่าทาง (gesture)

- ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
- มีการแสดงออกในทางบวก ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
- เฉยเมย ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
- มีการเคลื่อนไหวมือและแขนเหมาะสม ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
- ส่ายหน้าบ่อย ๆ ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่

2.2 การประสานสายตา (eye contact)

ระยะเวลาที่ใช้ในการมองตรงไปยังผู้รับคำปรึกษา

( ) น้อยเกินไป ( ) ถูกต้อง ( ) มากเกินไป

( ) ไม่เพียงพอ ( ) มากไปเล็กน้อย ( )

ลักษณะการมองตรงไปยังผู้รับคำปรึกษา

( ) เบนสายตาบ้างบางครั้ง ( ) หลบสายตาบ่อย ๆ ( ) ลดระดับสายตา

( ) ตาปรือ ( ) ตาลอย ( ) ตาเบิกกว้าง

( ) จ้องเขม็ง

2.3 การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression)

สีหน้าที่แสดงออกขณะให้คำปรึกษา (สามารถตอบได้หลายคำตอบ)

( ) ยิ้ม ( ) แสดงความสงสาร ( ) ให้ความสนใจ

( ) หน้าผากย่น ( ) เบื่อหน่าย ( ) เฉย

( ) ขมวดคิ้ว เลิกคิ้ว ( ) เหนื่อย ( ) น้ำตาคลอ

( ) แสดงออกทางแววตา ( ) เม้มปาก กัดปาก ( ) ไม่ขยับปาก

แสดงออกแบบใดมากที่สุด.....

2.4 การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture)

( ) เกร็งและสั่น ( ) หยักไหล่ ( ) เอนกาย
( ) หันหนี ( ) กระดิกเท้า ( ) ไขว่ห้าง
( ) กอดหน้าอก ( ) ดึง/กำมือตัวเอง ( ) โน้มตัว
( ) หันตัวเข้ามุม ( ) โยกที่นั่ง ( ) นั่งงอตัว
( ) นั่งบิดหรือโยกไปมา ( ) นั่งตรงแข็งทื่อ

2.5 การสัมผัส (touching)

( ) แตะไหล่หรือตบไหล่เบา ๆ ( ) แตะมือหรือลูบมือไปมา
( ) ลูบหลัง ( ) โอบไหล่
( ) กอดหลวม ๆ

2.6 การใช้ความเงียบ (silence)

ใช้ความเงียบอย่างเหมาะสม ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
ใช้ความเงียบเมื่อคิดอะไรไม่ออก ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
ใช้ความเงียบในระยะเวลาอันสั้น ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่
ใช้ความเงียบเมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่ตอบโต้ ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่

2.7 น้ำเสียง (vocal)

( ) สม่ำเสมอ ( ) เสียงเบา คล้ายกระซิบ
( ) จังหวะการพูดไม่ต่อเนื่อง ( ) เปลี่ยนแปลงอย่างมาก
( ) สอดคล้องกับหัวข้อ ( ) ไม่สอดคล้องกับหัวข้อ

2.8 การผงกศีรษะ (head nod)

( ) มีการผงกศีรษะอย่างเหมาะสม ( ) ผงกศีรษะบ่อย ๆ
( ) ผงกศีรษะไม่สอดคล้องกับหัวข้อ ( ) ไม่มีการผงกศีรษะเลย

กิจกรรมการพัฒนาที่ 28

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติการฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการฟัง เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทวนความ และเทคนิคการทำความกระจ่าง

คำชี้แจง

1. ในการฝึกเทคนิคการฟังและเทคนิคการใช้คำถาม ดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มๆ ละ 3 คน และนั่งลง เผชิญหน้าซึ่งกัน และแสดงบทบาทสมมติ เป็น A B C โดยที่ A คือ "ผู้ฟัง" (ผู้ให้คำปรึกษา) B คือ "ผู้พูด" (ผู้รับคำปรึกษา) ซึ่ง A หรือ ผู้ฟังจะถูกสังเกตด้วยพฤติกรรม SOLER (Philip Burnard. 1992: 94) ซึ่งประกอบไปด้วย squarely การนั่งแบบตั้งฉาก maintain an open position นั่งในตำแหน่งที่เปิดเผย lean slightly โน้มตัวอย่างช้า ๆ และ relax ผ่อนคลาย และ C คือ "ผู้สังเกตการณ์" ในระหว่างรับบทบาทนั้นจะต้องมีการสังเกต และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ความรู้สึกต่าง ๆ บันทึกไว้ และนำมาอภิปรายร่วมกันในช่วงสุดท้าย

1.2 บทบาทสมมติ ของ B จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้พูดเรื่องราวอะไรก็ได้ เช่น สาเหตุความเครียด ช่วงเวลาที่มีความสุขในชีวิต งานอดิเรก ปัญหาเรื่องต่าง ๆ ในชีวิตเป็นต้น ที่อยากจะระบายความรู้สึกอัดอั้นตันใจที่เกิดขึ้นให้กับ A (ผู้ฟัง)

1.3 ผู้ฟัง จะต้องฝึกการฟังทั้งหมด 7 แบบ ได้แก่

บทบาทที่ 1 ให้ A (ผู้ฟัง) แสดงพฤติกรรมการฟังทางลบ โดยเป็นผู้ที่ไม่สนใจฟัง ท่านจะแสดงท่าทีและอากัปกิริยาอย่างชัดเจนว่าท่านไม่สนใจผู้พูดเลย ไม่ว่าจะพูดเรื่องอะไรก็ตาม เช่นไม่มองหน้า แสดงท่าทีเฉยเมย สนใจแต่ตนเอง เช่น การนั่งมองไปที่อื่น หันข้างเข้าหาผู้ฟัง นั่งก้มหน้ามองลายมือตนเอง หรือหยิบจับอะไรตลอดเวลา

บทบาทที่ 2 ให้ A (ผู้ฟัง) แสดงพฤติกรรมการฟังอย่างใกล้ชิด โดยที่ท่านจะต้องนั่งเผชิญหน้า B (ผู้พูด) และแสดงท่าทีเช่น ให้นั่งใกล้ชิดกันมาก ๆ จนหัวเข่าแตะกัน ให้นั่งเอานิ้วเท้าอยู่บริเวณใกล้ๆ กัน หรือนั่งหันหลังติดกัน หรือนั่งเผชิญหน้ากันในระยะห่างเล็กน้อย ทำเช่นนี้ตลอดเวลาการรับฟัง

บทบาทที่ 3 ให้ A (ผู้ฟัง) แสดงพฤติกรรมการฟังที่แสดงถึงการที่ท่านเป็นผู้ฟังที่ใจร้อน โดยแสดงท่าทีไม่สนใจในสิ่งที่ผู้พูดเล่า และท่านจะคอยถามซอกแซกอยู่ตลอดเวลา คอยขัดจังหวะด้วยคำถามที่ไม่เหมาะสม ไม่สนใจว่าผู้พูดจะมีความรู้สึกอย่างไร

บทบาทที่ 4 ให้ A (ผู้ฟัง) ให้ท่านแสดงบทบาทเป็นผู้ฟังที่ไม่พอใจ โดยแสดงท่าทีหงุดหงิด ไม่พอใจผู้พูด และเรื่องที่ผู้พูดกำลังเล่า เพราะคิดว่าทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงาน ทำให้

ท่านแสดงท่าทีและอากัปกิริยา ที่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น แสดงสีหน้าขุ่นเคืองใจ ดูนาฬิกาบ่อย ๆ มีท่าทีกระฟัดกระเฟียด ไม่อยากฟัง

บทบาทที่ 5 ให้ A (ผู้ฟัง) ให้ท่านแสดงบทบาทเป็นผู้ฟังที่ชอบยกยอ โดยไม่สนใจว่าผู้พูดจะเล่าเรื่องอะไรอย่างไร แต่จะแสดงความชื่นชมและยกย่องเกินกว่าเหตุโดยไม่เกี่ยวข้องและเหมาะสมกับเรื่องที่ผู้พูดเล่า

บทบาทที่ 6 ให้ A (ผู้ฟัง) ให้ท่านแสดงบทบาทเป็นผู้ฟังที่ชอบติเตียน ตำหนิ โดยคอยหาโอกาสและโจมตีผู้พูดเสมอ ชอบพูดเพื่อให้ผู้พูดเสียกำลังใจ อับอายและทำให้เสียหน้า ไม่ว่าจะพูดอะไรก็คอยแต่จะตำหนิตลอดเวลา

บทบาทที่ 7 ให้ A (ผู้ฟัง) ให้ท่านแสดงบทบาทเป็นผู้ฟังที่ดี โดยแสดงความเคารพนับถือในตัวผู้พูด มีพฤติกรรม SOLER แสดงอาการยอมรับและฟังในสิ่งที่ผู้พูดเล่าด้วยความสนใจ มีท่าทีที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น สบตาผู้ฟังเป็นระยะ ๆ มีการใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม เช่น การเงียบ การพยักหน้า การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทีผ่อนคลาย ตั้งใจฟัง และติดตามในสิ่งที่เขาพูด เป็นต้น

1.4 ผู้สังเกตการณ์ใช้แบบประเมินเทคนิคการฟัง

1.5 ผู้วิจัยเปิดประเด็นและตั้งคำถามว่าหากเราต้องการทราบถึงพฤติกรรมหรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษา และจะตั้งคำถามอย่างไร จากนั้นผู้วิจัยเขียนคำถามที่ผู้เข้าอบรมยกตัวอย่างมาแล้วร่วมกันแสดงความคิดเห็น

กลุ่มที่ 1 ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด หรือ คำถามปลายเปิด

กลุ่มที่ 2 คำถามนั้นต้องการข้อมูลอะไรบ้าง

กลุ่มที่ 3 คำถามนั้นมีผลต่อความรู้สึกของผู้ฟังอย่างไร เหมาะสมหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสมจะแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

กลุ่มที่ 4 ในการใช้เทคนิคการใช้คำถาม จะต้องมีการใช้เทคนิคอื่นใดร่วมด้วยหรือไม่อย่างไร

1.6 สลับบทบาทกันใหม่อีกครั้ง โดยผู้ที่แสดงเป็น B คือ ผู้รับคำปรึกษาสลับบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา จะต้องเป็นผู้ที่ใช้เทคนิคการถาม

1.7 ผู้วิจัยและผู้เข้าอบรม ช่วยกันสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากเทคนิคการใช้คำถาม

1.8 ผู้สังเกตการณ์ใช้แบบประเมินเทคนิคการใช้คำถาม

1.9 ผู้เข้าอบรม ฝึกฝนบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาที่ต้องใช้เทคนิคการทวนความกับผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาแตกต่างกัน ดังนี้

1.9.1 ให้ผู้ที่มีบทบาทเป็นผู้รับคำปรึกษา แสดงบทบาทสมมติมาขอรับคำปรึกษาด้วยปัญหาที่สับสนในตนเอง คิดไม่ตกทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีปัญหาทั้งกับที่บ้าน และที่ทำงาน หลายเรื่องปนเปกันไปหมด ทั้งไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน ไม่พอใจสามี ฯลฯ

1.9.2 ให้ผู้ที่มีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา ฝึกฝนการใช้เทคนิคการทวนความปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าให้ฟัง

1.10 ผู้สังเกตการณ์ใช้แบบประเมินเทคนิคการทวนความ

1.11 เข้าอบรม ฝึกฝนบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาที่ต้องใช้เทคนิคทำความกระจ่างกับผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาแตกต่างกัน ดังนี้

1.11.1 ให้ผู้ที่มีบทบาทเป็นผู้รับคำปรึกษา แสดงบทบาทสมมติมาขอรับคำปรึกษาด้วย ปัญหาความเบื่อหน่าย หลายเรื่อง ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน มีเหตุการณ์และเรื่องราวมากมาย ที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในชีวิต ซึ่งอธิบายไม่ถูก ลำดับเรื่องราวไม่ได้

1.11.2 ให้ผู้ที่มีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา ฝึกฝนการใช้เทคนิคการทำความกระจ่างในปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าให้ฟัง

1.12 ผู้สังเกตการณ์ใช้แบบประเมินเทคนิคการทำความกระจ่าง

กิจกรรมการพัฒนาที่ 29

แบบประเมิน ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

(1) เทคนิคการฟัง

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการฟัง	**มาตรประมาณค่า**				
	5	4	3	2	1
การใช้สายตาแสดงความใส่ใจในเรื่องที่ผู้รับคำปรึกษาพูด					
ท่านั่งและการโน้มตัวแสดงว่าพร้อมที่จะรับฟัง					
การใช้คำพูดแสดงว่ากำลังฟังอยู่ เช่น “พูดต่อไปซิ” “แล้วยังไงอีก” “อืม”					
การผงกศรีษะแสดงว่ากำลังฟัง					
รวม					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการฟังของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่างยิ่ง

แบบสังเกตพฤติกรรม SOLER ในระหว่างการให้คำปรึกษา

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ในขณะที่ฝึกการให้คำปรึกษา	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
1. Square					
2. Open					
3. Lean					
4. Eye Contact					
5. Relax					
Total					

บรรณานุกรม

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers*. London: Kogan Page.

Gerard, Egan K. (1994). *The Skilled Helper: a Problem-Management Approach to Helping*. 5th ed. Pacific Grove California: Broks Cole.

(2) เทคนิคการใช้คำถาม

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการฟัง	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
ความสามารถในการเลือกประเภทของคำถาม (แบบเปิดและปิด) มาใช้อย่างเหมาะสม					
ความเหมาะสมในการใช้ความถี่ของคำถาม					
ใช้คำถามได้ถูกจังหวะ					
ความชัดเจนของคำถาม					
การถามตรงประเด็น					
น้ำเสียงที่ถาม					
การเว้นให้มีช่วงเงียบภายหลังการถาม					
การสนใจฟังคำตอบและสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับคำปรึกษา					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการใช้คำถามของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่าง

(3) เทคนิคการทวนความ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการทวนความ	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
ก่อนทวนความ ผู้เข้าอบรมได้ฟังผู้รับคำปรึกษาอย่างตั้งใจ					
ผู้เข้าอบรม ใช้ทักษะการทวนความทั้งหมดหรือเฉพาะส่วนได้อย่างเหมาะสม					
ผู้เข้าอบรมไม่ต่อเติมความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนเองลงไปในขณะที่ทวนความ					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการทวนความของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่างยิ่ง

(4) เทคนิคการทำความกระจ่าง

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการทำความกระจ่าง	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
การใช้คำพูดในการทำความกระจ่าง มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย					
การใช้คำพูดในการทำความกระจ่าง มีความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่ผู้รับคำปรึกษากล่าวถึง					
การใช้เทคนิคการทำความกระจ่าง เมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดด้วยถ้อยคำที่ทำให้สับสน					
ผลที่ได้รับหลังจากที่ใช้เทคนิคการทำความกระจ่างแล้วผู้รับคำปรึกษามีปฏิกิริยาที่ดีขึ้น เข้าใจตนเองชัดเจนขึ้น					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการทำความกระจ่างของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่างยิ่ง

กิจกรรมการพัฒนาที่ 30

เรื่อง กรณีศึกษา "ช่วยด้วย ช่วยอย่างไรดี" ภาค 1

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามทัศนะของตนเองอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสประยุกต์แนวคิดทางการให้คำปรึกษาไปสู่การวิเคราะห์เพื่อช่วยเหลือบุคคลได้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีประสบการณ์ในการทำความเข้าใจกับปัญหาของบุคคล และการวางกรอบแนวคิดในการให้ความช่วยเหลือ โดยนำหลักการทางการให้คำปรึกษามาใช้

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ดินสอหรือปากกา
3. แบบฝึกหัดที่ 7 การวิเคราะห์กรณีศึกษา

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยกล่าวแนะนำวิธีการวิเคราะห์กรณีศึกษา โดยละเอียด และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามข้อสงสัย

2. ผู้วิจัยแจก แบบฝึกหัดที่ 1 การวิเคราะห์กรณีศึกษา ที่จะให้วิเคราะห์ร่วมกันแก่ผู้เข้าอบรมทุกคน และเริ่มต้นเป็นผู้นำกลุ่มในการเล่าถึงรายเอียดของกรณีศึกษา และให้ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในประเด็น ปัญหาที่แท้จริงของกรณีศึกษา และในเบื้องต้นเราควรจะใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาอย่างไรดี

3. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมแสดงความคิดและวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับกรณีศึกษาในแบบฝึกหัดที่ 7 จนได้เวลาอันเหมาะสมแล้ว ผู้วิจัย ได้ให้คำแนะนำถึงการใช้เทคนิคต่าง ๆ กับปัญหาของบุคคลเพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้เข้าอบรมทุกคน

แบบฝึกหัดที่ 7

การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน

กรณีศึกษาที่ 1

นารีรัตน์ มาพบท่านด้วยสีหน้าเศร้าหมอง น้ำตานองหน้า บ่งบอกถึงความเป็นทุกข์ใจอย่างยิ่ง ผู้รับคำปรึกษาได้พยายามจะระบายความรู้สึกออกมา แต่ก็กระท่อนกระแท่น เพราะรู้สึกสะเทือนใจในสิ่งที่ตนเองจะพูดอยู่ตลอดเวลา (ปัญหาทางอารมณ์ ใช้เทคนิคการฟัง)

กรณีศึกษาที่ 2

สุชาติ เป็นเพียงพนักงานรายวันเท่านั้น แต่มักใช้เงินเปลือง ชอบกินใช้อย่างไม่ระมัดระวัง ทำให้บางเดือนก็พยายามทำโอที หรือทำแทนเพื่อน ๆ บ่อย ๆ จนทำให้เกิดอาการอ่อนเพลีย และส่งผลกระทบต่อการทำงาน แต่สุชาติ ก็ไม่ได้รู้สึกอะไร เพราะสิ่งที่สุชาติต้องการคือ เงินที่จะมาจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน (ปัญหาทางพฤติกรรม เทคนิคการใช้คำถาม)

กรณีศึกษาที่ 3

วิราสินี เป็นคนสวย จึงมักมีหนุ่ม ๆ เพื่อนพนักงานด้วยกันมาคอยตามจีบอยู่บ่อย ๆ แต่วิราสินี ก็มีแฟนเป็นตัวเป็นตนอยู่แล้ว ซึ่งวิราสินี ก็ไม่ได้ปฏิเสธเพื่อนชายทุกคนที่เข้ามาใกล้ชิด จึงทำให้มักเกิดปัญหากับแฟนหนุ่มเสมอ ๆ จนบางครั้งวิราสินี เป็นต้นเหตุให้เพื่อนชายและแฟนหนุ่ม เกิดทะเลาะชกต่อยกันทำให้ฝ่ายบุคคล ต้องลงมาจัดการ และก็ถูกขึ้นทันบนไว้ ทำให้ต้องคอยถูกจับตามองจากฝ่ายบุคคลเสมอ ๆ วิราสินี ว้าวุ่นใจ เพราะในใจก็ชอบแฟนหนุ่มแต่ก็ยังเสียดาย เพื่อนชายคนอื่น ๆ เพราะต่างก็มีสิ่งที่วิราสินีพึงพอใจด้วยกันทั้งนั้น (ปัญหาทางอารมณ์ความรู้สึก ใช้เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการทำความกระจ่าง)

กรณีศึกษาที่ 4

ประวิช เป็นคนพูดเก่ง และขี้บ่น จึงมักมีปัญหากับลูกน้องเสมอ ๆ แต่บางครั้งประวิชก็พูดก็บอกลูกน้องไปเช่นนั้น ด้วยความเคยชิน แต่ก็ไม่ได้คิดจะไปตำหนิลูกน้องจริงจังอะไร แต่เหตุการณ์ไม่เป็นเช่นนั้น เพราะลูกน้องคิดอยู่เสมอว่า ทำอะไรไม่เคยถูกใจหัวหน้าเลย ทำอะไรก็ผิดไปหมด ประวิชไม่เคยรู้เลยว่าลูกน้องคิดเช่นนั้น จนกระทั่งลูกน้องคนหนึ่งทนไม่ได้ที่ประวิชคอยจู้จี้และบ่นอยู่ตลอดเวลา จึงระเบิดอารมณ์ และกล่าวโทษ ถึงสิ่งที่ประวิชทำกับลูกน้องตลอดมานั้น ทำให้ลูกน้องไม่พอใจ ซึ่งประวิช ไม่คิดเลยว่าตนเองจะทำให้ลูกน้องคิดเช่นนั้น (ปัญหาทางความคิดและพฤติกรรม ใช้เทคนิคการทวนความ เทคนิคการทำความกระจ่าง)

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 8-9

1. ความหมายของการให้คำปรึกษา

มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า การให้คำปรึกษา (counseling) ไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งความแตกต่างเหล่านั้น มิใช่เนื่องมาจากทัศนะและปรัชญาของผู้เชี่ยวชาญทางการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังเนื่องมาจากกาลเวลาที่แตกต่างกันไปอีกด้วย ดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547: 1) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทาง ด้วยการใช้ทักษะและเทคนิคต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ ยอมรับ และสามารถหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

สุจิตรา กฤติยาวรรณ (2548: 30) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้รู้จักตนเองและตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยกระบวนการนี้อาศัยการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ

นิอสทูล (Nystul. 2003: 9) กล่าวว่า การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการพลวัตรระหว่างผู้ให้การปรึกษาที่ได้รับการฝึกฝนเพื่อช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาที่มีเรื่องกังวลใจ ในกระบวนการนี้ผู้ให้การปรึกษาจะใช้กลวิธีต่าง ๆ ซึ่งอาจทำเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือเป็นครอบครัว เพื่อเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ส่งเสริมทักษะการเผชิญปัญหา การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับปรุง การมีสัมพันธภาพ

สมาคมจิตวิทยาแห่งอเมริกัน (American Psychological Association, อ้างอิงจาก วัชรี ทรัพย์มี. 2549: 9) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือบุคคลในการมีบทบาทที่สร้างสรรค์ในสังคม โดยมุ่งตรงศักยภาพ ทักษะความเข้มแข็ง (ข้อดี) และความเป็นไปได้ โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้ช่วยทางจิต เป็นผู้ที่ผิดปกติ หรือเป็นคนปกติดี ความผิดปกติทางบุคลิกภาพควรได้รับการจัดการ ถ้าคุณลักษณะนั้นเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคคล

จากความหมายของการให้คำปรึกษาดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยผู้ขอรับคำปรึกษาพบปะกับผู้ให้คำปรึกษา ภายใต้สัมพันธภาพที่ช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง สภาพแวดล้อม และปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้ดีขึ้น โดยที่ผู้ให้คำปรึกษาจะนำทักษะ เทคนิค และวิธีการทางจิตวิทยาช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษามีโอกาสสำรวจความรู้สึก ค่านิยม ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับตนเอง เพื่อนำไปสู่ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการดำเนินชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการให้คำปรึกษาจะดำเนินการในสภาพที่มีลักษณะเป็นส่วนตัว มีแบบแผนทางวิชาชีพ อย่างเดียวกัน

2. จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา หมายถึง เป้าหมายเฉพาะในการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และปัญหาของตนเองอย่างถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม และพัฒนาตนเองเต็มความสามารถ

การให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องกำหนดจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน เพื่อเอื้ออำนวยให้การให้คำปรึกษานั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งวัชรี ทรัพย์มี (2549: 7-8) ได้เรียบเรียงและกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาไว้ 2 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 จุดมุ่งหมายระยะสั้น

2.1.1 ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้นำไปสู่แนวทางที่พึงปรารถนา เป็นต้นว่า ให้เรียนได้ดีขึ้น มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก เพิ่มความรับผิดชอบในการทำงาน ยอมรับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเขา ลดความขัดแย้งด้านจิตใจ ได้เข้าทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีชีวิตสมรสที่ราบรื่น ผู้ให้บริการปรึกษาต่างก็มุ่งให้ผู้รับบริการเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่ทางที่พึงปรารถนาทั้งนั้น โดยมีกระบวนการช่วยให้ผู้รับบริการเปลี่ยนพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามความศรัทธาในทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบต่าง ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษายึดถือ

2.1.2 ส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางโครงการอนาคต จุดมุ่งหมายของการให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลา พลังงาน กำลังทรัพย์ และมีการเสี่ยงน้อยที่สุด ตลอดจนช่วยให้ผู้รับบริการพัฒนาความสามารถที่จะวางโครงการอนาคตของตนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยใช้เหตุผลพิจารณาสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ

2.1.3 ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธภาพ มนุษย์ต้องอยู่ในสังคม ดังนั้นจึงต้องมีการปะทะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา หลายคนมีปัญหาด้านสัมพันธภาพ ซึ่งอาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีปมด้อย ปมเด่นหรือขาดทักษะทางสังคม ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนในวัยเดียวกันหรือต่างวัย คนภายในครอบครัวหรือภายนอก การช่วยให้ผู้รับบริการปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จะช่วยให้เขาสามารถปรับตัวในสังคมได้อย่างมีความสุข

2.1.4 ส่งเสริมทักษะของผู้รับการปรึกษาในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งในการพัฒนาการของชีวิต มีน้อยคนที่จะแก้ปัญหาและเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้โดยสมบูรณ์ การส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้วิธีการและมีทักษะในการแก้ปัญหาจะช่วยให้ผู้รับบริการนำไปใช้กับสภาพการณ์ต่างๆ ในชีวิตของเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในโรงเรียน ในครอบครัวหรือในชีวิตการทำงาน

2.2 จุดมุ่งหมายระยะยาว

สำหรับจุดประสงค์ระยะยาวในอนาคต คือ ให้ผู้รับบริการสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (the fully functioning person)

2.2.1 มีการตระหนักรู้ คือ ตระหนักรู้ในส่วนดีและส่วนบกพร่อง ตระหนักในแรงจูงใจ ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึกของตนเอง

2.2.2 มีพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ ไม่ใช่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2.3 ควบคุมตนเองได้ ไม่วู่วาม หรือวิตกกังวลเกินกว่าเหตุ ไม่ท้อแท้สิ้นหวัง สงสารตนเอง และปล่อยชีวิตตามยถากรรม

2.2.4 มีความสามารถที่จะดำเนินการกับสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาได้อย่างมีเหตุผล ไม่ใช้อารมณ์ ไม่หนีปัญหา

2.2.5 มีความมุ่งมั่นในการกระทำ ไม่จับจด เมื่อตัดสินใจที่จะทำสิ่งใด แล้วก็มีใจจดจ่อและมุ่งมั่นในการกระทำจนสำเร็จลุล่วง

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (2546: 9) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายหลักในการให้คำปรึกษาไว้ดังนี้

2.1 ผู้ให้คำปรึกษาสามารถนิยาม หรือกำหนดขอบเขตปัญหาของผู้ใช้บริการแต่ละคน ทั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างดี

2.2 ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจตนเอง และสถานการณ์ของตนเอง เพื่อจะได้นำไปสู่ความพร้อมในการช่วยเหลือตนเองต่อไป

2.3 ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มารับคำปรึกษา ทำให้เข้าใจตนเองมากขึ้น และรู้จักใช้ทรัพยากรที่จะนำมาเอื้อประโยชน์แก่ตัวเองได้อีกด้วย

2.4 เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจสิ่งแวดล้อมและสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของตนให้เหมาะสม

2.5 ช่วยบรรเทาความเจ็บปวดทางใจ

3. กระบวนการให้คำปรึกษา

ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ต้นจนถึงยุติการให้คำปรึกษา คือ

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นการให้คำปรึกษา (attenting)

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา (exploration)

ขั้นตอนที่ 3 ทำความเข้าใจปัญหา (understanding)

ขั้นตอนที่ 4 ตั้งเป้าหมายและดำเนินการแก้ปัญหา (action)

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้คำปรึกษา (termination)

มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา เป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา การสร้างความสัมพันธ์ในขั้นเริ่มต้นจะมีผลต่อขั้นต่อ ๆ ไป ซึ่งเป้าหมายของขั้นตอนนี้ คือ สร้างพันธมิตรเพื่อร่วมทำงานด้วยกัน

ผู้ให้คำปรึกษาควรสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับการปรึกษาให้ได้เร็วที่สุด ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงจำเป็นจะต้องเรียนรู้ทักษะที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกสบายใจ อบอุ่นใจ อันจะนำมาซึ่งการยอมรับและความไว้วางใจ

3.2 ขั้นสำรวจปัญหา เป็นขั้นต่อเนื่องจากการที่ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกอบอุ่นไว้วางใจ และพร้อมที่จะเปิดเผยตัวเองเพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาได้เรียนรู้โลกส่วนตัว ความคับข้องใจ ความคาดหวัง ความต้องการ และประสบการณ์ส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษา และจะได้สำรวจว่าอะไรคือปัญหาที่สำคัญที่ผู้รับคำปรึกษากำลังเผชิญอยู่ในระดับที่ลึกซึ้ง ผู้ให้การปรึกษาพึงระมัดระวังไม่แสดงท่าทีฉงน ตกใจ ไม่สบอารมณ์ ต่อเรื่องใด ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยอย่างคาดไม่ถึง หลังจากเปิดเผยเรื่องราวที่ไม่เคยเล่าให้ใครฟัง ผู้ให้การปรึกษาควรมีอารมณ์ที่สงบนิ่ง และแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจหรือแสดงความเข้าใจ ซึ่งขั้นสำรวจปัญหานี้ ถือได้ว่าเป็นขั้นระบายความรู้สึก

3.3 ขั้นทำความเข้าใจปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะหลายด้านหลายแบบ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและตระหนักรู้ตนเองว่าตนเองมีส่วนอย่างไรในการทำให้เกิดปัญหา มีอะไรที่ทำให้ปัญหายังคงอยู่ และพร้อมที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในขั้นนี้การเปิดเผยตนจะครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ การเข้าใจหยั่งรู้กับพฤติกรรมตนและประสบการณ์ ผู้ให้การปรึกษาควรใช้ทักษะการเผชิญหน้าอย่างอ่อนโยน โดยการใช้คำถามนำหรือสอบซัก ข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนเกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา นอกจากนี้ยังอาจใช้ทักษะการแปลความโดยเสนอแนะข้อมูลที่มีความเป็นไปได้ขั้นดำเนินการแก้ปัญหา

3.4 ขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา และร่วมกันพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม และวางแผนการปฏิบัติตนเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะทำหน้าที่ส่งเสริม และให้กำลังใจเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา สามารถแก้ไขปัญหาได้และสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ สรุปแล้วสำหรับขั้นตอนการดำเนินการหรือจัดการกับปัญหานี้ ผู้ให้คำปรึกษาควรตั้งเป้าหมายให้ผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องประเมินความก้าวหน้าและระมัดระวังไม่ให้ผู้รับคำปรึกษายุติการปรึกษาหลังจากเกิดการหยั่งรู้ใหม่ ๆ โดยยังมิได้ปฏิบัติจริงในชีวิต

3.5 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา เป็นขั้นที่มีความสำคัญมากไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา เพราะเป็นขั้นยุติความสัมพันธ์ ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรมีบทบาทที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจกระบวนการและสามารถทำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษาไปพัฒนาตนเองได้ตามลำพัง กล่าวคือ เป้าหมายขั้นยุติการให้คำปรึกษามี 3 ประการหลัก ๆ ได้แก่ เพื่อประเมินความพร้อมของผู้รับการปรึกษาที่จะยุติกระบวนการปรึกษาและประเมินการเรียนรู้ที่ตกผลึก เพื่อจัดการกับประเด็นความรู้สึกที่ยังหลงเหลืออยู่ และทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาถึงจุดจากกันด้วยดี

4. เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4.1 เทคนิคการฟัง (listening) หมายถึง การรับฟังเกี่ยวกับความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา โดยฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจ ฟังอย่างต่อเนื่อง ฟังอย่างไม่ด่อด้าน และ

ขณะที่รับฟังปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ไม่แสดงท่าทางที่แสดงให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่า ผู้ให้คำปรึกษาใช้ความรู้สึกส่วนตัวมาตัดสินเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา

ตัวอย่าง เมื่อผู้รับคำปรึกษามาพบด้วยปัญหาทางอารมณ์ความรู้สึก เศร้าเสียใจ เมื่อทะเลาะกับแฟนมา แฟนไม่เข้าใจ มีปัญหามากมายรุมเร้า ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตั้งใจรับฟัง ไม่พูดแทรกขณะผู้รับคำปรึกษาระบายอารมณ์ ซักถามหรือขานรับ พร้อมผงกศีรษะเป็นระยะ ๆ มีการประสานสายตาอย่างต่อเนื่อง โน้มตัวเข้ารับฟัง เป็นต้น

4.2 เทคนิคการใช้คำถาม (questioning) หมายถึง การถามเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะในการช่วยเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างคล่องตัว โดยในการใช้คำถามจะมี 2 ลักษณะได้แก่ คำถามปลายเปิด จะใช้ในลักษณะที่ต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาระบายความรู้สึก หรือเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และคำถามปลายปิด จะใช้เมื่อต้องการรู้ข้อมูลส่วนตัวหรือเรื่องที่เป็นความลับของผู้รับคำปรึกษา

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ฉันรู้สึกอยู่ตลอดเวลาว่าเพื่อน ๆ ในแผนกไม่ค่อยชอบหน้าฉันเลย

ผู้ให้คำปรึกษา : ค่ะ แล้วคนในแผนกของคุณเขาทำอย่างไรบ้าง จึงทำให้คุณคิดว่าเขาไม่ชอบคุณ

4.3 เทคนิคการทวนความ (paraphrasing) หมายถึง การนำคำพูดหรือข้อความที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อสารออกมา นำกลับมากล่าวซ้ำอีกครั้ง แต่ใช้ถ้อยคำน้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการทบทวนประโยคก็เพื่อจะบอกให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาพูดมา และยังคงติดตามรับฟังเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาอยู่รวมทั้งเพื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีโอกาสทบทวนคำพูดของตนเอง ทำให้เกิดสติหรือเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ผมไม่รู้จะทำอย่างไรดี บางครั้งก็คิดอยากจะย้ายแผนก ย้ายงานใหม่ แต่บางครั้งก็ยังอยากอยู่ที่เดิม ไม่แน่ใจว่าจะตัดสินใจอย่างไรดี

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณไม่รู้จะจัดการกับชีวิตอย่างไรดี ระหว่างจะทำงานอยู่แผนกเดิมหรือขอย้ายแผนก ใช่ไหมคะ

4.4 เทคนิคการทำความกระจ่าง (clarification) หมายถึง การนำเอาข้อความที่สับสนวกวน ไม่ปะติดปะต่อหรือคลุมเครือ ซึ่งผู้รับคำปรึกษากล่าวขณะกำลังอยู่ในภาวะที่ว้าวุ่นใจ เสียใจ เศร้าใจหรือผิดหวังอย่างรุนแรง จนกระทั่งทำให้ผู้ให้คำปรึกษาไม่แน่ใจว่าเข้าใจเนื้อหาสาระของผู้รับคำปรึกษาถูกต้องหรือไม่ มาทำให้กระจ่างชัดเจนมากขึ้นในขณะเริ่มต้นการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นระยะที่ไม่เหมาะจะใช้การแปลความหมายโดยตรง

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ฉันเบื่อมาก ทุกวันนี้ แทบไม่อยากตื่นนอนตอนเช้าเลย มันเบื่อไปหมดทุกอย่าง

ผู้ให้คำปรึกษา : ที่คุณบอกว่า คุณเบื่อไปหมดนั้น ช่วยอธิบายเพิ่มเติมอีกสักหน่อยได้ไหมว่า เรื่องราวเป็นอย่างไร

4.5 เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling) หมายถึง การนำเอาข้อความและคำพูดของผู้รับคำปรึกษามาตีความหมายและพูดออกมาซ้ำอีกครั้งในเชิงของความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้นโดยผู้ให้คำปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดนั้นใหม่ โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา มากกว่าทางด้านคำพูดซึ่งจะช่วยผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : หัวหน้าไม่เคยเมตตาฉันเลย รักแต่คนอื่น บางครั้งฉันกฌสงสัยว่าหัวหน้าจะรับฉันเข้าทำงานมาทำไม

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณกำลังรู้สึกน้อยใจหัวหน้าของคุณ

4.6 เทคนิคการตีความ (interpretation) หมายถึง การจับความหมาย ใส่ลงในเหตุการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาเล่า ผู้ให้คำปรึกษาจะตีความในการสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจในระดับที่ลึกกว่าเดิม โดยพยายามเชื่อมโยงพฤติกรรมต่าง ๆ หลาย ๆ พฤติกรรมเข้าด้วยกัน

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ทุกวันนี้ฉันก็พอจะทำใจได้แล้วนะ ไม่คิดอะไรแล้ว เขาอยากทำอะไรก็เรื่องของพวกเขา

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณพูดว่า คุณทำใจได้แล้ว แต่ฉันสังเกตว่า น้ำเสียงและแววตาของคุณยังคงน้อยใจและสะเทือนใจเมื่อพูดถึงเรื่องนี้

4.7 เทคนิคการเผชิญหน้า (confrontation) หมายถึง การบอกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : เพื่อน ๆ ชอบพูดว่าฉันแรง ๆ ต่อหน้าคนอื่น ฉันก็ได้แต่เงียบทั้ง ๆ ที่ฉันโมโหมาก ฉันเลยแลกังเขาโดยการเขียนจดหมายลับไปฟ้องหัวหน้าว่าเขาชอบแอบหนีงานไปสูบบุหรี่

ผู้ให้คำปรึกษา : คุณคิดว่าสิ่งที่คุณลงมือทำไปนี้ รุนแรงไปไหมคะ

4.8 เทคนิคการให้ข้อสนเทศ (information giving) หมายถึง การเสนอข้อมูลด้วยวาจาเพื่อให้รายละเอียดที่เป็นจริงหรือเชื่อถือได้ แก่ผู้รับคำปรึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการเข้าใจปัญหาของตนเองและใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ดำเนินการและแก้ไขปัญหาต่อไป

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ตอนนี้ฉันกำลังมีปัญหาเรื่องการขอสิทธิในการเลี้ยงดูลูก และฉันก็ยังถูกสามีทำร้ายร่างกายอีก ฉันไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดี ไม่รู้จะหันหน้าไปพึ่งใครแล้ว

ผู้ให้คำปรึกษา : เอาอย่างนี้ดีไหมคะ ฉันอยากเสนอให้คุณลองติดต่อมูลนิธิ.....ที่หมายเลขโทรศัพท์.....เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.9 เทคนิคการสรุปความ (summarization) หมายถึง การใช้ภาษาถ้อยคำที่เหมาะสมในการประมวลประเด็นสำคัญต่าง ๆ รวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้คำปรึกษา และก่อนยุติการให้คำปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาออกนอกเรื่อง อีกทั้งทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดสติ

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ผมเบื่อที่ต้องตื่นแต่เช้าไปทำงาน ผมเบื่อที่จะต้องทำงานกับหัวหน้าที่ขี้บ่น มันทำให้ผมเซ็งกับการทำงานจริง ๆ

ผู้ให้คำปรึกษา : การที่คุณต้องตื่นเช้า พอมาทำงานก็เจอการบ่นของหัวหน้าเลยทำให้คุณรู้สึกเบื่อการทำงาน

4.10 เทคนิคการให้กำลังใจ (encouragement) หมายถึง การให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาโดยใช้ภาษาท่าทางที่แสดงออกถึงความห่วงใย แสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดมาแล้ว และใช้คำพูดเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่ามีผู้ให้กำลังใจ ช่วยให้เขามีความคิดริเริ่มที่จะต่อสู้ ให้เขามีความมั่นใจในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการสนับสนุนให้เขาได้พูดต่อไป

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา : ตอนนี้ฉันรู้สึกแย่เหลือเกิน แต่ฉันก็จะพยายามลุกขึ้นสู้ให้ได้

ผู้ให้คำปรึกษา : สัมผัสมือเบา ๆ เป็นการให้กำลังใจ ยิ้ม และบอกว่า ฉันเชื่อว่าคุณต้องทำได้

5. พฤติกรรมการใส่ใจ

ในการดำเนินความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องแสดงความใส่ใจตั้งใจรับฟัง แสดงให้เห็นว่าเราอยู่กับเขาทั้งร่างกายและจิตใจ และการให้ความช่วยเหลือย่อมไม่มีความหมายหรือเป็นไปไม่ได้ถ้าปราศจากซึ่งสิ่งเหล่านี้ การแสดงออกถึงความใส่ใจ เป็นตัวเสริมแรงที่มีพลังอย่างมากต่อการให้คำปรึกษา การที่ผู้รับคำปรึกษาจะให้ความร่วมมือ หรือมีความกระตือรือร้นมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใส่ใจของผู้ให้คำปรึกษาอย่างมาก

ตราบใดที่การให้คำปรึกษายังดำเนินอยู่ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงถึงความใส่ใจ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ มีคุณค่า มีความหมาย ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงความใส่ใจ (attending behavior) เมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดอยู่ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการณ์ ความรู้สึกและแสดงการละเลยเมื่อพูดนอกเรื่อง การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจนี้ จึงสามารถใช้ควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการได้ด้วยในขณะเดียวกัน

5.1 จุดมุ่งหมายของการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ

จุดมุ่งหมายของการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ ก็เพื่อวางรากฐานการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับคำปรึกษา เพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดำเนินต่อไป เพื่อสื่อสารถึงความสนใจ เอื้ออาทร เพื่อบอกให้ทราบว่าได้ยิน เห็นในสิ่งที่เขาพูด และเพื่อเป็นการแสดงการยอมรับนับถือ

5.2 องค์ประกอบของการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ

5.2.1 การแสดงท่าทาง (gesture) ที่สื่อให้เห็นถึงความอบอุ่นและเปิดเผย ไม่เคาะเขิน เก้งก้าง การแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ และในขณะที่พูดนั้น ถ้าใช้มือประกอบไปด้วยอย่างเหมาะสมก็จะช่วยเป็นการเน้นน้ำหนักของเรื่องที่พูดได้มากกว่าที่จะพูดไปเรื่อย ๆ แต่ถ้าใช้มากเกินไปก็ไม่เหมาะสมเพราะทำให้เกิดความไขว้เขว เข้าใจผิด หรือน่ารำคาญและผู้รับคำปรึกษาจะหันกลับมาสนใจมือของผู้ให้คำปรึกษาเสียเอง การใช้มือและแขนอย่างสบาย ๆ ในขณะที่พูดจะช่วยเพิ่มความลึกซึ้งของข่าวสารที่พูดออกมา และช่วยป้องกันการกอดอก การล้วงกระเป๋า เป็นต้น

5.2.2 การประสานสายตา (eye contact) หมายถึง การประสานสายตากับผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงออกถึงความจริงใจเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูดอยู่ ซึ่งการประสานสายตามีความสำคัญมากในการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา เพราะใช้สื่อความหมายตั้งแต่เบื้องแรกที่พบผู้รับคำปรึกษา การใช้พฤติกรรมการประสานสายตาอย่างเหมาะสมนั้นอาศัยการฝึกฝนจนมีความชำนาญและเกิดเป็นทักษะ

การประสานสายตาที่ดี หมายถึง การมองตรงผู้รับการปรึกษาขณะที่รับฟังและพูดกับผู้รับการปรึกษาในลักษณะที่ผ่อนคลาย ไม่เคร่งเครียด และเป็นธรรมชาติ ผู้ให้การปรึกษาอาจเบนสายตาออกไปบ้างเป็นครั้งคราว แล้วจึงค่อยเบนสายตากลับมามองผู้รับคำปรึกษา ข้อสำคัญคือ การปฏิบัติจะต้องเป็นไปอย่างธรรมชาติ แต่ทั้งนี้ การประสานสายตานอกจากช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปรึกษาแล้ว แต่ก็อาจก่อให้เกิดความกังวลใจได้เช่นกัน หากการประสานสายตานั้นเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม เช่น นานเกิน 10 วินาทีขึ้นไป ซึ่งการจ้องตา การเบนสายตาไปมา การหลบตา อาจจะสื่อถึงความไม่จริงใจได้ จึงต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง สำหรับข้อเสนอแนะง่าย ๆ ก็คือให้มองที่จมูกของผู้รับคำปรึกษา จะช่วยให้สามารถสบตาเขาได้อย่างเป็นธรรมชาติ

5.2.3 การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) ผู้ที่แสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมจะสามารถแสดงสีหน้าได้สัมพันธ์กับคำพูด หรือตรงกับเรื่องราวที่กำลังพูด และควรตระหนักถึงความรู้สึกในขณะนั้นว่ากำลังมีความรู้สึกอย่างไร เพราะว่าการแสดงออกทางสีหน้าความรู้สึกถึงความมีชีวิชีวาในสีหน้า เป็นพฤติกรรมทางสภาพทางอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล ดังนั้นการแสดงออกทางสีหน้าอย่างเหมาะสม จะเป็นการสื่อถึงความสนใจ จริงใจ ตั้งใจฟังและยอมรับผู้รับคำปรึกษา

การแสดงสีหน้าที่เหมาะสม คือ การสื่อความตั้งใจ ความสนใจ ในตัวผู้รับการปรึกษาและเรื่องราวที่เขากำลังกล่าว แสดงความยอมรับโดยไม่มีการประเมินตัดสิน แสดงความใส่ใจ ห่วงใยในความทุกข์อย่างจริงใจ ความมีชีวิตชีวาในสีหน้า เป็นการแสดงความสนใจที่ทำให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ว่าผู้ให้คำปรึกษาตื่นตัวและตอบสนองต่อการสื่อความหมายของตนในขณะนั้น แต่การแสดงสีหน้าที่

ไม่ควรทำ คือ การแสดงสีหน้าเรียบเฉยว่างเปล่า ซึ่งแสดงความไม่สนใจผู้รับการปรึกษา แสดงสีหน้าที่บ่งบอกถึงการไม่เห็นด้วย เช่น ขมวดคิ้วบ่อย ๆ ทำหน้าฉงน แปลกใจ

5.2.4 การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม (body posture) ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการยืน การนั่ง การเดิน การโน้มตัวเข้าหาผู้ฟัง การวางตัวให้ตรง ต้องระวังให้มีความเหมาะสม

5.2.5 การสัมผัส (touching) หมายถึง การแตะต้องทางร่างกายระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา การสัมผัสเป็นการสื่อความหมายโดยไม่ใช้วาจา ในบางขณะผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้การสัมผัสแขนหรือไหล่เบา ๆ เป็นการแสดงความห่วงใยหรือการให้กำลังใจ การจับมือและบีบอย่างหนักแน่น นุ่มนวลเป็นการปลอบใจและให้กำลังใจ ผู้ให้คำปรึกพึงสังเกตและใช้การสัมผัสอย่างเหมาะสม และต้องระมัดระวังที่จะไม่ใช้โดยพร่ำเพรื่อ โดยเฉพาะบุคคลต่างเพศอาจจะหมายถึงการล่วงละเมิดขอบเขตส่วนบุคคล ดังนั้น ควรจะต้องใช้วิจารณญาณและการสังเกตก่อนที่จะตัดสินใจใช้การสัมผัส

5.2.6 การใช้ความเงียบ (silence) ความเงียบมีความสำคัญเช่นเดียวกับการฟังและการพูดในกระบวนการปรึกษา ความเงียบอาจทำให้อึดอัดสำหรับผู้ให้คำปรึกษามือใหม่ และการจัดการกับความเงียบที่ไม่เหมาะสมอาจกลายเป็นเสียเวลาไป ดังนั้นการใช้ทักษะนี้ ควรจะเกิดขึ้นหลังจากที่ปฏิบัติงานมาอย่างหนัก หรือหลังจากที่เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้งในเรื่องสำคัญ ผู้รับการปรึกษามักจะต้องการเวลาระยะหนึ่งที่จะซึมซับประสบการณ์นั้น หรือความเงียบอาจเป็นประสบการณ์ในการระลึกรู้ในตนเอง

5.2.7 น้ำเสียง และระดับเสียงที่ใช้ในการพูด (vocal or subvocal sounds) การใช้ระดับเสียง ความเข้มของเสียงมีความสำคัญต่อการสื่อความหมายและสามารถชักจูง ให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาฟังและติดตามสาระที่ผู้รับคำปรึกษาสื่อออกมานั้น จะต้องใช้ระดับเสียงที่พอเหมาะพอดี ไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป การใช้น้ำเสียงจะต้องสื่อออกไปอย่างสอดคล้องกับความรู้สึกของตน และสถานการณ์ที่กำลังรับฟังอยู่ และควรใช้น้ำเสียงในระดับปานกลางและไม่แสดงความตื่นเต้นจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามั่นใจถึงความเป็นปกติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อปัญหาของเขา และอาจกล่าวสั้น ๆ ว่า ค่ะ ครับ อืม อ๋อ ฯลฯ แต่พึงระวังว่าไม่ควรใช้คำเหล่านี้บ่อย ๆ เพราะจะเป็นผลในทางลบได้

5.2.8 การผงกศรีษะ (head nod) การผงกศรีษะสามารถบอกให้ผู้มาขอปรึกษาเข้าใจว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังตั้งใจฟังเขาอยู่ แต่อย่างไรก็ตามถ้าผงกศรีษะมากเกินไป ก็เป็นการทำให้ไขว้เขวได้เหมือนกัน การใช้การผงกศรีษะเป็นบางครั้งบางคราว ควบคู่ไปกับการประสานสายตาที่ดีจะช่วยให้กำลังใจและสนับสนุนให้ผู้มาขอคำปรึกษาทราบถึงความเกี่ยวข้องและหน้าที่ของท่านที่มีต่อเขา

6. เทคนิคที่ใช้

6.1 เทคนิคการบรรยาย เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้รับการอบรมเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียว มีลักษณะเป็นการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ โดยผู้รับการอบรมเป็นผู้รับข้อมูล และมุ่งใช้เพื่อการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้

6.2 เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ เจตคติ อารมณ์และความรู้สึกของผู้รับการอบรม โดยการแบ่งผู้รับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย ๆ ประมาณกลุ่มละ 3-4 คน และให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเสรี เพื่อหาข้อยุติหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

6.3 เทคนิคการสาธิต เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและความสามารถ เป็นการแสดงให้ผู้เข้าอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้เข้าอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริงอย่างชัดเจนซึ่งผู้วิจัยได้นำไปใช้ประกอบการบรรยาย การอภิปรายในช่วงการให้ความรู้ และหลังจากนั้นจึงมีการให้ฝึกปฏิบัติจริง

6.4 เทคนิคการใช้กรณีศึกษา เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยใช้เพื่อมุ่งพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเจตคติ อารมณ์ ความคิดและความรู้สึก เป็นการนำปัญหาจริง หรือกรณีตัวอย่างและนำมาเขียนเป็นเรื่องเปลี่ยนชื่อคน สถานที่ อาจใช้การอ่านให้ฟัง หรืออ่านจากกรณีที่พิมพ์ให้อ่านเป็นเรื่องที่รวบรวมจากเหตุการณ์เรื่องราว เพื่อฝึกให้ผู้รับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ฝึกการพิจารณาตัดสินใจ แก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ศึกษาถึงรายละเอียด ลองวิเคราะห์ปัญหาว่าเกิดจากอะไร จะแก้อย่างไร ตัดสินใจอย่างไร ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากผู้วิจัย

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *คู่มือการให้การปรึกษาขั้นพื้นฐาน.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: กรมสุภาพจิต กระทรวงฯ.

กรรณิการ์ นลราชสุวัจน์. (2545). *ทักษะที่จำเป็นในการให้การปรึกษา หน่วยที่ 15.* ใน ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษา. หน้า 367-414.

ดวงมณี จงรักษ์. (2549). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์. (2546). *การสังคมสงเคราะห์กับการให้การปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2543). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิรชรา ทองธรรมชาติ; และคณะ. (2544). *กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพฯ: ลินคอร์น โปรโมชั่น.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *เทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัชรี ทรัพย์มี. (2549). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอเลน, พีช. (2542). เห็นท่า(ทาง)ก็รู้ใจ. แปลโดย สุชาดา ขันธะชวนะ. กรุงเทพฯ; สยามอินเตอร์บุ๊คส์.

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers.* London: Kogan Page.

Gerald Corey. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* 7th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Hilary Walmsley. (1994). *Counselling Techniques for Managers.* London: Kogan page.

Hutchins, David E; & Vaught, Claire Cole. (1997). *Helping Relationships and Strategies.* 3rd ed. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Ivey, Allen E; & Authier, Jerry. (1978). *Mircrocounseling: Innovations in interviewing, Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation.* 3nd ed. Springfield: Thomas.

Joyce, Bruce; & Weil, Marsha. (1980). *Models of Teaching.* USA, N.J: Englewood Cliffs.

Pease, Allan. (1995). *Body Language:how to Read Others' Thoughts by Their Gestures..* Singapore: Heinemann Asia.

Vincent, Peterson J; & Nisenholz, Bernard. (1991). *Orientation to Counseling.* 2nd ed. Massachusetts: Needham Heights.

Virginia, P. Richmond; James, C. Mc-Croskey; & Steven, K. Payne. (1991). *Nonverbal Behavior in Interpersonal Relations.* 2nd ed. New Jersey: Prentice hall.



รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 9
วันที่ 8 มกราคม 2553

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติช่วงที่ 2 ได้แก่ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความสามารถในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาซึ่งประกอบไปด้วย เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 31 การฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 32 แบบประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา
3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 33 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 2
4. แบบฝึกหัดที่ 8 การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน
5. วีดีทัศน์ การสาธิตวิธี การใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาเทคนิคที่ 5-10
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
7. กระดาษ A4
8. ป้ายติดหน้าอก A B และ C

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคกรณีศึกษา รวมถึงทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม การให้กำลังใจ และการให้การสนับสนุนในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา ด้วยเทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ และทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว และเทคนิคการสาธิต โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรมกลุ่ม และสรุปความสำคัญของการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาในเทคนิค 4 เทคนิคได้แก่ เทคนิคการฟัง การใช้คำถาม การทวนความและการทำความกระจ่าง รวมถึงขณะให้คำปรึกษาจะต้องแสดงพฤติกรรมใส่ใจด้วยจะเอื้อประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษามาก

1.2 อธิบาย สรุปผลการประเมินการให้คำปรึกษาใน 4 เทคนิคแรกให้รับฟังอีกครั้งก่อนแนะนำการฝึกในเทคนิค 6 เทคนิคสุดท้าย

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อสำรวจความสามารถในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ" ดังนี้

2.1.1 ให้ทุกคนแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B และ C โดยที่ A เป็นผู้เล่า (ผู้รับคำปรึกษา) B เป็นผู้ฟัง (ผู้ให้คำปรึกษา) และ C เป็นผู้สังเกตการณ์

2.1.2 ให้ทุกกลุ่มทดลองปฏิบัติการให้คำปรึกษาตามประสบการณ์ของตนเอง

2.1.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยร่วมสังเกตการณ์การฝึกปฏิบัติและบันทึกลงสมุด

2.1.4 ภายหลังจากที่ได้แสดงบทบาทสมมติจนครบทุกคนแล้ว ให้ข้อเสนอแนะเบื้องต้น

2.1.5 อธิบายสรุปผล และขอให้ทุกคนตั้งใจในพัฒนาตัวเองตามความรู้ที่ได้เรียนรู้มา นำมาสู่การประยุกต์เพื่อใช้ในการปฏิบัติจริงให้ได้ประโยชน์มากที่สุด

2.2 ดำเนินการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาซึ่งประกอบไปด้วย เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ" ดังนี้

2.2.1 ใช้เทคนิคการบรรยาย ในรายละเอียดของเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาเทคนิคที่ 5-10 ซึ่งประกอบไป เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ

2.2.2 ในระหว่างการบรรยายแต่ละเทคนิควิธี ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสาธิตวิธีร่วมด้วย โดยนำตัวอย่างการใช้เทคนิคเบื้องต้นต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา ที่ถูกต้องให้ผู้เข้าอบรมศึกษาผ่านวีดีทัศน์ ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.2.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.2.4 ผู้วิจัยกล่าวสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของเทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น แนวทางการนำไปใช้ รวมถึงเมื่อนำเทคนิคเบื้องต้นไปใช้จะเอื้ออำนวยให้การดำเนินการให้คำปรึกษาดำเนินไปตามขั้นตอนกระบวนการ และประสบผลสำเร็จได้เร็วขึ้น

2.3 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ” ดังนี้

2.3.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยในระหว่างการฝึกให้เลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามลำดับ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 31

2.3.2 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก รวมทั้งให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นผู้เข้าอบรมจะประเมินตนเองในกิจกรรมการพัฒนาที่ 32

2.3.3 อธิบายสรุปผลที่ได้จากการสังเกตและจากแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

2.4 ดำเนินการพัฒนาความรู้และความสามารถเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม” ดังนี้

2.4.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3-4 คน โดยให้ผู้เข้าอบรมเวียนกลุ่ม และจับกลุ่มใหม่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกันและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

2.4.2 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 33 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 2 และให้ทุกคนช่วยวิเคราะห์กรณีศึกษาในแบบฝึกหัดที่ 8 โดยนำความรู้ทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

2.4.3 ในระหว่างการทำกิจกรรมภายในกลุ่ม ผู้วิจัยจะให้การสนับสนุน เอื้ออำนวย และแนะนำหลักการคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.7.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงแนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ปัญหาของกรณีศึกษาในลำดับแรกก่อนว่าเกิดจากปัญหาในระดับใด และควรจะนำเทคนิคใดไปใช้ และกล่าวแนะนำต่อไปว่าสิ่งที่เรียนมาทั้งหมดจะนำไปใช้ร่วมกันอีกครั้งในการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีกลุ่มต่าง ๆ

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 31-33 และแบบฝึกหัดที่ 8

3.2 สรุปถึงหลักการนำเทคนิคในการให้คำปรึกษาไปใช้ ภายหลังจากการชมวีดีทัศน์ และสรุปสาระสำคัญของวีดีทัศน์การสาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมในช่วงการสำรวจความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4.2 สังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องและด้วยความตั้งใจ

4.3 สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 31 และจากการประเมินผลในแบบประเมินที่ 32

4.4 สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็น กระตือรือร้นในการช่วยกันคิดวิเคราะห์ในการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 33 และแบบฝึกหัดที่ 8

5. ขั้นการประเมินผล

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมในช่วงการสำรวจความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรมสำรวจตนเองผลออกมาอยู่ในระดับต่ำ เพราะยังไม่รู้แนวทาง และไม่มีความรู้ ผลสอดคล้องกับผู้วิจัยแต่มีความเพียรพยามที่จะรับความรู้ และฝึกฝน

5.2 ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง และด้วยความตั้งใจ ผู้เข้าอบรมซักถาม และพยายามฝึกพูด และยกตัวอย่าง เพื่อต้องการความรู้เพิ่มเติมจากสถานการณ์จริงที่ตนเองเคยเผชิญอยู่

5.3 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ ผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา และใช้เทคนิตต่าง ๆ พบว่า ไม่มีทิศทาง และไม่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะสังเกตได้จากการฝึกเทคนิคการสะท้อนความรู้สึก การตีความ การเผชิญหน้า และการสรุปความไม่ค่อยได้ และใช้ไม่ถูกวัตถุประสงค์ มีคำที่ใช้บ่อย ๆ ติดปากไม่กี่คำ และมักจะพูดตรง ๆ ห้วน ๆ แต่จริงใจ ไม่ค่อยได้สรุปความในระหว่างการให้คำปรึกษา จึงพบปัญหาการไม่เข้าใจเนื้อเรื่องและปัญหาของผู้รับคำปรึกษษ และไม่กล้าให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว ครอบครัวมากเท่าไหร่เพราะรู้ว่าไม่ถนัด ส่วนการใช้เทคนิคการให้ข้อสนเทศ การให้กำลังใจมักใช้กันบ่อย แต่ยัง

เป็นการใช้ผิดวัตถุประสงค์ เมื่อผ่านการฝึกฝนบ่อย ๆ ซ้ำ ๆ จึงแยกแยะความแตกต่างระหว่างเทคนิคแต่ละเทคนิคได้มากขึ้น แต่ก็ไม่คล่องแคล่วมากนัก โดยเฉพาะการให้กำลังใจส่วนใหญ่ใช้เพราะไม่ทราบว่าจะช่วยเหลือพนักงานอย่างไร จึงปลอบใจเป็นหลักและก็ให้ทำใจ และก็ให้คำแนะนำไป แต่พอมาฝึกฝนจึงเข้าใจวัตถุประสงค์และวิธีการสื่อสารด้วยการให้กำลังใจมากขึ้น รู้ว่าควรจะให้กำลังใจเมื่อใด ผู้วิจัยให้ฝึกฝนผ่านกรณีตัวอย่างซ้ำ ๆ ก็สามารถทำได้ดีขึ้น

5.4 สังเกตจากการร่วมแสดงความคิดเห็น กระตือรือร้นในการช่วยกันคิดวิเคราะห์กรณีตัวอย่าง ผู้เข้าอบรม มีความคล่องตัวในการฝึกวิเคราะห์ และเข้าใจแยกแยะปัญหา และเลือกใช้เทคนิคได้อย่างเหมาะสมขึ้น



กิจกรรมการพัฒนาที่ 31

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติการฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ

คำชี้แจง

1. ผู้เข้าอบรมจับกลุ่ม 3 คนเพื่อสลับบทบาทกัน เป็น A B C โดยที่ A คือ "ผู้ฟัง" (ผู้ให้คำปรึกษา) B คือ "ผู้พูด" (ผู้รับคำปรึกษา) และ C คือ "ผู้สังเกตการณ์" ในระหว่างรับบทบาทนั้นจะต้องมีการสังเกต และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ความรู้สึกต่าง ๆ บันทึกไว้ และนำมาอภิปรายร่วมกันในช่วงสุดท้าย

2. บทบาทสมมติของผู้เข้าอบรมที่จะฝึกปฏิบัติ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ เทคนิคการสรุปความ และเทคนิคการให้กำลังใจ มีดังนี้

2.2.1 สมมติว่าผู้เข้าอบรม 2 คน กำลังอยู่ในห้องให้คำปรึกษา โดยที่ผู้เข้าอบรมคนแรก แสดงเป็นผู้ให้คำปรึกษา และอีกคนแสดงเป็นพนักงานในบริษัทในระดับปฏิบัติ มีปัญหามาขอรับคำปรึกษา

2.2.2 บทบาทที่ 1 กรณีศึกษามาพบด้วยปัญหาที่เบื่อหน่ายกับการทำงาน เซ็งจนไม่อยากทำงานเลยในวันนี้ ใช้ชีวิตในการทำงานที่นี่มา 3-4 ปี ไม่มีเวลาพักผ่อน ตื่นเช้าก็มาทำงาน บางวันก็ต้องทำโอ ชีวิตหมุนเวียนไปเช่นนี้ทุกวัน ทุกวัน และยังมีปัญหาเรื่องแฟนอีก (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก)

2.2.3 บทบาทที่ 2 กรณีศึกษามาพบด้วยปัญหาการทำงาน การแล่นพรรคเล่นพวก และไม่พอใจที่เพื่อนร่วมงาน ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่พอใจผลการประเมินปลายปี หรือ ปัญหาครอบครัว ส่งผลให้ทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ ใจลอย คิดอะไรวนเวียนหลายเรื่อง (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคการตีความ)

2.2.4 บทบาทที่ 3 กรณีศึกษามาพบด้วยปัญหากับเพื่อนร่วมงาน มักจะมีปากเสียงกันตลอด แต่ผู้รับคำปรึกษา ก็ไม่ค่อยกล้าที่จะบอกกล่าวถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองแก่เพื่อน เพราะกลัวจะเสียเพื่อนไป จึงได้แต่อดทน และจำยอมทุกครั้งที่มีปัญหากัน
(บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคเผชิญหน้า)

2.2.5 บทบาทที่ 4 กรณีศึกษาเป็นพนักงานใหม่ มาพบด้วยปัญหาความไม่เข้าใจในระบบ ระเบียบในการทำงานของบริษัท (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคการให้ข้อสนเทศ)

2.2.6 บทบาทที่ 5 กรณีศึกษามาพบด้วยปัญหาที่สับสนวุ่นวายในจิตใจ มีทั้งปัญหาทะเลาะกับสามี หรือพ่อแม่ มีทั้งปัญหาเรื่องการทำงานที่ไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จเท่าที่ควร มีทั้งปัญหากลุ้มใจที่ไม่มีใครเข้าใจตนเอง (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคการสรุปความ)

2.2.7 บทบาทที่ 6 กรณีศึกษามาพบด้วยปัญหาทางด้านจิตใจ เพิ่งจะเลิกร้างกับสามีหรือกับคู่รักไป ทำใจไม่ได้ รู้สึกสูญเสีย และชีวิตไม่มีค่าอะไร หรือปัญหาเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของครอบครัวและไม่มีเงินรัก กลัวการสูญเสีย (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้เทคนิคการให้กำลังใจ)

บรรณานุกรม

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2529). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรี ทรัพย์มี. (2550). *กระบวนการปรึกษา ขั้นตอน สัมพันธภาพ ทักษะ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers.* London: Kogan Page.

Gerard, Egan K. (1994). *The Skilled Helper: a Problem-Management Approach to Helping.* 5th ed. Pacific Grove California: Broks Cole.

กิจกรรมการพัฒนาที่ 32
แบบประเมิน ความสามารถในการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา
(1) เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

คำชี้แจง ให้ขีดเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับการกระทำของผู้เข้าอบรมในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก (ขีดเครื่องหมาย ✓ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) ในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก ผู้เข้าอบรมได้แสดงว่าเข้าใจหรือไวต่อความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา

( ) ในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก ผู้เข้าอบรมได้แสดงว่าเข้าใจความรู้สึกและเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา แต่เป็นเพียงระดับผิวเผิน

( ) ในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก ผู้เข้าอบรมได้เพิ่มเติมความรู้สึกและความหมายในระดับที่ลึกลงไปกว่าการแสดงออกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจความรู้สึกของตนให้ลึกซึ้งกว่าที่เป็นอยู่

( ) ในการใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก ผู้เข้าอบรมได้เพิ่มเติมความรู้สึกและความหมายจากการแสดงของผู้รับคำปรึกษาอย่างชัดเจน และถูกต้องตามความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับคำปรึกษามากที่สุด

( ) ผู้เข้าอบรมใช้เทคนิคการสะท้อนเนื้อหา เมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถรวบรวมเรื่องราวของเขาให้ประติดประต่อกันได้

( ) ผู้เข้าอบรมใช้เทคนิคการสะท้อนเนื้อหาและความรู้สึกได้ชัดเจน เข้าใจง่าย

( ) ผู้เข้าอบรมใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก ภายใต้บรรยากาศของความเป็นมิตร

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการให้กำลังใจของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) เทคนิคการตีความ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการตีความ	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
สามารถตีความได้ตรงประเด็นและมีเหตุผล					
ใช้ภาษาในการตีความได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					
ใช้ประโยคที่แสดงว่าการตีความนั้นเป็นความคิดเห็นของผู้ตีความเอง					
เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษามีปฏิกิริยาต่อการตีความ					
สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษาตีความพฤติกรรมของตนเอง					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการตีความของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่างยิ่ง

(3) เทคนิคการเผชิญหน้า

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

ให้ประเมินว่าพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมตรงตามที่ระบุไว้แต่ละข้อหรือไม่

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิค การเผชิญหน้า	ระดับประเมิน	
	ใช่	ไม่ใช่
ผู้เข้าอบรมสามารถใช้คำพูดและน้ำเสียงได้นุ่มนวลในการพูดแบบเผชิญหน้า		
เนื้อหาสาระที่พูดมีความถูกต้องตรงสภาพที่เป็นจริง		
พูดแบบเผชิญหน้าภายหลังจากที่เริ่มคุ้นเคยกับผู้รับคำปรึกษาแล้วในระดับหนึ่ง		
ใช้การเผชิญหน้าเมื่อผู้รับคำปรึกษาอยู่ในสภาพที่มีการยอมรับตนเองบ้างแล้ว		
ยอมรับและตระหนักถึงประเด็นที่ตนเองได้กล่าวถึงหลังจากมีการพูดแบบเผชิญหน้าแล้ว		
ผู้รับคำปรึกษาแสดงปฏิกิริยาต่อต้านหรือไม่เมื่อพูดแบบเผชิญหน้า		

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการเผชิญหน้าของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(4) เทคนิคการให้ข้อสนเทศ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการให้ข้อสนเทศ	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกระทำและการตัดสินใจของผู้รับคำปรึกษา					
ให้ข้อมูลเมื่อผู้รับคำปรึกษาถามหาข้อมูลด้วยตนเอง					
ผู้เข้าอบรมรู้แหล่งข้อมูล					
ผู้เข้าอบรม ให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีส่วนค้นคว้าและอภิปรายเกี่ยวกับข้อมูลนั้น					
ให้ข้อมูลแก่ผู้รับคำปรึกษาในปริมาณที่พอดีในแต่ละครั้งไม่มากหรือน้อยเกินไป					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการให้ข้อสนเทศของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่างยิ่ง

(5) เทคนิคการสรุปความ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการสรุปความ	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
ท่านสรุปประเด็นเรื่องราวที่พูดกันแล้วได้กะทัดรัดและจับใจความได้ดี					
เมื่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดสับสนหรือซับซ้อน ท่านสามารถสรุปความเรื่องที่พูดนั้นได้ชัดเจน					
ท่านสามารถสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พูดหรือพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาได้อย่างเด่นชัด					
ท่านสรุปประเด็นในสิ่งที่พูดกันไปก่อนที่จะได้วางแผนแก้ปัญหาหรือวางแผนการตัดสินใจในอนาคต					
ท่านสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่พูดกันมาแล้ว ก่อนยุติการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการสรุปความของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้อย่างยิ่ง

(6) เทคนิคการให้กำลังใจ

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้าอบรม ในฐานะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา

ชื่อ – สกุล.....

การประเมินครั้งที่ .....

2. สังเกตพฤติกรรม

พฤติกรรมของผู้เข้าอบรม ที่ฝึกการใช้เทคนิคการให้กำลังใจ	มาตรประมาณค่า				
	5	4	3	2	1
ใช้คำพูดแสดงการให้กำลังใจได้อย่างเหมาะสม					
ให้กำลังใจ โดยการสัมผัสร่างกาย เช่น แตะไหล่และแขน แตะมือได้อย่างเหมาะสมตามเพศ วัย และวัฒนธรรม					
ให้กำลังใจโดยใช้สีหน้า ท่าทาง แสดงการยอมรับ พอใจ ชื่นชม เห็นด้วย เช่น ยิ้ม พยักหน้า ได้อย่างเหมาะสม					
ผู้รับคำปรึกษามีท่าทางคลายความตึงเครียด แสดงการผ่อนคลายหลังจากได้รับการสนับสนุนให้กำลังใจ เช่น แจ่มใสขึ้น สีหน้าดีขึ้น					
ผู้รับบริการมีความกระฉับกระเฉง และมีคำพูดที่แสดงความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น หลังจากได้รับการให้กำลังใจ					

ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิคการให้กำลังใจของผู้เข้าอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

5 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีมาก

4 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดี

3 หมายถึง ใช้เทคนิคนี้ได้ดีปานกลาง

2 หมายถึง ต้องได้รับการปรับปรุงการใช้เทคนิคนี้

1 หมายถึง ต้องปรับปรุงการใช้เทคนิค

กิจกรรมการพัฒนาที่ 33

เรื่อง กรณีศึกษา "ช่วยด้วย ช่วยอย่างไรดี" ภาค 2

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามทัศนะของตนเองอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสประยุกต์แนวคิดทางการให้คำปรึกษาไปสู่การวิเคราะห์เพื่อช่วยเหลือบุคคลได้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีประสบการณ์ในการทำความเข้าใจกับปัญหาของบุคคล และการวางกรอบแนวคิดในการให้ความช่วยเหลือ โดยนำหลักการทางการให้คำปรึกษามาใช้

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ดินสอหรือปากกา
3. แบบฝึกหัดที่ 8 การวิเคราะห์กรณีศึกษา

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยกล่าวแนะนำวิธีการวิเคราะห์กรณีศึกษา โดยละเอียด และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามข้อสงสัย
2. ผู้วิจัยแจก แบบฝึกหัดที่ 8 การวิเคราะห์กรณีศึกษา ที่จะให้วิเคราะห์ร่วมกันแก่ผู้เข้าอบรมทุกคน และเริ่มต้นเป็นผู้นำกลุ่มในการเล่าถึงรายเอียดของกรณีศึกษา และให้ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในประเด็น ปัญหาที่แท้จริงของกรณีศึกษา และในเบื้องต้นเราควรจะใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาอย่างไรดี
3. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมแสดงความคิดและวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับกรณีศึกษาในแบบฝึกหัดที่ 1 จนได้เวลาอันเหมาะสมแล้ว ผู้วิจัย ได้ให้คำแนะนำถึงการใช้เทคนิคต่าง ๆ กับปัญหาของบุคคลเพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้เข้าอบรมทุกคน

แบบฝึกหัดที่ 8
การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน

กรณีศึกษาที่ 1

นารีรัตน์ มาพบท่านด้วยสีหน้าเศร้าหมอง น้ำตานองหน้า บ่งบอกถึงความเป็นทุกข์ใจอย่างยิ่ง ผู้รับคำปรึกษาได้พยายามจะระบายความรู้สึกออกมา แต่ก็กระท่อนกระแท่น เพราะรู้สึกสะเทือนใจในสิ่งที่ตนเองจะพูดอยู่ตลอดเวลา (ปัญหาทางอารมณ์ เทคนิคการให้กำลังใจ เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก)

กรณีศึกษาที่ 2

สุชาติ เป็นเพียงพนักงานรายวันเท่านั้น แต่มักใช้เงินเปลือง ชอบกินใช้อย่างไม่ระมัดระวัง ทำให้บางเดือนก็พยายามทำโอที หรือทำแทนเพื่อน ๆ บ่อย ๆ จนทำให้เกิดอาการอ่อนเพลีย และส่งผลกระทบต่อการทำงาน แต่สุชาติ ก็ไม่ได้รู้สึกอะไร เพราะสิ่งที่สุชาติต้องการคือ เงินที่จะมาจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน (ปัญหาทางพฤติกรรม ใช้เทคนิคการเผชิญหน้า เทคนิคการให้ข้อสนเทศ)

กรณีศึกษาที่ 3

วิราสินี เป็นคนสวย จึงมักมีหนุ่ม ๆ เพื่อนพนักงานด้วยกันมาคอยตามจีบอยู่บ่อย ๆ แต่วิราสินี ก็มีแฟนเป็นตัวเป็นตนอยู่แล้ว ซึ่งวิราสินี ก็ไม่ได้ปฏิเสธเพื่อนชายทุกคนที่เข้ามาใกล้ชิด จึงทำให้มักเกิดปัญหากับแฟนหนุ่มเสมอ ๆ จนบางครั้งวิราสินี เป็นต้นเหตุให้เพื่อนชายและแฟนหนุ่ม เกิดทะเลาะชกต่อยกันทำให้ฝ่ายบุคคล ต้องลงมาจัดการ และก็ถูกขึ้นทันบนไว้ ทำให้ต้องคอยถูกจับตามองจากฝ่ายบุคคลเสมอ ๆ วิราสินี ว้าวุ่นใจ เพราะในใจก็ชอบแฟนหนุ่มแต่ก็ยังเสียดาย เพื่อนชายคนอื่น ๆ เพราะต่างก็มีสิ่งที่วิราสินีพึงพอใจด้วยกันทั้งนั้น (ปัญหาทางอารมณ์ความรู้สึก เทคนิคการตีความ เทคนิคการสรุปความ)

กรณีศึกษาที่ 4

ประวิช เป็นคนพูดเก่ง และขี้บ่น จึงมักมีปัญหากับลูกน้องเสมอ ๆ แต่บางครั้งประวิชก็พูดก็บอกลูกน้องไปเช่นนั้น ด้วยความเคยชิน แต่ก็ไม่ได้คิดจะไปตำหนิลูกน้องจริงจังอะไร แต่เหตุการณ์ไม่เป็นเช่นนั้น เพราะลูกน้องคิดอยู่เสมอว่า ทำอะไรไม่เคยถูกใจหัวหน้าเลย ทำอะไรก็ผิดไปหมด ประวิชไม่เคยรู้เลยว่าลูกน้องคิดเช่นนั้น จนกระทั่งลูกน้องคนหนึ่งทนไม่ได้ที่ประวิชคอยจู้จี้และบ่นอยู่ตลอดเวลา จึงระเบิดอารมณ์ และกล่าวโทษ ถึงสิ่งที่ประวิชทำกับลูกน้องตลอดมานั้น ทำให้ลูกน้องไม่พอใจ ซึ่งประวิช ไม่คิดเลยว่าตนเองจะทำให้ลูกน้องคิดเช่นนั้น (ปัญหาทางความคิดและพฤติกรรม เทคนิคการเผชิญหน้า)

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 10
วันที่ 11 มกราคม 2553

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติช่วงที่ 3 ได้แก่ ประเภทของการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ทฤษฎีการให้คำปรึกษา 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีเอกัตบุคคล และทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับประเภทต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล และทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล และทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมครั้งที่ 10-13
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
3. กระดาษ A4
4. ป้ายติดหน้าอก A B และ C

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคกรณีศึกษา รวมถึงทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม การให้กำลังใจ และการให้การสนับสนุนในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา ด้วยเทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ และทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว และเทคนิคการสาธิต โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรมกลุ่ม และสรุปสาระและข้อควรจำในการประยุกต์ใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาทั้ง 10 เทคนิค รวมถึงการแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ ซึ่งจะต้องนำไปใช้ในระหว่างการให้คำปรึกษา

1.2 อธิบายว่า ในการให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เนื่องจากทฤษฎีมีโครงสร้างที่ชัดเจนจะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจถึงแนวโน้มพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึกของผู้มีปัญหา สามารถอธิบายเหตุการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะที่มีเหตุผล แยกแยะพฤติกรรมมนุษย์ได้ และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรม รวมทั้งยังได้ทราบถึงความก้าวหน้าที่จะดำเนินการให้คำปรึกษาไปสู่จุดหมายด้วย

1.3 ให้ผู้เข้าอบรมที่สมัครใจ ร่วมกล่าวถึงประสบการณ์ส่วนตัวที่เกี่ยวกับข้อจำกัดเมื่อขาดความรู้ในทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาแล้วจำเป็นต้องไปให้คำปรึกษาพนักงาน กล่าวถึงสถานการณ์ ความคิด ความรู้สึกและปัญหาที่เกิดขึ้น หรือยกตัวอย่างปัญหาของพนักงานและผลการให้คำปรึกษาที่ไม่ประสบความสำเร็จ

1.4 ภายหลังการร่วมแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกันแล้ว ผู้วิจัยกล่าวสรุปอีกครั้งถึงความเป็นจำเป็นที่ต้องรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะต่าง ๆ เนื่องจากทฤษฎีจะทำให้บุคคลเข้าใจว่าเขากำลังทำอะไร เมื่อมีทฤษฎีเป็นพื้นฐานจะทำให้ลดความสับสน เพราะสามารถจัดระเบียบแบบแผนและขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น โดยในการฝึกอบรมครั้งนี้ผู้วิจัยจะเน้นการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เพื่อให้เหมาะสมและสะดวกกับการที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปใช้ในโรงงาอุตสาหกรรม

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับประเภทต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษา” ดังนี้

2.1.1 ใช้เทคนิคการอภิปรายร่วมกัน ในประเด็นเกี่ยวกับประเภทของการให้คำปรึกษา โดยเป็นผู้นำกลุ่ม ในการร่วมอภิปราย และแสดงความคิดเห็นถึงสถานการณ์ปัจจุบันและจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้เข้าอบรม ที่เคยปฏิบัติต่อพนักงานของตนเองนั้น ส่วนใหญ่จะให้คำปรึกษาแก่พนักงานเป็นรายบุคคล รายกลุ่ม หรือแบบครอบครัว และมีข้อดี ข้อจำกัด รวมทั้งปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

2.1.2 ภายหลังการร่วมอภิปรายแล้ว ผู้วิจัยใช้เทคนิคการบรรยายสรุปเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ร่วมอภิปราย เช่น ความหมาย เป้าหมายและกระบวนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เป็นต้น และร่วมซักถาม ถึงความรู้เบื้องต้นของผู้เข้าอบรมทุกคนว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะในการให้คำปรึกษาในระดับมากน้อยเพียงใด

2.1.3 อธิบายสรุปอีกครั้งถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นประเภทหนึ่งของการให้คำปรึกษา ที่สามารถนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม โดยนำทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะในการให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้

2.2 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล และทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ” ดังนี้

2.2.1 ใช้เทคนิคการบรรยายสรุปในรายละเอียดของทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะในการให้คำปรึกษาเริ่มต้นด้วย 2 ทฤษฎีแรก ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล และทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ

2.2.2 ในระหว่างการบรรยายแต่ละเทคนิควิธี ผู้วิจัยจะใช้การชี้แนะแนวทางการใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามทฤษฎีที่ถูกต้องให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.2.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.2.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทางการให้คำปรึกษา และให้ข้อสังเกตในการจดจำแนวคิดทฤษฎีและเทคนิคเพื่อเป็นแนวทางการนำไปใช้

2.3 ดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล และทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ" ดังนี้

2.3.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยในระหว่างการฝึกให้เลือกใช้เทคนิคบางเทคนิคที่สำคัญและสามารถนำไปใช้กับปัญหาในโรงงานอุตสาหกรรมได้ตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคลและแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ ซึ่งเป็นทฤษฎีกลุ่มที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการวิเคราะห์หรืออธิบายเรื่องราว และวิถีชีวิตของบุคคล เพื่อเข้าใจถึงบุคลิกภาพและสัมพันธภาพของบุคคลได้ชัดเจนขึ้น

2.3.2 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก รวมทั้งให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ

2.3.3 สรุปผลที่ได้จากการสังเกต และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเภทต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะความหมาย และเป้าหมายของการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล

3.2 สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเอกัตบุคคล และทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ

3.3 ให้ผู้เข้าอบรมสรุปผลจากการร่วมกันแสดงบทบาทสมมติ พร้อมให้ข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงพัฒนาต่อไป รวมทั้งให้แนวทางในการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปใช้ในการให้คำปรึกษาโดยต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของปัญหาของพนักงานก่อนว่าเกิดปัญหาในระดับอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด หรือพฤติกรรม และควรจะนำเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาไปใช้ได้อย่างไรจึงจะเหมาะสม

4. ขั้นการประเมินผล

สังเกตจากการให้ความร่วมมือ กระตือรือร้น และร่วมแสดงความคิดเห็นในช่วงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในช่วงการฟังบรรยาย และช่วงการแสดงบทบาทสมมติ

5. สรุปผลการประเมิน

ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นเป็นอย่างมาก และร่วมแสดงความคิดเห็นในช่วงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทุกคนสมัครใจและสลับกันให้ข้อมูล ซึ่งแนวคิดต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาผู้เข้าอบรมต้องการพัฒนาตนเอง ซึ่งภายหลังกิจกรรม ผู้เข้าอบรมมีความชัดเจน มีความรู้ และเข้าใจความสำคัญของทฤษฎีทางการให้คำปรึกษามากขึ้น ทฤษฎีเอกัตบุคคล และทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพ เป็นทฤษฎีที่ผู้เข้าอบรมชื่นชอบ และสนุกกับการวิเคราะห์ตนเอง และผู้อื่น อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจพื้นฐานความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานตนเอง รวมถึงเข้าใจตนเองมากขึ้นในมุมมองที่แตกต่างไปจากเดิม ผลที่ได้จากการฝึกฝนเทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา ในการฝึกครั้งแรก ๆ ยังไม่ราบรื่น ผู้วิจัยมีการสอนแนะและประเมินผลเป็นระยะ ผู้เข้าอบรมจึงมีความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติ และเข้าใจว่าต้องมีการฝึกฝนซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ยิ่งผู้เข้าอบรมได้ใช้กับกรณีตัวอย่างจากปัญหาจริง ทำให้ผู้เข้าอบรมตั้งใจ และพยายามใช้เทคนิคอย่างเต็มความสามารถ และถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และเมื่อฝึกวิเคราะห์กรณีศึกษา ทำให้สามารถประเมินปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ครั้งที่ 10 – 13

1. ประเภทของการให้คำปรึกษา

ได้แก่ การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และการให้คำปรึกษาครอบครัว ดังนี้

1.1 แนวคิดในการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล

การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับผู้ขอคำปรึกษา 1 คน ภายใต้ สัมพันธภาพอันดีต่อกันและมุ่งให้ความช่วยเหลือ โดยผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สามารถเผชิญกับปัญหาที่ประสบอยู่ สามารถเลือกและตัดสินใจ ตลอดจนวางโครงการชีวิตของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529: 176) ได้อธิบายความหมายของการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลว่า เป็นสัมพันธภาพของการช่วยเหลือส่วนบุคคล ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สามารถแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิบสัน และมิเชลล์ (Gibson; & Mitchell. 1986: 107) กล่าวว่า การให้คำปรึกษารายบุคคล เป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เผชิญ เข้าใจ และยอมรับข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง และการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพื่อช่วยให้สามารถเลือกตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล สามารถสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษา แบบรายบุคคล เป็นสัมพันธภาพของการช่วยเหลือบุคคลระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สามารถเผชิญกับปัญหาที่ประสบอยู่ สามารถเลือกและตัดสินใจ ตลอดจนวางโครงการชีวิตของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้น

ข้อดีของการให้คำปรึกษารายบุคคล คือ ผู้รับคำปรึกษา ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเฉพาะของเขาจากผู้ให้คำปรึกษา โดยตรงด้วยความละเอียด ครอบคลุม และรอบคอบอย่างเพียงพอ ผู้รับคำปรึกษากล้าเปิดเผยความคิดความรู้สึกได้อย่างอิสระ และไม่ต้องกังวลกับข้อเสนอแนะจากผู้อื่น

ข้อจำกัดของการให้คำปรึกษารายบุคคล คือ อาจเสียโอกาสอันดีที่เสริมสร้างทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวต่าง ๆ กับเพื่อนคนอื่นในวัยเดียวกันที่เผชิญปัญหาที่คล้ายกัน

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษารายบุคคล คือ การช่วยให้บุคคลตระหนักถึงตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สามารถเผชิญกับปัญหาความยากลำบากและนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มที่ โดยมีความสอดคล้องกับแบบแผนการดำเนินชีวิตของตนภายในขอบเขตทางจริยธรรม

ของสังคม (กรรณาภรณ์ ดวงแจ่มกาญจน์. 2541: 12) ส่วนอาร์ลบักเคิล (Arbuckle Dugald. 1970: 195) กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษารายบุคคลไว้ คือ ช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการ ช่วยให้เกิดความสุขความพอใจ สังคมมีความสุขความพอใจกับผู้รับบริการ ช่วยให้เลิกล้มการตัดสินใจเลือกที่คำนึงถึงแต่เพียง "ความถูกต้อง" เท่านั้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งการพัฒนาให้ผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม มีความรู้และทักษะในด้านการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล ตามทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทางการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล

1.2 แนวคิดในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลเป็นกลุ่ม โดยเข้าร่วมกลุ่มด้วยความสมัครใจ บุคคลที่เข้ากลุ่มมักจะมีปัญหาคล้ายคลึงกัน มีความต้องการปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อเข้ากลุ่มมีการปรึกษาหารือร่วมกัน โดยมีผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทางการให้การปรึกษาร่วมให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา และเป็นผู้ที่คอยเอื้ออำนวยให้บรรยากาศของกลุ่มมีความอบอุ่น ปลอดภัย เป็นกันเองและเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ข้อดีของการให้คำปรึกษากลุ่ม คือ การโต้ตอบระหว่างกันและกัน นำไปสู่การตัดสินที่ต่างก็ร่วมกันแสดงความคิดเห็น และร่วมกันพิจารณาหาทางปฏิบัติ ความเป็นมิตรจะเกิดขึ้น ทำให้กลุ่มพร้อมที่จะร่วมกันสร้างวิถี ความคิด และ มีโอกาสที่จะให้และรับการสนับสนุนสร้างให้มีความเชื่อมั่น

ข้อจำกัดของการให้คำปรึกษากลุ่ม คือ การหย่อนสมรรถภาพของผู้รับคำปรึกษา ในการที่จะมองความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง และปัญหาที่กำลังพิจารณาอยู่ ทำให้ไม่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และสภาพที่อาจทำให้ความอบอุ่นน้อยลง และความสัมพันธ์ห่างเหินมากขึ้นระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษากลุ่มคือ เพื่อเรียนรู้ที่จะไว้วางใจผู้อื่น เพื่อเพิ่มการตระหนักรู้ในตนเองได้ดีขึ้นและพัฒนาเอกลักษณ์แห่งตน เพื่อทำให้บุคคลไม่รู้สึกโดดเดี่ยว ทำให้เกิดความรับผิดชอบในตนเองและแก้ปัญหาของตนเอง รวมทั้งเป็นการฝึกทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

1.3 แนวคิดในการให้คำปรึกษาแบบครอบครัว

การให้คำปรึกษาเป็นครอบครัว หมายถึง การให้ความช่วยเหลือครอบครัว ไม่เฉพาะกับสมาชิกคนใดคนหนึ่งที่ถูกกล่าวหาว่ามีพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เพราะถือว่าครอบครัวเป็นระบบๆ หนึ่ง ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบครอบครัวจึงเป็นของส่วนรวม และเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในครอบครัวที่ต้องร่วมมือกันหาทางแก้ไข โดยความช่วยเหลือของผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณสมบัติส่วนตัวและวิชาชีพที่เหมาะสม เพื่อที่จะให้ครอบครัวอยู่ในสภาวะที่สมดุลย์ และทำหน้าที่ของครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นแนวทางที่จะพัฒนาสมาชิกในครอบครัวให้มีความเป็นตัวของตัวเอง

สามารถสื่อสารได้ดี และสามารถสร้างสัมพันธภาพและปรับตัวได้ดีทั้งในครอบครัวและสังคมภายนอก

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบครอบครัว คือ การที่ครอบครัวจะทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ปรับตัวกับความเครียดที่เกิดขึ้นในพัฒนาการแต่ละขั้นตอนได้ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนได้อย่างกลมกลืนกัน อันจะนำไปสู่การเติบโตของครอบครัวในที่สุด

2. ทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทางการให้คำปรึกษา

ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มจิตวิเคราะห์และกลุ่มฟรอยด์รุ่นใหม่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มมนุษยนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มปัญญานิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งแก้ไขปัญหา และได้ให้ความรู้ในทฤษฎีทั้งหมด 9 ทฤษฎี ตามแนวคิดของ เจมส์ และคณะ (James; et al. 2001: 3) ซึ่งได้กล่าวถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือที่จะให้ความช่วยเหลือพนักงานในโรงงาน ดังนี้

2.1 ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มจิตวิเคราะห์และกลุ่มฟรอยด์รุ่นใหม่ ได้แก่ จิตวิทยาเอกัตบุคคล (Individual psychology) และทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพ (Transactional analysis: TA)

2.1.1 จิตวิทยาเอกัตบุคคล

2.1.1.1 ผู้นำทฤษฎีได้แก่ อัลเฟรด แอดเลอร์ (Alfred Adler)

2.1.1.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ อัลเฟรด แอดเลอร์ ซึ่งมีความเชื่อว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม พฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นโดยแรงกระตุ้นจากสังคม สัมพันธภาพระหว่างมนุษย์ด้วยกันจะพัฒนาให้แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว ชีวิตของบุคคลจะไม่หยุดนิ่งอยู่ที่เดิม แต่ขับเคลื่อนไปข้างหน้าเพื่อพัฒนาตนเอง มุ่งมั่นเพื่อความสมบูรณ์ ซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกัน แอดเลอร์มองมนุษย์ในแง่บวก และเขาเชื่อว่า มนุษย์มีพลังงานสร้างสรรค์ที่จะช่วยควบคุมตนเอง ไม่ให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม

2.1.1.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาตามแนวแอดเลอร์ คือการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเอาชนะความรู้สึกท้อแท้ใจและความรู้สึกด้อย การเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้รับคำปรึกษา ส่งเสริมให้เกิดความสนใจทางสังคม

2.1.1.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการใส่ใจและการรับฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ เทคนิคการตีความ เทคนิคการหวนรำลึกถึงชีวิตในเยาว์วัย เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญทางด้านบุคลิกภาพ เทคนิคการเปิดเผย และ เทคนิคการให้กำลังใจ

2.1.1.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 สร้างสัมพันธภาพในการบำบัดที่มีความเหมาะสม ขั้นที่ 2 สำรวจพลวัตรทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษา ขั้นที่ 3 กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการเกี่ยวกับการทำความเข้าใจตนเอง ขั้นที่ 4 ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสร้างทางเลือกใหม่

2.1.2 ทฤษฎีวิเคราะห์สัมพันธภาพ

2.1.2.1 ผู้นำทฤษฎีได้แก่ อีริค เบิร์น (Eric Berne)

2.1.2.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ อีริค เบิร์น (Eric Berne) เชื่อว่า บุคคลมีความสามารถที่จะเข้าใจอดีตและที่มาแห่งบุคลิกภาพของเขาได้ และมีความเป็นอิสระแก่ตัวที่ไม่ตกเป็นทาสของอดีต เขามีอิสระพอที่จะเลือกตัดสินใจว่าเขาจะเป็นคนประเภทใด หรือจะทำอะไรต่อไป เขาสามารถวางโครงการในอนาคตได้ แม้ว่าแบบฉบับความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของเขาจะได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ในอดีตก็ตาม แต่เขาสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดและความรู้สึกของตนเองได้ถ้าเขาประสงค์จะเปลี่ยน

2.1.2.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา คือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นตัวของตัวเอง ได้ตระหนักว่าสิ่งใดกำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้ประเมินตนเองและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีมนุษยสัมพันธ์ และเรียนรู้วิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์

2.1.2.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ วิเคราะห์โครงสร้างทางบุคลิกภาพ (structural analysis) วิเคราะห์รูปแบบของการสื่อสารสัมพันธ์ (transactional analysis) วิเคราะห์เกม (game analysis) และ วิเคราะห์บทบาทชีวิต (life script analysis)

2.1.2.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ขั้นที่ 2 เจรจาตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการ ขั้นที่ 3 ดำเนินการแก้ปัญหา

2.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มมนุษยนิยม ได้แก่ ทฤษฎีแบบยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Person centered theory) ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ (Gestalt theory) และทฤษฎีแบบภวนิยม (Existential theory)

2.2.1 ทฤษฎีแบบยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง

2.1.1.1 ผู้นำทฤษฎีได้แก่ อาร์ โรเจอร์ส (Carl R. Rogers)

2.1.1.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ คาร์ล อาร์ โรเจอร์ส (Carl R. Rogers) เชื่อว่า พื้นฐานของมนุษย์เป็นผู้มีเหตุผล ได้รับการอบรมสั่งสอนขัดเกลาแล้ว มนุษย์มุ่งความก้าวหน้า และกล้าเผชิญความจริง บุคคลไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามล้วนมีศักยภาพในตัวเองที่จะพัฒนาตนให้ดีขึ้น ใครที่ไม่เชื่อว่าตนมีศักยภาพเป็นเพราะถูกขัดขวางจากประสบการณ์ในอดีตที่บิดเบือน หรือเนื่องจากการเลี้ยงดูในครอบครัว การศึกษาในโรงเรียน และความกดดันอื่น ๆ ทางสังคม ดังนั้นการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางจึงเป็นการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง จะมุ่งเน้นให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองจากการที่ผู้ให้คำปรึกษาสะท้อนการสื่อสารทั้งคำพูดและท่าทางของผู้รับคำปรึกษาเป็นหลัก

2.1.1.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา คือ เน้นการขจัดหรือลดความทุกข์ทางอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจอย่างมี

ประสิทธิภาพ มีการยอมรับความจริง มีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และพร้อมจะเปิดรับประสบการณ์โดยพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างกว้างขวางในหลายแง่มุมมากขึ้น

2.1.1.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟังอย่างใส่ใจ การตั้งคำถาม การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ การเงียบ

2.1.1.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 สร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศให้ผ่อนคลาย สื่อสารด้วยอวัจนภาษา และวัจนภาษา ขั้นที่ 2 ดำเนินการกระตุ้นผู้รับคำปรึกษาให้สำรวจตนเองให้มากขึ้นด้วยการใช้การชี้เฉพาะเจาะจง ความจริงใจ และการเปิดเผยตนเอง ขั้นที่ 3 ยุติการให้คำปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมของเวลาและเรื่องราว

2.2.2 ทฤษฎีแบบเกสตัลท์

2.2.2.1 ผู้นำทฤษฎีได้แก่ เฟรทเดอริค เอส เฟิลส์ (Frederick S. Perls)

2.2.2.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ เฟรทเดอริค เอส เฟิลส์ (Frederick S. Perls) เชื่อว่า มนุษย์เป็นอิสระจากอดีต เขาอยู่ในปัจจุบัน มนุษย์ไม่สามารถจัดการกับอดีตและอนาคตได้อย่างแน่นอน แต่บุคคลสามารถดำเนินการกับปัจจุบันได้แน่นอนกว่า มนุษย์สามารถจัดระบบชีวิตและแก้ปัญหาของตนเองได้ ธรรมชาติของมนุษย์ไม่ได้ถูกกำหนด แต่ละคนสามารถเปลี่ยนแปลงและรู้จักมีความรับผิดชอบ มนุษย์เป็นผู้กระทำกับสิ่งที่อยู่รอบตัว ไม่ใช่เป็นเพียงผู้รอที่จะแสดงปฏิกิริยาเมื่อถูกกระทำ หลักสำคัญของนักจิตวิทยาเกสตอลท์ (Gestalt Psychology) ได้แก่ การับรู้ (Perception) และการแก้ปัญหา (Problem Solving) โดยวิธีการหยั่งรู้ (Insight) ดังนั้น เมื่อมนุษย์เป็นผลรวมที่ประกอบด้วยร่างกาย ความรู้สึก ความคิด อารมณ์ และการรับรู้ ซึ่งทำงานอย่างผสมกลมกลืนพร้อมเพรียงกัน การจะเข้าใจมนุษย์จึงต้องทำความเข้าใจระบบโดยหน่วยรวม (Holistic View)

2.2.2.3 จุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาแบบเกสตอลท์นั้น เน้น "ปัจจุบัน" เพราะ "อดีต" ก็จากเราไปแล้ว และ "อนาคต" ก็เป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง ดังนั้น ปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเน้น ผู้ให้คำปรึกษาแบบเกสตอลท์ ควรพยายามช่วยให้ผู้รับบริการตระหนักในปัจจุบันมากกว่าที่จะคิดถึงประสบการณ์ในอดีต มุ่งไปสู่การมีวุฒิภาวะ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการพึ่งผู้อื่นมาสู่การพึ่งตนเองได้ ตลอดจนได้เรียนรู้ว่า เขาสามารถช่วยตนเองได้มากกว่าที่เขาคิด

2.2.2.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ การกลับบทบาท สนใจกับความรู้สึกของตน เก้าอี้ว่างเปล่า การอยู่ใน "ปัจจุบัน" วิธีการรอบวง ภาระค้างคาใจ การแสดงความรับผิดชอบ การซ้อมบท และ เกมการพูดจาโต้ตอบด้วยตนเอง

2.2.2.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 สร้างสัมพันธภาพ ขั้นที่ 2 กระบวนการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ขั้นที่ 3 การยืนยัน ขั้นที่ 4 การทำปัญหาให้กระจ่าง ขั้นที่ 5 การเลือกแนวทางที่เหมาะสม ขั้นที่ 6 การทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความมั่นใจ ขั้นที่ 7 การทดลองปฏิบัติ

2.2.3 ทฤษฎีแบบภาวนิยม

2.2.3.1 ผู้นำทฤษฎีได้แก่ วิคเตอร์ อี แฟรงเกิล (Victor E. Frankl)

2.2.3.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ วิคเตอร์ อี แฟรงเกิล (Victor E. Frankl) เชื่อว่า มนุษย์นั้นมีความสามารถที่จะตระหนักในตนเอง และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองได้ จุดมุ่งหมายของมนุษย์ก็คือ การเป็นคนเชื่อถือได้ มีศักดิ์ศรีและแสวงหาความหมายในชีวิต นักภาวนิยม ให้ความสนใจอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน โดยมีหลักการว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่ตระหนักและมีความหวังว่าตนมีอนาคต

2.2.3.3 จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาแบบภาวนิยม จะมุ่งเน้นไปที่การช่วยให้ผู้รับบริการแสวงหาความหมายในชีวิต การรู้จักตนเอง เข้าใจถึงศักยภาพของตนเอง มีกำลังใจ กล้าสู้ชีวิต และมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ตลอดจนมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่

2.2.3.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ การเข้าใจโลกของผู้รับคำปรึกษา การตระหนักรู้หรือมีสติมากขึ้นต่อการดำรงอยู่ การรับผิดชอบต่อตนเอง การสะท้อนออก และสามารถเลือกใช้เทคนิคของทฤษฎีอื่น ๆ มาประกอบการให้คำปรึกษาได้ เช่น การให้กำลังใจ การสะท้อนความรู้สึก การเชื่อมโยงอย่างเสรี เป็นต้น

2.2.3.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษาเน้นสัมพันธภาพ ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา จะเน้นการรับรู้ในปัจจุบัน ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทบทวนสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้จากการให้คำปรึกษา

2.3 ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มปัญญานิยม ได้แก่ ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม (Rational-emotion-behavioral theory)

2.3.1 ผู้นำทฤษฎีได้แก่ แอลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis)

2.3.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ แอลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis) เชื่อว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีทั้งเหตุผลและไร้เหตุผล ตราบใดที่มนุษย์มีพฤติกรรมและการคิดที่สมเหตุสมผล มนุษย์จะดำรงชีพอย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีความสุข ความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลเกิดจากการเรียนรู้ในอดีตอย่างผิด ๆ และจะเกิดอารมณ์ในทางลบมารบกวนจิตใจ เพราะความทุกข์ของมนุษย์ไม่ใช่ถูกกำหนดโดยสิ่งแวดล้อมภายนอก แต่เกิดจากการรับรู้และทัศนคติที่มีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อม

2.3.3 จุดมุ่งหมายของการให้บริการปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มุ่งเน้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินตนเอง และคิดใหม่เพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลออกไปได้โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่นอีก โดยการหาวิธีแก้ความคิดผิด ๆ ที่เป็นต้นเหตุนั้นเสีย

2.3.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ การสอนหรือการอธิบายโดยตรง กำหนดงานให้ทำ การแสดงตัวแบบ การบำบัดโดยการอ่าน เทคนิคการใช้บทบาทสมมติ เทคนิคการ

เสริมแรงและการปรับโทษ และ เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดหรือเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล

2.3.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ขั้นที่ 2 ดำเนินการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญได้แก่ (1) ชี้ให้ผู้รับบริการตระหนักว่าความคิดของผู้รับบริการเป็นความคิดที่ไร้เหตุผลอย่างไร และทำไมจึงคิดเช่นนั้น (2) กระตุ้นให้ผู้รับบริการตระหนักว่า เขาจะต้องรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (3) ช่วยให้ผู้รับบริการเปลี่ยนวิธีคิด ให้ขจัดความคิดอันไร้เหตุผลออกไปเสีย (4) ช่วยให้ผู้รับบริการมีความคิดที่มีเหตุผลในเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อช่วยให้มีปรัชญาชีวิตอันเต็มไปด้วยเหตุผล และไม่ตกเป็นเหยื่อของความคิดอันไร้เหตุผลอีกต่อไป ขั้นที่ 3 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา

2.4 ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่มพฤติกรรมนิยม ได้แก่ ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง (Reality theory) ทฤษฎีแบบพฤติกรรนิยม (Behavioral theory)

2.4.1 ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง

2.4.1.1 ผู้นำทฤษฎี ได้แก่ วิลเลียม กลาสเซอร์ (William Glasser)

2.4.1.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ วิลเลียม กลาสเซอร์ (William Glasser) เชื่อว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่ดี และมีความสามารถที่จะรับผิดชอบต่อตนเอง มนุษย์มีพฤติกรรมที่เกิดจากจิตรู้สำนึก ไม่ได้ถูกผลักดันโดยจิตไร้สำนึกหรือสัญชาตญาณ ซึ่งแสดงออกใน 2 ระดับ คือระดับสรีระและจิตใจ กลาสเซอร์ เชื่อว่า มนุษย์จะมีพฤติกรรมโน้มไปทางกระทำเพื่อได้รับการยอมรับในฐานะคนคนหนึ่ง มนุษย์มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์และพฤติกรรมที่ขึ้นกับการเลือกตัดสินใจของมนุษย์ มนุษย์อาจเลือกให้ตนเองทุกข์ยาก หรือเลือกสิ่งที่ส่งผลดีกับสุขภาพจิตก็ได้

2.4.1.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ก็เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เผชิญสภาพความเป็นจริง สนับสนุนให้บุคคลได้รู้จักตนเอง มีความรับผิดชอบพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามสภาพความเป็นจริง และรู้จักประเมินสิ่งถูกสิ่งผิด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนา

2.4.1.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการพูดแบบเผชิญหน้า เทคนิคการชี้ประเด็น เทคนิคการใช้อารมณ์ขัน เทคนิคการใช้ตัวแบบทางสังคม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ และ เทคนิคการให้ข้อเสนอแนะ

2.4.1.5 ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาจะต้องดำเนินการภายใต้ระบบ WDEP มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 สำรวจความต้องการ (want) ขั้นที่ 2 ให้บรรยายถึงสิ่งที่ได้กระทำมาแล้วและทิศทางของพฤติกรรมในปัจจุบัน (doing, direction) ขั้นที่ 3 ให้ผู้รับคำปรึกษาประเมินตนเอง (evaluation) ขั้นที่ 4 วางแผนการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการ (plan)

2.4.2 ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม

2.4.2.1 ผู้นำทฤษฎี ได้แก่ อาร์โนล์ ลาซารัส (Arnold Lazarus)

2.4.2.2 ธรรมชาติของมนุษย์ ตามแนวคิดของ อาร์โนล์ ลาซารัส (Arnold Lazarus) เชื่อว่า มนุษย์ไม่ได้เกิดมาดีหรือเลวแต่กำเนิด แต่จะเริ่มต้นชีวิตในลักษณะว่างเปล่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้นี้ทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ส่วนการเรียนรู้เดิมสามารถทำให้หมดไปได้ และทำนองเดียวกันก็สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ได้ ดังนั้น มนุษย์สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ แม้ว่าสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็ตาม ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรสร้างหรือจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน

2.4.2.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มุ่งเน้นเพื่อหาทางขจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับคำปรึกษา โดยพยายามให้ได้เรียนรู้ที่จะสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะเป็นแนวทางนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

2.4.2.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการฝึกการแสดงออกอย่างเหมาะสม เทคนิคการลดความอ่อนไหวอย่างเป็นระบบ เทคนิคการเสริมแรง เทคนิคการเรียนรู้จากตัวแบบ และเทคนิคการฝึกการผ่อนคลาย

2.4.2.5 ขั้นตอนในการให้คำปรึกษา มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา โดยแจ้งวัตถุประสงค์ ขั้นที่ 2 ขั้นการให้คำปรึกษา นำเทคนิคต่างๆ มาใช้ ขั้นที่ 3 ยุติการให้คำปรึกษาโดยสรุปสาระและประเมินผลการให้คำปรึกษา

2.5 ทฤษฎีการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งแก้ไขปัญหา

2.5.1 พัฒนาแนวคิดมาจาก นักทฤษฎีดั้งเดิมที่ชื่อ สตีฟ ดี ซาเซอร์ (Steve de Shazer) และ ทีมงานในศูนย์การบำบัดครอบครัว ใน มิววอกกี้ (Milwaukee) ที่ประเทศสหรัฐอเมริก

2.5.2 วิธีการมุ่งการแก้ไขปัญหาให้ความสนใจกับความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหามากกว่าจะสนใจว่า ทำไมจึงเกิดปัญหาหรือปัญหามีลักษณะอย่างไร นอกจากนั้นยังให้ความสนใจต่อความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษาถึงความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงและการแก้ปัญหาด้วย ซึ่งวิธีการนี้จะหลีกเลี่ยงอดีตและแม้แต่ปัจจุบันแต่จะชื่นชอบอนาคต หรือให้ความสำคัญที่อนาคตที่จะเกิดขึ้นมากกว่า

2.5.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาจะมุ่งไปที่การส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษามองหาทางออก ท้าทาย และสร้างความคาดหวังในการเปลี่ยนแปลง การให้ความช่วยเหลือเน้นที่อนาคต โดยช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนจุดหมาย (Focus) และมองสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางบวก เน้นที่ความสำเร็จและการแก้ไขปัญหา โดยช่วยทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้มีเป้าหมายที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

2.5.4 เทคนิคการให้คำปรึกษา ได้แก่ การพูดถึงการเปลี่ยนแปลง เทคนิคคำถามปาฏิหาริย์ เทคนิคคำถามระดับขั้น คำถามเพื่อจัดการ คำถามที่มีตัวเลือก

2.5.5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษา มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 สร้างสัมพันธภาพ และ ทำการประเมินปัญหาในแบบแผนที่เป็นรูปธรรม ขั้นที่ 2 มุ่งสำรวจและพยายามแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดขึ้นมาก่อน ขั้นที่ 3 สร้างระยะเวลาที่สั้น สำหรับทางเลือกในเป้าหมายเชิงพฤติกรรม โดยผู้ให้คำปรึกษา ขั้นที่ 4 นำภารกิจที่กำหนดไว้ไปใช้ในการช่วยเหลือ โดยผู้ให้คำปรึกษา

บรรณานุกรม

คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2547). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.

วัชรี ทรัพย์มี. (2549). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Connell, Bill O. (2005). *Solution-Focused Therapy*. 2nd ed. New Delhi: SAGE.

Gerald, Corey. (2005). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. 7th ed. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Kirk, James J; et al. (2001). *Workplace Counseling Tools*. (Document resume). Western Carolina University, Cullowhee, NC.

Quick, Ellen K. (1996). *Doing What Works in Brief Therapy: a Strategic Solution Focused Approach*. San Diego: Academic Press.

Richard, S. Sharf. (2000). *Theories of Psychotherapy & Counseling Concepts and Cases*. 2nd ed. America, USA: Briijs/Cole.

Thomas, Davis E; & Cynthia, Osborn J. (2000). *The Solution-Focused School Counselor*. America, USA.: Taylor&Francis.

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 11
วันที่ 12 มกราคม 2553

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติช่วงที่ 4 ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 34 การฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 35 แบบประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 36 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 3
4. วีดีทัศน์ การสาธิตวิธี การใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาเทคนิค
5. แบบฝึกหัดที่ 9 การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
7. กระดาษ A4
8. ป้ายติดหน้าอก A B และ C

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคกรณีศึกษา รวมถึงทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม การให้กำลังใจ และการให้การสนับสนุนในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา

ด้วยเทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ และทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว และเทคนิคการสาธิต โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรมกลุ่ม สรุปสาระและข้อควรจำในการประยุกต์ใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาในกลุ่มจิตวิเคราะห์และฟรอยด์รุ่นใหม่ ซึ่งเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการวิเคราะห์หรืออธิบายเรื่องราว และวิถีชีวิตของบุคคล เพื่อเข้าใจถึงบุคลิกภาพและสัมพันธภาพของบุคคลได้ชัดเจนขึ้น

1.2 อธิบายว่า ในการเลือกใช้ทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา ดังนั้น การแยกแยะผู้ที่มีปัญหาว่ามีปัญหาอยู่ในระดับใด ก็จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเลือกเทคนิคทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างเหมาะสม และกล่าวเชื่อมโยงถึงการใช้เทคนิคทฤษฎีกับกลุ่มที่มีปัญหาในระดับอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งมีเทคนิคที่สำคัญและเป็นองค์ประกอบย่อยในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม" ดังนี้

2.1.1 ใช้เทคนิคการบรรยาย ในรายละเอียดของแนวคิดทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะของทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม

2.1.2 ในระหว่างการบรรยายแต่ละเทคนิควิธี ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสาธิตวิธีร่วมด้วย โดยเลือกนำตัวอย่างการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่า ของ ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และเทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างเสรี ของทฤษฎีแบบภวนิยม และทบทวนเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นเทคนิคพื้นฐานตามทฤษฎีแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ที่ถูกต้องให้ผู้เข้าอบรมศึกษาผ่านวีดีทัศน์ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.1.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.1.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล และให้ข้อสังเกตในการจดจำแนวคิดทฤษฎีและการนำเทคนิคไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

2.2 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม" ดังนี้

2.2.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยในระหว่างการฝึกให้เลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามลำดับ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 34

2.2.2 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก รวมทั้งให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นผู้เข้าอบรมจะประเมินตนเองในกิจกรรมการพัฒนาที่ 35

2.2.3 สรุปผลที่ได้จากการสังเกตและจากแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

2.3 ดำเนินการพัฒนาความรู้และความสามารถเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม" ดังนี้

2.3.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3-4 คน โดยให้ผู้เข้าอบรมเวียนกลุ่ม และจับกลุ่มใหม่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกันและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

2.3.2 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 36 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 3 และให้ทุกคนช่วยวิเคราะห์กรณีศึกษาในแบบฝึกหัดที่ 9 โดยนำความรู้ทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

2.3.3 ในระหว่างการทำกิจกรรมภายในกลุ่ม ผู้วิจัยจะให้การสนับสนุน เอื้ออำนวย และแนะนำหลักการคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.3.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงแนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ปัญหาของกรณีศึกษาในลำดับแรกก่อนว่าเกิดจากปัญหาในระดับใด และควรจะนำเทคนิคใดไปใช้ และกล่าวแนะนำต่อไปว่าสิ่งที่เรียนมาทั้งหมดจะนำไปใช้ร่วมกันอีกครั้งในการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีกลุ่มต่าง ๆ

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 34-36 และแบบฝึกหัดที่ 9

3.2 สรุปถึงหลักการนำเทคนิคในการให้คำปรึกษาไปใช้ ภายหลังจากการชมวีดีทัศน์ และสรุปสาระสำคัญของวีดีทัศน์การสาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์ด้วยความตั้งใจ และกระตือรือร้น ซักถาม พูดคุย

4.2 สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 34 36 และแบบฝึกหัดที่ 9

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังบรรยาย การชมวีดีทัศน์อย่างตั้งใจ กระตือรือร้น มีการซักถาม และเสนอประเด็นปัญหา และกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้นในโรงงานของตนเอง มาวิเคราะห์ร่วมด้วย ซึ่งทำให้ผู้เข้าอบรม รู้วิธีการที่จะให้ความช่วยเหลือพนักงานของตนเองมากขึ้น

5.2 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และการฝึกปฏิบัติ ทฤษฎีที่เรียนรู้และฝึกปฏิบัติในครั้งนี้ คือ ทฤษฎีกลุ่มมนุษยนิยม ที่ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและผลจากการทดลองใช้เทคนิคตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาในช่วงก่อนการฝึก ผลจากผู้วิจัย จากผู้เข้าอบรมประเมินตนเอง และจากเพื่อนสมาชิก มีผลสอดคล้องกันคือ อยู่ในระดับที่ต้องฝึกเพิ่มทุกเทคนิค และเมื่อผู้เข้าอบรมได้ทดลองฝึกเทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา เช่น เทคนิคเก้าอี้ว่าง เทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ เป็นเทคนิคที่ผู้เข้าอบรมค่อนข้างอึดอัดในการฝึกช่วงแรก เพราะลืมขั้นตอน แต่พอฝึกซ้ำ และสลับบทบาทกัน ผู้เข้าอบรมตั้งใจ เพียรพยายาม และขอทดลองใหม่จนรู้สึกคุ้นเคย และคล่องตัวมากขึ้น เมื่อได้ฝึกบ่อยขึ้น ได้รับคำแนะนำแบบตัวต่อตัว มีการประเมินผลร่วมด้วย ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นได้อย่างเห็นได้ชัดเจน

กิจกรรมการพัฒนาที่ 34

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติการฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา ทฤษฎีแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีแบบภวนิยม ได้แก่ เทคนิคเก้าอี้ว่าง และเทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ

คำชี้แจง

1. ผู้เข้าอบรมจับกลุ่ม 3 คนเพื่อสลับบทบาทกัน เป็น A B C โดยที่ A คือ "ผู้ฟัง" (ผู้ให้คำปรึกษา) B คือ "ผู้พูด" (ผู้รับคำปรึกษา) และ C คือ "ผู้สังเกตการณ์" ในระหว่างรับบทบาทนั้นจะต้องมีการสังเกต และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ความรู้สึกต่าง ๆ บันทึกไว้ และนำมาอภิปรายร่วมกันในช่วงสุดท้าย

2. บทบาทสมมติของผู้เข้าอบรมที่จะฝึกปฏิบัติ มีดังนี้

2.2.1 สมมติว่าผู้เข้าอบรม 2 คน กำลังอยู่ในห้องให้คำปรึกษา โดยที่ผู้เข้าอบรมคนแรก แสดงเป็นผู้ให้คำปรึกษา และอีกคนแสดงเป็นพนักงานในบริษัทในระดับปฏิบัติ มีปัญหามาขอรับคำปรึกษา

2.2.2 บทบาทของผู้รับคำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดบทบาทเอง หรือนำสถานการณ์ตัวอย่างของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาที่ตนเองเคยประสบมาที่คิดว่าเป็นปัญหาในระดับความรู้สึก ความคับข้องใจ ความขัดแย้งต่าง ๆ เพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้สึก

2.2.3 บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา จะต้องใช้เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่าและเทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ

บรรณานุกรม

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2529). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรี ทรัพย์มี. (2550). *กระบวนการปรึกษา ขั้นตอน สัมพันธภาพ ทักษะ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers.* London: Kogan Page.

Gerard, Egan K. (1994). *The Skilled Helper: a Problem-Management Approach to Helping.* 5th ed. Pacific Grove California: Broks Cole.

กิจกรรมการพัฒนาที่ 35
แบบประเมิน ความสามารถในการใช้เทคนิคทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
(1) เทคนิคเก้าอี้ว่าง

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคเก้าอี้ว่าง ตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นตอนที่ 1	การสร้างสัมพันธภาพ				
ขั้นตอนที่ 2	1. การหาลู่ทางหรือแนวทางให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจปัญหาของตนเอง				
	2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง				
ขั้นตอนที่ 3	1. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษายืนยันในปัญหาของตนเอง				
	2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษายืนยันที่จะต้องตัดสินใจเลือกทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด				
ขั้นตอนที่ 4	1. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างชัดในปัญหาของตนเอง				
	2. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาตัดสินใจเลือกสิ่งที่ตนเองต้องการ				
ขั้นตอนที่ 5	ผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางของตนเองได้				
ขั้นตอนที่ 6	การให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษา				
ขั้นตอนที่ 7	เปิดโอกาสให้ฝึกปฏิบัติ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) เทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ ตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบภวนิยม

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นเริ่มต้น	การสร้างสัมพันธภาพ				
ขั้นดำเนินการ	การใช้เทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ				
	การรับฟัง				
	การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นให้นึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ				
	การบันทึกเรื่องราวที่ได้รับฟัง				
	การวิเคราะห์เนื้อหา				
	การให้กำลังใจ				
ขั้นยุติ	เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาทบทวนสิ่งที่ตนเองระบายออก				
	การให้ข้อมูลย้อนกลับ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 36

เรื่อง กรณีศึกษา "ช่วยด้วย ช่วยอย่างไรดี" ภาค 3

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามทัศนะของตนเองอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสประยุกต์แนวคิดทางการให้คำปรึกษาไปสู่การวิเคราะห์การช่วยเหลือบุคคลได้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้คุ้นเคยกับการศึกษาธรรมชาติและปัญหาของมนุษย์ และการวางกรอบแนวคิดในการให้ความช่วยเหลือ โดยนำหลักการทางการให้คำปรึกษามาใช้

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ดินสอหรือปากกา
3. แบบฝึกหัดที่ 9 การวิเคราะห์กรณีศึกษา

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยกล่าวแนะนำวิธีการวิเคราะห์กรณีศึกษาตามแบบฝึกหัดที่ 9 โดยละเอียด และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามข้อสงสัย
2. ผู้วิจัยแจก แบบฝึกหัด การวิเคราะห์กรณีศึกษา ที่จะให้วิเคราะห์ร่วมกันแก่ผู้เข้าอบรมทุกคน และเริ่มต้นเป็นผู้นำกลุ่มในการเล่าถึงรายเอียดของกรณีศึกษา และให้ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในประเด็น ปัญหาที่แท้จริงของกรณีศึกษา และการเชื่อมโยงปัญหาของกรณีศึกษากับแนวคิดของทฤษฎีการให้คำปรึกษา
3. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมแสดงความคิดและวิพากษ์วิจารณ์จนได้เวลาอันเหมาะสมแล้ว ผู้นำกลุ่ม ได้ให้คำแนะนำถึงการเลือกใช้ทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ กับปัญหาของบุคคลเพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้เข้าอบรมกลุ่ม

แบบฝึกหัดที่ 9
การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน

กรณีศึกษาที่ 1

เพื่อน ๆ บอกว่า นีรนุช เป็นคนฉุนเฉียว เจ้าอารมณ์ แต่นีรนุช คิดว่าตนเองไม่ได้เป็นคนเช่นนั้น เพียงแต่เป็นคนตรงไปตรงมา คิดอย่างไรก็พูดออกไปอย่างนั้น เพียงแต่เพื่อน ๆ ไม่เข้าใจเธอต่างหาก และก็มองเธอในแง่ร้ายเกินไป ทำให้ นีรนุช ไม่พอใจเพื่อนเหล่านั้น (ใช้ ทฤษฎีแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และทฤษฎีแบบเกสตัลท์ เพื่อให้ช่วยวิเคราะห์ถึงปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและปรับปรุงพฤติกรรม)

กรณีศึกษาที่ 2

ดารณี มีเพื่อนชายคนสนิทอยู่หลายคน ไปไหนมาไหนด้วยกัน เฮไหน เฮนั่น เพราะ ดารณี เป็นคนชอบสนุกสนาน จนถูกหัวหน้างานตำหนิบ่อย ๆ เรื่องการคบหาเพื่อนชาย เกรงว่าจะเป็นผลกระทบต่อการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อน ๆ หรือกับเพื่อนชายเหล่านั้นได้ แต่ ดารณี รู้สึกว่า ถูกหัวหน้างานกีดกัน ขัดขวางในการคบหาและไปไหนมาไหนกับเพื่อนผู้ชาย จนทำให้ ดารณี หงุดหงิดใจ และรำคาญใจอยู่เสมอ (ใช้ ทฤษฎีแบบยึดผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลางเพื่อรับฟังและช่วยให้อารมณ์ความรู้สึกผ่อนคลายลง)

กรณีศึกษาที่ 3

ดานุ มีปัญหากับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเสมอ เพราะดานุ มักไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการทำงาน ขาดความใส่ใจ และมักทำงานผิดพลาดเสมอ ๆ แต่ดานุ ไปให้ความสำคัญกับการประจบประแจงเอาอกเอาใจ ผู้บริหารเวลาที่มาตรวจงาน แต่เวลาทำงานไม่เป็นไปอย่างที่สร้างภาพ (ใช้ทฤษฎีแบบเอกัตบุคคลเพื่อสร้างความรับผิดชอบ)

กรณีศึกษาที่ 4

ดวงเดือน รู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย ไม่มีความสำคัญเลยในสายตาคนอื่น รู้สึกว่าการที่คนอื่นเข้ามาทักทาย หรือพูดคุยด้วยกัน เขาทำไปตามมารยาทเท่านั้น ดวงเดือนอยากให้ตนเองมีคุณค่าและความสำคัญในสายตาของผู้อื่นบ้าง แต่ไม่รู้จะทำอย่างไร (ใช้ ทฤษฎีแบบภวนิยมเพื่อให้แสวงหาความหมายในชีวิตและรู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง)

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 12
วันที่ 15 มกราคม 2553

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติช่วงที่ 5 ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริง

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 37 การฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 38 แบบประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
3. วีดีทัศน์ การสาธิตวิธี การใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาเทคนิค
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
5. กระดาษ A4
6. ป้ายติดหน้าอก A B และ C

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคกรณีศึกษา รวมถึงทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม การให้กำลังใจ และการให้การสนับสนุนในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา ด้วยเทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ และทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว และเทคนิคการสาธิต โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรมกลุ่ม สรุปสาระและข้อควรจำในการประยุกต์ใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาในกลุ่มมนุษยนิยม ซึ่งเหมาะสำหรับการนำไปใช้เพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก

1.2 อธิบายว่า ในการเลือกใช้ทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา ดังนั้น การแยกแยะผู้ที่มีปัญหาว่ามีปัญหาอยู่ในระดับใด ก็จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเลือกเทคนิคทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างเหมาะสม และกล่าวเชื่อมโยงถึงการใช้เทคนิคทฤษฎีกับกลุ่มที่มีปัญหาในระดับความคิดและพฤติกรรม ซึ่งมีเทคนิคที่สำคัญและเป็นองค์ประกอบย่อยในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริง” ดังนี้

2.1.1 ใช้เทคนิคการบรรยาย ในรายละเอียดของแนวคิดทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะของทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริง.

2.1.2 ในระหว่างการบรรยายแต่ละเทคนิควิธี ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสาธิตวิธีร่วมด้วย โดยนำตัวอย่างการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล เทคนิคการให้การบ้าน ของทฤษฎีแบบพิจาดรณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และเทคนิคตามระบบ WDEP ของทฤษฎีแบบเผชิญความจริง ที่ถูกต้องให้ผู้เข้าอบรมศึกษาผ่านวีดีทัศน์ ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.1.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.1.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล และให้ข้อสังเกตในการจดจำแนวคิดทฤษฎีและการนำเทคนิคไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

2.2 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริง” ดังนี้

2.2.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยในระหว่างการฝึกให้เลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามลำดับ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 37

2.2.2 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก รวมทั้งให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นผู้เข้าอบรมจะประเมินตนเองในกิจกรรมการพัฒนาที่ 38

2.2.3 สรุปผลที่ได้จากการสังเกตและจากแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 37-38

3.2 สรุปถึงหลักการนำเทคนิคในการให้คำปรึกษาไปใช้ ภายหลังจากการชมวีดีทัศน์และสรุปสาระสำคัญของวีดีทัศน์การสาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิตการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา อย่างต่อเนื่องและด้วยความตั้งใจ

4.2 สังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ ในกิจกรรมการพัฒนาที่ 37 และจากการประเมินผลในแบบประเมินที่ 38

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิตและการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา อย่างต่อเนื่อง อย่างตั้งใจ กระตือรือร้น มีการซักถาม และเสนอประเด็นปัญหา และกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้นในโรงงานของตนเอง มาวิเคราะห์ร่วมด้วย

5.2 ผลการสังเกตจากการให้ความร่วมมือในการแสดงบทบาทสมมติ ทฤษฎีที่เรียนรู้และฝึกปฏิบัติในครั้งนี้ คือ ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีการเผชิญความจริง ที่ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาทางความคิดและทางพฤติกรรม และผลจากการทดลองใช้เทคนิคตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาในช่วงก่อนการฝึก ผลจากผู้วิจัย จากผู้เข้าอบรมประเมินตนเอง และจากเพื่อนสมาชิก มีผลสอดคล้องกันคือ อยู่ในระดับที่ต้องฝึกเพิ่มทุกเทคนิค และเมื่อได้มีโอกาสฝึกฝน ช่วงแรกผู้เข้าอบรมจำขั้นตอน และนำเทคนิคเบื้องต้นมาผสมผสานกับการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีไม่ค่อยได้ ไม่คล่อง แต่เมื่อผู้วิจัยให้คำแนะนำ ทีละคน และสิ่งที่ควรปรับปรุงระหว่างการฝึกเมื่อใช้เวลาจนครบถ้วน ผู้เข้าอบรมจำหลักเกณฑ์ และแนวทางการใช้ได้ดีขึ้น มีความคล่องตัวในการนำเทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษามาผสมผสานในช่วงระหว่างการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาที่ 37

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติการฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม และทฤษฎีแบบเผชิญความจริงได้แก่ เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล เทคนิคการให้การบ้าน และเทคนิคตามระบบ WDEP

คำชี้แจง

1. ผู้เข้าอบรมจับกลุ่ม 3 คนเพื่อสลับบทบาทกัน เป็น A B C โดยที่ A คือ "ผู้ฟัง" (ผู้ให้คำปรึกษา) B คือ "ผู้พูด" (ผู้รับคำปรึกษา) และ C คือ "ผู้สังเกตการณ์" ในระหว่างรับบทบาทนั้นจะต้องมีการสังเกต และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ความรู้สึกต่าง ๆ บันทึกไว้ และนำมาอภิปรายร่วมกันในช่วงสุดท้าย

2. บทบาทสมมติของผู้เข้าอบรมที่จะฝึกปฏิบัติ มีดังนี้

2.2.1 สมมติว่าผู้เข้าอบรม 2 คน กำลังอยู่ในห้องให้คำปรึกษา โดยที่ผู้เข้าอบรมคนแรก แสดงเป็นผู้ให้คำปรึกษา และอีกคนแสดงเป็นพนักงานในบริษัทในระดับปฏิบัติ มีปัญหามาขอรับคำปรึกษา

2.2.2 บทบาทที่ 1 ของผู้รับคำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดบทบาทเอง หรือนำสถานการณ์ตัวอย่างของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาที่ตนเองเคยประสบมา ที่คิดว่าเป็นปัญหาในระดับความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผล เพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงในระดับความคิด (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล และเทคนิคการให้การบ้าน)

2.2.3 บทบาทที่ 2 ของผู้ให้คำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดบทบาทเอง หรือนำสถานการณ์ตัวอย่างของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาที่ตนเองเคยประสบมา ที่คิดว่าเป็นปัญหาในระดับพฤติกรรม หรือต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองในพฤติกรรมใด ๆ ก็ตามที่เป็นอุปสรรคปัญหาในปัจจุบัน เพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงในระดับพฤติกรรม (บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เทคนิคตามระบบ WDEP system)

บรรณานุกรม

Burnard, Philip. (1992). *Counseling Skills Training : a Sourcebook of Activities for Trainers*. London: Kogan Page.

Gerard, Egan K. (1994). *The Skilled Helper: a Problem-Management Approach to Helping*. 5th ed. Pacific Grove California: Broks Cole.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2529). *เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรี ทรัพย์มี. (2550). *กระบวนการปรึกษา ขั้นตอน สัมพันธภาพ ทักษะ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิจกรรมการพัฒนาที่ 38

แบบประเมิน ความสามารถในการใช้เทคนิคทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา

(3) เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล ตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นเริ่มต้น	1. การสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น				
	2. การกำหนดเป้าหมายชัดเจน				
	3. การกำหนดความรับผิดชอบชัดเจน				
ขั้นดำเนินการ	1. ชี้แจงและช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจเหตุและผลของการมีความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล				
	2. กระตุ้นให้รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหา				
	3. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาโต้แย้งเพื่อเอาชนะความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล				
	4. กระตุ้นให้พัฒนาตนเอง				
ขั้นยุติ	1. ทบทวนการเปลี่ยนแปลง				
	2. สรุปผลและยุติ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(4) เทคนิคการให้การบ้าน

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคการให้การบ้าน ตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นเริ่มต้น	1. การสร้างสัมพันธภาพเบื้องต้น				
	2. การกำหนดเป้าหมายชัดเจน				
	3. การกำหนดความรับผิดชอบชัดเจน				
ขั้นดำเนินการ	1. ชี้แจงและช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจเหตุและผลของการมีความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล				
	2. กระตุ้นให้รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหา				
	3. การมอบหมายการบ้าน				
	4. กระตุ้นให้พัฒนาตนเอง				
ขั้นยุติ	1. ทบทวนการเปลี่ยนแปลง				
	2. สรุปผลและยุติ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(5) เทคนิคตามระบบ WDEP

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคตามระบบ WDEP system ตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นตอนที่ 1	สำรวจความต้องการของผู้รับคำปรึกษา				
	การใช้คำถาม				
ขั้นตอนที่ 2	ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและรับรู้ว่าตนเองได้กระทำสิ่งใดไปแล้วบ้าง				
ขั้นตอนที่ 3	ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถประเมินว่าตนเองได้กระทำหรือยังไม่ได้กระทำพฤติกรรมใดบ้าง				
ขั้นตอนที่ 4	ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาได้วางแผนการกระทำไปสู่การบรรลุความต้องการ				
	กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาให้สัญญาในการฝึกปฏิบัติ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 13
วันที่ 18 มกราคม 2553

เรื่อง การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติช่วงที่ 6 ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษา 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กิจกรรมการพัฒนาที่ 39 การฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
2. กิจกรรมการพัฒนาที่ 40 แบบประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา
3. กิจกรรมการพัฒนาที่ 41 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 4
4. วีดีทัศน์ การสาธิตวิธี การใช้เทคนิคเฉพาะตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาเทคนิค
5. แบบฝึกหัดที่ 10 การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายโปรเจคเตอร์
7. กระดาษ A4
9. ป้ายติดหน้าอก A B และ C

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยา ได้แก่ เทคนิคการอภิปราย เทคนิคการบรรยาย เทคนิคการสาธิต เทคนิคกรณีศึกษา รวมถึงทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยเลือกใช้เทคนิค การฟังอย่างตั้งใจ การถาม การให้กำลังใจ และการให้การสนับสนุนในขณะที่มีการเข้ากลุ่ม ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของ อัลเบิร์ต แบนดูรา

ด้วยเทคนิคการสังเกตจากตัวแบบ และทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยม เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว และเทคนิคการสาธิต โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม สรุปสาระและข้อควรจำในการประยุกต์ใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาในกลุ่มปัญญานิยม และกลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในผู้ที่มีปัญหาในระดับความคิด และปัญหาทางพฤติกรรม

1.2 อธิบายว่า ในการเลือกใช้ทฤษฎีทางการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา ดังนั้น การแยกแยะผู้ที่มีปัญหาว่ามีปัญหาอยู่ในระดับใด ก็จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเลือกเทคนิคทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างเหมาะสม และกล่าวเชื่อมโยงถึงการใช้เทคนิคทฤษฎีกับกลุ่มที่มีปัญหาในระดับพฤติกรรม และผู้ที่ต้องการจัดการกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีเทคนิคที่สำคัญและเป็นองค์ประกอบย่อยในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา” ดังนี้
ดังนี้

2.1.1 ใช้เทคนิคการบรรยาย ในรายละเอียดของแนวคิดทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะของทฤษฎีการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา

2.1.2 ในระหว่างการบรรยายแต่ละเทคนิควิธี ผู้วิจัยจะใช้เทคนิคการสาธิตวิธีร่วมด้วย โดยเลือกนำตัวอย่างการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เทคนิคการเสริมแรง ของทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม และเทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์ ของทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา และทบทวนเทคนิคอื่น ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในโรงงานได้ง่าย ให้แก่ผู้เข้าอบรมได้รับรู้และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และให้ผู้เข้าอบรมศึกษาผ่านวีดีทัศน์ ก่อนที่ผู้เข้าอบรมจะนำไปฝึกปฏิบัติจริงในขั้นตอนการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติต่อไป ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้สามเหลี่ยมสัมพันธ์ (triangle) ผู้เข้าอบรมทุกคนได้รับโอกาสในการฝึกบทบาทการเป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ฝึกฝนและฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดความชำนาญ

2.1.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย

2.1.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงสาระสำคัญของทฤษฎีและเทคนิคเฉพาะทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล และให้ข้อสังเกตในการจดจำแนวคิดทฤษฎีและการนำเทคนิคไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

2.2 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนวิธีการให้คำปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา" ดังนี้

2.2.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 3 คน และแสดงบทบาทเป็น A B C อีกครั้ง โดยในระหว่างการฝึกให้เลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามลำดับ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 39

2.2.2 ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัยและผู้สังเกตการณ์จะประเมินผลการปฏิบัติและร่วมสังเกตการณ์การฝึก รวมทั้งให้การแนะนำแบบตัวต่อตัวเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นผู้เข้าอบรมจะประเมินตนเองในกิจกรรมการพัฒนาที่ 40

2.2.3 สรุปผลที่ได้จากการสังเกตและจากแบบประเมิน และให้ข้อเสนอแนะในการฝึกครั้งต่อไป

2.3 ดำเนินการพัฒนาความรู้และความสามารถเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 "เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการให้คำปรึกษาในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม" ดังนี้

2.3.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 3-4 คน โดยให้ผู้เข้าอบรมเวียนกลุ่ม และจับกลุ่มใหม่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกันและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

2.3.2 แจกกิจกรรมการพัฒนาที่ 41 กรณีศึกษา เรื่อง ช่วยด้วย ช่วยอย่างไร ภาค 4 และให้ทุกคนช่วยวิเคราะห์กรณีศึกษาในแบบฝึกหัดที่ 10 โดยนำความรู้ทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

2.3.3 ในระหว่างการทำกิจกรรมภายในกลุ่ม ผู้วิจัยจะให้การสนับสนุน เอื้ออำนวย และแนะนำหลักการคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.3.4 อธิบายสรุปอีกครั้ง ถึงแนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ปัญหาของกรณีศึกษาในลำดับแรกก่อนว่าเกิดจากปัญหาในระดับใด และควรจะนำเทคนิคใดไปใช้ และกล่าวแนะนำต่อไปว่าสิ่งที่เรียนมาทั้งหมดจะนำไปใช้ร่วมกันอีกครั้งในการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีกลุ่มต่าง ๆ

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปสาระสำคัญจากการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 39-41 และแบบฝึกหัดที่ 10

3.2 สรุปถึงหลักการนำเทคนิคในการให้คำปรึกษาไปใช้ ภายหลังจากการชมวีดีทัศน์และสรุปสาระสำคัญของวีดีทัศน์การสาธิตการใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

4. ขั้นการประเมินผล

สังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังการบรรยาย การชมวีดีทัศน์สาธิต ด้วยความตั้งใจ และความร่วมมือในการทำกิจกรรมการพัฒนาที่ 39-41 และแบบฝึกหัดที่ 10

5. สรุปผลการประเมิน

ผลการสังเกตจากการให้ความสนใจในการฟังบรรยาย การชมวีดีทัศน์อย่างตั้งใจ กระตือรือร้น มีการซักถาม และเสนอประเด็นปัญหา และกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้นในโรงงานของตนเอง มาวิเคราะห์ร่วมด้วย ซึ่งทำให้ผู้เข้าอบรม รู้วิธีการที่จะให้ความช่วยเหลือพนักงานของตนเองมากขึ้น ทฤษฎีที่เรียนรู้และฝึกปฏิบัติในครั้งนี้ คือ ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ซึ่งใช้เพื่อแก้ไขปัญหาทางพฤติกรรม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา และผลจากการทดลองใช้เทคนิคตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาในช่วงสำรวจ ผลจากผู้วิจัย จากผู้เข้าอบรมประเมินตนเอง และจากเพื่อนสมาชิก มีผลสอดคล้องกันคือ อยู่ในระดับที่ต้องฝึกเพิ่มทุกเทคนิค และเมื่อผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนแล้วมีระดับเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้เข้าอบรมมีความถนัด และชื่นชอบทฤษฎีที่มีความชัดเจน และเหมาะสมกับบุคลิกภาพและความชอบของตนเอง เพราะต้องทำงานกับพนักงาน และนิยมพัฒนาทางด้านพฤติกรรมอยู่แล้ว จึงสนใจและพยายามฝึกฝน ซึ่งสามารถประยุกต์และนำเทคนิคเบื้องต้น และเทคนิคเฉพาะทฤษฎีมาใช้ได้อย่างคล่องแคล่วมากขึ้น จากการผ่านการฝึกฝนมาทุก ๆ ทฤษฎี ระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น ผู้เข้าอบรมจึงมีทักษะมากขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาที่ 39

เรื่อง การแสดงบทบาทสมมติการฝึกความสามารถในการใช้เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม และทฤษฎีการบำบัดแบบย่อมุ่งแก้ไขปัญหา ได้แก่ เทคนิคการเสริมแรง และเทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์

คำชี้แจง

1. ผู้เข้าอบรมจับกลุ่ม 3 คนเพื่อสลับบทบาทกัน เป็น A B C โดยที่ A คือ "ผู้ฟัง" (ผู้ให้คำปรึกษา) B คือ "ผู้พูด" (ผู้รับคำปรึกษา) และ C คือ "ผู้สังเกตการณ์" ในระหว่างรับบทบาทนั้นจะต้องมีการสังเกต และจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ความรู้สึกต่าง ๆ บันทึกไว้ และนำมาอภิปรายร่วมกันในช่วงสุดท้าย

2. บทบาทสมมติของผู้เข้าอบรมที่จะฝึกปฏิบัติ มีดังนี้

2.2.1 สมมติว่าผู้เข้าอบรม 2 คน กำลังอยู่ในห้องให้คำปรึกษา โดยที่ผู้เข้าอบรมคนแรก แสดงเป็นผู้ให้คำปรึกษา และอีกคนแสดงเป็นพนักงานในบริษัทในระดับปฏิบัติ มีปัญหามาขอรับคำปรึกษา

2.2.2 บทบาทที่ 1 ของผู้รับคำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดบทบาทเอง หรือนำสถานการณ์ตัวอย่างของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาที่ตนเองเคยประสบมา ที่คิดว่าเป็นปัญหาในระดับพฤติกรรม หรือต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองในพฤติกรรมใด ๆ ก็ตามที่เป็นอุปสรรคปัญหาในปัจจุบัน เพื่อมุ่งเปลี่ยนแปลงในระดับพฤติกรรม

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เทคนิคการเสริมแรง

2.2.3 บทบาทที่ 2 ของผู้รับคำปรึกษา ให้ผู้รับคำปรึกษากำหนดบทบาทเอง หรือนำสถานการณ์ตัวอย่างของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาที่ตนเองเคยประสบมา ที่คิดว่าเป็นปัญหาในระดับความคิด หรือพฤติกรรม และเป็นบุคคลที่มีศักยภาพที่จะจัดการปัญหาของตนเองได้อย่างดี รวมทั้งต้องการความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ใจร้อน

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์

กิจกรรมการพัฒนาที่ 40

แบบประเมิน ความสามารถในการใช้เทคนิคทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา

(6) เทคนิคการเสริมแรง

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคการเสริมแรง ตามแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นเริ่มต้น	การสร้างสัมพันธภาพ				
	การแจ้งวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา				
ขั้นดำเนินการ	การใช้เทคนิคการเสริมแรง				
	ใช้เทคนิคถูกจังหวะ และเหมาะสม				
ขั้นยุติ	สรุปสาระสำคัญ				
	ประเมินผลการให้คำปรึกษา				
	ยุติการให้คำปรึกษา				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(7) เทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินความสามารถในการใช้เทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์ ตามแนวคิดทฤษฎีการบำบัดแบบย่อเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหา

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ดีมาก	ดี	ใช้ได้	ฝึกเพิ่ม
ขั้นตอนที่ 1	1. สร้างสัมพันธภาพ				
	2. ประเมินปัญหาเบื้องต้น				
ขั้นตอนที่ 2	1. สำรวจปัญหาเพิ่มเติม				
	2. พยายามแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดขึ้นก่อน				
ขั้นตอนที่ 3	1. ใช้คำถามปาฏิหาริย์ถูกต้อง ชัดเจน				
	2. กำหนดเป้าหมายเชิงพฤติกรรม				
ขั้นตอนที่ 4	1. นำเป้าหมายในการแก้ปัญหาสู่การปฏิบัติ				
	2. ทบทวน สรุปผล และยุติ				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กิจกรรมการพัฒนาที่ 41

เรื่อง กรณีศึกษา "ช่วยด้วย ช่วยอย่างไรดี" ภาค 4

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามทัศนะของตนเองอย่างกว้างขวาง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้มีโอกาสประยุกต์แนวคิดทางการให้คำปรึกษาไปสู่การวิเคราะห์การช่วยเหลือบุคคลได้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้คุ้นเคยกับการศึกษาธรรมชาติและปัญหาของมนุษย์ และการวางกรอบแนวคิดในการให้ความช่วยเหลือ โดยนำหลักการทางการให้คำปรึกษามาใช้

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. กระดาษ A4
2. ดินสอหรือปากกา
3. แบบฝึกหัดที่ 10 การวิเคราะห์กรณีศึกษา

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยกล่าวแนะนำวิธีการวิเคราะห์กรณีศึกษา โดยละเอียด และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรม ได้ซักถามข้อสงสัย

2. ผู้วิจัยแจก แบบฝึกหัด การวิเคราะห์กรณีศึกษา ที่จะให้วิเคราะห์ร่วมกันแก่ผู้เข้าอบรมทุกคน และเริ่มต้นเป็นผู้นำกลุ่มในการเล่าถึงรายเอียดของกรณีศึกษา และให้ผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในประเด็น ปัญหาที่แท้จริงของกรณีศึกษา และการเชื่อมโยงปัญหาของกรณีศึกษากับแนวคิดของทฤษฎีการให้คำปรึกษา

3. เมื่อผู้เข้าอบรมทุกคนร่วมแสดงความคิดและวิพากษ์วิจารณ์จนได้เวลาอันเหมาะสมแล้ว ผู้นำกลุ่ม ได้ให้คำแนะนำถึงการเลือกใช้ทฤษฎีและเทคนิคต่าง ๆ กับปัญหาของบุคคลเพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้เข้าอบรม

การวิเคราะห์และสรุป

กิจกรรมนี้จะช่วยให้ผู้เข้าอบรม ได้มีโอกาสมองปัญหาของบุคคลในหลากหลายมุมมองทั้งจากตนเอง และผู้อื่น และร่วมกันใช้มุมมองและแนวความคิดที่ได้จากการการเรียนรู้จากภาคสนามและจากความรู้ในห้องฝึกอบรม มาวิเคราะห์กรณีศึกษา และประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

แบบฝึกหัดที่ 10
การวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน

กรณีศึกษาที่ 1

สมหมาย กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีภาคพิเศษโดยได้รับทุนจากบริษัท แต่เขารู้สึกเป็นกังวลมาก ที่ผลการเรียนมีแนวโน้มว่าจะลดลง เพราะต้องทำงานหนัก และปลีกเวลาไปเรียนไม่ได้พักผ่อนเลย แถมหัวหน้างานที่อนุญาตให้ไปเรียนต่อนั้น ยังคาดหวังว่า สมหมายจะต้องสำเร็จการศึกษาโดยไว และให้ได้คะแนนดีที่สุด สมหมายเคยรับรู้ว่าตนเองเป็นคนเรียนเก่งมาตลอด คิดว่าถ้าคราวนี้ผลการเรียนออกมาไม่ดี แสดงว่าตนเองจะต้องล้มเหลวทั้งหมดไม่เชื่อมั่นศรัทธาในตนเองแน่นอน แถมการงานก็จะล้มเหลวไปด้วย และยังทำให้หัวหน้างานผิดหวัง (ใช้ ทฤษฎีแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ พฤติกรรม เพื่อปรับความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล)

กรณีศึกษาที่ 2

เนตรนภาเป็นคนรูปร่างอ้วนท้วน สมบูรณ์ ปกติจะมีนิสัยร่าเริงแจ่มใส ใครว่าอะไรก็ไม่เคยโกรธ เนตรนภากินเก่ง หาเงินมาได้เท่าไหร่ ก็เน้นไปที่กินอาหารดีดีอร่อย ๆ ซื้อของใช้ใหม่ ๆ เสมอ เนตรนภาจะมีชีวิตส่วนใหญ่หลังเลิกงาน และก่อนนอนให้เวลาไปกับการรับประทานอาหารที่ตนเองชอบ แต่สิ่งที่ตามมา จนเนตรนภาไม่ทันตั้งตัวก็คือ น้ำหนักตัวเพิ่มขึ้นอย่างมาก เสื้อผ้าต้องขยายขึ้นหลายนิ้ว ส่องกระจกดูตัวเองแล้วรู้สึกไม่สบายใจอย่างยิ่ง ทั้งที่เคยพยายามเข้าข้างตัวเองแล้ว (ใช้ทฤษฎีแบบเผชิญความจริง และทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม เพื่อให้เผชิญหน้าและยอมรับกับสิ่งที่เป็นผลจากการกระทำของตนเอง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่)

กรณีศึกษาที่ 3

เมษา ไม่ค่อยจะมีเวลาสำหรับการมาพบผู้ให้คำปรึกษาเท่าไหร่ เพราะงานยุ่ง และเมษาเป็นคนที่ต้องการเห็นผลไวทันใจ เป็นคนไม่ชอบเล่าเรื่องส่วนตัวให้ใครฟังยาว ๆ แต่เป็นนักคิดนักปฏิบัติตัวยง ที่สามารถทำงานให้เสร็จทันเวลาและตามที่หัวหน้างานต้องการได้อย่างดีคนหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมาพบผู้ให้คำปรึกษา เมษา จึงอยากได้ข้อสรุปในปัญหาของเขาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความขัดแย้งและปัญหาที่คาราคาซังมานานของตนเองกับเพื่อน ๆ (ใช้ ทฤษฎีการบำบัดแบบย่อด้วยวิธีการมุ่งแก้ไขปัญหา เพื่อกระตุ้นให้เกิดความชัดเจนในเป้าหมาย และการแก้ปัญหา)

รายละเอียด
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
ครั้งที่ 14-19
วันที่ 18,19,21,22,23 และ 25 มกราคม 2553

เรื่อง การฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษาและการนำไปประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับการฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษาในสถานการณ์จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้รับการประเมินผลการฝึกปฏิบัติ
3. เพื่อให้ทราบผลการพัฒนาตามโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. กระดาษจดบันทึก
2. ม้วนเทป ซีดี ม้วนวีดีโอ และเครื่องฉาย
3. แบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม
4. กิจกรรมการพัฒนาที่ 42 แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา
5. กิจกรรมการพัฒนาที่ 43 ปัจฉิมนิเทศ กิจกรรม สายใย ผูกพัน ฉันและเธอ

วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยาและทางการฝึกอบรม ได้แก่ ทฤษฎีกลุ่ม พฤติกรรมนิยม เทคนิคการให้การบ้าน เทคนิคการสอนแบบตัวต่อตัว เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ เทคนิคการเสริมแรง และเทคนิคการฝึกปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ขั้นเริ่มต้น

1.1 ผู้วิจัยกล่าวทักทายผู้เข้าอบรม และทบทวนผลการพัฒนาที่ผ่านมาทั้งหมด ตั้งแต่การพัฒนาเจตคติ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้คำปรึกษา ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติที่ได้ฝึกปฏิบัติมาทั้งหมด

1.2 อธิบายเพื่อเข้าสู่ขั้นการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่ได้ฝึกฝนมา ลงสู่ภาคสนามในสถานที่ทำงานของแต่ละบุคคล

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 "เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับการฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษาในสถานการณ์จริง" ดังนี้

2.1.1 ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้มีประสบการณ์ตรงภายหลังจากที่ได้ฝึกฝนเทคนิคต่างๆ ในห้องฝึกอบรมแล้ว โดยการมอบหมายงาน ให้แต่ละคนไปให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่ประสบปัญหาหรือความทุกข์ใจในที่ทำงานของตนเอง คนละ 3 ราย

2.1.2 ในการฝึกครั้งที่ 1 ให้สรุปรายละเอียดเพื่อนำกลับไปอภิปรายร่วมกันถึงปัญหาอุปสรรค การใช้เทคนิค ทฤษฎีต่าง ๆ และผลการให้คำปรึกษา

2.1.3 ในการฝึกครั้งที่ 2 และ 3 ให้ผู้เข้าอบรม อัดวีดีโอ เพื่อนำกลับมาอภิปรายร่วมกัน

2.1.4 ผู้วิจัยจะเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะการฝึกปฏิบัติ รวมถึงข้อดีและข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

2.2 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 “เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้รับการประเมินผลการฝึกปฏิบัติ ” ดังนี้

2.2.1 ในการฝึกปฏิบัติผู้วิจัยจะเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะภายหลังการไปทดลองให้คำปรึกษากับพนักงาน ในครั้งที่ 1 2 และ 3

2.2.2 ให้ข้อมูลย้อนกลับภายหลังที่ได้รับชมวีดีโอ การให้คำปรึกษาของผู้เข้าอบรม และวิพากษ์วิจารณ์ ให้ทัศนะอย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งให้คำแนะนำในข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และให้การเสริมแรง ให้กำลังใจในส่วนที่เป็นข้อดีของผู้เข้าอบรม

2.2.3 ในครั้งสุดท้าย รายที่ 3 หลังจากชมวีดีโอเสร็จสิ้นในแต่ละคน ผู้วิจัยจะทำหน้าที่ประเมินผล ความสามารถในการให้คำปรึกษาตามองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้ฝึกปฏิบัติมาทั้งหมดตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 42

2.2.4 สรุปผลภาพรวมทั้งหมดจากทัศนะของผู้วิจัย และรายงานผลจากแบบประเมินทีละหัวข้อ พร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและการประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงานของตนเอง

2.3 ดำเนินการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 “เพื่อให้ทราบผลการพัฒนาตามโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม” ดังนี้

2.3.1 ให้ผู้เข้าอบรมทุกคนทำแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมอีกครั้ง เพื่อใช้เป็นผลคะแนนหลังการทดลอง

2.3.2 ผู้วิจัยนัดหมายผู้เข้าอบรมทุกคนว่าภายหลังเสร็จสิ้นการอบรมตามโปรแกรมแล้ว ผู้วิจัยจะเดินทางไปพบภายใน 1 สัปดาห์ เพื่อประเมินผลอีกครั้งว่าสิ่งที่ผ่านการเรียนรู้มานั้น ผู้เข้าอบรมมีประสบการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง มีข้อดีและข้อจำกัด หรืออุปสรรคปัญหาอะไรภายหลังจากกลับไปทำงาน เพื่อรับทราบผลการเปลี่ยนแปลงและให้ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยจะนำผลการติดตามการทำงานของผู้เข้าอบรมทุกคนนำไปรายงานในเชิงคุณภาพในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ต่อไป

2.3.3 อธิบายสรุปและขอบคุณผู้เข้าอบรมทุกคนก่อนที่จะเข้าสู่การปัจฉิมนิเทศ

2.4 ผู้วิจัยดำเนินการปัจฉิมนิเทศ ตามกิจกรรมการพัฒนาที่ 43 ปัจฉิมนิเทศ กิจกรรม สายใย ผูกพัน ฉันและเธอ ก่อนกล่าวขอบคุณและปิดการอบรม

3. ขั้นสรุป

3.1 สรุปแนวทางการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาในสถานที่ทำงาน

3.2 ให้ข้อมูลย้อนกลับ พร้อมให้ข้อเสนอแนะภายหลังจากผู้เข้าอบรมไปฝึกปฏิบัติภาคสนาม

3.3 สรุปผลจากแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา และแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

4. ขั้นการประเมินผล

4.1 สังเกตจากความกระตือรือร้น และความพยายามในการกลับไปฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษา

4.2 สังเกตจากความสนใจ และตั้งใจในการรับฟังข้อมูล ข้อเสนอแนะ และการให้ทัศนะต่าง ๆ จากผู้วิจัย

4.3 สังเกตจากผลของแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา และแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม

5. สรุปผลการประเมิน

5.1 ผลการสังเกตจากความกระตือรือร้น และความพยายามในการกลับไปฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษา ผู้เข้าอบรม ทดลองฝึกและอัดวีดีโอ ช่วงเทปแรก ๆ ยังขัดเขินอยู่ จึงทำให้กังวลกับการมองไปที่กล้อง แต่ผู้วิจัยให้ฝึกใหม่ ผู้เข้าอบรมยินดีและทดสอบตนเองจนคล่องมากขึ้น

5.2 ผลการสังเกตจากความสนใจ และตั้งใจในการรับฟังข้อมูล ข้อเสนอแนะ และการให้ทัศนะต่าง ๆ จากผู้วิจัยภายหลังจากวิพากษ์วิจารณ์ในการอัดวีดีโอ และมาร่วมอภิปรายผลประเมินผลร่วมกัน ผู้เข้าอบรมเต็มใจ และยอมรับในสิ่งที่ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะ และเสนอตนเองอัดวีดีโอใหม่ และนำมาเข้าร่วมการประเมินในครั้งต่อไป

5.3 ผลการสังเกตจากผลของแบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา และแบบประเมินลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้เข้าอบรม มีการใช้ภาษาท่าทางในระดับดีขึ้น ในด้านการใช้เทคนิคเบื้องต้น อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะเทคนิคการฟัง การใช้คำถาม การให้กำลังใจ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ ในด้านเทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา การสร้างสัมพันธภาพ การดำเนินการตลอดระยะเวลาการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับดีขึ้นมาก และมีความเชี่ยวชาญมากขึ้น

กิจกรรมการพัฒนาที่ 42
แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความที่เป็นรายการประเมินแล้วขีด ✓ ลงในช่องผลการประเมินเพื่อการประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษา ตามระดับตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ระดับตัวเลขมีความหมายดังนี้

ระดับ 0 หมายถึง ควรปรับปรุง
ระดับ 1 หมายถึง มีความสามารถเพียงเล็กน้อย
ระดับ 2 หมายถึง มีความสามารถในระดับปานกลาง
ระดับ 3 หมายถึง มีความสามารถในระดับดี
ระดับ 4 หมายถึง มีความสามารถในระดับดีมาก

รายการประเมิน	ผลการประเมิน				
	0	1	2	3	4
ภาษาท่าทางในการให้คำปรึกษา (การแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ)					
การแสดงท่าทาง					
การประสานสายตา					
การแสดงออกทางสีหน้า					
การวางตำแหน่งของร่างกายให้เหมาะสม					
การสัมผัส					
การใช้ความเงียบ					
น้ำเสียง					
การผงกศีรษะ					
การใช้เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา					
การฟัง					
การใช้คำถาม					
การทวนความ					
การทำความกระจ่าง					
การสะท้อนความรู้สึก					
การตีความ					
การเผชิญหน้า					
การให้ข้อสนเทศ					
การสรุปความ					
การให้กำลังใจ					

รายการประเมิน	ผลการประเมิน				
	0	1	2	3	4
เทคนิคเฉพาะทฤษฎีทางการให้คำปรึกษา					
เทคนิคการโต้แย้งเพื่อขจัดความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล					
เทคนิคการให้การบ้าน					
เทคนิคการใช้คำถามปาฏิหาริย์					
เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่า					
เทคนิคการเชื่อมโยงความรู้สึกอย่างอิสระ					
เทคนิคตามระบบ WDEP system					
เทคนิคการเสริมแรง					
การสร้างสัมพันธภาพ					
การกล่าวเปิดการสนทนา					
การใช้คำพูดที่เป็นการเคารพ และให้เกิดความอบอุ่นใจตลอดการสนทนา					
การชี้แจงวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษา					
การดำเนินการ					
ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจข้ามขั้นตอนไปบ้าง แต่โดยรวมแล้วมีความเหมาะสมกับสถานการณ์					
การใช้คำพูดเพื่อแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และช่วยแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้น					
เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายออกถึงปัญหาของตนเองอย่างเต็มที่					
รับรู้และเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง					
มีการส่งเสริมและให้การสนับสนุนเป็นระยะ					
การใช้เทคนิคและแนวคิดทฤษฎีมีความสอดคล้องและเป็นผลในเชิงปฏิบัติ					
การร่วมมือในการวางแผนแก้ไขปัญหา					
กระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาดำเนินการไปตามขั้นตอนและแผนการให้คำปรึกษา					
ประเมินผลพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาเป็นระยะ					
มีการยุติการให้คำปรึกษาในเวลาที่เหมาะสม					

กิจกรรมการพัฒนาที่ 43
ปัจฉิมนิเทศ
กิจกรรม "สายใย ผูกพัน ฉันและเธอ"

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับรู้ถึงความรู้สึกที่ดี มีความทรงจำที่ดี และเกิดความประทับใจในเพื่อนผู้เข้าอบรม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ที่มีให้กับเพื่อนผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ได้รับรู้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทุกคนได้เกิดกำลังใจ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ในการทำงานที่เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะแก่กันและกัน

ระยะเวลา 30-40 นาที

อุปกรณ์

1. วิทยุเทป
2. ม้วนเทป หรือ ซีดี เพลง "ด้วยรักและผูกพัน"
3. ดอกกุหลาบเท่าจำนวนผู้เข้าอบรม
4. กระดาษ A4
5. ปากกา หรือ ดินสอ

วิธีดำเนินการ

1. ให้ผู้รับการอบรมนั่งล้อมเป็นวงกลม และเชิญผู้เข้าอบรมที่มีดงสโอาวุโสที่สุดมากล่าวแสดงความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนผู้เข้าอบรม และต่อผู้วิจัย ตลอดจนกระบวนการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรที่ผ่านมา
2. ผู้วิจัยกล่าวถึงความรู้สึกที่ต่อผู้เข้าอบรมทุกคน
3. ผู้นำกลุ่มแจกกระดาษ A4 ให้แก่ผู้เข้าอบรมทุกคน คนละ 2 แผ่น พร้อมปากกาหรือดินสอ และให้ผู้รับการอบรมทุกคน ได้เขียนจดหมายเพื่อเป็นการให้กำลังใจ กับเพื่อนผู้เข้าอบรมที่อยู่กลุ่มเดียวกันในระหว่างการฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษา (ที่จัดกลุ่ม 3 คน) แนะนำให้ผู้เข้าอบรมเขียนในลักษณะของการให้กำลังใจ ภายหลังจากที่ต้องแยกย้ายจากกัน และกลับไปทำงานในหน้าที่และยังต้องปฏิบัติภารกิจอันยิ่งใหญ่ในการช่วยเหลือผู้อื่น (ในระหว่างการเขียนจดหมาย เปิดเพลงช้า ๆ คลอไปด้วย

2. หลังจากผู้เข้าอบรมเขียนจดหมายเสร็จแล้ว ให้กลับไปจับกลุ่ม 3 คน ที่เคยร่วมงานกันมาตลอดการฝึกอบรม และส่งจดหมายให้แก่กันและกัน และร่ำลากันภายในกลุ่มเป็นการส่วนตัว

3. ให้ผู้เข้าอบรมยืนจับมือไขว้กันเป็นวงกลม และร้องเพลงคลอไปกับเสียงเพลงจากเทปเพลง "ด้วยรักและผูกพัน" พร้อมโยกตัวขวา-ซ้ายพร้อม ๆ กัน

4. ผู้วิจัยเดินนำสัมผัสมือผู้เข้าอบรมไปทีละคนพร้อมทั้งมอบดอกกุหลาบให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนและให้ผู้เข้าอบรมที่ยืนติดกับผู้เข้าอบรมทางขวามือและคนต่อ ๆ ไปเดินตามผู้นำกลุ่มเพื่อสัมผัสมือกับผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ไปเรื่อย ๆ จนครบวงและแยกย้ายกันกลับได้

หน้าว่าง

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางเบญจวรรณ บุณยะประพันธ์
วันเดือนปีเกิด	23 กันยายน 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดฉะเชิงเทรา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	หมู่บ้านฮิลไซด์ เลขที่ 100/17 ซ.3 ม.5 ต.เหมือง อ.เมือง จ.ชลบุรี 20130
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ภาควิชา ศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า-พระนครเหนือ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จากมหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2553	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.) สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ