

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) และดำเนินต่อมาจนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) โดยได้เน้นว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีกำลังงานที่มีความรู้ มีคุณภาพเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ”(จำเนียร จวง-ตระกูล,2537 ; 19) แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีความต่อเนื่องมาจนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ซึ่งได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญของแผน ตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศคือการพัฒนาเพื่อคนและโดยคน” กล่าวคือการพัฒนาจะมุ่งพัฒนาคนอย่างเต็มที่ตามศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,2538) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีนโยบายที่แนบชัดอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งปัจจุบันแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 มีการดำเนินการต่อเนื่องกับแผนพัฒนาฯ 8 โดยยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 นี้ ด้านแนวคิดจะยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน” และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งทางด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นทุกระดับ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9)

ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับคนซึ่งจะเป็นผู้ผลักดัน สอดคล้องกับอานันท์ ปันยารชุน(2543) ที่กล่าวว่า “สิ่งสำคัญที่สุดอยู่ที่ทรัพยากรมนุษย์ มนุษย์จะเป็นศักยภาพที่สำคัญ ขององค์กร ที่จะทำให้องค์กรนั้น ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ มากที่สุดในการลงทุน ผู้บริหารกิจการ จึงควรระลึกอยู่เสมอว่า การลงทุนในทรัพยากร มนุษย์เป็นเรื่องสำคัญที่สุด”

การพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้นั้น ต้องมุ่งเน้นที่การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยเฉพาะภาคเอกชนมีบทบาทมากที่สุดในการพัฒนาประเทศ และมีการแข่งขันกันสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรของตนอยู่เสมอ บริษัทเอกชนโดยทั่วไปเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนา โดยจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมเป็นหน่วยงานหนึ่งในสายงานการบริหารงานบุคคล คือแผนกจ้างงาน แผนกค่าจ้างและเงินเดือน แผนกสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์ และแผนกฝึกอบรมและพัฒนา (เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ,2531) องค์กรเอกชนเป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวสูง ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษา

นักฝึกอบรมที่ทำงานอยู่ในภาคเอกชนซึ่งมีบทบาทที่หลากหลายแตกต่างกันตามสภาพการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานในด้านการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม และพร้อมรับกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นคือความพยายามที่จะเพิ่มคุณค่าและยกระดับความสามารถของบุคคลให้กับองค์กรและประเทศชาติ การฝึกอบรมมุ่งยกระดับความสามารถในการทำงานและเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลมีความรู้ มีความสามารถและพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต (อมร รักษาสัตย์, 2529) หลักสำคัญในการฝึกอบรม คือ การที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยการเปลี่ยนท่าที และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (น้อย ศิริโชติ, 2524)

การอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางในการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นระบบของการวิเคราะห์และจัดการเกี่ยวกับความต้องการด้านบุคลากรขององค์กร เพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร (Hellriegel & Slocum, 1992) โดยเปลี่ยนแปลงตัวคนในด้านที่เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรโดยรวม (ผิน ปานขาว, 2520) ดังนั้นจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้าน วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม กำหนดแนวทางในการฝึกอบรม ออกแบบและพัฒนาโครงการได้ สามารถสร้างและพัฒนาโครงการ มีความสามารถในการจัดหาและประเมิน วางแผนและให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร ให้ความช่วยเหลือการฝึกอบรมในงาน (Pinto & Walker, 1978) ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่เหล่านี้คือ นักฝึกอบรม

นักฝึกอบรมมีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการให้คำปรึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจอย่างมากเนื่องจากในทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าและธุรกิจไปอย่างมาก ประเทศไทยได้เปิดโอกาสให้ต่างประเทศเข้ามาแข่งขันทางการค้าและบริการได้อย่างเสรี อันจะส่งผลให้องค์กรธุรกิจเอกชนของไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจจำนวนมาก เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงได้ทันทั่วทั้ง และทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประสบปัญหาหลายประการ เช่น พนักงานขาดความรู้และทักษะที่ทันสมัย เป็นต้น และเป็นประเด็นที่ทำให้สภาพพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสรุปว่าปัญหานี้คือ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งในการทำให้ประเทศไทยความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ลดลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2538) จึงเป็นผลให้ธุรกิจเอกชนต้องมีการพัฒนาทั้งตัวองค์กร

และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร ทำให้บทบาทหน้าที่ของนักฝึกอบรมเปลี่ยนไปจากในอดีตจากการที่มองแต่ผลการเปลี่ยนแปลงทักษะและความรู้ (ศิริพร จันทรปาน, 2541) มาเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรซึ่งต้องอาศัยนักฝึกอบรมทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อแก้ปัญหา สอดคล้องกับ

ไพฑูริย์ สีนลารัตน์ (2524 ,น้อย ศิริโชติ(2524) ,สันทัต สินธุพันธ์ประทุม(2528) และ Donalson & Scannel, (1986) ที่กล่าวว่า นักฝึกอบรมมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม บุคลากร และผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้และมีผลต่อการจัดฝึกอบรม สอดคล้องกับ วนิดา วงศ์คำจันทร์(2521) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีบทบาทหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นบทบาทในการให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหาร รวมทั้งผู้เข้ารับการอบรมในการแก้ไขปัญหาทั้งเกี่ยวกับการฝึกอบรม และการปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้ รัตติยา ม่วงทรัพย์ (2539)กล่าวว่า บุคลากรกลุ่มนี้เป็นผู้มีหน้าที่ช่วยเหลือและพัฒนาให้บุคลากรในกลุ่มอื่น ๆ มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความเคลื่อนไหว ตัวนักฝึกอบรมเองต้องเป็นผู้ที่ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

บทบาทของนักฝึกอบรม ที่จะทำให้งานฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพนั้น มิใช่เฉพาะบทบาทเป็นผู้สอน หรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมอย่างเดียว แต่จะต้องแสดงบทบาทอื่นหลายบทบาทด้วย บทบาทสำคัญของนักฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับสภาพความต้องการขององค์กรในปัจจุบันคือ บทบาทในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างได้ผล ดังมีผู้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาในทัศนะต่าง ๆ กันดังนี้

Smith (1990) กล่าวว่า การให้คำปรึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคล มีบทบาทในการดูแลและตอบสนองความต้องการ ให้คำแนะนำ แก้ปัญหา และชี้แนะ การให้คำปรึกษาจะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องอาศัย ทั้งตัวผู้ให้คำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษา และองค์กร

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

Gallessich (1980) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ว่า การให้คำแนะนำ หรือการขอคำแนะนำ บุคคลที่สามารถเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้นั้น จะต้องมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี โดยผู้ให้คำปรึกษาจะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในฐานะที่เท่าเทียมกันทุกประการ ตามที่ Parker และ Lawson (1978) เรียกว่า Coordinate status ทั้งสองฝ่ายต่าง

มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนเองและนำความรู้และประสบการณ์มาใช้แก้ปัญหาร่วมกัน แต่ผู้ขอคำปรึกษาเป็นเจ้าของปัญหาและเป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว ความสัมพันธ์ในการทำงานโดยทั่วไปเหมือนเพื่อนร่วมงาน ไม่มีใครใช้อำนาจหรืออิทธิพลเหนือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

สุพัฒน์ จันทร์ส่องแสง (2538) กล่าวว่า เป้าหมายในการให้บริการให้การปรึกษาก็คือ การตอบคำถาม ช่วยให้ผู้ที่ปัญหาได้เข้าถึงแหล่งข้อมูล ความสำเร็จของบริการตอบคำถาม มิได้อยู่ที่ความสามารถให้คำตอบได้ตรงตามความต้องการของผู้ขอคำปรึกษาในขณะนั้นเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้ขอคำปรึกษาในวันข้างหน้า และยังหมายถึงความพยายามในที่จะช่วยเหลือให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถช่วยตนเองได้อีกด้วย

กล่าวโดยสรุปว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษา หาวิธีการช่วยเหลือ การช่วยหาทางออก และวิธีการในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ขอคำปรึกษา โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ขอคำปรึกษาในการให้ข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำมาคิดหาวิธีการแก้ปัญหาตลอดจนมีการประเมินร่วมกัน แต่ผู้ที่จะตัดสินใจเลือกจะใช้วิธีใด หรือจะทำอย่างไรในการแก้ปัญหาคือเจ้าของปัญหานั้น

การให้การปรึกษานั้นมีการนำมาใช้ในวงการต่าง ๆ มากมาย เช่น ในวงการแพทย์ ในการบำบัดรักษาผู้ป่วยต่าง ๆ ในวงการศึกษาศึกษา เช่น การแนะแนว การนิเทศก์ และในวงการธุรกิจที่ปรึกษาฝ่ายต่าง ๆ มากมาย การที่วงการต่าง ๆ นำการให้การปรึกษามาใช้ เพราะเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ที่จะมีต่อการพัฒนาหน่วยงาน

การให้การปรึกษาในแต่ละครั้งจะสามารถแก้ปัญหาในครั้งนั้น ๆ ได้สัมฤทธิ์ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้มาขอคำปรึกษา ผู้มาขอคำปรึกษาจะเป็นผู้นำปัญหา หรือสิ่งที่คิดว่าเป็นปัญหามาพบนักฝึกอบรม ในฐานะของผู้ให้คำปรึกษาก็จะร่วมพิจารณาว่าสิ่งที่คิดว่าเป็นปัญหานั้นแท้จริงใช่ปัญหาหรือไม่ ถ้าพบว่าใช่ก็จะช่วยกันคิดหาวิธีแก้ปัญหา ช่วยกันลงมือแก้ปัญหา ตลอดจนถึงติดตามผลการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกันของทั้ง 2 ฝ่าย จึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาของตนมาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผลที่ได้จากการแก้ปัญหาคือประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น (Davies ,1975)

มีแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบในการให้คำปรึกษามากมาย ในที่นี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการให้คำปรึกษาของ Davies (1975) Rutt (1984) ซึ่งได้ศึกษาลักษณะการทำงานของผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาด้านการผลิตหรือการใช้สื่อ การออกแบบ หรือการพัฒนา พบว่าการทำงานของบุคคลทั้ง 2 มีรูปแบบต่าง ๆ กัน ดังที่ อรรถวิชัย ฤ ตะกั่วทุ่ง (2532) ได้นำเสนอไว้ว่า รูปแบบการให้คำปรึกษามี 3 รูปแบบ ได้แก่

1. The Product Model

2. The Prescription Model

3. The Collaboration Model

ซึ่งแต่ละรูปแบบการให้คำปรึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1. The Product Model เป็นรูปแบบการทำงานที่ธรรมดาที่สุด สามารถพบเห็นได้ทั่วไป Product หมายถึงผลผลิตที่มักจะอยู่ในรูปของสื่อหรือชิ้นงานต่าง ๆ (Davies, 1975) ผู้ขอคำปรึกษาจะเปรียบเสมือน ผู้ซื้อ ที่ต้องการสินค้า ซึ่งอาจจะเป็นสื่อ หรือข้อมูลต่าง ๆ ตามความต้องการของตนเองจากผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเปรียบได้กับผู้ขาย ซึ่งผู้ซื้อคาดหวังว่าผู้ขายจะทำตามคำสั่งของตนโดยไม่มีข้อโต้แย้งหรือมีการและเปลี่ยนความคิดเห็นใด ๆ

2. The Prescription Model รูปแบบนี้เทียบได้กับการทำงานของแพทย์กับคนป่วย ผู้ขอคำปรึกษาจะรู้เพียงแต่ว่า ตนเองมีปัญหาแต่ไม่ทราบสาเหตุของปัญหาและวิธีแก้ปัญหานั้น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจะทำหน้าที่วิเคราะห์ที่มาของปัญหา และบอกวิธีแก้ไขให้แก่ผู้ขอคำปรึกษา ผู้ขอคำปรึกษามีหน้าที่นำวิธีการนั้นกลับไปแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผลผลิตของการทำงานคือ คำแนะนำหรือข้อมูลในการนำไปปฏิบัติ (Schein, 1978 และ Klein 1977)

3. The Collaboration Model การทำงานในรูปแบบนี้ เป็นการทำงานร่วมกันของผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาตั้งแต่ต้นจนจบ ทุกขั้นตอนในการทำงานจะมีการตกลงใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษาตลอด ผลผลิตที่ได้จากการทำงานในรูปแบบนี้คือ ความรู้ ความเข้าใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ (Rutt, 1984)

รูปแบบในการให้คำปรึกษาทั้งสามรูปแบบดังกล่าว มีความแตกต่างกันในองค์ประกอบต่าง ๆ หลายด้าน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่านักฝึกอบรมมีการให้คำปรึกษาในรูปแบบใด ในการให้คำปรึกษานั้นนอกจากรูปแบบซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการให้คำปรึกษาแล้ว ยังมีขั้นตอนในการให้คำปรึกษา ซึ่งไม่ว่าจะใช้รูปแบบใดในการให้คำปรึกษาก็จะต้องมีขั้นตอนเหล่านี้อยู่เสมอ

ขั้นตอนที่สำคัญในการให้คำปรึกษามี 5 ขั้นตอน คือ

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

2. กำหนดแนวทางแก้ปัญหา (Solution Assessment) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้

ผู้มารับคำปรึกษาได้กำหนดหรือตั้งเป้าหมาย คือ สิ่งที่คุณขอคำปรึกษาพอใจอยากจะทำหรือบรรลุ การตั้งเป้าหมายมีความสำคัญ เพราะจะทำให้เห็นผลชัดเจนที่ต้องการ รู้แน่ชัดว่าต้องการอะไร ผู้ขอการปรึกษาจะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ กำหนดทางเลือกและกลวิธีต่าง ๆ และตัดสินใจบทบาทของผู้ให้การปรึกษาก็คือ ให้โอกาสผู้ขอการปรึกษาเพื่อพิจารณาข้อดี และข้อเสียของแต่ละวิธีโดยผู้ให้การปรึกษาอาจจะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ

3. ดำเนินการแก้ปัญหา (Implementation) การวางแผนและวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันวิธีการช่วยเหลือผู้มารับคำปรึกษามีหลายทฤษฎี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับจะยึดหลักของทฤษฎีใดเป็นหลักในการให้คำปรึกษา แต่ละทฤษฎีก็จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษามีหลักในการค้นหาข้อมูล การจัดระบบข้อมูล ช่วยการมองปัญหาที่ซ่อนเร้นหรือปัญหาที่แท้จริง รวมทั้งการเลือกวิธีการในการวางแผนช่วยเหลือที่ต่างกัน

4. การประเมินการแก้ปัญหา (Evaluation) เมื่อการช่วยเหลือของผู้ให้คำปรึกษาที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในการให้คำปรึกษาแต่ละราย ผู้ให้คำปรึกษาจะได้เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการให้คำปรึกษา ปัญหาที่ติดขัด การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้กระบวนการช่วยเหลือดำเนินไปด้วยดี การได้พบทวน ประมวลสิ่งที่ได้กระทำไปทั้งในส่วนที่ดีและติดขัดนั้นก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถในการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพต่อไป

5. ยุติการให้คำปรึกษา (Termination) ขั้นตอนสุดท้ายของการให้คำปรึกษาซึ่งมีวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องปฏิบัติเมื่อใกล้จะบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ให้คำปรึกษาจะชี้ให้เห็นถึงกระบวนการ ตั้งแต่เริ่มทำความเข้าใจปัญหา การวางเป้าหมาย การวางแผน และอื่น ๆ ซึ่งสิ่งที่ผู้มารับคำปรึกษาได้เรียนรู้ในการให้คำปรึกษานี้ สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาอื่น ๆ ได้ โดยอาศัยกระบวนการเดียวกันนี้ ถือว่าเป็นการเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาทั้ง 5 ขั้นตอนนี้เป็นแนวดำเนินงานในการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรมซึ่งทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงในระหว่างการให้คำปรึกษาก็คือ สายสัมพันธ์ (Rapport) ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษา ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลทั้งสองนี้นับว่าเป็นพื้นฐานโดยธรรมชาติของการให้คำปรึกษา ในลักษณะของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลต่อบุคคล ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดสายสัมพันธ์อันจะส่งผลไปยังรูปแบบในการให้คำปรึกษา คือ ตัวแปรต่าง ๆ นั่นเอง

สาเหตุที่ผู้วิจัยสนใจศึกษารูปแบบในการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรมเพราะ การให้คำปรึกษาแต่ละรูปแบบมีความแตกต่างกัน ทั้งวิธีการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร สิ่งที่ทำให้นักฝึกอบรมมีรูปแบบการให้คำปรึกษาต่าง ๆ กันในการให้คำปรึกษา คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรที่มีผลต่อรูปแบบการให้คำปรึกษา และถ้าในองค์กรมีการ

บริหารและสนับสนุนตัวแปรนั้น ๆ ในลักษณะที่แตกต่างกันตามสภาพและรูปแบบขององค์กรแล้ว ยิ่งจะทำให้เกิดความแตกต่างของรูปแบบมากขึ้น

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา พบตัวแปรที่เชื่อว่าน่าจะส่งผลต่อรูปแบบในการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรมที่จะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา 4 ด้าน ดังนี้

1. สถานภาพของนักฝึกอบรม
2. สถานภาพของผู้ขอคำปรึกษา
3. คุณลักษณะของนักฝึกอบรม
4. ชนิดของปัญหาที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษา

ดังมีรายละเอียดตัวแปรแต่ละด้านดังนี้

1. ตัวแปรด้านสถานภาพของผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา เป็นสิ่งที่แสดงลักษณะของตัวบุคคล หรือตำแหน่งทางสังคม เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน
2. ตัวแปรด้านสถานภาพของผู้ขอคำปรึกษา เป็นสิ่งที่แสดงลักษณะของตัวบุคคล หรือตำแหน่งทางสังคม เพศ อายุ ระดับการศึกษา
3. ตัวแปรด้านคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษา คุณลักษณะคือสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษามีอยู่ และแสดงออกมาในการให้คำปรึกษา ซึ่งแบ่งออกได้หลายลักษณะ เช่น การสื่อสาร ผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพ
4. ตัวแปรด้านปัญหาที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษาเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ที่ต้องการความช่วยเหลือของนักฝึกอบรมในการแก้ไข ในองค์กรแต่ละแห่งมีการทำงานร่วมกันของบุคลากรระดับต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต่างกัน ปัญหาจึงมีความแตกต่างและหลากหลาย

การศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้นักฝึกอบรมทราบถึงสิ่งที่ส่งผลต่อการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นถ้ามีการสนับสนุนตัวแปรนั้น ๆ ให้มีความเหมาะสมกับการนำไปใช้ และสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่องของบุคคลให้ได้รับทางออก หรือการแก้ปัญหา การให้การปรึกษาที่มีหลักการอย่างถูกต้องทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ให้แก่นักฝึกอบรมในการทำหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรรด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ขอคำปรึกษา และเรื่องที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษา กับรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรคัตสรร ด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษา ด้านคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา ด้านสถานภาพส่วนตัวของผู้ขอคำปรึกษา และด้านเรื่องที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษาที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำถามในการวิจัย

1. นักฝึกอบรมในภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการให้คำปรึกษาแบบใด
2. ตัวแปรอะไรบ้าง ที่ส่งผลทำให้นักฝึกอบรมภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีรูปแบบการให้คำปรึกษาต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักฝึกอบรม ของหน่วยงานฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นนักฝึกอบรมทุกระดับชั้นและมีประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ฝึกอบรมในบริษัทเอกชนมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี
2. ตัวแปรคัตสรรที่ศึกษามีดังนี้
 1. สถานภาพส่วนตัวของนักฝึกอบรม
 2. สถานภาพส่วนตัวของผู้ขอคำปรึกษา
 3. ปัญหาที่นักฝึกอบรมให้คำปรึกษา
 4. คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา
3. รูปแบบการให้คำปรึกษาที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มี 3 รูปแบบ ได้แก่
 1. The Product Model
 2. The Prescription Model
 3. The Collaboration Model

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การให้คำปรึกษาด้านการฝึกอบรม หมายถึง การที่นักฝึกอบรม ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ปัญหาแก่บุคลากรในองค์กรที่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน การให้คำปรึกษาจะประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ นักฝึกอบรมและผู้ขอคำปรึกษา โดยผู้ขอคำปรึกษาเป็นผู้นำปัญหาของตนมาเพื่อขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากนักฝึกอบรม มีการหาวิธีการแก้ปัญหา ดำเนินการแก้ปัญหา ประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการนำวิธีแก้ปัญหาไปปฏิบัติ และเมื่อแก้ปัญหาได้ผลเป็นที่น่าพอใจก็ยุติการให้คำปรึกษาหรือให้คำปรึกษาอื่นต่อไป

ผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง นักฝึกอบรมภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในด้านการเรียนรู้ การฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้แก่บุคลากรในองค์กรที่ประสบปัญหาในการทำงาน

ผู้ขอคำปรึกษา หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรที่มีปัญหาในการทำงาน ที่มาขอคำปรึกษาเพื่อหาแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานจากนักฝึกอบรม

ตัวแปรคัดสรร หมายถึง สิ่งที่สามารถแปรค่าได้และส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Product Model หมายถึง รูปแบบการให้คำปรึกษาที่นักฝึกอบรมแก้ปัญหาด้วยการทำตามคำสั่งของบุคลากรในองค์กร ซึ่งทราบปัญหาของตนเองและต้องการให้นักฝึกอบรมเป็นคนแก้ปัญหาให้ โดยไม่มีข้อโต้แย้งหรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใด ๆ

The Prescription Model หมายถึง รูปแบบการให้คำปรึกษาที่นักฝึกอบรมเป็นผู้วิเคราะห์จนทราบที่มาของปัญหาต่าง แล้วให้บุคลากรนำวิธีการเหล่านั้นกลับไปแก้ปัญหด้วยตนเอง

The Collaboration Model หมายถึง เป็นรูปแบบการให้คำปรึกษาที่นักฝึกอบรมและผู้ขอคำปรึกษา มีการแก้ปัญหาร่วมกันในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ร่วมกันพิจารณาสิ่งที่เป็นปัญหา ช่วยกันคิดวิธีการแก้ปัญหา ลงมือแก้ปัญหาร่วมกัน ตลอดจนประเมินผลการแก้ปัญหาและยุติการให้คำปรึกษา

ภาคเอกชน หมายถึง บริษัทผู้ผลิต หรือ/และผู้ให้บริการ ที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อประกอบการทางการค้าหรือ/และการผลิต หรือ/และผู้ให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบรูปแบบการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม ของหน่วยงานฝึกอบรม ภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา บุคลากรและหน่วยงาน นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนางานฝึกอบรม
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่าง ๆ ที่มีผลรูปแบบการให้คำปรึกษา หากพบว่าตัวแปรคัตสรรตัวใดมีลักษณะที่ทำให้การให้คำปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการก็ จะได้สนับสนุนตัวแปรนั้น ๆ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานเพื่อเป็นการพัฒนานักฝึกอบรม และบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. เป็นแนวทางสำหรับนักฝึกอบรมและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนา บุคลากรในหน่วยงานให้มีความสามารถในการให้คำปรึกษา
4. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของนักฝึกอบรม



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย