

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. จิตวิทยาชุมชน (Community Psychology)
2. การให้คำปรึกษาชุมชน (Community Counseling)
3. คุณลักษณะของบุคคล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

1. จิตวิทยาชุมชน (Community Psychology)

จิตวิทยาชุมชน เป็นสาขาวิชาของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมและวิถีที่สังคมส่งผลกระทบต่อบุคคลและหน้าที่ของชุมชน จิตวิทยาชุมชนเน้นที่ประเด็นทางสังคม สถาบันทางสังคม และสภาพแวดล้อมอื่นที่มีอิทธิพลต่อบุคคล กลุ่ม และองค์กร

จิตวิทยาชุมชนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำความเข้าใจบุคคลภายในโลกทางสังคมและการใช้ความเข้าใจนี้ในการปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล นักจิตวิทยาชุมชนจะตรวจสอบอย่างเป็นระบบถึงวิถีที่บุคคลติดต่อกับคนอื่น ๆ หรือติดต่อกับกลุ่มทางสังคม ชุมชน วัด โรงเรียน ครอบครัว ละแวกบ้าน และวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่ใหญ่กว่า เป็นหลักการประยุกต์ที่นักวิจัยใช้ตรวจสอบประเด็นทางสังคมต่าง ๆ ที่รวมเรื่องความยากจน การละเมิด ความผิดพลาด การเรียนรู้ การพัฒนาชุมชน ปัจจัยเสี่ยงและการปกป้อง ความเข้มแข็ง ความหลากหลาย การป้องกัน การแทรกแซง ความเหลื่อมล้ำ พฤติกรรมเสี่ยงสูง ความก้าวร้าว ความรุนแรง และหัวข้ออื่น ๆ มากมาย

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของจิตวิทยาสังคม กับจิตวิทยาชุมชนพบว่า จิตวิทยาสังคมมีประเด็นร่วมกับแนวคิดทางสังคมวิทยาตรงที่เป็นเรื่องของการศึกษาระบบสังคมระบบใหญ่ แต่จิตวิทยาชุมชนเน้นที่อิทธิพลของระบบใหญ่ที่มีต่อพฤติกรรม โดยเฉพาะการพรรณนาและการประยุกต์แนวคิดพื้นฐานทฤษฎีเพื่อเสนอการเปลี่ยนแปลงสู่การกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมและการดำรงความยุติธรรมในสังคม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าจิตวิทยาชุมชนเน้นที่การดำเนินกิจกรรมในสังคมมากกว่าสาขาวิชาสังคมวิทยา นอกจากนี้ จิตวิทยาชุมชนยังมีรากฐานมาจากที่เดียวกันกับแนวคิดด้านสังคมสงเคราะห์ตรงที่สนใจเรื่องของความยุติธรรมในสังคม จิตวิทยาชุมชนมีความใกล้เคียงกับสังคมสงเคราะห์ตามแนวทางสวัสดิการ

สังคมมากกว่าสังคมสงเคราะห์ทางคลินิก แต่จิตวิทยาชุมชนก็ให้ความสนใจกับประเด็นของครอบครัวและบุคคลรวมทั้งโรงเรียน กลุ่ม องค์กร ชุมชน และระบบด้วย รวมทั้งจิตวิทยาชุมชนเน้นที่การวิจัยมากกว่างานสังคมสงเคราะห์

ปรัชญาและเป้าหมายของจิตวิทยาชุมชน

เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลและชุมชนด้วยกิจกรรมทางเลือกและสร้างสรรค์ที่ออกแบบร่วมกันระหว่างสมาชิกชุมชนและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นนักวิชาการด้านจิตวิทยาและไม่ใช่ด้านจิตวิทยา จิตวิทยาชุมชนมีเป้าหมายและจุดเน้นดังนี้

1. ศึกษาหาวิธีการดำเนินการกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากบรรทัดฐานของสังคม
2. ศึกษาหาทางสนับสนุนสิทธิความแตกต่างของบุคคลโดยไม่เสี่ยงต่อการถูกลงโทษทางจิตใจ

และกาย

3. พัฒนาความเข้มแข็งและพลังความเข้มแข็งของทรัพยากรมนุษย์
4. ศึกษาหาวิธีการนำการเปลี่ยนสู่การกระจายทรัพยากรทางกายภาพและจิตใจอย่างเท่าเทียมให้มากที่สุด เน้นโอกาสและความสามารถในการเข้าถึงบริการทางสังคมและการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหาสังคม

5. สร้างความรู้สึกลำบากชุมชน ความเป็นสมาชิกภาพของชุมชน อิทธิพล การบูรณาการ และความรู้สึกลึกของการเชื่อมโยงทางอารมณ์

วิธีการหรือแนวทางของสาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน อยู่ที่มุมมอง มิตินิยมสัมพันธกับวัฒนธรรม ความแตกต่างหลากหลายของชาติพันธุ์ เชื้อชาติ เพศ กับสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์ กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงเป็นแบบเปิด เพราะเป้าหมายของสังคมไม่มีทางที่จะสมบูรณ์ได้ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจึงมีความจำเป็นเสมอ ข้อสรุปหรือทางแก้ปัญหาในวันนี้อาจกลายเป็นปัญหาของวันพรุ่งนี้

หลักการและข้อสมมติฐานที่สำคัญ

สมมติฐานของจิตวิทยาชุมชนล้วนเป็นเรื่องเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาในฐานะที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสภาพและระบบสังคม (รวมถึงโครงสร้างของการสนับสนุนทางสังคมและอำนาจทางสังคม) ซึ่งมีประเด็นคำถามที่ต้องการหาคำตอบยืนยันว่า เสรีภาพของบุคคลสามารถประนีประนอมกับข้อเกี่ยวข้องด้านกฎหมายของชุมชนที่ใหญ่กว่าได้ รวมทั้ง การดำรงรักษาสุขภาพสังคมใหญ่สามารถคำนึงถึงความแตกต่างทางบุคคล และในเวลาเดียวกันก็สามารถทำให้เกิดเครือข่ายระบบสังคมที่เป็นทรัพยากรของสังคมเพื่อสุขภาพอนามัย การศึกษา และสวัสดิการที่มีให้กับพลเมืองทุกคนได้ ระดับการวิเคราะห์แตกต่างกันตั้งแต่มหภาคจนถึงจุลภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ระดับขององค์กรและชุมชน วิธีการวิจัยด้านจิตวิทยาชุมชนมีได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่การวิจัยแบบกึ่งทดลอง วิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยปฏิบัติการ และศึกษารณี ส่วนระดับการปฏิบัติการทางจิตวิทยาชุมชนต้องอยู่ใกล้สิ่งที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ประโยชน์ของการมีความรู้ด้านจิตวิทยาชุมชนสำหรับนักพัฒนา

นักพัฒนากับนักจิตวิทยาชุมชน ต่างก็ทำงานในชุมชน และมุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในชุมชนและปกป้องชุมชนจากสิ่งที่จะกระทบในทางลบต่อชุมชน นักพัฒนาอาจจะทำได้ดีในงานพัฒนาร่วมกับผู้คนในชุมชน ใช้ประโยชน์จากระบบราชการในการส่งเสริมการพัฒนาชุมชน มุ่งส่งเสริมโครงการพัฒนาแต่นักจิตวิทยาชุมชนจะทำได้ดีกว่าในการจัดระบบสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้คนในชุมชน และเน้นส่งเสริมพฤติกรรมของประชาชนในการดำเนินโครงการพัฒนามากกว่าตัวโครงการ การที่นักพัฒนาที่มีความรู้ด้านจิตวิทยาชุมชน ก็จะช่วยให้นักพัฒนาสามารถพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่หนักหนาสาหัสหลายอย่างที่ชุมชนเผชิญหน้าอยู่ นอกจากนี้ นักพัฒนายังสามารถฝึกฝนวิธีการดำเนินการวิจัยชุมชนและการจัดกิจกรรมชุมชนในสังคมหลากหลายรูปแบบตามความต้องการจำเป็นของชุมชนในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ และมีเทคนิคทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพสามารถนำมาใช้เพื่อศึกษาปัญหาสังคมที่ซับซ้อน อีกทั้งสามารถทำงานกับชุมชนในลักษณะการจัดระบบสังคมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนเพื่อการจัดระเบียบชุมชนได้เป็นอย่างดี (สุรพล พยอมแย้ม, 2554, ออนไลน์)

2. การให้คำปรึกษาชุมชน (Community Counseling)

การให้คำนิยามของการให้คำปรึกษาชุมชน (Community Counseling Defined)

การให้คำปรึกษาชุมชน (community counseling) คือกรอบที่จะช่วยทำให้เกิดความครอบคลุมสำหรับกลวิธีในการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการ ที่ส่งเสริมความมั่งคั่งส่วนบุคคลและสวัสดิภาพของปัจเจกบุคคลและชุมชน โมเดลของการให้คำปรึกษาชุมชนประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ในการให้บริการ 4 ประการคือ

1. การให้บริการโดยตรงกับผู้รับคำปรึกษา (direct client)
2. การให้บริการทางอ้อมกับผู้รับคำปรึกษา (indirect client)
3. การให้บริการโดยตรงกับชุมชน (direct community)
4. การให้บริการทางอ้อมกับชุมชน (indirect community)

นอกจากนั้น โมเดลดังกล่าวยังเสนอกรอบของการให้ความช่วยเหลือ ที่ผู้รับคำปรึกษาสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้ ซึ่งเป็นกรอบที่บูรณาการคุณประโยชน์ของทฤษฎีเชิงบริบท ทฤษฎีทางด้านพัฒนาการ ทฤษฎีเชิงสภาวะแวดล้อม ทฤษฎีทางด้านสตรีนิยม ทฤษฎีเชิงพหุวัฒนธรรม และทฤษฎียุคหลังทันสมัย เข้าด้วยกัน

คุณประโยชน์ของทฤษฎีเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติการทางด้านสุขภาพจิต ได้ทำการพิจารณาถึงความเที่ยงตรงของหลักการต่างๆ ในเชิงปัจเจกบุคคล เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เกี่ยวกับบทบาทที่สำคัญของแนวคิดเชิงการมีส่วนร่วม แนวคิดด้านการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และระบบครอบครัวที่มีความหลากหลายนั้น ทำหน้าที่ในการส่งเสริมสวัสดิภาพทางด้านจิตใจของบุคคลที่มาจากพื้นฐานทางด้านเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และวัฒนธรรม ที่มีความแตกต่างกัน (Lewis, et al., 2003, pp.6. cited in Atkinson, et al., 1998, Ivey, et al., 2002)

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน(The Role of Community Counselor)

โมเดลการให้คำปรึกษาชุมชนต้องการให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการจัดระบบและการให้บริการแก่ผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องหาวิธีการช่วยเหลือมากกว่าสิ่งที่ผู้ให้ความช่วยเหลือเชิงวิชาชีพได้รับการฝึกฝนให้กระทำแบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตาม โมเดลใหม่นี้แสดงให้เห็นถึงการขยายวิธีการต่างๆ ในการคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการให้ความช่วยเหลือ ด้วยเหตุผลดังกล่าวควรที่จะพิจารณาถึงกรอบของโมเดลที่มีความครอบคลุมอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาที่ใช้กรอบการให้คำปรึกษาชุมชน จะมุ่งให้ความสนใจต่อทั้งปัจเจกบุคคลและสภาวะแวดล้อม เมื่อทำการให้บริการเพื่อที่จะส่งเสริมสวัสดิภาพของผู้รับคำปรึกษาอย่างเต็มที่

ปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อม (The Individual and the Environment)

สภาพแวดล้อมทางสังคมส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกๆ คน ทั้งการส่งเสริมหรือยับยั้งพัฒนาการของบุคคลนั้น โมเดลการให้คำปรึกษาชุมชนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติ ทำการขยายมุมมองของตนเองเกี่ยวกับตนเอง ในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือ โดยการปรับเปลี่ยนกลวิธีและการให้บริการประเภทต่างๆ ที่ตนเองนำมาใช้กับผู้รับคำปรึกษา ในการให้คำปรึกษาแบบดั้งเดิมนั้น ผู้ปฏิบัติจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถที่จะทำการตรวจสอบพฤติกรรมของตนเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และทำการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายที่สุด ผู้ให้คำปรึกษาที่ใช้กรอบดังกล่าวในการปฏิบัติงานของตนเองจะนำกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ไปใช้ ด้วยการมองว่าสภาพแวดล้อมไม่ใช่ความเป็นจริงที่ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้รับคำปรึกษาจะต้องปรับตัวตาม แต่สภาพแวดล้อมเป็นโครงสร้างที่เป็นพลวัต เช่นเดียวตัวผู้รับคำปรึกษาเอง ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะร่วมกันในการวิเคราะห์คำถามต่อไปนี้

1. ผู้รับคำปรึกษาสามารถที่จะตัดสินใจแก้ไขเกี่ยวกับประเด็นปัญหา ด้วยการเปลี่ยนแปลงตนเองได้มากน้อยแค่ไหน

2. ทรัพยากรใดในสภาพแวดล้อม ที่สามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความงอกงามได้
3. วิธีการในการแก้ไขปัญหานั้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม มากกว่าการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล มากน้อยเพียงใด
4. ผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา หรือทั้งสองฝ่าย สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น ในสภาพแวดล้อมได้อย่างไร

นอกจากนั้น ผู้ให้คำปรึกษายังต้องทำการพิจารณาคำถามต่างๆ ดังกล่าว เกี่ยวกับสมาชิกทั้งหมดในแต่ละชุมชน เช่น ต้องเผชิญกับปัญหาอะไรบ้าง เป็นต้น ในทางปฏิบัติ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะมองเห็นปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้รับคำปรึกษา การตระหนักถึงต่อแรงผลักดันเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ยากมากขึ้น เมื่อผู้รับคำปรึกษาร่วมแลกเปลี่ยนปัญหาต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อตนเอง อันเนื่องมาจากเงื่อนไขต่างๆ ทางด้านสภาวะแวดล้อม แต่มีความสำคัญมากก็คือว่า การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่ปัญหาต่างๆ จะเกิดขึ้น หรือการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น จะต้องแก้ไขก่อนที่ความเสียหายต่าง ๆ จะเกิดขึ้น

ดังนั้น การปฏิบัติการเพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมในทางบวก ซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพจิตไม่ให้เกิดขึ้นนั้น เป็นส่วนที่มีความสำคัญสำหรับบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้ปฏิบัติจะต้องมีความคุ้นเคย และทำตนเองให้มีความพร้อมต่อชุมชนเหล่านั้น เช่น ครอบครัว โรงเรียน เพื่อนบ้าน ศูนย์ต่าง ๆ ในชุมชน และสถานที่ทำงาน ที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านจิตใจ และสวัสดิภาพส่วนบุคคลของผู้รับคำปรึกษา

การให้เวลาในการที่จะมีส่วนร่วมกับชุมชนของผู้รับคำปรึกษานั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เมื่อจะต้องให้คำปรึกษากับบุคคลที่มาจากกลุ่มและพื้นฐานที่มีความหลากหลาย ในการที่จะทำเช่นนั้นได้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีจุดยืนมากขึ้นด้วยการปฏิบัติในสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทำความเข้าใจถึงประสบการณ์ทางด้านวัฒนธรรม เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ของผู้รับคำปรึกษา
2. สังเกตปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆ ทางด้านสภาวะแวดล้อมประเภทต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อปัญหาต่างๆ ของผู้รับคำปรึกษา
3. ให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นต่อแหล่งของศักยภาพและสิ่งสนับสนุนที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้รับคำปรึกษา

การให้การยอมรับต่อความสำคัญของสภาพแวดล้อม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องทำการวางแผนเกี่ยวกับกลวิธีต่างๆ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางบวกของชุมชน ในการที่จะตระหนักถึงบทบาท

ดังกล่าว ผู้ปฏิบัติการจะต้องพัฒนาและนำวิธีการต่างๆ ที่มีหลากหลายแง่มุมไปใช้ในการให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา

การส่งเสริมการป้องกัน (Promoting Prevention)

การให้คำปรึกษาชุมชนที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่มีความสมบูรณ์ และการป้องกันปัญหานั้น จำเป็นต้องมีมุมมองใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับตัวปัญหาและวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ ผู้ให้คำปรึกษาที่ใช้กรอบดังกล่าวในการให้คำปรึกษา จะต้องมองการพัฒนาออกไปกว่าปัญหารวมถึงวิธีการที่สภาพแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษาเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหา

การให้ความสำคัญกับการป้องกัน ทำให้การให้คำปรึกษาชุมชนมีความจำเป็นอย่างมาก เราไม่สามารถที่จะรอคอยอย่างนิ่งเฉยสำหรับภารกิจที่จะตามมา ปัญหาที่จะตามมา หรือวิกฤติที่จะตามมา แต่ผู้ปฏิบัติการจะเฝ้ามองเหตุการณ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ที่ซึ่งผู้ปฏิบัติการสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือ ด้วยการวางแผนและการริเริ่มโปรแกรมใหม่ๆ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับคำปรึกษาและชุมชนของผู้รับคำปรึกษาเอง การให้ความสำคัญกับการป้องกันดังกล่าวยังทำให้โมเดลการให้คำปรึกษาชุมชนเป็นกรอบที่มีสามารถนำไปพัฒนาได้

โปรแกรมจากแนวคิดของโมเดล (Model Concept to Model Program)

ให้คำปรึกษาชุมชนเป็น วิธีการหลากหลายแง่มุม ที่ผสมผสานการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ความช่วยเหลือสมาชิกของชุมชนให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่บุคคลที่มารับบริการมักจะประสบบ่อยครั้งมากที่สุด

องค์ประกอบของวิธีการในการให้คำปรึกษาชุมชนที่มีความครอบคลุมในการให้ความช่วยเหลือนั้น สามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 การแยกแยะความแตกต่างระหว่างการให้บริการทางตรงและทางอ้อม การให้บริการทางตรงทำให้สมาชิกของชุมชนได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และพัฒนาการทำความเข้าใจใหม่ๆ ที่สามารถช่วยทำให้สมาชิกสามารถที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอิสระมากยิ่งขึ้น ส่วนการให้บริการทางอ้อมนั้น ให้ความสำคัญกับบริบทต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพของบุคคล เมื่อมีการให้บริการในทางอ้อม ผู้ให้คำปรึกษาจะเข้าไปมีบทบาทหรือเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ต่างๆ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ที่จะทำให้สภาวะแวดล้อมมีความเหมาะสมต่อความงอกงามของปัจเจกบุคคลได้ ดังนั้น

การให้บริการและโปรแกรมทางตรงมุ่งเน้นที่กลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายเฉพาะ ส่วนการเข้าไปมีบทบาททางอ้อมมุ่งเน้นที่สภาพแวดล้อมนั่นเอง

ประการที่ 2 การให้บริการแก่ชุมชน (community services) จะให้ความช่วยเหลือสมาชิกเป็นจำนวนมาก ที่เป็นบุคคลซึ่งยังไม่ได้รับการระบุว่าเป็นผู้ที่มีความบกพร่องเฉพาะด้าน แต่ในทางตรงกันข้าม การให้บริการแก่ผู้รับคำปรึกษา (client services) นั้น มีความเข้มข้นมากกว่า โดยมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคลที่ได้รับการระบุว่า เป็นผู้ที่จะต้องได้รับการให้ความช่วยเหลือโดยตรงและอย่างแท้จริง

เมื่อผสมผสานประเภทต่างๆ เข้าด้วยกัน พบว่า ในทางปฏิบัติ วิธีการในการให้คำปรึกษาชุมชนมีแง่มุมที่ชัดเจนทั้งหมด 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการชุมชนทางตรง (direct community services) การให้การศึกษาเชิงป้องกัน (preventive education) คือโปรแกรมการให้การศึกษาแก่ชุมชนในวงกว้าง โดยการจัดประสบการณ์ตรง และเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลโดยรวม

2. การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางตรง (direct client services) การยื่นมือให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษา (outreach and counseling) คือโปรแกรมที่ให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่ผู้รับคำปรึกษา หรือผู้รับคำปรึกษาที่อาจมีความเป็นไปได้ว่าจะมีความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพจิต

3. การให้บริการชุมชนทางอ้อม (indirect community services) การส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบและการเข้าไปมีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะ (promoting systemic changes and influencing public policy) คือความพยายามที่จะทำให้สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมมีการตอบสนองมากขึ้นต่อความต้องการของกลุ่มบุคคลโดยรวม

4. การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางอ้อม (indirect client services) การให้การสนับสนุนและการเป็นที่ปรึกษา (advocacy and consultation) คือโปรแกรมที่มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในสภาวะแวดล้อมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะ เพื่อที่จะทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าว

แง่มุมแต่ละแง่มุมของโปรแกรมการให้คำปรึกษาชุมชนที่มีความครอบคลุมนั้น มีความสัมพันธ์กับรูปแบบต่างๆ เฉพาะด้านของการให้บริการ ดังที่แสดงในตาราง เพื่อที่จะเสนอโปรแกรมที่มีความครอบคลุมอย่างแท้จริงนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเสนอการให้บริการที่มีความเกี่ยวข้องเหมาะสมกับส่วนต่างๆ ทั้ง 4 ส่วนที่ได้รับการนำเสนอในตารางดังกล่าว

แ่งมุม 4 ด้านของการให้คำปรึกษาชุมชนและรูปแบบของการบริการ

(The Four Facets of Community Counseling and Their Services Modes)

รูปแบบของการบริการ	การให้บริการชุมชน (Community Services)	การให้บริการผู้รับคำปรึกษา (Client Services)
ทางตรง (Direct)	การให้การศึกษาเชิงป้องกัน (Preventive Education)	-การให้คำปรึกษา -การยื่นมือให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับคำปรึกษาที่มีความเปราะบาง (Counseling Outreach to Vulnerable Clients)
ทางอ้อม (Indirect)	การเข้าไปมีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะ (Influencing Public Policy)	-การให้การสนับสนุนผู้รับคำปรึกษา -การเป็นที่ปรึกษา (Client Advocacy Consultation)

การให้บริการชุมชนทางตรง: การให้การศึกษาเชิงป้องกัน (Direct Community Services: Preventive Education)

ผู้ให้คำปรึกษาที่ให้บริการชุมชนโดยตรง จะปฏิบัติหน้าที่ในการให้การศึกษาหรือฝึกอบรมกลุ่มบุคคลกลุ่มใหญ่ ในการเข้าไปมีบทบาทดังกล่าวนี้ ผู้ให้คำปรึกษามีเป้าหมายเพื่อที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้ความรู้ทางด้านจิตวิทยาและการฝึกฝนทักษะต่างๆ ที่จะช่วยลดความต้องการจากผู้ให้ความช่วยเหลือมืออาชีพ โดยอุดมคติแล้ว ด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมในประสบการณ์ดังกล่าวนี้ สมาชิกของชุมชนสามารถที่จะได้รับทั้งความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความท้าทายที่แตกต่างที่สมาชิกมีแนวโน้มที่จะต้องเผชิญในชีวิต

โปรแกรมอาสาสมัครในการให้การศึกษาจะทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล มีโอกาสที่จะเพิ่มพูนการตระหนักรู้และการพัฒนาทักษะต่างๆ ที่สามารถช่วยให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการกับความท้าทายดังกล่าวได้ด้วยความชำนาญ แต่จะโปรแกรมจะเริ่มดำเนินเป็นช่วงๆ เริ่มจากการจัดสัมมนาเพื่อสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับค่านิยม ไปจนถึงการฝึกฝนการแสดงออกที่เหมาะสม จากหลักสูตรการตัดสินใจและการวางแผนชีวิต ไปจนถึงการจัดสัมมนาเชิง

ปฏิบัติการเกี่ยวกับการทำความเข้าใจความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม จากการฝึกฝนการผ่อนคลาย สำหรับผู้ใหญ่ ไปจนถึงกิจกรรมสำหรับการลดอคติสำหรับเด็กและวัยรุ่น

โอกาสความเป็นไปได้เกิดขึ้นได้ สำหรับโปรแกรมแต่ละโปรแกรมเหล่านี้ และโปรแกรมอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากนั้น ผู้ให้คำปรึกษาสามารถพัฒนาเทคนิค แนวคิด และแม้กระทั่งเค้าโครงของหลักสูตร ความท้าทายพื้นฐานสำหรับผู้ปฏิบัติการก็คือการนำโปรแกรม เทคนิค และแนวคิดต่างๆ ไปใช้กับบรรดาบุคคลที่มีความหลากหลาย ด้วยการใช้โปรแกรมการให้การศึกษาในเชิงป้องกันแต่ละโปรแกรมหักล้าง ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะช่วยให้บุคคลสามารถที่จะประสบกับศักยภาพของตนเอง และสามารถที่จะเกิดการยอมรับว่า ทักษะชีวิตที่มีประสิทธิภาพนั้น สามารถที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่หลากหลายได้

การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางตรง: การยื่นมือให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาสำหรับกลุ่มบุคคลที่มีความเปราะบาง (Direct Client Services: Outreach and Counseling for vulnerable Population)

ถึงแม้ว่าหลักการและค่านิยมต่างๆ ในการให้คำปรึกษาชุมชน จะนำไปสู่มุมมองใหม่สำหรับกระบวนการในการเยียวยาก็ตาม แต่การให้คำปรึกษาเองนั้น ก็ยังเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญสำหรับทักษะต่างๆ ของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุผลพื้นฐานที่ว่า “ปัญหาต่างๆ ไม่สามารถที่จะได้รับการป้องกันได้ทุกๆ ปัญหา” อย่างไรก็ตาม ด้วยการระบุถึงสถานการณ์ที่จะทำ ให้แต่ละปัจเจกบุคคล มีความเสี่ยงต่อการเกิดความบกพร่องต่างๆ นั้น ผู้ให้คำปรึกษาก็จะสามารถที่จะเข้าถึงบุคคลดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีความเปราะบางในแต่ละช่วงเวลา และเข้าไปมีบทบาท ก่อนที่ปัญหาต่างๆ จะเกิดขึ้น

แทนที่จะเป็นการมุ่งแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรมที่มีความบ่งพร่องเฉพาะด้าน แต่นักวิจัยได้เริ่มต้นในการมุ่งเน้นไปที่การให้ความสนใจโดยตรงต่อ สถานการณ์ในชีวิตที่มีความตึงเครียด ที่สามารถนำไปสู่รูปแบบต่างๆ ของพฤติกรรมที่เป็นการปรับตัวในทางที่ผิด ของกลุ่มบุคคลส่วนหนึ่งที่ประสบกับเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้ ดังนั้น ตลอดช่วง 20 ปีที่ผ่านมา นักวิจัยได้เริ่มเปลี่ยนความสนใจจากกลุ่มบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง ไปสู่สถานการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงสูง (Lewis, et al., 2003, pp.32. cited in Price, Badger & Keterer, 1980; Romano & Hage, 2000)

ไม่ว่าบุคคลจะสามารถทนทานต่อความเครียดในระดับสูงได้หรือไม่ก็ตาม อย่างน้อยที่สุดส่วนหนึ่งนั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ทำหน้าที่ในการเป็นกันชน ในการปกป้องความรู้สึกของบุคคลต่อการมีสวัสดิ

ภาพของตนเอง กันชนดังกล่าวประกอบไปด้วยระบบการสนับสนุนจากสังคม ต่อความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ในชีวิต และทักษะการแก้ไขปัญหาด้วยสติปัญญา) เป็นต้น นอกจากนี้ บุคคลสามารถที่จะพัฒนา “ความแข็งแกร่งทางด้านจิตใจ”(psychological hardiness) คำว่าความแข็งแกร่งทางด้านจิตใจนั้น หมายถึงความเข้มแข็งของบุคคลในการที่จะมีความอดทนต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดนั่นเอง

บุคคลที่ประสบกับสถานการณ์ที่ย่างยาก จำเป็นที่จะต้องพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ แต่ละบุคคลมีความจำเป็นที่จะต้องยุติการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ และทำการเชื่อมโยงกับบุคคลที่สามารถให้การสนับสนุนและส่งเสริมกำลังใจได้

ผู้ให้คำปรึกษาที่ใช้กรอบการให้คำปรึกษาชุมชน พยายามที่จะตอบสนองของความต้องการโดยตรง โดยการให้บริการด้วยการยื่นมือให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลที่ได้รับการระบุว่า มีความต้องการการให้ความช่วยเหลือเป็นการส่วนตัว รวมทั้งการนำเอาระบบทางด้านสุขภาพจิตที่มีอยู่แล้วมาใช้ ด้วยการยื่นมือให้ความช่วยเหลือโดยตรงต่อโรงเรียนหรือชุมชน ที่มีความยินดีที่จะรับความช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังสามารถให้คำปรึกษาทางด้านงานอาชีพต่างๆ ครอบครัวยุติการ และส่วนบุคคล สำหรับบุคคลในกลุ่มที่มีความเสี่ยงและเปราะบาง

การให้บริการชุมชนทางอ้อม: การเปลี่ยนแปลงเชิงระบบและนโยบายสาธารณะ (Indirect Community Services: System Changes and Public Policy)

ถึงแม้ว่าบุคคลกลุ่มต่างๆอาจจะเป็นทุกข์ อันเนื่องมาจากเงื่อนไขต่างๆ ทางด้านสภาวะแวดล้อม แต่ก็มิงานวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มสตรี เด็กและวัยรุ่น กลุ่มบุคคลสีผิว บุคคลที่ยากจน ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีความเป็ยงเบนทางเพศ และบุคคลที่พิการทางร่างกาย นั้น มีแนวโน้มที่จะประสบกับผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ มากยิ่งกว่าบุคคลที่มาจากกลุ่มอื่นๆ (Lewis, et al., 2003, pp.33)

ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกทั้งหมดในชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลที่มีความเสี่ยงมากที่สุดนั้น ความจำเป็นที่จะต้องจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาวะแวดล้อมก็จะเกิดขึ้น ภารกิจของผู้ให้คำปรึกษาจะนำพาผู้ให้คำปรึกษาไปเผชิญหน้ากับปัญหาความยากจน การเหยียดผิว การแบ่งแยกอายุ การแบ่งแยกความสามารถทางด้านร่างกาย และบาดแผลที่เกิดขึ้นจากระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่ปล่อยให้บุคคลต้องเผชิญกับความทุกข์ทั้งหมด หนทาง บาดแผลที่เกิดขึ้นจากปฏิเสธความรับผิดชอบของหน่วยงานฝ่ายปกครองที่ต้องสนองต่อความต้องการ และบาดแผลที่เกิดขึ้นจากบรรทัดฐานทางด้านสังคมที่บีบบังคับให้ต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยว ด้วย

ความจริงที่ปรากฏดังกล่าว ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีทางเลือกอื่นนอกจากไปจากการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในทางบวกให้แก่ระบบต่างๆ เหล่านี้ ที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพทางด้านจิตใจของผู้รับคำปรึกษาของตนเอง เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการของชุมชนก็คือ เพื่อที่จะส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ โดยการเข้าไปมีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะ การดำเนินการดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะว่าไม่มีวิธีการอื่นใดที่จะสามารถป้องกันการเพิ่มจำนวนมากขึ้น ของปัญหาทางด้านสุขภาพจิตที่รุนแรง หรือปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกาย ที่บุคคลในกลุ่มที่มีความเปราะบาง

ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นที่จะต้องเข้าไปมีอิทธิพลต่อระบบทางการศึกษา บริษัท-อุตสาหกรรม สังคม และการเมือง ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะกระทำเช่นนั้นได้ โดยการเพิ่มพูนการตระหนักรู้โดยทั่วไป ต่อปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษาของตนเอง การได้รับการสนับสนุนจากผู้กำหนดนโยบาย และส่งเสริมการกระทำของชุมชนในทางบวก

ด้วยการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงกับผู้บริหารการศึกษา ผู้นำทางธุรกิจ และผู้กำหนดนโยบายนั้น ผู้ให้คำปรึกษาที่ใช้กรอบการให้คำปรึกษาชุมชน สามารถที่จะเรียกร้องการสนับสนุน เพื่อการพัฒนาโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของมนุษย์และสวัสดิภาพทางด้านจิตใจและการนำโปรแกรมต่างๆ ดังกล่าวไปใช้ โมเดลการให้คำปรึกษาชุมชนมีความแตกต่างไปจากวิธีการในการให้คำปรึกษาแบบดั้งเดิม ซึ่งมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ แต่โมเดลการให้คำปรึกษาชุมชนมุ่งเน้นที่ ความสำคัญของการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบในทางบวก และการมีอิทธิพลต่อนโยบายสาธารณะ เพื่อทำการป้องกันหรือบรรเทา การเกิดขึ้นของปัญหาต่างๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางอ้อม: การให้การสนับสนุนและการเป็นที่ปรึกษา (Indirect Client Services: Advocacy and Consultation)

ผลกระทบของสภาวะแวดล้อมจะมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้ให้คำปรึกษาปฏิบัติหน้าที่กับบุคคลและกลุ่มต่างๆ ที่มีความต้องการเฉพาะด้าน เพื่อที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนสามารถที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้การสนับสนุน ด้วยการเข้าไปมีบทบาทในสภาวะแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษา พยายามที่จะผลักดันความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาให้มีความเป็นอิสระ และความมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ให้เป็นประโยชน์

เพื่อที่จะเข้าถึงทรัพยากรของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้ข้อมูลแก่ปัจเจกบุคคล เกี่ยวกับเครือข่ายการให้ความช่วยเหลือ ที่สามารถที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เครือข่ายดังกล่าวประกอบไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับปัญหาของผู้รับบริการ นอกจากการส่งตัวผู้รับคำปรึกษาไปรับบริการแต่ละด้านแล้ว บ่อยครั้งที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้การส่งเสริมด้วยความแข็งขันมากยิ่งขึ้นและทำให้การสนับสนุนผู้รับคำปรึกษา บ่อยครั้งบุคคลในกลุ่มเสี่ยงต้องเผชิญกับระบบทางราชการที่เข้มงวด และกับปัจเจกบุคคลที่มีเจตคติในทางลบ ทั้งระบบและปัจเจกบุคคลดังกล่าวมักจะรุกรานสิทธิของบุคคล เกี่ยวกับความมั่งคั่งทางด้านการร่างกายและจิตใจที่มีความสมบูรณ์ เมื่อสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการละเมิดด้วยวิธีการดังกล่าวหรือวิธีอื่นๆ ก็ตาม ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการให้ความช่วยเหลืออาจมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตน ในฐานะที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนส่วนบุคคลสำหรับผู้รับคำปรึกษาเหล่านี้

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าวัยรุ่นที่ตั้งครรภ์ได้รับการกีดกันจากโรงเรียน ผู้ให้คำปรึกษาแบบดั้งเดิมอาจจะช่วยให้หาครูพิเศษส่วนตัว หรือวางแผนในการหางานในสาขาที่ต้องการคุณสมบัติทางด้านวิชาการเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ในทางตรงกันข้าม โมเดลการให้คำปรึกษาชุมชนจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการทางด้านสุขภาพจิต ทำการเผชิญหน้ากับนโยบายในการกีดกัน ด้วยการปฏิบัติการดังกล่าว ผู้ให้คำปรึกษาจะกระทำในฐานะที่เป็นผู้สนับสนุนบุคคล

องค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของโมเดลการให้คำปรึกษาชุมชน ได้แก่การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางตรง การให้บริการชุมชนทางตรง การให้บริการผู้รับคำปรึกษาทางอ้อม และการให้บริการชุมชนทางอ้อมนั้น แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญต่างๆ ของกรอบการให้ความช่วยเหลือที่มีความครอบคลุมที่มีส่วนเสริมซึ่งกันและกัน และพึ่งพิงซึ่งกันและกัน การช่วยให้ผู้เชี่ยวชาญเกิดความสนใจในการนำโมเดลนี้ไปใช้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการบูรณาการองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการต่างๆ ที่จะเป็นการส่งเสริมพัฒนาการที่มีความสมบูรณ์ของผู้รับคำปรึกษาได้

3. คุณลักษณะของบุคคล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 189) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณลักษณะ” หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำตัว และยังมีนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณลักษณะ” ไว้ดังนี้

จรรยา มิลินทร์ และคณะ (2520, หน้า 689) ได้ให้ความหมายในพจนานุกรมศัพท์การศึกษาไว้ว่า

”คุณลักษณะ คือ ลักษณะของบุคคลที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมรวมกัน แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง สีผิว และอื่น ๆ กับลักษณะทางสมอง ได้แก่ ความสามารถทางสติปัญญาฉลาด ใจ ความถนัด เป็นต้น”

เดโช สนวนานนท์ (2528, หน้า 22 – 23) ได้ให้ความหมายไว้ในพจนานุกรมจิตวิทยา ว่า คุณลักษณะหมายถึง “คุณลักษณะใดลักษณะหนึ่งของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ซึ่งสามารถแยกความแตกต่างของบุคคลนั้นกับบุคคลอื่นได้ จากคุณลักษณะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพจากความหมายต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า คุณลักษณะ คือ ลักษณะประจำตัวของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะที่ดี และมักทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น

ดังนั้นคุณลักษณะจึงหมายถึงลักษณะที่ดีของบุคคลที่แสดงออกเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้ จอร์จ และคริสตรานี (George & Cristrani, 1996, p. 14-17) ได้รวบรวมคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ประสบความสำเร็จดังนี้

1. การเปิดเผยและการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถรับรู้ความรู้สึกภายในของตนเอง แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่โดยทั่วไปอาจถูกมองว่าเป็นสิ่งไม่ดี ไม่ว่าจะอยู่ในอารมณ์อย่างไร การตระหนักในสภาวะอารมณ์ของตนเองนี้จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ไม่ปล่อยให้ความรู้สึกเหล่านั้นมีผลต่อการให้คำปรึกษา ต้องมีการตระหนักรู้อย่างมีสติ และเช่นเดียวกันผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะสามารถยอมรับประสบการณ์ส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาให้การยอมรับว่าผู้รับคำปรึกษาก็มีสิทธิที่จะมีความรู้สึกทางลบได้ ซึ่งการเปิดเผยและการยอมรับเช่นนี้จะมีผลในการเสริมสร้างความก้าวหน้าของผู้รับคำปรึกษา

2. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะตระหนักในคุณค่า ค่านิยมและเชื้อของตนเองจะรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญสำหรับตนเอง อะไรคือสิ่งที่ปรารถนา และสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง มีแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม สามารถหลีกเลี่ยงรูปแบบพฤติกรรมที่ไม่มีประโยชน์ ไม่สอดคล้องกลมกลืน และเสริมสร้างพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ มีคุณค่าและมีประโยชน์

3. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาอย่างอบอุ่นและลึกซึ้ง จะให้เกียรติบุคคลอื่นด้วยการยอมรับความรู้สึก ความคิดเห็น มีการเอื้ออาทรไม่มีเงื่อนไข ไม่มีการประเมินหรือตัดสิน

4. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถแสดงตัวตนที่แท้จริงของตนเองต่อผู้อื่น มีความจริงใจ และมีความสอดคล้องกลมกลืนในพฤติกรรม ซึ่งทำให้มีความสามารถพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับคำปรึกษา สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับคำปรึกษาได้

5. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมกระทำของตนเอง มากกว่าปฏิเสธความรับผิดชอบและตำหนิผู้อื่น สามารถจัดการกับความล้มเหลว และความอ่อนแอของตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกที่จะยอมทำตามหรือเพิกเฉยต่อการควบคุมจากอิทธิพลภายนอก การตัดสินใจนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาด้วยเหตุและผลเป็นอย่างดีแล้ว มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความมั่นคงต่อการวิพากษ์วิจารณ์ สามารถยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์ได้แทนที่จะปกป้องตนเอง หรือเพิกเฉย หรือตำหนิคนอื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนามากกว่า

6. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นจริง สามารถตระหนักในทักษะเฉพาะความสามารถของตนเอง สามารถประเมินว่าอะไรคือสิ่งที่คาดหวัง ยอมรับประสบการณ์ของตนเองทั้งแง่ลบและแง่บวก ซึ่งทำให้สามารถประเมินเป้าหมายที่เป็นจริงได้

แบรมเมอร์ (Brammer, 1993, p. 38-44) ได้รวบรวมลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ควรมี จากผลศึกษาของโรเจอร์ (Roger, 1959) คอมป์และคณะ (Combs, et al., 1978) และคาร์คัฟ (Carkhuff, 1969) ซึ่งการศึกษาดังกล่าวพบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาผู้รับคำปรึกษาดังนี้คือ

1. การเข้าใจความรู้สึก (Helper Empathy) หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษามองเห็นและเข้าใจโลกภายในที่ผู้รับคำปรึกษารับรู้ โดยผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำตนเองเข้าสู่การรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาอย่างไม่สูญเสียความเป็นตนเอง หรือสูญเสียการมองตามที่เป็นจริง

2. ความอบอุ่นและการเอาใจใส่ (Helper Warmth and Caring) หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาตอบสนองทางอารมณ์แก่ผู้รับคำปรึกษาด้วยความเข้าใจ ความสนใจ ห่วงใยในบรรยากาศที่เป็นกัลยาณมิตร

3. การเปิดเผย (Helper Openness) หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเปิดเผยทัศนคติของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างซื่อสัตย์บนพื้นฐานของการตระหนักรู้ในตนเอง เปิดเผยในระดับที่เหมาะสม มี

ความสอดคล้องหรือความคงที่ระหว่างคำพูด และการกระทำ มีความตรงไม่ซ่อนเร้นไว้เบื้องหลังเบื้องหน้า ของบทบาททางวิชาชีพนั้น และมีความกลมกลืนในพฤติกรรมที่แสดงออกมาไม่ว่าจะเป็นคำพูด หรือทัศนคติพื้นฐาน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และเป็นแบบอย่างให้ผู้รับคำปรึกษากลับเปิดเผยความคิด และความรู้สึกต่อผู้ให้คำปรึกษาอย่างอิสระ

4. การเคารพนับถือโดยปราศจากเงื่อนไข (Helper Positive Regard and Respect) หมายถึง การเคารพในความแตกต่างและคุณค่าของบุคคลโดยไม่มีการตัดสินและปราศจากเงื่อนไขจะแสดงต่อผู้รับคำปรึกษาว่ามีความเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง และผู้ให้คำปรึกษาจะได้รับความเคารพที่เป็นเช่นนั้น

5. ความชัดเจนและเฉพาะเจาะจง (Helper Concreteness and Specificity) เป็นความสะดวกในการสื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาอย่างชัดเจน เฉพาะเจาะจง มุ่งเน้นที่ความเป็นปัจจุบันมากกว่าอดีตหรืออนาคต

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competence) เป็นความสามารถที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความกระจ่างชัดในคำพูดและการกระทำของตนเอง สามารถเลือกอำนวยความสะดวกให้ผู้รับคำปรึกษาอธิบายโดยพูดถึงตัวเองและเกิดความชัดเจนในความคิดของตัวเองได้ดีขึ้น

7. ความลึกซึ้งและกว้างไกล (Intentionality) เป็นความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาที่จะพิจารณาสถานการณ์ที่มีความเป็นไปได้ทั้งหมดอย่างกว้างขวาง สามารถรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐานสิ่งแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษา และรู้จักวิธีการทั้งหมดที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการให้คำปรึกษา รวมทั้งการที่สามารถเลือกวิธีตอบสนองการให้คำปรึกษาด้วยความมั่นใจ

คาร์มีเออร์ และแฮคเนย์ (Carmier & Hackney, 1993, p.10-16) ได้รวบรวมคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผลงานการวิจัยการสังเกตทางคลินิกและการนิเทศงาน พบว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะมีคุณลักษณะต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง (Self – Awareness and Understanding) โดยผู้ให้คำปรึกษาสำรวจ และทำความเข้าใจตนเองเกี่ยวกับความต้องการ และความรู้สึกของตนเอง แรงจูงใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ตระหนักรู้ในจุดเด่น ข้อจำกัดของบุคลิกภาพ และทักษะในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ซึ่งคุณลักษณะนี้จะช่วยทำให้ผู้ให้คำปรึกษามองสิ่งต่าง ๆ ได้ชัดเจน เกิดความมั่นคงและปลอดภัยต่อกระบวนการในการให้คำปรึกษา

2. การมีสุขภาพจิตที่ดี (Good Psychological Health) เป็นการมีความพร้อมความสมบูรณ์ทางด้านจิตใจ ไม่ถูกรบกวนด้วยปัญหาของตนเอง

3. การไวต่อความรู้สึก (Sensitivity) เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถพบสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการสื่อสาร ทั้งทางภาษาพูดและภาษาท่าทาง การไวต่อความรู้สึกจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาตระหนักรู้ในตนเองและผู้รับคำปรึกษาด้วยการเลือกและปรับวิธีการกลวิธีในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน

4. การมีใจเปิดกว้าง (Open Mindedness) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีใจเปิดกว้างจะสามารถแยกแยะความคิดของตนเองที่แตกต่างจากผู้รับคำปรึกษา และไม่ฝักใฝ่ให้ผู้รับคำปรึกษายอมรับในความเชื่อหรือค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษาเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการสื่อสารที่จริงใจต่อกัน

5. การประจักษ์ตามที่เป็นจริง (Objectivity) เป็นความสามารถที่จะมองเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษาตามที่เป็นจริง ทำให้สามารถสังเกตรูปแบบพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาได้และตอบสนองในทางที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้คำปรึกษา

6. มีความสามารถ (Competence) โดยผู้ให้คำปรึกษามีความรู้มีข้อมูลที่จำเป็นในการช่วยเหลือและมีทักษะในการให้คำปรึกษา มีความสามารถประสานองค์ความรู้ บุคลิกภาพส่วนตัวและทักษะในการให้คำปรึกษาเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสามารถเป็นแบบอย่างแก่ผู้รับคำปรึกษาได้

7. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษามีความคงที่มีความรับผิดชอบและหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายต่อผู้รับคำปรึกษา

8. ความน่าดึงดูดใจ (Interpersonal Attractiveness) ผู้รับคำปรึกษาจะรู้สึกที่ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่น่าดึงดูดใจ ถ้าหากมองเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความคล้ายคลึงหรือเข้ากันได้ดี มีความเป็นมิตรและมีความอบอุ่น ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับคำปรึกษาได้

นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะเฉพาะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ 14 คุณลักษณะมีดังนี้

1. การช่วยเหลือให้กำลังใจ (Encouraging) เป็นการช่วยเหลือและให้กำลังใจที่เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ การให้กำลังใจนั้นช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้และเชื่อในศักยภาพที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีอยู่ในตัวเอง

2. มีศิลป์ (Artistic) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกตอบสนองไวต่อความรู้สึกต่อผู้รับคำปรึกษา การมีศิลป์นั้นหมายถึงความเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ยืดหยุ่น และสามารถ

นำวิธีการในการให้คำแนะนำมาปรับใช้ได้ดี ตามความต้องการเฉพาะของผู้รับคำปรึกษา ศิลปินผู้ทำงานศิลปะจริง ๆ นั้น สิ่งที่มีอยู่ในตัวเองลงไปในงานแต่ละชิ้นที่สร้างขึ้นมานั้น ส่วนผู้ให้คำปรึกษานั้นต้องใส่ความเป็นตัวของตัวเองลงไปในการบวนการให้คำปรึกษา คือนำความเป็นคนและอารมณ์อย่างที่คุณพึงมีมาใส่ในงานให้คำปรึกษาผู้ที่มีความเป็นคน (มนุษย์) อยู่ในตัวเองนั้นสามารถช่วยเสริมและสนับสนุนกระบวนการให้คำปรึกษาได้อย่างแท้จริง

3. มีอารมณ์ที่มั่นคง (Emotionally Stable) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีอารมณ์ไม่มั่นคงอาจจะทำอันตรายต่อผู้รับคำปรึกษามากกว่าทำให้ดีขึ้น โชคไม่ดีที่ผู้ให้คำปรึกษาบางคนเข้ามาในอาชีพผู้ให้คำปรึกษาซึ่งมีหน้าที่ช่วยผู้มีปัญหาทางด้านจิตใจให้ผ่านวิกฤตไปได้ จะพยายามช่วยผู้รับคำปรึกษาก็เพียงเพื่อหวังในเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาเท่านั้น ผู้รับคำปรึกษาจำนวนมากต้องลงทุนลงแรงอย่างมากเพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์ขึ้น ๆ ลง ๆ ของผู้ให้คำปรึกษา สร้างความรู้สึกที่ไม่มั่นคงให้กับผู้รับคำปรึกษาและทำให้เสียเวลาอันมีค่าด้วย

4. การเข้าใจความรู้สึกและการเอาใจใส่ (Empathic and Caring) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะเอาใจใส่ผู้คนและมีความปรารถนาที่จะช่วยผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ มีอารมณ์ที่ไวต่อการตอบสนองและอยู่ในภาวะที่สามารถติดต่อสัมพันธ์ และมีความเข้าใจชีวิตที่ต้องพยายามต่อสู้ดิ้นรนของคนอื่น ๆ ผู้รับคำปรึกษาที่มีประสบการณ์สามารถสัมผัสได้ถึงความช่วยเหลือที่เต็มไปด้วยความจริงใจ และมีเมตตาจากผู้ให้คำปรึกษา และสิ่งที่สามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจที่จะเผชิญหน้ากับความเป็นจริงของชีวิตและสำรวจหาทิศทางและความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ในชีวิต

5. การรู้จักตระหนักรู้ตนเอง (Self-Aware) เป็นการตระหนักรู้จักตนเองหรือการมีสติทำให้ผู้ให้คำปรึกษาผู้รู้สึกและเข้าใจขีดจำกัดและขอบเขตของตนเอง การรู้จักตระหนักรู้ตนเองนี้ยังสามารถช่วยให้คำปรึกษาตรวจสอบความต้องการว่าตนเองสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษาพอใจในกิริยาท่าทางของตนเองได้หรือไม่ ซึ่งจะไม่เกี่ยวกับวิธีการให้คำปรึกษา การรู้จักตระหนักรู้ตนเองนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรต้องมีตลอด คำนี้จะไปเกี่ยวข้องกับคำว่า “ตนเอง” เช่น ยอมรับตนเอง นับถือตนเอง ระวัง/สำนึกได้ด้วยตนเอง ซึ่งในที่นี้หมายถึง คนที่มีความสำนึกหรือรู้สึกถึงตนเองมากขึ้นทำให้ยอมรับฐานะของตนเองดีขึ้น การยอมรับตนเองสามารถนำไปสู่และเสริมให้คนมีการนับถือตนเอง ทำให้คนมุ่งไปสู่การสำนึกได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ

6. การยอมรับตนเอง (Self-Acceptance) การยอมรับตนเอง สามารถอธิบายได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะทำตัวให้เหมาะสม แม้ว่าจะมีความหวังว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถปรับปรุงในการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าให้ดีขึ้นในการทำงาน

7. การนับถือในคุณค่าของตนเองทางบวก (Positive Self-Esteem) ความนับถือตนเองสามารถช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษารับมือกับตนเองและอาชีพ และยังคงรักษาอารมณ์ให้มั่นคงได้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการทำงานของตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้สึกไม่ดีกับตนเอง อาจจะมีมองหาข้อไม่ดีของผู้รับคำปรึกษา ยิ่งทำให้การให้คำปรึกษายิ่งแย่มากขึ้น

8. การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง (Self-Realization) ในขณะที่ทำงานการที่จะรับรู้ได้ถึงความสำเร็จก้าวหน้านั้น มีโอกาสเสี่ยงที่จะพบกับความเจ็บปวด แต่สิ่งเหล่านี้คือการเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้ายอมรับประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนาชีวิต และยังสามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาของตนเองได้ การมีชีวิตอยู่ของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง มีชีวิตอยู่อย่างกระตือรือร้น ซึ่งจะสร้างพลังและมองโลกในแง่ดีสามารถกระตุ้นและสร้างความหวังให้ผู้รับคำปรึกษาได้

9. การเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถก่อให้เกิดการเปิดเผยด้านความคิด และความรู้สึก เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเปิดเผยตนเองเป็นแบบอย่างแล้ว ก็จะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตนเองเช่นกัน ผลที่ได้จากการเปิดเผยตนเองเข้าหากันนี้สามารถนำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษาได้

10. ความกล้าที่จะเผชิญ (Courageous) แม้ว่าจะเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาจะมองผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความสามารถ แต่ผู้ให้คำปรึกษาก็ไม่ได้สมบูรณ์แบบไปเสียทั้งหมด ผู้ให้คำปรึกษาควรพยายามที่จะเป็นแบบอย่างของความกล้าที่จะเป็นตนไม่สมบูรณ์แบบไปเสียทั้งหมด ผู้ให้คำปรึกษาควรกล้าที่จะบอกจุดอ่อนของตนเอง และพร้อมที่จะแสดงจุดแข็งที่เป็นภาพที่แท้จริงของตนเอง และไม่ควรรู้สึกว่าตนเองดีเกินไปสำหรับการให้คำปรึกษาซึ่งอาจทำให้เป็นการดูถูกผู้รับคำปรึกษาได้ ผู้ให้คำปรึกษาควรเข้าใจความรู้สึกนี้ ถ้าเขาเป็นผู้รับคำปรึกษาบ้าง ซึ่งจะเป็นการเสริมให้มีความเข้าใจกระบวนการให้คำปรึกษามากขึ้น

11. ความอดทน (Patient) ความอดทนเป็นประโยชน์ในกระบวนการให้คำปรึกษา การจะช่วยเหลือคนบางคนให้เปลี่ยนแปลงนั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องการความมานะพยายามอย่างยิ่ง ผู้รับคำปรึกษาอาจจะพัฒนาก้าวหน้าขึ้นแล้วสามารถกำจัดนิสัยเดิม ๆ ออกไปได้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องอดทนต่อการไปถึงจุดมุ่งหมายและผลสำเร็จในกระบวนการการให้คำปรึกษาออกมาทางด้านบวก

12. การไม่ตัดสินใจ (Nonjudgmental) ผู้ให้คำปรึกษาต้องระวังไม่กำหนดค่านิยมและความเชื่อของผู้รับคำปรึกษา แม้ว่าอยากให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกซึ่งความคิดใหม่ ๆ ณ เวลานั้นสำหรับผู้รับคำปรึกษาการไม่ตัดสินจะสื่อถึงความเคารพ และทำให้เข้าใจถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง

13. ความอดทนกับความอยากรู้ (Tolerance for Ambiguity) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ความอยากรู้เกี่ยวข้องกับศิลปะของการให้คำปรึกษา เช่น ผู้ให้คำปรึกษาไม่รู้ว่าจริง ๆ ว่าจะใช้วิธีอะไรบำบัดผู้รับคำปรึกษา และจะใช้วิธีการอะไรที่จะทำการดำเนินกระบวนการประสพผลสำเร็จ แม้ว่าวิทยาการด้านการให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยทำให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของกระบวนการให้คำปรึกษา แต่ผู้ให้คำปรึกษาก็ต้องมีความอดทนกับความน่าสงสัยนี้เช่นกัน

14. จิตวิญญาณ (Spirituality) เป็นพลังที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญต่อการให้คำปรึกษาในความรู้สึกนี้เป็นการเน้นคุณค่า ค่านิยม และกระบวนการใช้ประโยชน์จิตวิญญาณทางศาสนากระบวนการในการช่วยเหลือนี้ เป็นสิ่งที่ระลึกได้จริง ๆ คุณลักษณะทางจิตวิญญาณนี้ประกอบด้วยความสามารถ เช่น การมีความรู้สึกไวต่อประเด็นจิตวิญญาณคุณธรรมของตนเองและคนอื่น (เช่นมโนธรรม และจิตวิญญาณ) และมีความสามารถแสดงบทบาทหน้าที่ และความสัมพันธ์กับโลกของจิตที่แยกจากโลกของวัตถุ

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่เป็นเอกลักษณ์บุคคลที่จะประสบความสำเร็จต้องอาศัยทัศนคติ ทักษะ และความรู้ที่ผู้ให้คำปรึกษานำมาสัมพันธ์กันซึ่งคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญในการช่วยเหลือผู้อื่น จะเป็นดังนี้

1. เชื่อว่าผู้รับคำปรึกษามีคุณค่ามีความสำคัญในตนเอง
2. เชื่อว่าผู้รับคำปรึกษามีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงตนเองได้
3. มีความรู้ ฐันทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีความรู้และมีทักษะที่จำเป็นในการช่วยเหลือผู้อื่น
5. มีความเต็มใจ ยินดีที่จะช่วยเหลือ และดำเนินการตามกระบวนการ
6. มีความรู้เกี่ยวกับตนเอง และรู้ทักษะของตนและข้อจำกัดของตนเอง

แพตเตอร์สัน (Patterson, 2000, p. 10 – 14) ได้รวบรวมคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่แสดงว่าผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นดังนี้

1. ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจะเต็มไปด้วยทักษะที่นำออกมาใช้ได้ ผู้ช่วยเหลือมีความสามารถที่จะกล้าสื่อสารอย่างเปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อตนเอง จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบที่จะสร้างการป้องกันตนเอง และการสื่อสารที่ถูกจำกัด ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพมีส่วนร่วมที่กระตือรือร้นและการเกี่ยวพันกับการรับฟัง สามารถที่จะจดจ่อต่อการสื่อสารไม่ใช่เพียงแค่เข้าใจในเนื้อหาที่คนพูด แต่ยังรู้สึกภูมิใจและดีใจที่จะสามารถทำให้องค์กรของผู้ถูกช่วยเหลือนั้นดีขึ้นเรื่อย ๆ จะเข้าใจความรู้สึก ความเชื่อและสิ่งที่อยากให้

เป็นในระยะเวลายาวไกล และการสรุปรวมเกี่ยวกับตัวบุคคล ความสำคัญกับผู้อื่นและการใช้ชีวิต จะสามารถควบคุมความรู้สึกของตนเองได้ดีในขณะที่รับฟังความวิตกกังวลและความกระวนกระวายของผู้อื่น

2. ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความรู้สึกไว้น้อย เชื่อใจ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในตนเองจากผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือในการนำเสนอเกี่ยวกับผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับการช่วยเหลือจะมีความรู้สึกไวต่อความปลอดภัยต่อการแลกเปลี่ยนความเกี่ยวเนื่องและความรู้สึกที่เปิดเผย และจะไม่ถูกเยาะเย้ยอีกต่อไป ไม่รู้สึกอายและไม่ทำให้เกิดความรู้สึกละอายใจ

3. ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพจะมีความสามารถในสิ่งที่แสดงออก โดยจะมีวิธีการคิดการ แสดงออก ความรู้สึก ค่านิยม และแรงจูงใจที่ดีจะเข้าใจบุคคลอย่างต่อเนื่อง และมีการทดสอบตัวเอง และสามารถจัดการกับความกระวนกระวายใจโดยรู้จักตนเอง

4. ผู้ให้คำปรึกษา จะเข้าใจการดำเนินชีวิต ความต้องการของผู้รับการช่วยเหลือจะมีทักษะในการสื่อสารและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจตามสภาพความเป็นจริง ยอมรับในสิ่งที่ เป็น เข้าใจพฤติกรรมและการกระทำของผู้รับการช่วยเหลือ

5. ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นคนมีเหตุผล มีความคิดที่เป็นระบบ สามารถเข้าใจสังคม วัฒนธรรม การเมือง ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมชีวิตของบุคคล และเป็นคนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทันทต่อเหตุการณ์ในสังคม

6. ผู้ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเหลือให้ผู้รับการช่วยเหลือให้มีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมที่ดีขึ้น

โอกุน (Okun, 1987, p. 39) ได้ระบุว่าคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพของผู้ให้คำปรึกษา คือ การมีความสามารถในการสื่อสารและมีความรู้ทางด้านสาขาวิชาชีพของตนอย่างดี สามารถนำความรู้ จากผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนได้ และนอกจากนี้ ควรมีความรู้จากผลการวิจัยมา ประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนได้ และนอกจากนี้ควรมีความรู้สาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย สังคม การปกครอง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และจิตวิทยา ซึ่งจะช่วยให้นำความรู้ดังกล่าวมาช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจตนเอง และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คาร์มีเออร์ และแฮคเนย์ (Carmier & Hackney, 1993, p.10-16) กล่าวว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มี ประสิทธิภาพ ควรีสมรรถภาพทางด้านความรู้ มีข้อมูลที่เป็นในการช่วยเหลือ และมีทักษะในการให้ คำปรึกษา มีความสามารถในการประสานองค์ความรู้ คลิภาพส่วนตัว และสมรรถภาพทางด้านทักษะ การให้คำปรึกษาเข้าด้วยกัน ซึ่งก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสามารถเป็นอย่างให้กับผู้รับคำปรึกษาได้

ชู อารีตอนโด และแม็คเดวิส (Corey, 2000, p. 29 cited in Arredondo & McDavis, 1992)

กล่าวว่า ควรมีกรอบแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพ และมาตรฐานในการให้คำปรึกษาซึ่งประกอบด้วย 3 เรื่องคือ ความเชื่อและเจตคติ ความรู้และทักษะ

จีน แบร์รี(2538, หน้า 73-76) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของการให้คำปรึกษานั้นขึ้นอยู่กับสมรรถภาพของผู้นำกลุ่ม ในด้านต่างๆดังนี้

ด้านการเรียนรู้ คือเป็นบุคคลที่สามารถเรียนรู้และใช้ทักษะในการให้คำปรึกษาได้

ด้านการยอมรับ คือเป็นบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของสมาชิกผู้รับคำปรึกษาไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ

ด้านการรับฟัง คือเป็นบุคคลที่ตั้งใจฟังทุกสิ่งที่สมาชิกผู้รับคำปรึกษากำลังเล่า

ด้านการให้ความมั่นใจ คือเป็นบุคคลที่สามารถถ่ายทอดหรือทวนซ้ำในสิ่งที่ได้รับฟัง

ด้านการมองโลกในแง่ดี คือเป็นบุคคลที่แสวงหาเหตุผลและวิธีการที่จะแก้ไขปัญหา

ด้านการมีเหตุผลและไม่ด่วนตัดสินใจ คือ เป็นบุคคลที่เห็นคุณค่าของสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาทำไปโดยไม่ตำหนิติเตียน

ด้านการรักษาความลับ คือเป็นบุคคลที่เก็บเรื่องที่ได้รับฟังระหว่างการให้คำปรึกษาไว้เป็นความลับ

ด้านเอื้ออำนวยการตัดสินใจ คือเป็นบุคคลที่พยายามหาวิธีการเพื่อช่วยให้สมาชิกผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจ

ด้านการให้กำลังใจ คือเป็นบุคคลที่สามารถให้กำลังใจแก่สมาชิกเมื่อเขาได้ตัดสินใจด้วยตนเองแล้ว

จากการวิจัยเพื่อค้นหานักจิตวิทยาการให้คำปรึกษาที่เป็นที่ปรารถนาของผู้รับการปรึกษา โดย ดร. หลุยส์ จัปาทอส ซึ่งได้ใช้ชื่องานวิจัยว่า การวิเคราะห์ สมรรถภาพของผู้ให้คำปรึกษาใหม่จากความคาดหวังของอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา และอาจารย์ผู้ผลิตบัณฑิตทางการให้คำปรึกษา ได้พบข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพของผู้ให้คำปรึกษาประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่ (หลุยส์ จัปาทอส, 2532)

1. ด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ คือ

มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

มีความสามารถปรึกษาหรือกับนักเรียนได้

ควรจะแต่งกายได้อย่างเหมาะสม

มีความสามารถทำงานกับนักเรียนเป็นกลุ่มได้

มีเทคนิคให้เด็กได้ระบายความรู้สึก อันนำมาซึ่งการแก้ปัญหาได้

มีความสามารถในการใช้เทคนิคในการให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

มีความสามารถปรึกษาหารือกับบุคลากรงานแนะแนวคนอื่น ๆ ได้

มีความสามารถในการประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีพ่อแม่ ครู เด็ก

2. ด้านความรู้ในหน้าที่หรืออาชีพที่พึงประสงค์ คือ

มีความเข้าใจจิตวิทยา

มีความเข้าใจตนเอง

รักษาความลับ

รู้จรรยาบรรณของการปรึกษา

รู้วิธีการวางแนวสัมภาษณ์

รู้วิธีรับฟังระหว่างการสัมภาษณ์

รู้จักขอบข่ายและหน้าที่ของบุคลากรงานแนะแนว

รู้จักหนังสือคู่มืออาชีพ และรู้แหล่งวัสดุอ้างอิงต่างๆ

รู้วิธีการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาระหว่างสัมภาษณ์ได้

3. ด้านเจตคติที่พึงประสงค์

มีเจตคติในการมองโลกในแง่ดี

ยอมรับผู้รับคำปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข

มีเจตคติที่ไม่เอางานไปพัวพันกับครอบครัว

มีเจตคติที่ทำให้เกิดความอุ่นฉันทมิตร

มีทัศนคติการให้ความช่วยเหลือมากกว่าเป็นครู

ยอมรับความผิดพลาดของตนเองได้หากเกิดขึ้น

ประสานร่วมมือกับคณะครู เพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่เด็ก

ติดตามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาได้ทันต่อเหตุการณ์

เรียนรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน บุคลากรในสังกัดและหลักสูตร

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นนามธรรมที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนทัศนคติ การมีความรู้ และการฝึกฝนจนกลายเป็นทักษะซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กัน จึงจะพัฒนาให้เป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลุย จำปาเทศ (2532) ได้สำรวจความคาดหวังของอาจารย์ที่ให้คำปรึกษาในโรงเรียนมัธยม ผู้บริหารโรงเรียนมัธยม และอาจารย์ผู้ผลิตบัณฑิตทางการให้คำปรึกษา ที่มีต่อสมรรถภาพของผู้ให้คำปรึกษาใหม่ และต้องการสำรวจว่าสมรรถภาพด้านใดบ้างที่บุคคลทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถภาพพื้นฐานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านพฤติกรรม ด้านความรู้ในหน้าที่ และทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษาใหม่ มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน โดยที่อาจารย์ผู้ผลิตบัณฑิตทางการให้คำปรึกษามีความคาดหวังพื้นฐานของผู้ให้คำปรึกษาใหม่ที่สูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โพธิพันธ์ พานิช (2547) ได้ศึกษาและพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษาของบิตามารดา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นบิตามารดาของนักเรียน ระดับนาฏศิลป์ชั้นต้น วิทยาลัยนาฏศิลป์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 354 คน ที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการให้คำปรึกษาของบิตามารดาและศึกษาความสามารถในการให้คำปรึกษาของบิตามารดา กลุ่มที่สองเป็นบิตามารดาของนักเรียน ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการให้คำปรึกษา จำนวน 12 คน และกลุ่มที่สามเป็นบุตรธิดาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการให้คำปรึกษาของบิตามารดาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการแสดงความรู้สึก ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการแก้ปัญหา และความสามารถส่วนบุคคล ภายหลังที่บิตามารดาได้รับการฝึกอบรมบิตามารดาที่ได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการให้คำปรึกษา มีความสามารถในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพชรสุดา เพชรใส (2547) ได้ศึกษาและพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาสำหรับครูแนะแนว โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวและจิตวิทยาการให้คำปรึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี สระบุรี ชัยนาท อ่างทอง อุทัยธานีและพระนครศรีอยุธยา จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา เจตคติต่อการให้คำปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และทักษะในการให้คำปรึกษา ซึ่งครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวหรือจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มีสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาด้านเจตคติต่อการให้คำปรึกษาและความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาและด้านทักษะในการให้คำปรึกษาอยู่

ในระดับน้อย และหลังจากได้รับการพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาตามโปรแกรมการพัฒนาสมรรถภาพในการให้คำปรึกษา ครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ไม่มีวุฒิทางการแนะแนวหรือจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มีสมรรถภาพในการให้คำปรึกษาโดยรวมและรายด้านเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัญสุรีย์ ศิริโสภณ (2544) ได้ศึกษาความสามารถในการให้คำปรึกษาของผู้ให้การปรึกษา และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลในโรงพยาบาลชุมชน เขต 8 จำนวน 285 คน พบว่าสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาควรปรับปรุงมากที่สุดคือ การให้การปรึกษาผู้ป่วยระยะสุดท้ายและเผชิญกับความตาย และบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา ส่วนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและทักษะในการให้คำปรึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่สามารถอธิบายความสามารถในการให้คำปรึกษาได้คือ บุคลิกภาพ ความรู้เรื่องการวางแผนแก้ไขปัญหาและการยุติบริการ และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรได้รับการพัฒนาเรื่องบุคลิกภาพเพิ่มมากขึ้น โดยสนับสนุนให้ฝึกอบรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จัดอบรมการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม สนับสนุนสื่อการศึกษาและความรู้ และติดตามประเมินอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและพัฒนาสมรรถนะคุณลักษณะการเป็นผู้ให้คำปรึกษามีดังนี้

วิกตัน การเนลโล และเฮก (Wheaton, Granello & Haag, 1998, p. 51 – 64) ได้สำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการให้คำปรึกษาพหุวัฒนธรรมของผู้ให้คำปรึกษาทางวิชาชีพ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่พัฒนาทางวิชาชีพจำนวน 180 คน ใช้แบบวัด MCI และ The Marlene Crowne Social Desirability ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมช่วยให้ทักษะการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ส่งผลทางบวกกับการพัฒนาทักษะ มีความรู้สึกไวต่อการตระหนักรู้ มีความรู้ในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น และการมีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษามีผลทางบวกกับการมีสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา

โฮลคอบป์ (Holcomb, 2000, p. 83 – 97) ได้สำรวจและวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบสมรรถนะในการให้คำปรึกษาพหุวัฒนธรรมโดยได้ทดสอบกับผู้ให้คำปรึกษาวิชาชีพจำนวน 151 คน ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมการให้คำปรึกษาของอเมริกา การวิจัยพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะในการให้คำปรึกษาพหุวัฒนธรรมประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ การตระหนักรู้ ความรู้ การกำหนดข้อจำกัด การพัฒนาคุณลักษณะเกี่ยวกับเชื้อชาติและทักษะทางการให้คำปรึกษาพหุวัฒนธรรม

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาพบว่า สมรรถนะที่จะเกิดขึ้นในตัวผู้ให้คำปรึกษาจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะในด้านการตระหนักรู้ตนเองของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งคุณลักษณะในด้านการตระหนักรู้ตนเองของผู้ให้คำปรึกษาจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องเกิดจากทัศนคติ และการมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

4. การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique)

ความเป็นมาและความหมายของเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย เป็นเทคนิคที่ได้รับการยอมรับในหมู่นักวิชาการทางการศึกษาอย่างมากในปัจจุบัน ถูกค้นพบและพัฒนาโดย โอลาฟ เฮลเมอร์ (Olaf Helmer) และ นอร์แมน ดาลกี (Norman Dalkey) นักวิจัยของ บริษัท แรนด์ (Rand Cooperation) เมื่อต้นปี ค.ศ. 1960 เพื่อใช้ในการถามและเก็บความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพยากรณ์ทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ดูคานิส (Ducanis, 1970 อ้างถึงใน นัยนา นุรารักษ์, 2539, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นการทำนายเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะเป็นไปได้ในอนาคต เทคนิคนี้ มุ่งที่จะลดผลกระทบหรืออิทธิพลของบุคคลอื่น ๆ ในกรณีที่ต้องมีการเผชิญหน้ากัน ในขณะเดียวกันก็เป็นการลดผลกระทบทางด้านความคิดระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านกัน หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นวิธีการรวบรวมคำตอบที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกี่ยวกับเรื่องที่เราต้องการจะศึกษาในขณะที่ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ได้เกี่ยวข้องจะถูกจำกัดลงด้วย

รัสปี้ (Rasp, 1973 อ้างถึงใน ประยูร ศรีประสาธน์, 2532, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นเทคนิคของการรวบรวมการพิจารณาการตัดสินใจที่มุ่งเพื่อเอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจแต่เดิม ที่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะหรือความคิดเห็นของกลุ่มหรือมติของที่ประชุม

เฮลเมอร์ และ เรสเชอร์ (Helmer & Rescher อ้างถึงใน ประยูร ศรีประสาธน์, 2532, หน้า 50) ให้คำนิยามของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นโครงการจัดทำอย่างละเอียดรอบคอบในการที่จะสอบถามบุคคล ด้วยแบบสอบถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นกลับมา สำหรับจุดมุ่งหมายของเทคนิคเดลฟายนั้น มุ่งที่จะรวบรวมการพิจารณาการตัดสินใจและสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเรื่องเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคต ในส่วนที่เกี่ยวกับเวลา ปริมาณ หรือ สภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น

ทอร์นตัน และคณะ (Thornton, et al., 1975 อ้างถึงใน นัยนา นุรารักษ์, 2539, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ

เป็นวิธีการที่จะเป็นการขัดเกลาและได้รับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ประยูร ศรีประสาธน์ (2523, หน้า 51) กล่าวถึงความหมายของเทคนิคเดลฟายไว้ว่า เป็นขบวนการที่จะเสาะหาความคิดเห็นที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มคนเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคตในเรื่องที่เกี่ยวกับเวลา ปริมาณ และ/หรือสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น ทั้งนี้โดยใช้วิธีการเสาะหาความคิดเห็นโดยการที่ใช้แบบสอบถามแทนการเรียกประชุม

สุวรรณา เชื้อรัตนพงศ์ (2528, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นขบวนการที่รวบรวมความคิดเห็นหรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับอนาคตจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ข้อมูลสอดคล้องกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยที่ผู้ทำการวิจัยไม่ต้องนัดสมาชิกในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มาประชุมพบปะกัน แต่ขอรับรองให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจปัญหาในรูปแบบของการตอบแบบสอบถาม

ดิลก บุญเรืองรอด (2530, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่าเป็นวิธีการนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาใช้ประโยชน์อย่างมีระบบแบบแผน หรือเป็นการขัดเกลาการตัดสินใจของกลุ่มเป็นเทคนิคของการรวบรวมข้อมูลที่เอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่ง หรือความคิดเห็นของกลุ่มที่มาประชุมกัน

ประเทือง เพ็ชรรัตน์ (2530, หน้า 38) ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นกระบวนการหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับเรื่องราวในอนาคตที่กระจัดกระจายกันให้สอดคล้องกันอย่างมีระบบ ซึ่งจะนำไปใช้ในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ชนิดา รัชกุลพลเมือง (2535, หน้า 59) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นเทคนิคในการทำนายเหตุการณ์ หรือความเป็นไปได้ในอนาคตโดยอาศัยฉันทามติ หรือ Consensus ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปที่เป็นแนวคิดหรือเป็นการทำนายเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นหรือความเป็นไปในอนาคต ข้อสรุปจากฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญนี้ จะสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้ ทั้งในเชิงวิชาการและบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า เทคนิคเดลฟาย เป็นกระบวนการหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในอนาคตในเรื่องที่เกี่ยวกับ สภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่กระจัดกระจายกันให้สอดคล้องกันอย่างมีระบบ โดยใช้วิธีการเสาะหาความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญแทนการเรียกประชุม

ลักษณะทั่วไปของเทคนิคเดลฟาย

ลักษณะทั่วไปของเทคนิคเดลฟาย ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนที่ร่วมการวิจัยจะไม่ทราบว่าใครบ้างจะมีส่วนออกความเห็น นับเป็นการจัดอิทธิพลของแต่ละคนที่จะส่งผลต่อความคิดเห็นของคนอื่น สื่อของการแสดงความคิดเห็นจึงมักจะถูกอยู่ในรูปแบบสอบถามหรือสิ่งอื่นที่ไม่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญมาพบกัน แต่จะต้องสอบถามหลายรอบ แต่ละรอบที่ถามไปจะต้องมีการสรุปความคิดเห็นของกลุ่มในรอบที่ผ่านมาให้ทราบด้วย นับเป็นการระดมความคิดเห็นด้วยข้อมูลทางสถิติของกลุ่มที่ดี (ดิลก บุญเรืองรอด, 2530, หน้า 23) นอกจากนี้ จากคำนิยามของเทคนิคเดลฟายที่ได้กล่าวมาข้างต้น ยังแสดงให้เห็นคุณลักษณะของเทคนิคเดลฟาย ได้ดังนี้ (ประยูร ศรีประสาธน์, 2532, หน้า 51)

1. เนื่องจากเทคนิคนี้ มุ่งเสาะแสวงหาความคิดเห็นของกลุ่มคน ด้วยการตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผู้เข้าร่วมโครงการจึงจำเป็นต้องตอบคำถามตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นในแต่ละรอบ
2. เทคนิคนี้ไม่ต้องการให้ความคิดเห็นของผู้อื่นแต่ละคน มีผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะไม่ทราบว่าผู้ใดบ้างที่ได้รับการคัดเลือกเข้าอยู่ในโครงการ และจะไม่ทราบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการแต่ละคนมีความคิดเห็นในแต่ละข้ออย่างไร จะรู้เฉพาะคำตอบของตนเองเท่านั้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการแต่ละคนตอบแบบสอบถามด้วยการกลั่นกรองอย่างละเอียด รอบคอบ และเพื่อให้คำตอบที่ได้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น ผู้ทำการวิจัยจะแสดงความคิดเห็นของผู้ที่เข้าร่วมโครงการเห็นสอดคล้องต้องกันในคำตอบแต่ละข้อของแบบสอบถามที่ตอบไปในครั้งก่อน และความคิดเห็นที่สอดคล้องกันนี้จะแสดงในรูปสถิติ โดยผู้ทำการวิจัยจะจัดส่งไปให้ผู้เข้าร่วมโครงการแต่ละคนได้ทราบ เพื่อพิจารณาว่าจะคงคำตอบเดิมหรือจะเปลี่ยนแปลงคำตอบเดิมประการใดบ้าง ซึ่งจะต้องบอกเหตุผลให้ทราบด้วย

ข้อจำกัดในการใช้เทคนิคเดลฟาย

สุวรรณา เชื้อรัตนพงศ์ (2528, หน้า 25 – 26) และชนิตา รัชกุลเมือง (2535, หน้า 62) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดในการใช้เทคนิคเดลฟายไว้ว่า แม้ว่าเทคนิคเดลฟายจะเป็นการวิจัยที่สามารถรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญได้เป็นอย่างดีวิธีหนึ่ง แต่ในการใช้เทคนิคเดลฟายให้ได้ผลสมบูรณ์ มีข้อควรคำนึงดังนี้

1. ด้านเวลา ผู้ทำวิจัยควรมีเวลามากเพียงพอ โดยทั่วไปใช้เวลาประมาณ 2 เดือนจะเสร็จสิ้น อย่างไรก็ตามอาจใช้เวลาช้าหรือเร็วกว่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจะส่งแบบสอบถามแต่ละรอบคืนมาช้าหรือเร็วเพียงใด

2. ด้านผู้เชี่ยวชาญ ในการเลือกสรรผู้เชี่ยวชาญนั้น ผู้วิจัยควรคำนึงถึง

2.1 ความสามารถของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ควรเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถเป็นเลิศในสาขาวิชานั้น ๆ อย่างแท้จริง ควรเป็นผู้รอบรู้และรู้สึกในประเด็นที่ศึกษาอย่างจริงจัง อาจเป็นผู้ที่ศึกษาเรื่องดังกล่าวมาเป็นเวลานาน เป็นผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบหรือมีประสบการณ์โดยตรงกับประเด็นปัญหาที่ศึกษา ไม่ควรเลือกโดยอาศัยความคุ้นเคยหรือการติดต่อได้ง่าย

2.2 ผู้วิจัยควรกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดสรรกลุ่มคนที่จะเข้าร่วมในการวิจัย หรืออาจอาศัยการสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิในวงการนั้น ๆ ให้เสนอรายชื่อบุคคลซึ่งควรได้รับการคัดเลือกให้เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ การคัดเลือกนี้จำเป็นต้องพิจารณากันอย่างละเอียด รอบคอบ

เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ที่เหมาะสมจริง ๆ และเมื่อคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้แล้ว ผู้วิจัยควรติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัย ในเรื่องของการติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญนั้น ประเทือง เพ็ชรรัตน์ (2530, หน้า 39) ได้เสนอแนะวิธีไว้ว่า ให้หาที่อยู่หรือที่ทำงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้เชี่ยวชาญเก็บไว้เป็นหลักฐาน แล้วส่งจดหมายแจ้งให้ผู้เชี่ยวชาญทราบรายละเอียดของโครงการวิจัย และเหตุผลที่เลือกท่านผู้นั้นเป็นผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งขอความร่วมมือไว้ล่วงหน้า

2.3 ความร่วมมือของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ควรเลือกผู้ที่มีความเต็มใจ ตั้งใจ ยินยอมสละเวลา และมั่นใจในการให้ความร่วมมือกับงานวิจัยโดยตลอด รวมทั้งให้ความสำคัญแก่การวิจัย จะเป็นตัวแปรคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ได้รับ

2.4 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ ควรเลือกให้มีจำนวนมากเพียงพอ เพื่อจะได้ความคิดเห็นใหม่ ๆ และได้คำตอบที่มีน้ำหนักความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น นักวิจัยบางคนให้ความเห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญ 5 – 10 คนในกลุ่มก็มากเพียงพอ แต่บางคนให้ความคิดเห็นว่าการจำนวนผู้เชี่ยวชาญ 10 – 15 คนในกลุ่มเดียวกันก็มากเพียงพอแล้ว โดยทั่วไปไม่มีข้อกำหนดตายตัวว่าควรมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญกี่คน แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มและประเด็นปัญหาที่ศึกษาเป็นสำคัญ หากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีลักษณะเป็นเอกพันธ์ (Homogeneous Group) อาจจำเป็นต้องใช้เพียง 10 – 15 คน แต่ถ้ากลุ่มมีความแตกต่างกัน มีลักษณะเป็นเฮเทอโรพันธ์ (Heterogeneous Group) อาจต้องใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ศึกษาเป็นจำนวนมาก

แมคมิลแลน (Macmillan, 1971 อ้างถึงในเกษม บุญอ่อน, 2522, หน้า 27 – 28) ได้เสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญที่จะใช้ในการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายว่าเท่าไรจึงจะเหมาะสมในการประชุมประจำปีของสมาคมโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นรัฐแคลิฟอร์เนีย (California Junior Colleges Association) เมื่อ ปี พ.ศ. 2514 พบว่า เมื่อมีจำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน (Error) จะมีน้อยมาก

3. ด้านแบบสอบถาม ควรเขียนให้ชัดเจน สละสลวย ง่ายแก่การอ่านและเข้าใจ นอกจากนี้การเว้นระยะในการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแต่ละรอบไม่ควรให้ห่างนานเกินไป เพราะอาจมีผลให้ผู้ตอบลืมหेतุดผลที่เลือกหรือตอบในรอบที่ผ่านมาได้

4. ผู้ทำการวิจัย ผู้ทำการวิจัยต้องมีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาคำตอบและให้ความสำคัญในคำตอบที่ได้รับอย่างเสมอกันทุกข้อโดยไม่มีความลำเอียง แม้ว่าในข้อ นั้น ๆ จะมีบางคนไม่ตอบก็ตาม ทั้งยังควรมีการวางแผนล่วงหน้าอย่างดีในการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการวิจัยเทคนิคเดลฟายด้วย

ขั้นตอนการดำเนินงานของเทคนิคเดลฟาย

อัลเลน(Allen, 1978, p. 123 – 125, อ้างถึงใน ดิลก บุญเรืองรอด, 2530, p. 24) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการทำวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายว่า มีขั้นตอนทั่วไป 10 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นกำหนดคำถาม ขั้นแรกสุดผู้วิจัยต้องกำหนดคำถาม โดยเฉพาะคำถามที่ว่าต้องการอะไรจากผู้เชี่ยวชาญ คำตอบของคำถามนี้จะช่วยให้สามารถเลือกผู้เชี่ยวชาญได้ถูกต้อง
2. ขั้นเลือกผู้เชี่ยวชาญ เมื่อทราบสิ่งที่ต้องการจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ก็จะช่วยให้อาจเลือกผู้เชี่ยวชาญได้
3. ขั้นพัฒนาแบบสอบถามรอบแรก ในการพัฒนาแบบสอบถามครั้งนี้ โดยทั่วไปแล้วจะใช้คำถามปลายเปิด (Open – Ended Questions) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่แล้วส่งสำรวจครั้งที่ 1
4. ขั้นวิเคราะห์แบบสอบถาม คำตอบที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ จัดประเภท และหมวดหมู่ ให้ง่ายแก่การเข้าใจ
5. ขั้นพัฒนาแบบสอบถามรอบที่สอง จากคำถามที่ได้จัดหมวดหมู่แล้ว ผู้วิจัยสามารถพัฒนาแบบสอบถามที่มีคำถามประเภทปลายปิด (Close – Ended Questions) ได้ ซึ่งอาจเป็นแบบให้เรียงลำดับความสำคัญหรือให้ประมาณค่าได้ ทั้งนี้แล้วแต่เรื่องที่ต้องการจะวิจัย แล้วส่งสำรวจครั้งที่ 2

6. ขั้นพัฒนาแบบสอบถามรอบที่สาม ในการนำผลสำรวจครั้งที่ 2 มาวิเคราะห์จำเป็นต้องวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) จากนั้นให้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่ โดยให้ระบุค่าสถิติทั้ง 2 ประเภทไว้ในแบบสอบถามด้วยพร้อมทั้งระบุด้วยว่าผู้เชี่ยวชาญคนนั้น มีความเห็นอยู่จุดใดในหรือนอกพิสัย แล้วส่งให้ผู้ตอบ (ผู้เชี่ยวชาญ) ตอบในรอบที่ 3 พร้อมทั้งแสดงเหตุผลประกอบด้วย ซึ่งมีมัธยฐาน คือ คะแนนตัวที่อยู่ตรงกลางของกลุ่มเมื่อจัดเรียงลำดับคะแนนแล้ว ส่วนพิสัยระหว่างควอไทล์ คือ ผลต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แคบแสดงว่าคำตอบที่วิเคราะห์ได้นั้นมีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน (ประเทือง เพ็ชรรัตน์, 2530, หน้า 40)

7. รายงานผล การเขียนรายงานให้แสดงค่าสถิติเท่าที่วิเคราะห์ไว้ทั้งหมดพร้อมทั้งเหตุผล เกษม บุญอ่อน (2522, หน้า 27) และสุวรรณา เชื้อรัตนพงศ์ (2528, หน้า 26) ได้กล่าวถึงหลักการของกระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายไว้อย่างสอดคล้องกันว่า เพื่อให้ได้ความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องกันและน่าเชื่อถือมากขึ้นจึงต้องถามย้ำความเห็นโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหลายรอบ โดยทั่วไปมักจะถามความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 3 – 4 รอบ ด้วยกัน นอกจากนั้น สุวรรณา เชื้อรัตนพงศ์ (2528, หน้า 27) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า โดยทั่วไปมักจะตัดการส่งแบบสอบถามในรอบที่ 4 แล้วใช้ผลที่ได้ในรอบที่ 3 พิจารณาเสนอผลการวิจัย เพราะความคิดเห็นในรอบที่ 3 และรอบที่ 4 มีความแตกต่างกันน้อยมาก

ข้อดีและปัญหาของเทคนิคเดลฟาย

สุวรรณา เชื้อรัตนพงศ์ (2528, หน้า 27 – 28), ชนิตา รัชพลเมือง (2535, หน้า 67 – 68) ประยูร ศรีประสาธน์ (2532, หน้า 56 – 57) และ ประเทือง เพ็ชรรัตน์ (2530, หน้า 41) ได้กล่าวถึงเทคนิคเดลฟายว่า มีข้อดีและปัญหาไว้สอดคล้องกัน พอสรุปได้ ดังนี้

ข้อดีของเทคนิคเดลฟาย

1. วิเคราะห์ง่าย เทคนิคเดลฟายใช้ค่าสถิติเพียง 2 ค่าเท่านั้นคือมัธยฐาน (Median) กับค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)
2. ทุ่นเวลา เทคนิคเดลฟายใช้เวลาเพียงระยะสั้น คือถ้าให้เวลาผู้เชี่ยวชาญตอบคำถามโดยเฉลี่ยรอบละ 2 สัปดาห์ นับจากวันส่งคำถามไปจนกระทั่งได้รับคำตอบคืนมาประมาณ 2 – 3 เดือนก็เขียนรายงานผลการวิจัยได้ นับเป็นเทคนิคที่มีขั้นตอนการดำเนินการไม่ยากนักและได้ผลอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

3. มีความเชื่อถือได้มาก ข้อมูลที่ได้จะมีความน่าเชื่อถือมาก เพราะ เป็นคำตอบที่ได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ อย่างแท้จริง ผลผลิตของการวิจัยเทคนิคเดลฟาย ผ่านการพิจารณาไตร่ตรองหลายขั้นตอนจากการย้าถามหลายรอบ จึงเป็นคำตอบที่กลั่นกรองมาอย่างรอบคอบ เพราะความสอดคล้องกันของความคิดเห็นได้มาจากการพิจารณาร่วมกันอย่างละเอียดรอบคอบ ช่วยให้ความเชื่อมั่นของคำตอบที่ได้รับนั้นสูงขึ้น ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเต็มที่ และอิสระไม่ได้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลทางความคิดหรืออำนาจเสียงส่วนใหญ่ เพราะผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นจะไม่ทราบว่ามีใครอยู่ในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญบ้าง และไม่ทราบด้วยว่าแต่ละคนมีความคิดเห็นอย่างไร และผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมกัน เพราะทุกคนจะตอบแบบสอบถามฉบับเดียวกันทุกขั้นตอน และมีโอกาสปรับเปลี่ยนหรือยืนยันความคิดเห็นของตน จนเกิดความมั่นใจ รวมทั้งยังช่วยให้มีการพิจารณาประเด็นปัญหาได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

4. ผู้ทำการวิจัยสามารถระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้โดยไม่จำกัดทั้งในเรื่องของจำนวนผู้เชี่ยวชาญ สภาพภูมิศาสตร์ หรือเวลา

5. ผู้ทำการวิจัยสามารถทำการลำดับความสำคัญของข้อมูล และเหตุผลในการตอบ รวมทั้งความสอดคล้องในเรื่องความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี

6. เป็นเทคนิคที่สามารถรวบรวมความคิดเห็น โดยไม่ต้องมีการเรียกประชุมหรือการพบปะกันของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก

ปัญหาของเทคนิคเดลฟาย

1. การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ หากผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับคัดเลือกมา มิใช่ผู้ที่มีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นอย่างแท้จริง จะทำให้ผลการวิจัยนั้นขาดความเชื่อมั่นได้

2. ไม่ได้รับความร่วมมือ ผู้เชี่ยวชาญไม่เต็มใจ หรือเกิดความเบื่อหน่ายในการตอบแบบสอบถามหลาย ๆ รอบ เกิดความรู้สึกว่าถูกรบกวนมากเกินไป หรือไม่สามารถให้ความร่วมมือตอบคำถามในการวิจัยได้โดยตลอด ผู้วิจัยก็จะได้คำตอบกลับคืนมาไม่ครบ ทำให้งานล่าช้าและผลการวิจัยขาดความเชื่อมั่นเช่นเดียวกัน

3. การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายนี้ อาศัยข้อมูลจากการรวบรวมความสอดคล้องของความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยเชื่อว่าผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะให้ความคิดเห็นอย่างวัตถุวิสัย ไม่มีอคติ และจะต้องเข้าใจประเด็นปัญหาโดยส่วนรวมและข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อตรงกัน ผู้วิจัยต้องแสวงหากลยุทธ์เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเสียก่อน ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยไม่น่าเชื่อถือ

4. การกำหนดระยะเวลาของการทำนายเหตุการณ์ในอนาคตเป็นสิ่งที่พึงระวัง เพราะหากกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญทำนายเหตุการณ์ในระยะเวลาอันใกล้หรือไกลเกินไป อาจทำให้ผู้เชี่ยวชาญทำนายได้ด้วยความยากลำบากและเกิดความคลาดเคลื่อนได้