



# STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การบริการให้คำปรึกษาออนไลน์

โดย

นายชัชพล ยิ่งดำรง

ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

# สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	4
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	11
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	13
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	14
8. ภาคผนวก (ถ้ามี) (Appendix) เช่น แบบฟอร์ม/ โปรแกรม ที่เกี่ยวข้อง (Form / Program)	17
9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	20

## 1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหลักทราบรายละเอียดขั้นตอนการให้คำปรึกษาออนไลน์ผ่าน Facebook:Inbox Page ได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## 2. ขอบเขต (Scope)

ให้บริการนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และบุคคลทั่วไป และที่เข้ามาใช้บริการ ผ่านทางช่องทางให้คำปรึกษาออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ <https://smilemart.wu.ac.th> ของ ศูนย์ Smile & Smart Center งานแนะแนวและทุนการศึกษา ส่วนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา

### ขอบเขตด้านการให้บริการ

ให้บริการนักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และบุคคลทั่วไป และที่เข้ามาใช้บริการ เว็บไซต์ <https://smilemart.wu.ac.th> ของ ศูนย์ Smile & Smart Center ส่วนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา

### ขอบเขตด้านเครือข่าย

เครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แก่ ศูนย์ Smile & Smart Center ทุกสำนักวิชา อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน Helper สำนักวิชา Smile Clinic สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ และ คลินิกรักษใจโรงพยาบาลศูนย์ การแพทย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

### ขอบเขตด้านการดำเนินงาน

เน้นในส่วนของ ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ พร้อมคำแนะนำ ช่องทางเลือกต่างๆ ในการดูแลช่วยเหลือ การให้การปรึกษาปัญหา ด้านสุขภาพจิตและจิตเวช และการส่งต่อ

### ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้

ใช้เครื่องมือที่ให้บริการออนไลน์ ได้แก่

Facebook Fan Page :WU Smile & Smart Center ผ่าน Inbox Page และ Google Form

## 3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

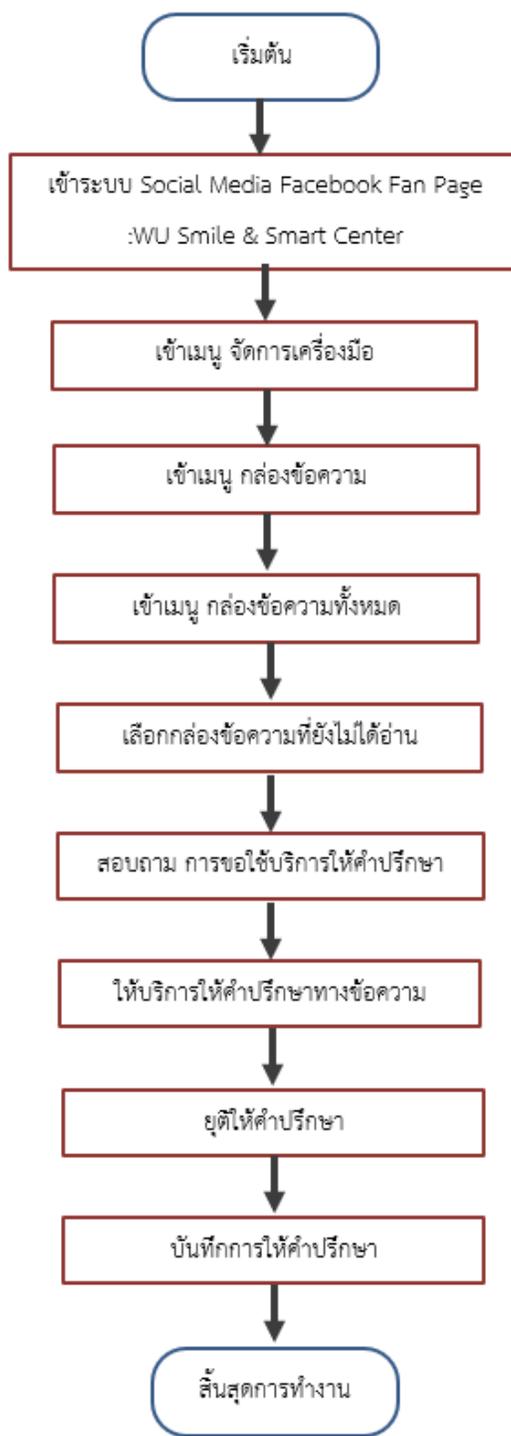
#### ภาระงานประจำ

- การให้การปรึกษานักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัย ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น แบบ Onsite Online การประชุม Case Conference
- บริการแบบทดสอบทางจิตวิทยาออนไลน์
- บริการข้อสนเทศ
- จัดอบรมพัฒนาศักยภาพการให้คำปรึกษาแก่แก่นำนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร ตามรูปแบบและช่องทางที่เหมาะสม
- อบรม Junior Master Trainer มาจากตัวแทนของสำนักวิชาต่างๆ องค์กรบริหารองค์การนักศึกษา สถานักศึกษา เพื่อให้นักศึกษามีทักษะ ความสามารถในการเป็นผู้นำกิจกรรมต่างๆ ในมหาวิทยาลัย

- ประเมินความสุขนักศึกษา (Happinometer) และผลคะแนนความพึงพอใจต่อระบบดูแลและเสริมสร้างนักศึกษาให้ เก่ง ดี มีสุขของสำนักวิชา (จากแบบประเมินโดย Smile & Smart Center)
- ประสานการติดตามและรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานระบบดูแล ช่วยเหลือและเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษาให้ เก่ง ดี และมีความสุขของสำนักวิชา
- คัดกรองสุขภาพจิตของนักศึกษา และติดตาม การส่งต่อนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิต และดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิด
- จัดทำระบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการ Smile & Smart Center

## 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

### การให้คำปรึกษาออนไลน์



## การปฏิบัติงานในขั้นตอนการให้คำปรึกษาออนไลน์ โดยใช้เครื่องมือ Social Media Facebook Fan Page :WU Smile & Smart Center

เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานแทน เข้าใจและมีมาตรฐานเดียวกันมีการกำหนดสัญลักษณ์ ชื่อเรียก และความหมายของ Flow Chart ดังแสดงในตารางที่ 1 และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดัง แผนผังที่ 1 ดังนี้

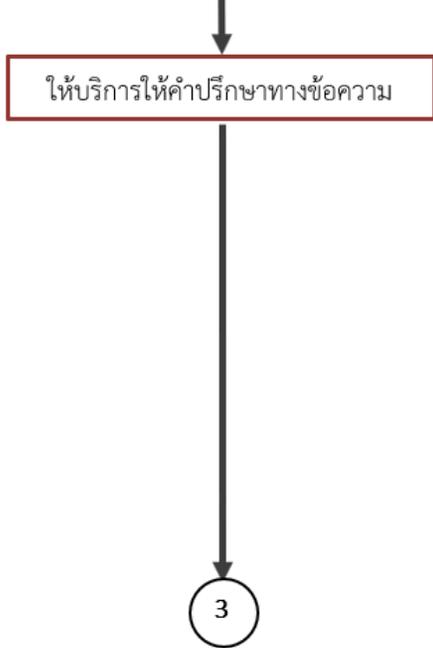
### 4.1 ผังงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart)

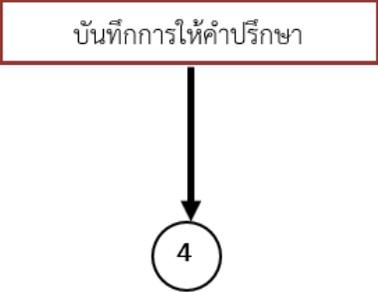
สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
	การปฏิบัติงาน หรือจุดที่มีการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีการตัดสินใจอนุมัติ
	กระบวนการทำงานที่มีการตัดสินใจ ทางเลือก หรือการอนุมัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งปฏิบัติต่อเนื่องไปตามหัวลูกศร
	การเชื่อมต่อจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดแต่ละหน้า ตามจำนวนเลขที่แสดงในสัญลักษณ์
	จุดเชื่อมต่อแทนจุดเชื่อมต่อของผังงานในที่มีเส้นมาบรรจบกันเพื่อไปสู่การทำงานที่เหมือนกัน

## 4.2 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาออนไลน์

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	<p>ขั้นตอนที่ 1</p> <p>ผู้ให้คำปรึกษาเข้าระบบ Social Media Facebook Fan Page :WU Smile &amp; Smart Center</p> <p>URL:  <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a></p> <p>กรอก User และ Password</p>	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1 นาที	ตรวจสอบการเข้าระบบ ใช้ User และ Password ที่ถูกต้อง หากใส่รหัสผิดพลาดจะโดนตรวจสอบ	เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a>	
	<p>ขั้นตอนที่ 2</p> <p>ผู้ให้คำปรึกษาเลือกเข้าเมนู จัดการเครื่องมือ (Meta Business Suite) คลิกเลือก</p>	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	10 วินาที		เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a>	

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	<b>ขั้นตอนที่ 3</b> ผู้ให้คำปรึกษาเลือกเข้าเมนู กล่องข้อความ คลิกเลือก	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	10 วินาที		เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a>	
	<b>ขั้นตอนที่ 4</b> ผู้ให้คำปรึกษาเลือกเข้าเมนู กล่องข้อความทั้งหมด คลิกเลือก	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	10 วินาที		เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a>	
	<b>ขั้นตอนที่ 5</b> ผู้ให้คำปรึกษาเลือกเข้าเมนู กล่องข้อความที่ยังไม่ได้ คลิกเลือก	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	10 วินาที		เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a>	

I ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/สิ่ง ที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
 <p>2</p> <p>สอบถาม การขอใช้บริการให้คำปรึกษา</p>	<p>ขั้นตอนที่ 6</p> <p>ผู้ให้คำปรึกษา สอบถาม การขอใช้ บริการให้คำปรึกษา</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ</p>	<p>3 นาที</p>		<p>เว็บไซต์</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a></p>	
 <p>3</p> <p>ให้บริการให้คำปรึกษาทางข้อความ</p>	<p>ขั้นตอนที่ 7</p> <p>ผู้ให้คำปรึกษา ให้บริการให้ คำปรึกษาทางข้อความ ตามขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างสัมพันธภาพ</li> <li>2. สำรองปัญหา</li> <li>3. เข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการ</li> <li>4. การวางแผนการแก้ปัญหา</li> <li>5. ยุติกระบวนการ</li> </ol>	<p>เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ</p>	<p>30-60 นาที</p>	<p>หลักการให้ คำปรึกษา จรรยาบรรณ วิชาชีพของ นักจิตวิทยา</p>	<p>เว็บไซต์</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a></p>	

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/สิ่ง ที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	<p><b>ขั้นตอนที่ 8</b>          ผู้ให้คำปรึกษา ยুক্তีให้คำปรึกษา  <b>ขั้นตอนดังนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สรุปผลการทำงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้คำปรึกษา เช่น เป้าหมายที่บรรลุ, ปัญหาที่แก้ไขได้</li> <li>2. สร้างแผนการติดตามผล ให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลหรือผู้เชี่ยวชาญ</li> <li>3. แสดงความขอบคุณและความชื่นชม</li> </ol>	เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	5 นาที	หลักการให้ คำปรึกษา จรรยาบรรณ วิชาชีพของ นักจิตวิทยา	เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a>	
	<p><b>ขั้นตอนที่ 9</b>          ผู้ให้คำปรึกษา บันทึกการให้          คำปรึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อมูลทั่วไป เช่น ชื่อ-สกุล</li> <li>2. ประเด็นปัญหา เช่น ความเครียด</li> <li>3. แนวทางการแก้ไขต่างๆ</li> </ol>	เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	5 นาที	หลักการให้ คำปรึกษา จรรยาบรรณ วิชาชีพของ นักจิตวิทยา	แบบฟอร์มบันทึกให้ คำปรึกษา <a href="https://forms.gle/CxxV2zui1TQsrVru5">https://forms.gle/CxxV2zui1TQsrVru5</a>	<a href="https://forms.gle/CxxV2zui1TQsrVru5">https://forms.gle/CxxV2zui1TQsrVru5</a>

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/สิ่ง ที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
<pre> graph TD     A((4)) --&gt; B[ออกจากระบบ]     B --&gt; C([สิ้นสุดการทำงาน])           </pre>	<p>ขั้นตอนที่ 9</p> <p>ผู้ให้คำปรึกษา ออกจากระบบทันที เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล เนื่องจากบทสนทนาเป็นความลับ</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ</p>	<p>10 วินาที</p>	<p>หลักการให้ คำปรึกษา จรรยาบรรณ วิชาชีพของ นักจิตวิทยา</p>	<p>เว็บไซต์ <a href="https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/">https://www.facebook.com/SmileSmartCenter/</a></p>	

## 5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

การบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ การติดตามประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และ วัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างชัดเจน รู้จักความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาที่ผู้ใช้พบเจอ การปรับปรุงบริการ รูปแบบการให้บริการ และ ช่องทางการเข้าถึงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ผลลัพธ์ ประเมิน ประสิทธิภาพของบริการว่าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

### การติดตามประเมินผล

กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs): กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนผู้ใช้ที่เข้าถึงบริการ, ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้คำปรึกษา, ความพึงพอใจของผู้ใช้, เปอร์เซนต์ของผู้ใช้ที่ได้รับการแก้ไขปัญหา และรายงานผลการติดตามประเมินผล ให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

### ตัวอย่างคำถามในแบบสอบถาม

- นักศึกษาพอใจกับบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ครั้งนี้หรือไม่?
- นักศึกษาได้รับคำตอบที่ตรงกับคำถามหรือไม่?
- นักศึกษาคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจปัญหาได้ดีเพียงใด?
- นักศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการนี้หรือไม่?

## สิ่งที่ควรพิจารณาเพิ่มเติม

ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ผู้ใช้ และปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความต่อเนื่องการติดตามประเมินผลควรทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถปรับปรุงบริการได้อย่างทันที่

การมีส่วนร่วมของผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

การติดตามประเมินผลเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามประเมินผลมาปรับปรุงบริการ จะช่วยให้เราสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น และสร้างบริการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## 6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

### เอกสารอ้างอิง

1. จิราพร รักการ. (2554). *เครื่องมือและการใช้เครื่องมือคัดกรองและประเมินปัญหาทางสุขภาพจิต* (เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการพยาบาลสุขภาพจิต). สืบค้นจาก <http://www.elnurse.ssru.ac.th>
2. ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2560). *การคัดกรองสุขภาพจิตเด็กวัยเรียน*. กรุงเทพฯ: ปิยอนด์พับลิชชิง.
3. พกษา ผาติวรากร. (2558). *ภาวะสุขภาพจิตของนิสิตคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

### กฎหมายและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง

- กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA - Personal Data Protection Act) เนื่องจากการให้คำปรึกษาออนไลน์เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล จึงต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
- กฎหมายเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ หากผู้ให้บริการคำปรึกษาเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ เช่น นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพของตนเอง

- จรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพจิตวิทยาต้องปฏิบัติตาม จรรยาบรรณที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพ เช่น การรักษาความลับของ ผู้รับบริการ การไม่กระทำการที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อจิตใจหรือ ร่างกายของผู้รับบริการ และการให้คำปรึกษาโดยปราศจากอคติ
- ผู้ที่ประกอบวิชาชีพต้องมีความซื่อสัตย์และปฏิบัติหน้าที่อย่างมี คุณธรรม ตลอดจนเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลายทาง วัฒนธรรม

การให้บริการคำปรึกษาออนไลน์เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและมีความ สำคัญสูง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และ จรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง รวมถึงต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อ ประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ การปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ จะช่วย สร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และทำให้บริการให้ คำปรึกษาออนไลน์เป็นไปอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย

## 7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)

การให้บริการคำปรึกษาออนไลน์ ถึงแม้จะเป็นช่องทางที่สะดวกและ เข้าถึงง่าย แต่ก็มีปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเผชิญอยู่หลายประการ ดังนี้

### 7.1 ปัญหาและอุปสรรค

7.1.1 ความน่าเชื่อถือผู้รับบริการอาจไม่มั่นใจในความน่าเชื่อถือของผู้ ให้บริการ เนื่องจากไม่สามารถพบปะหน้ากันได้โดยตรง

7.1.2 การสื่อสาร ผ่านข้อความอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่าย เนื่องจากขาดภาษากายและน้ำเสียง

7.1.3 ความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการอาจถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด

7.1.4 การประเมินสถานการณ์ ผู้ให้บริการอาจประเมินสถานการณ์ของผู้รับบริการได้ไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร เนื่องจากขาดการสังเกตพฤติกรรมโดยตรง

7.1.5 การสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอาจเป็นไปได้ยากกว่าการพบปะกันตัวต่อตัว

7.1.6 เทคโนโลยี ปัญหาทางเทคนิค เช่น การขัดข้องของระบบ อินเทอร์เน็ต อาจส่งผลต่อการให้บริการ

7.1.7 จำนวนของผู้ให้คำปรึกษาและช่วงเวลาให้บริการมีข้อจำกัด

## 7.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

7.2.1 สร้างความน่าเชื่อถือ ยืนยันคุณสมบัติและประสบการณ์ของผู้ให้บริการปรับปรุงการสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและตรงประเด็น

7.2.2 สอบถามข้อสงสัยเพิ่มเติมเพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน อาจใช้สื่ออื่นๆ เช่น วิดีโอคอล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

7.2.3 รักษาความปลอดภัยของข้อมูล ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่แข็งแกร่ง

7.2.4 พัฒนาทักษะการประเมินสถานการณ์ ศึกษาเทคนิคการประเมินสถานการณ์ผ่านช่องทางออนไลน์

7.2.5 ใช้เครื่องมือช่วยประเมิน เช่น แบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจ

7.2.6 สร้างความสัมพันธ์ สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง แสดงความเอาใจใส่และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ ติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

7.2.7 เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการให้คำปรึกษาและเพิ่มระยะเวลาการให้บริการที่มากขึ้นเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

### 7.3 ข้อเสนอแนะ

7.3.1 พัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการ สร้างมาตรฐานและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ

7.3.2 ปรับปรุงระบบการให้บริการ พัฒนาระบบการนัดหมาย และการติดตามผล

7.3.3 ประชาสัมพันธ์บริการ: สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาออนไลน์แก่นักศึกษามากขึ้น

7.3.4 วิจัยและพัฒนาศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาวิธีการให้คำปรึกษาออนไลน์ที่ดียิ่งขึ้น

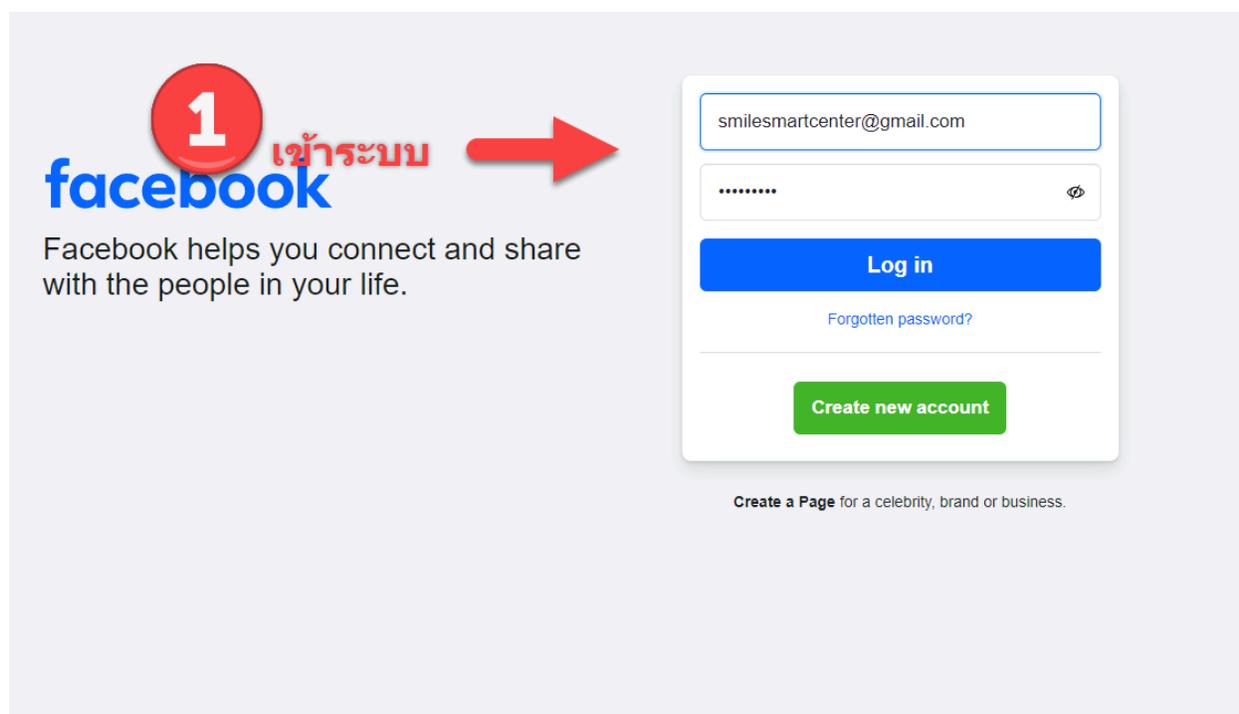
การบริการให้คำปรึกษาออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการเข้าถึงบริการสุขภาพจิต แต่ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ต้องแก้ไข การร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยให้บริการนี้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

## 8. ภาคผนวก

เครื่องมือที่ให้บริการออนไลน์ ได้แก่ Facebook Fan Page :  
WU Smile & Smart Center

### ตัวอย่าง

#### 1. การเข้าระบบให้คำปรึกษาออนไลน์



English (UK) ภาษาไทย 日本語 中文(简体) Tiếng Việt Français (France) Deutsch Русский Español Português (Brasil) Italiano [+](#)

[Sign Up](#) [Log in](#) [Messenger](#) [Facebook Lite](#) [Video](#) [Places](#) [Games](#) [Marketplace](#) [Meta Pay](#) [Meta Store](#) [Meta Quest](#) [Meta AI](#) [Instagram](#) [Threads](#)  
[Fundraisers](#) [Services](#) [Voting Information Centre](#) [Privacy Policy](#) [Privacy Centre](#) [Cookie settings](#) [Groups](#) [About](#) [Create ad](#) [Create Page](#) [Developers](#)  
[Careers](#) [Cookies](#) [AdChoices](#) [Terms](#) [Help](#) [Contact uploading and non-users](#)

Meta © 2024

## 2. เข้าระบบจัดการเครื่องมือ

จัดการเพจ

WUSmile&Smart Center

จัดการเครื่องมือของเรา

Meta Verified

Meta Business Suite

คลิกเข้าระบบจัดการเครื่องมือ

2

เพราะเราเป็นมากกว่ารอยยิ้ม

WUSmile&Smart Center

1 หนึ่ง การกดถูกใจ • ผู้ติดตาม 1.1 หนึ่ง คน

WU Smile&Smart Center

โพสต์

ดูโปรไฟล์

ส่งข้อความ

โพสต์

แท็ก

Reels

ช่องทาง

รูปภาพ

เพิ่มเติม

## 3. เข้าเมนูกล่องข้อความ

Meta Business Suite

WUSmile&Smart ...

หน้าหลัก

กล่องข้อความ

ค้นหา

แพลตฟอร์ม

โฆษณา

ข้อมูลเชิงลึก

เข้าเมนู กล่องข้อความ

3

เพราะเราเป็นมากกว่ารอยยิ้ม

WUSmile&Smart Center

1 หนึ่ง การกดถูกใจ • ผู้ติดตาม 1.1 หนึ่ง คน

WU Smile&Smart Center

โพสต์

ดูโปรไฟล์

ส่งข้อความ

โพสต์

แท็ก

Reels

ช่องทาง

รูปภาพ

เพิ่มเติม

ผู้ติดตามบน Facebook

1.1 หนึ่ง

ผู้ติดตามบน Instagram

22

## 4. เข้าเมนูกล่องข้อความทั้งหมด เลือกรายชื่อ เริ่มต้นให้คำปรึกษา

กล่องข้อความ  
ตอบกลับข้อความ ตั้งค่าระบบอัตโนมัติ และอื่นๆ

สร้างโฆษณาเพื่อการส่งข้อความ

ทั้งหมด

ค้นหา

จัดการ

ยังไม่ได้อ่าน

การตอบ...

ป้าย

สำคัญ

ดูทั้งหมด...

18 ก.ค.

สามารถคุยปรึกษาเบื้องต้นได้มั๊ยคะ

สวัสดีค่ะ

17 ก.ค.

16 ก.ค.

ay...

15 ก.ค.

ใช่ค่ะ

หนูเป็นนักศึกษาปีหนึ่ง

10 ก.ค.

8 ก.ค.

พอดีว่าช่วงเสาร์อาทิตย์หนูมีอาการHomesickตลอดเลยคะ

8 ก.ค.

เป็นมาสองอาทิตย์แล้ว

รู้สึกหงุดหงิดไม่มีความสุข

แรกๆก็รู้สึกดีที่ได้พักนอน

6 ทักทาย ให้คำปรึกษา

7

5 เลือกรายชื่อที่ทักข้อความ

สวัสดีครับ

ได้ครับ

หนูเป็นนักศึกษา มวลัยลักษณ์หรือเปล่าครับ

อ้อครับ

มีอะไรอยากปรึกษาครับ

## 5. แบบบันทึกผลการให้คำปรึกษา



# SUPPORT



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

**แบบฟอร์มบันทึกผลการให้คำปรึกษานักศึกษา**  
Smile & Smart Center

ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลให้คำปรึกษา การดูแลการส่งต่อ การติดตามนักศึกษา

smilesmartcenter@gmail.com [ส่งอีเมล](#)

ไม่ใช้ร่วมกัน

**รหัสนักศึกษา**

คำตอบของคุณ

**คำนำหน้าชื่อ**

นาย

นางสาว

นาง

อื่นๆ: \_\_\_\_\_

**ชื่อ-สกุล**

คำตอบของคุณ

## 9. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

### ชื่อผู้เขียน

(ภาษาไทย)

นายชัชพล ยิ่งดำนุ่น

(ภาษาอังกฤษ)

Mr.Chatchapon Yingdamnoon

วัน เดือน ปี เกิด

วันที่ 22 ธันวาคม 2518

### ตำแหน่งและหน่วยงานที่สังกัด

ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ประเภทตำแหน่ง

ปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป

สังกัด

งานแนะแนวและทุนการศึกษา

ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 222 ตำบลไทยบุรี

อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

สถานที่อยู่

257 หมู่ 5 ตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

หมายเลขโทรศัพท์

089-649-5556

E-mail:

ychatchapon@gmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536-2539

ศิลปศาสตรบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ : จิตวิทยาและการ

แนะแนว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี

## ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2541 - 2562    เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (งานหอพักนักศึกษา)  
ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน    เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (งานแนะแนวและทุน  
การศึกษา) ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์