

STANDARD

OPERATING

PROCEDURE (SOP)

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง การให้การปรึกษา (Counseling)

นักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย

นางชู่ใจ ช่วยชู

ส่วนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	4
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)	19
6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)	22
7. ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ (Proposed Solution and Suggestions)	27
8. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)	31

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้อง มีแนวทางในการให้การปรึกษาปัญหา ให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. เพื่อเผยแพร่เทคนิคในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้การให้การปรึกษากับนักศึกษาได้

2. ขอบเขต (Scope)

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

เครื่องมือที่ใช้

ใช้ทฤษฎีการให้การปรึกษาตามแนวของทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้ (อ้างถึงใน พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา (2556)

- 1) ทฤษฎีการให้บริการปรึกษาในระดับของความคิด
 - 1.1) ทฤษฎีการบำบัดการรู้คิดอารมณ์ให้มีเหตุผล (Rational Emotive Therapy)
 - 1.2) ทฤษฎีเชิงองค์ประกอบลักษณะนิสัย (Trait Factors)
- 2) ทฤษฎีการให้การปรึกษาในระดับของความรู้สึก
 - 2.1) ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person Centered Therapy)

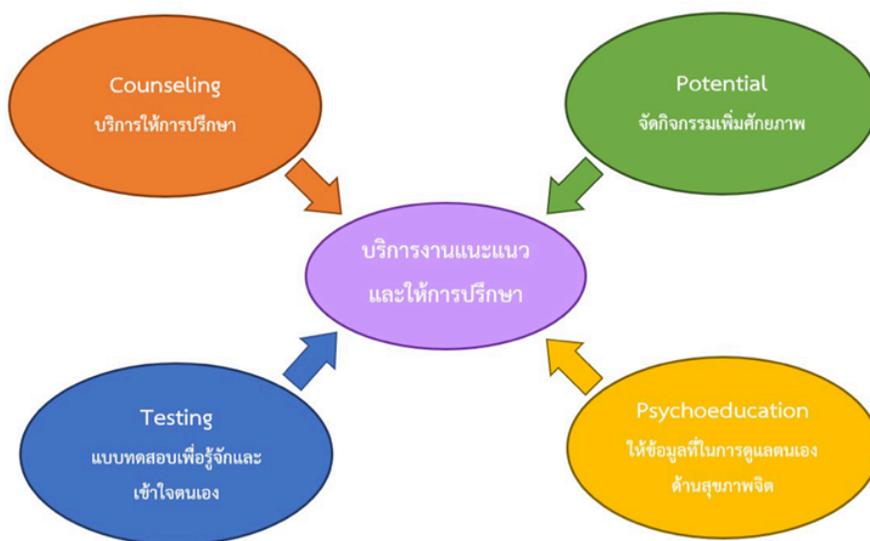
- 2.2) ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบจิตบำบัดเกสทอลท์ (Gestalt Therapy)
- 2.3) ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบอัตถิภาวนิยม (Existentialism)
- 3) ทฤษฎีการให้การปรึกษาในระดับของพฤติกรรม
 - 3.1) ทฤษฎีการให้การปรึกษาเชิงพฤติกรรมนิยม (Behavioral Counseling)
 - 3.2) ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบจิตบำบัดที่เน้นความจริง (Reality Therapy)
- 4) ทฤษฎีการให้การปรึกษาเชิงจิตวิเคราะห์และทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 4.1) ทฤษฎีการให้การปรึกษาเชิงจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)
 - 4.2) ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis)

3. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

- 3.1 ภาระงานประจำ รับผิดชอบด้านบริการแนะแนวและให้การปรึกษา
 - 1) บริการให้การปรึกษาแนะแนวแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ และมาจากการส่งต่อ
 - 2) พัฒนาระบบการคัดกรองสุขภาพจิตของนักศึกษา พร้อมมีระบบติดตาม การส่งต่อนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิต และดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิด
 - 3) พัฒนาระบบการดูแลเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษาให้ เก่ง ดี มีความสุข โดยขับเคลื่อนเกณฑ์ตัวชี้วัดประเมินผลสำเร็จของหน่วยงาน/กลุ่มสำนักวิชา

4) จัดกิจกรรมเสริมศักยภาพให้นักศึกษาให้นักศึกษาแกนนำกลุ่ม เพื่อนอาหารเพื่อน (Junior Helper) และแกนนำในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เพื่อนนักศึกษา (Junior Master Trainer)

ภาระงานแนะแนวและให้การปรึกษา สรุปลงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

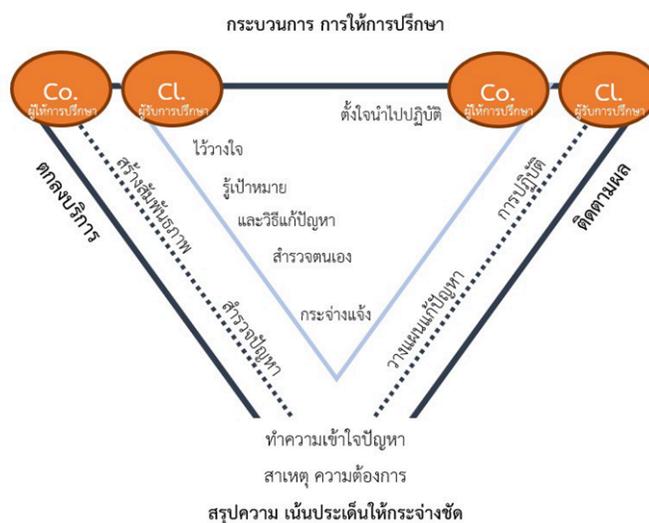


รูปที่ 1 ภาระงานแนะแนวและให้การปรึกษา

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ขั้นตอนและกระบวนการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับ การปรึกษา ตั้งแต่เริ่มต้นการให้การปรึกษา จนการให้การปรึกษาบรรลุเป้าหมายในการให้ ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมแล้วแต่กรณีไป ในการให้การปรึกษา บทบาทของผู้ให้การ ปรึกษาเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ศักยภาพและความสามารถของตนเองอย่าง มีประสิทธิภาพ ดร.จิ้น แบรี (2549) ได้สรุปขั้นตอนของกระบวนการให้การปรึกษาเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างสัมพันธภาพ 2) การสัมภาษณ์เบื้องต้น / สืบหาปัญหา 3) การ เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ 4) การวางแผนแก้ปัญหา 5) การยุติการให้การปรึกษา ตามแผนภาพดังนี้



รูปที่ 2 กระบวนการการให้การปรึกษา

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาในขั้นตอนนี้เป็นการเอื้ออำนวยให้บุคคลที่มาพบ ค่อย ๆ รู้สึกสมัครใจอย่างเต็มที่และเกิดความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการ ผู้ให้การ ปรึกษาควรจะเงียบ แสดงความเป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ใส่ใจด้วยท่าทางกิริยาและใช้คำพูด ที่ให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาในเวลาเดียวกันผู้ให้การปรึกษาจะต้องตั้งใจอยู่ในบทบาท ของตนเอง แสดงความสนใจและใส่ใจต่อความต้องการของผู้รับการปรึกษา และพยายามส่งเสริมสัมพันธภาพที่มีระหว่างกัน สิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาควรปฏิบัติในขั้นตอนนี้ คือ

- 1) ต้อนรับอย่างจริงใจและอบอุ่น
- 2) แสดงท่าทางเป็นมิตร
- 3) สื่อความต้อตั้งใจที่ช่วยเหลือ
- 4) รับฟังสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเล่า
- 5) สังเกตสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกทั้งคำพูดและกิริยาท่าทาง
- 6) สังเกตสิ่งที่ผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเล่า
- 7) ยอมรับผู้รับการปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไข
- 8) ตั้งคำถามที่เอื้อให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเล่าเรื่องของตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เบื้องต้น / สสำรวจปัญหา

การที่คนเราจะแก้ปัญหาของตนเองได้ ก็ต้องเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหาอย่าง ชัดเจน บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือช่วยให้การปรึกษาให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจ ในปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องปฏิบัติตนเสมือนเป็นผู้ร่วมการเดินทางของผู้รับการ ปรึกษาในช่วงระยะหนึ่งเพื่อช่วยให้เขาสามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมา

และความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นเหตุหรือผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาไม่ได้ อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหานานาชนิดของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์สติปัญญา บุคลิกและนิสัยของเขา แต่อยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิต และปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหามาแทน จะต้องเป็นผู้ไว้วางใจต่อความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา และสามารถรับรู้ในระดับที่ลึกกว่าที่เขาออกมาโดยสังเกต พฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา บางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่เป็นปัญหา หรืออาจจะสับสนเนื่องจากเขาอยู่ใกล้กับสิ่งที่เป็นปัญหามากเกินไปจึงจำเป็นต้องมีบุคคลที่สามารถไว้วางใจช่วยสะท้อนถึงความรู้สึกของเขา และอธิบายให้เขาเข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงถึงมีดังนี้ การระบายถึงสิ่งที่เป็นปัญหาเป็นการบำบัด ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้นเขามีความต้องการเล็ก ๆ ที่จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้เขาวิตกกังวลยิ่งให้ออกาสเขาได้พูดในระหว่างการปรึกษา เขาก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้น เขาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจของเขา การให้ออกาสผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาจะเกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเราก็มีบางสิ่งที่อยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสดูคุยกับผู้อื่นก็จะได้แง่มุมต่าง ๆ ชัดขึ้น การเล่านั้นจะช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เขาไม่สามารถเข้าใจได้ในการวิเคราะห์ลำพัง การเล่าเรื่องของตนเองจะช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจปัญหานั้น ๆ การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจจะโทษผู้อื่นทำให้เกิดปัญหาในชีวิตของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหามากกว่าจะเข้าใจว่าตนเองเป็นสาเหตุของปัญหานั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้เขาได้ผ่านความคิดเช่นนี้มาจนกระทั่งสุดท้ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้อง กับ เรื่องสัมพันธ์ภาพ การขัดแย้ง ระหว่างมนุษย์เป็นปัญหาที่แก้ยากที่สุด สิ่งสำคัญในการรับฟังปัญหาคือการที่จะไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแม้ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นฝ่ายที่มีความผิดบ้าง (ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว

เมื่อมีความขัดแย้งก็จะต้องเกี่ยวข้องกับทั้งสองฝ่าย) เขาจะต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งจนกระทั่งมองเห็นและยอมรับตนเอง โดยเฉพาะในส่วนที่เขาต้องรับผิดชอบ ในขั้นตอนนี้ผู้ให้การปรึกษาควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) รับฟังและอดทน
- 2) ยอมรับ
- 3) ตั้งคำถามที่เหมาะสมและเลือกใช้ในเวลาอันสมควร
- 4) เน้นที่ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา
- 5) วางตนเป็นกลาง พยายามมองสภาพความเป็นจริง

ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ

ในระหว่างที่ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง เขาจะค่อยๆ เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองต้องการเป็นคนแบบไหน สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา โดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงปัญหาของตนเองนั้นไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นโดยทันทีแต่เป็นกระบวนการที่อาศัยระยะเวลา มักจะเริ่มต้นในขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการให้การปรึกษา และพัฒนาขึ้นจนกระทั่งเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่เป็นปัญหา แม้ว่าในบางครั้งก็อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่เป็นปัญหา แม้ว่าในบางครั้งก็อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นในใจ แต่โดยทั่วไปแล้ว ก็มักจะเป็นเรื่องที่อาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับ ในบางกรณีก็อาจจะต้องมีการปรึกษาหลาย ๆ ครั้ง จึงจะเกิดความเข้าใจในปัญหา

ของตนเองอย่างเต็มที่ และมีหลายกรณีที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการให้การปรึกษา การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจเขา เป็นการส่งเสริมและช่วยให้เขาสามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผนแก้ปัญหาและการสรุปความเข้าใจในปัญหานั้นยังเป็นการแสดงการร่วมรับรู้เข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ได้ผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาในขั้นตอนนี้มีดังนี้

- 1) สรุปความที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าและได้เข้าใจสิ่งที่เป็นปัญหา
- 2) ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ
- 3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมและเป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ปัญหา

ในขั้นตอนนี้ผู้รับการปรึกษาจะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการกำหนดทางเลือกและกลวิธีต่าง ๆ และเรียนรู้ที่จะเลือกและตัดสินใจ บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือให้โอกาสผู้รับการปรึกษาพิจารณาข้อดีและข้อเสียของแต่ละวิธีการและเลือกกำหนดวิธีการที่จะทำให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยผู้ให้การปรึกษาอาจจะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะแต่จะต้องมั่นใจว่าการตัดสินใจและการเลือกวิธีการต่าง ๆ นั้นเป็นทางเลือกของผู้รับการปรึกษาเอง

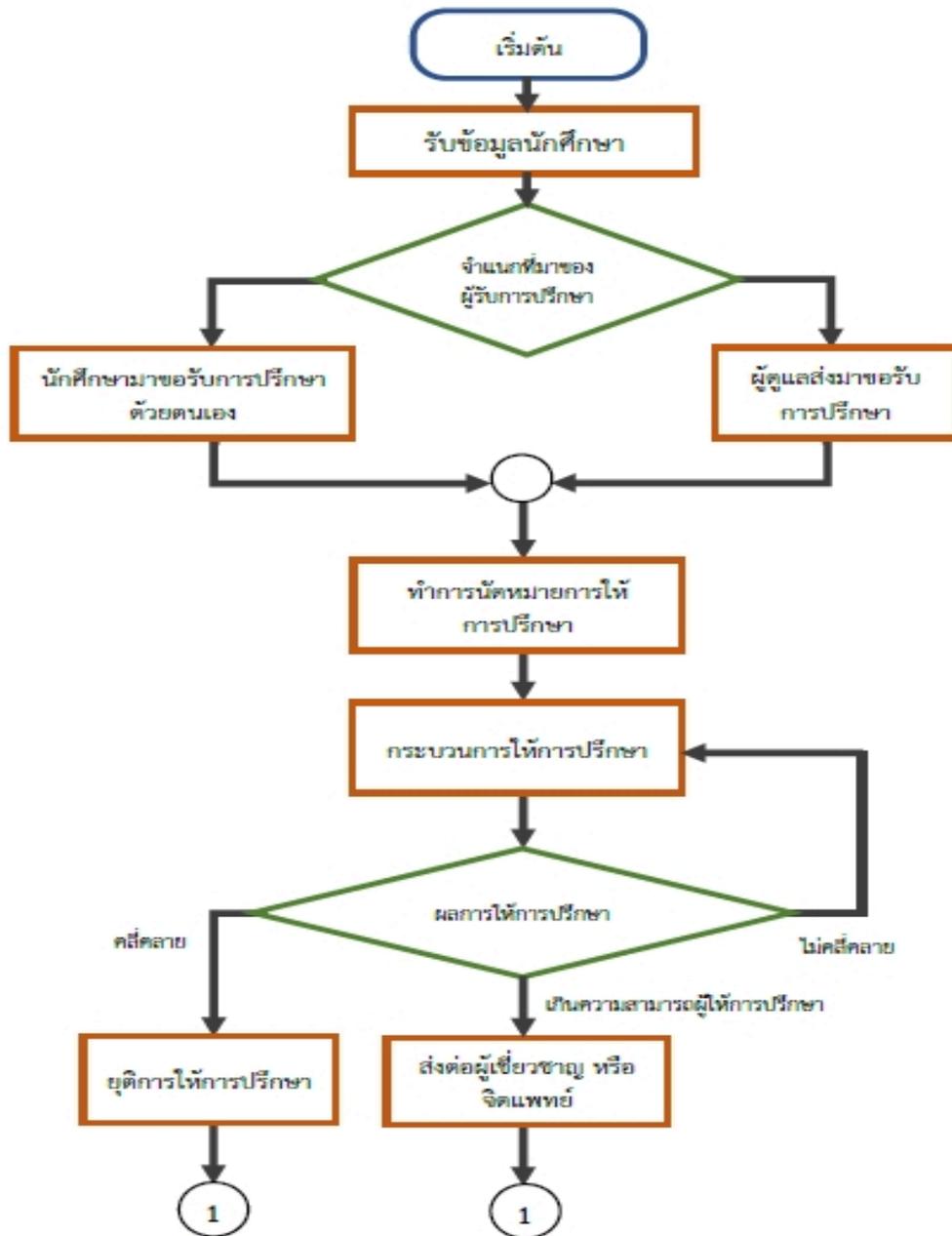
ขั้นตอนที่ 5 การยุติการปรึกษา

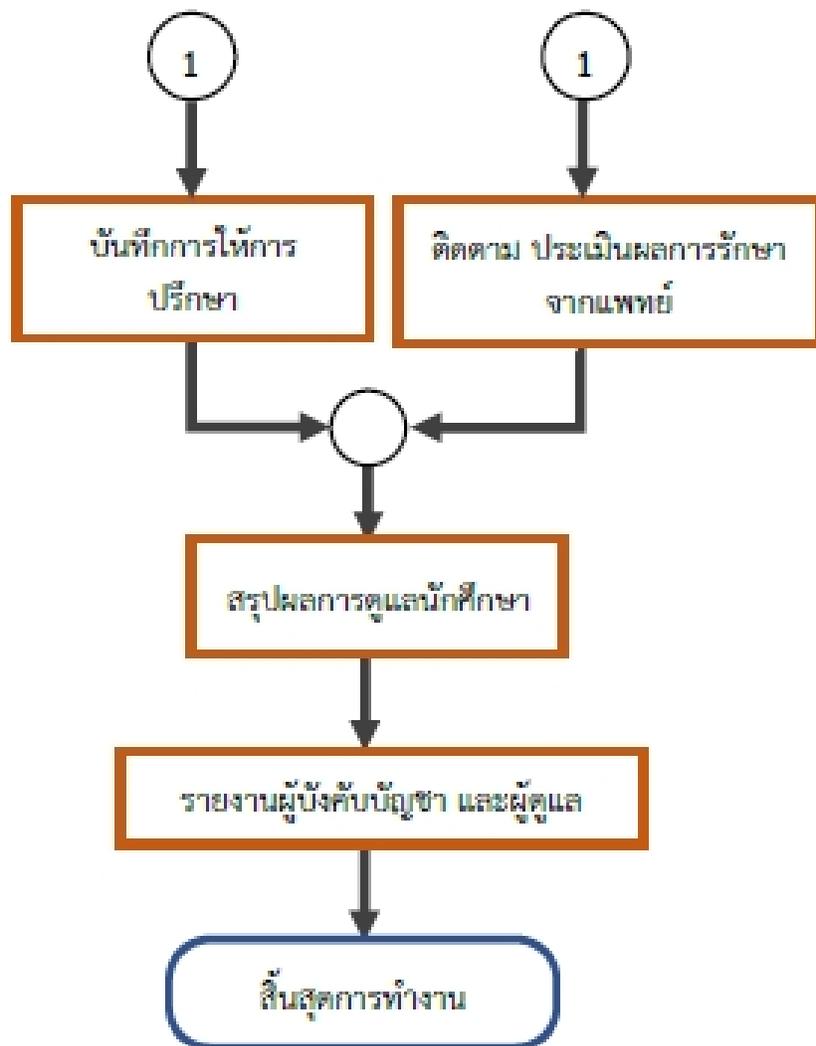
ในการให้การปรึกษา ซึ่งอาจเป็นการปรึกษาครั้งเดียวหรือการปรึกษาหลายๆครั้งอย่างต่อเนื่อง และผู้รับการปรึกษาสามารถค้นหาวิธีแก้ปัญหาและพัฒนาความมั่นใจที่จะ

เลือกวิธีที่ดีที่สุดและตัดสินใจจะคลี่คลาย และมักจะมองเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น ถึงจุดที่ผู้รับการศึกษามีความตั้งใจที่จะลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจแล้วผู้ให้การปรึกษาจะเป็นผู้ยุติการปรึกษาแต่ละครั้งหรือในครั้งสุดท้ายโดยมีขั้นตอนปฏิบัติดังนี้

- 1) ให้สัญญาณให้ผู้รับการปรึกษารู้ว่าใกล้จะหมดเวลาของการปรึกษาแล้ว
- 2) ให้ผู้รับการปรึกษาทบทวนการตัดสินใจของตนเอง และสรุปสิ่งที่จะได้เข้าใจระหว่างการปรึกษา ซึ่งจะช่วยเสริมแรงให้ผู้รับการปรึกษารับไปปฏิบัติต่อไป บางครั้งผู้ให้การปรึกษาอาจจะช่วยสรุปให้ ทักษะที่ใช้คือการทวนซ้ำและการสรุป
- 3) ส่งเสริมการเห็นค่าในตนเอง ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะสามารถแก้ไขปัญหาคือได้เรียบร้อยหรือไม่ก็ตาม หรือบางครั้งอาจใช้เวลาไปหลายชั่วโมงหรือการปรึกษายังไม่ถึงจุดตัดสินใจ แต่ถึงเวลาที่ต้องยุติการปรึกษาเป็นไปได้อย่างสบายใจทั้งสองฝ่าย และช่วยให้ผู้รับการศึกษามีความรู้สึกดีขึ้น และการชมเชยผู้รับการปรึกษาเมื่อเขาพยายามสำรวจตนเองและทำความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา จะทำให้เขารู้สึกดี ๆ กับตัวเองและมองโลกในแง่ดี ทักษะที่ใช้คือการให้กำลังใจ

เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้การปรึกษา (Counseling)





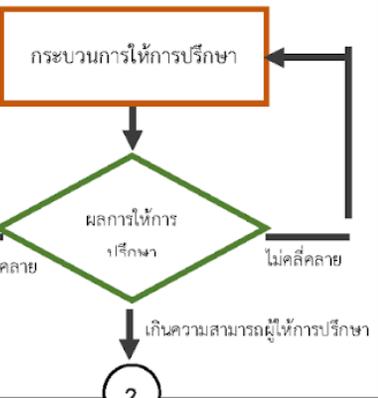
รูปที่ 3 Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้การปรึกษา (Counseling)

ตารางที่ 1 ความหมายของสัญลักษณ์ในผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
	การปฏิบัติงาน หรือจุดที่มีการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีการตัดสินใจอนุมัติ
	กระบวนการทำงานที่มีการตัดสินใจทางเลือก หรือการอนุมัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งปฏิบัติต่อเนื่องไปตามหัวลูกศร

ตารางที่ 2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การให้การปรึกษา (Counseling)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[รับข้อมูลนักศึกษา] Step1 --> Decision{จำแนกที่มาของผู้รับการปรึกษา} Decision --> Step2[นักศึกษามาขอรับการปรึกษาด้วยตนเอง] Decision --> Step3[ผู้ดูแลส่งมาขอรับการปรึกษา] Step2 --> Merge(()) Step3 --> Merge Merge --> End((1)) </pre>	<p>ขั้นตอนที่ 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.รับข้อมูลนักศึกษาที่มาขอรับการปรึกษา 2. จำแนกช่องทางที่นักศึกษามาขอรับการปรึกษา แบ่งเป็น นักศึกษามาด้วยตนเอง หรือ อาจารย์ที่ปรึกษาหรือที่ปรึกษาหอพัก หรืองานวินัยนักศึกษา ส่งนักศึกษามาขอรับการปรึกษา 	ผู้ขอตำแหน่ง	30-60 นาที	ข้อมูลเบื้องต้นของนักศึกษาที่มาใช้บริการ	-แบบนัดในการขอรับการปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มาด้วยตนเอง	ตารางบันทึกการนัดหมายของผู้ให้การปรึกษา

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	<p>ขั้นตอนที่ 2</p> <p>นัดหมายวันเวลาในการให้การปรึกษา</p>	ผู้ขอตำแหน่ง	30 - 60 นาที	ตามวันเวลาที่นัดหมาย	<p>-แบบนัดในการขอรับการปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มาด้วยตนเอง</p> <p>-บันทึกการส่งต่อสำหรับนักศึกษาที่ส่งต่อจากเครือข่าย (ภาคผนวก ง - จ)</p>	ตารางบันทึกการนัดหมายของผู้ให้การปรึกษา
	<p>ขั้นตอนที่ 3</p> <p>ให้การปรึกษานักศึกษาตามกระบวนการให้การปรึกษา นักศึกษาที่สามารถคลี่คลายปัญหาได้ ยุติการให้การปรึกษา นักศึกษายังไม่สามารถคลี่คลายปัญหา นัดหมายให้การปรึกษาครั้งต่อไป จนกระทั่งนักศึกษาคลี่คลายปัญหา</p>	ผู้ขอตำแหน่ง	ไม่เกิน 40-60 นาที/ครั้ง	ให้การปรึกษาตามกระบวนการให้การปรึกษา	-	ทฤษฎีการให้การปรึกษา

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
	ขั้นตอนที่ 4 เมื่อผู้รับการปรึกษาสามารถค้นหาวิธี แก้ปัญหาและพัฒนาความมั่นใจที่จะ เลือกวิธีที่ดีที่สุดเพื่อคลี่คลายปัญหา และมองเห็นคุณค่าของตนเอง ผู้ให้ การปรึกษาจะยุติการปรึกษา	ผู้ขอตำแหน่ง	1 – 8 ครั้ง ของการให้ การปรึกษา	ให้การปรึกษา จนกว่าปัญหา นักศึกษาจะ คลี่คลาย ทั้งนี้ไม่ ควรเกิน 8 ครั้ง	บันทึกการให้การ ปรึกษาแต่ละครั้ง	
	ขั้นตอนที่ 5 หลังจากผู้ปฏิบัติให้การปรึกษา นักศึกษาแล้ว จะมีการบันทึกการให้ การปรึกษา ในเพื่อเป็นข้อมูลการ ดูแล และติดตามนักศึกษา และเป็น ข้อมูลในการให้การปรึกษาครั้งต่อไป (ถ้ามี) โดยจัดเก็บลงในโปรแกรม Microsoft Word	ผู้ขอตำแหน่ง	1-2 ชั่วโมง	บันทึกการให้การ ปรึกษาทุกครั้ง	แบบบันทึกการให้ การปรึกษา	ผลการบันทึกการ ให้การปรึกษา

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
 <pre> graph TD 3((3)) --> A[ส่งต่อ ผู้เชี่ยวชาญ หรือ จิตแพทย์] A --> B[ติดตาม ประเมิน ผลการรักษา อากาขณฑ์] B --> 4((4)) 4 --> 3 </pre>	<p>ขั้นตอนที่ 6</p> <p>1. การส่งต่อนักศึกษา เมื่อให้การปรึกษาไปได้ระยะหนึ่ง หากนักศึกษามีอาการไม่ดีขึ้น หรือแย่ลง หรืออาจมีบางกรณีที่มีปัญหาที่ความยากต่อการช่วยเหลือ ผู้ปฏิบัติงานต้องส่งต่อนักศึกษาเพื่อพบจิตแพทย์ หรือ เครือข่ายภายนอก</p> <p>2. ผู้ปฏิบัติ ประสานติดตามการดูแลนักศึกษา จากหน่วยงานที่ส่งต่อ และจากตัวนักศึกษา เพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษารับการดูแลอย่างเป็นมิตร และปลอดภัย</p>	ผู้ขอตำแหน่ง	<p>1. ภายใน 3 วัน หลังจากได้รับความยินยอมจากนักศึกษา</p> <p>2. ภายใน 15 วันหลังจากส่งต่อนักศึกษา</p>	<p>1. ทำความเข้าใจกับนักศึกษาก่อนส่งต่อ 2. ในกรณีที่นักศึกษามีแนวโน้มในการทำร้ายตนเอง จะประสานผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้องในการดูแลนักศึกษา ร่วมกัน</p>	<p>บันทึกการส่งต่อ บันทึกการติดตามผลการดูแลนักศึกษา</p>	<p>ผลการบันทึกการส่งต่อ และการติดตามผลการให้การปรึกษา</p>

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
<p>4</p> <p>สรุปลผลการดูแล นักเรียน</p>	ขั้นตอนที่ 7 สรุปลประมวลผลการดูแลนักศึกษา และติดตามดูแลนักศึกษาที่ส่งต่อเพื่อ เป็นสถิติข้อมูลการดูแลช่วยเหลือ นักศึกษา และเป็นข้อมูลหาก นักศึกษาเผชิญภาวะสุขภาพจิตใน เรื่องอื่น ๆ ต้องได้รับการช่วยเหลือ เพิ่มเติม โดยนำข้อมูลที่บันทึกไว้มา สรุปลผลการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา	ผู้ขอตำแหน่ง	1 วัน	รายงานเป็น ประจำทุกเดือน	รายงานผลสถิติการ ให้การปรึกษา ประจำเดือน	แบบบันทึก และ สรุปลข้อมูลการให้ การปรึกษา
<p>รายงานผู้บังคับบัญชา และผู้ดูแล</p> <p>5</p>	ขั้นตอนที่ 8 1.กรณีปกติ ผู้ปฏิบัติงานรวบรวม สถิติจำนวนผู้ได้รับการดูแลด้าน สุขภาพจิต รายงานที่ประชุมส่วน กิจการนักศึกษาเป็นประจำทุกเดือน	ผู้ขอตำแหน่ง	1 วัน	1.กรณีปกติ เดือน ละ 1 ครั้ง 2. กรณีพิเศษ รายงานทันที	รายงานผลสถิติการ ให้การปรึกษา ประจำเดือน	แบบบันทึก และ สรุปลข้อมูลการให้ การปรึกษา

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มและ เอกสารที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
 <p>5</p> <p>สิ้นสุดการทำงาน</p>	<p>2.กรณีพิเศษ ในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาด้านจิตเวชที่ต้องส่งต่อไปพบจิตแพทย์ หรือกรณีที่ต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน หรือกรณีที่นักศึกษาอาจทำอันตรายแก่ตนเองและผู้อื่น จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาทันที เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้เกี่ยวข้องต่อไป</p>					

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

การประเมินผลการให้การปรึกษา (Counseling Evaluation) เป็นการประเมินผล การให้การปรึกษาว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด การปรึกษานั้น สามารถช่วยให้ผู้ขอปรึกษาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้หรือไม่ หรือปัญหานั้นรุนแรงยิ่ง ขึ้นกว่าเดิม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาว่าการให้การปรึกษาประสบผลสำเร็จมากน้อย เพียงใด โดยการตอบคำถามของตนเองในการให้การปรึกษา ดังรายละเอียดคำถามต่อไปนี้

- 1) ท่านพอใจกับงานที่ทำหรือไม่
- 2) ท่านได้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้ขอการปรึกษาตั้งแต่เริ่มการปรึกษาหรือไม่
- 3) ท่านเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดหรือไม่
- 4) ท่านใช้ความเงียบ เป็นเทคนิคในการปรึกษาได้ผลหรือไม่
- 5) อาจารย์ที่ปรึกษา หรือที่ปรึกษาหอพัก หรือคนอื่น ๆ ที่ใกล้ชิด เห็นว่า ผู้ขอรับการปรึกษาได้ปรับตัวดีขึ้นในหลาย ๆ ทางหรือไม่
- 6) ท่านคิดว่าผู้ขอรับการปรึกษาปรับตัวได้ดีขึ้นหลังจากแก้ปัญหาแล้วหรือไม่
- 7) ท่านช่วยให้ผู้ขอรับการปรึกษาได้เรียนรู้ในการเลือกตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตัว เองหรือไม่
- 8) ท่านได้นำปัญหาย่อย ๆ มาพิจารณาและสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้หรือไม่
- 9) ท่านคิดว่าผู้ขอรับการปรึกษาได้เห็นข้อเท็จจริงในปัญหาของตนอย่าง ถ่องแท้หรือไม่

10) ผู้ขอรับการปรึกษาแนะนำเพื่อนๆให้มาหาผู้ให้การศึกษาเมื่อมีปัญหาเพิ่มขึ้นหรือไม่

นอกจากนี้ ในการประเมินผลการให้การศึกษา ผู้ให้การศึกษาจะใช้คำถามเพื่อประเมินกระบวนการให้การศึกษาแต่ละครั้งจากผู้ขอรับการปรึกษา (Counselee) เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้การศึกษาให้เหมาะกับผู้ให้การศึกษาแต่ละคน โดยใช้คำถามต่อไปนี้

- 1) ท่านรู้สึกสบายใจในการมาขอรับการปรึกษาหรือไม่
- 2) ท่านคิดว่าผู้ให้การศึกษาพูดมากเกินไปหรือไม่
- 3) ท่านคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การศึกษากับท่านเกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มการปรึกษาหรือไม่
- 4) ท่านได้รับการอธิบายชี้แจงถึงเหตุผลการศึกษาชัดเจนดีหรือไม่
- 5) ท่านรู้สึกว่าท่านได้เรียนรู้เกี่ยวกับตัวของตนเองเพิ่มขึ้นหรือไม่
- 6) ท่านรู้สึกว่าท่านปรับตัวได้ดีขึ้นขึ้นหลังจากแก้ปัญหาแล้วหรือไม่
- 7) ท่านคิดว่าผู้ให้ศึกษายินยอมให้ท่านมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ความยุ่งยากของท่านหรือไม่
- 8) ท่านคิดว่าการปรึกษาช่วยให้ท่านได้มองเห็นช่องทางที่จะแก้ปัญหของท่านได้หรือไม่
- 9) ท่านจะแนะนำผู้อื่น ให้มาหาผู้ให้การศึกษาคนนี้ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่

นอกจากการประเมินผลกระบวนการให้การศึกษาแล้ว การประเมินผลผู้ทำหน้าที่ให้การศึกษาว่าได้แสดงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมเพียงใด

และช่วยให้ผู้ขอรับการปรึกษาสามารถตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาได้มากขึ้นเพียงใด เข้าใจ
ธรรมชาติและความรู้สึกของผู้ขอรับการปรึกษาหรือไม่ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการประเมินผลด้วย
ตนเองจากแบบสอบถามหรือใช้การประเมินผลจากผู้ขอรับการปรึกษาก็ได้ เพื่อนำผลของ
การประเมินผลมาปรับปรุงและแก้ไขบทบาทของผู้ให้การปรึกษาให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป
โดยผู้ให้การปรึกษาคำถามตัวเองดังต่อไปนี้

- 1) ท่านสามารถมองสิ่งที่ดีของผู้อื่น พยายามมองสิ่งดีเหล่านั้นให้บ่อยครั้งได้หรือไม่ แม้จะมองเห็นจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
- 2) ท่านสามารถทำให้ผู้อื่นมองว่าเป็นคนที่เขาไว้วางใจ เชื่อถือได้หรือไม่
- 3) ท่านยอมรับผู้อื่นอย่างที่เขาเป็นได้หรือไม่
- 4) ท่านเข้มแข็งพอที่จะแยกความรู้สึกของตัวเอง ออกจากผู้อื่นได้หรือไม่
- 5) ท่านสามารถแสดงความเข้มแข็งทางจิตใจ โดยไม่อยู่ใต้อิทธิพลของผู้ขอรับการปรึกษาได้หรือไม่ ไม่ว่าจะด้วยความสงสัย ความหวาดกลัว ความต้องการพึ่งพา
- 6) ท่านจะสามารถช่วยผู้ขอรับการปรึกษาจากการที่ผู้อื่นช่วยตัดสินใจได้หรือไม่
- 7) ท่านสามารถเคารพความรู้สึก และความต้องการของท่านและของผู้ขอรับการปรึกษาในเวลาเดียวกันได้หรือไม่

ขั้นตอนการประเมินผลการให้การปรึกษา

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลว่าต้องการประเมินอะไรและจะเอาผลการประเมินไปใช้ ประโยชน์อะไรบ้าง
- 2) กำหนดข้อมูลว่าเป็นข้อมูลประเภทใดเป็นลักษณะเชิงปริมาณหรือคุณภาพจะเก็บข้อมูลจากใคร

3) กำหนดวิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกต การปรึกษา การ
ออกแบบสอบถาม เป็นต้น

4) กำหนดระยะเวลาของการปฏิบัติงานโดยเรียงลำดับก่อน-หลัง

5) กำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายตลอดการประเมินผล

6) การวิเคราะห์ข้อมูล

7) การสรุปผลจากการประเมินและการนำผลการประเมินไปใช้ตาม
วัตถุประสงค์ โดยคำนึงถึงจริยธรรมด้านการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล

6. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ เอกสารอ้างอิง (References)

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานในการให้การ
ปรึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการ
ปฏิบัติงาน ที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เนื่องจากในวัฒนธรรมไทยนั้นยังคงมีความเชื่อว่าผู้ที่พบจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยา
คือบุคคลที่มีความผิดปกติ หรือมีปัญหาด้านสุขภาพจิต ทำให้นักศึกษาหลายคนที่ประสบกับ
ปัญหาสุขภาพจิตปัญหามักจะเก็บตัว ไม่กล้าที่จะมาพบผู้ให้การปรึกษา จึงเป็นข้อจำกัดใน
การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา ดังนั้นผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ดูแลช่วยเหลือนักศึกษา จึงควรปฏิบัติ
ต่อนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตให้เหมือนกับนักศึกษาปกติทั่วไป โดยใช้ทักษะการพูดคุย
การรับฟัง และการเข้าหานักศึกษาที่เหมาะสม ส่วนความเจ็บป่วยทางจิตที่เป็นสาเหตุของ
ปัญหาพฤติกรรมนั้น ควรส่งนักศึกษาเข้ารับการดูแลรักษาตามความเหมาะสม

2. ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้การปรึกษาต้องตรงต่อเวลานัดหมายทั้งเริ่มต้น และสิ้นสุด การให้การปรึกษา โดยทั่วไปแล้วการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง ควรใช้เวลา 45-50 นาที สำหรับการให้การปรึกษารายบุคคล และ 60-90 นาที สำหรับการให้การปรึกษากลุ่ม และ ควรอยู่ในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน ต่อราย หรือต่อกลุ่ม รวมทั้งหลีกเลี่ยงการนัดหมาย อื่น ๆ ในขณะที่มีนัดให้การปรึกษา

3. ในขณะที่ให้การปรึกษาต้องให้ความสำคัญกับภาษาท่าทางของนักศึกษาให้มาก หากพบว่าคำพูดกับท่าทางของนักศึกษาขัดแย้งกัน ให้เชื้อภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้นักศึกษารับรู้ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น “หนูบอกว่าหนูเสียใจกับเรื่องนี้มาก แต่ขณะที่หนูพูดว่าเสียใจ อาจารย์เห็นหนูยิ้ม จริง ๆ แล้วหนูรู้สึกอย่างไร” เป็นต้น

4. ผู้ให้การปรึกษาควรหลีกเลี่ยงการถามข้อมูลทีละเอียดอ่อน หรือเจาะจงเกินไป เพราะอาจทำให้นักศึกษาอึดอัดใจ และไม่ให้ความร่วมมือในการปรึกษาได้

5. ผู้ให้การปรึกษาบางคนคิดว่าตนมีความสามารถและมีประสบการณ์มากกว่าผู้ขอรับการปรึกษา ดังนั้น จึงจัดดำเนินการทุกขั้นตอนให้เสร็จ หรือแนะนำให้นักศึกษาปฏิบัติตามความเห็นของผู้ให้การปรึกษา ทำให้นักศึกษาบางคนก็คิดว่าผู้ให้การปรึกษาจะช่วยแก้ปัญหาหรือตัดสินใจให้เขาได้โดยไม่ต้องทำอะไรเลย หรืออาจเป็นการให้คำแนะนำที่นักศึกษาไม่ต้องการ ซึ่งจะทำให้ศึกษาหลีกเลี่ยงที่จะมารับคำปรึกษาต่อไป

6. ผู้ให้การปรึกษาควรหลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วมและการเห็นชอบกับพฤติกรรมของนักศึกษา ที่จะเป็นการเสริมแรงให้นักศึกษาคิดและทำพฤติกรรมเหมือนเดิม ทำให้นักศึกษาไม่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

7. ผู้ให้การปรึกษา ไม่ควรรีบด่วนที่จะสรุปและแก้ปัญหา โดยที่นักศึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจปัญหา และสาเหตุมากพอ หรือหากจะให้นักศึกษาหาวิธีเพื่อนำไปปฏิบัติ

บางครั้งผู้ให้การปรึกษาอาจจะเสนอวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษานำไปปฏิบัติ ซึ่งควรจะเสนอสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ไม่ควรเสนอสิ่งที่หนักเกินไป โดยใช้ทักษะการให้กำลังใจ เพื่อเสริมความมั่นใจในตนเอง

8. ผู้ให้การปรึกษาต้องรักษาความลับ และประโยชน์ของนักศึกษา โดยต้องระมัดระวังที่จะไม่นำเรื่องราวของนักศึกษาไปพูดในที่ต่าง ๆ แม้จะไม่เอ่ยชื่อก็ตาม เพราะจากการสอบถามนักศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มีปัญหาสุขภาพจิต ไม่อยากให้ผู้อื่นทราบ ไม่อยากให้มีการส่งต่อข้อมูล อยากได้รับการดูแลแบบปกติเหมือนนักศึกษาทั่ว ๆ ไป อย่างไรก็ตามในการรักษาความลับ ควรบอกกับนักศึกษาถึงข้อจำกัดของการรักษาข้อมูลความลับ หากเกิดภาวะที่อาจก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิตต่อตัวนักศึกษาเองหรือผู้อื่น หรือในกรณีที่ปัญหาสุขภาพจิตส่งผลกระทบต่อการศึกษา หรือมีผลกับความปลอดภัยของนักศึกษา เช่น มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย มีคนทำร้าย หรืออยากทำร้ายผู้อื่น หรือหุนเหว เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ ผู้ให้การปรึกษามีความจำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ปกครอง อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ปรึกษาหอพัก หรือผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อร่วมกันหาทางดูแลช่วยเหลือเพื่อเป็นประโยชน์กับนักศึกษา โดยแจ้งให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าเพื่อทำความเข้าใจและทราบว่าใครเป็นผู้เกี่ยวข้องบ้าง และแต่ละหน่วยจะมีบทบาทดูแลช่วยเหลืออย่างไรบ้าง

9. ในการนัดหมายครั้งต่อไป ผู้ให้การปรึกษาควรให้โอกาสนักศึกษาเลือกว่าจะมาพบครั้งต่อไปหรือไม่ บางครั้งการพูดคุยกันเพียงครั้งเดียวก็ช่วยแก้ปัญหาได้ บางครั้งอาจจะมีการนัดต่อ ในกรณีที่จะต้องมีการตกลงกันอย่างชัดเจนถึงวันเวลาที่ จะพบ ในกรณีนักศึกษาไม่ต้องการพบต่อ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องทำให้นักศึกษารู้ว่ายินดีเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือถ้าต้องการการปรึกษา

10. ในขั้นตอนการวางแผนแก้ปัญหาพร้อมกับนักศึกษามีประเด็นที่ควรคำนึงถึง คือ ควรหาทางเลือกไว้หลาย ๆ ทาง บ่อยครั้งที่ผู้ให้การปรึกษาอาจจะเสนอทางเลือกที่นักศึกษา นึกไม่ถึง เพราะในการแก้ไขปัญหาอาจจะมีวิธีการมากมายเกินกว่าที่นักศึกษาจะนึกได้ ทั้งหมด พิจารณาเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของทางเลือก การพิจารณาข้อดีและข้อเสีย ของทางเลือกต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยากและใช้เวลานานพอสมควร ผู้ให้การ ปรึกษาจะต้องช่วยให้นักศึกษาได้เริ่มคิดและพิจารณาดูว่า เขามีปฏิกิริยาต่อทางเลือกต่าง ๆ อย่างไรบ้าง นักศึกษาบางคนอาจจะคิดเองได้ แต่บางคนก็ต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ เห็นชัดเจนขึ้น การคิดเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องระมัดระวังที่จะไม่ ทำให้นักศึกษาด่วนตัดสินใจทิ้งทางเลือกใดไป แต่ถ้าทางเลือกใดพิจารณาแล้วไม่เหมาะสมก็ ควรตัดออกไปโดยไม่ต้องเสียเวลา โดยทั่วไปแล้วถ้าทางเลือกนี้มีน้อย ก็อาจทำให้การ พิจารณาและการเลือกเป็นไปได้ง่ายขึ้น การตัดสินใจระหว่างที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังและ สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาคงจะได้เห็นบางสิ่งบางอย่างที่ช่วยให้รู้ว่าวิธีการใดที่เหมาะสมกับ ผู้รับการปรึกษาอาศัยการสังเกตเหล่านี้และความเข้าใจในปัญหาของนักศึกษา ซึ่งช่วยให้เกิด การตัดสินใจที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้น ๆ แต่ควรจะคำนึงถึงอยู่เสมอว่า การตัดสินใจควร เป็นเรื่องของนักศึกษา และไม่ควรรีบร้อนให้มีการตัดสินใจ

11. ด้วยนักศึกษายังอยู่ในวัยรุ่นตอนปลาย ซึ่งธรรมชาติของวัยรุ่นเองจะไม่เปิดใจ หรือมักปฏิเสธความช่วยเหลือ หากเจอผู้ใหญ่ที่ไม่เข้าใจ ตัดสินหรือตำหนิ ดังนั้น ข้อควร ระวังในการดูแลนักศึกษา นอกจากจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ผู้มีปัญหายุ่งยากจิตใจแล้ว การลดการตัดสิน หรือตำหนินักศึกษาก็จะทำให้การเข้าถึงเพื่อดูแลนักศึกษาทำได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

12. ทฤษฎีการให้การศึกษานั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ให้การปรึกษา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวว่าอะไรคือจุดประสงค์ของการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรมีบทบาทอย่างไร ควรใช้เทคนิคและกลวิธีใด รวมทั้งหลักการแห่งพฤติกรรมของมนุษย์เป็นเช่นใด ทฤษฎีต่าง ๆ มีจุดเด่น จุดด้อย ขึ้นอยู่กับผู้ให้การปรึกษาว่าจะยึดหลักการตามแนวคิดใด โดยใช้วิจารณ์ญาณในการเลือกใช้ทฤษฎีตามความเหมาะสมของปัญหาของผู้รับการปรึกษาแต่ละคน และถึงแม้ทฤษฎีจะให้แนวคิดเป็นการนำทางสำหรับการดำเนินการให้การปรึกษา แต่ผู้ให้การปรึกษาควรระวังในการเลือกใช้ทฤษฎี ไม่ตกเป็นทาสของทฤษฎี แต่ควรนำทฤษฎีไปปรับใช้อย่างยืดหยุ่นและสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักศึกษา สภาพการณ์และบริบทแวดล้อมต่าง ๆ

13 . ในการดูแลนักศึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรับปัญหาของนักศึกษามาไว้ที่ตนเอง (sympathy) แต่ให้เข้าใจในสภาพของเขาเมื่อเขามีปัญหา (empathy) และผู้ให้การปรึกษาควรมีนักจิตวิทยาประจำตัว หรือเข้ากลุ่มแลกเปลี่ยนกับนักจิตวิทยา (Supervision) เพื่อดูแลจิตใจตนเองเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กุลวดี ทองไพบูลย์. (2563). การบรรยาย เรื่อง ระบบการให้บริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. ใน แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาระบบการแนะแนวและการให้การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. (หน้า 40-51). กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา และ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2556). ทฤษฎีและเทคนิคการให้บริการการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทร์พยะประภา. (2527). เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: การพิมพ์พระนคร.

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

ในการให้การศึกษา มีปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) ในกระบวนการให้การศึกษา เนื่องจากสภาพปัญหาของผู้รับการศึกษาแต่ละคนแตกต่างกัน จึงไม่สามารถกำหนดจำนวนครั้งในการให้การศึกษาที่แน่นอนได้ ดังนั้น หากในการให้การศึกษาที่ไม่สามารถยุติได้ในครั้งเดียว เมื่อมีการนัดหมายในครั้งต่อไป หากนักศึกษาไม่มาตามนัดทำให้การดูแลให้การศึกษาเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง ในกรณีนี้ผู้ปฏิบัติได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยการพูดคุยทำความเข้าใจกับนักศึกษาผู้รับบริการ ถึงรูปแบบวิธีการในการให้การศึกษาแต่ละครั้ง ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัวที่ผู้ปฏิบัติสามารถเตรียมการไว้ล่วงหน้าได้ เนื่องจากเป็นการสื่อสารระหว่างนักศึกษาและผู้ปฏิบัติ คำตอบจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือของนักศึกษา ความต้องการ การตัดสินใจเลือกและศักยภาพ

นักศึกษา และทำข้อตกลงกับนักศึกษา ก่อนนัดหมายครั้งต่อไป หากนักศึกษาไม่มาตามนัด จะโทรประสานแจ้งผู้รับการปรึกษาเพื่อนัดหมายใหม่ หากไม่ติดต่อกลับ ผู้ให้การปรึกษาจะขออนุญาตโทรติดตาม และหากติดต่อนักศึกษาไม่ได้จะแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ เมื่อนักศึกษารับทราบขั้นตอนแนวทาง และทำความเข้าใจกันแล้ว หากในที่สุดนักศึกษาเลือกที่จะไม่มาพบ ผู้ปฏิบัติก็จะยอมรับในการตัดสินใจ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

2) ในกระบวนการให้การปรึกษา บางครั้งอาจมีนักศึกษาติดขัดกับผู้ปฏิบัติ ต้องมาเพื่อขอความมั่นใจในการทุกเรื่องที่จะต้องตัดสินใจ ทำให้เกิดการพึ่งพาผู้ปฏิบัติ ไม่สามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตนเอง ผิดเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษาที่มุ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถจัดการแก้ไขปัญหาชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งในกรณีนี้ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือผู้ปฏิบัติงานต้องพึงระลึกเสมอว่า เป้าหมายของการดูแลช่วยเหลือ นักศึกษา ต้องช่วยให้นักศึกษาสามารถช่วยตัวเองได้ ดังนั้นถ้าเริ่มมีสัญญาณว่านักศึกษาจะพึ่งพิงผู้ปฏิบัติงาน จะต้องทำให้นักศึกษาเห็นคุณค่าในตนเอง ที่สามารถจัดการปัญหาของตนเองได้ และสร้างความมั่นใจให้นักศึกษา ในการจัดการปัญหาด้วยตนเอง

3) ในการให้การปรึกษา เมื่อผู้ปฏิบัติได้รับข้อมูลบางอย่างจากการปรึกษา ที่อาจจะเป็นอันตรายแก่ผู้อื่น หรือตัวนักศึกษาเอง ทำให้ต้องรายงานข้อมูลนั้นให้ผู้บังคับบัญชา อาจารย์ที่ปรึกษา หรือที่ปรึกษาหอพัก หรือผู้ปกครอง ซึ่งมีส่วนช่วยรับผิดชอบต่อนักศึกษาทราบ ทำให้การรักษาความลับที่ได้แจ้งให้นักศึกษาทราบอาจไม่สามารถทำได้จริง แนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ผู้ปฏิบัติต้องชี้แจงทำความเข้าใจกับนักศึกษาในแนวทางการดูแลนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ที่ได้ออกแบบให้มีผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือ นักศึกษา ซึ่งหากมีเหตุการณ์ที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถดูแลนักศึกษาได้โดยลำพัง และเรื่องที่เกิดขึ้นจะเป็นอันตรายต่อนักศึกษา ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษา

จะเพื่อประโยชน์ของนักศึกษาเป็นสำคัญ และในกรณีที่นักศึกษามีสติรู้ตัว จะแจ้งขออนุญาต นักศึกษาก่อนทุกครั้งในการนำข้อมูลไปเพื่อประโยชน์ในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

4) ในกระบวนการให้การปรึกษา บางกรณีนักศึกษาต้องการเพียงคำแนะนำ หรือวิธีการแก้ปัญหาเท่านั้น โดยไม่ต้องการใช้เวลากับพูดคุยให้สำรวจตนเอง ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของการให้การปรึกษา เพราะเป็นการขัดขวางศักยภาพในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง อีกทั้งหากไม่ได้ทำให้นักศึกษายอมรับว่าสิ่งที่นักศึกษาต้องการเป็นการยินยอมจากนักศึกษาที่จะนำไปปฏิบัติ เมื่อนักศึกษาได้นำคำแนะนำไปปฏิบัติ แล้วไม่ได้ผลตามต้องการอาจกล่าวโทษผู้ให้การปรึกษา และทำให้เกิดปัญหาตามมาได้ ดังนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจถึงการไม่รีบให้คำแนะนำ เพราะคำแนะนำที่ได้รับอาจไม่สอดคล้องกับตัวนักศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกับผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้ในกระบวนการให้การปรึกษา หากผู้ให้การปรึกษาให้ข้อเสนอแนะก็จะให้นักศึกษาเป็นผู้ประเมินและตัดสินใจว่านักศึกษาจะเลือกดำเนินการอย่างไร แล้วให้นักศึกษาสรุปให้เป็นแนวทางของนักศึกษาเอง

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนา รูปแบบการให้บริการปรึกษาให้เข้าถึงนักศึกษาในเชิงรุกงาน ดังนี้

1) เพิ่มช่องทางในการให้นักศึกษานักศึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ ระบบ smile chat ซึ่งเป็นการให้การปรึกษาด้านต่างๆ เช่น ด้านการเรียน ด้านการปรับตัวใช้ชีวิต ด้านความรักความสัมพันธ์ เป็นต้น โดยต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักศึกษาทราบ อีกทั้งการจัดให้มีเครือข่ายมาร่วมให้การปรึกษาออนไลน์มากขึ้น และเพื่อให้ความเป็นมืออาชีพควรพัฒนาให้เป็นเว็บไซต์เพื่อการเข้าถึงได้อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

2) พัฒนาระบบการนัดหมาย ให้มีการแจ้งเตือนผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีการขอ
นัดหมาย สร้างตารางวันหยุด และวันเวลาที่เปิดให้นัดหมาย รายงานแสดงรายชื่อผู้ที่ขอนัด
หมาย ระบบบันทึกผลการนัดหมาย ระบบการพูดคุยกับผู้นัดหมาย ระบบจัดการฟังก์ชัน
การใช้งานสำหรับสิทธิ์ต่าง ๆ ระบบยกเลิกนัดกรณีต่าง ๆ ระบบสร้างตารางนัดหมาย
สำหรับสมาชิกแต่ละรายกรณีที่ต้องมีการนัดหมายเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ เพื่อให้นักศึกษา
เครือข่ายผู้ดูแลนักศึกษา และผู้ปฏิบัติงาน สามารถเห็นเวลาการนัดหมาย และเวลาว่างของ
ผู้ให้บริการปรึกษาได้

3) เพื่อนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่จะเข้าถึงปัญหาของเพื่อนนักศึกษาในเชิง
รุก เนื่องด้วยคนในวัยเดียวกันจะสามารถพูดคุยกันอย่างเข้าใจ และมีความใกล้ชิดกัน
มากกว่าผู้ใหญ่ จึงควรจัดให้มีการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะให้แก่ผู้นำเพื่อนอาหารเพื่อนของแต่ละ
สำนักวิชา (Junior Helpers) ให้มีความเข้มแข็ง และเข้าถึงการดูแลช่วยเหลือเพื่อน
นักศึกษา ในการช่วยสังเกตและรายงานพฤติกรรมเสี่ยงของนักศึกษาต่อ Helpers ของ
แต่ละสำนักวิชา ได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

4) มหาวิทยาลัย ควรกำหนดนโยบายการให้การปรึกษานักศึกษาเป็นตัวชี้วัด
ของทุกสำนักวิชา เพื่อเป็นระบบกลไกขับเคลื่อนด้านการให้การปรึกษา ให้เข้าถึงและเกิด
ประโยชน์กับนักศึกษาได้มากที่สุด

8. ประวัติผู้จัดทำ (Organizer)

ชื่อผู้เขียน (ไทย)	นางชู่ใจ ช่วยชู
ชื่อผู้เขียน (อังกฤษ)	Chujai Chuaichoo
วัน เดือน ปี เกิด	20 มีนาคม 2509
สถานที่ทำงาน	ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทรศัพท์	075 673147
อีเมล	Cchujai@wu.ac.th
ประวัติการศึกษา	-พ.ศ. 2531 ครุศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยาการปรึกษาและการแนะแนว) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย -พ.ศ. 2536 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้างานแนะแนวและทุนการศึกษา ส่วนส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์