

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง  
**การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตตรัง**



นางณัฐดา เข็มทอง  
นักวิชาการอุดมศึกษา

งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้ สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทุกคณะ ทุกวิทยาเขต ที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษานักศึกษา เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจ ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนได้รวบรวมหลักการ แนวทางการปฏิบัติงาน และเขียนจาก ประสบการณ์ทำงานตรง มีตัวอย่างการให้การปรึกษาที่ชัดเจน ผู้อ่านสามารถปฏิบัติตามได้ตาม ขั้นตอนที่ระบุไว้ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษานักศึกษา สามารถปฏิบัติงานให้เป็น มาตรฐานเดียวกันและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ รวมทั้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจใน กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและขั้นตอน การดำเนินงานเป็นสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคนิค ประสบการณ์ แนวคิดหลักการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้การปรึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาของวิทยาเขตตรัง เจ้าหน้าที่งานพัฒนานักศึกษาอีก 4 วิทยาเขต อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้อ้างอิงและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการให้การปรึกษาให้สามารถนำแนวทางขั้นตอนการทำงานไปเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานจริงได้ อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพต่อไป

ณัฐดา เข้มทอง  
มิถุนายน 2567

## กิตติกรรมประกาศ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากผู้เขียนคู่มือได้รับความอนุเคราะห์จากที่ปรึกษา คือ คุณสันติ เส้นหมาน นักวิชาการอุดมศึกษาชำนาญการ กลุ่มงานวิจัยและบริการวิชาการ หน่วยงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่คอยช่วยเหลือชี้แนะให้ความรู้แนวทางการเขียนคู่มือ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ช่วยให้ผู้เขียนได้แนวทางในการเขียนคู่มือฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณ คณะผู้บริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ที่ให้โอกาสสนับสนุนการทำงานด้านพัฒนานักศึกษาในทุกมิติเป็นอย่างดี จนผู้เขียนสามารถนำความรู้ มาปรับใช้ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนร่วมงานที่ให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนักศึกษาที่อยู่ในความดูแลให้การปรึกษาและปฏิบัติงานร่วมกันจนทำให้คู่มือเล่มนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าของผลงานคู่มือฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบแด่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรังและผู้มีพระคุณทุกท่าน

ณัฐดา เข้มทอง  
มิถุนายน 2567

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขต	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	6
2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	7
2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ	9
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	
3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	13
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน	16
3.3 เงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน	19
3.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	
4.1 กิจกรรมและแผนปฏิบัติงาน	43
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	45
4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	65
4.4 จรรยาบรรณ คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	68
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา	
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขและพัฒนา	75
5.2 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	84
ประวัติผู้เขียน	111

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 โครงสร้างองค์กร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง	10
2-2 โครงสร้างการบริหารของงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา	11
2-3 โครงการการปฏิบัติงานของงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา	12
3-1 ขั้นตอนในการให้การปรึกษา	17
4-1 การให้การปรึกษาเป็นรายบุคคล	45
4-2 แผนผังการปฏิบัติงานในการให้การปรึกษารายบุคคล	46
4-3 การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม	51
4-4 แผนผังการปฏิบัติงานในการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม	52
4-5 แผนผังการปฏิบัติงานในการให้การปรึกษาทางเฟสบุ๊ค/ไลน์	55

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน	19
4-1 การเปรียบเทียบการเฝ้าทางบวก	64
4-2 การเปรียบเทียบการเฝ้าทางลบ	65
4-3 แนวปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของ ผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559	69

## สารบัญภาคผนวก

ภาคผนวก	หน้า
ก 1 กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดระบบงาน และกิจกรรม ในการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียนนักศึกษา และผู้ปกครอง พ.ศ. 2548	84
ก 2 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559	87
ข 1 แบบฟอร์มการส่งเอกสารนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง	94
ข 2 แบบฟอร์มการส่งเอกสารนักศึกษา กรณีนักศึกษาทำผิดวินัยนักศึกษา	95
ข 3 แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่งานแนะแนวให้การปรึกษา	96
ข 4 แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา	97
ข 5 แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่หอพักนักศึกษา	98
ข 6 แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับจิตแพทย์	99
ข 7 แบบบันทึกการรับยาและการส่งต่อ แผนกจิตเวช โรงพยาบาลตรัง	100
ข 8 แบบฟอร์มบันทึกการให้การปรึกษา	101
ข 9 Flowchart การให้การปรึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่งานแนะแนว	102
ข 10 Flowchart การให้การปรึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา	103
ค 1 แบบประเมินภาวะซึมเศร้าและการฆ่าตัวตาย	104
ค 2 แบบประเมินการฆ่าตัวตาย 8 คำถาม (8Q)	106
ค 3 แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง	108

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและปัญญา โดยใช้แนวคิดเชิงป้องกัน พื้นฟู และพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเติบโตทางปัญญาและการพัฒนาตนเองในทุกมิติ (Wellness Campus) ให้นักศึกษาได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข ทั้งสุขภาพกายและใจ โดยเน้นให้นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรทุกส่วนงานมีสุขภาพที่ดี ซึ่งสุขภาพจิตถือเป็นส่วนสำคัญเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคล โดยธรรมชาติสภาวะทางจิตจะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวของผู้นั้น ในยุคปัจจุบันสภาพสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ความเครียดที่เกิดจากสภาวะเศรษฐกิจ การหางานทำ การดำเนินชีวิตที่เร่งรีบ ทำให้คนเราเผชิญกับสิ่งเร้าต่าง ๆ มากมาย ถือเป็นความยากลำบากของคนที่จะต้องปรับตัวให้อยู่ให้ได้กับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่และในยุคปัจจุบันถือว่าโรคซึมเศร้าไม่ใช่เรื่องใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมีคนป่วยแบบไม่รู้ตัวที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมมากมายและมีอาการที่เพิ่มขึ้น กลายเป็นผู้ป่วยเข้าสู่ขั้นรุนแรงส่งผลกระทบต่อการทำงาน และอาจนำมาสู่กลุ่มเสี่ยงที่อาจก่อเหตุด้วยการทำร้ายตัวเองขึ้น จากภาวะเหล่านี้ทำให้ “โรคซึมเศร้า” กลายเป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจจากสังคมอีกครั้ง ซึ่งถือเป็น “ภัยคุกคามต่อชีวิต” และถูกนำกลับมาพูดถึงกันบ่อยขึ้น จากข้อมูลของกรมสุขภาพจิตระบุว่า ในปี 2561 มีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ เท่ากับ 6.32 ราย ต่อประชากร 100,000 คน และในปี 2562 มีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ เท่ากับ 6.64 ราย ต่อประชากร 100,000 คน ปี 2563 มีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ เท่ากับ 7.37 ราย ต่อประชากร 100,000 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราการฆ่าตัวตายมีอัตราที่สูงขึ้นจากเดิม องค์การอนามัยโลกจึงได้กระตุ้นเตือนให้ผู้คนทั่วโลก ช่วยป้องกันให้ความตระหนักและใส่ใจในปัญหาที่เพิ่มขึ้น องค์การอนามัยโลกจึงได้กำหนดให้ทุกวันที่ 10 กันยายนของทุกปี เป็นวันป้องกันการฆ่าตัวตายโลก (World Suicide Prevention Day) (กรมสุขภาพจิต, 2563)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีคณะจำนวน 2 คณะ ได้แก่ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการและคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จากข้อมูลพบว่าปัญหาของนักศึกษานั้นมีความหลากหลาย และมีแนวปฏิบัติที่ไม่เหมือนกัน ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านการศึกษา เห็นว่างานด้านนี้มีความละเอียดอ่อน จะต้องมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการไว้วางใจในการให้การศึกษา เป็นงานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากการให้ศึกษานั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ด้านจิตวิทยาและการแนะแนว ต้องใช้ทักษะการสังเกต การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ การวิเคราะห์ การรับฟัง การเข้าใจ และการติดตามหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงจะได้ผลดี รวมทั้งการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณ แนวทางการปฏิบัติงาน การดูแลติดตามพฤติกรรม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายที่กำหนดและในการให้ศึกษานั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดรูปแบบการให้การศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ การให้การศึกษาแบบเดี่ยวและการให้การศึกษาแบบกลุ่ม ทั้งนี้ การให้การศึกษาทั้งสองแบบนี้ ก็มีลักษณะการให้การศึกษาที่แตกต่างกัน หากนักศึกษาที่เข้ารับบริการขอการศึกษาในเรื่องทั่วไป ผู้ให้การศึกษาสามารถให้การศึกษาได้ตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการและ

นักศึกษาสามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตนเอง ก็ถือเป็นเรื่องที่ดีและผู้ปฏิบัติงานจะมีระบบการติดตามพฤติกรรมของนักศึกษาผู้นั้นอย่างต่อเนื่องเมื่อพบว่าพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้หายหรือพ้นจากสถานะที่เป็นปัญหาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถยุติการให้การปรึกษาได้ แต่หากในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาในเรื่องการเรียน ผู้ปฏิบัติงานอาจจะต้องให้การปรึกษาเชิงบูรณาการร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพราะด้านการเรียนนั้นอาจจะมีเรื่องการวางแผนทางการเรียน การเพิ่มลอนรายวิชา การพักการเรียน หรือการแก้ปัญหาทางวิชาการเข้ามาเพื่อเป็นการช่วยเหลือนักศึกษาแบบบูรณาการหลายภาคส่วน เป็นต้น ทั้งนี้ผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา ในช่วงระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง จากสถิติตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 - 2567 พบว่า จำนวนนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสุขภาพจิตมีอัตราที่เพิ่มขึ้น ดังนี้ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 17 ราย ปีการศึกษา 2564 จำนวน 19 ราย ปีการศึกษา 2565 จำนวน 21 ราย ปีการศึกษา 2566 จำนวน 26 ราย และปีการศึกษาปัจจุบัน 2567 จำนวน 36 ราย ซึ่งเป็นแนวโน้มที่สูงขึ้นทุกปี

งานให้การปรึกษาจึงถือเป็นภารกิจหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการดูแลและพัฒนา นักศึกษา โดยเฉพาะการดูแลนักศึกษาที่ช่วงอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย เป็นวัยที่ต้องการแสวงหาเอกลักษณ์ของตนเองเป็นวัยที่อยากรู้ อยากรูเห็น อยากรอง ต้องการความเป็นอิสระจากผู้ใหญ่ และต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนซึ่งวัยนี้จะให้ความสำคัญกับเพื่อนมากกว่าพ่อแม่ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุให้เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพราะปัจจุบันนี้นักศึกษามีสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งล่อตาล่อใจหรือมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตอย่างมาก เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ กระแสสังคมต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย อาจส่งผลให้นักศึกษาเกิดการเลียนแบบและนำไปปฏิบัติตามด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจทำให้เกิดปัญหาและความผิดพลาดในชีวิตขึ้นมาได้ง่ายหรือบางคนที่มีสภาวะจิตใจอ่อนไหว เครียดง่ายเมื่อเกิดความผิดหวัง ไม่ประสบความสำเร็จดังที่คาดหวัง ทำให้การปรับตัวและการใช้ชีวิตมีปัญหากลายเป็นคนเก็บกด มีสภาวะอารมณ์ที่ไม่มั่นคง ไม่สามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ จะเห็นได้ว่าปัญหานี้เกิดขึ้นมากในปัจจุบัน งานให้การปรึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญที่มีส่วนช่วยในการดูแลนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษารู้สึกว่าตนเองไม่โดดเดี่ยว กล่าวคือเมื่อเกิดปัญหา ความทุกข์ใจแล้วยังมีผู้รับฟังและเข้าใจตนเอง มีกำลังใจและเห็นคุณค่าในการดำเนินชีวิตต่อไป

ปัจจุบันการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการให้การปรึกษาในสำนักงานพัฒนา นักศึกษาเปิดให้บริการการปรึกษาทั้งปัญหาทั่วไป ที่เป็นปัญหาพื้นฐานทางด้านการปรับตัว ปัญหา ด้านการจัดการอารมณ์และปัญหาเฉพาะทางด้านโรคจิตเภทประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาผิดปกติด้านอารมณ์ เช่น โรคซึมเศร้า ภาวะเครียด (Depression) โรควิตกกังวล (Anxiety) โรคตื่นตระหนก (Panic Disorder) โรคบุคลิกภาพผิดปกติ หรือ โรคอารมณ์สองขั้ว (Bipolar Disorder) รวมถึงภาวะพัฒนาการที่ผิดปกติ อาทิเช่น ภาวะโรคออทิสติก ภาวะโรคสมาธิสั้น ซึ่งนักศึกษากลุ่มนี้ควรเข้าสู่การดูแลและให้การปรึกษาอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีระบบการส่งต่อไปยังแพทย์เฉพาะทางด้านจิตเวชเพื่อ การดูแลนักศึกษาแบบบูรณาการและครบทุกมิติ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องใช้หลักการทางจิตวิทยาในการให้การปรึกษาเบื้องต้น เพื่อแยกแยะว่านักศึกษา มีปัญหาด้านใด เพราะปัญหาที่พบนั้นมีหลากหลายประเภท ซึ่งในการประเมินเบื้องต้นในการวิเคราะห์ปัญหาอาจต้องใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาเป็นตัวช่วยในการประเมินเนื่องจากมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และในรายที่มีปัญหาด้านโรคทางจิตเภทนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้การปรึกษาเพื่อประเมินอาการเบื้องต้นได้และทำการส่งต่อให้กับจิตแพทย์เฉพาะทางเพื่อทำการจ่ายยาในการรักษาเฉพาะรายกรณีไป รวมถึงการนัดติดตาม

อาการและพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผู้ขอรับการปรึกษาอาการดีขึ้นและหายจากพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้หายขาด สามารถยุติการรักษาได้ นักศึกษาเกิดภูมิคุ้มกันทางจิตใจและความเข้มแข็งในการเผชิญปัญหา รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ศึกษาผลของการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเพื่อเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาพบว่าเมื่อเปรียบเทียบคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งก่อนและหลังการรับบริการ การปรึกษาเป็นรายบุคคล นักศึกษามีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองหลังการเข้ารับบริการการปรึกษาเพิ่มขึ้นแตกต่างจากก่อนได้รับการปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลพบว่านักศึกษาทุกคนมีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน (เบญจวรรณ สิงโตอ่อน, 2548)

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติงานใหม่ สามารถนำคู่มือเล่มนี้ไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องครบถ้วนเป็นมาตรฐานและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งเป็นการช่วยลดปัญหา และป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาของผู้ปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง สามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงานและเป็นสื่อในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคนิค ประสบการณ์ แนวคิดหลักการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้การปรึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามหลักจิตวิทยา สามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ ปรับปรุง พัฒนาต่อยอด ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในอนาคต

## 1.4 ขอบเขต

### ขอบเขตเชิงประชากร

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรังฉบับนี้ ดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (Deming Circle) โดยนักวิชาการอุดมศึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาของงานพัฒนานักศึกษา ฝ่ายวิจัยวิชาการและพัฒนานักศึกษา เป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้ง 2 คณะ คือ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการและคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

### ขอบเขตเชิงเนื้อหา

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรังฉบับนี้ มีเนื้อหาการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดระบบงานและการดำเนินกิจกรรมการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียนนักศึกษาและผู้ปกครอง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548) ผู้เขียนได้จัดทำขึ้นมาโดยมีเนื้อหาครอบคลุมกระบวนการของการดำเนินงานในด้านการให้การปรึกษา ทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ การให้การปรึกษารายบุคคลและรายกลุ่ม การให้การปรึกษาแบบรายบุคคล มีขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การต้อนรับผู้มาขอรับบริการการปรึกษาและการสร้างสัมพันธภาพ 2) การสำรวจปัญหา 3) การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ 4) การวางแผนแก้ไขปัญหา 5) การยุติการให้การปรึกษา 6) การติดตามพฤติกรรมและประเมินผล 7) การรายงานผู้บังคับบัญชา และการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม มีขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การต้อนรับผู้มาขอรับบริการการปรึกษาและการสร้างสัมพันธภาพ 2) การสำรวจปัญหาและหัวข้อในการให้การปรึกษา 3) การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ 4) การวางแผนแก้ไขปัญหา 5) การยุติการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม 6) การติดตามพฤติกรรมและประเมินผล 7) การรายงานผู้บังคับบัญชา

### ขอบเขตเชิงพื้นที่

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรังฉบับนี้ ได้จัดบริการให้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้ง 2 คณะได้แก่ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการและคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษาฉบับนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

**การให้การปรึกษา** หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือที่ช่วยให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองโดยใช้กระบวนการที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองฝ่ายโดยใช้การสื่อสารแบบสองทางฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ให้การปรึกษา ทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจและทำความเข้าใจกับปัญหาของตน รวมถึงการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเลือกได้ด้วยตนเอง อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับการปรึกษาที่มีปัญหาหรือความไม่สบายใจ ที่ต้องการหาทางออกและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้สิ้นสุด

**ผู้ให้การปรึกษา** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษานักศึกษาและควรเป็นผู้ที่จบการศึกษาด้านจิตวิทยาสาขาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะหรือนักจิตวิทยาคลินิก หรือผ่านการอบรมเทคนิคการให้การปรึกษา หรือศาสตร์ทางด้านจิตวิทยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบให้เป็นผู้ให้การปรึกษาแก่นักศึกษาโดยใช้พื้นฐานความรู้และกระบวนการทางจิตวิทยาในการให้การปรึกษา โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักและเข้าใจตัวเอง สามารถคิดวิเคราะห์ปัญหา ค้นหาแนวทางแก้ไข ปัญหา สามารถเลือกและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและถูกต้องในแต่ละสถานการณ์

**ผู้รับการศึกษา** หมายถึง บุคคลที่มีปัญหา มีภาวะการไม่สบายใจ หรือการเปลี่ยนแปลงทาง ภาวะอารมณ์จนเกิดความรู้สึกในด้านลบ เช่น ความรู้สึกเครียด วิตกกังวล นอนไม่หลับ ทำให้เกิด ความคับข้องใจ ความทุกข์ใจ จนก่อให้เกิดปัญหาต่อตนเองหรือผู้อื่น จนทำให้ไม่สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาได้

**การให้การศึกษารายบุคคล** หมายถึง กระบวนการให้การการศึกษาที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ให้การการศึกษาและผู้รับการศึกษา ซึ่งอยู่ภายใต้สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยการสื่อสารแบบสองทาง ตลอดจนการ หาแนวทางแก้ปัญหาและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสมได้ด้วยตนเอง

**การให้การศึกษารายกลุ่ม** หมายถึง กระบวนการให้การการศึกษาแก่นักศึกษาที่มารับการ ศึกษาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยทั่วไปสมาชิกกลุ่มจะมีประมาณ 6-10 คน โดยสมาชิกกลุ่มจะต้องมี ปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้การการศึกษาและสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มด้วย โดยผู้ให้การการศึกษาจะต้องมีหน้าที่ ผู้นำกลุ่ม ชี้แจงบทบาทหน้าที่ของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกให้ความร่วมมือและสนใจ กระตุ้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มมีหน้าที่สร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในแนวทางที่เป็นไป ในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันของกลุ่ม

**โรคจิตเวช** หมายถึง โรคความผิดปกติทางจิตที่รุนแรงและเรื้อรัง ส่งผลต่อระบบการใช้ชีวิต ทำให้การดำเนินชีวิตผิดปกติไปจากเดิม เช่น การพูด การคิด การรับรู้ ความรู้สึก และการแสดงออก ด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์หรือพฤติกรรม อาทิเช่น ประสาทหลอน หูแว่ว หลง ผิด ปลีกตัวออกจากสังคมหรือไม่สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้ตามปกติ

## บทที่ 2

### บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้การปรึกษาเป็นภาระงานในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนานักศึกษา สังกัดงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการดูแล ให้การปรึกษาแนะแนวทางให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์นักศึกษา โดยสนับสนุนและเื้ออำนวยการดูแลในการดูแลนักศึกษาให้นักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ ประเมินความต้องการและปัญหาที่นักศึกษาเผชิญอย่างมีความเข้าใจ ให้การดูแลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม มีทักษะในการแก้ปัญหา หรือการส่งต่อกรณีจำเป็น ไปยังจิตแพทย์หน่วยงานเฉพาะด้าน เช่น ศูนย์จิตเวช โรงพยาบาลตรัง ที่เป็นเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน ให้นักศึกษาสามารถช่วยเหลือตนเองและปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้ จัดบริการสวัสดิการที่ดี เื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของนักศึกษา รวมทั้งการติดตามประเมินผลการให้การปรึกษาอย่างต่อเนื่องและนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีขึ้น รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น อาจารย์ที่ปรึกษาหรืองานทะเบียน เพื่อประสานการช่วยเหลือแบบบูรณาการที่เื้อต่อการดูแลสุขภาวะของนักศึกษาในภาพรวม

#### 2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาอย่างรอบด้านทั้งด้านวิชาการ จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยให้ความสำคัญกับการสร้าง "คนเก่ง คนดี มีความสุข" พร้อมทั้งเติบโตเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบต่อสังคม การให้การปรึกษานักศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนภารกิจนี้ภายใต้งานพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยการให้การปรึกษาเชิงบูรณาการที่คำนึงถึงบริบทของนักศึกษาแต่ละราย โดยเน้นการเสริมสร้างทักษะการใช้ชีวิต การตัดสินใจ การปรับตัว และการเข้าใจตนเอง ผ่านกระบวนการรับฟังอย่างลึกซึ้งและไม่ตัดสิน เพื่อช่วยให้นักศึกษาพัฒนาศักยภาพภายใน และสามารถเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพราะมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองที่มีหน้าที่ให้การศึกษ การดูแล การอบรมสั่งสอนให้นักศึกษามีทั้งวิสัยทัศน์และคุณวุฒิที่เหมาะสมกับวัย มีวุฒิภาวะทางอารมณ์พร้อมที่จะออกไปสู่สังคมการทำงานและโลกที่กว้างขึ้นสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม เป็นพลเมืองโลกที่ดี ในฐานะที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานทางด้านการแนะแนวให้การปรึกษามาเป็นระยะเวลาพอสมควร พบว่าการปฏิบัติงานทางด้านนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องอาศัยประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์สูงในการทำงาน โดยใช้ทักษะทางจิตวิทยาดำเนินการตามกระบวนการอย่างเป็นระบบให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพัฒนางานหรือแก้ไขปัญหานั้นที่มีความยุ่งยากและขอบเขตกว้างขวาง นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยังต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ภายใต้การกำกับแนะนำตรวจสอบที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานที่หลากหลาย มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนการทำงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ วางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์

## 2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการอุดมศึกษา รับผิดชอบงานด้านการให้การศึกษามีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

### 2.2.1 ด้านการปฏิบัติการ

1. ปฏิบัติงานด้านการบริการให้การปรึกษา ปฏิบัติงานในฐานะที่มีประสบการณ์โดยใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในงานด้านจิตวิทยาและการแนะแนว ทั้งด้านการให้การปรึกษา ด้านการคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การแนะแนวตามหลักจิตวิทยา รวมทั้งมีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณแนวทางการปฏิบัติงาน การดูแลติดตามพฤติกรรมเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายที่กำหนด จนพฤติกรรมที่เป็นปัญหาดีขึ้น สามารถแก้ปัญหาและปรับตัว ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งการศึกษา วิเคราะห์ ค้นคว้าพัฒนาความรู้ข้อมูลด้านการให้การปรึกษาและทักษะเฉพาะทางที่ใช้ในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลมาเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมสนับสนุนการทำงาน และศึกษาหาข้อมูลในการจัดกิจกรรมบำบัดในทางจิตวิทยาเพื่อนำมาใช้ในการให้การปรึกษาแต่ละกรณีศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงการวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ ในการจัดทำรายงานการให้การปรึกษา Case Study แต่ละกรณี การใช้ความรู้ทักษะประสบการณ์ด้านจิตวิทยาในการจัดกิจกรรมบำบัดในการให้การปรึกษาและการปรับพฤติกรรมเพื่อสร้างเสริมให้นักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในตนเองและเข้าใจผู้อื่น รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาและการจัดการด้านอารมณ์

2. ปฏิบัติงานด้านการจัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมสุขภาพจิต ปฏิบัติงานด้วยการใช้ความรู้ทักษะประสบการณ์ในการพัฒนาด้านการจัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมสุขภาพจิตให้นักศึกษามีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับวัย เพื่อช่วยให้นักศึกษาเกิดสุนทรียภาพ รู้จักวิธีการจัดการอารมณ์ การผ่อนคลายความเครียด เรียนรู้ในการรู้จักเข้าใจตนเองและผู้อื่น สร้างเสริมความคิดสร้างสรรค์และฝึกสมาธิผ่านกระบวนการจัดกิจกรรม เป็นต้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการทำแบบประเมินสุขภาพจิต การประกวดทำคลิปสื่อวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตและนำเสนอเผยแพร่เพื่อช่วยป้องกันบรรเทาการให้ความสำคัญในด้านสุขภาพจิต การจัดอบรมให้ความรู้ทางด้านจิตวิทยาให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดูแลนักศึกษา ส่งเสริมสนับสนุน หากกลุ่มตัวแทนนักศึกษาที่มีความสนใจในการให้การปรึกษา เพื่อสร้างเครือข่ายสมาชิกโดยการสร้างกลุ่มแกนนำอาสาสมัคร โดยการจัดโครงการอบรมเพื่อนที่ปรึกษา เพื่อช่วยในการสร้างเครือข่ายเพื่อนช่วยเพื่อนในการส่งเสริมสนับสนุนการช่วยเหลืออีกทางหนึ่ง เพื่อที่แกนนำอาสาสมัครดังกล่าว สามารถทำงานเพื่อส่งเสริมกิจกรรมด้านจิตวิทยาให้แก่นักศึกษาได้เพิ่มมากขึ้น

### 2.2.2 ด้านการวางแผน

1. ร่วมจัดทำแผนโครงการของงานพัฒนานักศึกษา เพื่อให้มีการพัฒนาและเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การจัดทำแผนค่าของงบประมาณประจำปี แผนการพัฒนางาน โครงการพัฒนางานแก้ปัญหาและติดตามประเมินผล ร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน โครงการตามภารกิจที่รับผิดชอบร่วมแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามผล เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมอีกทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดกับส่วนงานรวมถึงการวางแผนการดำเนินงานในงานด้านการให้การปรึกษาร่วมกันทั้ง 5 วิทยาเขต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำงาน

และแนวปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน วางแผนการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้การดำเนินการให้เป็นไปตามความเหมาะสมของวิทยาเขตนั้น ๆ

2. ทบทวนแผนการจัดกิจกรรมโครงการด้านการพัฒนานักศึกษากับผู้บริหารของส่วนงานทั้งระดับวิทยาเขตและระดับคณะเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานและจัดอบรมโครงการให้เป็นไปได้ด้วยความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับส่วนงาน

3. วางแผนออกแบบแนวทางการติดตามประเมินผลการจัดอบรมโครงการด้านการให้การปรึกษาหรือพัฒนานักศึกษา นำความรู้จากการพัฒนาไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน การจัดอบรมโครงการพัฒนานักศึกษาในครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

4. วางแผนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะในการประกันคุณภาพกับแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 2.2.3 ด้านการติดต่อประสานงาน

1. ปรึกษาหารือกับผู้บริหารระดับวิทยาเขต ระดับคณะและระดับหน่วยงานในการวางแผนนำเสนอแผน กำหนดความสำเร็จของโครงการที่หน่วยงานคาดหวังและทบทวนการดำเนินการจัดกิจกรรมโครงการพัฒนานักศึกษาเพื่อตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินการอบรมโครงการพัฒนานักศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

2. ประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางภายในและภายนอกสถาบันในการเชิญเป็นวิทยากรและประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลการจัดโครงการ เป้าหมายวัตถุประสงค์ รูปแบบการจัดอบรมโครงการและรายละเอียดเพื่อบริหารการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. ประสานกับหน่วยงานภายนอกที่วิทยากรสังกัดเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นวิทยากรในการจัดอบรมโครงการด้านส่งเสริมสุขภาพจิตหรือพัฒนานักศึกษา

4. ประสานงานกับนักศึกษากลุ่มเป้าหมายในการจัดอบรมโครงการเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และได้ชั่วโมงกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนานักศึกษาครบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

5. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความร่วมมือในการให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกในการจัดอบรมโครงการพัฒนานักศึกษาให้เรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เช่น การใช้สถานที่ การเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดโครงการ อุปกรณ์สื่อทัศนูปกรณ์ ความสะอาด อาหารกลางวัน อาหารว่างและเครื่องดื่ม ระบบการบันทึกภาพและบันทึกการบรรยาย การจัดทำเกียรติบัตรออนไลน์ เป็นต้น

6. ดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการที่จัด ให้แก่นักศึกษาอาจารย์และบุคลากรได้รับทราบ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางอีเมล/ โซเชียลมีเดียของส่วนงาน

### 2.2.4 ด้านการบริการ

1. บริการให้การปรึกษา การถ่ายทอดประสบการณ์และการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาในการให้การปรึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์และบุคลากร

2. ให้บริการบันทึกข้อมูลของนักศึกษาที่อยู่ในการปรึกษาเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาที่อยู่ในการดูแล นำกระบวนการการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้เกิด

ประโยชน์ รวมทั้งมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น facebook งานแนะแนว ม.อ.ตรัง เพื่อถ่ายทอดความรู้ เทคนิค ประสบการณ์ และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยให้มีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

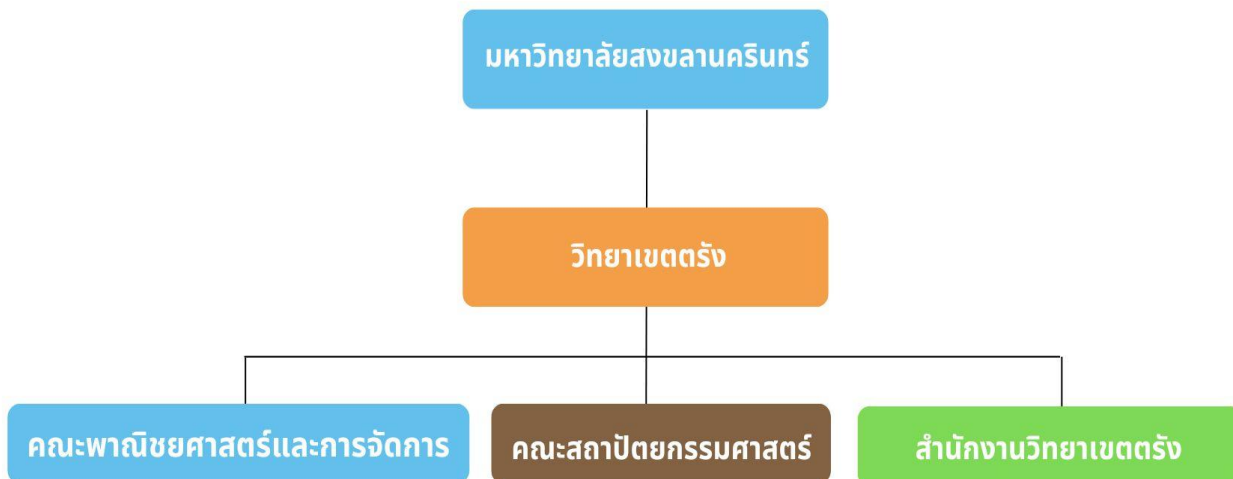
3. ให้บริการจัดทำเกียรติบัตรออนไลน์และการบันทึกข้อมูลชั่วโมงกิจกรรมในการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการพัฒนานักศึกษาให้นักศึกษาในระบบทรานสคริปต์กิจกรรมเพื่อที่นักศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการสำเร็จการศึกษา

4. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานให้การปรึกษาหรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตให้แก่นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรได้รับทราบ เช่น บริการแบบทดสอบทางจิตวิทยาออนไลน์ สาระนำรู้ในการดูแลตนเองและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านสุขภาพจิต รวมทั้งมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Google sites และ facebook งานแนะแนว ม.อ.ตรัง เพื่อถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ เทคนิค ประสบการณ์ และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยให้มีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

## 2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

### 2.3.1 โครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เป็นวิทยาเขตที่มีระบบ รูปแบบและวิธีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์บริการประสานภารกิจ โดยรองอธิการบดีวิทยาเขตตรังเป็นผู้นำสูงสุด แบ่งส่วนงานเป็นคณะและสำนักงานวิทยาเขตตรัง วิทยาเขตตรัง แบ่งส่วนงานเป็น 2 คณะ และ 1 สำนักงานวิทยาเขต มีคณะกรรมการกำกับดูแลวิทยาเขต ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการประจำวิทยาเขต ทำหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่รองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง พร้อมพิจารณา ถิ่นกรองเรื่องก่อนนำเสนออธิการบดี 2) คณะกรรมการอำนวยการประจำส่วนงานทำหน้าที่ ขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่วนงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) คณะกรรมการประจำส่วนงาน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและเสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารสูงสุด ประจำส่วนงานพร้อมพิจารณาถิ่นกรองเรื่องก่อนนำเสนอวิทยาเขต และ 4) สภาอาจารย์และสภากองทุนงาน ทำหน้าที่เป็นองค์กรตัวแทนของอาจารย์และบุคลากรภายในวิทยาเขต มีคณบดี 2 ท่านดูแล งานด้านวิชาการ วิจัยและบริการวิชาการของคณะ มีผู้ช่วยอธิการบดี 2 ท่าน และรองคณบดี 3 ท่าน ช่วยกำกับดูแลงานด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายแทนรองอธิการบดี หัวหน้างาน 7 ท่าน กำกับดูแล งานสายสนับสนุนของวิทยาเขต (“พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559”, 2559; “ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การกำหนดวิทยาเขต และการจัดตั้งส่วนงานของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562”, 2562) ดังภาพที่ 2-1

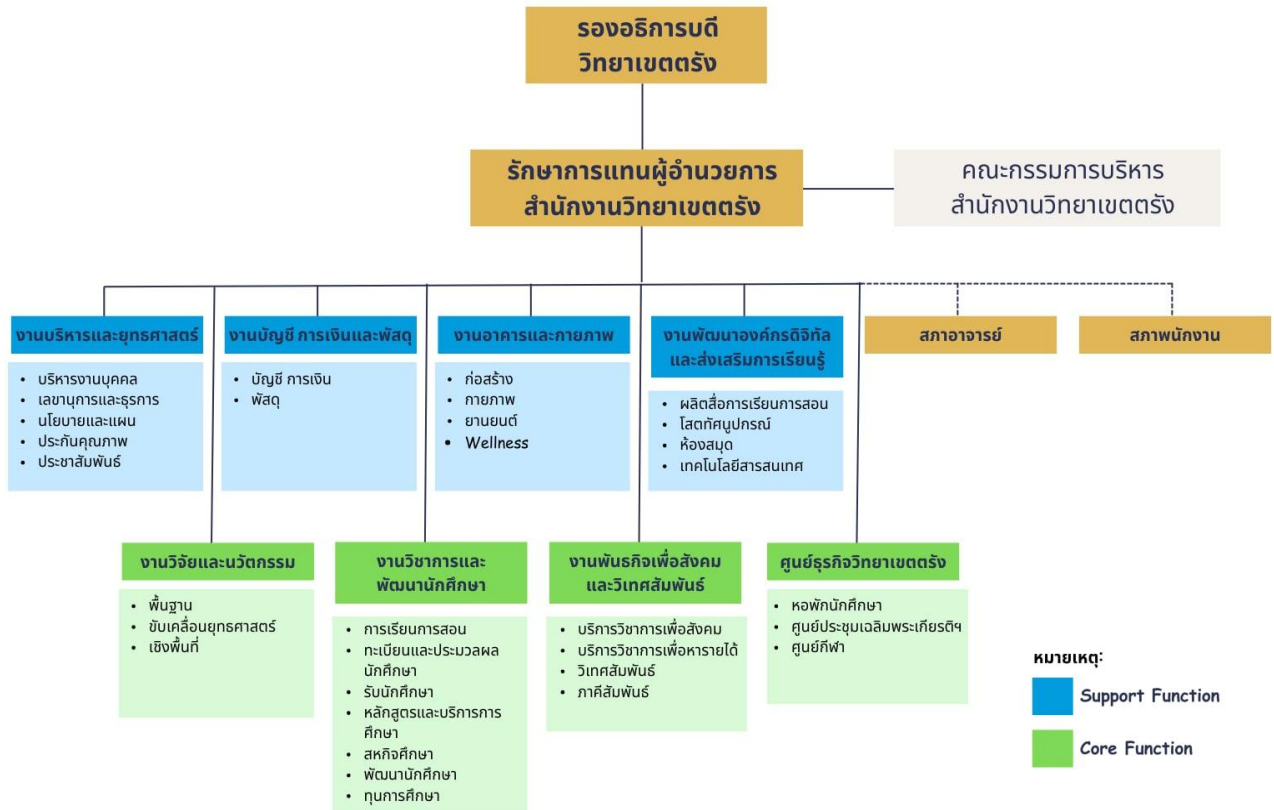


ภาพที่ 2-1 โครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

### 2.3.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

จากการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายในส่วนงานประเภทอำนวยการและสนับสนุนภารกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง กำหนดให้สำนักงานวิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานสนับสนุนกลางภายใต้การบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ทำหน้าที่สนับสนุนการบริหารและการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของคณะหลักสูตร และหน่วยงานอื่น ๆ ในวิทยาเขต แบ่งส่วนงานออกเป็น 8 งาน 2 สภา ประกอบด้วย 1) งานบริหารและยุทธศาสตร์ 2) งานบัญชี การเงินและพัสดุ 3) งานพัฒนาองค์กรดิจิทัลและส่งเสริมการเรียนรู้ 4) งานวิจัยและนวัตกรรม 5) งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา 6) งานอาคารและกายภาพ 7) งานพันธกิจเพื่อสังคมและวิเทศสัมพันธ์ 8) ศูนย์ธุรกิจวิทยาเขตตรัง 9) สภาอาจารย์ และ 10) สภาพนักงาน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563; มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2567) โดยทุกหน่วยงานของสำนักงานวิทยาเขตตรัง จะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนโดยรูปแบบการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์บริการ คือ รวมศูนย์งานสนับสนุนไว้ที่สำนักงานวิทยาเขตตรัง ซึ่งมีขอบข่ายงานที่ต้องให้บริการครอบคลุมทุกคณะและหน่วยงานในวิทยาเขตตรัง เพื่อให้คณะและหน่วยงาน ได้ดำเนินงานวิชาการมุ่งภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอนการวิจัยอย่างเต็มประสิทธิภาพโดยไม่ต้องมีภาระงานสนับสนุน ที่เป็นงานอำนวยความสะดวกพื้นฐานและการสนับสนุนวิชาการ

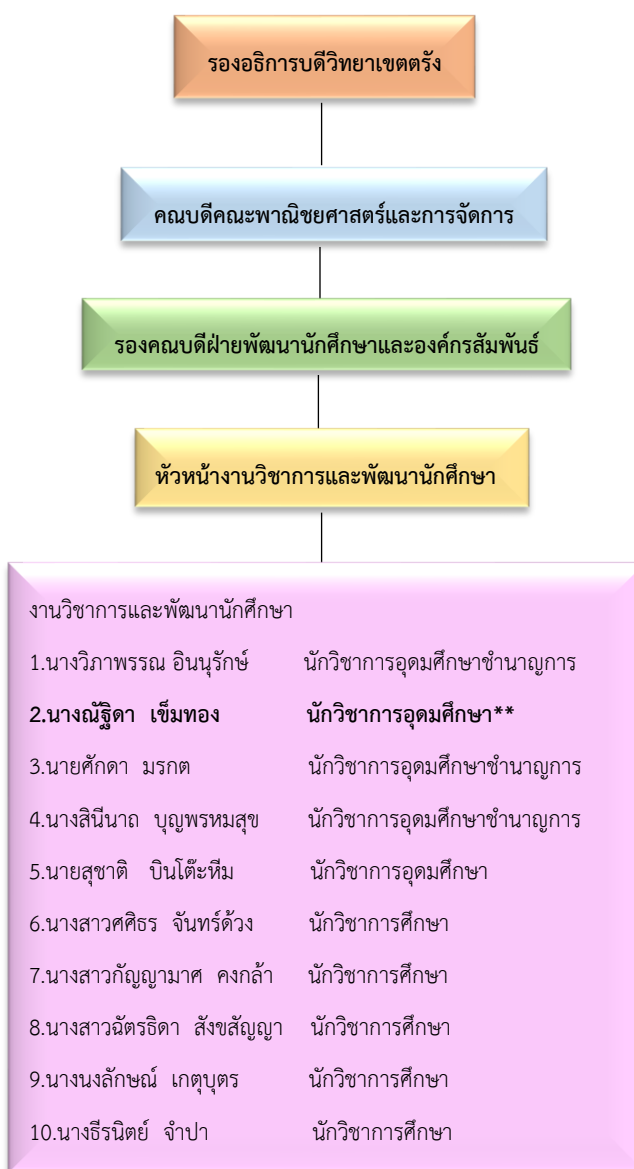
ทั้งนี้ ผู้เขียนขอแนะนำเสนอลักษณะการแบ่งโครงสร้างการบริหารของงานวิชาการและพัฒนา  
 นักศึกษา ในสังกัดสำนักงานวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ซึ่งมีโครงสร้าง  
 การบริหาร ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างการบริหารของงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา

### 2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

ในส่วนของโครงสร้างการปฏิบัติงานนั้น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ได้แบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานภายใต้การบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ โดยมีรองอธิการบดีวิทยาเขตตรังเป็นผู้บริหารสูงสุด และมีสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ทั้งวิทยาเขต โดยงานบริการให้การปรึกษาในสังกัดงานวิชาการและพัฒนา นักศึกษา สำนักงานวิทยาเขตตรัง ปฏิบัติงานภายใต้การบริหารของรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง คณะบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและองค์กรสัมพันธ์และหัวหน้างานวิชาการและพัฒนา นักศึกษา โดยมีโครงสร้างการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานวิชาการและพัฒนา นักศึกษา

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เล่มนี้ ผู้เขียนได้สรุปและรวบรวมหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งการให้การปรึกษารายกรณีและรายกลุ่ม เงื่อนไขและข้อสังเกตที่ควรระวังในการปฏิบัติงาน แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการให้การปรึกษา โดยเรียงลำดับตามหัวข้อดังต่อไปนี้

#### 3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรังนั้น ควรต้องเป็นผู้รอบรู้ในงานที่ปฏิบัติทั้งในวิธีปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกับนักศึกษาที่มีปัญหาหลากหลาย การช่วยเหลือดูแลและการสร้างความตระหนัก ให้นักศึกษายอมรับเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น ยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถจัดการปัญหาและแก้ปัญหาอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงต้องศึกษาระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ต้องศึกษาแนวทางปฏิบัติ การให้การปรึกษา การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดกระบวนการ หลักเกณฑ์แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนวให้การปรึกษา หลักเกณฑ์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

**1. กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดระบบงานและกิจกรรมในการดำเนินงานแนะแนว ให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง พ.ศ. 2548**

กระทรวงศึกษาธิการ (2548) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดระบบงานและดำเนินงานกิจกรรม ในการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา รวมถึงผู้ปกครอง พ.ศ. 2548 (ภาคผนวก ก1) ทั้งนี้ ตามระดับของโรงเรียนหรือสถานศึกษาและให้โรงเรียนและสถานศึกษามีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.1 พัฒนาระบบงานแนะแนวให้การปรึกษาที่จะให้ความช่วยเหลือดูแลนักเรียนและนักศึกษาเป็นรายบุคคลพร้อมทั้งกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนให้ครูทุกคนมีหน้าที่และบทบาทในการแนะแนว มีทักษะในการรู้จักและเข้าใจผู้เรียน สามารถค้นพบและจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนอย่างเต็มที่ ให้คำปรึกษาด้านการใช้ชีวิต การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การศึกษาต่อและการมีงานทำ ทั้งนี้ ให้มีระบบข้อมูลตั้งแต่แรกเข้าศึกษาเพื่อติดตามดูแลอย่างต่อเนื่องจนผู้เรียนจบการศึกษา

1.2 สืบค้น เฝ้าระวัง และติดตามพฤติกรรมนักเรียนและนักศึกษาที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำผิดเพื่อเสริมสร้างการจัดกิจกรรมในชั้นเรียนเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.3 แจ้งให้ผู้ปกครองของนักเรียนและนักศึกษาที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำผิดได้ทราบหาทางออกรวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ทั้งนี้ อาจระบุหรือกำหนดให้นักเรียนหรือนักศึกษาดังกล่าวเข้าร่วมกิจกรรมตามที่เห็นสมควร

1.4 จัดให้มีมาตรการส่งเสริมเรื่องความปลอดภัย การป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรง โดยมีแผนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบและการติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ระบบการช่วยเหลือเกิดประสิทธิภาพ

1.5 สนับสนุนให้ผู้ปกครองและคนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัย การรับผิดชอบต่อสังคมและความปลอดภัยของนักเรียนและนักศึกษา

1.6 จัดทำระบบการติดตามและประเมินผล เพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อส่วนราชการ ต้นสังกัดอย่างน้อยปีการศึกษาละหนึ่งครั้ง

จากประกาศของกระทรวงศึกษาธิการข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบงานและกิจกรรมในการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียนนักศึกษานั้นจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และควรทำอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับงานและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายสำคัญในการป้องกัน ส่งเสริม แก้ไขและช่วยเหลือนักศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจการเมือง สังคม การศึกษาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิต กระบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การศึกษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการแนะแนวอย่างลึกซึ้งและชัดเจน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานให้การศึกษาสามารถประสานเชื่อมโยงกับงานอื่น ๆ ได้อย่างสอดคล้องกลมกลืน และช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จเห็นเป็นรูปธรรม คือการกำหนดขอบข่ายงานให้ชัดเจน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการงานด้านการให้การศึกษา มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน การบูรณาการงานด้านการให้การศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับงานและบุคคลอื่น ๆ ได้รับความร่วมมือ รวมถึงการประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและการดำเนินงานนั้นเกิดความสอดคล้องกับแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่งด้วย

## 2. วงจรคุณภาพ PDCA

ในการปฏิบัติงานด้านการให้ศึกษานั้น ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดหลักการทำงานตามระบบวงจรคุณภาพ PDCA โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

2.1 Plan เป็นการวางแผนในการทำงาน การกำหนดวัน/เวลาในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการตามที่ได้วางไว้เป็นแผนการดำเนินงานประจำปี ประจำเดือน หรือประจำสัปดาห์ หากมีการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแจ้งแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบเพื่อวางแผนการดำเนินงานใหม่และเตรียมความพร้อมในเรื่องรายละเอียดของการดำเนินงานเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบจากการคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

2.2 Do เป็นการลงมือปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ โดยปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ การปฏิบัติตามขั้นตอนช่วยให้การดำเนินงานสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

2.3 Check เป็นการตรวจสอบหรือติดตามผลการประเมินโครงการหลังจากดำเนินการสิ้นสุดภายใน 30 วัน หรือการติดตามพฤติกรรมหลังจากเข้ารับบริการการศึกษาของผู้รับการศึกษา โดยติดตามพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอร่วมกับจิตแพทย์อย่างน้อยสองสัปดาห์ต่อครั้งหรือเดือนละครั้ง ตามความเหมาะสมของแต่ละกรณีศึกษา

2.4 Action เป็นการนำผลประเมินของกรณีศึกษาหรือผลคะแนนความพึงพอใจของการจัดโครงการที่ได้ มาปรับปรุงหรือปรับใช้ในการดำเนินงานในปีการศึกษาถัดไปเพื่อให้เกิดผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ดียิ่งขึ้น

### 3. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา

ผู้เขียนจะขอแนะนำคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา (ณัฐดา เข้มทอง, 2567) ที่จำเป็นต้องมี ดังนี้

3.1 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีใจรักและมีใจที่พร้อมจะช่วยเหลือนักศึกษาขอช่วยเหลือพร้อมชี้แนะแนวทางการแก้ปัญหาทั้งทางด้านการเรียน ชีวิตส่วนตัวหรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาที่นักศึกษาเกิดความไม่สบายใจ เพื่อให้ นักศึกษารู้สึกว่าตนเองมีที่ปรึกษา สามารถพึ่งพิงได้ มองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเอง

3.2 มีความสนใจในความรู้สึกสุขทุกข์ของนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่เอาใจใส่ให้การดูแลใส่ใจนักศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่เพิกเฉยต่อปัญหาของนักศึกษาและสามารถชี้แนะช่องทางในการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาได้ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

3.3 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตมาแล้วพอสมควร ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความเข้าใจในหลักการให้การปรึกษาเบื้องต้นและมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาพอสมควร เพราะการให้การปรึกษานักศึกษานั้น บางครั้งอาจต้องใช้ประสบการณ์ของตนเองหรืออาจนำเรื่องราวประสบการณ์ของผู้อื่นมาถ่ายทอดให้นักศึกษาได้รับทราบและให้ข้อคิดแก่นักศึกษาในเรื่องราวต่าง ๆ หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีประสบการณ์หรือทักษะชีวิตมาก่อน อาจทำงานนี้ได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากอาจจะยังเด็กเกินไปหรือไม่มีประสบการณ์ในการสั่งสอนอบรมนักศึกษาที่มากพอ

3.4 ผู้ให้การปรึกษาควรเป็นผู้ที่ยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรม มีความยุติธรรม ความอดทน ความจริงใจ และสามารถรักษาความลับ เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้รับบริการปรึกษาดำเนินงานภายใต้จรรยาบรรณและกรอบจริยธรรมวิชาชีพอย่างมั่นคง เพื่อให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างมีคุณภาพปลอดภัยและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละบุคคล

3.5 มีความยืดหยุ่น ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย สามารถอยู่ร่วมในสังคมได้กับคนหลากหลายประเภท ไม่ยึดติด ไม่เอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง

3.6 มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าศรัทธาของผู้ที่มาติดต่อด้วย นักศึกษาอยากเข้าใกล้และเกิดความรู้สึกไว้วางใจ มีการวางตัวที่เหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้การปฏิบัติตัวต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

3.7 มีความเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีเนื่องจากงานด้านการให้การปรึกษาเป็นงานที่มุ่งเน้นความเข้าใจ การแก้ไขปัญหาและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3.8 มีศิลปะในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญต่อการฟัง ไม่พูดแทรก และให้เกียรติในผู้ขอรับบริการปรึกษา เพื่อช่วยให้การพูดคุยปรึกษาบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.9 มีสุขภาพแข็งแรงและสุขภาพจิตดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคงและมีอารมณ์ขัน มีบุคลิกภาพที่จริงใจ เปิดเผย มีความเห็นอกเห็นใจ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ยึดติดกับความคิดเห็นของตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความสุขรอบคอบในการทำงาน

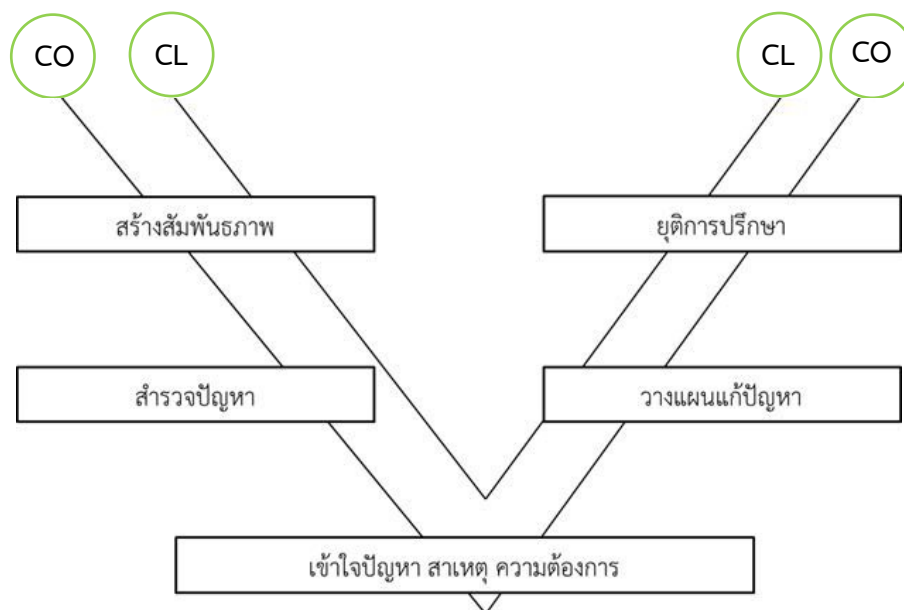
### 3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการเป็นขั้นตอนเป็นระบบ ปฏิบัติงานตามรูปแบบวงจรคุณภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและทำให้คุณภาพของการดำเนินงานด้านการให้การปรึกษาเพิ่มมากขึ้น การทำงานด้วยการใช้วงจรคุณภาพ ทำให้แผนการทำงานเป็นไปตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ นอกเหนือจากการทำงานตามวงจรคุณภาพแล้ว ในการดำเนินกระบวนการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา แนวคิดและทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพในการสนับสนุนผู้รับบริการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเองอย่างลึกซึ้ง ได้แก่ ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางและทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยม ซึ่งต่างให้ความสำคัญกับ "มนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีคุณค่าและศักยภาพ" อย่างสูงสุด แนวคิดแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเชื่อว่าผู้รับบริการมีศักยภาพในการเข้าใจและพัฒนาแก้ไขปัญหาของตนเองได้ หากได้รับการให้การปรึกษาที่ปลอดภัยอบอุ่นและปราศจากการตัดสิน โดยผู้ให้การปรึกษาจะแสดงออกถึง ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ซึ่งเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่จะเอื้อต่อการเติบโตทางจิตใจของผู้รับบริการ

ในขณะเดียวกัน ทฤษฎีอัตถิภาวะนิยมเน้นให้ผู้รับบริการได้เผชิญและทำความเข้าใจกับประสบการณ์ชีวิตที่ลึกซึ้งทั้งในด้านอิสรภาพ ความโดดเดี่ยว ความหมายของชีวิต ความไม่แน่นอน และความตายผ่านกระบวนการตระหนักรู้ ซึ่งถือเป็นรากฐานของการมีชีวิตที่แท้จริง การบูรณาการแนวคิดทั้งสองทฤษฎีจึงทำให้กระบวนการให้การปรึกษามุ่งเน้นทั้งความเข้าใจในตนเองและการมีอิสระในการตัดสินใจอย่างมีความหมายด้วยความรับผิดชอบต่อชีวิตของตนเอง ภายใต้การสนับสนุนที่อ่อนโยนและลึกซึ้งจากผู้ให้การปรึกษา

ด้วยพื้นฐานความคิดดังกล่าว จึงเป็นแนวทางสำคัญในการออกแบบวิธีการปฏิบัติงานที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทั้งในด้านการสร้างสัมพันธภาพ การดำเนินกระบวนการให้การปรึกษา ตลอดจนการเสริมสร้างความตระหนักรู้ภายในตนเองอย่างลึกซึ้ง เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถเผชิญกับความเป็นมนุษย์และเติบโตบนเส้นทางชีวิตของตนเองอย่างมีความหมาย รวมทั้งจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดข้อมูลที่ผ่านกระบวนการคิดและนำผลที่ได้รับนั้นมาใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต

## กระบวนการให้การปรึกษา



ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนในการให้การปรึกษา  
ที่มา: แบริร์ (2549, น. 74)

จากภาพที่ 3-1 คือ กระบวนการขั้นตอนที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการปรึกษาได้สำรวจตนเองอย่างรอบด้าน เกิดความตระหนักรู้เข้าใจและยอมรับตนเองในสิ่งที่ปัญหาและสามารถค้นหาวิธีการหรือทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (แบริร์, 2549) ได้แก่ 1.การสร้างสัมพันธภาพ 2.การสำรวจปัญหา 3.การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการของผู้รับบริการ 4.การวางแผนแก้ปัญหา 5.การยุติการให้การปรึกษา ซึ่งสามารถอธิบายในกระบวนการให้การปรึกษาของมหาวิทยาลัยได้ดังต่อไปนี้

**1. การสร้างสัมพันธภาพ** ขั้นตอนนี้เป็นส่วนแรกของการทำงานรู้จัก ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสร้างบรรยากาศและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการปรึกษา โดยใช้เทคนิคและทักษะต่าง ๆ ทางจิตวิทยา อันดับแรกคือการกล่าวต้อนรับ ยิ้มแย้มทักทาย ถามข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นก่อนที่จะเริ่มการให้การปรึกษา บรรยากาศของการพูดคุยควรเป็นไปด้วยความสบายใจ สร้างความรู้สึกผ่อนคลายเพื่อให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจในการพูดคุยระหว่างกัน โดยห้องให้การปรึกษาควรเป็นสัดส่วนเงียบสงบไม่โจ่งแจ้งมากจนเกินไปและในขั้นตอนนี้ผู้ให้การปรึกษาควรชี้แจงให้ผู้รับบริการปรึกษาทราบถึงข้อกำหนด เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษา และในการพูดคุยนั้น ข้อมูลจะไม่นำมาเปิดเผยและถูกเก็บเป็นความลับตามจรรยาบรรณของการให้การปรึกษา เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความสบายใจและความเข้าใจที่ตรงกัน สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นนั้นก็จะเป็นไปในทางบวกและเป็นผลดีต่อการให้การปรึกษา

**2. การสำรวจปัญหา** ในขั้นตอนนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่าง ๆ ทางจิตวิทยาเพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการปรึกษาได้วิเคราะห์ ใช้ความคิดและศักยภาพของตนเองในการสำรวจปัญหาและความต้องการของตนเอง โดยอาจจะใช้ทักษะการถาม การสังเกตพฤติกรรมและใส่ใจ

ในปัญหาของผู้รับการปรึกษา เช่น หนูคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากสาเหตุอะไรคะ? หนูลองบอกพี่ถึงเหตุผลที่หนูไม่ชอบทำงานกลุ่มได้ไหมคะ? ซึ่งในขั้นตอนนี้จะใช้ระยะเวลาอย่างน้อยเพียงได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่ใช้ พื้นฐานอารมณ์ ความสามารถและสติปัญญา รวมถึงลักษณะนิสัยของผู้รับการปรึกษาและความเชี่ยวชาญของผู้ให้การปรึกษาที่จะเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

**3. การเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุและความต้องการของผู้รับการปรึกษา** ขั้นตอนนี้ถือเป็นส่วนขั้นตอนที่สำคัญที่สุด ถือเป็นส่วนหัวใจหลักของกระบวนการให้การปรึกษาเพราะการทำความเข้าใจกับปัญหา เข้าใจสาเหตุและความต้องการของตนเองเป็นส่วนที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ตัวเองอย่างแท้จริง เกิดความกระจ่างแจ้งในปัญหา สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและมองเห็นวิธีแก้ไขหรือแนวทางที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้ ซึ่งกระบวนการนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เช่น ทักษะการฟัง ทักษะการถาม ทักษะการสังเกต ทักษะการทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก เป็นต้น เป็นตัวช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ทบทวนและทำความเข้าใจกับปัญหาได้อย่างครอบคลุมในทุก ๆ มิติ

**4. การวางแผนแก้ปัญห** ในขั้นตอนนี้ หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาและความต้องการของตนเองแล้ว ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งรีบที่จะด่วนตัดสินใจกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา แต่ควรให้กำลังใจในการวางแผน การแนะนำแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หากผู้รับการปรึกษาเครียดมากเกินไป จนมองไม่เห็นทางแก้ไขหรือยังคิดไม่ออก ผู้ให้การปรึกษาจึงควรชี้แนะแนวทางหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงความคิดเห็นในข้อเสนอแนะนั้น ๆ ว่า มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด มีข้อดีข้อเสียอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดและพิจารณาถึงความเหมาะสมของแต่ละแนวทางและเลือกวิธีแก้ไขปัญหาคือดีที่สุดสำหรับตนเอง สามารถทำได้จริง มีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จ รวมทั้งผู้รับการปรึกษาจะต้องมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหและปฏิบัติให้ได้ด้วยตนเองเพื่อที่จะให้ปัญหานั้นยุติหรือสิ้นสุดลง

**5. การยุติการให้การปรึกษา** เมื่อการให้การปรึกษาได้ดำเนินการมาสู่ระยะหนึ่งแล้ว การพูดคุยในช่วงระยะท้ายก่อนสิ้นสุดการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรแจ้งให้ผู้รับการปรึกษาทราบก่อนหมดเวลา รวมทั้งให้ผู้รับการปรึกษาได้สรุปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการพูดคุยในครั้งนี้ ส่วนผู้ให้การปรึกษาควรสรุปประเด็นข้อมูลทั้งหมดและเพิ่มเติมในบางส่วนของประเด็นที่ขาดหายไปเพื่อเป็นการสรุปประเด็นโดยรวมก่อนยุติการให้การปรึกษา ในกรณีเห็นควรมีความจำเป็นต้องส่งต่อไปยังจิตแพทย์ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องชี้แจงข้อมูลและทำความเข้าใจกับผู้รับการปรึกษาอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา เมื่อได้ชี้แจงแล้ว ผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกความต้องการของตัวเองที่จะยินยอมให้ส่งต่อหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้การตัดสินใจจะอยู่ที่ความสมัครใจของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก หากผู้รับการปรึกษายินยอมและให้ความร่วมมือในการพบจิตแพทย์ ก็จะทำกรนัดหมายเพื่อเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษา แต่หากผู้รับการปรึกษาไม่ยินยอมในการพบจิตแพทย์ ก็สามารถนัดพูดคุยเพื่อขอการปรึกษาต่อผู้ให้การปรึกษาได้ในครั้งต่อไป ทั้งนี้ไม่ว่าจะเลือกแบบใด ผู้ให้การปรึกษาก็จะทำการนัดหมายวันเวลากับผู้รับการปรึกษาต่อไปเพื่อติดตามพฤติกรรมเป็นระยะ ซึ่งการนัดหมายนั้นอาจจะนัดเพื่อให้การปรึกษาต่อเนื่องหรือนัดเพื่อทำพฤติกรรมบำบัดทางจิตวิทยา เป็นการให้ความช่วยเหลือควบคู่ไปกับการรักษาของจิตแพทย์ โดยการนัดหมายจะประเมินที่อาการของผู้รับการปรึกษาว่าควรนัดถี่เพียงใด เช่น สัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือ สองสัปดาห์ 1 ครั้ง เป็นต้น นอกจากการสรุปประเด็นที่ได้จากการพูดคุยกันก่อนยุติการปรึกษา ในการพูดคุยครั้งหน้าทั้งสองฝ่ายอาจตกลงกันถึงหัวข้อหรือประเด็นที่จะให้การปรึกษาในครั้งถัดไป ก่อนจะยุติการให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาควร

ให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาในการแก้ไขปัญหาตามวิธีการที่ผู้รับการปรึกษาได้เลือกปฏิบัติตามแนวทางของตนเองและติดตามผลของการกระทำในการนัดพบในครั้งหน้า

จะเห็นว่าการให้การปรึกษามีขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน มีความยุ่งยากซับซ้อนและต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ ทางจิตวิทยา ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### 3.3 เจื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการสร้างรูปแบบแนวทางในการดำเนินงานและการสร้างระบบดูแลช่วยเหลือนักศึกษาถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะพัฒนานักศึกษาให้สามารถดำเนินชีวิตไปได้ด้วยดี ตั้งแต่แรกเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษารวมถึงการมีทักษะการใช้ชีวิต การยอมรับและเข้าใจตนเอง การยอมรับผู้อื่น มีความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบต่อการดำเนินชีวิตได้ สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยหล่อหลอมให้นักศึกษา เป็นคนเก่ง ดี และมีความสุข มีสภาวะจิตใจที่เข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค กระบวนการในการดำเนินงานทั้งหมดนี้ จะต้องอาศัยขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความละเอียดอ่อน ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานพอสมควรที่จะหล่อหลอมให้นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ เป็นแรงงานที่มีคุณภาพของสังคมและเป็นพลเมืองที่ดีของโลก ทั้งนี้ กระบวนการปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การปรึกษา ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ได้มีการวางแผนพัฒนา การสร้างระบบบริการให้การปรึกษาที่มีคุณภาพตลอดจนการติดตามประเมินผล เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อยอดการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การดูแลนักศึกษามีความครอบคลุมทั้งทางด้านวิชาการวิชาชีพรวมทั้งด้านส่วนตัวและสังคม ในการปฏิบัติงานทางด้านนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจเป็นพื้นฐานว่านักศึกษาแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน อาจจะแตกต่างกันด้วยเกิดจากการเลี้ยงดูของครอบครัว ทักษะการใช้ชีวิต ประสบการณ์ที่เคยเจอ สภาพแวดล้อม รวมถึงฐานะทางครอบครัวที่ต่างกัน ย่อมมีเงื่อนไขปัญหาที่แตกต่างกันออกไป จากเงื่อนไขที่แตกต่างกันนี้ ทำให้การดำเนินงานด้านการให้การปรึกษาจึงมีสิ่งที่คุณปฏิบัติงานควรคำนึงในการปฏิบัติงานและข้อควรระวังดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 เจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เจื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง /สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน
1. การสร้างสัมพันธภาพ	- ในขั้นตอนนี้ การสร้างสัมพันธภาพในการพูดคุยทั้งแบบให้การปรึกษารายบุคคลและแบบรายกลุ่ม มักจะใช้เวลาในการพูดคุยไม่เท่ากัน แต่อย่างน้อยไม่ควรเกิน 90 นาทีต่อครั้ง และควรรักษาเวลาในการนัดหมาย ไม่มาสายเกินเวลาที่นัด และควรให้ความสนใจการให้การปรึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ ไม่วอกแวกให้ความสำคัญกับสิ่งอื่น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง /สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน
	<p>นอกเหนือจากผู้รับการศึกษาตรงหน้าและควรรักษาเวลาให้มีความเหมาะสม ไม่ใช้เวลาสั้นที่เกินไปหรือยาวมากเกินไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้การปรึกษาต้องให้ความเคารพในเกียรติศักดิ์ศรีและเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ของนักศึกษา กล่าวคือ ต้องยอมรับว่ามนุษย์ทุกคนมีคุณค่าและมีความแตกต่างกัน ต้องให้ความเชื่อมั่นในศักยภาพของนักศึกษา</li> <li>- ผู้ให้การปรึกษาควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเปิดเผยจริงใจ ให้ความเป็นมิตร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความน่าไว้วางใจในการบอกเล่าหรือระบายความรู้สึกในการขอการปรึกษาเพราะถ้าเกิดความไว้วางใจแล้วจะทำให้บรรยากาศในการพูดคุยนั้นเป็นไปในทางที่ดี รวมทั้งต้องปฏิบัติตัวตามหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพของการให้การปรึกษาด้วย (แบร์รี, 2537)</li> <li>- ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีอารมณ์มั่นคง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นได้ มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดหรือเอาตัวเองเป็นศูนย์กลางในการให้การปรึกษา</li> </ul>
2. การสำรวจปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ควรหลีกเลี่ยงการถามถึงข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน ซ้ำซ้อนหรือเฉพาะเจาะจงมากเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความรู้สึกอึดอัดใจและไม่ให้ความร่วมมือในการปรึกษาได้</li> </ul>
3. การเข้าใจปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในขั้นตอนการทำความเข้าใจกับปัญหาผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้การยอมรับในความคิดและการกระทำของผู้รับการศึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีอคติใด ๆ ต่อผู้รับการศึกษา ให้บริการการปรึกษาด้วยความเต็มใจ มีความเมตตาและปฏิบัติตัวต่อทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน</li> <li>- ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่แสดงออก สังเกตท่าทาง อวัจนภาษาของผู้รับการศึกษา หากพบว่าคำพูดกับท่าทางของผู้รับการศึกษาที่แสดงออกมาขัดแย้งกัน ให้เชื่อในภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้ผู้รับการศึกษารับรู้เพื่อชี้ให้ผู้รับการศึกษาเกิดความเข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น “หนูบอกว่าหนูเครียดและกังวลกับการสอบรอบนี้มากแต่ขณะที่หนูพูดว่าเครียดและกังวล พี่ยังเห็นหนูออกไปเที่ยวกับเพื่อน กลับหอพักตึก ๆ แท้จริงแล้ว หนูรู้สึกอย่างไรคะ”</li> </ul>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง /สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน
4. การวางแผนแก้ปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรด่วนสรุปปัญหาหรือสรุปความเอาเองอย่างรีบร้อน ไม่ควรตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา โดยที่ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจปัญหาหรือสาเหตุที่แท้จริงด้วยตนเองมากพอ</li> <li>- ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรตัดสินใจแทน ควรให้ความสำคัญที่ความคิด ความรู้สึกของผู้ที่มาปรึกษาและการตัดสินใจให้อยู่ที่ผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก</li> <li>- ในการให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่ควรไปย้ำหรือให้ความเห็นชอบต่อพฤติกรรมที่เป็นทางลบ เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาไม่ได้ปรับปรุงแก้ไขหรือปรับตัวให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้</li> <li>- ในบางเคสกรณีศึกษาที่เข้ารับบริการและผู้ให้การปรึกษาประเมินแล้วว่าเป็นเคสกรณีที่น่าหนักและสมควรส่งตัวเข้ารับการรักษาโดยเร่งด่วน ควรพิจารณาเพื่อส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ จิตแพทย์ เพื่อเข้าสู่กระบวนการรักษาทางจิตเวชเฉพาะทาง ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องแจ้งข้อกำหนด เงื่อนไขต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้รับการปรึกษาอย่างชัดเจน ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจที่จะเลือกยอมรับหรือปฏิเสธการส่งต่อหรือไม่ก็ได้ โดยการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้รับการปรึกษาเป็นหลักและหากผู้รับการปรึกษาปฏิเสธการส่งต่อ แต่ต้องการขอรับบริการการปรึกษาอยู่ ก็สามารถขออนัดพบผู้ให้การปรึกษาได้ในครั้งถัดไป ตามแต่ที่ตกลงกัน</li> </ul>
5. การยุติการให้การปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลังจากสิ้นสุดการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรบันทึกผลและรายงานการให้การปรึกษาของแต่ละเคสกรณีไว้เพื่อใช้ติดตามพฤติกรรมและเป็นข้อมูลในการให้การปรึกษาในครั้งถัดไป</li> <li>- ผู้ให้การปรึกษาจะต้องรักษาความลับของนักศึกษา ไม่นำเรื่องของผู้รับการปรึกษาไปเผยแพร่ให้กับผู้ใดหรือกระทำการอื่นใดที่สร้างความเสียหายต่อผู้รับการปรึกษา การรักษาความลับถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการถือเป็นจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพของการแนะแนวให้การปรึกษา หากมีเหตุผลทางวิชาการที่ต้องเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องขออนุญาตผู้รับการปรึกษาก่อนเพื่อให้ความยินยอมและทำความเข้าใจที่ตรงกัน</li> </ul>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง /สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน
6. การติดตามและประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดตามและประเมินผลทุกเคสกรณีศึกษาจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ขอรับการปรึกษาโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและเชื่อถือได้และต้องดำเนินการในช่วงเวลาหลังจากเสร็จสิ้นจากการให้บริการการปรึกษาแล้ว</li> <li>- หลีกเลี่ยงการตีความด้วยอคติ เคารพสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้รับการปรึกษา ห้ามเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้รับการปรึกษา ไม่ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกกดดันหรือไม่สบายใจ</li> <li>- การประเมินผลควรมีการสะท้อนผลร่วมกันและการประเมินต้องมุ่งเน้นการพัฒนาและการเรียนรู้ เพื่อนำผลประเมินที่ได้นำไปสู่การพัฒนาวิชาชีพการให้การศึกษา</li> </ul>
7. การรายงานผู้บังคับบัญชา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานควรอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการและมีความน่าเชื่อถือและต้องได้รับความยินยอมจากผู้รับการปรึกษาทุกครั้ง</li> <li>- การรายงานต้องตั้งอยู่บนหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ หลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเกินความจำเป็นและไม่ใช้ถ้อยคำที่คลุมเครือหรือมีอคติ</li> <li>- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลและผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา</li> <li>- เนื้อหาควรมีความถูกต้อง ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือพัฒนาแนวทางแก้ไขได้</li> </ul>

ผู้ให้การศึกษาจะต้องประพฤติตนให้อยู่ในศีลธรรมอันดีงาม คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ ไม่ฝ่าฝืนกฎระเบียบของสังคม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและต้องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### 3.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การให้การศึกษาเป็นการให้ความสำคัญกับเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก อัตมโนทัศน์และสภาวะปัจจุบันของผู้รับบริการปรึกษารวมทั้งมีทรศนะเกี่ยวกับมนุษย์ในทางที่ดีงาม ช่วยให้ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาคู่สรรคของตนเองได้ และสามารถพบกับความสุขความสำเร็จในชีวิตได้ตามศักยภาพ (เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2533) โดยมีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

### 3.4.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ผู้เขียนได้ศึกษาแนวคิดและหลักการ รวมถึงบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน ข้อควรคำนึงของการให้การปรึกษาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. หลักการที่สำคัญในการให้การปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่ายที่เป็นทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ในการปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียม มีเทคนิควิธีการในการดำเนินงาน การสร้างสัมพันธภาพ การแนะนำให้ความช่วยเหลือ การวางแผนการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในหลาย ๆ ด้านต่อตัวผู้รับการปรึกษา กระบวนการให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีหลักการที่สำคัญ (สวัสดี บรรเทิงสุข, 2542) ดังนี้

1.1 การให้การปรึกษาควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงและผู้รับการปรึกษาต้องให้การยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง

1.2 การให้การปรึกษาควรตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ผู้ให้การปรึกษาต้องมีประสบการณ์หรือมีทักษะในการให้การปรึกษามาก่อนเพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง

1.3 การให้การปรึกษาเป็นการช่วยเหลือแนะนำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในตนเอง เข้าใจผู้อื่น สามารถคิดวิเคราะห์ในเรื่องของตนเองและเข้าใจบริบทของสังคมสภาพแวดล้อมจนสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้

1.4 การให้การปรึกษาศรัยดีหลักและสร้างความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.5 การให้การปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์กล่าวคือเป็นงานด้านวิชาการและวิชาชีพของผู้ให้การปรึกษาที่ต้องอาศัยทักษะและการฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญมากกว่าการใช้สามัญสำนึกโดยทั่วไป

1.6 การให้การปรึกษาต้องเป็นการให้ความร่วมมือที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาในการที่จะช่วยกันหาสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากอะไรหรือหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

1.7 การให้การปรึกษาควรเน้นถึงจรรยาบรรณของการให้การปรึกษาและบรรยากาศที่สงบผ่อนคลายการพูดคุยต้องเป็นความลับและควรอยู่ในห้องที่เป็นส่วนตัวและเป็นส่วนตัว เพื่อเอื้อต่อการได้มาของข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นข้อเท็จจริงสำหรับการให้ความช่วยเหลือและการรักษาผลประโยชน์ของผู้รับการปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญ

1.8 การให้การปรึกษาที่ดีจะประสบความสำเร็จเมื่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเป็นไปด้วยดี ที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเต็มใจที่จะพูดคุย เปิดเผยข้อมูลความรู้สึกที่แท้จริงของตนโดยไม่ปิดบังหรือซ่อนเร้น

#### 2. บทบาทของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา

2.1 ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสร้างปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับการปรึกษาเพื่อให้เกิดบรรยากาศ ที่อบอุ่น เป็นมิตร เอื้อต่อการพูดคุยปรึกษา แรกเริ่มอาจจะเป็นการกล่าวทักทายและแนะนำตัว ก่อนที่เข้าสู่กระบวนการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องอธิบายและชี้แจงถึงขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ ในการดูแลช่วยเหลือให้ผู้รับการปรึกษาทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2.2 ผู้ให้การปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง ยอมรับตนเอง และยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ยึดติดกับความคิดเห็นของตนเอง ทำความเข้าใจและแก้ปัญหาของตนเองได้ มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติตัวและเคารพในสิทธิเสรีภาพทั้งของตนเอง และของผู้อื่นเพื่อให้การอยู่ร่วมกันในสังคมไปได้ด้วยดี

2.3 ผู้ให้การปรึกษาจะต้องแนะแนวหรือมีวิธีการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแก้ปัญหา และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคมและเพื่อน การปรับตัวและการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคม ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักส่งผลกระทบต่อโดยตรงในการดำเนินชีวิต การให้การปรึกษาจึงมุ่งเน้นไปที่กระบวนการแก้ไขปัญหาที่ให้ความสำคัญในเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกและการกระทำที่เป็นต้นเหตุ ส่งผลให้เกิดปัญหาทางพฤติกรรมที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การมองเห็นสาเหตุของปัญหาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนมากขึ้น

2.4 การให้การปรึกษาจะเน้นการสื่อสารสองทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกที่อยู่ในใจ เล่าถึงความคิดและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องโดยอาจใช้คำพูดหรือท่าทางในการสื่อสาร ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ได้จากผู้รับการปรึกษาโดยตรง ไม่ใช่มาจากการคาดเดาหรือคาดคะเนเอาเองของผู้ให้การปรึกษา ดังนั้นระหว่างการให้การปรึกษาจะต้องทวนซ้ำข้อมูล หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ เป็นระยะ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันตลอดกระบวนการให้การปรึกษา

2.5 การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่เน้นการรับฟัง การพูดคุย โดยมุ่งเน้นเป้าหมาย มีขั้นตอนในการดำเนินงานและต้องใช้ทักษะทางจิตวิทยาที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะและสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้

2.6 ในกระบวนการให้การปรึกษานั้น ต้องยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ การให้ความสำคัญต่ออารมณ์และความรู้สึก สภาพปัญหา เป้าหมายและความต้องการของผู้รับการปรึกษา ในขณะที่ นอกจากนั้น การเข้าใจสาเหตุของปัญหา การตัดสินใจเลือกในสิ่งต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาจะต้องตั้งอยู่บนศักยภาพและความเป็นไปได้ของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก

2.7 กระบวนการให้การปรึกษา ควรเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกและความเชื่อมั่นสภาวะการณปัจจุบัน เช่น ที่นี้ และเดี๋ยวนี้ ส่วนเรื่องราวที่ผ่านมาในอดีต เช่น ปัญหาที่เกิดจากการเลี้ยงดูของครอบครัว ปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาเคยเจอมาก่อน ให้ถือว่าเป็นสิ่งที่ผ่านไปแล้ว ส่วนเรื่องในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง ให้เน้นปัจจุบันเท่านั้นที่สำคัญและเมื่อผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังทำอยู่จริงในขณะนั้น ผู้รับการปรึกษาจะสามารถเลือกและตัดสินใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ตัวเองและสามารถหาแนวทางแก้ไขหรือเลือกแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมได้มากที่สุด

2.8 การให้การปรึกษาไม่มีคำตอบที่ชัดเจน สำเร็จรูปหรือตายตัว เนื่องจากกระบวนการให้การปรึกษาเป็นเรื่องราวของการสื่อสารทั้งสองฝ่าย ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา การยุติการให้การปรึกษาอาจสิ้นสุดลงในขณะที่ใดขณะหนึ่งก็ได้ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงความต้องการ การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา รวมถึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก ซึ่งต้องดูเป็นกรณีไป

2.9 การให้การปรึกษาไม่ใช่การอบรมหรือการสั่งสอน ไม่ใช่การตัดสินชี้ถูกหรือชี้ผิด แต่เป็นการรับฟังและช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาให้เข้าใจปัญหา สามารถวิเคราะห์หรือมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา สามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องตั้งศักยภาพในตัวผู้รับการปรึกษาที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### 3. ข้อควรคำนึงในการให้การปรึกษา

Meier และ Davis (1993) ได้กำหนดข้อควรคำนึงในการให้การปรึกษาดังนี้

3.1 ควรตรงต่อเวลาในการนัดหมายตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดการให้การปรึกษา โดยทั่วไปการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง สำหรับการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล ควรใช้เวลาไม่เกิน 45-50 นาที และไม่ควรเกิน 90 นาที สำหรับการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม ระยะเวลาของการในการปรึกษาคควรอยู่ในช่วงระยะเวลา ไม่ควรเกิน 3 เดือน ต่อรายบุคคลหรือต่อกลุ่ม รวมทั้งควรหลีกเลี่ยงการนัดหมายอื่น ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน

3.2 ควรสังเกตและให้ความสำคัญกับการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือท่าทางของนักศึกษา เป็นสำคัญ หากพบว่าท่าทางกับคำพูดของนักศึกษามีความขัดแย้งกัน ให้เชื้อภาษาท่าทางที่แสดงออก และอาจใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกเพื่อช่วยให้นักศึกษารับรู้และเข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น “เธอบอกว่าเธอเศร้าใจกับเรื่องนี้มาก แต่ขณะที่เธอพูดว่าเศร้าใจนั้น พี่เห็นเธอยิ้มและหัวเราะจริง ๆ แล้วเธอรู้สึกอย่างไร”

3.3 ควรหลีกเลี่ยงการถามถึงข้อมูลที่มีความลึกซึ้ง ละเอียดอ่อนหรือเฉพาะเจาะจงมากเกินไป เพราะอาจทำให้นักศึกษาเกิดความอึดอัดใจและไม่ให้ความร่วมมือในการปรึกษาได้

3.4 ไม่ควรชี้แนะหรือแนะนำให้นักศึกษาปฏิบัติตามความเห็นของผู้ให้การปรึกษา เพราะนักศึกษาอาจเคยปฏิบัติในสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้แนะนำมาก่อนหน้านี้แล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จ บางครั้งอาจเป็นคำแนะนำที่นักศึกษาไม่ต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาหลีกเลี่ยงที่จะมาขอรับบริการปรึกษาใหม่ในครั้งหน้า

3.5 หลีกเลี่ยงการมีอารมณ์ร่วมและการเห็นชอบกับพฤติกรรมเชิงลบของนักศึกษา เพราะจะเป็นการเสริมแรงให้นักศึกษาคิดและทำพฤติกรรมซ้ำ ๆ เหมือนเดิม ทำให้นักศึกษาไม่มีโอกาสที่จะพัฒนาปรับปรุงตนเองให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

3.6 ไม่ควรรีบด่วนสรุป ตัดสินปัญหาและแก้ไขปัญหาโดยที่นักศึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจและวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุมากพอ

3.7 หลังจากยุติการให้การปรึกษาในแต่ละครั้งแล้ว ผู้ให้การปรึกษาคควรบันทึกผลการให้การปรึกษาไว้ และจัดทำเป็นรายงานทั้งรายกรณีศึกษาหรือรายกลุ่มเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้การปรึกษาครั้งต่อไป

3.8 ผู้ให้การปรึกษาต้องปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของการให้การปรึกษา คือ การรักษาความลับและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นส่วนสำคัญโดยต้องระมัดระวังที่จะไม่นำเรื่องราวของนักศึกษาไปเผยแพร่กับผู้อื่นหรือพูดในที่ชุมชนต่าง ๆ แม้จะไม่เอ่ยชื่อบุคคลก็ตาม เพราะผู้ฟังอาจปะติดปะต่อเรื่องราวได้เอง หรือสอบถามกันจนรู้ว่าเป็นเรื่องราวของนักศึกษาคนใด ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อนักศึกษาดังกล่าวและอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบการให้การปรึกษาได้

ในการปฏิบัติงานการให้การปรึกษา ได้มีแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ทางจิตวิทยาที่หลากหลายที่สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทในการทำงานและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันของผู้ให้การปรึกษา ทั้งนี้การประยุกต์ใช้ อาจต้องปรับเปลี่ยนตามรูปแบบสถานการณ์ที่เจอตามจริง เพื่อให้

เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดกับผู้รับบริการปรึกษา ในการนี้ผู้ให้การปรึกษาได้เลือกแนวคิด/ทฤษฎีที่มีความสอดคล้องกัน มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ปฏิบัติและเกิดผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการปรึกษามากที่สุด

#### 4. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

แนวความคิดและทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวของโรเจอร์ส เป็นการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered) หรือการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non-Directing Counseling) ซึ่งโรเจอร์ส (Rogers, 1951 อ้างถึงใน อภา จันทรสกุล, 2535) กล่าวว่ามนุษย์มีแรงจูงใจทางด้านบวก มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและเป็นผู้ได้รับการขัดเกลา เป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเองได้ ถ้ามีอิสระในสถานการณ์ที่เอื้ออำนวย มนุษย์จะพัฒนาไปได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้นมนุษย์จึงเป็นผู้นำตนเอง ภายใต้สถานการณ์ที่มีเงื่อนไขอันเหมาะสม มนุษย์จะพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล ไปสู่การยอมรับและรู้จักตนเองอย่างแท้จริง โรเจอร์ส เน้นที่การปรับตัวภายในตนเอง เพราะมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์ต่าง ๆ รอบตัว ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งของประสบการณ์อยู่ที่การได้รับรู้และการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งการประเมินผลการปฏิสัมพันธ์จะก่อให้เกิดเป็นตัวเราและโครงสร้างแห่งตนขึ้นมา เช่น การรับรู้เกี่ยวกับตนเองในด้านต่าง ๆ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความสามารถของตน บทบาทต่าง ๆ ของตนเอง ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งแวดล้อม ทัศนคติและค่านิยมของตนเอง ประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับจะเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพให้แตกต่างกัน โดยแต่ละคนจะเข้าใจและรู้จักโลกส่วนตัวของเขาได้ดีที่สุด

โรเจอร์ส (Rogers, 1965 อ้างถึงใน เจียรนัย ทรงชัยกุล, 2533) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ไว้ 5 ประการคือ

1. มนุษย์มีความสามารถ มีเหตุผล และนำตนเองได้ มีเหตุผลที่จะคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง และพร้อมที่จะเติบโตองกงาม หากเขาได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อความเจริญองกงาม
2. มนุษย์มีแนวโน้มจะพัฒนาตนเองถ้าสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการเจริญองกงามเพราะโดยธรรมชาติมนุษย์ต้องการอยู่รอด และต้องการพัฒนาตนเองให้มีความสุขสบาย ประสบความสำเร็จ มนุษย์จึงพยายามพึ่งพาตนเองและพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่พึงปรารถนาสำหรับชีวิต
3. มนุษย์เป็นคนดี มีคุณค่า น่าเชื่อถือ ดำเนินชีวิตด้วยความสุขตามอัตภาพ มีความคิดที่สร้างสรรค์หรืออย่างน้อยก็ยอมรับอย่างเป็นกลางหรืออีกนัยหนึ่งยอมรับคนในแง่ดี ในเชิงบวก
4. มนุษย์รับรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมตามประสบการณ์ของตน
5. มนุษย์ต้องการการยอมรับ ความรักและความเอื้ออาทรจากผู้ใกล้ชิด ผู้ที่มีความสำคัญสำหรับตัวเขาและผู้ที่เขาเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วย มิได้เพียงต้องการกินดีอยู่ดี ปลอดภัยและไร้โรคเท่านั้น

นอกจากนี้ เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาตามแนวทางของโรเจอร์สไว้ว่าเป็นการให้ความสำคัญกับเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก อत्मโนทัศน์และสภาวะปัจจุบันของผู้รับบริการปรึกษา รวมทั้งมีทรศนะเกี่ยวกับมนุษย์ในทางที่ต้งาม ช่วยให้ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหอุปสรรคของตนเองได้ และพบกับความสุขความสำเร็จในชีวิตได้ตามศักยภาพ โดยมีเงื่อนไขว่าต้องมีความจริงใจ ยอมรับในตัวผู้รับบริการ

โดยปราศจากเงื่อนไขและใช้เทคนิคการให้การปรึกษา คือ การใส่ใจ การสื่อสาร เทคนิคการเรียบ การสะท้อนความรู้สึกและการทำให้กระจ่าง

แนวคิดที่สำคัญของการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ส ตามความเห็นของ เจียร์นีย์ ทรงชัยกุล (2533) มีดังนี้

1. ให้ความสำคัญของผู้รับบริการ ถือว่าเขาเป็นศูนย์กลางของกระบวนการให้บริการ
2. มีทัศนคติเกี่ยวกับมนุษย์ในทางที่ดีงามว่าบุคคลมีธรรมชาติที่ดี มีแรงดลใจที่จะทำความสามารถ พบกับความสุข ความสำเร็จ ในชีวิตเต็มตามศักยภาพเมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี
3. ให้ความสำคัญกับอัตมโนทัศน์ของผู้รับบริการ เพื่อสื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของบุคคล
4. ให้ความสำคัญกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับบริการมากกว่าสติปัญญาและการรู้คิดของเขา
5. ให้ความสนใจในสภาวะปัจจุบันของผู้รับบริการมากกว่าเรื่องในอดีต หรือความใฝ่ฝันในอนาคต

อนันต์ อนันตรังสี (2514) เน้นว่า การให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์สมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้

1. ผู้รับการปรึกษามีสิทธิ์เลือกเป้าหมายในชีวิตของตนเอง เพราะไม่มีใครรู้จักเขาดีเท่ากับตัวเขาเอง
2. เมื่อผู้รับการปรึกษามีโอกาสในการเลือกสิ่งที่ดีที่สุด เขาย่อมเลือกจุดหมายที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสุขแก่ตัวเขามากที่สุด เพราะทุกคนมีแรงขับที่จะสร้างความเจริญงอกงาม ถ้าปราศจากเครื่องจำกัด
3. ในกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้รับการปรึกษาควรได้รับโอกาสในการตัดสินใจและมีอิสระในการเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตของตนเอง
4. สาเหตุสำคัญของความล้มเหลว ที่ผู้รับการปรึกษาปรับตัวไม่ได้ นั้น อาจเกิดจากภาวะที่อารมณ์ถูกรบกวนหรือถูกปิดกั้น ซึ่งถ้าหากขจัดความไม่สบายใจให้หลุดพ้นออกไปได้ ก็จะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

การให้การปรึกษาแบบโรเจอร์ส (Rogers, 1951 อ้างถึงใน อาภา จันทรสกุล, 2535) นั้นมีเป้าหมายที่ต้องการการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. ผู้รับการปรึกษาสามารถพิจารณาค้นหาตนเอง สามารถรับรู้ เข้าใจและยอมรับตนเองตามความเป็นจริงได้มากขึ้น
2. มีความเชื่อมั่นและสามารถนำตนเองได้มากขึ้น โดยมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นทีละน้อยจนสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพ เลือกแนวทางดำเนินชีวิตของตนได้ เป็นตัวของตนเองนำตัวเองได้อย่างมั่นใจ
3. เห็นคุณค่าในเชิงบวกของตนเองมากขึ้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น มีความพร้อมที่จะต่อสู้ชีวิต
4. ลดการปิดกั้นต่อการรับรู้ประสบการณ์ใหม่ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตเพื่อจะได้เรียนรู้เรื่องราวข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในหลายแง่มุม เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม
5. มีวุฒิภาวะและมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น
6. ลดภาวะอารมณ์เสียจากความกังวลหรือความเครียดและสามารถบริหารจัดการความเครียดได้รวดเร็ว
7. เป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ขั้นตอนของการให้คำปรึกษาตามแนวทางของโรเจอร์ส ตามความเห็นของ โรเจอร์ส และ วอลเลน (Rogers & Wallan, 1946) ได้แบ่งขั้นตอนการให้คำปรึกษาไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้รับการปรึกษาเข้ามาขอรับการช่วยเหลือจากผู้ให้การปรึกษาด้วยตนเอง
2. ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดคุย ระบายอารมณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเปิดเผยและอิสระ
3. ผู้รับการปรึกษาเกิดการยอมรับ เข้าใจ และรับรู้ถึงปัญหาของตนเองอย่างชัดเจน
4. ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนถึงแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาคได้
5. ผู้รับการปรึกษาเป็นฝ่ายยุติการขอการปรึกษาด้วยตนเอง

ในส่วนของขั้นตอนของการให้คำปรึกษาตามความเห็นของโรเจอร์สและวอลเลน (Rogers & Wallan, 1946) ได้แบ่งขั้นตอนการให้คำปรึกษาไว้เป็นขั้นตอน ดังนี้ ผู้รับการปรึกษาเข้ามาขอรับบริการจากผู้ให้การปรึกษา จากนั้นผู้ให้การปรึกษาจะต้องดำเนินการชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาได้ทราบ และเข้าใจถึงข้อกำหนดเงื่อนไขบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษา หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาควรเปิดโอกาสและเอื้อให้ผู้มาขอรับการปรึกษาได้พูดคุยเล่าเรื่องราวและระบายความรู้สึกออกมาได้อย่างเปิดเผยและเป็นอิสระ โดยเฉพาะความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ในระหว่างการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษาควรแสดงออกถึงการยอมรับ เอาใจใส่และเข้าใจความรู้สึกทางด้านลบของผู้มารับการปรึกษา เมื่อผู้มารับการปรึกษาได้ถ่ายทอด ระบายความรู้สึกทางด้านลบออกมาจนหมดแล้ว แรงขับของความรู้สึกทางด้านบวกจะตามมา ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของการปรับตัวที่ดี เมื่อผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจ และมองเห็นปัญหาของตนเองอย่างชัดเจน ก็จะสามารถวางแผนแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาคได้ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการให้การปรึกษา เมื่อผู้มารับการปรึกษามีพฤติกรรมทางบวกเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เองได้ มีความกล้าและความกังวลในเรื่องต่าง ๆ น้อยลง มีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น เมื่อการให้การปรึกษาดำเนินการไปสักระยะ ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าต้องการความช่วยเหลือลดน้อยลง ส่วนใหญ่แล้วผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้ยุติการติดต่อเองจากนั้นสัมพันธภาพที่ดีในการให้คำปรึกษาก็จะสิ้นสุดลง

อาภา จันทรสกุล (2535) ได้เสนอหลักการสำคัญของการให้คำปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางไว้ดังนี้

1. มุ่งเน้นความสำคัญที่ตัวบุคคล ไม่ใช่สภาพปัญหาของบุคคล
2. ให้ความสำคัญทางด้านอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าด้านสติปัญญา
3. สนใจในภาวะปัจจุบันที่นี้ เดียวนี้ ของผู้มารับการปรึกษามากกว่ามองเรื่องราวในอดีต
4. เน้นสัมพันธภาพของการให้คำปรึกษา เพราะจะทำให้เกิดความเจริญทางด้านอารมณ์

#### 4.1 ขั้นตอนของการให้คำปรึกษาตามหลักการทฤษฎีจิตผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

ขั้นตอนในกระบวนการให้คำปรึกษาโรเจอร์ส (Rogers, 1951 อ้างถึงใน อาภา จันทรสกุล, 2535) ได้กำหนดขั้นตอนในกระบวนการให้คำปรึกษาไว้ ดังนี้

- 1) ผู้รับการปรึกษาเข้ามาขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่
- 2) ผู้ให้การปรึกษาบอกรายละเอียดต่าง ๆ และชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา
- 3) ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้มาขอรับการปรึกษาระบายความรู้สึกของตนเองออกมาอย่างเปิดเผยและเป็นอิสระโดยเฉพาะความรู้สึกที่เชื่อมโยงกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่

- 4) ผู้ให้การปรึกษาให้ความเอาใจใส่ และเข้าใจความรู้สึกทางลบของผู้มารับการปรึกษา
- 5) เมื่อผู้มารับการปรึกษาได้พูดคุยระบายความรู้สึกทางลบออกมาจนหมดแล้ว แรงขับของความ รู้สึกทางลบจะตามมา ซึ่งถือเป็นสัญลักษณ์ของการพัฒนาตนเองและการปรับตัวที่ดี
- 6) ผู้ให้การปรึกษาให้การยอมรับ เอาใจใส่ และเข้าใจความรู้สึกทางลบของผู้รับการปรึกษา เช่นเดียวกับที่ให้การยอมรับและเข้าใจความรู้สึกทางลบ
- 7) การหยั่งรู้ หยั่งเห็น การเข้าใจตนเอง และการยอมรับตนเองเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการให้การปรึกษาทั้งหมด
- 8) หากกระบวนการจัดการกับปัญหาเพื่อให้อาการนั้นเกิดความกระจ่างแจ้งจนผู้รับการปรึกษาเกิดความตระหนักรู้ เข้าใจตนเองและสามารถตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ ได้
- 9) พฤติกรรมทางลบเริ่มมองเห็นและปรากฏเป็นรูปธรรม หรือขั้นตอนที่มีนัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม
- 10) การหยั่งเห็นมีการพัฒนาต่อไปอย่างลึกซึ้ง ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองได้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น เนื่องจากผู้รับการปรึกษากลับเผชิญและพิจารณาถึงผลการกระทำของตนเอง
- 11) ผู้มารับการปรึกษามีพฤติกรรมที่เป็นไปในทางบวกเพิ่มขึ้น กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งมีความมั่นใจที่จะทำอะไรด้วยตนเองมากขึ้น
- 12) ผู้มารับการปรึกษา มีความเข้าใจถึงความต้องการของตนเองและเกิดความรู้สึกต้องการความช่วยเหลือน้อยลง จากนั้นสัมพันธ์ภาพในการให้คำปรึกษาจะยุติลง

#### 4.2 เทคนิคการให้คำปรึกษาตามแนวทางการให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

การให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางตามแนวคิดของโรเจอร์ส (Rogers, 1951) อ้างถึงใน อภา จันทรสกุล, 2535) มีเทคนิคในการปฏิบัติงานโดยพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) และ ศุภวดี บุญดวงศรี (2527) มีความเห็นที่สอดคล้องกัน ได้สรุปเทคนิคในการให้คำปรึกษาดังนี้

- 1) การให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์ภาพตั้งแต่แรกเริ่มเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการสร้างมิตรไมตรี ให้เกิดขึ้นในการพูดคุย ผู้ให้การปรึกษาควรมีบุคลิกที่อบอุ่น เปิดเผย จริงใจ พูดจาไพเราะ รวมถึงการสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ เป็นสัดส่วน ที่เหมาะแก่การให้การปรึกษา เอื้อให้ผู้ขอรับการปรึกษากล้าที่จะเล่า หรือระบายความรู้สึก ในความไม่สบายใจหรือปัญหาที่มีอยู่ให้ผู้ให้การปรึกษาฟังอย่างสบายใจ
- 2) การใช้คำถาม ทักษะนี้เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจในตัวผู้รับการปรึกษาได้ดีขึ้น การใช้คำถามควรเลือกใช้คำถามที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่า ระบายอารมณ์ความรู้สึกที่อยู่ในใจออกมาให้มากที่สุด หรือเป็นคำถามที่จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจกระจ่างแจ้งด้วยตนเองในปัญหาของเขา บางครั้งอาจเป็นคำถามที่เป็นการสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเพื่อให้เขาได้รับรู้และยอมรับถึงสภาวะอารมณ์ที่แฝงอยู่ในปัญหานั้น ๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้รู้จักเลือกตัดสินใจ มองเห็นปัญหา สาเหตุ วิธีแก้ไขของปัญหาได้อย่างดี
- 3) การสะท้อนความรู้สึก เป็นเทคนิคที่ใช้ในการสะท้อนความรู้สึกและอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาที่แสดงออกมาเพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเองได้ลึกซึ้งและกระจ่างแจ้ง เป็นคำพูดที่แสดงถึงความรู้สึกที่มีความสำคัญ การสะท้อนความรู้สึกจะเน้นในด้านความรู้สึกมากกว่าการเน้นเนื้อหา หรือสาระของคำพูด เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าผู้ให้การปรึกษามีความ

เข้าใจถึงความรู้สึกของตัวเองอย่างลึกซึ้ง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้ความใส่ใจในเรื่องความรู้สึกของผู้รับการปรึกษามากเป็นพิเศษ เพราะการใส่ใจในความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาจะดีกว่าการใช้คำพูด นอกจากนี้ผู้ที่มารับการปรึกษาส่วนมากยังไม่เข้าใจตัวเอง มีความสับสนในเรื่องอารมณ์ความรู้สึก การสะท้อนความรู้สึกจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจและยอมรับในอารมณ์ด้านต่าง ๆ ของตนเองมากยิ่งขึ้น

4) การช่วยทำให้เกิดความกระจ่าง คือ กระบวนการที่ผู้ให้การปรึกษาคำพูดหรือสื่อความหมายในข้อความหรือประโยคที่ผู้ขอรับการปรึกษาพูดมา โดยไม่เปลี่ยนเนื้อหาคำพูดเดิม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องเป็นผู้ฟัง ที่ดีและมีความเที่ยงตรงในการสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา ออกมาให้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่ามีผู้ที่เข้าใจเขา สามารถมองเห็นตนเองตรงตามความเป็นจริง มีความเข้าใจในปัญหาอย่างกระจ่างแจ้งในเรื่องที่ยังคลุมเครืออยู่

5) การเจียบและการฟัง คือ เทคนิคที่ผู้ให้การปรึกษาจะนั่งเจียบและตั้งใจฟัง เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาได้เล่าถึงเนื้อหาเรื่องราวให้มากที่สุด การเจียบไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีการเคลื่อนไหวใด ๆ เกิดขึ้นระหว่างการให้การปรึกษาเพราะผู้รับการปรึกษาอาจกำลังรวบรวมคำพูดหรือความคิด ส่วนผู้ให้การปรึกษาที่อาจอยู่ในช่วงคิดวิเคราะห์ในเนื้อหาบางส่วนของผู้รับการปรึกษาอยู่ ฉะนั้นจึงไม่ควรทำลายบรรยากาศความเจียบเพราะอาจไปทำลายหรือขัดขวางความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษาที่กำลังระบายออกมาได้

6) การสังเกต เป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นของการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตถึงท่าทาง พฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออก เมื่อเล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ของตน พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจผู้รับการปรึกษามากขึ้น โดยอาจทราบถึงสาเหตุเบื้องหลัง ความเป็นมาของปัญหาที่เขาเล่าให้ฟังว่า มีความรู้สึกอะไรแทรกอยู่ เพราะจะชี้ให้เห็นถึงปัญหาสำคัญที่ผู้รับการปรึกษากำลังเผชิญอยู่

นอกจากนี้ วัชร ฐะคำ (2524) ได้เสนอเทคนิคในการให้คำปรึกษาเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. การนำท้าว ๆ ไป มักจะอยู่ในลักษณะของคำถามหรือคำพูดที่มีแนวโน้มชักจูงให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนความคิดไปจากเดิม ในระยะเริ่มสัมภาษณ์อาจจะถามเพื่อนำไปสู่หัวข้อการพูดคุย เมื่อใกล้จะจบการให้การปรึกษา จะถามเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาหันไปมองปัญหาจากอีกมุมหนึ่ง และมักใช้คำถามหลังจากได้วิธีสรุปย่อแล้ว หรือถามในช่วงที่เจียบนาน ๆ เทคนิคนี้ไม่ควรใช้บ่อยนักเพราะถ้าใช้มากไปจะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อต้านขึ้นกับผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาอาจยังไม่พร้อมที่จะรับความรู้สึกต่าง ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาพูดเกี่ยวกับตัวเขาในขณะนั้น

2. การบอกเล่า เป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ผู้รับการปรึกษาไม่คุ้นเคย ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ การให้ข้อมูลจะเป็นการให้รายละเอียดในส่วนที่อาจไม่เคยรู้จักกันมาก่อน หรืออาจจะเป็นเรื่องที่ผู้รับการปรึกษาหาคำตอบเองไม่ได้

3. การมองปัญหาจากมุมมองของคนอื่น เป็นเทคนิคที่ผู้ให้การปรึกษาพยายามให้ผู้รับการปรึกษามองปัญหาของตนเองตามมุมมองที่คนอื่นมอง โดยอาจใช้เทคนิควิธีการสร้างบทบาทสมมติที่แสดงให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจ เกิดการยอมรับ โดยมองบทบาทของตนผ่านคนอื่น เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้มีความเข้าใจตนเอง สามารถยอมรับตนเองในด้านต่าง ๆ ได้มากขึ้น

4. การอธิบายสรุปความ เป็นกระบวนการที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลและสรุปเนื้อหา ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ผู้รับการปรึกษาเห็นว่า ได้ข้อมูลอะไรบ้างจากการพูดคุยปรึกษาในครั้งนั้น วิธีนี้จะใช้ก่อนที่จะยุติการให้การปรึกษาในคราวนั้น ๆ

นอกจากนี้ สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย (2527) ได้กล่าวถึงเทคนิคของการให้คำปรึกษาดังนี้

### 1. การนำสู่การสนทนา

1.1 การเริ่มต้นให้คำปรึกษา กระบวนการเริ่มต้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องอาศัยทักษะในการนำหรือเริ่มบทสนทนา ซึ่งบรรยากาศในการพูดคุยควรมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง

1.2 การนำให้เข้าสู่การสนทนาโดยตรง เป็นการกระตุ้นให้บทสนทนาไม่ขาดตอนและช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เล่าเรื่องราวที่กำลังสนทนาให้ชัดเจนขึ้นและเข้าใจถึงเรื่องที่กำลังพูดคุย

1.3 การนำบทสนทนาเข้าสู่หัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการพูดคุย เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันทราบประเด็นที่กำลังคุยกันให้ชัดเจน และมองปัญหานั้นเฉพาะเจาะจงลงไป

1.4 การตั้งคำถาม เป็นการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อช่วยให้มีข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้นและเป็นการช่วยให้ผู้ให้การศึกษาเข้าใจปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น

### 2. การฟัง

2.1 เป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ในตัวผู้รับการปรึกษา โดยการสบตาพยักหน้า หรือยิ้มรับ ในขณะที่ฟังเรื่องราวหรือพูดเสริมขึ้นมาภายหลังจากที่ฟังผู้รับการปรึกษาได้เล่าเรื่องราวจบด้วยลักษณะท่าทางในการนั่งฟังอย่างตั้งใจและโน้มตัวไปข้างหน้า

2.2 การเงียบ จะใช้หลังจากที่ผู้ให้การศึกษาถามคำถามให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดว่าจะตอบปัญหานั้นหรือไม่แล้วจะตอบว่าอย่างไร

2.3 การทวนประโยค คือการทวนคำซ้ำในข้อความเดิม โดยความหมายยังคงเดิมแต่ใช้คำพูดน้อยลงเพื่อแสดงให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ว่า ยังมีผู้ที่เข้าใจความรู้สึกที่เขาได้เล่าระบายความรู้สึกออกมาและยังถือเป็นการแสดงความใส่ใจในตัวผู้รับการปรึกษาอีกทางหนึ่งด้วย

2.4 การสร้างความกระจ่างชัด เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูดโดยไม่เปลี่ยนแปลงเนื้อหาของคำพูดนั้น เพื่อให้ผู้รับการปรึกษารับรู้และสัมผัสได้ว่ามีผู้ที่เข้าใจเขาและทำให้เกิดความรู้สึกกระจ่างแจ้งในเรื่องที่กำลังพูดกันอยู่

2.5 การสอบซัก เทคนิคนี้จะใช้เป็นบางกรณี ในขณะที่ผู้รับการปรึกษาพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงส่วนสำคัญของปัญหาอยู่ตลอดเวลา โดยอาจใช้คำถามป้อนตรง ๆ เพื่อช่วยดึงคำตอบออกมา

### 3. การให้ข้อมูล

3.1 การแนะนำ เป็นการเสนอแนวทางแก้ปัญหามาใหม่ ๆ หรือแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดวิธีการแก้ไขปัญหา

3.2 การให้ข้อมูล เป็นการให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมที่เป็นจริงและเชื่อถือได้

4. การสะท้อนความรู้สึก เป็นการสะท้อนที่นำเอาข้อความและคำพูดของผู้รับการปรึกษา มาตีความหมายโดยอารมณ์ความรู้สึกยังคงเดิม

5. การตีความ เป็นเทคนิคที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจกระจ่างแจ้งในสิ่งที่กล่าวไป

6. การสรุปความ เป็นการรวบรวมเนื้อหาและประเด็นต่าง ๆ ที่ได้พูดคุยกัน ระหว่างการให้คำปรึกษาให้เป็นเนื้อความสั้น ๆ โดยครอบคลุมถึงเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งหมด

7. การเผชิญหน้า เป็นการที่ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่าถึงอารมณ์ความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองอย่างตรงไปตรงมา เพื่อสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองได้ถูกต้องตามความเป็นจริง

8. การสนับสนุนให้กำลังใจ ผู้ให้การปรึกษาอาจถ่ายทอดหรือสื่อสารออกมาด้วยการใช้คำพูดหรือกริยาที่แสดงความเห็นด้วยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อสื่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่าผู้ให้คำปรึกษาเห็นด้วยกับวิธีการของผู้รับการปรึกษา เช่น การพยักหน้า การยิ้มรับ การให้การยอมรับและตอบสนองต่อพฤติกรรมทางบวก สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและให้กำลังใจ ผู้ให้การปรึกษาอาจให้ความร่วมมือ เมื่อผู้รับการปรึกษาแสดงความเห็นที่ถูกต้องเหมาะสมต่อผู้ให้การปรึกษา

9. การยืนยันและยอมรับในการทำข้อตกลงร่วมกันถึงวิธีการและรูปแบบที่จะปฏิบัติร่วมกัน เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบในการกระทำหรือข้อตกลงนั้นทั้งสองฝ่าย

10. การท้าทาย เป็นเทคนิคที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความพยายาม มีความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาเพิ่มมากขึ้น

11. การไม่ยอมรับ เทคนิคนี้จะใช้ต่อเมื่อเห็นว่าผู้รับการปรึกษามีความคิดที่ไม่เหมาะสมหรือมีความคิดที่ผิดไปจากความจริง ซึ่งผู้ให้การปรึกษามีสิทธิ์ที่จะแสดงออกถึงการไม่ยอมรับในความคิดเห็นนั้น เพื่อตั้งให้ผู้รับการปรึกษาได้เปลี่ยนแปลงแนวความคิดใหม่ ให้ถูกต้องเหมาะสมขึ้น

ฮอบส์ (Hobbs, 1955 อ้างถึงใน อภา จันทรสกุล, 2535) ได้เสนอ คุณลักษณะของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ดังนี้

1. ทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้มาขอรับการปรึกษาได้เล่าเรื่องและถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก การสื่อความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับรู้ และสะท้อนความรู้สึกกลับไปยังผู้มาขอรับการปรึกษา

2. วิเคราะห์และตีความหมายจากเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้มารับการปรึกษาเล่าให้ฟัง โดยอาจเรียบเรียงเนื้อหาในรูปแบบใหม่ แล้วสะท้อนกลับไปยังผู้มารับการปรึกษาให้เข้าใจและยอมรับในความรู้สึกของตนเอง

3. สื่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่าผู้ให้การปรึกษาให้การยอมรับในเรื่องราวและสิ่งที่คุณมารับการปรึกษาถ่ายทอดมา เช่น การตอบรับว่า อืมค่ะ เข้าใจค่ะ ใช่จ๊ะ เพื่อสื่อให้เห็นว่าผู้ให้การปรึกษามีความเข้าใจในตัวเขา หรือการแสดงออกทางพฤติกรรม ได้แก่ การพยักหน้า การยิ้มรับ เป็นต้น

4. ในการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรชี้แจงข้อกำหนด เงื่อนไขรวมทั้งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันทั้งสองฝ่าย

5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้มารับการปรึกษาเกิดความมั่นใจในตนเองที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยมีผู้ให้การปรึกษาคอยให้กำลังใจและแสดงออกถึงการยอมรับในตัวผู้ขอรับการปรึกษาทั้งทางคำพูดและการกระทำ

6. ช่วยให้มีข้อมูลเพิ่มเติมหรือตอบข้อสงสัยในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา แต่จะยกเว้นในกรณีที่แสดงให้เห็นถึงสภาวะการณ์ที่ไม่กล้าตัดสินใจ หรือการพึ่งพาสูงของผู้มารับการปรึกษา

7. มีส่วนร่วมในกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง วัตถุประสงค์รับรู้ความรู้สึกของผู้มารับการปรึกษา ใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกเพื่อให้ผู้รับการปรึกษา ทราบว่ามีคนที่เข้าใจเรื่องราวอารมณ์และความรู้สึกของเขาที่แสดงออกมา

### 4.3 บทบาทของผู้ที่ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาตามแนวทางการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

บทบาทของผู้ที่ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ตามแนวคิดของ จำเนียร ช่วงโชติ และนวลศิริ เปาโรหิตย์ (2521) ได้เสนอคุณลักษณะของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษา ดังนี้

1. ผู้ที่ให้การปรึกษาให้การยอมรับในตัวผู้รับการปรึกษา ตามบุคลิกลักษณะของเขาที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง ทั้งจุดเด่นและจุดด้อย แสดงออกให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า สร้างบรรยากาศในการพูดคุยที่เป็นมิตร ไม่ตัดสินและประเมินตัวผู้รับการปรึกษาว่ามีทัศนคติบวกหรือลบ แต่ต้องให้การยอมรับในตัวผู้รับการปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยแสดงออกได้หลายวิธี เช่น การยิ้มรับ การพยักหน้า การใช้น้ำเสียงเต็มใจพูด ไม่กระซอกโงกฮาก
2. ผู้รับการปรึกษาจะต้องมีความคิดที่สอดคล้องกันกับการกระทำที่แสดงออก โดยต้องให้การยอมรับกับความรู้สึกร่วมของตัวเอง มีสติรู้ตัวอยู่เสมอ เต็มใจที่จะแสดงความรู้สึกและทัศนคติอย่างเหมาะสมทั้งคำพูดและการกระทำ
3. ผู้ที่ให้การปรึกษาจะต้องมีความรู้สึกร่วมทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องราวของผู้ขอรับการปรึกษาอย่างจริงใจ โดยเป็นความเข้าใจอย่างแท้จริง อาจจะใช้วิธีการสะท้อนความรู้สึกและฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้ผู้ขอรับการปรึกษารู้สึกว่ามีผู้ที่เข้าใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลืออย่างจริงใจ
4. ผู้ที่ให้การปรึกษาต้องแสดงออกถึงการยอมรับอย่างจริงใจ ตรงไปตรงมาและเป็นธรรมชาติ ให้ความเข้าใจในตัวผู้รับการปรึกษา มีทัศนคติที่ดี จะทำให้ผู้รับการปรึกษาสัมผัสและรับรู้ได้ ซึ่งจะส่งผลให้การพูดคุยให้การปรึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น

นอกจากคุณลักษณะข้างต้นแล้ว ผู้ที่ให้การปรึกษาต้องมีทักษะในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาด้วย เช่น การแสดงออก การสื่อสารให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกถึงการยอมรับ เข้าใจในความคิดและเคารพคุณค่า และความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพราะการให้คำปรึกษาจะสำเร็จหรือไม่ (Rogers, 1957 อ้างถึงใน อภา จันทรสกุล, 2535) โรเจอร์สกล่าวว่า การให้คำปรึกษาที่ผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางจะได้ผลดีไม่น้อยแค่นั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ให้คำปรึกษา ตลอดจนเทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษา เพราะผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ตัวเองเป็นสื่อกลางที่จะพัฒนาและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น บุคลิกภาพและทัศนคติ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่จะเอื้อให้ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาไปสู่การยอมรับตนเอง การรู้จักตนเอง และการยอมรับปัญหา โรเจอร์สกล่าวว่าผู้มารับคำปรึกษาที่ไม่ยอมเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง ไม่เต็มใจที่จะพูดถึงอารมณ์ความรู้สึกและปัญหาที่แท้จริงของตน หรือไม่ให้ความร่วมมือในการสร้างสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา มีลักษณะของการป้องกันตนเองสูง ยึดมั่นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ไม่ยอมรับว่าตนเองมีปัญหา คิดว่าผู้อื่นต่างหากที่ก่อปัญหาให้กับตัวเอง ลักษณะดังกล่าวส่งผลให้การให้คำปรึกษาไม่ประสบความสำเร็จ เพราะผู้รับคำปรึกษาไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ ไม่กล้าที่จะสำรวจตัวเอง และไม่กล้าเผชิญปัญหาที่แท้จริง ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีสิทธิ์ที่จะใช้อำนาจในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่ต้องทำคือการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีความจริงใจ สร้างความเข้าใจ โดยสร้างความรู้สึกร่วมและให้การยอมรับโดยปราศจากเงื่อนไข ส่วนการตัดสินใจให้เป็นเรื่องของผู้รับคำปรึกษาเอง

จากเนื้อความข้างต้น สรุปได้ว่า แนวการให้คำปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เข้า

มากระทบจิตใจหรือส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจ ยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหาแบบใหม่ที่ดีกว่าเดิม มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อมุ่งไปสู่หนทางแห่งความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพ

### 5. ทฤษฎีการให้ปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยม

ทฤษฎีการให้ปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยมมีต้นกำเนิดมาจากปรัชญาแนวทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของเซอร์ คาร์ล แจนสเปอร์ ในเยอรมนี และจอห์น บอล ชาร์ต อัลเบอร์ต คามัส การ์เบียนมาแซล ได้นำมาพัฒนา โดยการพัฒนา เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายเป็นวงกว้างในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นช่วงของสงครามโลก มนุษย์รับรู้ และตระหนักถึงภัยร้ายของสงคราม เกิดความทรมานจากความสูญเสียและถูกทอดทิ้ง รู้สึกว่าชีวิตตัวเองไร้ค่า แยกแยะ โดดเดี่ยวและว้าเหว สัมผัสได้ว่าชีวิตคือเครื่องจักร แต่ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับพื้นฐานเรื่องความรัก การมีคุณค่า ชีวิตมีอิสรภาพ มนุษย์สามารถเลือกที่จะดำรงชีวิตในแบบของตนเองได้ มีความตระหนักรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างจากสัตว์เดรัจฉาน มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความรัก ถึงแม้จะเจอสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายเพียงใดก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับที่นักจิตวิทยา ในปี 1930 ได้พยายามหาทางออก ที่จุดเริ่มต้น ณ ประเทศสวีตเซอร์แลนด์ โดยนักจิตวิเคราะห์ 2 ท่าน คือ ลูวิก บินส์เวอนเกอร์และเมออาร์บอส หลังจากพวกเขาได้ศึกษาผลงานของเซอร์คาร์ทและอีกหลายท่าน ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดของ فروยด์ ที่ได้พัฒนาการบำบัดแบบโลโก้ เป็นขบวนการที่ถูกกักกันในค่ายนาซี คนในครอบครัวของเขาทุกคนเสียชีวิตที่นี่ เป็นสิ่งที่ผลักดันให้เขาต่อสู้ ไม่ยอมแพ้ต่อสภาพแวดล้อม และใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย รวมถึงการเน้นความคิดเห็นในเรื่องความรักเป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา บุคคลจะพ้นภัยด้วยความรัก แม้อยู่ในสภาวะที่โหดร้ายเพียงใดก็สามารถรักษา อิสรภาพทางวิญญาณได้

#### 5.1 ทรรศนะเรื่องธรรมชาติมนุษย์แบบอัตถิภาวะนิยม

จากการศึกษาในเรื่องทรรศนะของความเป็นธรรมชาติของมนุษย์ (Xomega, 2551) สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีคุณค่าและมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีเสรีภาพในการดำรงชีวิต มีความเข้าใจและตระหนักรู้ในสิ่งต่าง ๆ มีความเป็นเหตุผล ไม่ได้ใช้อารมณ์เป็นหลักในการดำรงชีวิตและตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ จุดนี้ทำให้มนุษย์เกิดความแตกต่างจากสัตว์เดรัจฉาน รวมทั้งมนุษย์ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยลำพัง ปราศจากสังคมและสิ่งแวดล้อม ในส่วนของวิวัฒนาการความเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ พบว่า มนุษย์มีความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มนุษย์ให้ความสำคัญในการแสวงหาความต้องการ และค้นหาความหมายของการใช้ชีวิต มีความพร้อมที่จะเผชิญความยากลำบากหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามา ตราบใดที่เขายังให้คุณค่าและความหมายในสิ่งนั้น

สรุปว่า มนุษย์ทุกคนดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี การสร้างปฏิสัมพันธ์เน้นการให้ความสำคัญกับตนเองพอ ๆ กับการให้ความสำคัญกับผู้อื่น ในบางครั้งการใช้ชีวิตอาจเป็นไปตามความคาดหวังของผู้อื่น จนสูญเสียความเป็นตัวเอง เกิดจากมนุษย์พยายามเรียนรู้ที่จะปรับตัว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้อื่นยอมรับ ให้ความสำคัญในการค้นหาสิ่งที่มีความหมายจากสิ่งเร้าภายนอก มากกว่าการค้นหาคำตอบจากตนเอง ถือได้ว่าสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นแค่ส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิต แต่ไม่ได้เป็นตัวกำหนดชะตาชีวิต การดำรงชีวิตใด ๆ ไม่ควรกล่าวโทษสิ่งแวดล้อม มนุษย์เป็นผู้กำหนดและเลือกเองว่าจะต่อสู้หรือยอมแพ้ ดังนั้นการเลือกตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ มนุษย์สามารถทำได้อย่างอิสระ

และถือเป็นการรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง แต่ถ้าหากการตัดสินใจนั้น ๆ เกิดจากความคิดเห็นของผู้อื่น แสดงว่ามนุษย์ต้องการการยอมรับจากผู้อื่นมากกว่าการเลือกที่จะเป็นตัวของตัวเอง

## 5.2 ขั้นตอนการให้การปรึกษาแบบอรรถิภาวะนิยม

การให้การปรึกษาแบบอรรถิภาวะนิยม (Xomega, 2551) มีขั้นตอนการให้การปรึกษา ดังนี้

- 1) ขั้นเริ่มต้น เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน
- 2) ขั้นดำเนินการให้การปรึกษา เน้นการรับรู้ ณ ปัจจุบัน ที่นี่ และเดี๋ยวนี้
  - (1) ให้ความสนใจกับประสบการณ์ เรื่องราวของผู้รับการปรึกษา
  - (2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าและความมีอยู่ของตน
  - (3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ค้นหาความหมายและเป้าหมายของการใช้ชีวิต
  - (4) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรับรู้และรู้สึกถึงความมีอิสระของตนอย่างเต็มที่
  - (5) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจและเลือกสิ่งที่มีคุณค่าต่อตนเอง
  - (6) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองเลือกและการกระทำของตน
  - (7) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเชื่อมั่นในการตัดสินใจและนำพาตนเองไปสู่เป้าหมาย
- 3) ขั้นยุติการปรึกษา เปิดโอกาสให้บททวนสิ่งที่ได้รับ ผู้ให้การปรึกษาอาจให้ข้อมูลย้อนกลับ

เพิ่มเติมตามทฤษฎีอะดิดิภาวะนิยม

## 5.3 เทคนิคการให้การปรึกษาแบบอรรถิภาวะนิยม

การให้การปรึกษาแนวทางอรรถิภาวะนิยมนี้ ไม่มีเทคนิคอย่างชัดเจน ผู้ให้การปรึกษามีอิสระที่จะบูรณาการเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ โดยต้องใช้ความเข้าใจและตระหนักรู้ในตัวของผู้รับการปรึกษาว่าเขาเป็นบุคคลที่มีอิสระมีบทบาทในการเป็นผู้เลือก โดยอาจแบ่งได้เป็นหัวข้อได้ ดังต่อไปนี้

1. ใช้เทคนิควิธีเผชิญความจริงให้เรียนรู้ในการกล้ายอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
2. ใช้หลักการอธิบายด้วยเหตุผลให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเขา
3. กระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้วิธีคิดวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างถูกต้อง
4. อธิบายด้วยหลักเหตุผลเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจปัญหาของตนอย่างถ่องแท้
5. ใช้วิธีเบี่ยงเบนความสนใจโดยทำให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนทัศนคติหรือมีอารมณ์ขันเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจจากเรื่องราวที่เกิดขึ้นและมองสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยมุมมองใหม่

## 5.4 บทบาทของผู้ให้การปรึกษาแบบอรรถิภาวะนิยม

การให้การปรึกษาแบบอรรถิภาวะนิยม มีรากฐานมาจากแนวคิดของปรัชญาอรรถิภาวะ ซึ่งเน้นถึงการมีอยู่ของมนุษย์ การเลือก การมีอิสระ และความรับผิดชอบต่อชีวิตของตนเอง ในแนวทางนี้ ผู้ให้การปรึกษามีบทบาทสำคัญหลายด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ร่วมเดินทางทางจิตวิญญาณ ผู้ให้การปรึกษาไม่ทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะแต่เป็นผู้ร่วมสำรวจประสบการณ์ชีวิตของผู้รับการปรึกษา ช่วยให้เขาได้ตระหนักถึงความเป็นตัวของตัวเอง ความหมายของชีวิตและความรับผิดชอบต่อทางเลือกของตนเอง
- 2) ผู้ตั้งคำถามอย่างลึกซึ้ง แทนที่จะเน้นที่การแก้ปัญหาในระดับพฤติกรรม ผู้ให้การปรึกษาแบบอรรถิภาวะนิยมจะตั้งคำถามที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดเกี่ยวกับความหมายของชีวิต ความตาย การมีอิสระภาพ ความเหงาและเป้าหมายในชีวิต

3) ผู้ให้พื้นที่แห่งความจริงใจ ผู้ให้การศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศแห่งความจริงใจ เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้เผชิญกับตนเองอย่างแท้จริง และค้นพบสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างลึกซึ้ง ไม่ใช่แค่สิ่งที่สังคมคาดหวัง

4) ผู้ช่วยค้นหาความหมาย ในภาวะที่ผู้รับการปรึกษารู้สึกสับสน ว่างเปล่า หรือสูญเสียความหมาย ผู้ให้การปรึกษาช่วยเปิดพื้นที่ในการค้นหาความหมายส่วนบุคคลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งภายในและคุณค่าของการดำรงอยู่

5) ผู้สะท้อนความรู้สึกและการตระหนักรู้ การรับฟังอย่างลึกซึ้ง การสะท้อนกลับอย่างใส่ใจ และการอยู่กับผู้รับการปรึกษาใน “ขณะปัจจุบัน” คือสิ่งที่ช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ภายในและเปลี่ยนแปลงจากภายในอย่างแท้จริง

การให้การปรึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาการทางจิตใจ อารมณ์และความสามารถในการปรับตัวของนักศึกษา แนวทางการให้การปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง การให้การปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยม จะมีทั้งข้อดีและข้อเสียที่สำคัญต่อการเลือกใช้ ในบริบทที่แตกต่างกัน การให้การปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางมีแนวคิดโดยเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในการเติบโตและเยียวยาตนเองเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออาทร มีความจริงใจ และเต็มไปด้วยความเข้าใจและใส่ใจ แนวคิดนี้เหมาะกับนักศึกษาที่ต้องการพื้นที่ปลอดภัยในการสำรวจตนเอง ซึ่งมีข้อดีคือส่งเสริมการยอมรับตนเอง การสร้างความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจได้และช่วยลดความวิตกกังวล เบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อจำกัดคือวิธีการนี้อาจไม่ตอบสนองเพียงพอต่อความสับสนทางอัตถิภาวะ เช่น การไร้จุดมุ่งหมายในชีวิต หรือความกลัวต่ออนาคต การหลีกเลี่ยงการตั้งคำถามเชิงลึก ส่วนการให้การปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยม แนวคิดนี้เน้นการเผชิญหน้ากับความจริงพื้นฐานของการมีชีวิตอยู่ เช่น ความตาย อิศราภาพ และการไม่มีความหมายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงจากภายในอย่างแท้จริง วิธีการนี้มีข้อดี คือ เหมาะกับนักศึกษาที่ประสบความเครียดเชิงลึก เช่น การตั้งคำถามถึงคุณค่าของการเรียนหรือชีวิต ส่งเสริมให้เกิดการเติบโตภายในและการใช้ชีวิตอย่างมีเป้าหมาย วิธีนี้ช่วยเพิ่มพูนความตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อตนเอง แต่มีข้อจำกัดคืออาจเข้าถึงปัญหาได้ยาก หากนักศึกษาไม่คุ้นเคยกับการตั้งคำถามเชิงลึกเกี่ยวกับชีวิตและใช้เวลานาน ในบางครั้งการให้การปรึกษาจะต้องใช้ผู้ให้การปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น จิตแพทย์ เป็นต้น

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานจริง ผู้เขียนไม่อยากจะระบุเจาะจงเพียงแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง หรือทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะทุก ๆ แนวคิดและทฤษฎีที่ผู้เขียนได้หยิบยกมาเขียนนั้น ล้วนแล้วแต่มีประโยชน์ทั้งสิ้น เพียงแต่ในการปฏิบัติงานจริง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องดูความเหมาะสม บางครั้งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานไปตามสถานการณ์ของแต่ละเคสกรณีศึกษาไป กล่าวได้ว่าเราสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ แต่ละอัน มาผสมผสานกันในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับปัญหา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และเกิดประโยชน์กับตัวนักศึกษาให้มากที่สุด เพราะแต่ละเคสกรณีศึกษาที่ผู้ขอรับบริการการปรึกษามีลักษณะปัญหาที่แตกต่างกันไป ดังนั้น การให้การปรึกษาจะเป็นไปตามลักษณะกระบวนการทำงานได้ทุกรูปแบบ ไม่มีผิดไม่มีถูก แล้วแต่ผู้ให้การปรึกษาจะเน้นไปทางใด ทั้งนี้ ควรยึดถือประโยชน์ของนักศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผู้ให้การปรึกษาควรปฏิบัติตัวให้อยู่ในกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณของการให้การปรึกษาเป็นหลักยึดมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง นักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรที่ปฏิบัติงานด้วย

### 3.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการแนะแนวให้การปรึกษาปรากฏว่ามีงานวิจัยที่หลากหลาย แต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกัน ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การให้การปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยมและทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากการปฏิบัติงานจริง ของผู้เขียน พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการปรึกษาตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยม จะมีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาดีกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการปรึกษาตามแนวคิดของทฤษฎี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ผลการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยมต่อลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า นักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการทดลองกับวิธีการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มทดลองจะมีลักษณะมุ่งอนาคตสูงกว่ากลุ่มควบคุม ระยะเวลาหลังการทดลองและระยะติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (มยุรา อุดมเลิศปรีชา, 2552) รวมถึงการศึกษา เรื่อง ผลของการพัฒนาคุณค่าในตนเองของกลุ่มเยาวชนในสถานพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครพนม ใช้วิธีการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยม ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนที่ได้รับการอบรมกลุ่มตามคู่มือของสถานพินิจฯ ระหว่างก่อนและหลังการอบรมไม่แตกต่างกัน แต่คุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งคุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนที่ได้รับการปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยมสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการอบรมกลุ่มตามคู่มือสถานพินิจฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (ณลิน วรรครุ, 2556)

สรุปได้ว่ากลุ่มเด็กที่ได้รับการปรึกษาตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยมจะมองเห็นคุณค่าในตนเอง มีแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ และมีวิธีการแก้ปัญหาหรือการมองโลกที่เข้มแข็งมากกว่าเด็กที่ไม่ได้เข้ารับการปรึกษาตามแนวทางของทฤษฎี ซึ่งมีงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกันในส่วนของการมองโลกของกลุ่มเด็กที่ได้รับการปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยม ได้แก่ การศึกษาเปรียบเทียบผลของการให้การปรึกษาแบบอัตถิภาวะนิยมแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งในเรื่องการมองโลกของเยาวชนหญิง ในช่วงอายุ 13-18 ปี ในสถานฝึกอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปราณี กรุงเทพมหานคร (นันทิยา เอกอริคมกิจ, 2542) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. กลุ่มกระทำความผิด 1 ครั้ง และ 2. กลุ่มกระทำความผิดมากกว่า 1 ครั้ง แต่ละประเภทแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มให้การปรึกษาแบบภวนิยมเป็นรายบุคคล กลุ่มให้การปรึกษาแบบภวนิยมแบบกลุ่มและกลุ่มควบคุม พบว่า กลุ่มเยาวชนที่ได้รับการให้การปรึกษาแบบภวนิยมเป็นรายบุคคล จะมีความเข้มแข็งในการมองโลกสูงกว่าเยาวชนที่ไม่ได้รับการให้การปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 เยาวชนที่ได้รับการปรึกษาแบบภวนิยมแบบกลุ่ม มีความเข้มแข็งในการมองโลกไม่แตกต่างกับเยาวชนที่ได้รับการให้การปรึกษาแบบภวนิยมรายบุคคล ส่วนเยาวชนที่กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดที่มีจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการให้การปรึกษาแบบภวนิยม พบว่าการมองโลกอย่างเข้มแข็งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่าการศึกษาเปรียบเทียบผลของการให้การปรึกษาแบบภวนิยมแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม ที่มีความวิตกกังวลในการกลับเข้าสู่สังคมของผู้ป่วยยาเสพติดสถาบัน ธีรโกศกธ (ประนอม ศรีโกศกธ, 2546) จำนวน 16 คน โดยแบ่งกลุ่มทดลองออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แบ่งเป็นกลุ่มละ 8 คน ซึ่งกลุ่มทดลองได้รับการให้การปรึกษาแบบภวนิยมเป็นรายบุคคลและกลุ่มควบคุมได้รับการให้การปรึกษาแบบภวนิยมเป็นกลุ่ม ผลการศึกษา

พบว่า 1. ผู้ป่วยยาเสพติดที่ได้รับการให้การปรึกษาแบบกึ่งนิยามแบบกลุ่ม และแบบรายบุคคล มีความวิตกกังวลในการกลับสู่สังคมลดลง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2. ผู้ป่วยยาเสพติดมีความวิตกกังวลในการกลับสู่สังคมก่อนและหลังการให้การปรึกษาแบบกึ่งนิยามเป็นรายบุคคล มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ผู้ป่วยยาเสพติดมีความวิตกกังวลในการกลับสู่สังคมก่อนและหลังการให้การปรึกษาแบบกึ่งนิยามเป็นกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากที่ผู้เขียนได้ศึกษาจากงานวิจัยข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังมีงานวิจัยที่มีการศึกษาผลของการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม ตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์สในรูปแบบต่าง ๆ การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบบูรณาการ หรือแบบอื่น ๆ ก็ล้วนแต่ส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงขับเคลื่อนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ได้ดีขึ้นด้วย ยกตัวอย่างการศึกษาของ ประกายดาว โทสินธิติ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์ส ที่มีต่อพฤติกรรมการกล้าแสดงออกและความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย แบบมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์ส มีพฤติกรรมการกล้าแสดงออกและความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าก่อนได้รับการปรึกษาและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตรี แดงริด (2550) ได้ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์ส ต่อความรับผิดชอบและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า นักเรียนที่ได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์ส มีพฤติกรรมความรับผิดชอบสูงกว่าก่อนได้รับการปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีพฤติกรรมความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่าก่อนได้รับการปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการประสบการณ์การรับปรึกษาแบบแนวทฤษฎีของโรเจอร์ส กับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการปรึกษาตามแนวทฤษฎีของโรเจอร์พบว่า คะแนนความรับผิดชอบและความเชื่อมั่นในตนเองของกลุ่มทดลองสูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม จะเห็นได้ว่า การศึกษาวิจัยแบบการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางตามแนวคิดทฤษฎีของโรเจอร์ส เป็นวิธีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการปรึกษาในด้านต่าง ๆ ได้ดี และส่งเสริมการเห็นคุณค่าของตนเองได้มากขึ้น ในการปฏิบัติงานจริง สามารถนำมาปรับใช้กับกลุ่มนักศึกษาที่มีระดับการมองเห็นในคุณค่าของตนเองต่ำ เพื่อให้มีพัฒนาการและทัศนคติที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง ศึกษาผลของการให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งก่อนและหลังการรับบริการ การปรึกษาเป็นรายบุคคล นักศึกษามีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองหลังการเข้ารับบริการ การปรึกษาเพิ่มขึ้น แตกต่างจากก่อนได้รับการปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคล พบว่า นักศึกษา ทุกคนมีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน (เบญจวรรณ สิงโตอ่อน, 2548)

นอกจากนั้นการให้การปรึกษาแบบบูรณาการ ยังส่งผลดีต่อการสร้างเสริมกำลังใจ การสร้างความสุขและความมั่นคงทางจิตใจให้ดีขึ้นได้ด้วย ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ พบว่าผู้สูงอายุพึงพอใจกับการให้การปรึกษาที่ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน เพื่อทำให้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เกิดความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ต่าง ๆ ในสภาพร่างกาย ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลสุขภาพ ภูมิใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ สามารถจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ และปล่อยวางได้มากขึ้น ยินดีที่ได้ปฏิบัติศาสนกิจและมีสิ่งยึดเหนี่ยวทางใจ ให้สงบสุข ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ยของการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยรายด้าน แยกออกเป็น ด้านร่างกาย จิตใจและสังคมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด คือ ด้านจิตวิญญาณ 2) รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการ เพื่อสร้างเสริมการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ พัฒนามาจากการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีของการให้การปรึกษากลุ่ม 7 ทฤษฎี ประกอบด้วย ทฤษฎีการปรึกษากลุ่มแบบแบบเกสตัลท์ แบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การศึกษาทางจิตวิทยา แบบพฤติกรรมนิยม แบบภวนิยม แบบมุ่งเน้นคำตอบ และแบบการเล่าเรื่อง 3) ผู้สูงอายุกลุ่มที่ได้รับการปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการมีค่าเฉลี่ยการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จโดยรวมและรายด้าน เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนได้รับการปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ผู้สูงอายุกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จรายด้านและภาพรวมเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จะเห็นได้ว่าการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการส่งผลไปในทางที่ดีต่อผู้ขอรับการปรึกษา (วริศรา ใจเปี่ยม และคณะ, 2558)

การให้การปรึกษารายกลุ่มแบบมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Client Centered Group Counseling) เป็นการให้การปรึกษารายกลุ่ม แก่ผู้รับบริการที่มีปัญหาชีวิตในยามฉุกเฉิน เผชิญวิกฤต หรือยามป่วยไข้ไม่สบาย เป็นต้น โดยเริ่มต้นจากการสร้างสัมพันธภาพ การสำรวจปัญหา การพิจารณาทางเลือก วิธีการแก้ไขปัญหาและการติดตามผล โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการให้ความสำคัญและให้การปรึกษาแบบไม่ชี้นำทาง ซึ่งมีเป้าหมาย คือ การเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) การเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ประสบการณ์ใหม่ โดยให้ความสอดคล้องกันระหว่างตัวตนในอุดมคติกับตัวตนที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพื่อช่วยเพิ่มความตระหนักรู้การเข้าใจตนเอง ลดความรู้สึกของการปกป้องตนเอง ความรู้สึกผิดและความไม่มั่นคงในใจ รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีขึ้น สามารถรับรู้และสะท้อนความรู้สึกในขณะที่เกิดขึ้นได้ (วัชร ทรัพย์มี, 2551)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้การปรึกษาสามารถลดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายในวัยรุ่นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (น้ำทิพย์ วิชาชัย และอรวรรณ ลีอนุธวัชชัย, 2555) และยิ่งพบอีกว่า การให้การปรึกษากลุ่ม สามารถเพิ่มความสามารถในการแก้และเผชิญปัญหาของผู้ที่ดูแลผู้ป่วยจิตเภทในชุมชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (รัตนา พันจวบ และคณะ, 2557) สอดคล้องกับการให้การปรึกษากลุ่มโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางโดยใช้ศิลปะ สามารถลดความเครียดของกลุ่มเด็กกำพร้าจากสถานการณความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ (พริยา เบ็ญฮาวัน และคณะ, 2558) โดยการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กกำพร้าที่สูญเสียบิดามารดาจากเหตุการณ์ความไม่สงบในชายแดนภาคใต้ในจังหวัดยะลา โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 12 คน โดยให้ความสมัครใจที่จะเข้าร่วมโปรแกรมการให้การปรึกษาแบบรายกลุ่ม โดยดำเนินการจำนวน 4 ครั้ง ใช้เวลาครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือวันเว้นวัน ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบวัดความเครียดที่มีความเที่ยง ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .80 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่เป็นร้อยละ และ Wilcoxon Signed-Ranks Test ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของความเครียดของกลุ่มตัวอย่างหลังได้รับโปรแกรมการให้การปรึกษารายกลุ่มโดยผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางโดยใช้ศิลปะลดลงมากกว่าก่อนได้รับโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ( $p < .01$ ) ดังนั้นบุคลากรด้านสาธารณสุข

ที่เกี่ยวข้องหรือทีมเยียวยาควรส่งเสริมการใช้โปรแกรมการให้การปรึกษาแบบรายกลุ่มโดยผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลางร่วมกับการใช้ศิลปะเพื่อลดความเครียดของเด็กกำพร้า ดังนั้นการใช้ศิลปะจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่นำมาช่วยให้เด็กกำพร้ามีการแสดงออกในทางสร้างสรรค์เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและความขัดแย้งให้ลดลงได้

นอกจากนี้ตัวอย่าง ยังเป็นเด็กที่ได้รับผลกระทบจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักจากสถานการณ์ความไม่สงบเป็นกลุ่มที่เกิดภาวะวิกฤติ (Crisis Group) ดังนั้นการนำเอาวิธีวาดภาพมาใช้ในการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม ทำให้เขาตระหนักถึงเหตุการณ์ที่เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดบาดแผลทางจิตใจ สามารถเพิ่มความตระหนักรู้ตัว (Awareness) เพิ่มการสื่อสารด้วยการแสดงออกจากวิธีการวาดภาพร่วมกับวิธีการใช้คำพูดเพื่อลดความรู้สึกที่ยังไม่สามารถเผชิญกับความจริงได้ (Reality distortion) โดยการดำเนินการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม ที่ใช้การสื่อสารด้วยคำพูดจะเป็นการเตรียมผู้ช่วยเพื่อการดำเนินการทางศิลปะ ในขณะที่เดียวกันการดำเนินการกลุ่มเพื่อทำงานทางศิลปะก็ถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมให้กับกลุ่มที่ใช้การสื่อสารด้วยคำพูดให้ดำเนินไปได้ด้วยดีเช่นกัน (Cardone et al., 1982 อ้างถึงใน พร็ิมเพรา ดิชยวณิช, 2544) นอกจากนี้การแสดงออกบางส่วนที่ถ่ายทอดมาจากงานศิลปะ อาจสะท้อนถึงความเครียดที่อยู่ภายในจิตใจ การได้ระบายความรู้สึกหรือความคับข้องใจผ่านกิจกรรมสื่อและกระบวนการทางศิลปะได้อย่างอิสระเสรี (จิราภรณ์ ส่องแสง, 2549) จะช่วยให้ผู้รับบริการได้ระบายความเครียดภายในใจ จนเกิดความผ่อนคลายและสามารถเผชิญกับความเครียดของตนเองได้ (ทิพย์กมล บุลภักดิ์, 2547) นอกจากนี้การใช้ศิลปะในการช่วยบำบัดความเครียดได้แล้ว ในการศึกษา งานวิจัยที่เน้นการให้การปรึกษาแบบรายกลุ่ม ยังพบว่า การวาดภาพเป็นแนวทางหนึ่ง ที่นำมาใช้สำหรับการดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการด้านสุขภาพจิต โดยเฉพาะเด็กกำพร้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 13.25 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นตอนต้น ถือเป็นช่วงวัยที่มีพัฒนาการทางจิตใจจากวัยเด็กไปสู่การเป็นผู้ใหญ่ ยังมีจินตนาการและมีโลกส่วนตัวสูง ประกอบกับอยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์และสังคม ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในตนเองและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (รัตติกาล ใจหมั่น, 2551)

จะเห็นได้ว่าในส่วนของ การให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางนั้นเป็นวิธีการที่ช่วยเสริมให้ผู้รับบริการปรึกษาได้คิดวิเคราะห์ปัญหา และพิจารณาหาวิธีการแก้ไข จนสามารถแก้ปัญหาได้ หรือปัญหายุติลงได้มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับให้การปรึกษา อีกทั้งมีส่วนช่วยในการมองเห็นคุณค่าในตนเองได้มากขึ้น กับกลุ่มนักศึกษาที่มีปัญหาเรื่องการมองตัวเองต่ำ รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีคนรักและสนใจ เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจ การสร้างคุณค่าให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ สามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้มีความสุขมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษา ของ ดำรงกุล เหลี่ยมวัฒนา (2536) เรื่องการศึกษาผลการให้การปรึกษาแบบกลุ่มโดยยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเชียงของวิทยาคม จังหวัดเชียงราย พบว่านักเรียนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น หลังจากได้รับการให้การปรึกษาแบบกลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง และจากที่ได้รับข้อเสนอแนะจากนักเรียนที่ได้รับการปรึกษา มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับ สอดคล้องกับการศึกษาผลการให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางแบบรายกลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มาจากครอบครัวหย่าร้าง โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคม กรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงขึ้นหลังจากได้รับการปรึกษาทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคล (โสภกา ชนะภัย, 2537) อีกทั้ง พบว่าการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา

แบบกลุ่มจะช่วยเพิ่มการมองเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการให้การปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของเยาวชนสถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มที่เข้าร่วมการให้การปรึกษามีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และการเห็นคุณค่าในตนเองในระยะติดตามผลหลังจากการทดลอง 1 เดือน สูงกว่าระยะหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (เอกราช แก้วเขียว, 2540)

การให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางก่อให้เกิดผลดีต่อตัวผู้รับบริการปรึกษาได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ผลการให้การปรึกษารายกลุ่มแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางต่อภาวะสุขภาพจิตและความสุขของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการศึกษาวิจัยแบบกึ่งทดลองทั้งสองกลุ่มโดยใช้วิธีวัดซ้ำก่อนและหลังการทดลอง เปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลา เพื่อศึกษาผลของการให้การปรึกษากลุ่มแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางที่มีผลต่อความสุขและภาวะสุขภาพจิต โดยทำการวัดผลทันที และวัดซ้ำใน 1 เดือน และ 2 เดือนของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 จำนวน 15 คน เป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 7 คน ดำเนินการให้การปรึกษาทั้งหมด 4 ครั้ง พบว่า คะแนนปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มทดลองลดลงทันที รวมทั้งมีคะแนนความสุขเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม หลังทำการทดลอง และหลังวัดซ้ำ 1 เดือน และ 2 เดือน เห็นได้ว่าการให้การปรึกษารูปแบบนี้ เป็นการเพิ่มความสุขและลดปัญหาด้านสุขภาพจิต ซึ่งเหมาะกับการนำไปปรับใช้ในนักศึกษาพยาบาลต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มุสลิมห์ โต้ะกานี (2552) ที่ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการบริการให้การปรึกษาของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่านักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต มีความต้องการในบริการให้การปรึกษา ในด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านวิชาการ รวมถึงด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความต้องการในการขอรับบริการการปรึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเรียน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ดังนั้น การให้การปรึกษาจึงมีความสำคัญต่อการลดความทุกข์ ความเครียด และความกดดัน รวมทั้งช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาศักยภาพของตน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม เกิดความเข้าใจตนเองมากขึ้น

นอกจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการให้การปรึกษาที่ได้กล่าวถึงดังข้อความข้างต้นแล้วยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการการปรึกษาอีกด้วย จากการศึกษาของ ลลิตา แกร์มย์ และอานวย ทองโปร่ง (2564) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการดำเนินงานแนะแนวในสถานศึกษา กลุ่มสหวิทยาเขตราชโยธิน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการดำเนินงานแนะแนวในสถานศึกษา ด้านการบริการสำรวจข้อมูลรายบุคคล ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล ด้านบริการให้การปรึกษา รวมทั้งด้านบริการติดตามผล พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานและมีวุฒิการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแนะแนวโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะเห็นได้ว่าผู้เขียนสามารถนำแนวคิดต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ทั้งประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม ซึ่งส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานจริง ผู้เขียนมักจะนำแนวความคิดและทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Client Centered) หรือการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Non-Directing Counseling) มาใช้ในการให้การปรึกษานักศึกษา ไม่ว่าจะป็นรูปแบบการให้การปรึกษารายบุคคลหรือรายกลุ่ม

ซึ่งทฤษฎีนี้ เน้นเรื่องมนุษย์มีแรงจูงใจทางด้านบวก มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผล และได้รับการขัดเกลา เป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจเลือกทางชีวิตของตนเองได้ถ้ามีอิสระเพียงพอ ในสถานการณ์ที่เอื้ออำนวย มนุษย์ทุกคนสามารถพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ภายใต้สถานการณ์ที่มีเงื่อนไขอันเหมาะสม และนำไปสู่การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง เพราะในการปฏิบัติงานจริงในการให้การศึกษานั้น จะเห็นได้ว่า นักศึกษาที่เป็นผู้รับการปรึกษาจะมีความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจ มีเหตุผล และสามารถนำตนเองได้ มีเหตุผลที่จะคิดและตัดสินใจ ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง พร้อมทั้งต้องการการยอมรับ ความรัก ความเอื้ออาทรจากผู้อื่นใกล้ชิด ผู้ที่มีความสำคัญ สำหรับตัวเขาและผู้ที่เขาเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วย เพราะในการให้การศึกษานั้น ผู้ให้การปรึกษาจะไม่ตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา แต่จะให้คำชี้แนะแนวทางให้ผู้รับการปรึกษา ได้รู้จักตนเองให้มากที่สุด รวมทั้งในวิธีการให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษาควรมีโอกาสและมีอิสระ ในการที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เลือกจุดหมายเกี่ยวกับชีวิตของตนเองและเลือกกำหนดแนวทาง ในการดำเนินชีวิต เพราะทุกคนย่อมเลือกในสิ่งที่ดี สิ่งที่เกิดประโยชน์หรือความสุขแก่ตัวเองมากที่สุด

## บทที่ 4

### เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานด้านการแนะแนวให้การศึกษา นอกจากผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจในตัว of นักศึกษาซึ่งในปัจจุบันนักศึกษามีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสถานการณ์ในโลกปัจจุบันมีสิ่งกระตุ้นหลายสาเหตุ หลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชีวิตที่เร่งรีบ การปรับตัวในเรื่องต่าง ๆ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า การเสกข้อข่าวสารในยุคที่สื่อออนไลน์เข้าถึงตัวเราอย่างรวดเร็ว ทำให้นักศึกษาในยุคปัจจุบันเกิดปัญหาด้านการปรับตัว เกิดความเครียดและสภาวะทางอารมณ์ที่ผิดปกติได้ง่าย ผู้ปฏิบัติงานยังต้องเข้าใจในหลักเกณฑ์ของการให้การศึกษา ระเบียบข้อบังคับจรรยาบรรณของการให้การศึกษา ประกาศที่เกี่ยวข้องและเข้าใจในเกณฑ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี และจะต้องใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความสามารถเฉพาะด้าน จึงจำเป็นต้องมีวิธีหรือเทคนิคในการดำเนินกิจกรรม เพื่อตอบสนองผู้ขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### 4.1 กิจกรรมและแผนปฏิบัติงาน

การดำเนินงานด้านการแนะแนวให้การศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวิเคราะห์แนวทางในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานของวิทยาเขตตรัง เพื่อไปสู่เป้าหมายการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ และเป็นไปตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าเป็นการดำเนินการหรือปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่นและสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะทางสังคม ทักษะการตัดสินใจ และทักษะจัดการกับปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งก่อนที่จะดำเนินการต่าง ๆ นั้นจะต้องจัดทำแผนปฏิทินกิจกรรมประจำปีและต้องศึกษาแนวทางการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิทินการศึกษา ดังนั้นจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การศึกษาจะต้องมีกรอบแนวทางในการดำเนินงานและการกำหนดแผนการปฏิบัติงานได้นั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

##### 1. นโยบายการบริหาร

นโยบายการบริหารงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานด้านการแนะแนวให้การศึกษาไปสู่เป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง กำหนดไว้ในด้านการดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิด ความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถพัฒนาตนเองได้ครบทุกด้านอย่างเต็มศักยภาพและเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ที่จะปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ผู้ปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การศึกษาจะต้องได้รับนโยบายการบริหารหรือทิศทางการดำเนินงาน โดยมีรองอธิการบดีวิทยาเขตตรังเป็นที่ปรึกษาและมีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษาคอยกำกับดูแล คณบดีทุกคณะ ผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการบริหารฝ่ายพัฒนานักศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการบริหารงานเพื่อพัฒนานักศึกษา ของวิทยาเขตตรัง ให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

## 2. ด้านการจัดการงบประมาณ

การดำเนินงานด้านการแนะแนวให้การศึกษานั้นโดยส่วนใหญ่การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีงบประมาณในการสนับสนุนในการดำเนินงาน งบประมาณจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดตัวโครงการและลักษณะของกิจกรรมและแผนการดำเนินงานเพื่อให้มีความสอดคล้องกันซึ่งแหล่งเงินที่จะสนับสนุนการดำเนินการเหล่านี้จะได้มาจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยและเงินบำรุงสุขภาพบางส่วนที่ได้รับนโยบายให้ใช้เพื่อการดำเนินงานต่าง ๆ ด้านสุขภาพกายและจิต ส่วนงบประมาณเงินรายได้ นั้นถือเป็นงบประมาณหนึ่ง ในการพัฒนานักศึกษาซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนานักศึกษาจะต้องจัดทำแผนงานหรือโครงการประจำปี เพื่อของบประมาณดังกล่าว การจัดสรรงบประมาณ ผู้ปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การศึกษาก็ต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการจัดโครงการ ผลลัพธ์ที่ต้องการและความคุ้มค่าในการดำเนินงานให้มากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นไปทางนักศึกษาที่ได้รับประโยชน์สูงสุดและโครงการที่ดำเนินการจะเป็นลักษณะโครงการที่มีความต่อเนื่องและหลากหลาย ตัวอย่างของโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่อง เพราะต้องจัดภายใต้หลักการในการดูแลนักศึกษา ได้แก่ โครงการคลินิกวัยใส ใส่ใจสุขภาพจิต โดยดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายภายนอก คือ หน่วยจิตเวช ของโรงพยาบาลตรัง โครงการส่งเสริมด้านสุขภาพจิต อาทิเช่น โครงการวัยเรียน วัยใส รักอย่างไรให้ปลอดภัย โครงการสร้างเสริมบุคลิกภาพ โครงการที่มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานรัฐ เช่น โครงการมหกรรมนัดพบแรงงาน ที่ดำเนินการจัดร่วมกับกรมการจัดหางาน กองการส่งเสริมการมีงานทำ โครงการด้านการแนะแนว อาทิเช่น เทคนิคการเขียน Resume ให้ปัง ทำอย่างไรให้ได้งาน โครงการแนะแนวอาชีพต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาประกอบอาชีพเสริมเพื่อมีรายได้ระหว่างเรียน เป็นต้น โครงการที่กล่าวมาแล้วแต่มีความสำคัญและต้องการการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

## 3. ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

การดำเนินงานด้านการแนะแนวให้การศึกษานอกเหนือจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องคำนึงความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน ซึ่งการบริการให้การศึกษานั้นพื้นฐานสำคัญ คือ การสร้างความไว้วางใจในการรักษาความลับของผู้รับการปรึกษา การหาห้องหรือสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีป้ายให้บริการ มีความเป็นส่วนตัวและเป็นห้องที่มีบรรยากาศในการสร้างความคุ้นเคย สร้างความผ่อนคลาย ไม่อึดอัด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องจัดให้มี เนื่องจากรูปแบบการให้การศึกษานั้นจะมีทั้งการให้การปรึกษารายบุคคลและการให้การปรึกษาแบบรายกลุ่ม จึงจำเป็นที่จะต้องมีส่วนที่ส่วนตัว ทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ประกอบกับในทุกวันศุกร์ของทุกเดือน ในโครงการคลินิกวัยใส ใส่ใจสุขภาพจิต จะมีจิตแพทย์ พยาบาลจิตเวช เข้ามาให้บริการ จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานลักษณะนี้จะมีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นที่จะต้องดำเนินงานในการช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้แผนการดำเนินงานและกิจกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ต่อให้วางแผนการดำเนินกิจกรรมดีแค่ไหน แต่หากสถานที่ไม่เอื้ออำนวย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือก็ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านแนะแนวให้การปรึกษาจึงต้องให้ความสำคัญ วิเคราะห์แนวทางความเป็นไปได้และดำเนินการให้เป็นระบบ เพื่อให้เข้าใจรูปแบบการดำเนินการ เป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนดำเนินการ เพื่อให้บรรลุแผนปฏิบัติงานที่ได้วางไว้

## 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การให้การปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะในช่วงวัยรุ่นตอนปลายซึ่งเป็นช่วงรอยต่อระหว่างวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ นักศึกษาในวัยนี้มักเผชิญกับความสับสนภายในตนเอง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อม ทั้งจากครอบครัว สังคมและระบบการศึกษา ซึ่งส่งผลต่อการปรับตัวในด้านการเรียน ความสัมพันธ์ การทำกิจกรรมกลุ่ม รวมถึงการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ปัจจัยต่าง ๆ เช่น พื้นฐานทางครอบครัว สถานะทางเศรษฐกิจหรือแม้แต่การเลือกเรียนในสาขาที่ไม่ได้ตรงกับความสนใจ ล้วนมีผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตใจของนักศึกษา บางรายอาจมีความพร้อมทั้งด้านสติปัญญาและด้านการเงิน แต่กลับเผชิญความเครียดจากการเรียนตามความคาดหวังของผู้อื่น การให้การปรึกษาอย่างเหมาะสมและเข้าถึงได้ทันเวลา จึงมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เห็นคุณค่าความแตกต่างของแต่ละบุคคลและเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างรอบด้าน และเติบโตเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งในด้านวิชาการและชีวิตอย่างแท้จริง

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีลำดับขั้นตอนที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ความสำเร็จในแต่ละขั้นตอนมีผลต่อประสิทธิภาพของขั้นตอนถัดไป การดำเนินงานจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเพราะการมีส่วนร่วมจากทั้งสองฝ่ายจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลของการให้การปรึกษาได้ดีกว่าการพยายามเพียงลำพังจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การให้การปรึกษาที่ผู้เขียนจะขอกล่าวถึงนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน ดังนี้

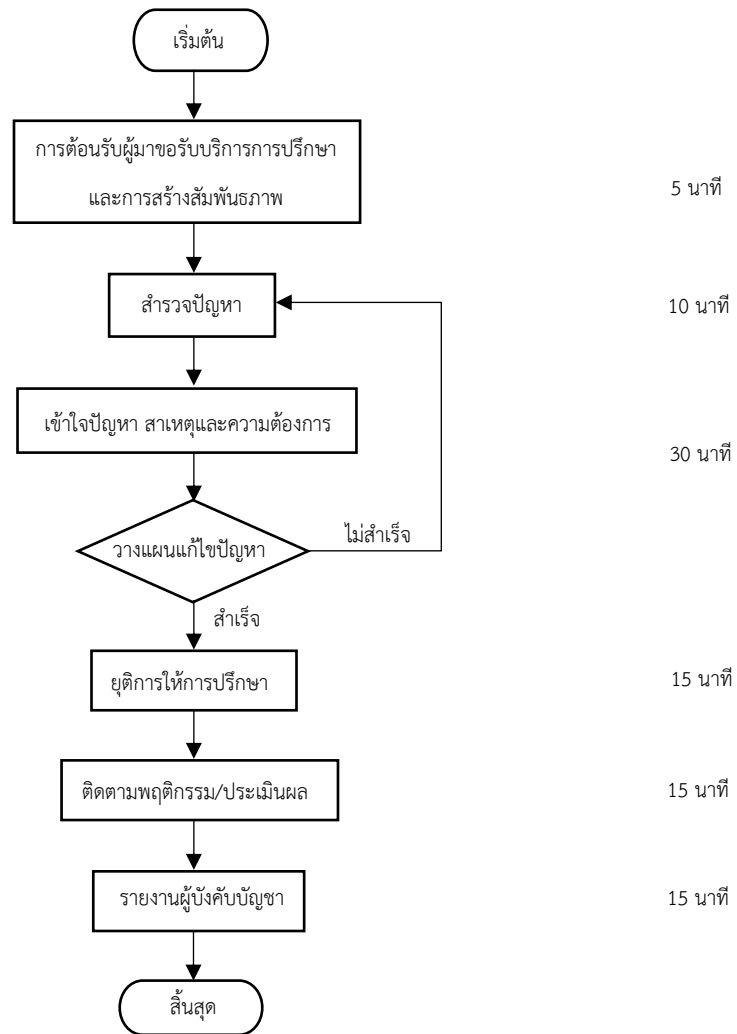
### 4.2.1 การให้การปรึกษาเป็นรายบุคคล



ภาพที่ 4-1 การให้การปรึกษาเป็นรายบุคคล

การให้การปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) หมายถึง กระบวนการให้การปรึกษาที่มีการสร้างปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลสองฝ่ายได้แก่ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษา ภายใต้สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ให้การปรึกษาจะเป็นคนที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับการปรึกษา ได้ทำความเข้าใจตนเอง ใช้การคิดวิเคราะห์ในการสำรวจ รับรู้และทำความเข้าใจ

เข้าใจตนเอง เกิดการเรียนรู้ เข้าใจผู้อื่นและสภาพแวดล้อม มองเห็นสภาพปัญหา เข้าใจปัญหา สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง มีวิธีปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นปัญหาไปในทางที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถรับผิดชอบต่อตนเอง ฟังตนเองได้ มีความสุขในการใช้ชีวิตและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญห โดยมีส่วนของการให้การปรึกษารายบุคคลตามภาพที่ 4-2



ภาพที่ 4-2 แผนผังการปฏิบัติงานในการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล

### ขั้นตอนการให้การปรึกษา

จากรูปข้างต้น อธิบายได้ว่า แผนผังขั้นตอนการให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นสองฝ่ายระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยมีกระบวนการดำเนินงานเริ่มต้นตั้งแต่การให้การปรึกษาจนยุติการให้การปรึกษาเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมในกระบวนการให้การปรึกษา บทบาทของผู้ให้การปรึกษามีส่วนสำคัญที่ต้องเื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับการ

ปรึกษาได้ใช้ศักยภาพและความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้การให้การปรึกษาเกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยสรุปขั้นตอนของกระบวนการให้การปรึกษาหลัก ๆ เป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การต้อนรับผู้มาขอรับบริการการปรึกษาและการสร้างสัมพันธภาพ
2. การสำรวจปัญหา
3. การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ
4. การวางแผนแก้ไขปัญหา
5. การยุติการให้การปรึกษา
6. การติดตามพฤติกรรม / ประเมินผล
7. การรายงานผู้บังคับบัญชา

### ขั้นตอนการให้การปรึกษาแบบรายบุคคล

#### ขั้นตอนที่ 1 การต้อนรับผู้มาขอรับบริการการปรึกษาและการสร้างสัมพันธภาพ

โดยผู้ให้การปรึกษารับเคสกรณีศึกษาแบบรายบุคคลที่มาจากช่องทางที่นักศึกษาเข้าขอรับบริการด้วยตนเอง การสร้างสัมพันธภาพ คือการยินดีต้อนรับและการแสดงออกทางคำพูดและท่าทางที่ผู้ให้การปรึกษาจะแสดงถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยให้การให้การปรึกษาประสบผลสำเร็จได้ ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง ผู้รับการปรึกษามีความสมัครใจอย่างเต็มที่และเกิดความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้การปรึกษาโดยมีวิธีการดังนี้

1.1 ผู้ให้การปรึกษาให้การยินดีต้อนรับ กล่าวทักทายพูดคุยกับผู้รับการปรึกษาในเรื่องทั่วไป ก่อนเพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจในการให้การปรึกษาต่อตัวผู้ให้การปรึกษา

1.2 ผู้ให้การปรึกษาควรสร้างความอบอุ่นเป็นมิตรด้วยบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเป็นส่วนตัว นั่งเว้นระยะห่างที่เหมาะสม วางเก้าอี้อยู่ด้านข้าง ไม่เผชิญหน้า โดยในห้องให้การปรึกษาควรเป็นบรรยากาศที่เรียบง่าย เป็นส่วนตัว เหมาะที่จะพูดคุยได้อย่างเปิดเผย

1.3 ผู้ให้การปรึกษาเริ่มต้นกล่าวคำทักทายเชื้อเชิญให้ผู้รับการปรึกษานั่งด้วยท่าที่สบาย ผ่อนคลายและให้ผู้รับการปรึกษาแนะนำตัวเองและบอกชื่อ พูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป แล้วจึงนำเข้าสู่ประเด็นโดยการใช้คำถามปลายเปิด

นอกจากการต้อนรับอย่างจริงใจและอบอุ่น รับฟังสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าอย่างตั้งใจ สังเกตในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเล่า ยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไข ตั้งคำถามที่เอื้อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเล่าเรื่องราวของตนเอง ใช้ภาษาที่ฟังง่าย เข้าใจง่าย ไม่ใช้ศัพท์เฉพาะทางหรือภาษาต่างประเทศและแสดงออกด้วยท่าทีที่สอดคล้องกับการพูด เช่น การยิ้ม การสบตา การพยักหน้า การแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงที่เป็นมิตร การให้การยอมรับ รวมทั้งการสื่อสารที่ให้ความรู้สึกเข้าใจ เห็นใจ ยินดีให้ความช่วยเหลือและให้ความมั่นใจว่าการให้การปรึกษาจะเป็นความลับตามจรรยาบรรณของการให้การปรึกษา

#### ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา

หลังจากที่สร้างสัมพันธภาพแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะต้องนำให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจปัญหาของตนเอง โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่าง ๆ ทางจิตวิทยา เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจดูว่าปัญหาที่แท้จริงของตนเองคืออะไร ระหว่างการพูดคุยผู้ให้การปรึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดคุยระบายถึงความรู้สึกในใจออกมาให้มากที่สุด รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ

ในปัญหาของตน ให้ผู้ให้การปรึกษาฟัง รวมทั้งผู้ให้การปรึกษาต้องช่วยอำนวยความสะดวกในการสร้างความเข้าใจในปัญหา หาสาเหตุของปัญหาให้ถ่องแท้เพราะการที่คนเราจะแก้ปัญหาของตนเองได้ ต้องเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา ก่อน ขณะเดียวกัน ในระหว่างที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าเรื่องราวสภาพปัญหา ผู้ให้การปรึกษาจะได้ทราบถึงภูมิหลังและความเป็นมา ลักษณะของปัญหาและผลกระทบต่าง ๆ ที่ตามมา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาได้ทำไปแล้ว บทบาทของผู้ให้การปรึกษา คือ กระตุ้นหรือช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาของตนเองและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทนและจะต้องเป็นผู้ที่ ไวต่อความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา สามารถรับรู้ในระดับที่ลึกกว่า โดยใช้การสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษาร่วมด้วย เพราะบางที่ผู้รับการปรึกษาอาจมองไม่เห็นสิ่งที่ปัญหาหรืออาจจะเกิดความสับสนเนื่องจากเป็นปัญหาของตนเอง บางครั้งอาจมองข้ามไปหรือเจ้าตัวอยู่ใกล้กับสิ่งที่ปัญหา มากเกินไป ทำให้มองไม่เห็นปัญหาที่แท้จริง จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการให้การปรึกษาหลายทักษะ เช่น การฟัง การถาม การเรียบ การทวนซ้ำ ในการช่วยสะท้อนความรู้สึกและอธิบายให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจได้ชัดเจนกระจ่างแจ้งมากขึ้น

### ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ

ในระหว่างการดำเนินการให้การปรึกษาที่ผู้ให้การปรึกษาให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหา และความรู้สึกของตนเองอยู่นั้น ผู้รับการปรึกษาจะค่อย ๆ พิจารณาและเกิดความเข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน เริ่มรับรู้ถึงความต้องการของตนเองคืออะไร สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตนเอง มีแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา โดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงปัญหาของตนเองได้อย่างถ่องแท้เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยระยะเวลา ไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้ทันที ซึ่งแต่ละเคสกรณีศึกษานั้นจะใช้เวลาที่แตกต่างกัน กระบวนการสร้างความเข้าใจ มักจะเกิดขึ้นในขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการให้คำปรึกษา และมองเห็นชัดเจนขึ้นจนเกิดความกระจ่างแจ้งอย่างชัดเจนในสิ่งที่ปัญหา แม้ว่าในบางครั้งผู้รับการปรึกษาจะเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นมาในใจ แต่โดยทั่วไปแล้ว การทำความเข้าใจเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับ ในบางเคสกรณีศึกษาที่อาจจะต้องมีการนัดเพื่อให้การปรึกษาหลาย ๆ ครั้ง ผู้รับการปรึกษาจึงจะเกิดความตระหนักและเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างถ่องแท้และอาจมีอีกหลายกรณี ที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คิดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการให้การปรึกษา

การได้พูดคุยระบายความรู้สึกถึงสิ่งที่ปัญหา ถือเป็นวิธีการบำบัดที่ดี ผู้รับการปรึกษาที่มีความกังวลและต้องการความช่วยเหลือจะต้องการถ่ายทอดเรื่องราวและบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้ตนเองวิตกกังวล ยิ่งเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดในระหว่างการปรึกษามากเท่าไร เขาก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้นเท่านั้น เพราะผู้รับการปรึกษาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายอารมณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจ เมื่อได้เล่าหรือระบายออก ผู้รับการปรึกษาก็จะเกิดความเข้าใจในปัญหามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการได้ใช้เทคนิคทางจิตวิทยาร่วมเข้ามาด้วย เช่น เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก เทคนิคการทวนซ้ำ การใช้เทคนิคเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจมากขึ้น เพราะบางครั้งคนเราก็มีบางสิ่งบางเรื่องราวที่อยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นก็จะได้มองเห็นแง่มุมอื่นที่แตกต่างหรือแง่มุมอื่น ๆ ที่ชัดเจนขึ้น การเล่านั้นจะช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ (Insight) ในสิ่งที่ตนเองไม่สามารถเข้าใจได้ ในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยตนเองตามลำพัง การเล่าเรื่องของตนเอง จะช่วยให้มองเห็นและเข้าใจในปัญหานั้น ๆ ในระหว่างการพูดคุย ผู้ให้การปรึกษาควรต้องให้การใส่ใจรับฟังในเรื่องราวและให้ความ

เข้าใจในความรู้สึก มีความอดทนและยอมรับในตัวผู้รับการปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข ตั้งคำถามที่ เหมาะสมและเลือกใช้ถามในเวลาอันสมควร ระหว่างการให้บริการควรเน้นที่ความรู้สึกของผู้รับการ ปรึกษา วางตนเองเป็นกลางและพยายามมองสภาพปัญหาตามความเป็นจริง โดยขณะให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้แบบฟอร์มในการบันทึกการให้การปรึกษาไปด้วย ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาสามารถ เลือกใช้แบบฟอร์มในการบันทึกให้ตรงกับกรณีตามความเหมาะสม (ภาคผนวก ข)

การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเข้าใจจะช่วยให้สร้างกำลังใจและแรงขับเคลื่อนด้านบวกให้เกิดขึ้นในใจ ของผู้รับการปรึกษา เป็นการส่งเสริมและช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถคิดพิจารณาปัญหา ความรู้สึก ของตนเอง เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหาคืออะไร รับรู้ว่าตนเอง มีความต้องการแบบใดและยอมรับได้ว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา เกิดแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบเพื่อให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

#### ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ไขปัญหา

ในขั้นตอนนี้ผู้รับการปรึกษาจะต้องมีเป้าหมายและจุดประสงค์ที่ตนเองต้องการ รวมทั้ง กำหนดทางเลือกและวิธีการต่าง ๆ เรียนรู้ที่จะเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาและตัดสินใจบนพื้นฐาน ของความถูกต้องเหมาะสม บทบาทของผู้ให้การปรึกษา คือ เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาถึง ข้อดีและข้อเสียของแต่ละวิธีและเลือกกำหนดแนวทางที่จะทำให้วัตถุประสงค์ที่วางไว้ประสบผลสำเร็จ โดยผู้ให้การปรึกษาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ เป็นการชี้แนะแต่ไม่ชี้แนะและต้องมั่นใจ ว่าการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการ แนวทางปฏิบัติเป็นทางเลือกของผู้รับการปรึกษาเอง ในการวางแผนแก้ไขปัญหานั้น ผู้ให้การปรึกษาควรเป็นฝ่ายสนับสนุน ให้กำลังใจคอยช่วยเหลือและให้ ความมั่นใจให้ข้อมูลที่จำเป็น เพื่อประกอบการเลือกและตัดสินใจแก่ผู้รับการปรึกษา รวบรวมปัญหา ทั้งหมดและเน้นจัดการปัญหาที่เร่งด่วนก่อน ปัญหาที่ควรใส่ใจมักจะเป็นปัญหาความรู้สึกนึกคิดของ บุคคลนั้น ปัญหาที่มีความรุนแรงเร่งด่วนเฉพาะหน้าและปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาคงจะมีศักยภาพใน การแก้ไขได้มากที่สุด ในการแก้ไขปัญหาคควรพิจารณา เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละ ทางเลือก การพิจารณาข้อดีและข้อเสียของทางเลือกต่าง ๆ นั้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก มีรายละเอียดเยอะและใช้เวลานานพอสมควร ผู้ให้การปรึกษาควรระมัดระวังและหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำ ให้ผู้รับการปรึกษาริบร้อนในการตัดสินใจ ทั้งทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งไป แต่ถ้าทางเลือกที่มีอยู่นั้น พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสมก็ควรตัดออกไปเลย ไม่ต้องนำมาพิจารณา โดยทั่วไปแล้ว ถ้าทางเลือก มีน้อย ก็อาจทำให้การพิจารณาทางแก้ปัญหาเป็นไปได้ง่ายขึ้น ในระหว่างการให้การปรึกษาผู้ให้การ ปรึกษาต้องให้การรับฟังและสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา ในการวางแผนแก้ปัญหา จะต้อง กระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดวิเคราะห์ พิจารณาทางเลือกก็จะรู้ว่าวิธีการใดที่เหมาะสมกับผู้รับการ ปรึกษามากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้น ๆ แต่สิ่งที่ควรคำนึงและให้ ความสำคัญมากที่สุดก็คือการตัดสินใจแก้ปัญหา ควรเป็นเรื่องของผู้รับการปรึกษาและเป็นเรื่องที่ต้อง ใช้ระยะเวลาและไม่ควรรีบร้อนในการตัดสินใจ

ในขั้นตอนนี้ หากผู้รับการปรึกษามีปัญหาที่ต้องมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทาง เช่น จิตแพทย์ ควรแจ้งเหตุผลความจำเป็น เพื่อประโยชน์ของผู้รับการปรึกษา พร้อมทั้ง สอบถามถึงความยินยอมหรือความสมัครใจในการให้ความร่วมมือต่อการให้การปรึกษาของผู้รับการ ปรึกษา รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ต้องติดต่อหรือให้บริการให้ผู้รับการปรึกษาทราบ ด้วย หากผู้ขอรับการปรึกษายินยอมให้ความร่วมมือต่อการให้การปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะทำการส่งต่อ ให้กับจิตแพทย์ที่มาจากหน่วยงานจิตเวช โรงพยาบาลตรัง โดยทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้การปรึกษา

จะวางแผนการดำเนินงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหา โดยบางเคสกรณีศึกษาอาจต้องกินยารับประทาน เพื่อรักษาตามอาการ หรือบางรายเคสกรณีศึกษา อาจจะไม่ต้องรับประทานยาก็ได้ แต่ใช้วิธีการ พฤติกรรมบำบัดหรือจิตบำบัดเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาและติดตามฟื้นฟูพฤติกรรมให้หายจากสภาวะที่เป็นปัญหา นักศึกษาสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขในสังคมต่อไป

### ขั้นตอนที่ 5 การยุติการให้การปรึกษา

เมื่อการให้การปรึกษาดำเนินการมาจนถึงจุดสิ้นสุด ก่อนที่จะยุติการให้การปรึกษาผู้รับการปรึกษาจะเกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเอง สามารถเข้าใจปัญหา รู้ความต้องการ รู้วิธีการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งมีความมั่นใจในการตัดสินใจ เมื่อผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษาเริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น ก็สามารถดำเนินการยุติการปรึกษาในครั้งนี้ โดยมีวิธีการดังนี้ คือ

5.1 แสดงท่าทางและให้สัญญาณแก่ผู้รับการปรึกษา เพื่อเป็นการสื่อสารและแสดงให้รู้ว่าใกล้หมดเวลาของการปรึกษาแล้ว เช่น การสรุปความ สรุปประเด็นที่ได้จากการปรึกษา การนัดพบในครั้งต่อไป เป็นต้น

5.2 เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ทบทวนการตัดสินใจของตนเองอีกครั้งและสรุปประเด็น หรือสิ่งที่ได้รับระหว่างการให้การปรึกษา บางครั้งผู้ให้การปรึกษาอาจจะช่วยสรุปให้ โดยใช้ทักษะ การทวนซ้ำ การสรุปความ เพื่อเป็นการย้ำทำความเข้าใจและเป็นการช่วยเสริมแรงให้ผู้รับการปรึกษานำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

5.3 ผู้ให้การปรึกษาส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นคุณค่าในตนเองและแสดงความชื่นชม ความสามารถของผู้รับการปรึกษา ในขั้นตอนนี้ทักษะสำคัญที่ต้องใช้ คือ ทักษะการให้กำลังใจ ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะสามารถแก้ไขปัญหาได้เรียบร้อยหรือไม่ก็ตาม หรือบางครั้งอาจใช้ระยะเวลาที่นานเกินไปหรือการปรึกษายังไม่ถึงจุดที่ต้องตัดสินใจ แต่ถึงเวลาที่ต้องยุติการปรึกษาให้เป็นไปด้วยความสบายใจทั้งสองฝ่ายและช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น การให้กำลังใจเมื่อผู้รับการปรึกษาพยายามสำรวจและทำความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา มีความมุ่งมั่นที่อยากแก้ไขปัญหา กล้าคิด กล้า ทบทวนปัญหาต่าง ๆ จะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกดีกับตนเอง มองเห็นคุณค่าของตนเองและมองโลกตามความเป็นจริงได้

5.4 ให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาวิธีแก้ปัญหามากมาย ๆ วิธี ที่จะเลือกนำไปปฏิบัติ โดยอาจเป็นวิธีที่แตกต่างกันได้ ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ทักษะที่ใช้ คือ การให้กำลังใจ เพื่อเสริมความมั่นใจให้ตัวผู้รับการปรึกษา แนวทางที่ผู้รับการปรึกษานำไปปฏิบัติอาจมาจากความคิดของผู้รับ การปรึกษาเองหรือตัวผู้ให้การปรึกษาก็ได้ แต่ควรจะเป็นการชี้แนะไม่ใช่ชี้นำ การหาวิธีแก้ปัญห่าเบื้องต้นควรเป็นแนวทางที่ทำได้ ไม่ซับซ้อน ไม่ควรเป็นแนวทางที่ยากลำบากหรือซับซ้อนจนเกินไป

5.5 การนัดพบครั้งต่อไป ผู้ให้การปรึกษาควรถามและเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาเลือกว่า จะมาพบครั้งต่อไปหรือไม่ เพราะในบางเคสกรณีศึกษาการให้การปรึกษาเพียงครั้งเดียวก็ช่วย แก้ปัญหาได้หรือในบางเคสอาจจะมีการนัดพบต่อไปในครั้งหน้า เพื่อติดตามพฤติกรรมหรือให้การ ปรึกษาซ้ำอีกครั้ง กรณีนี้จะต้องมีการตกลงกันอย่างชัดเจนถึงวัน/เวลาที่นัดพบ ทักษะที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ การยอมรับ และการให้กำลังใจ การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ แต่ถ้าเป็นการยุติการให้การ ปรึกษาแล้วไม่มีการนัดหมายต่อ ผู้ให้การปรึกษาควรแจ้งให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่า ยินดีที่จะให้ความ ช่วยเหลือทุกเมื่อ ถ้าต้องการขอรับการปรึกษาพร้อมทั้งกล่าวลาด้วยวาจาที่ไพเราะ ท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตร และควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาสามารถซักถามข้อสงสัยหรือข้อข้องใจในสิ่งที่พูดคุย

ให้การปรึกษาได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมความมั่นใจในการตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ และแนวทางการใช้ชีวิตให้ผู้รับการปรึกษาสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติสุข

5.6 การส่งต่อกรณีจำเป็นไปที่หน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น จิตแพทย์ ควรแจ้งเหตุผลความจำเป็น เพื่อประโยชน์ของผู้รับการปรึกษาพร้อมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ต้องติดต่อหรือให้บริการให้ผู้รับการปรึกษาทราบด้วย

### ขั้นตอนที่ 6 การติดตามพฤติกรรม / ประเมินผล

การติดตามพฤติกรรมและประเมินผลหลังการให้การปรึกษา เป็นขั้นตอนหลังจากผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจปัญหา รู้ถึงความต้องการและรู้วิธีการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งมีความมั่นใจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองและปัญหาของผู้รับการปรึกษาเริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น ผู้ให้การปรึกษาจะต้องนัดติดตามพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาเป็นระยะ อาจติดตามทุกสัปดาห์ในช่วงแรก ๆ หรือ 2 สัปดาห์/ครั้ง หากพฤติกรรมที่พึงประสงค์มีความคงที่ สม่ำเสมอ อาจนัดห่างได้ เช่น นัดติดตาม 1 เดือน/ครั้ง ซึ่งการนัดติดตามเพื่อประเมินผลพฤติกรรมนั้น ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องนัดเหมือนกันทุกราย อาจนัดแล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละกรณีไป ซึ่งการประเมินผลนั้น อาจใช้วิธีได้หลากหลายตามความเหมาะสม เช่น แบบประเมิน แบบทดสอบ หรือ การสัมภาษณ์ เป็นต้น

### ขั้นตอนที่ 7 การรายงานผู้บังคับบัญชา

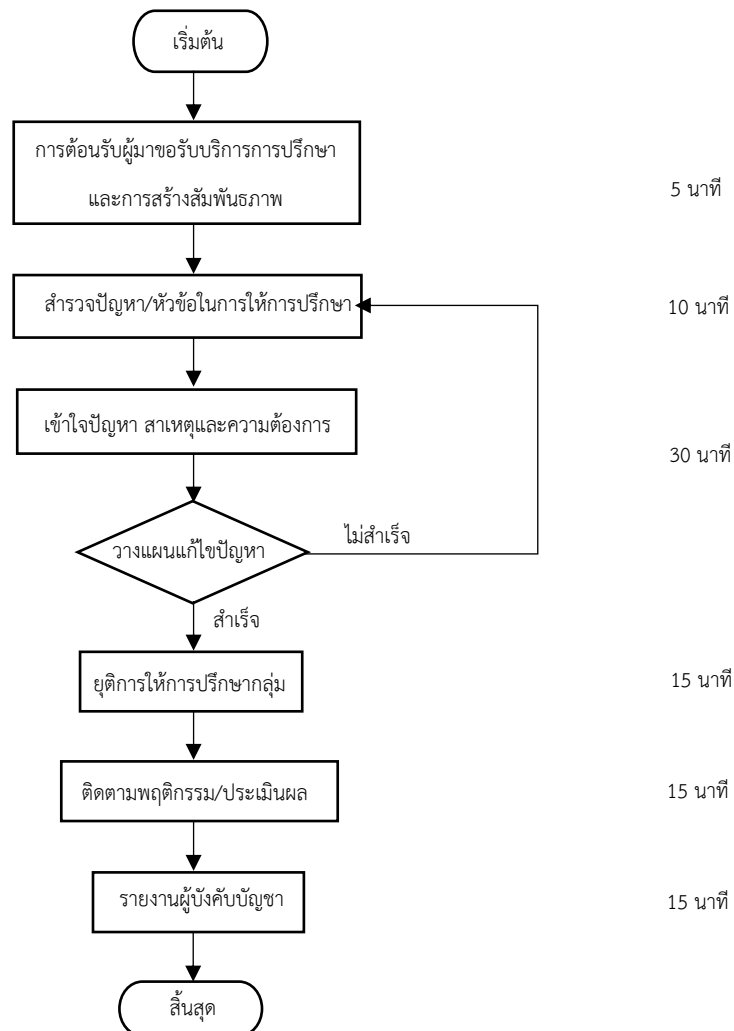
หลังจากประเมินผลการติดตามพฤติกรรมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะต้องจัดทำเป็นบันทึกสรุปรายงานการให้การปรึกษาแต่ละเคสกรณีศึกษารายบุคคล โดยทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละรายบุคคลแยกเป็นราย ๆ เพื่อแจ้งให้แก่ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบข้อมูลทั้งหมด ในทุกกระบวนการของการให้การปรึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของการดำเนินงาน ทั้งนี้ การทำรายงานบันทึกสรุปรายงานจะต้องทำหลังจากยุติการให้การปรึกษาแล้วเท่านั้น หากการให้การปรึกษายังอยู่ในระหว่างการดำเนินการหรือยังไม่สิ้นสุดการให้บริการ การทำรายงานต่อผู้บังคับบัญชาอาจทำได้ โดยแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะแทน โดยอาจทำรายงานบันทึกสรุปการให้การปรึกษาเป็นรายภาคการศึกษา หรือ รายปีการศึกษาแทน จนกว่าการให้การปรึกษาจะสิ้นสุด จึงจะยุติการให้บริการและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารสถานศึกษาเป็นลำดับสุดท้าย

## 4.2.2 การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม



ภาพที่ 4-3 การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้การปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling) เป็นกระบวนการของการดำเนินงาน ให้บริการการปรึกษาแก่ผู้มารับการปรึกษาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานจะมี สมาชิกกลุ่มประมาณ 8-12 คน ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงในเรื่องที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน มีเป้าหมาย จุดประสงค์ในการพูดคุยที่ตรงกัน ต้องการที่จะพัฒนาตนเองในเรื่องเดียวกัน โดยการสร้าง สัมพันธภาพที่ดีในกลุ่ม เพื่อให้การช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มให้มองไปในจุดประสงค์หรือเป้าหมาย เดียวกัน ในการนำกลุ่มนั้นต้องเน้นให้สมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมทุกคน โดยไม่ไปเน้นหนักที่คนใด คนหนึ่งมากเกินไป เทคนิคที่ใช้ คือ เทคนิคการให้กำลังใจ การให้ความเห็นอกเห็นใจ การสะท้อน ความรู้สึก การให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา ร่วมพิจารณาปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันในกลุ่ม ที่จะช่วยให้การให้การปรึกษา มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะสมาชิกจะมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กันได้ทั่วถึง ทุกคนมีส่วนร่วมและ ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มได้อย่างเต็มที่ ดังแผนผังการปฏิบัติงานภาพที่ 4-4



ภาพที่ 4-4 แผนผังการปฏิบัติงานในการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

## ขั้นตอนการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

### ขั้นตอนที่ 1 การต้อนรับผู้มาขอรับบริการการปรึกษาและการสร้างสัมพันธภาพ

ในการให้การปรึกษาแบบกลุ่มนั้น ขั้นแรกผู้ปฏิบัติงานจะให้การต้อนรับสมาชิกในกลุ่มที่มีความสนใจในการขอรับบริการปรึกษาในเรื่องเดียวกัน หรือ มีความสนใจที่คล้ายกัน ด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรและสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น ผ่อนคลาย สบาย ๆ เพื่อไม่ให้เกิดบรรยากาศที่ตึงเครียดจนเกินไป ถ้าในกรณีที่สมาชิกในกลุ่มยังไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ผู้ให้การปรึกษาอาจต้องใช้กิจกรรมหรือเกมส์ในการละลายพฤติกรรม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้ทำความรู้จักและเกิดความคุ้นเคยกันก่อนเริ่มการทำกิจกรรมหรือให้การปรึกษา เพื่อนำสมาชิกไปสู่ความเป็นกันเอง เกิดความไว้วางใจของสมาชิกภายในกลุ่ม จากนั้นจึงมอบหน้าที่ให้ผู้นำกลุ่มชี้แจงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการเป็นสมาชิกและเป้าหมายของกลุ่มให้สมาชิกในกลุ่มได้รับทราบ แจ้งให้สมาชิกทราบว่าในการให้การปรึกษาแบบกลุ่มจะใช้ระยะเวลาเท่าไรในการให้การปรึกษา ชี้แจงขอบเขตและความเป็นอิสระที่สมาชิกแต่ละคนมีได้ในการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม ซึ่งสิ่งสำคัญที่สมาชิกกลุ่มต้องมี คือ ทุกคนต้องให้ความเคารพซึ่งกันและกัน การรักษาความลับเรื่องราวของเพื่อนสมาชิกในกลุ่มและการถ่ายทอดหรืออธิบายความรู้สึกระหว่างกันในการให้การปรึกษากับสมาชิกในกลุ่ม

### ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหาและหัวข้อในการให้การปรึกษา

เมื่อสมาชิกในกลุ่มมาครบแล้ว ก็จะเริ่มต้นพูดคุยร่วมกันในการเสนอหัวข้อในการให้การปรึกษา ช่วยคิดจุดประสงค์ร่วมกันในการให้การปรึกษาว่าเป้าหมายที่สมาชิกกลุ่มต้องการคืออะไร มีวิธีการแนวทางการดำเนินการแบบไหน โดยมีสมาชิกกลุ่มทุกคนให้ความร่วมมือ ตัวอย่างหัวข้อในด้านโรคซึมเศร้า ใช้ชื่อกลุ่มว่า “โรคซึมเศร้าเข้าใจได้” หรือ หัวข้อในการปรับตัวในวัยรุ่น ใช้ชื่อกลุ่มว่า “วัยรุ่น วัยยุ่ง ปรับตัวได้” เป็นต้น โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่สมาชิกในกลุ่มมีปัญหาเหมือนกัน เช่น กลุ่มแรกอาจเป็นนักศึกษาที่มีภาวะโรคซึมเศร้า กลุ่มที่สองเป็นนักศึกษาที่มีปัญหาด้านการปรับตัว มาพูดคุยร่วมกัน โดยมีประเด็นและทิศทางการพูดคุยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น จากนั้น สมาชิกกลุ่มต้องกำหนดวันและเวลาในการเข้ากลุ่ม โดยกำหนดขนาดของกลุ่มให้การปรึกษา การกำหนดจำนวนครั้งของการเข้ากลุ่ม ช่วงเวลาของการจัดกลุ่ม และรูปแบบของกลุ่มกิจกรรม ในบางครั้งอาจมีเกมส์ที่ใช้ในกระบวนการกลุ่ม เพื่อนำกลุ่มไปสู่แนวทางหรือเป้าหมายที่ต้องการ ถ้ากระบวนการนี้ ไม่สำเร็จหรือไม่ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ สมาชิกในกลุ่มต้องช่วยกันเสนอหัวข้อในการให้การปรึกษาใหม่และเริ่มต้นดำเนินการในวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ใหม่อีกครั้ง

### ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ

เมื่อสมาชิกในกลุ่มเข้าสู่กระบวนการของการวิเคราะห์ปัญหาและทำความเข้าใจในปัญหาสาเหตุความต้องการแล้วนั้น ผู้ให้การปรึกษาต้องช่วยกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มได้คิดวิเคราะห์ออกมาโดยอาจใช้เทคนิคระดมสมองก่อน เมื่อสมาชิกกลุ่มได้ช่วยกันคิดจนได้อะไรที่หลากหลายแตกต่างกันไป ผู้นำกลุ่มควรชี้แนะให้สมาชิกกลุ่มช่วยกันจัดหมวดหมู่ หรือแยกกลุ่มปัญหาออกมาเป็นแต่ละด้าน โดยเลือกจากสภาพปัญหาที่ใกล้เคียงกัน มีสาเหตุที่คล้ายคลึงกัน หรืออาจมีสาเหตุอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มเป็นไปได้เหมือนกันแล้วนำมาให้สมาชิกในกลุ่มได้วิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน อภิปรายหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือถ่ายทอดประสบการณ์ของแต่ละคนในกลุ่มร่วมกัน โดยผู้ให้การปรึกษาหรือผู้นำกลุ่มทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือคอยเป็นผู้ชี้แนะให้การให้การปรึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มมีเป้าหมายและจุดประสงค์ร่วมกัน

#### ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ไข้ปัญหา

ขั้นตอนนี้ ผู้ให้การปรึกษาควรเน้นให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนได้ร่วมกันคิด แสดงความคิดเห็น และปรึกษาหารือกันเพื่อพิจารณาหาทางออกหรือแนวทางแก้ไข้ปัญหาร่วมกัน ไม่ใช่ใครคนใดคนหนึ่ง คิดแต่เพียงผู้เดียว โดยมีผู้นำกลุ่มเป็นผู้เอื้ออำนวยความสะดวกและช่วยสร้างบรรยากาศของกลุ่ม ให้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข้ปัญหาที่หลากหลาย ในขั้นตอนนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจต้องใช้ เทคนิคทางจิตวิทยาหลายอย่างประกอบกัน เช่น เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ การฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม การให้คำชี้แนะ การช่วยเสริมแรงทางบวก และใช้ทักษะในการให้การ ปรึกษา เช่น การฟัง การเรียบ การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำ เพื่อให้สมาชิกในกลุ่ม เข้าสู่เป้าหมายจนสามารถแก้ไข้ปัญหาร่วมกันได้

#### ขั้นตอนที่ 5 การยุติการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม

เมื่อการให้การปรึกษาดำเนินการมาถึงขั้นตอนสุดท้ายแล้ว การยุติการให้การปรึกษาควรเป็น ข้อตกลงของกลุ่มร่วมกัน โดยผู้ให้การปรึกษาต้องชี้แจงให้สมาชิกในกลุ่มได้ทราบ กระตุ้นและส่งเสริม ให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นว่าจากการให้การปรึกษามหาชิกกลุ่มได้รับความรู้ ความเข้าใจ อะไรบ้าง เกิดการเข้าใจและยอมรับตนเอง รวมถึงการยอมรับในความแตกต่างของผู้อื่น ประโยชน์ที่ ได้รับในการเข้ากลุ่มและแนวทางแก้ไข้ปัญหาที่ได้นั้น สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและเกิดผลดีกับ สมาชิกกลุ่ม ส่วนผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตว่ายังมีสมาชิกในกลุ่มคนไหนที่มีแนวโน้มควรได้รับการ ให้การปรึกษาแบบรายบุคคลแยกออกมาต่อเนื่อง ก็ควรนัดติดตามเพื่อให้สมาชิกคนดังกล่าวเข้ารับ การปรึกษาต่อ ส่วนสมาชิกคนไหนที่มีแนวโน้มทางพฤติกรรมที่ดีขึ้น ก็สามารถยุติการให้การปรึกษาได้ ในกรณีที่กลุ่มต้องการขอรับการปรึกษาต่อ ผู้ให้การปรึกษาควรนัดต่อเนื่องใหม่ในรอบถัดไป แต่หาก สมาชิกในกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการให้การปรึกษาได้บรรลุเป้าหมายในวัตถุประสงค์ร่วมกัน แล้ว ก็สามารถกล่าวลาและยุติกลุ่มได้ ด้วยสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

#### ขั้นตอนที่ 6 การติดตามพฤติกรรมและประเมินผล

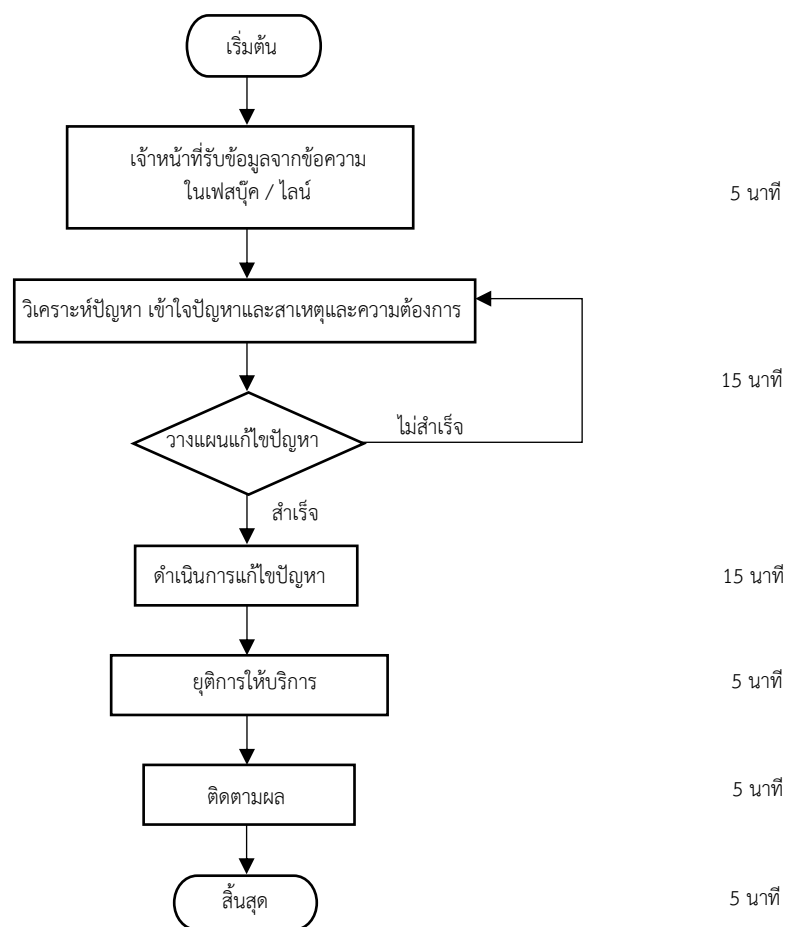
การติดตามผลและประเมินผลหลังการให้การปรึกษา ควรทำหลังจากยุติการให้การปรึกษา โดยเว้นระยะเวลาไปประมาณ 2-3 เดือน ก่อนนัดพบสมาชิกกลุ่มพร้อมกันอีกครั้ง เป็นการติดตามผล และทบทวนดูว่าสมาชิกกลุ่มแต่ละคนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไปในทางที่ดีขึ้นหลังจากที่ได้จากการให้ การปรึกษาแบบกลุ่มมากน้อยเพียงใด และผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจปัญหา รู้วิธีการแก้ไข้ปัญหา มีความมั่นใจในการตัดสินใจในการแก้ไข้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และปัญหาของผู้รับการปรึกษาเริ่ม คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น ผู้ให้การปรึกษาทบทวนข้อสรุปร่วมกันกับผู้มาขอรับการปรึกษาแต่ละคน เพื่อเป็นการเสริมแรงและให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่มให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ ระยะเวลาในการนัด ติดตามพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม อาจจะติดตามเป็นเดือนละครั้ง หรือ 2 สัปดาห์/ครั้ง หากสมาชิก กลุ่มมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ดีขึ้น มีความคงที่ สม่ำเสมอ อาจนัดห่างได้ เช่น นัดติดตาม 2 เดือน/ครั้ง แล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละกรณีไป

#### ขั้นตอนที่ 7 การรายงานผู้บังคับบัญชา

หลังจากการให้การปรึกษาแบบกลุ่มดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะต้องรวบรวม ข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำเป็นบันทึกสรุปรายงานการให้การปรึกษาของกลุ่ม โดย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดของสมาชิกกลุ่ม เพื่อที่จะสรุปรายงานผลการให้การปรึกษาออกมาเป็น ภาพของกลุ่ม โดยอาจแยกสรุปเป็นประเด็นไป เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจ โดยอาจรวบประเด็น

เหล่านี้ เพื่อแจ้งให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา ได้รับทราบข้อมูลทั้งหมด ในทุกกระบวนการของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดของการดำเนินงาน ทั้งนี้ การทำรายงานบันทึกสรุปรายงานจะต้องทำหลังจากยุติการให้การปรึกษาแล้วเท่านั้น หากการให้การปรึกษายังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ หรือยังไม่สิ้นสุดการให้บริการ การทำรายงานต่อผู้บังคับบัญชาอาจทำได้ โดยแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะแทน โดยอาจทำรายงานบันทึกสรุปการให้การปรึกษาเป็นรายภาคการศึกษา หรือ รายปีการศึกษาแทน จนกว่าการให้การปรึกษาจะสิ้นสุด จึงจะยุติการให้บริการและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารสถานศึกษาเป็นลำดับสุดท้าย

นอกจากการให้การปรึกษารายบุคคล และการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามรูปแบบข้างต้นแล้ว ผู้เขียนยังมีการให้การปรึกษาทางเฟสบุ๊ค และการให้การปรึกษาทางไลน์ เพิ่มเติมอีกด้วย ทั้งนี้ ผู้เขียนขอนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติงานดังภาพที่ 4-5



ภาพที่ 4-5 แผนผังการปฏิบัติงานในการให้การปรึกษาทางเฟสบุ๊ค/ไลน์

จากภาพที่ 4-5 จะเห็นได้ว่า การให้การปรึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ค/ไลน์ เป็นที่นิยมในกลุ่มนักศึกษาในยุคปัจจุบัน เพราะมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้ที่ให้การปรึกษาไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาสามารถให้การปรึกษาผ่านทางเฟสบุ๊ค/ไลน์ ดังรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

### ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่รับข้อมูลจากข้อความในเฟสบุ๊ก/ไลน์

เริ่มต้นด้วยนักศึกษาจะทักทายข้อความเข้ามาทางกล่องข้อความ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อความก็จะทำหน้าที่เป็นแอดมินเพจ พร้อมกล่าวตอบรับ ทักทายสวัสดิ์นักศึกษาและแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการ หลังจากนั้นก็ซักถามพูดคุยเบื้องต้นถึงปัญหาที่นักศึกษาต้องการปรึกษาว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด ให้อธิบายให้เจ้าหน้าที่ฟังเบื้องต้นถึงรายละเอียดต่าง ๆ พร้อมโต้ตอบการพูดคุยกันทางกล่องข้อความเป็นการส่วนตัว ซึ่งนักศึกษาสามารถปรึกษาปัญหาได้ตลอดเวลาทำการ โดยการให้การปรึกษาแต่ละครั้งจะเป็นไปในแต่ละหัวข้อ ตามที่นักศึกษาต้องการ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้การปรึกษา ในระหว่างการให้การปรึกษา เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงให้นักศึกษาทราบว่า การให้การปรึกษานี้ ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่เปิดเผยแก่ผู้ใดที่ไม่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องทำหน้าที่ชี้แนะแต่ไม่ใช่ชี้นำ ในการให้การปรึกษา ซึ่งการโต้ตอบกันในกล่องข้อความจะต้องเป็นการสื่อสารระหว่างกันทั้งสองฝ่าย ไม่ใช่เป็นการสื่อสารแค่ทางเดียว หรือหนักไปในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รวมทั้งต้องเป็นการพูดคุยแบบเปิดเผยและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ใช้คำถามปลายเปิด ไม่ชี้ถูกหรือผิดในการให้การปรึกษา นักศึกษาสามารถแชทหรือส่งข้อความในการขอการปรึกษาได้ซ้ำใหม่อีกรอบในหัวข้อเดิมหรือหัวข้อใหม่จนเกิดความพึงพอใจ

### ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา เข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ

ระหว่างการพูดคุยถึงสภาพปัญหา ผู้ให้การปรึกษาควรกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดวิเคราะห์เพื่อที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่มีว่าอะไรที่เป็นปัญหาอย่างแท้จริง มีสาเหตุอะไรที่ก่อให้เกิดปัญหาดังกล่าวโดยอาจจะแยกวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อ ๆ หรือแต่ละด้าน เพื่อให้มองเห็นภาพของปัญหาที่ชัดเจนขึ้น โดยการวิเคราะห์นั้น ควรเปิดกว้างทางความคิด ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรตัดสินถูกผิด แต่ควรให้การยอมรับความคิดเห็นของผู้รับการปรึกษาด้วยการให้เกียรติ รวมทั้งเคารพในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ หากผู้รับการปรึกษาคิดไม่ออกหรือมองไม่เห็นตัวปัญหา ผู้ให้การปรึกษาต้องช่วยชี้แนะให้แนวทางเพื่อเสริมแรงในการหาทางออกและแก้ไขปัญหาร่วมกัน หากการให้การปรึกษาดำเนินการมาสู่ระยะหนึ่งแล้ว ผู้ให้การปรึกษาอาจต้องนัดหมายวัน/เวลาในการพูดคุยครั้งหน้าอีกครั้งหนึ่ง เพื่อติดตามพฤติกรรมและความคืบหน้าในการให้การปรึกษา จนกระทั่งนักศึกษารู้สึกว่าปัญหาได้บรรเทาลงและมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหาสามารถจัดการปัญหาได้

### ขั้นตอนที่ 3 วางแผนแก้ไขปัญหา

ในขั้นตอนนี้ จากการที่นักศึกษาได้ให้ข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ที่มาขอการปรึกษาแก่ผู้ให้การปรึกษาฟัง ผู้ให้การปรึกษาควรแสดงท่าทีและใช้คำพูดที่แสดงถึงการยอมรับความคิดเห็นของนักศึกษา ไม่ใช่คำพูดที่ต่อต้านหรือขัดแย้ง และการให้การปรึกษา การวางแผนการแก้ไขปัญหาคควรตอบกลับไปอย่างทันท่วงที วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหาวาจจะมีหลากหลายช่องทาง ไม่จำเป็นต้องเลือกทางใดทางหนึ่ง แต่ควรเลือกทางที่ดีและเกิดประโยชน์มากที่สุดต่อตัวผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรไต่ถามการรับรู้ความรู้สึกของผู้ขอรับการปรึกษาที่ถ่ายทอดหรือส่งมาให้ บางครั้งอาจใช้เทคนิคสะท้อนความรู้สึก สะท้อนเนื้อหา การทวนซ้ำ เพื่อที่จะได้ตรงประเด็นปัญหานั้น ๆ และการตอบกลับทันที แสดงให้เห็นว่าผู้ให้การปรึกษามีความใส่ใจและเพื่อที่จะให้ผู้รับการปรึกษาสัมผัสได้ว่ามีคนที่รับรู้และเข้าใจในปัญหาของเขาและพร้อมที่จะให้การปรึกษาช่วยเหลือต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ขอรับการศึกษานำวิธีการหรือแนวทางที่มีไปใช้ในการแก้ปัญหา วิธีการที่นำมาเลือกใช้นั้น อาจเป็นวิธีการที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น ๆ เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้ว ต้องเกิดผลที่ดีกว่าเดิมหรือสามารถแก้ปัญหาได้ หากแต่ผู้ขอรับการปรึกษาเกิดปัญหานั้นขึ้นซ้ำอีกครั้ง ต้องพิจารณาแนวทางหรือวิธีการใหม่ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนมากขึ้น การตัดสินใจแก้ไขปัญหานั้นขึ้นอยู่กับผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก ผู้ให้การปรึกษามีหน้าที่เป็นเพียงผู้ชี้แนะและช่วยสะท้อนเรื่องราวที่เกิดขึ้นเท่านั้น เมื่อดำเนินการในขั้นตอนนี้แล้ว ผลที่ออกมาถ้ายังไม่สำเร็จหรือยังไม่ดีเท่าที่ควร อาจต้องให้ผู้รับการปรึกษากลับไปวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริงอีกครั้งหนึ่ง เมื่อแก้ไขได้สำเร็จก็สามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือการนำไปสู่การปฏิบัติและการเสริมแรงทางบวก ให้กำลังใจแก่ผู้มาขอรับการปรึกษา

#### ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้บริการ

เมื่อการให้การปรึกษาเดินทางมาถึงขั้นตอนสุดท้ายก่อนยุติการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะเห็นว่าผู้รับการปรึกษาสามารถหาทางแก้ไข มีทางออกของปัญหาได้แล้วนั้น ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้การสนับสนุน การให้กำลังใจ การเสริมแรงทางบวกให้ผู้รับการปรึกษาได้รู้สึกว่าการแก้ไขปัญหานั้นสามารถทำได้ด้วยตนเอง ผู้รับการปรึกษามีแนวโน้มทางพฤติกรรมที่ดีขึ้น สามารถแก้ไขปัญหานั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็สามารถยุติการให้การปรึกษาได้ด้วยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

#### ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผล

หลังจากที่ยุติการให้การปรึกษาไปแล้ว การติดตามหลังการให้การปรึกษา เป็นขั้นตอนหลังจากผู้รับการปรึกษา เกิดความเข้าใจปัญหา รู้ถึงความต้องการและรู้วิธีการแก้ไขปัญหานั้น พร้อมทั้งมีความมั่นใจในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และปัญหาเริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น ผู้ให้การปรึกษาจะต้องนัดติดตามพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาเป็นระยะ โดยอาจส่งเป็นข้อความหรือการโทรศัพท์ผ่านช่องทาง Inbox เพื่อให้ทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหานั้นและวิธีการดำเนินชีวิต โดยอาจติดตามทุกสัปดาห์ในระยะแรก ความถี่อาจจะเป็นวันเว้นวัน หรือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง หลังจากนั้นอาจเพิ่มความห่างของการติดตามได้ จนกระทั่งปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้รับการแก้ไขหรือสิ้นสุดลง

ทั้งนี้ในกระบวนการขั้นตอนของการให้การปรึกษาทั้งแบบรายบุคคล รายกลุ่มหรือการให้การปรึกษาทางเฟสบุ๊ค/ไลน์ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามแผนผังการปฏิบัติงานที่ผู้เขียนได้ระบุไว้นั้นอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม เพราะการให้การปรึกษาแต่ละเคสกรณีศึกษานั้นไม่สามารถกำหนดเวลาที่ชัดเจนได้เหมือนการปฏิบัติงานทั่วไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวของผู้รับการปรึกษา สภาพปัญหาของแต่ละเคสกรณีศึกษาว่าหนักเบาเพียงใด สถานการณ์และรายละเอียดที่มีความซับซ้อนของปัญหานั้น ๆ รวมถึงสภาวะอารมณ์ของผู้รับการปรึกษา เป็นต้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว ทักษะการให้การปรึกษาก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องมีและใช้เป็นเครื่องมือในการให้การปรึกษา หน้าที่ของการให้การปรึกษา คือ ความสามารถในการสื่อสาร ทั้งการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการช่วยเหลือบุคคลที่มีความทุกข์หรือความคับข้องใจให้คลายลงหรือเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจปัญหา รู้สาเหตุของปัญหาและความต้องการของตัวเอง ค้นหาทางออกและปรับเปลี่ยนความคิดทัศนคติและการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการใช้ชีวิตที่ดีขึ้น

ทักษะการให้การปรึกษาที่ถือเป็นทักษะเบื้องต้นในการให้การปรึกษา ประกอบด้วย 9 ทักษะ (สวัสดี บรรเทิงสุข, 2542) ได้แก่ ทักษะการใส่ใจ การฟัง การถาม การสังเกต การทวนซ้ำ การสรุป การให้ข้อมูล การเรียบ และการให้กำลังใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. พฤติกรรมการใส่ใจ

ทักษะการใส่ใจ คือ การแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาสื่อสารและแสดงออกว่าให้ความสำคัญ มีความใส่ใจให้การยอมรับผู้รับการปรึกษาโดยปราศจากเงื่อนไข การแสดงออกถึงการใส่ใจ มีหลายรูปแบบ เช่น การยิ้ม การพยักหน้า การรับฟังอย่างเข้าใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้และเข้าใจว่ามีคนที่เข้าใจและพร้อมที่จะรับฟังปัญหาอยู่ข้าง ๆ ในขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพเพราะเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้การให้การปรึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพฤติกรรม การใส่ใจที่ผู้ให้การปรึกษาสามารถแสดงออกต่อผู้รับการปรึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ท่านั่ง ผู้ให้การปรึกษาควรเชื่อเชิญให้ผู้รับการปรึกษานั่งเก้าอี้โดยมีระยะห่างที่เหมาะสม นั่งในท่าที่ผ่อนคลาย สบาย แสดงความเป็นกันเอง ให้ความสำคัญกับเรื่องราวของผู้รับการปรึกษา พร้อมทั้งจะรับฟัง โดยการนั่งควรเว้นระยะห่างระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาประมาณ 2 ฟุต และการนั่งไม่ควรนั่งไขว่ขา

2) การสื่อสารทางสายตา ผู้ให้การปรึกษาควรแสดงออกถึงความอ่อนโยนและเป็นมิตร ระหว่างการพูดคุยควรสบตากับผู้รับการปรึกษาเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจในตัวผู้รับการปรึกษา ไม่ควรแสดงออกถึงความไม่ใส่ใจในตัวผู้รับการปรึกษา โดยการหลบเลี่ยงสายตาไปทางอื่น

3) การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง ผู้ให้การปรึกษาควรมีสีหน้าที่ปกติ ไม่ซิกสีหน้า ไม่เลิกคิ้ว หรือขมวดคิ้ว ไม่ทำหน้าผากย่น และไม่ทำสีหน้าที่แสดงถึงความเหนื่อยและเมื่อยล้า ส่วนที่ท่าของผู้ให้การปรึกษาควรโน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย แสดงท่าที่เปิดเผยและมีความสอดคล้องกับเรื่องราวที่ผู้ให้การปรึกษาพูด

4) การใช้น้ำเสียง ผู้ให้การปรึกษาควรใช้ระดับน้ำเสียงที่เหมาะสม ไม่เบาหรือไม่ดังจนเกินไป ไม่ใช้การตวาด หรือ น้ำเสียงที่แข็งกระด้าง ในการให้การปรึกษา น้ำเสียงที่ใช้ควรอ่อนโยน อบอวน น่าฟัง มีความสอดคล้องกับเรื่องราวที่ให้การปรึกษาและสื่อถึงความสนใจในเรื่องราวและตัวผู้รับการปรึกษา ส่วนจังหวะการพูด ควรพูดให้ชัดเจน ตรงประเด็น ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป เว้นระยะการพูดให้เหมาะสม ไม่แย่งผู้รับการปรึกษาพูด มีจังหวะการพูดที่สอดคล้องกับเรื่องราวของผู้รับการปรึกษา

5) การสรุปประเด็นปัญหา หรือการเรียบเรียงข้อมูล การวิเคราะห์ตามเรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาพูด ไม่ข้ามประเด็นไปมา หรือพูดถึงเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องแทรกเข้ามา แสดงถึงความใส่ใจ ในการฟังอย่างต้องการที่จะเข้าใจในความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น อย่างแท้จริง

### 2. ทักษะการฟัง

ทักษะการฟัง คือ การที่ผู้ให้การปรึกษาให้ความสนใจต่อเรื่องราวหรือเนื้อหาที่ผู้รับการปรึกษาเล่าให้ฟัง หรือถ่ายทอดมาทางวจนภาษาและอวัจนภาษา การฟังช่วยทำให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจในความคิด ความรู้สึก อารมณ์และพฤติกรรมทางด้านต่าง ๆ รวมทั้งทัศนคติในการมองโลกและการใช้ชีวิตของผู้รับการปรึกษาได้มากขึ้น การเป็นผู้ฟังที่ดีนั้น จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกไว้วางใจที่จะถ่ายทอดเรื่องราวหรือปัญหาที่แท้จริงออกมาอย่างไม่ปิดบัง และสร้างความประทับใจต่อตัวผู้ให้การปรึกษาด้วย โดยการฟังที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ให้การปรึกษาควรจับประเด็นให้ได้

ว่าปัญหาหรือเหตุการณ์นั้น ๆ เกิดขึ้นกับใคร เกิดอะไรขึ้น ที่ไหน อย่างไร และเกิดขึ้นเมื่อไร ทั้งนี้ในการจับประเด็นต่าง ๆ ในการฟัง อาจใช้วิธีการฟังอย่างตั้งใจตามหลัก L-A-D-D-E-R ของกรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต, 2539) ควบคู่ไปด้วย ได้แก่

L = LOOK การสบตา และประสานสายตาระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญ เรียกว่า Eye Contact เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกได้ว่า ผู้ให้การปรึกษามีความใส่ใจและตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเล่าหรือถ่ายทอดออกมา ไม่วอกแวกไปมองสิ่งอื่น มีสติและพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษาจากการฟังให้ได้มากที่สุด

A = ASK การซักถามในประเด็นสำคัญที่มีความสงสัยในปัญหาหรือเรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาได้ถ่ายทอดออกมา รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในประเด็นปัญหา สภาพแวดล้อม ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะเป็นข้อมูลรวบรวมในการตามประเด็นปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา

D = DON'T INTERRUPT การไม่ขัดจังหวะหรือไม่พูดแทรกระหว่างการให้การปรึกษาหรือขัดจังหวะในช่วงที่ผู้รับการปรึกษากำลังเล่าเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ อยู่ หากในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดมากเกินไป พูดซ้ำไปมา หรือพูดววน ผู้ให้การปรึกษาควรสรุปประเด็นปัญหาออกเป็นข้อหรือเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ที่ตรงกันทั้งสองฝ่าย

D = DON'T CHANGE THE SUBJECT การไม่เปลี่ยนเรื่องหรือหัวข้อไปมา ในระหว่างการให้การปรึกษา หากผู้รับการปรึกษาพูดนอกเรื่องหรือเปลี่ยนเรื่องไปมา อาจทำให้เกิดความสับสนในการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรสรุป ควบคุมประเด็นในการพูดคุยให้อยู่ในหัวข้อเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการติดตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาไปที่ละประเด็น

E = EMOTION การแสดงความใส่ใจในการสื่อสารทางด้านอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาที่ถ่ายทอดออกมาทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา ผู้ให้การปรึกษาควรสัมผัสถึงสภาวะอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ในแง่ลบหรือแง่บวก ให้ความเข้าใจในความรู้สึกต่าง ๆ และยินดีที่จะรับฟังปัญหาของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาไม่เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้างจนเกินไป

R = RESPONSE การตอบสนอง โดยการแสดงออกทางสีหน้าหรือท่าทางของผู้ให้การปรึกษา อาจแสดงออกได้หลายวิธี เช่น การยิ้มรับ การพยักหน้า การใช้คำพูดในการตอบรับขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังเล่าเรื่องราวหรือปัญหา ผู้ให้การปรึกษาควรหลีกเลี่ยงการซักสีหน้า การแสดงท่าทางเบื่อหน่ายหรือแสดงท่าทีรำคาญใจ หรือท่าทีที่ปฏิเสธในการรับฟังปัญหาของผู้รับการปรึกษา

นอกจากนี้ สิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาควรระมัดระวังและหลีกเลี่ยงในการที่จะทำให้การฟังไม่เกิดผลดีต่อการให้การปรึกษา ได้แก่ การโต้แย้ง การรีบตัดสินใจ รีบแนะนำ การวิจารณ์โดยไม่วิเคราะห์ การเปรียบเทียบ เปลี่ยนประเด็นไปมา หรือการพูดแทรก ขัดจังหวะ สิ่งเหล่านี้ อาจทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและทำให้การให้การปรึกษาล้มเหลว ไม่มีประสิทธิภาพ

### 3. ทักษะการถาม

ทักษะการถามที่นำมาใช้ในการให้การปรึกษา แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ คำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด

3.1 คำถามปลายเปิด เป็นการตั้งคำถามโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้เล่าถึงปัญหาของตนหรือเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นเห็นอย่างมีอิสระและเปิดกว้าง เพื่อสำรวจตนเองและสำรวจปัญหา ทั้งยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงความคิดเห็นเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองมากขึ้นด้วย

### ตัวอย่าง

ผู้ให้การปรึกษา : “ส้มโอมีความคิดเห็นอย่างไรที่เห็นพ้องกับแม่ทะเลาะกันทุกวัน”

ผู้รับการปรึกษา : “หนูรู้สึกเครียดและไม่สบายใจ ไม่อยากเห็นพ่อแม่ทะเลาะหรือเถียงกันเสียงดัง ต่างคนต่างไม่ฟังกัน และหนูสงสัยว่าการทะเลาะกันมันดียังไง มีแต่จะชอบเอาชนะกัน”

ผู้ให้การปรึกษา : “จากเหตุการณ์เหล่านี้ส้มโอมีความคิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป”

ผู้รับการปรึกษา : “หนูคิดมากค่ะ บางครั้งก็ไม่อยากอยู่บ้าน เวลาที่พ่อกับแม่ทะเลาะกันอยากไปอยู่บ้านเพื่อนหรือที่อื่นที่สบายใจ อยากให้พ่อกับแม่คุยกันดี ๆ รับฟังเหตุผลของกันและกันบ้าง ไม่ใช่คอยแต่เอาชนะกันอย่างเดียว อีกอย่างอยากจะทำอะไรดี ๆ ค่ะ ว่าการที่เขาทะเลาะกัน มันทำให้หนูรู้สึกเครียดและอยากร้องไห้ออกมาทุกครั้ง”

3.2 คำถามปลายปิด เป็นประโยคคำถามที่ใช้เมื่อต้องการถามให้ผู้รับการปรึกษานำไปสู่คำตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” “จริง” หรือ “ไม่จริง” เพื่อนำคำตอบที่ได้มานั้น นำมาวิเคราะห์หรือใช้ในการรวบรวมข้อมูลและทำให้เกิดความกระจ่างชัดเจน การเน้นประเด็น ช่วยจำกัดขอบเขตของเรื่องราวในการพูดคุยหรืออาจนำมาใช้เพื่อหยุดการสนทนาในประเด็นที่ผู้รับการปรึกษาหลงประเด็นหรือเกิดความสับสน

### ตัวอย่าง

ผู้ให้การปรึกษา : “ส้มโอไม่ชอบให้พ่อกับแม่ทะเลาะกันใช่ไหม”

ผู้รับการปรึกษา : “ใช่ค่ะ หนูอยากให้พ่อกับแม่พูดคุยกันดี ๆ มีความเข้าใจกันบ้าง”

ผู้ให้การปรึกษา : “หนูคิดว่าจะพูดเรื่องนี้กับพ่อแม่ไหม”

ผู้รับการปรึกษา : “พูดค่ะ หนูคิดว่าจะพูดให้พ่อแม่ได้ทราบว่าหนูรู้สึกยังไงที่เห็นเขาสองคนทะเลาะกัน”

## 4. ทักษะการสังเกต

ทักษะนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้รับการปรึกษาควรนำมาใช้ในการให้การปรึกษา เพราะจะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในบุคลิกภาพ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษามากขึ้น ซึ่งเป็นรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้มาจากคำพูด คำบอกเล่าต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา ในการสังเกต ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตบุคลิกภาพภายนอก ท่าทางที่แสดงออก ทำนอง การแสดงออกทางสีหน้าและแววตา การสบตา การหลบตา การใช้คำพูด ระดับน้ำเสียง จังหวะการพูด ภาษาที่ใช้ การแสดงออกทางใบหน้า การให้ความสำคัญกับเรื่องราวที่กำลังถ่ายทอด การมุ่งเน้นประเด็นปัญหาและความต่อเนื่องของเรื่องราว การใช้อารมณ์ การใช้เหตุผล การเคลื่อนไหวร่างกาย การมีอารมณ์ร่วมในเรื่องราวที่กำลังเล่า เช่น น้ำตาคลอ ร้องไห้ เมื่อพูดถึงเรื่องเศร้าหรือสะเทือนใจ การแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ทำตาโต เมื่อเล่าถึงเรื่องตื่นเต้นดีใจ เป็นต้น แม้กระทั่งการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การกอดอก การเบนสายตาไปทางอื่น หรือการนั่งไขว่ห้าง พฤติกรรมพวกนี้ อาจถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมทางลบในเชิงปฏิเสธ ซึ่งผู้ให้การปรึกษาควรใช้ทักษะการสังเกตสิ่งเหล่านี้ร่วมกับการให้การปรึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากพอในการทำให้การให้การปรึกษามีประสิทธิภาพมากที่สุด

## 5. ทักษะการทวนซ้ำ

ทักษะการทวนซ้ำ คือ ทักษะที่ผู้ให้การศึกษาใช้ภาษาท่าทาง การตอบรับ การแสดงออก เพื่อสื่อให้ผู้รับการศึกษารับรู้ว่าผู้ให้การศึกษาให้ความสนใจ มุ่งเน้นการทวนซ้ำของอารมณ์ ความรู้สึกออกมาทางพฤติกรรม เช่น การยิ้มรับ การพยักหน้า การสบตา การมองอย่างสนใจ การตอบรับว่า “ค่ะ” “จ้า” “อืม” ในจังหวะที่เหมาะสมระหว่างการพูดคุย เป็นการทวนซ้ำประโยค หรือคำสำคัญที่เป็นคำท้ายข้อความหรือประโยคสำคัญที่ผู้รับการศึกษากำลังพูดจบไปโดยใช้ถ้อยคำเดิม

### ตัวอย่าง

**ผู้รับการปรึกษา :** “หนูไม่ค่อยสบายใจเลยคะ ที่เห็นเพื่อนในกลุ่มไม่คุยกันและไม่เข้าใจกันบ่อย ๆ”

**ผู้ให้การศึกษา :** (สบตาและพยักหน้า) “ค่ะ”

**ผู้รับการปรึกษา :** “โดยเฉพาะเวลาเปิดเทอมและอาจารย์สั่งงานกลุ่ม หนูเห็นเพื่อนบางคนในกลุ่มทะเลาะกัน เกียงกัน บางทีเพื่อนคนนั้นแอบถอนหายใจและร้องไห้บ่อย ๆ ค่ะ”

**ผู้ให้การศึกษา :** “มาสิเห็นเพื่อนร้องไห้”

**ผู้รับการปรึกษา :** “หลายครั้งหนูพยายามช่วยพูดทำความเข้าใจกับเพื่อนในกลุ่มและช่วยแก้ปัญหาโดยมีหนูเป็นคนกลาง สถานการณ์ดูเหมือนจะดีขึ้น แต่พอมีงานกลุ่มเข้ามาใหม่ เพื่อน ๆ ก็ไม่คุยกันอีก จนทำให้เกิดความเครียดและทะเลาะกันอีกค่ะ”

**ผู้ให้การศึกษา :** “มาสิคิดว่าการไม่พูดคุยสื่อสารกันในการทำงานกลุ่มเป็นสาเหตุที่ทำให้เพื่อนทะเลาะกันและไม่สบายใจเลยที่เห็นเพื่อน ๆ เป็นแบบนี้”

## 6. ทักษะการสรุป

ทักษะการสรุป คือ การนำเอาเนื้อหา เรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าออกมา รวบรวมเป็นประเด็นสำคัญ ๆ จากเรื่องราวที่ได้พูดคุย โดยอาจจะเรียงลำดับความสำคัญ นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์และ จัดเป็นระบบความคิดแล้วถ่ายทอดกลับไปให้ผู้รับการปรึกษาฟัง ด้วยคำพูดที่กระชับ ได้ใจความ ไม่เินยื้อ ผู้ให้การศึกษาควรใช้ทักษะนี้เมื่อจะเริ่มพูดคุยประเด็นใหม่ หรือเมื่อผู้รับการปรึกษาได้พูดเล่าเรื่องราวหนึ่ง ๆ มานาน หรือ ยาวมากพอแล้ว เรื่องราวที่นานเกินไป อาจทำให้เกิดความสับสน และซับซ้อนได้ ดังนั้น ผู้ให้การศึกษาจึงควรสรุปก่อนหนึ่งครั้ง ก่อนที่จะเริ่มประเด็นใหม่ และควรสรุปรวมอีกครั้งหนึ่งก่อนจบการให้การศึกษาในแต่ละครั้งด้วย

### ตัวอย่างการเริ่มประเด็นใหม่

**ผู้รับการปรึกษา :** “ตั้งแต่ผมเข้ามาเรียนที่นี่ ในสาขาวิชาบัญชี ผมไม่คิดว่าจะเอ็นท์ติดตั้งแต่แรกแต่ไม่รู้ว่าเรียนสาขาอะไรดี พอผมเรียนมาได้หนึ่งเทอม ผมเริ่มรู้สึก ว่า ผมไม่เข้าใจในวิชาที่เรียน และเริ่มรู้ตัวเองว่าไม่ถนัดในสาขาวิชานี้ ทำให้ทุกครั้งหลังจากสอบเสร็จ ค่ะแนนผมออกมาไม่ดีเท่าที่ควร แต่ที่ผมมาเรียนเพราะพ่อแม่ผมอยากให้เรียน ท่านคิดว่า เรียนบัญชีจบมาแล้วจะมีงานทำไม่ตกงาน แต่ผมกลับคิดว่า ไม่ว่าสาขาวิชาไหน เราก็สามารถหางานทำได้ หากเรามีเป้าหมายและตั้งใจเรียนให้มากพอ เมื่อเรียนจบ ผมอยากสอบรับราชการ ผมคิดว่า ผมก็มีความสามารถไม่แพ้คนอื่น ผมอาจจะมีความสุขและประสบความสำเร็จ เพราะได้เรียนในสิ่งที่ชอบและถนัดมากกว่าสายบัญชี”

**ผู้ให้การศึกษา :** “สรุปว่าโกสนต้องการเรียนจบออกมาแล้วไปสอบรับราชการมากกว่าเรียนวิชาชีพในสายบัญชีนะ ต่อไปเรามาพูดคุยกันถึงประเด็นของการเลือกสาขาวิชาและคณะที่อยากเรียน โกสนคิดว่าอยากจะเรียนต่อในสาขาและคณะอะไรคะ”

### ตัวอย่างเมื่อพูดหรือเล่าเรื่องยาว ๆ

**ผู้รับการปรึกษา :** “หนูรู้สึกโกรธ และไม่พอใจมาก ที่เวลานัดทำชิ้นงานกลุ่มเพื่อนำเสนอเป็นโปรเจกต์ให้อาจารย์หน้าชั้นเรียน เพื่อนที่ชื่อเมย์ ไม่ยอมมาตามนัดและไม่ช่วยในการทำชิ้นงานโปรเจกต์นี้เลย แต่อยากให้หนูใส่ชื่อเขาไปในชิ้นงานด้วย เพื่อเอาคะแนนร่วมกัน ส่วนเพื่อนคนอื่น ๆ ถึงจะไม่ได้ช่วยมาก แต่ก็ยังช่วยทำอะไร เล็ก ๆ น้อย ๆ และช่วยกันนำเสนอชิ้นงานโปรเจกต์นี้ด้วยกัน หนูเบื่อหน่ายกับการทำงานกลุ่มมาก เพราะเวลามีงานกลุ่ม มันทำให้หนูรู้สึกไม่ดี รู้สึกเครียด และทะเลาะกับเพื่อนหลายคน”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “ฟ้าใสไม่ชอบทำงานกลุ่ม รู้สึกไม่ดี และเครียดทุกครั้งที่คิดว่าเพื่อนชอบเอาเปรียบโดยเฉพาะเมย์ แต่ก็ไม่อยากทะเลาะและมีปัญหากับเพื่อน ๆ”

### ตัวอย่างก่อนจบการให้การปรึกษา

**ผู้ให้การปรึกษา :** “ก่อนที่เราจะยุติการให้การปรึกษาในวันนี้ พี่อยากให้สมโชคลองสรุปให้พี่ฟังหน่อยค่ะว่าวันนี้ เราพูดคุยเรื่องอะไรกันบ้าง และได้ข้อคิดอะไรบ้างจากการคุยในครั้งนี้”

**ผู้รับการปรึกษา :** “ครับ วันนี้เราได้พูดคุยถึงเรื่องการทะเลาะกันของพ่อกับแม่ ความคิดอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อพ่อแม่และต่อตัวเองครับ ข้อคิดที่ได้ในวันนี้ คือ เรื่องบางเรื่องเราไม่สามารถกำหนดหรือควบคุมมันได้ หากเกิดปัญหาขึ้นมาแล้ว เราควรมองปัญหาที่แท้จริงให้เจอ และมองหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นให้ดีที่สุดครับ”

**ผู้ให้การปรึกษา :** (ยิ้มรับ พยักหน้า หรือเงิบ)

**ผู้รับการปรึกษา :** (สบตาผู้ให้การปรึกษา)

**ผู้ให้การปรึกษา :** “ค่ะ นอกจากนี้เรายังได้พูดคุยถึงวิธีการแก้ปัญหา ทักษะคิด มุมมองที่เรามีต่อตัวเองและพ่อแม่ รวมทั้งวิธีการที่ช่วยทำให้พ่อแม่ปรับความเข้าใจกันมากขึ้น ทะเลาะกันน้อยลง และการสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว และสมโชคก็ได้ตกลงกับพี่ว่า เรามีนัดที่จะพูดคุยกันอีกครั้งในวันศุกร์หน้า เพื่อมารายงานผลกับพี่ว่าวิธีการที่เราได้พูดคุยกันในครั้งนี้ เมื่อนำไปใช้จริงแล้วเกิดผลดี ผลเสียอย่างไร ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไร รวมถึงความรู้สึกของสมโชคที่มีต่อตัวเองและพ่อแม่ด้วยนะครับ”

**ผู้รับการปรึกษา :** “ครับ ผมจะมาพบกับพี่ตามนัดในวันพรุ่งนี้ เวลาบ่ายโมงนะครับ”

## 7. ทักษะการให้ข้อมูล

ทักษะการให้ข้อมูล คือ การให้ข้อมูลแก่ผู้มารับการปรึกษาโดยการสื่อสารเป็นคำพูด ใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพูดคุย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการหรือรายละเอียดของเรื่องต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ อย่างถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ ตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการตัดสินใจ ที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดวิเคราะห์ มีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ขั้นตอนการย้ายสาขาวิชาเรียน/การพักการเรียน/การวิเคราะห์ปัญหาแบบ Mind Map/การทำแบบทดสอบทางสุขภาพจิต/การดูแลตนเองเมื่อเป็นโรคซึมเศร้า/ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาต่อ เป็นต้น

### ตัวอย่าง

**ผู้รับการปรึกษา :** “สวัสดีครับ ช่วงนี้ผมเครียดและไม่อยากไปเรียนหนังสือ ไม่อยากทำอะไร อยากนอนเฉย ๆ อยู่ที่หอ ทุกวันนี้ผมกินไม่ได้นอนไม่หลับ ตั้งแต่ผมเลิกกับแฟนมาได้ 2 เดือนแล้ว เวลาอยู่คนเดียว ผมรู้สึกเศร้าและร้องไห้บ่อย ๆ เวลาไปไหนมาไหนชอบคิดถึงแฟน แต่ผมรู้ว่ามันไม่มี

ทางกลับมามีกำลังใจเหมือนเดิมแล้ว ยิ่งเวลาเห็นเขามีแฟนใหม่ ผมยิ่งทำใจไม่ได้ครับ ผมรู้สึกว่าคุณตัวเองกำลังเป็นโรคซึมเศร้า”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “คะ พี่เข้าใจนะว่า การเลิกกับแฟนในระยะแรก ๆ น้องอาจจะยังทำใจไม่ได้มากแต่ในช่วงระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา วินัยได้ใช้เวลาไปกับความเศร้าเสียใจและจมอยู่กับเรื่องราวในอดีตจนทำให้กินอะไรไม่ได้ นอนไม่หลับ ซึ่งส่งผลให้วินัยไม่มีเรี่ยวแรงจะทำอะไร ตื่นไปเรียนหนังสือไม่ไหว และส่งผลกระทบต่อการเรียนอีกด้วย ทำให้ผลการเรียนตกต่ำ วินัยควรกลับมารักตัวเอง คิดถึงอนาคตและพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น การเลิกกับแฟนเป็นเรื่องปกติที่เจอได้ทั่วไปในวัยรุ่น เวลาจะช่วยให้เราเข้าใจในเหตุผลต่าง ๆ และทำใจได้มากขึ้น หากวินัยรู้สึกท้อใจ ลองรีเช็คอารมณ์ของตัวเองก่อนได้ครับ จากแบบประเมิน 9Q เป็นแบบประเมินภาวะซึมเศร้า หากผลคะแนนออกมาสูงเกินไป วินัยมีความเสี่ยงที่เป็นโรคซึมเศร้า วินัยอาจจะต้องนัดพบเพื่อพูดคุยกับจิตแพทย์ เพื่อรับการประเมินว่า เราต้องรับประทานยาเพื่อช่วยลดอาการซึมเศร้าหรือไม่ แล้วอีก 3 เดือน วินัยค่อยมาทำแบบประเมินวัดดูอีกครั้ง ระหว่างนี้วินัยควรกลับมาเห็นคุณค่าของตัวเอง ดูแลตัวเอง หาเวลาว่างไปออกกำลังกายและตั้งใจเรียนเพื่ออนาคตที่ดี วางแผนชีวิตของตนเอง หากเรากลับมาดูแลตัวเองแล้ว พี่เชื่อว่า วินัยก็จะมีสิ่งที่ดี ๆ ตามมาครับ”

**ผู้รับการปรึกษา :** “ครับ ผมจะลองทำแบบประเมินเพื่อเช็คตัวเองดูว่าผมมีภาวะซึมเศร้าหรือไม่ จะลองไปออกกำลังกาย ดูแลตัวเอง มองข้อดีของตัวเองเพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นครับ”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “คะ ในการพูดคุยครั้งหน้า หากวินัยรู้สึกดีขึ้นแล้ว วินัยอาจจะไม่ต้องรับประทานยา แต่หันมาปรับพฤติกรรมแทน วินัยลองกลับมาเล่าให้พี่ฟังนะคะ ว่าวินัยไปทำอะไรมาบ้างและส่งผลต่อชีวิตอย่างไร”

## 8. ทักษะการให้กำลังใจ

ทักษะการให้กำลังใจเป็นทักษะสำคัญที่ใช้ในการให้การปรึกษา เป็นทักษะการพูดเพื่อเสริมแรงทางบวก ช่วยสร้างความมั่นใจ และลดความเครียดและวิตกกังวลให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกดีขึ้น และเกิดกำลังใจในการแก้ไขปัญหา คำพูดที่ใช้อาจเป็นคำพูดในเชิงบวก การชมเชยเมื่อทำได้ การปลอบใจอย่างอ่อนโยน และการให้กำลังใจ ว่าต่อจากนี้ไปเหตุการณ์นั้นอาจจะดีขึ้น หรือ ความพยายามของผู้รับการปรึกษาใกล้สำเร็จแล้ว ในเวลาไม่นาน หรือเร็ว ๆ นี้ สิ่งเหล่านี้เป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าตนเองมีผู้ให้กำลังใจ ช่วยให้เขามีความคิดที่จะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเอง มีความพยายามที่จะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งมีความมั่นใจในตนเอง มั่นใจในการทำสิ่งต่าง ๆ มั่นใจในการแก้ไขปัญหา กล้าแสดงออก รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ดีจากเดิมให้ดีขึ้นด้วย

### ตัวอย่าง

**ผู้รับการปรึกษา :** “หลังจากที่หนูได้ลองพยายามปรับปรุงตัวเองในเรื่องการทำงานกลุ่มโดยการหาเวลาว่างให้ตรงกับเพื่อน ๆ เพื่อที่เข้ามาทำรายงานพร้อมกัน และพูดคุยสอบถามเพื่อนในกลุ่มว่า มีงานส่วนไหนบ้างที่ต้องการให้เรารับผิดชอบหรือช่วยเหลืออะไรเพิ่มเติม รวมทั้งรับหน้าที่นำเสนอพิธีเซ่นตั้งงานร่วมกับเพื่อนอีกคน หน้าที่ชั้นเรียน หนูสังเกตว่าเพื่อนคุยกับหนูมากขึ้น มีปัญหาอะไรก็จะบอกกัน และปรับความเข้าใจกันง่ายขึ้น เพื่อนในกลุ่มรักกัน ทำให้บรรยากาศในการทำงานกลุ่มหนูไม่เครียดและกังวลเหมือนเมื่อก่อนแล้วค่ะ”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “พีดีใจด้วยนะคะ ที่ดวงดีพยายามปรับปรุงตัว ให้มีเวลาตรงกับเพื่อนในการทำงานกลุ่ม ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานกลุ่มเป็นการช่วยกันทำงาน ไม่เกี่ยงงานกัน เมื่อมีปัญหาอะไรกันก็สามารถปรับความเข้าใจกันได้ และเพื่อน ๆ ในกลุ่มก็มีความสุขมากขึ้น”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “ขอบคุณพี่มากนะคะ”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “แล้วกับเพื่อน ๆ ในกลุ่มล่ะคะ เป็นอย่างไรบ้าง”

**ผู้รับการปรึกษา :** “หนูก็พยายามเข้าหาเพื่อน และค่อย ๆ ปรับเวลาว่างของหนูให้ตรงกับเพื่อนค่ะ”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “ดวงดีบอกพีได้ไหมคะ ว่าหนูมีวิธีการปรับตัวอย่างไรกับเพื่อน ๆ ค่ะ”

**ผู้รับการปรึกษา :** “หนูก็จะทักทาย ยิ้มแย้ม เวลาคุยกับเพื่อน และคอยติดตามงาน เวลาเรียนก็นั่งเรียนด้วยกัน มีปัญหาอะไรก็จะคอยถามไถ่ ให้ความช่วยเหลือกันค่ะ”

**ผู้ให้การปรึกษา :** “ดีมากค่ะ พี่เห็นด้วยวิธีการที่ดวงดีทำนะคะ และเมื่อดวงดีทำแล้วสำเร็จ ดวงดีก็มีความสุขในการเรียน มีความสนุกที่ได้อยู่กับเพื่อนและไม่ต้องเครียดกังวลในการทำงานกลุ่มอีกแล้ว พี่เชื่อว่าดวงดี จะใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุขค่ะ”

### 9. ทักษะการเจียบ

ทักษะการเจียบ คือ การทิ้งช่วงเวลาระหว่างการให้การปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยคำพูดใด ๆ ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ระบายอารมณ์ความรู้สึก หรือใช้เวลาเพื่อคิดวิเคราะห์ คิดถึงรายละเอียดและประเด็นปัญหาต่าง ๆ การใช้ความเจียบเป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้ปลดปล่อยความคิด ได้ระบายถึงอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ การเจียบแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การเจียบทางบวกและการเจียบทางลบ แสดงได้ดังตารางด้านล่าง

ตารางที่ 4-1 การเปรียบเทียบการเจียบทางบวก

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
<p><b>การเจียบทางบวก หมายถึง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความคิด วิเคราะห์ และรวบรวมรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ของปัญหา</li> <li>2. เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีการสำรวจอารมณ์ ความรู้สึกและความคิดของตนเอง</li> <li>3. ให้ผู้รับการปรึกษาได้มีเวลาคิดและทบทวนทำความเข้าใจในความต้องการของตนเองและกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป</li> <li>4. ให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาในสถานการณ์ที่ผู้รับการปรึกษารู้สึกแย่ เสียใจ และเป็นทุกข์</li> <li>5. ใช้ความเจียบเพื่อพักฟื้นจากอารมณ์ ความรู้สึกที่เหน็ดเหนื่อย หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกมา เช่น การร้องไห้ โดยใช้การเจียบในลักษณะที่สื่อถึงการมีความรู้สึกร่วมรับรู้และการให้ความเข้าใจ</li> </ol>	<p><b>การเจียบทางบวก หมายถึง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้ความเจียบเมื่อผู้รับการปรึกษาได้พูดเล่าถึงเรื่องราวหรือประเด็นปัญหานั้น ๆ จบไปแล้ว</li> <li>2. ใช้ความเจียบเมื่อผู้รับการปรึกษากำลังทบทวนและกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป</li> <li>3. ใช้ความเจียบเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดหรือชี้แนะอะไรบางอย่าง</li> <li>4. ใช้ความเจียบเพราะต้องการเวลาคิดทบทวนและทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้พูดแนะนำหรือชี้แนะวิธีแก้ไขปัญหานั้นออกมา</li> </ol>

#### ตารางที่ 4-2 การเปรียบเทียบการเจ็บทางลบ

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
<p><b>การเจ็บทางลบ หมายถึง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ็บเพราะไม่รู้ว่าจะพูดคุยในประเด็นไหนต่อหรือเจ็บเพราะไม่รู้ว่าจะถามอะไรหรือจะพูดอะไรต่อไป</li> <li>2. เจ็บเพราะคิดว่าผู้ให้การปรึกษารู้สึกไม่สบายใจ อึดอัด ไม่มั่นใจหรือล้มเหลวในการให้การปรึกษา</li> <li>3. เจ็บเพราะผู้ให้การปรึกษาสัมผัสหรือรับรู้ได้ว่าตนเองใช้ความเจ็บในโอกาสที่ไม่สมควรหรือไม่เหมาะสม</li> </ol>	<p><b>การเจ็บทางลบ หมายถึง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ็บเมื่อเกิดความไม่สบายใจในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาถูกบังคับมาโดยไม่ได้สมัครใจมาด้วยตนเอง</li> <li>2. เจ็บเมื่อรู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง รู้สึกอาย มีความกลัวและวิตกกังวลในการสนทนา</li> <li>3. เจ็บเพราะไม่อยากจะพูดถึงเรื่องราวของตนเอง</li> <li>4. เจ็บเพื่อสังเกตและดูว่าใครจะเป็นฝ่ายที่จะเริ่มต้นพูดคุยก่อน</li> <li>5. เจ็บเพราะเกิดความรู้สึกเชิงลบ ไม่พอใจ โดยการปฏิเสธ ไม่ให้ความร่วมมือ</li> </ol>

การใช้ทักษะในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่กล่าวถึงมานี้ ไม่มีข้อกำหนด หรือข้อบังคับที่ตายตัว การนำมาปรับใช้ขึ้นอยู่กับความชำนาญและประสบการณ์ของผู้ที่นำไปใช้แต่ละคน

#### 4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

##### วัตถุประสงค์บริการติดตามผลและประเมินผล

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินงานติดตามผลและประเมินผลเพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาหลังจากที่ให้บริการการปรึกษาทุกครั้ง ทุกเคสกรณีศึกษา โดยจัดให้นักศึกษาประเมินความพึงพอใจหลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นในแต่ละครั้งของการปรึกษาและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องนัดผู้ขอรับการปรึกษามาติดตามพฤติกรรมทุกอาทิตย์หรือทุกสองสัปดาห์หรือเดือนละครั้ง เป็นต้น ความถี่ในการนัดติดตามพฤติกรรมขึ้นอยู่กับว่าผู้รับการปรึกษาจะมีปัญหามากน้อยเพียงใด และการติดตามประเมินพฤติกรรมจะต้องทำควบคู่ไปกับการรักษาอาการที่เป็นปัญหาอยู่ด้วย ในบางกรณีศึกษาต้องให้การปรึกษาอย่างต่อเนื่อง หากพบว่าผู้รับการปรึกษารายใด ที่มีอาการดีขึ้นหรือหายจากสภาวะที่เป็นปัญหาแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะยุติการให้การปรึกษาและจิตแพทย์จะหยุดจ่ายยา แต่การติดตามพฤติกรรมยังคงต้องมีอยู่เพื่อให้ทราบว่าผู้รับการปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาและดำเนินชีวิตได้เป็นปกติในชีวิตประจำวัน หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาจะต้องจัดทำเป็นรายงานการให้การปรึกษาต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารให้รับทราบ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการจัดบริการแนะแนวการให้การปรึกษาว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการจัดบริการแนะแนวการให้การปรึกษาเพื่อนำข้อมูล ที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น

## กระบวนการติดตามผล

### 1. ศึกษาข้อมูลและวางแผนการดำเนินงาน

ผู้ให้การปรึกษาควรศึกษาข้อมูลและวางแผนการดำเนินงานก่อนล่วงหน้า ในการให้การปรึกษาทั้งเรื่องการเตรียมสถานที่บรรยากาศที่เอื้อต่อการให้การปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว การเตรียมเอกสาร การเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้การปรึกษา รวมทั้งการวางแผนการดูแลบำบัดร่วมกับจิตแพทย์ หน่วยงานจิตเวช โรงพยาบาลต้ง การให้บริการการปรึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับทางด้านวิชาการ อาจารย์ที่ปรึกษาและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลนักศึกษา การใช้เทคนิคทางจิตวิทยา จิตบำบัด กิจกรรมบำบัด รวมทั้งโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดูแลให้การปรึกษานักศึกษา โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน กำหนดวันเวลาในการจัดกิจกรรม เป้าหมายผู้เข้าร่วมและวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการโดยมีแผนการดำเนินงานเป็นรายปีการศึกษา

### 2. ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้

หลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้กำหนดแผนการดำเนินงานไว้แล้ว ก็จะต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่ตั้งไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกำหนด ในส่วนของการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต หากมีเหตุจำเป็นหรือเลื่อนไปในกรณีฉุกเฉิน ผู้ปฏิบัติจะต้องเลื่อนวันเวลาออกไป และแจ้งแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการให้ทราบก่อนล่วงหน้า ส่วนของการให้บริการการปรึกษานั้น ผู้ปฏิบัติงานมักจะพบปัญหาของการเลื่อนนัดกะทันหันของผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้ให้การปรึกษาได้กำหนดวันเวลาในการให้บริการการปรึกษาเป็นทุกวันศุกร์ ที่สามของทุกเดือน โดยจะมีจิตแพทย์เข้ามาให้บริการพร้อมพยาบาลจิตเวช ในการให้บริการการปรึกษาแก่นักศึกษาอาจารย์และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแจ้งคิวนักศึกษาให้ทราบก่อนล่วงหน้าเป็นเวลา 3 วัน จัดเตรียมแฟ้มข้อมูลเอกสารของเคสกรณีศึกษาให้เรียบร้อย หากนักศึกษามีเหตุจำเป็นไม่สามารถมาพบแพทย์ได้ตามนัด ต้องแจ้งแก่ผู้ปฏิบัติงานหรือเวลาในการนัดพบแพทย์ชนกับตารางเวลาเรียน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำหนังสือขออนุญาตอาจารย์ประจำวิชา เพื่อให้นักศึกษาสามารถลาเรียนเพื่อเข้าพบแพทย์ และสามารถกลับเข้าชั้นเรียนได้ตามปกติ หลังจากทีพบแพทย์เสร็จสิ้นแล้ว เป็นต้น

### 3. สรุปผลการดำเนินงานตามแผน

หลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้บริการการปรึกษาแก่ผู้มาขอรับการปรึกษาเสร็จสิ้นแล้วก็ต้องติดตามพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาว่ามีการปรับตัว การใช้ชีวิตความเป็นอยู่และสภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาว่าดีขึ้นหรือไม่เพียงไร โดยการนัดติดตามพฤติกรรมนั้นอาจขึ้นอยู่กับว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษาแต่ละรายว่ามากน้อยเพียงใด ในบางรายอาจจะนัดทุกสัปดาห์ สองสัปดาห์ครั้ง หรือเดือนละครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และแผนของการดูแลบำบัดรักษาในแต่ละกรณีไป ทั้งนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจจะต้องดูรายละเอียดต่าง ๆ ในการดูแลผู้รับการปรึกษาร่วมกับจิตแพทย์ด้วยว่าแต่ละกรณีมีความคืบหน้าหรือมีสภาวะปัญหาที่ดีขึ้นหรือแย่ลง นัดผู้รับการปรึกษามาประเมินพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง หากผู้รับการปรึกษารายใดที่หายจากสภาวะที่เป็นปัญหาได้แล้ว สามารถยุติการให้การปรึกษาได้ จากนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำรายงานการให้การปรึกษาเป็นเคสกรณีศึกษารายงานผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นและผู้บริหารได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการดูแลนักศึกษาตลอดปีการศึกษา

#### 4. นำผลการดำเนินงานไปใช้

หลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานในการดูแลให้การศึกษานักศึกษาให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารได้รับทราบแล้วนั้น ในส่วนของการจัดกิจกรรมหรือโครงการหลังจากที่โครงการสิ้นสุด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำรายงานผลความพึงพอใจต่อการจัดโครงการโดยให้ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นคนประเมินผล โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ในรายงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป ในส่วนของการให้การศึกษาคณะศึกษานั้น ผู้ปฏิบัติงานอาจนำข้อมูลที่ได้ไปสรุปและจัดทำเป็นรายงานหรือนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้ข้อมูลนั้นเกิดประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงและสะท้อนปัญหาว่าปัญหาที่พบมากในกลุ่มของนักศึกษาที่เข้ามารับบริการนั้นเป็นปัญหาด้านใด ควรมีแนวทางในการช่วยเหลือนักศึกษาอย่างไร มีแนวปฏิบัติในการดูแลช่วยเหลือให้การศึกษแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ นำไปปรับใช้ได้จริงในปัจจุบันและเกิดประโยชน์ได้ในอนาคต

#### วิธีการติดตามผล

1. จากผู้รับบริการ หลังจากที่ได้รับบริการการปรึกษาแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะให้ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นหรือยุติการให้การปรึกษาทุกครั้งเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขปรับใช้ต่อการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

2. จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ในการให้บริการการปรึกษานั้นอาจมีบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องต่อผู้รับบริการด้วย เช่น เพื่อนสนิท อาจารย์ที่ปรึกษาหรือแม่กระทั่งผู้ปกครอง บุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการให้บริการการปรึกษาจึงต้องจัดให้บริการที่ครอบคลุมถึงบุคคลเหล่านั้นด้วย เพราะการติดตามผลนั้นจำเป็นจะต้องได้ข้อมูลจากหลายส่วน หลายองค์ประกอบมาเพื่อวิเคราะห์และพิจารณาความเป็นไปได้ต่อการให้บริการการปรึกษา

3. จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ในการบริการให้การปรึกษานั้นจะต้องมีเอกสารประกอบหลายอย่างที่จำเป็น เช่น แบบทดสอบทางจิตวิทยา ใบสั่งยาจิตแพทย์ แบบบันทึกการให้การปรึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บันทึกประวัติการรักษาและการจ่ายยา เป็นต้น เอกสารเหล่านี้มีความสำคัญและจำเป็นต่อการติดตามผลพฤติกรรมของผู้ขอรับการปรึกษาอย่างมาก เพราะเป็นข้อมูลประกอบที่จะพิจารณา วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ และนำไปใช้ได้จริง

#### แนวทางการจัดบริการติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการให้การปรึกษาครบทุกกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดการให้บริการ รวมทั้งการติดตามผลและการประเมินผล

2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบวางแผนการดำเนินการ ระบุวัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการปฏิบัติและกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน

3. เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด อาจจะได้รับข้อมูลทั้งทางตรงและทางอ้อมและนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปเป็นเอกสารนักศึกษาและรายงานติดตามผลหลังการยุติการให้การปรึกษา

5. เจ้าหน้าที่กำหนดการมีส่วนร่วมในการติดตามผลในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา บุคคลในครอบครัว หรือบุคคลผู้ใกล้ชิด เป็นต้น

6. นำผลที่ได้จากการติดตามไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งนี้การนำผลการดำเนินงานไปใช้ต้องคำนึงถึงการเขียนสรุปรายงานที่เสนอต่อผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะควรระบุให้ชัดเจน

และการนำรายงานมาเผยแพร่ควรคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความลับในส่วนที่ไม่ควรเปิดเผย รวมถึงผลที่อาจจะตามมาด้วย

#### ประโยชน์ของการติดตามผล

1. ทำให้มีข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ มีคุณค่าต่อการแนะแนวให้การปรึกษา เจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลที่ได้มาจัดบริการให้เหมาะสมแก่นักศึกษา ปัญหา สถานที่ และโอกาส
2. นำผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการการปรึกษาและการจัดกิจกรรมเชิงจิตวิทยาหรือการแนะแนว มาปรับปรุงหรือนำไปพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. ได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ผ่านการวิเคราะห์มาแล้ว สำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต มีข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชาญฉลาด
4. ได้ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานเป็นประสบการณ์ที่หลากหลายและได้ทราบวิธีแก้ไข ปัญหาที่แตกต่างกัน เพราะบริบทของปัญหาที่แตกต่างกันย่อมใช้วิธีการที่ไม่เหมือนกันและมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย รวมทั้งเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำในอนาคต

#### 4.4 จรรยาบรรณ คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานด้านการให้การปรึกษามุ่งเน้นเพื่อพัฒนานักศึกษาให้แก้ไขปัญหาเป็นสามารถ ดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข ซึ่งถ้านักศึกษารู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่นและมีทักษะในการแก้ปัญหา สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อตัวนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาออกไปสู่สังคมที่กว้างขึ้นสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีและเรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ รู้จักที่จะยืดหยุ่นและมีทัศนคติที่ดีต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาจึงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักศึกษา ปฏิบัติงานด้วยความไม่มื่อคติ ยึดถือความถูกต้อง มีคุณธรรมจริยธรรมและมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน คือ มุ่งเน้นในการดูแลพัฒนานักศึกษาทุกมิติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบในหน้าที่ รักษาคำมั่นตั้งใจในการทำงาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จตามเป้าหมาย ศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความชำนาญ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ และประกาศมหาวิทยาลัย ให้ความร่วมมือในการพัฒนานักศึกษาตาม ปณิธานของสมเด็จพระบรมราชชนก “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง”

##### 1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559

ตามที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ออก ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยถือปฏิบัตินั้น คณะกรรมการจรรยาบรรณจึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติฯ นี้ขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยได้นำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อบังคับฯ ในส่วนของการทำงานด้านการแนะแนวให้การปรึกษา ได้มีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2559 ในด้านต่าง ๆ (ภาคผนวก ก2) (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-3 แนวปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559

ข้อกำหนด	สาระสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
<b>1. จรรยาบรรณต่อตนเอง</b>		
<p>ข้อ 7 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีทีวิชาชีพใดมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพกำหนดไว้ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้นด้วย</p>	<p>ใช้วิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์และปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประกอบอาชีพรับราชการอย่างซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่มุงหวัง หรือ แสวงหาประโยชน์อื่นใด อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะด้วยวิธีการเรียกร้อง แสดงท่าที หรือกิริยา อាកารอื่นใด</li> <li>2. ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีเหตุผล และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>3. บุคลากรคนใดปฏิบัติงานในสายงานที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล วิศวกร ฯลฯ จะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้น ๆ ควบคู่ไปกับจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยด้วย</li> </ol>
<p>ข้อ 8 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย</p>	<p>มีศีลธรรมอันดีประพฤติตนถูกต้องเหมาะสม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นำคำสอนทางศาสนาที่ตนนับถือมีศีลธรรมจริยธรรมอันดีเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตและเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจ</li> <li>2. ปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ด้วยการใช้ชีวิตที่เรียบง่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ</li> <li>3. ดำรงตนเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีหลักการและมีคุณธรรมเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือติดต่อกาน</li> <li>4. ระมัดระวังและละเว้นการกระทำที่ถือเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศต่อนักศึกษา</li> </ol>

ข้อกำหนด	สาระสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
<p>ข้อ9 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีทัศนคติและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น</p>	<p>มีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ</p>	<p>เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีทัศนคติทางบวก อบรมพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถจนเกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานทางราชการเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น</li> <li>2. มีความรู้ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีมีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำอยู่ว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่และเป็นความเจริญรุ่งเรืองของประเทศชาติ</li> <li>3. ปฏิบัติตนให้ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรม คุณงามความดีความถูกต้องและความชอบธรรมและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ</li> <li>4. พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความคิดที่ทันสมัยทันโลกและรู้จักปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา</li> </ol>
<p><b>2. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน</b></p>		
<p>ข้อ10 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตให้ความเสมอภาคและปราศจากอคติ</p>	<p>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเสมอภาคและปราศจากอคติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การปฏิบัติหน้าที่จะต้องกระทำบนพื้นฐานความถูกต้องอย่างมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่พยายามหลีกเลี่ยงหรือแสวงหาช่องโหว่ของกฎระเบียบ หรือ กฎหมาย ข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อกระทำการที่ไม่สมควรหรือไม่ถูกต้อง</li> </ol>

ข้อกำหนด	สาระสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
		2. ให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการทุกคนที่มาติดต่องานอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นธรรม 3. ไม่เลือกปฏิบัติ หรือให้ความเหลื่อมล้ำกับผู้มาขอรับบริการ โดยอาศัยความรู้สึกส่วนตัว เช่น รัก ชอบเกลียดกลัว โกรธและหลงเป็นเหตุ
ข้อ11 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว มีความขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและประชาชนเป็นสำคัญ	ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก	1. ทำงานในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบทุ่มเททั้งด้านสติปัญญา ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานอย่างเต็มที่ 2. ทำงานในหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบ รวดเร็ว ทันต่อเวลา และทำบนพื้นฐานของการมีวิจารณญาณที่ดี 3. ทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึก และมีหลักการในการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการและเอื้อประโยชน์ต่อผู้มาขอรับบริการ โดยส่วนรวม มีความองอาจมุมานะกล้าคิดกล้าทำ โดยไม่เกรงกลัวอิทธิพลใด ๆ
<b>3. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน</b>		
ข้อ13 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตนทั้งในด้านให้ความคิดเห็น การช่วยทำงานและการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย	ความรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม	1. ให้ความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจรักใคร่ปรองดองกันและช่วยกันปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน 2. ให้การสนับสนุนต่อนโยบายและปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้บังคับบัญชา 3. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานที่ร่วมกันคิด ร่วมกันเผชิญและร่วมกันแก้ไข โดยไม่เกี่ยงงอน บ้ายเบี่ยงหรือหลีกเลี่ยงในการแก้ไขปัญหา

ข้อกำหนด	สาระสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
		4. ร่วมกันศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด กล้าท้วงติงชี้แจงหรือให้ข้อเท็จจริงแก่ผู้บังคับบัญชา หากเห็นว่าคำสั่งไม่ถูกต้องชอบธรรม หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย
ข้อ15 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ ในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม	สร้างความสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการการสนับสนุนด้วยความยินดีและเต็มใจ</li> <li>2. เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี เสริมสร้างความรัก ความสามัคคี ภายในหน่วยงานและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี</li> <li>3. ให้ความร่วมมือร่วมใจ สามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่ การงานเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและผู้อื่นอย่างแท้จริง</li> </ol>
ข้อ16 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี	สุภาพอ่อนน้อม มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แสดงออกด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนอยู่เสมอต่อเพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2. มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่อยู่ในความดูแลหรืออยู่ในวิสัยที่ช่วยได้ โดยไม่ต้องล้งเล หรือต้องรอให้ร้องขอ</li> <li>3. มีความจริงใจและยินดีที่จะทำความรู้จัก พูดคุยพบปะคบหากับบุคคลอื่น</li> </ol>
<b>4. จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ประชาชน ผู้รับบริการและสังคม</b>		
ข้อ18 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พึงให้บริการต่อนักศึกษา ประชาชน และผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่อง	ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ สุภาพ อ่อนโยน	1. มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่นักศึกษา บุคคลทั่วไปและผู้รับบริการอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ตีเยียมรวดเร็วมีความถูกต้องและเป็นที่น่าพอใจ

ข้อกำหนด	สาระสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
<p>ใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผล หรือแนะนำให้ติดต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป</p>		<p>2. ปฏิบัติต่อนักศึกษา บุคคลทั่วไป และผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ หรือให้บริการที่เหลื่อมล้ำหรือดีกว่า รวดเร็วกว่า ผู้รับบริการบางคน โดยปราศจากเหตุผลที่ดีพอ</p> <p>3. เมื่อมีปัญหาต้องพยายามชี้แจงทำความเข้าใจและหาทางแก้ไข โดยใช้เหตุผลไม่ใช่อารมณ์</p>
<p>ข้อ 19 ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มารับบริการหรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น หากได้รับไว้แล้วและทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็วเพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี</p>	<p>ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยจากผู้มาติดต่อราชการ</p>	<p>1. ให้บริการแก่นักศึกษา บุคคลทั่วไปหรือผู้รับบริการ โดยไม่มุ่งหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเป็นเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์อื่นใด</p> <p>2. หากนักศึกษา บุคคลทั่วไปหรือผู้รับบริการ มอบทรัพย์สินสิ่งของที่มีมูลค่าก็ให้คืนแก่ผู้มอบให้โดยเร็ว และอธิบายให้เข้าใจถึงสาเหตุที่ไม่อาจรับไว้ได้ กรณีที่ไม่อาจนำส่งคืนได้ ให้รายงาน ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการตามที่เหมาะสม</p>

## 2. จรรยาบรรณวิชาชีพจิตวิทยาและการแนะแนว

สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย (2556) ได้กำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพการแนะแนวไว้ 9 ประการ ดังนี้

- 2.1 ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 2.2 ยอมรับและให้ความศรัทธาในวิชาชีพและปฏิบัติตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.3 ให้ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความบริสุทธิ์ใจและเสมอภาค
- 2.4 มีวิสัยทัศน์และพัฒนาตนเองในด้านอาชีพให้ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก
- 2.5 ปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักวิชาชีพจิตวิทยาและการแนะแนว
- 2.6 รักษามาตรฐานในการทำงานและรับผิดชอบต่อการประกอบวิชาชีพจิตวิทยาและการแนะแนว
- 2.7 ยุติการให้การปรึกษาเมื่อเห็นว่าการช่วยเหลืออยู่นอกเหนือจากความสามารถของตนเอง และทำการส่งต่อไปยังผู้ที่เหมาะสม
- 2.8 ไม่เผยแพร่และรักษาความลับของผู้มาขอรับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 เคารพสิทธิและไม่แสวงหาผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มาขอรับบริการ

### 3. จรรยาบรรณของผู้ให้การปรึกษา

สมาคมบุคลากรแนะแนวแห่งสหรัฐอเมริกา (American Personal and Guidance Association : APGA) ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่ง พรณราย ทรัพย์ะประภา (2527) ได้แปลและเรียบเรียงจรรยาบรรณของผู้ให้การปรึกษาไว้ ดังนี้

3.1 เคารพในศักดิ์ศรีและให้การส่งเสริมสนับสนุนในสวัสดิภาพของผู้รับการปรึกษาและในการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม ควรระมัดระวังไม่ให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการกระทบกระทั่งกันจากสมาชิกในกลุ่ม

3.2 การรักษาสัมพันธภาพและข้อมูลที่ได้รับจากสัมพันธภาพมานั้นจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ รวมถึงกรณีของการให้การปรึกษาแบบกลุ่มควรชี้แจงให้สมาชิกทุกคนรักษาความลับของข้อมูลซึ่งกันและกันด้วย

3.3 การจัดทำเอกสารบันทึกต่าง ๆ ในการให้การปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นบันทึกที่ได้จากการพูดคุยสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบ เครื่องบันทึกเสียง หรือเอกสารอื่น ๆ ถือได้ว่า เป็นข้อมูลเฉพาะทาง การจะนำข้อมูลส่วนใดไปใช้จะต้องเป็นความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับการปรึกษา และควรระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายแก่ผู้รับการปรึกษา

3.4 ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ในการปรึกษา ควรชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาทราบก่อน เริ่มการให้การปรึกษา

3.5 ผู้ให้การปรึกษาจะต้องหลีกเลี่ยงสถานการณ์หรือบรรยากาศที่ตึงเครียด ที่ทำให้ผู้รับการปรึกษาตกอยู่ในสภาวะที่คับข้องใจหรือเกิดความขัดแย้งในใจ

3.6 ยุติการให้การปรึกษาเมื่อผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าการให้การปรึกษาเกินกำลังของตนเอง หรือไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาในขอบเขตความสามารถของตนเองได้ ควรส่งต่อประสานงานให้ผู้รับการปรึกษาไปพบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เหมาะสมต่อไป

3.7 หากได้รับข้อมูลที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อนและข้อมูลนั้นอาจเป็นอันตรายต่อผู้อื่น ผู้ให้การปรึกษา ควรต้องรีบรายงานให้แก่ผู้ที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องในแนวทางที่ไม่เปิดเผยข้อมูล ว่าแหล่งที่ได้รับข้อมูลมานั้น ได้มาจากผู้รับการปรึกษาคนใด

3.8 ในสถานการณ์ที่ตกอยู่ในอันตรายหรือสถานการณ์ที่ต้องหาใครมารับผิดชอบเมื่อมีอันตรายที่เห็นได้ชัดว่าจะเกิดขึ้นแก่ผู้รับการปรึกษาจะต้องรีบรายงานข้อเท็จจริงนี้ให้แก่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและ/หรือกระทำการเร่งด่วนอื่นใด ตามที่สถานการณ์บังคับทันที

3.9 ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีการกระทำใด ๆ ก็ตาม นอกเหนือไปจากสภาพการณ์ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ต้องกระทำตามความเหมาะสมภายใต้เงื่อนไขของจรรยาบรรณ

## บทที่ 5

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

#### 5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขและพัฒนา

ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการแนะแนวให้การศึกษา นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่ต้องใช้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง มีความใส่ใจในรายละเอียดของปัญหาที่ซับซ้อน และเป็นผู้ที่พร้อมเปิดใจ รับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจ ไม่ตัดสิน รวมทั้งต้องใช้สมาธิ ความละเอียดรอบคอบ การเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่นและการให้เกียรติในการทำงานด้านการให้การศึกษาแล้วยังต้องคำนึงถึงตัวนักศึกษาที่มีปัญหาด้วยว่า สิ่งที่นักศึกษาต้องการคืออะไร ปัญหาที่มีอยู่นั้นสามารถแก้ไขอย่างไรได้บ้าง เพื่อให้เกิดผลที่ดีที่สุดต่อตัวผู้รับการศึกษา

นอกจากนี้ ในสถานการณ์ปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสื่อสารสนเทศสื่อออนไลน์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความเครียด ความกดดันได้ง่ายขึ้น จนบางครั้งหาทางออกไม่เจอ หลงผิดไปในเส้นทางที่ไม่ถูกต้องและไม่สามารถจัดการความรู้สึกที่เป็นทุกข์ของตนเองได้ ปัญหาเหล่านี้ เราในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การศึกษาต้องเตรียมพร้อมตั้งรับและรับมือกับโรคทางจิตเภทต่าง ๆ มากขึ้น และหาทางที่จะพัฒนาตนเองในด้านทักษะเฉพาะทางด้านการให้ศึกษามากขึ้น โดยอาจจะเป็นการไปอบรมความรู้ความเชี่ยวชาญในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในอาชีพ ทั้งนี้ผู้เขียนได้รวบรวมปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางาน โดยผู้เขียนได้รวบรวมจากประสบการณ์การทำงานขอสรุปได้ ดังนี้

##### 1. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการด้านบุคลากร

1.1 เจ้าหน้าที่ทางด้านการแนะแนวให้การศึกษาที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนจำกัดและยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งส่วนกลาง วิทยาเขต คณะ อาจารย์ที่ปรึกษาหน่วยงานต่าง ๆ ยังขาดมีส่วนร่วมเพื่อชี้แจงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน

1.2 เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านนี้มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา เนื่องด้วยบุคลากรที่ทำงานทางด้านนี้จะต้องเป็นผู้ที่จบวิชาชีพเฉพาะทางด้านจิตวิทยาการศึกษาหรือศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยา

1.3 เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การศึกษา ที่ไม่ได้จบจากวิชาชีพเฉพาะทางหรือไม่ได้จบจิตวิทยาโดยตรง อาจจะมีขาดความรู้ความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การศึกษาได้ ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

1.4 กรณีที่เจ้าหน้าที่ติดภารกิจงานอื่น ๆ เช่น เดินทางไปราชการ หรือ ติดภารกิจงานประชุมอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการประจำโต๊ะบริการได้ตลอดเวลาและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้การศึกษาเพียงคนเดียว อาจเกิดปัญหาที่นักศึกษาเข้าขอรับบริการ ต้องเสียเวลารอคอย และหากนักศึกษามีปัญหาเร่งด่วนอาจจะล่าช้าเกินไปต่อการช่วยเหลือ

## 2. ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ

2.1 การปฏิบัติงานยังไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การปรึกษาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ทำให้บางครั้งการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 เวลาในการเข้าขอรับบริการการปรึกษาของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกัน เช่น นักศึกษาขอเข้าพบขณะที่เจ้าหน้าที่ติดประชุม หรือติดภารกิจงานอื่น/หรือ นักศึกษาขอเข้าพบในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการนักศึกษาคนอื่นอยู่

2.3 ไม่มีศูนย์ส่งเสริมสุขภาพที่ครบวงจร มีเพียงแค่ห้องบริการให้การปรึกษาเท่านั้น ซึ่งการให้บริการด้านสุขภาพจิตนั้น ควรต้องมีการบริการครบทุกมิติ เช่น การให้บริการการปรึกษา การให้บริการสถานที่ทำงานกลุ่ม สถานที่อ่านหนังสือ พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co – working Space) หรือการมีพื้นที่ผ่อนคลายสำหรับนักศึกษา มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างสมาธิและพัฒนาด้านวุฒิภาวะ ด้านอารมณ์ สังคม สติปัญญา เป็นต้น

2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา มีภารกิจงานด้านอื่น ๆ ด้วย ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาเพียงอย่างเดียว เช่น งานทุนการศึกษา งานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานบริการจัดหางาน งานแนะแนวอาชีพ ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในด้านนี้เพียงด้านเดียว ประกอบกับต้องไปดูแลในภารกิจงานอื่น ๆ ทำให้การดูแลงานด้านนี้ทำได้ไม่เต็มที่และเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร

## 3. ปัญหาอุปสรรคด้านการดำเนินงานให้การปรึกษา

3.1 บุคลากรที่ทำงานทางด้านนี้ ควรต้องไปอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านการให้การปรึกษาเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นศาสตร์ทางด้านการทำจิตบำบัด หรือจิตวิเคราะห์ จิตวิทยาพัฒนาการ หรือศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาต่อยอดพัฒนางานด้านการให้การปรึกษาที่ต้องรองรับปัญหาที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งช่วยลดระยะเวลาในการให้การปรึกษาที่กระชั้นชิด สิ้นลง ไม่เสียเวลามากจนเกินไป

3.2 ขาดระบบที่รองรับการทำงานบริการให้การปรึกษาที่สะดวกรวดเร็ว เช่น ระบบการจองคิวให้การปรึกษา เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ทำให้การนัดหมายที่ทำอยู่ในปัจจุบันยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทำการนัดหมายด้วยเอกสาร หรือทางโทรศัพท์ และในบางครั้ง มีผู้ขอรับการปรึกษามากขึ้น แต่มีเจ้าหน้าที่เพียงหนึ่งคน รองรับบริการ จึงทำให้ต้องกำหนดจำนวน เคสกรณีศึกษา ที่จะขอพบเจ้าหน้าที่เพียงวันละ 2 รายเท่านั้น หลังจากนั้นจำเป็นต้องนัดหมายไปคิวต่อไป หรือวันหลัง ในวันที่เจ้าหน้าที่มีเวลาว่างที่ตรงกันกับผู้ขอรับการปรึกษา ซึ่งในบางเคสกรณีศึกษาเป็นเคสกรณีศึกษาที่เร่งด่วน ไม่สามารถรอได้ ก็จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการกับเคสกรณีศึกษาที่เร่งด่วนก่อนและต้องเลื่อนผู้รับการปรึกษารายอื่นออกไปภายหลัง ทั้งที่ทุกเคสกรณีศึกษามีความสำคัญเหมือนกันทั้งหมด

3.3 กรณีมีเคสกรณีศึกษาที่มีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อน จำเป็นต้องส่งต่อถึงจิตแพทย์ ในการปฏิบัติงานจริงต้องใช้ระยะเวลารอคอย เนื่องจากการให้บริการการปรึกษาโดยจิตแพทย์นั้น จะเปิดให้บริการในวันศุกร์ที่สามของทุกเดือนตลอดช่วงระยะเวลาเปิดเทอมเท่านั้น หากพบเคสกรณีศึกษาแบบกรณีเร่งด่วน หรือมีเหตุจำเป็นก็ต้องรอคิวจนกว่าจะถึงนัดหมาย หรือ หากรอคอยไม่ไหว เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องส่งนักศึกษาไปพบแพทย์ก่อน ก็ต้องประสานงานเพื่อที่จะส่งตัวนักศึกษาไปยังโรงพยาบาล ซึ่งในบางครั้งอาจเกิดขึ้นก่อนวันที่นัดหมายแพทย์และการทำงานร่วมกับเครือข่ายยังขาดความต่อเนื่องระยะยาว เนื่องจากปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยจิตเวชเพิ่มมากขึ้นทำให้จิตแพทย์จะต้องอยู่

ประจำการที่โรงพยาบาลเป็นหลัก ไม่สามารถเดินทางมาให้บริการนักศึกษา ที่มหาวิทยาลัยได้เช่นเดิม จากที่เคยมาเป็นประจำทุกปี ในรูปแบบการให้บริการทุกวันศุกร์ของทุกเดือน เนื่องจากจำนวนจิตแพทย์ไม่เพียงพอในการให้บริการ

### แนวทางแก้ไขและพัฒนา

#### 1. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางในการแก้ไขปัญหา
1.1 เจ้าหน้าที่ทางงานด้านการให้การปรึกษาที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนจำกัดและยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลาง วิทยาเขต คณะ อาจารย์ที่ปรึกษาในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานร่วมกัน	- นอกจากผู้เขียนบริการให้การปรึกษาแก่นักศึกษาเป็นการส่วนตัวแล้ว ในบางกรณีศึกษาได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลาง คณะ วิทยาเขต ฝั่งวิชาการ อาจารย์ที่ปรึกษาเข้าร่วมในการให้การปรึกษาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันและมีการดำเนินงานช่วยเหลือกันแบบบูรณาการจากหลายภาคส่วน
1.2 เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านนี้มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา เนื่องด้วยบุคลากรที่ทำงานทางด้านนี้จะต้องเป็นผู้ที่จบวิชาชีพเฉพาะทางด้านจิตวิทยาการปรึกษาหรือศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยา	- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทางด้านให้การปรึกษาควรทำงานด้านนี้โดยเฉพาะเพียงด้านเดียวและให้บริการการปรึกษาด้านจิตวิทยาแก่นักศึกษาตามหลักจิตวิทยา
1.3 เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานด้านการแนะนำให้การปรึกษาที่ไม่ได้จบจากวิชาชีพเฉพาะทางหรือไม่ได้จบจิตวิทยาโดยตรง อาจจะยังขาดความรู้ความเข้าใจหลักการปฏิบัติงานด้านการแนะนำให้การปรึกษาได้ ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	- เจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านการให้การปรึกษาควรจบการศึกษาในศาสตร์ของสาขาจิตวิทยา เช่น จิตวิทยาการแนะแนว จิตวิทยาการปรึกษา จิตวิทยาพัฒนาการ หรือ จิตวิทยาคลินิก เป็นต้น
1.4 กรณีที่เจ้าหน้าที่ติดภารกิจงานอื่น ๆ เช่น เดินทางไปราชการหรือติดภารกิจงานประชุมอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการประจำได้ตลอดเวลาและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแนะนำให้การปรึกษาเพียงคนเดียว อาจเกิดปัญหาที่นักศึกษาเข้าขอรับบริการ ต้องเสียเวลารอคอยและหากนักศึกษามีปัญหาเร่งด่วนอาจจะล่าช้าเกินไปต่อการช่วยเหลือ	- ปัจจุบันเจ้าหน้าที่จัดบริการให้การปรึกษาทั้งแบบ Onsite และ Online โดยรูปแบบ Online จะเป็นรูปแบบการให้บริการผ่านเพจ Facebook หรือกลุ่ม Application line ที่สามารถให้บริการได้ทันที นักศึกษา ไม่เสียเวลารอคอย

## 2. ปัญหาอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางในการแก้ไขปัญหา
2.1 การปฏิบัติงานยังไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานด้านการแนะแนวให้การปรึกษาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ทำให้บางครั้งการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- ผู้เขียนได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจัดทำ Infographic การปฏิบัติงานแบบขั้นตอนการให้การปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาแบบทั่วไปและขั้นตอนการให้การปรึกษาสำหรับนักศึกษากลุ่มเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามหลักการเดียวกันเพื่อนำไป ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็น มาตรฐานเดียวกัน
2.2 เวลาในการเข้าขอรับบริการการปรึกษาของ นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่ตรงกัน เช่น นักศึกษา ขอเข้าพบขณะที่เจ้าหน้าที่ติดประชุมหรือติด ภารกิจการงานอื่นหรือนักศึกษาขอเข้าพบในขณะที่ เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการนักศึกษาคนอื่นอยู่	- ผู้เขียนมีการจัดทำตารางนัด Online และทำ ตารางการให้บริการการปรึกษาที่ชัดเจนโดย ระบุวันเวลาที่แน่นอนเพื่อลดปัญหาการ ให้บริการที่ไม่ตรงกันเรื่องเวลาของนักศึกษา และเจ้าหน้าที่
2.3 ไม่มีศูนย์ส่งเสริมสุขภาพที่ครบวงจร มีเพียง แค่ห้องบริการให้การปรึกษาเท่านั้น ซึ่งการ ให้บริการด้านสุขภาพจิตนั้น ควรต้องมีการบริการ ครบทุกมิติ เช่น การให้บริการการปรึกษา การ ให้บริการสถานที่ทำงานกลุ่ม สถานที่อ่านหนังสือ Co – working Space หรือการมีสถานที่ พื้นที่นั่ง ผ่อนคลายสำหรับนักศึกษา	- ผู้เขียนได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการจัดห้อง ให้บริการการปรึกษาให้เป็นสัดส่วน โดยมีมุม โต๊ะรับแขก โซฟาที่นั่งสำหรับการให้การ ปรึกษา ดิวอลเปเปอร์ที่สร้างความผ่อนคลาย มีของเสริมพัฒนาการ สำหรับฝึกสมาธิ มีพื้นที่ นั่งสำหรับนักศึกษาที่เหมาะสม มีโต๊ะญี่ปุ่นให้ นักศึกษานั่งทำงาน เป็นต้น
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษา มีภารกิจการงานด้านอื่น ๆ ด้วย ไม่ได้ปฏิบัติงานด้าน การให้การปรึกษาเพียงอย่างเดียว เช่น งาน ทุนการศึกษา งานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งาน บริการจัดหางาน งานแนะแนวอาชีพ ซึ่งเมื่อ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติในเนื้องานด้านนี้เพียงด้าน เดียว ประกอบกับต้องไปดูแลในภารกิจการงานอื่น ๆ ด้วย ทำให้การดูแลงานด้านนี้ทำได้ไม่เต็มที่และ เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร	- ผู้เขียนได้แก้ปัญหาดังกล่าวโดยออกตารางการ ให้บริการที่ชัดเจน โดยระบุวันเวลาที่แน่นอน เพิ่มช่องทางการขอรับบริการ เช่น ให้บริการ การปรึกษาแบบ Online เพิ่มเติม หากเป็น เคสกรณีศึกษาที่จำเป็นต้องส่งต่อก็จะส่งต่อไป ยังจิตแพทย์เพื่อให้การดูแลสุขภาพจิตของ นักศึกษาครอบคลุม เข้าถึงและเป็นไปตาม ระบบงานทางด้านจิตวิทยา

### 3. ปัญหาอุปสรรคด้านการดำเนินงานให้การปรึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางในการแก้ไขปัญหา
<p>3.1 ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานทางด้านนี้ ควรต้องไปอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านการให้การปรึกษาเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นศาสตร์ทางการทำจิตบำบัด หรือจิตวิเคราะห์ จิตวิทยาพัฒนาการ หรือศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาต่อยอดพัฒนางานด้านการให้การปรึกษาที่ต้องรองรับปัญหาที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งช่วยลดระยะเวลาในการให้การปรึกษาให้สั้นลง ไม่เสียเวลามากจนเกินไป</p>	<p>- ผู้ปฏิบัติงานควรสมัครเข้าอบรมคอร์สพัฒนาอบรมตนเองเฉพาะทางวิชาชีพทางด้านให้การปรึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาต่อยอดในการทำงานในการให้การปรึกษา เช่น การอบรมจิตบำบัดเชิง Therapy หรือจิตวิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ในการดูแลนักศึกษาได้ตรงจุด แก้ไขปัญหาได้อย่างถ่องแท้ ใช้เวลาในการให้การปรึกษาที่สั้น กระชับ ไม่เสียเวลามากจนเกินไป</p>
<p>3.2 ขาดระบบที่รองรับการทำงานบริการให้การปรึกษาที่สะดวกรวดเร็ว เช่น ระบบการจองคิวให้การปรึกษา เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ทำให้การนัดหมายที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ทำการนัดหมายด้วยเอกสารหรือทางโทรศัพท์ ในปัจจุบันมีผู้ขอรับการปรึกษามากขึ้น แต่มีเจ้าหน้าที่เพียงหนึ่งคนในการรองรับการให้บริการ จึงทำให้ต้องกำหนดจำนวนเคสกรณีศึกษา ที่จะขอพบเจ้าหน้าที่เพียงวันละ 2 รายเท่านั้น หลังจากนั้นจำเป็นต้องนัดหมายไปคิวต่อไป หรือนัดวันหลัง ในวันที่เจ้าหน้าที่มีเวลาว่าง ที่ตรงกันกับผู้ขอรับการปรึกษา ซึ่งในบางเคสกรณีศึกษา เป็นเคสกรณีศึกษาที่เร่งด่วนไม่สามารถรอได้ ก็จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการกับเคสกรณีศึกษาที่เร่งด่วนก่อน และต้องเลื่อนผู้รับการปรึกษารายอื่น ออกไปภายหลัง ทั้งที่ทุกเคสกรณีศึกษามีความสำคัญเหมือนกันทั้งหมด ซึ่งในบางครั้งอาจเกิดขึ้นก่อนวันที่นัดหมายแพทย์และการทำงานร่วมกับเครือข่ายยังขาดความต่อเนื่องระยะยาว เนื่องจากปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยจิตเวชมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น จิตแพทย์ไม่สามารถเดินทางมาให้บริการนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยได้เช่นเดิมจากที่เคยมาเป็นประจำทุกปี เนื่องจากจำนวนจิตแพทย์มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ</p>	<p>- ผู้เขียนได้จัดทำระบบการนัดหมายเพื่อขอรับบริการการปรึกษาทางออนไลน์เพื่อให้บริการนักศึกษา บุคลากร หรืออาจารย์ที่สนใจจะเข้าพบแพทย์ ตามวันเวลาที่สะดวก โดยไม่ต้องเข้ามานัดด้วยตนเอง โดยการทำเป็นแบบฟอร์ม Google form เพื่อขอรับบริการการปรึกษาแบบออนไลน์ และทำปฏิทินการให้บริการการปรึกษาที่นักศึกษาสามารถดูได้ ว่ามีวันเวลาช่วงไหนบ้าง ที่เจ้าหน้าที่เปิดให้บริการและสามารถบริหารจัดการเวลาได้ในวันที่นักศึกษามีเวลาว่างและสะดวกต่อการเข้าพบได้มากที่สุด</p>

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแนะแนวให้การศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำคู่มือมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแนะแนวให้การปรึกษาต้องหมั่นศึกษาหลักการปฏิบัติงานการแนะแนวให้การปรึกษา คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้การปรึกษาควรเข้าคอร์สอบรมพัฒนาตนเองเฉพาะทางวิชาชีพทางด้านให้การปรึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาต่อยอดในการทำงานในการให้การปรึกษา เช่น การอบรมจิตบำบัดเชิง Therapy หรือจิตวิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ในการดูแลนักศึกษาได้ตรงจุด แก้ไขปัญหาได้อย่างถ่องแท้ ใช้เวลาในการให้การปรึกษาที่สั้นกระชับ ไม่เสียเวลา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งส่วนกลาง ส่วนคณะ วิทยาเขต หน่วยงานต่าง ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานที่เชื่อมต่อหรือบูรณาการกันได้

3. วิทยาเขตควรจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการให้การปรึกษาแบบครบวงจรที่เปิดให้บริการครบทุกมิติ ทั้งกายและจิต เช่น ห้องให้บริการการปรึกษา การให้บริการสถานที่ทำงานกลุ่ม สถานที่อ่านหนังสือ Co – working Space หรือการมีพื้นที่ผ่อนคลายสำหรับนักศึกษา มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างสมาธิ จิตตปัญญาและพัฒนาด้านบุคลิกภาพด้านอารมณ์ สังคม สติปัญญา การปรับตัว เป็นต้น

4. วิทยาเขตควรจัดทำระบบการบริการให้การปรึกษาแบบออนไลน์ หรืออาจจะเป็น Application ด้านสุขภาพจิต ที่รวมถึงการนัดหมายเพื่อขอพบแพทย์ไปด้วยในตัว ซึ่งในระบบนั้นอาจรวมถึงการสร้างแบบประเมิน หรือแบบทดสอบทางสุขภาพจิตเพื่อให้นักศึกษาได้ Recheck ตัวเองจากแบบวัดสุขภาพจิตตัวพื้นฐานพร้อมระบบแปลผล หากนักศึกษามีภาวะซึมเศร้าก็เข้าสู่การขอรับการปรึกษากับเจ้าหน้าที่ทางออนไลน์ได้ทันที เพื่อลดปัญหาการรอคอย หรือเมื่อนักศึกษามีสภาวะที่เป็นปัญหาเร่งด่วน ก็สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที นอกจากนี้ถ้ามี Application ที่นักศึกษาทุกคนสามารถติดตั้งได้ทางโทรศัพท์ จะเป็นการสร้างเครือข่ายระบบการดูแลนักศึกษาอย่างทั่วถึงและครอบคลุมจากเดิมได้มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2539). *คู่มือกลุ่มจิตบำบัดสำหรับนักสุขภาพจิต*. กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). *รายงานอัตราการฆ่าตัวตาย (รายต่อแสนประชากร)*. สืบค้น 16 กรกฎาคม 2564, จาก [https://www.dmh.go.th/report/suicide/stat\\_prov.asp](https://www.dmh.go.th/report/suicide/stat_prov.asp)
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดระบบงานและกิจกรรม ในการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษาและผู้ปกครอง พ.ศ. 2548. (2548). *ราชกิจจานุเบกษา*, 123(ตอนที่ 1 ก), 14-16.
- จำเนียร ช่วงโชติ, และนวลศิริ เปาโรหิตย์. (2521). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตรี แดงริด. (2550). *การเปรียบเทียบผลของการศึกษาแบบกลุ่มตามแนวทฤษฎีของโรเจอร์สที่มีต่อความรับผิดชอบและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราภรณ์ ส่องแสง. (2549). ศิลปะกับเด็กปฐมวัย. *วารสารการศึกษาปฐมวัย*, 10(3), 45-54.
- เจียรนัย ทรงชัยกุล. (2533). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้บริการปรึกษาที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณลิณ วรรณครุ. (2556). *ผลการพัฒนาคุณค่าในตนเองของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครพนม โดยการให้การปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวนิยม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดำรงกุล เหลี่ยมวัฒนา. (2536). *ผลของการให้การปรึกษาแบบยืดหยุ่นบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเชียงของวิทยาคม อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพย์กมล บูลภักดี. (2547). *การศึกษาผลการใช้กิจกรรมศิลปะกับนักเรียนระดับประถมศึกษาที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทิยา เอกอริคมกิจ. (2542). *การเปรียบเทียบผลของการให้การปรึกษาแบบกวีนิพนธ์เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งในการมองโลกของเยาวชนหญิงในสถานฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปรานี กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- น้ำทิพย์ วิชาชัย, และอรวรรณ ลือบุญธวัชชัย. (2555). ผลของโปรแกรมการให้การปรึกษาครอบครัวต่อพฤติกรรมเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายในวัยรุ่น. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต*, 26(2), 99-111.
- เบญจวรรณ สิงโตอ่อน. (2548). *การให้การปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางตามแนวคิดของโรเจอร์สเพื่อเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพาร์ฮิลเทอร์น จังหวัดเชียงใหม่ [การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แบร์รี, เจ. (2537). *คู่มือการฝึกทักษะการให้คำปรึกษา*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แบร์รี, เจ. (2549). *การให้การปรึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. เจริญการพิมพ์.

- ประกายดาว โทสินธิติ. (2546). ผลของการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวทฤษฎีของ โรเจอร์สที่มีต่อพฤติกรรมกล้าแสดงออกและความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาตอนปลาย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประนอม ศรีโกศกัณฑ์. (2546). การเปรียบเทียบผลของการให้การศึกษาระบบกวดเรียนเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่มที่มีต่อความวิตกกังวลในการกลับสู่สังคมของผู้ป่วยยาเสพติด สถาบันธัญญา รักษ์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). จิตวิทยาทางการศึกษา. พัฒนาศึกษา.
- พรรณราย ทพยะประภา. (2527). เทคนิคการสัมภาษณ์ (เพื่อการศึกษาระบบกวดเรียน). ภาควิชา จิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559. (2559, 21 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา, 133(ตอนที่ 53 ก), 1-26. <https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/2075411.pdf>
- พริ้มเพรา ดิษยวนิช. (2544). การวาดภาพเพื่อการประเมินและการรักษา. ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- ฟูริยา เบ็ญฮาวัน, วินิกาญจน์ คงสุวรรณ, และณอมศรี อินทนนท์. (2558). ผลของโปรแกรมการให้ การศึกษารายกลุ่มแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางร่วมกับการใช้ศิลปะต่อความเครียดของ เด็กกำพร้าจากสถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 7(1), 15-24.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณ ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559. กองบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้น 25 มิถุนายน 2564, จาก [https://personnel.psu.ac.th/com/com\\_339.pdf](https://personnel.psu.ac.th/com/com_339.pdf)
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2562, 13 ธันวาคม). ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การ กำหนดวิชาเขต และการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา, 136(ตอนพิเศษ 304 ง), 17-21. <https://ratchakitcha.soc.go.th/documents/17114660.pdf>
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2563). ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน ภายในส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2563. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2566, จาก [https://hr.psu.ac.th/file/pdf/com\\_404.pdf](https://hr.psu.ac.th/file/pdf/com_404.pdf)
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2567). ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การแบ่งโครงสร้าง หน่วยงานภายในส่วนงานประเภทนโยบายและบริหาร ประเภทวิชาการ และประเภท อำนวยการและสนับสนุนภารกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2567. สืบค้น 19 พฤษภาคม 2567, จาก <https://docs.psu.ac.th/view/b38ccc6a-6af6-43cb-ab03-9496d26a8462>
- มยุรา อุดมเลิศปรีชา. (2552). ผลการศึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีอัตถิภาวะนิยมต่อลักษณะมุ่งอนาคต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย บูรพา.
- มุสลินท์ โต๊ะกานี. (2552). ปัญหาและความต้องการบริการให้การศึกษานักศึกษาคณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 1(1), 1-13.

- รัตติกาล ไฉหมั่น. (2551). *การใช้การวาดภาพเพื่อจัดการความเครียดของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนา พันจ้อย, รัตน์ศิริ ทาโต, และอรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. (2557). ผลของโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภทในชุมชน. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต*, 28(3), 117-29.
- ลลิตา แขกรัมย์, และอำนาจ ทองโปร่ง. (2564). ความพึงพอใจของครูที่มีต่องานแนะแนวในสถานศึกษากลุ่มสหวิทยาเขตรัชโยธิน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร*, 6(3), 133-143.
- วิศรา ใจเปี่ยม, ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, และประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2558). รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างการเป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 16(1), 51-61.
- วัชร ทรัพย์มี. (2551). *ทฤษฎีการให้บริการปรึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชร ฐะคำ. (2524). *จิตวิทยาแนะแนวและการปรึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรมการฝึกหัดครู.
- ศุภาวดี บุญญวงศ์. (2527). *กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน*. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย. (2527). *การฝึกทักษะในการให้บริการปรึกษา*. โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย. (2556). *การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2556*. สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย.
- สวัสดิ์ บรรเทิงสุข. (2542). *การให้การปรึกษา*. สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โสภา ชนะภย์. (2537). *การเปรียบเทียบผลการให้การปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางแบบกลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มาจากครอบครัวหย่าร้าง โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคมน กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อนนต์ อนันตรังสี. (2514). *หลักการแนะแนว*. โอเดียนสโตร์.
- อาภา จันทรสกุล. (2535). *ทฤษฎีและวิธีการให้คำปรึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกราช แก้วเขียว. (2540). *ผลการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Meier, S. T., & Davis, S. R. (1993). *The elements of counseling* (2nd ed). Brooks/Cole Publishing, Inc.
- Xomega. (2551, 3 กุมภาพันธ์). *การบำบัดแนวอัตถิภาวนิยม*. Bloggang. สืบค้น 21 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=psychologist&group=2>

## ภาคผนวก ก

## ภาคผนวก ก 1

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๑ ก

หน้า ๑๔  
ราชกิจจานุเบกษา

๖ มกราคม ๒๕๔๕



## กฎกระทรวง

กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดระบบงานและกิจกรรม  
ในการแนะแนว ให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง

พ.ศ. ๒๕๔๘

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๔ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกฎกระทรวงนี้

“กิจกรรมในการแนะแนว” หมายความว่า กิจกรรมที่เกี่ยวกับการแนะแนว การให้คำปรึกษา และฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความปลอดภัยแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง

“นักเรียนหรือนักศึกษาที่เสี่ยงต่อการกระทำผิด” หมายความว่า นักเรียนหรือนักศึกษาที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) ประพฤติตนไม่สมควรกับสภาพการเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา
- (๒) ประกอบอาชีพในทางผิดกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี
- (๓) คบหาสมาคมกับบุคคลที่น่าจะชักนำไปในทางกระทำผิดกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือ
- (๔) อยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสถานที่อันอาจชักนำไปในทางเสียหาย



หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ บัญญัติให้โรงเรียนและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบงานและกิจกรรมในการแนะแนวให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความปลอดภัยแก่นักเรียนและนักศึกษา ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

## ภาคผนวก ก 2



ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย  
พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่เป็นการสมควรให้มีข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๙ และโดยมติสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในคราวประชุมครั้งที่ ๓๗๙ (๙/๒๕๕๙) เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๙ จึงให้ออกข้อบังคับไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในข้อบังคับนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

“สภามหาวิทยาลัย” หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

“คณาจารย์ประจำ” หมายความว่า อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ หรือผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

“คณะกรรมการจรรยาบรรณ” หมายความว่า คณะกรรมการจรรยาบรรณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

“ผู้บริหาร” หมายความว่า บุคลากรผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าส่วนงาน รองคณบดี รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยคณบดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

“ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย” หมายความว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พนักงานราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

“นักศึกษา” หมายความว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## ๒

ข้อ ๔ ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศ กำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีการเพื่อปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยและให้ถือเป็นที่สุด

**หมวด ๑****บททั่วไป**

ข้อ ๕ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต้องรักษาและปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ตามข้อบังคับนี้ โดยเคร่งครัด

**หมวด ๒****จรรยาบรรณ****จรรยาบรรณต่อตนเอง**

ข้อ ๖ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงประพฤติปฏิบัติตามแนวพระราโชวาทของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนก ที่ให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง

ข้อ ๗ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึงปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพนั้นด้วย

ข้อ ๘ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดี และประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

ข้อ ๙ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน**

ข้อ ๑๐ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอกาศ และปราศจากอคติ

ข้อ ๑๑ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อ ๑๒ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

### จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

ข้อ ๑๓ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตน ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงาน และการแก้ปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่เห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

ข้อ ๑๔ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา พึงดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

ข้อ ๑๕ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ข้อ ๑๖ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพมีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี

ข้อ ๑๗ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

### จรรยาบรรณต่อนักศึกษา ประชาชน ผู้รับบริการและสังคม

ข้อ ๑๘ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงให้บริการต่อนักศึกษา ประชาชน และผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผล หรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามียอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

ข้อ ๑๙ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงละเว้นการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กับโดยเสน่หาจากผู้มารับบริการ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น หากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัยก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

### จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารและคณาจารย์ประจำ

ข้อ ๒๐ นอกเหนือจากจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ข้างต้นแล้ว ผู้บริหารพึงปฏิบัติตน ดังนี้

(๑) ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความเป็นธรรมและเสมอภาค

## ๔

(๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ อดทน ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

(๓) ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ ผลกระทบที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ ๒๑ นอกเหนือจากจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ข้างต้นแล้ว คณาจารย์ประจำฟังปฏิบัติตน ดังนี้

(๑) สอนนักศึกษาอย่างเต็มความสามารถ ช่วยเหลือและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างมีเมตตาและเป็นธรรม

(๒) ดำรงตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาและบุคลากรทั่วไป ทั้งด้านส่วนตัวและการทำงาน และไม่ประพฤติชั่วสวกับนักศึกษา

(๓) ปฏิบัติงานโดยมีเสรีภาพทางวิชาการ ไม่ถูกครอบงำด้วยอิทธิพลหรือผลประโยชน์ใด

(๔) ศึกษา ค้นคว้า ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

(๕) ใช้ความรู้ความสามารถให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

(๖) มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานวิจัย ตามข้อกำหนดของคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

## หมวด ๓

## การดำเนินการทางจรรยาบรรณ

ข้อ ๒๒ ให้มีคณะกรรมการจรรยาบรรณคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่พิจารณาและวินิจฉัยการกระทำผิดจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยและจัดให้มีมาตรการส่งเสริมจรรยาบรรณแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยประกอบด้วย

(๑) ประธานกรรมการ ซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งจากกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(๒) กรรมการจาก ก.บ.ม. จำนวนสองคน ซึ่ง ก.บ.ม. เลือกตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.บ.ม. กำหนด

(๓) กรรมการจากคณาจารย์ประจำ จำนวนสองคน ซึ่งสภาอาจารย์เลือกตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สภาอาจารย์กำหนด

(๔) กรรมการจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย จำนวนสองคน ซึ่งสภานักงานเลือกตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สภานักงานกำหนด

ให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เป็นเลขานุการและอาจแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการ

ด้วยก็ได้

ข้อ ๒๓ ประธานกรรมการ และกรรมการ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี ถ้าตำแหน่งประธานกรรมการ หรือ กรรมการว่างลงก่อนกำหนด ให้ดำเนินการแต่งตั้งประธานกรรมการใหม่หรือเลือกกรรมการใหม่แทนภายใน กำหนดหกสิบวันนับแต่ตำแหน่งดังกล่าวว่างลง เว้นแต่วาระของกรรมการเหลือไม่ถึงเก้าสิบวันจะไม่ดำเนินการให้ ได้มาซึ่งกรรมการแทนก็ได้ กรณีที่มีการดำเนินการแต่งตั้งประธานกรรมการหรือกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่าง ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการหรือได้รับเลือกเป็นกรรมการแทนนั้น ให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่า กำหนดเวลาของผู้ซึ่งตนแทน

ประธานกรรมการและกรรมการตามวรรคหนึ่ง ซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับแต่งตั้งใหม่อีกได้

ในกรณีที่ประธานกรรมการและกรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมีได้แต่งตั้งประธานกรรมการ และเลือกกรรมการใหม่ ให้ประธานกรรมการและกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระปฏิบัติหน้าที่ไปก่อน จนกว่าจะได้แต่งตั้งประธานกรรมการและเลือกกรรมการใหม่

ในกรณีที่ประธานกรรมการพ้นจากตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้อยู่คงอยู่ ในตำแหน่งประธานกรรมการต่อไปจนครบวาระ

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ประธานกรรมการและกรรมการพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๔) เป็นคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๕) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

ข้อ ๒๔ การประชุมคณะกรรมการจรรยาบรรณ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวน กรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ในการประชุมคณะกรรมการจรรยาบรรณ ถ้ามีการพิจารณาเรื่องเกี่ยวกับตัวกรรมการผู้ใดโดยเฉพาะกรรมการ ผู้นั้นไม่มีสิทธิเข้าประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนน เสียงเท่ากันให้ประธานกรรมการในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

ข้อ ๒๕ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใดถูกกล่าวหาโดยมีหลักฐานตามสมควรว่าได้ประพฤติผิดจรรยาบรรณ หรือความปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาว่าได้ประพฤติผิดจรรยาบรรณ หรือคณะกรรมการจรรยาบรรณเห็นสมควร สอบสวน ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนทางจรรยาบรรณ เพื่อพิจารณาเสนอความเห็นแล้วแจ้งคำสั่งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบโดยเร็ว โดยให้

## b

ผู้ถูกกล่าวหาหลงลืมชื่อและวันที่รับทราบไว้เป็นพยานหลักฐาน ในการนี้ให้มอบสำเนาคำสั่งให้ผู้ถูกกล่าวหาหนึ่งฉบับด้วย แล้วส่งหลักฐานการรับทราบคำสั่งพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหาให้ประธานกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณ เมื่อกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณรับเรื่องแล้วให้สอบสวนเพื่อให้ได้ความจริงและยุติธรรมโดยไม่ชักช้า แต่อย่างช้าต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณได้รับทราบคำสั่งพร้อมเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกกล่าวหา

เพื่อให้ได้ความจริงและยุติธรรม การสอบสวนและการพิจารณาตามวรรคแรก ให้คณะกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณมีอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นธรรม แต่ต้องแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ และรับฟังการแก้ข้อกล่าวหาโดยให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้โต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานประกอบอย่างเพียงพอ เปิดโอกาสให้มีการคัดค้านผู้สอบสวนหรือกรรมการได้ และต้องให้ความคุ้มครองผู้กล่าวหาหรือพยานด้วย

เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณ ได้รับผลการพิจารณาของคณะกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณแล้ว ให้ทำความเข้าใจกับผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดจรรยาบรรณหรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดจรรยาบรรณกรณีใด ตามข้อใด และควรถูกดำเนินการสถานใดแต่ยังไม่ต้องแจ้งความเห็นให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

ให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางจรรยาบรรณ ส่งสำนวนการสอบสวนภายในเจ็ดวันนับแต่วันทำความเข้าใจให้อธิการบดีนำเสนอคณะกรรมการจรรยาบรรณเพื่อตรวจสอบและวินิจฉัย

ข้อ ๒๖ เมื่อมีคำวินิจฉัยของคณะกรรมการจรรยาบรรณว่า ผู้ใดประพฤติผิดจรรยาบรรณ ให้ผู้บังคับบัญชาทำการตักเตือนหรือสั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หรือให้ทำทัณฑ์บนตามคำวินิจฉัยของคณะกรรมการจรรยาบรรณ และหากผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณไม่ปฏิบัติตามคำตักเตือน ไม่ดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หรือฝ่าฝืนทัณฑ์บนให้ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย

เมื่อได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้บันทึกไว้ในทะเบียนประวัติบุคคลด้วย

ในกรณีที่อธิการบดีถูกกล่าวหาว่าประพฤติผิดจรรยาบรรณตามข้อบังคับนี้ คำว่า ผู้บังคับบัญชาให้หมายถึงนายกสภามหาวิทยาลัย

ข้อ ๒๗ การตักเตือน การมีคำสั่งดำเนินการให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด หรือการให้ทำทัณฑ์บนตามข้อ ๒๖ ให้ผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณทำหนังสือรับการตักเตือน หรือหนังสือทัณฑ์บนให้ไว้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยระบุพฤติการณ์หรือรายละเอียดของการประพฤติผิดจรรยาบรรณไว้ให้ชัดเจนโดยมีสาระสำคัญตามแบบ จ.๑ และ จ.๒ ท้ายข้อบังคับนี้

ข้อ ๒๘ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใดถูกดำเนินการทางจรรยาบรรณตามข้อ ๒๖ ให้มีสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ได้ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ถูกตักเตือน หรือถูกสั่งให้ทำทัณฑ์บน หรือวันที่ได้รับแจ้ง หรือถือว่าได้รับแจ้งคำสั่งให้ดำเนินการให้ถูกต้อง

๗

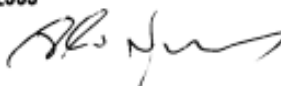
ข้อ ๒๙ ผู้บังคับบัญชาผู้ใดละเลยไม่ดำเนินการทางจรรยาบรรณตามข้อบังคับนี้ เมื่อปรากฏว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยผู้ใดประพฤติผิดจรรยาบรรณ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย

ผู้บังคับบัญชาผู้ใดกลั่นแกล้งผู้ใต้บังคับบัญชาในการกล่าวหา หรือดำเนินการทางจรรยาบรรณตามวรรคหนึ่งให้ถือว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง

#### บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๐ ในระหว่างที่ยังมิได้แต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณตามข้อ ๒๒ แห่งข้อบังคับนี้ ให้คณะกรรมการจรรยาบรรณที่ได้รับแต่งตั้งอยู่เดิมปฏิบัติหน้าที่ไปก่อนจนกว่าจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณใหม่ตามข้อบังคับนี้ ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันที่ข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ 6 ธ.ค. 2559



(ศาสตราจารย์จรัส สุวรรณเวลา)

นายกสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## ภาคผนวก ข

## ภาคผนวก ข 1



แบบฟอร์มการส่งเอกสารนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ภาคเรียนที่ .....ปีการศึกษา.....  
วันที่.....เดือน.....พศ.....

## ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ.....สกุล.....รหัสนักศึกษา.....เบอร์โทร.....

## ลักษณะของปัญหาที่พบ

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านการเรียน | <input type="checkbox"/> ด้านการคบเพื่อน | <input type="checkbox"/> ด้านการปรับตัว/บุคลิกภาพ |
| <input type="checkbox"/> ด้านความรัก  | <input type="checkbox"/> ด้านสุขภาพ      | <input type="checkbox"/> ด้านสภาวะอารมณ์/จิตใจ    |
| <input type="checkbox"/> ด้านยาเสพติด | <input type="checkbox"/> ด้านครอบครัว    | <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ.....           |

## รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาที่พบในตัวนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ส่งเอกสารนักศึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

ลงชื่อผู้รับเอกสารนักศึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

โปรดส่งคืน งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา โทรภายใน 52360



## ภาคผนวก ข 2

แบบฟอร์มการส่งเอกสารนักศึกษา กรณีนักศึกษาทำผิดวินัยนักศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ภาคเรียนที่ .....ปีการศึกษา.....

วันที่.....เดือน.....พศ.....

## ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ.....สกุล.....รหัสนักศึกษา.....เบอร์โทร.....

## ลักษณะของปัญหาที่พบ

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านการเรียน | <input type="checkbox"/> ด้านการคบเพื่อน | <input type="checkbox"/> ด้านการปรับตัว/บุคลิกภาพ |
| <input type="checkbox"/> ด้านความรัก  | <input type="checkbox"/> ด้านสุขภาพ      | <input type="checkbox"/> ด้านสภาวะอารมณ์/จิตใจ    |
| <input type="checkbox"/> ด้านยาเสพติด | <input type="checkbox"/> ด้านครอบครัว    | <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ.....           |

รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาที่พบในตัวนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ส่งเอกสารนักศึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

ลงชื่อผู้รับเอกสารนักศึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

โปรดส่งคืน งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา โทรภายใน 52360



## ภาคผนวก ข 3

แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่งานแนะแนวให้การปรึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ภาคเรียนที่ .....ปีการศึกษา.....

วันที่.....เดือน.....พศ.....

## ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ.....สกุล.....รหัสนักศึกษา.....เบอร์โทร.....

## ลักษณะของปัญหาที่พบ

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านการเรียน | <input type="checkbox"/> ด้านการคบเพื่อน | <input type="checkbox"/> ด้านการปรับตัว/บุคลิกภาพ |
| <input type="checkbox"/> ด้านความรัก  | <input type="checkbox"/> ด้านสุขภาพ      | <input type="checkbox"/> ด้านสภาวะอารมณ์/จิตใจ    |
| <input type="checkbox"/> ด้านยาเสพติด | <input type="checkbox"/> ด้านครอบครัว    | <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ.....           |

รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาที่พบในตัวนักศึกษา

.....

.....

กระบวนการให้การปรึกษา  แบบเดี่ยว  แบบกลุ่ม

## เทคนิคการให้การปรึกษาเบื้องต้น

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> ทักษะการฟัง   | <input type="checkbox"/> ทักษะการทวนซ้ำ | <input type="checkbox"/> ทักษะการสะท้อนความรู้สึก |
| <input type="checkbox"/> ทักษะการถาม   | <input type="checkbox"/> ทักษะการใส่ใจ  | <input type="checkbox"/> ทักษะการสรุปความ         |
| <input type="checkbox"/> ทักษะการเงียบ | <input type="checkbox"/> ทักษะการสังเกต | <input type="checkbox"/> ทักษะการให้ความมั่นใจ    |

ผลของกระบวนการให้การปรึกษา

.....

.....

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

## ระบบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

- เห็นควรส่งต่องานจิตเวช โรงพยาบาลตรัง
- ไม่เห็นควรส่งต่อ เนื่องจาก.....
- อื่น ๆ.....

ลงชื่อผู้ให้การปรึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....



## ภาคผนวก ข 4

แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ภาคเรียนที่ .....ปีการศึกษา.....  
วันที่.....เดือน.....พศ.....

## ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ.....สกุล.....รหัสนักศึกษา.....เบอร์โทร.....

## ลักษณะของปัญหาที่พบ

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านการเรียน | <input type="checkbox"/> ด้านการคบเพื่อน | <input type="checkbox"/> ด้านการปรับตัว/บุคลิกภาพ |
| <input type="checkbox"/> ด้านความรัก  | <input type="checkbox"/> ด้านสุขภาพ      | <input type="checkbox"/> ด้านสภาวะอารมณ์/จิตใจ    |
| <input type="checkbox"/> ด้านยาเสพติด | <input type="checkbox"/> ด้านครอบครัว    | <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ.....           |

## รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาที่พบในวันนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ให้การปรึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

โปรดส่งคืน งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา โทรภายใน 52360



## ภาคผนวก ข 5

แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่หอพักนักศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ภาคเรียนที่ .....ปีการศึกษา.....

วันที่.....เดือน.....พศ.....

### ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ.....สกุล.....รหัสนักศึกษา.....เบอร์โทร.....

### ลักษณะของปัญหาที่พบ

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านการเรียน | <input type="checkbox"/> ด้านการคบเพื่อน | <input type="checkbox"/> ด้านการปรับตัว/บุคลิกภาพ |
| <input type="checkbox"/> ด้านความรัก  | <input type="checkbox"/> ด้านสุขภาพ      | <input type="checkbox"/> ด้านสภาวะอารมณ์/จิตใจ    |
| <input type="checkbox"/> ด้านยาเสพติด | <input type="checkbox"/> ด้านครอบครัว    | <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ.....           |

### รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาที่พบในตัวนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้ให้การปรึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

โปรดส่งคืน งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา โทรภายใน 52360



## ภาคผนวก ข 6

แบบบันทึกการให้การปรึกษา สำหรับจิตแพทย์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ภาคเรียนที่ .....ปีการศึกษา.....  
วันที่.....เดือน.....พศ.....

## ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ.....สกุล.....รหัสนักศึกษา.....เบอร์โทร.....

## ลักษณะของปัญหาที่พบ

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> ด้านการเรียน | <input type="checkbox"/> ด้านการคบเพื่อน | <input type="checkbox"/> ด้านการปรับตัว/บุคลิกภาพ |
| <input type="checkbox"/> ด้านความรัก  | <input type="checkbox"/> ด้านสุขภาพ      | <input type="checkbox"/> ด้านสภาวะอารมณ์/จิตใจ    |
| <input type="checkbox"/> ด้านยาเสพติด | <input type="checkbox"/> ด้านครอบครัว    | <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ.....           |

## รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาที่พบในตัวนักศึกษา

.....  
.....  
.....

กระบวนการให้การปรึกษา  แบบเดี่ยว  แบบกลุ่ม

## เทคนิคการให้การปรึกษาเบื้องต้น

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> ทักษะการฟัง   | <input type="checkbox"/> ทักษะการทวนซ้ำ | <input type="checkbox"/> ทักษะการสะท้อนความรู้สึก |
| <input type="checkbox"/> ทักษะการถาม   | <input type="checkbox"/> ทักษะการใส่ใจ  | <input type="checkbox"/> ทักษะการสรุปความ         |
| <input type="checkbox"/> ทักษะการเงียบ | <input type="checkbox"/> ทักษะการสังเกต | <input type="checkbox"/> ทักษะการให้ความมั่นใจ    |

## ผลของกระบวนการให้การปรึกษา

.....  
.....  
.....

## ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

ลงชื่อผู้ให้การปรึกษา.....

ตำแหน่ง.....

วันที่ .....

โปรดส่งคืน งานวิชาการและพัฒนานักศึกษา โทรภายใน 52360

ภาคผนวก ข 7

แบบบันทึกการรับยาและการส่งต่อ แผนกจิตเวช โรงพยาบาลตรัง

โครงการคลินิกวัยใส ใส่ใจสุขภาพจิต

รายการยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วัดนัดครั้งต่อไป.....

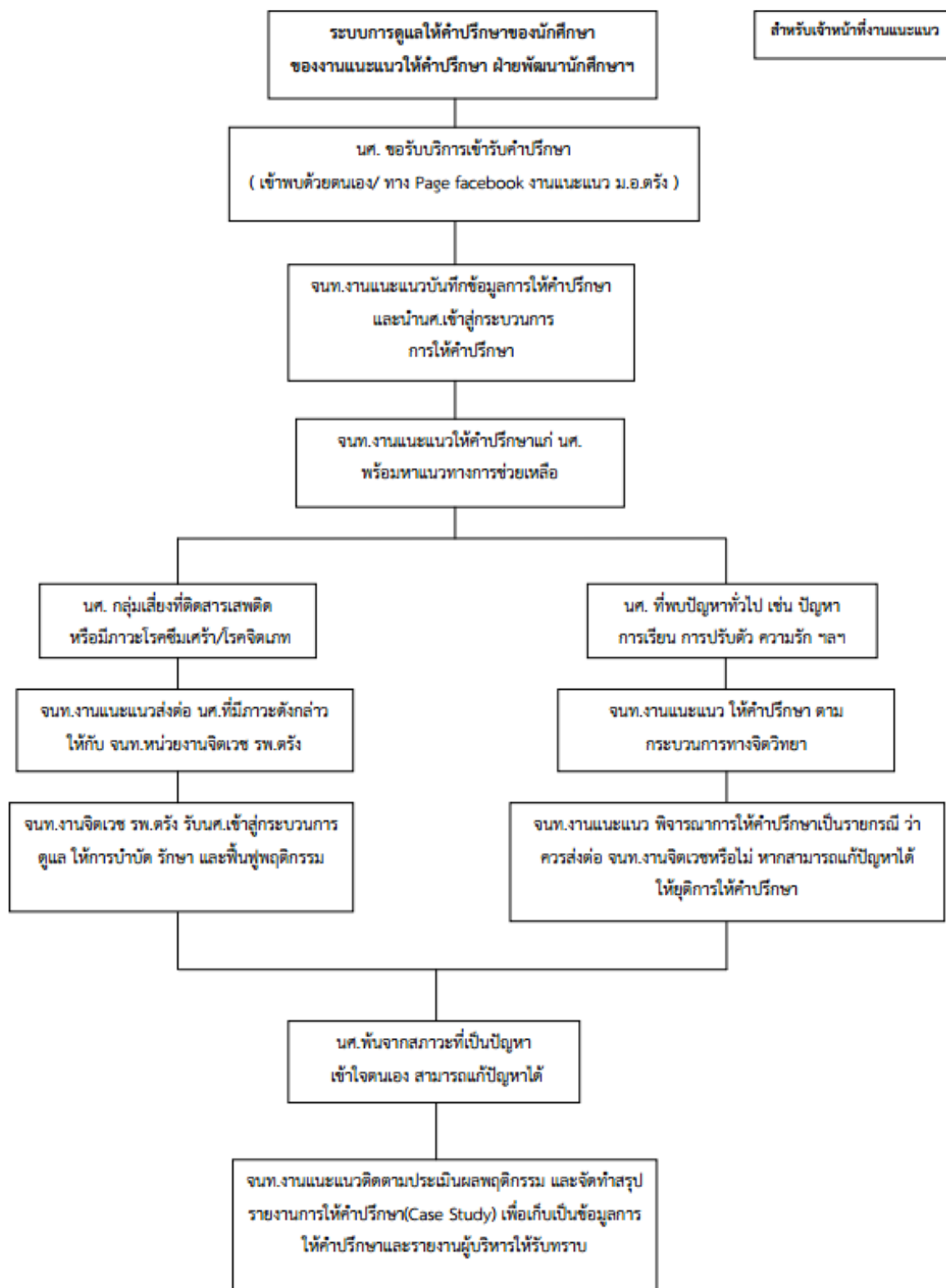
.....

(แพทย์หญิงดลฤดี เพชรสุวรรณ)

แพทย์ผู้ตรวจ

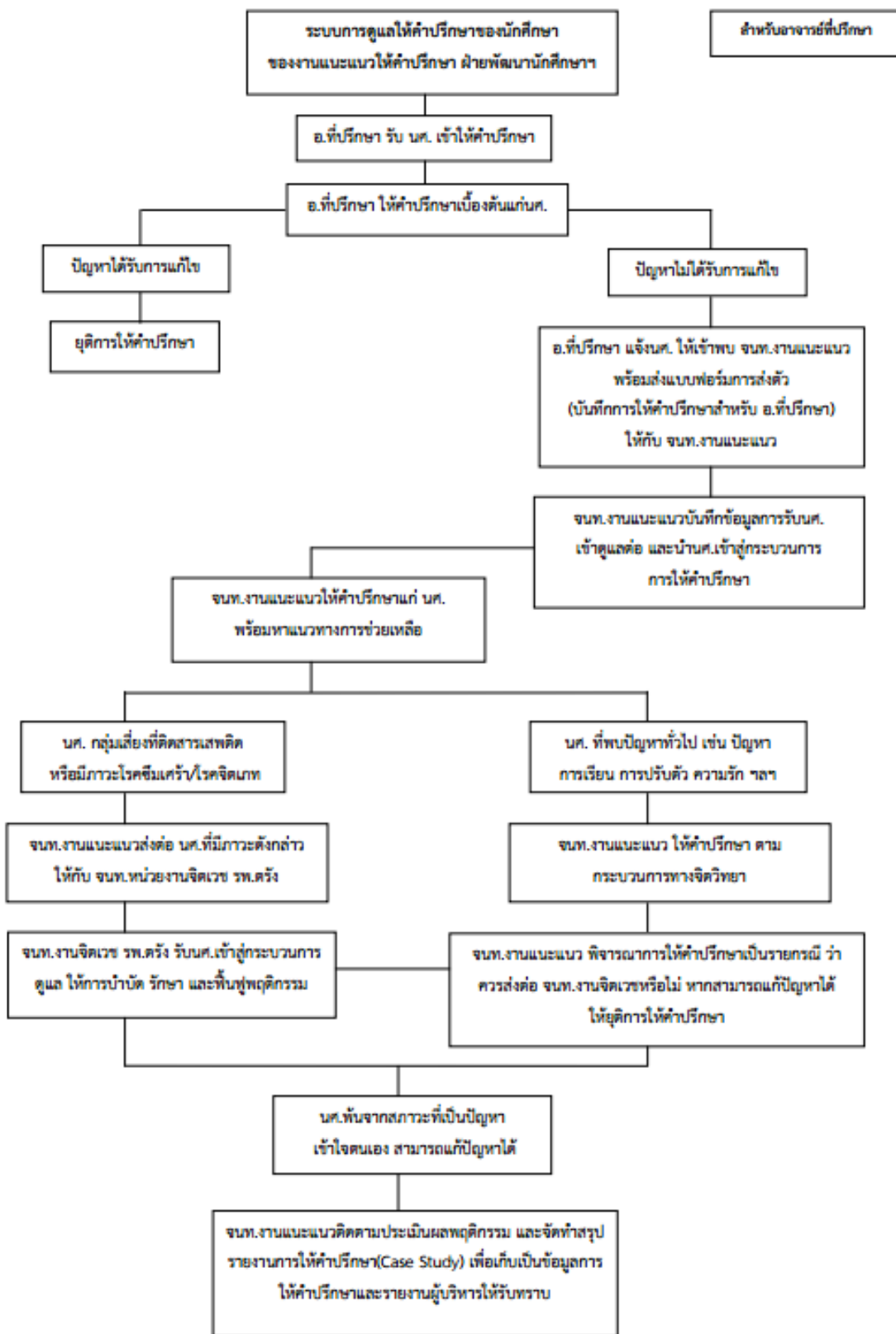


## ภาคผนวก ข 9



Flowchart การให้การปรึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่งานแนะแนว

ภาคผนวก ข 10



Flowchart การให้การปรึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา

## ภาคผนวก ค

## ภาคผนวก ค 1

แบบประเมินภาวะซึมเศร้าและการฆ่าตัวตาย  
 ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ประเมินกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของผู้รับบริการ  
 แบบประเมินภาวะซึมเศร้า 2 คำถาม (2Q)

ที่	คำถาม	มี	ไม่มี
1	ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาวันนี้ท่านรู้สึกหดหู่ เศร้า หรือท้อแท้ สิ้นหวังหรือไม่		
2	ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาวันนี้ท่านรู้สึก เบื่อ ทำอะไรก็ไม่เพลิดเพลินหรือไม่		

หมายเหตุ กรณี มี 1 ข้อขึ้นไปให้ประเมิน 9Q ต่อ

## แบบประเมินภาวะซึมเศร้า 9 คำถาม (9Q)

ที่	ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาวันนี้ ท่านมีอาการเหล่านี้บ่อยแค่ไหน	ไม่มีเลย	เป็นบางวัน 1 - 7 วัน	เป็นบ่อย > 7 วัน	เป็นทุก วัน
1	เบื่อ ไม่สนใจอยากทำอะไร	0	1	2	3
2	ไม่สบายใจ ซึมเศร้า ท้อแท้	0	1	2	3
3	หลับยาก หรือหลับ ๆ ตื่น ๆ หรือหลับมากไป	0	1	2	3
4	เหนื่อยง่าย หรือ ไม่ค่อยมีแรง	0	1	2	3
5	เบื่ออาหาร หรือ กินมากเกินไป	0	1	2	3
6	รู้สึกไม่ดีกับตัวเอง คิดว่า ตัวเองล้มเหลว หรือ ทำ ให้ตนเองหรือครอบครัวผิดหวัง	0	1	2	3
7	สมาธิไม่ดีเวลาทำอะไร เช่น ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ หรือ ทำงานที่ต้องใช้ความตั้งใจ	0	1	2	3
8	พูดซ้ำ ทำอะไรซ้ำจนคนอื่นสังเกตเห็นได้ หรือ กระสับกระส่ายไม่สามารถอยู่นิ่งได้เหมือนที่เคย เป็น	0	1	2	3
9	คิดทำร้ายตนเอง หรือ คิดว่าถ้าตายไปคงจะดี	0	1	2	3
รวมคะแนน					
รวม					

< 7 ไม่มีภาวะซึมเศร้า

13-18 มีภาวะซึมเศร้าระดับปานกลาง

7-12 มีภาวะซึมเศร้าระดับน้อย

≥ 19 มีภาวะซึมเศร้าระดับรุนแรง

หมายเหตุ คะแนน  $9Q \geq 7$  ให้ประเมินการฆ่าตัวตาย 8 คำถาม (8Q) และปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะซึมเศร้า

### แนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะซึมเศร้า

**1. ภาวะซึมเศร้าระดับเล็กน้อย (Mild Depression)** เป็นภาวะอารมณ์ที่ไม่สดชื่น แจ่มใส อารมณ์เศร้า เหนงหงอยชั่วคราวซึ่งบุคคลทั่วไปรู้สึกได้ในบางครั้ง การนอนลดลง อาจหลับยากหรือตื่นเช้ากว่าปกติ อาจมีสาเหตุหรือไม่ก็ได้ เริ่มคิดลบเปรียบเทียบกับผู้อื่น ความตั้งใจทำงานต่าง ๆ ลดลง ต้องการความช่วยเหลือ แนะนำและการเอาใจใส่

**การดูแล** - ค้นหาและประเมินปัญหาด้านจิตสังคม พุดคุยเปิดโอกาสให้ระบายความรู้สึก หรือให้กำลังใจ

**2. ภาวะซึมเศร้าระดับปานกลาง (Moderate Depression)** มีอารมณ์ซึมเศร้ารุนแรงขึ้น จนมีผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวและการทำงาน แต่ยังสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้แต่อาจไม่สมบูรณ์ อาการเป็นมาช่วงเช้า รู้สึกไม่มีความสุข เบื่อหน่ายต่อสิ่งต่าง ๆ อ่อนเพลีย มีผลกำลังลดลง รู้สึกตนเองไร้ค่า ต่ำหนืดตนเอง หงุดหงิด ร้องไห้ โกรธง่าย กังวลกับสุขภาพ หลีกหนีสังคม แยกตัว อาจคิดอยากตาย ไม่อยากอาหาร น้ำหนักลด

**การดูแล** - ค้นหาและประเมินปัญหาด้านจิตสังคม พุดคุยเปิดโอกาสให้ระบายความรู้สึกให้กำลังใจแนะนำวิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง เช่น การพุดคุยระบายความรู้สึก การนวด การฟังเพลง การทำสมาธิ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ หากไม่ดีขึ้นให้รายงานแพทย์

**3. ภาวะซึมเศร้าระดับรุนแรง (Severe Depression)** มีอารมณ์เศร้าตลอดเวลา สิ้นหวัง มองตนเองด้านลบ ไม่มีคุณค่า คิดอยากตายมากขึ้น แยกตัวมากขึ้น สิ้นหวัง มองไม่เห็นอนาคต การตัดสินใจเสีย แม้เป็นเรื่องง่ายในชีวิตประจำวัน ไม่สนใจดูแลตนเอง อาจนั่งอยู่ท่าเดียวนาน ๆ หรือ กระวนกระวายอยู่ไม่สุข นอนน้อยลง อ่อนเพลีย บางคนไม่อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง

**การดูแล** - ค้นหาและประเมินปัญหาด้านจิตสังคม พุดคุยเปิดโอกาสให้ระบายความรู้สึก ให้กำลังใจ แนะนำวิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง เช่น การพุดคุยระบายความรู้สึก การนวด การฟังเพลง การทำสมาธิ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ หากมีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายให้เฝ้าสังเกตอาการใกล้ชิด และรายงานแพทย์ทันที

## ภาคผนวก ค 2

## แบบประเมินการฆ่าตัวตาย 8 คำถาม (8Q)

ที่	คำถาม ในเดือนที่ผ่านมารวมนานี้	ไม่ใช่	ใช่
1	คิดอยากตาย หรือ คิดว่าตายไปจะดีกว่า	0	1
2	อยากทำร้ายตัวเอง หรือ ทำให้ตัวเองบาดเจ็บ	0	2
3	คิดเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย (ถ้าตอบว่าคิดเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย ให้ถามต่อ) ท่านสามารถควบคุมความอยากฆ่าตัวตายที่ท่านคิดอยู่นั้น ได้หรือไม่ หรือ บอกได้ไหมว่าจะไม่ทำตามความคิดนั้นในขณะนี้	0	6
		ได้ 0	ไม่ได้ 8
4	มีแผนการที่จะฆ่าตัวตาย	0	8
5	ได้เตรียมการที่จะทำร้ายตนเอง หรือ เตรียมการจะฆ่าตัวตาย โดยตั้งใจว่าจะให้ตายจริง ๆ	0	9
6	ได้ทำให้ตนเองบาดเจ็บ แต่ไม่ตั้งใจที่จะทำให้เสียชีวิต	0	4
7	ได้พยายามฆ่าตัวตายโดยคาดหวัง/ตั้งใจที่จะให้ตาย	0	10
8	ท่านเคยพยายามฆ่าตัวตาย	0	4
<b>รวมคะแนน</b>			
<b>รวม</b>			

 0 ไม่มีภาวะซึมเศร้า

 1-8 แนวโน้มฆ่าตัวตายเล็กน้อย

 9-16 แนวโน้มฆ่าตัวตายระดับปานกลาง

  $\geq 17$  แนวโน้มฆ่าตัวตายรุนแรง

หมายเหตุ มีคะแนนตั้งแต่ 17 ขึ้นไป ให้รายงานแพทย์และปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วยเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย

## แนวทางการดูแลผู้ที่เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย

### 1. เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายระดับน้อย

- พุดคุย เปิดโอกาสให้ระบายความรู้สึก จัดเจ้าหน้าที่ดูแลสังเกตอาการต่อเนื่อง สามารถทำกิจกรรมส่วนตัวได้ โดยไม่ต้องคอยตามตลอดเพียงแต่ต้องสังเกตเป็นระยะ ๆ จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย เก็บอาวุธ ของมีคมและสิ่งของอันตรายและรายงานแพทย์และทีมผู้ดูแล

### 2. เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายระดับปานกลาง

- พุดคุยเปิดโอกาสให้ระบายความรู้สึก เสริมความหวังทางด้านบวกและปรับมุมมองในการแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้ป่วยมองเห็นทางแก้ปัญหาหลาย ๆ ทาง

- ให้การดูแลใกล้ชิดเจ้าหน้าที่สามารถดูแลร่วมกับผู้ป่วยอื่น ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย เก็บอาวุธ ของมีคมและสิ่งของอันตราย

### 3. เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายระดับรุนแรง

- ให้การดูแลใกล้ชิด จัดเจ้าหน้าที่ดูแลใกล้ชิดหนึ่งต่อหนึ่ง การดูแลต้องสามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย เก็บอาวุธ ของมีคมและสิ่งของอันตราย **หากเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถรายงานแพทย์และทีมผู้ดูแลได้ทันที**

**\*\*\*Warning sign suicide** พุดคุยถึงการฆ่าตัวตาย มีปัญหาการกินหรือการนอนพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน แยกตัว เตรียมตัวที่จะตายโดยจัดการภาระสุดท้าย ยกสมบัติส่วนตัวให้แก่ผู้อื่น เคยพยายามฆ่าตัวตายมาก่อน ทำสิ่งที่เสี่ยงภัยโดยไม่จำเป็นเพ็งมี/เคยมีการสูญเสียที่รุนแรงในชีวิต หมกมุ่นเรื่องความตายและการตาย บ่นอยากตาย ไม่สนใจรูปลักษณ์ภายนอกของตนเอง

**\*\*\*กลุ่ม โรคทางกายที่เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย** ที่พบบ่อย ได้แก่ กลุ่มโรคเรื้อรัง ( เอดส์ มะเร็ง SLE ผู้พิการ)

## ภาคผนวก ค 3

## แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง

กรมสุขภาพจิต  
กระทรวงสาธารณสุข

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุด

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	0	1	2	3
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพลีย ไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อย ไม่อยากจะทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				
17. ปวด/เกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง ไหล่				
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

## ผลการประเมินและวิเคราะห์ความเครียด

### ระดับคะแนน 0 – 5

ความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ ความเครียดในระดับต่ำมากเช่นนี้ อาจมีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ตอบไม่ตรงตามความเป็นจริง
- เข้าใจคำถามคลาดเคลื่อนไป
- เป็นคนที่ขาดแรงจูงใจ มีความเฉื่อยชา
- ชีวิตประจำวันซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ ปราศจากความตื่นเต้น

### ระดับคะแนน 6 - 17

ความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก

ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามิใช่ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

### ระดับคะแนน 18 - 25

ความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันอาจไม่รู้ตัวว่ามีความเครียดหรืออาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ อาจต้องใช้เวลาในการปรับตัว แต่ในที่สุดท่านก็สามารถจัดการกับความเครียดได้ และความเครียดระดับนี้ไม่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

ในกรณีนี้ ท่านสามารถผ่อนคลายความเครียดด้วยการทำกิจกรรมที่เพิ่มพลัง เช่น การออกกำลังกาย เล่นกีฬา ทำสิ่งที่สนุกสนาน เพลิดเพลิน เช่น ดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ หรือทำงานอดิเรกต่าง ๆ หากท่านต้องการป้องกันไม่ให้ความเครียดมากขึ้น ในอนาคตท่านอาจฝึกความเครียดตามวิธีในหัวข้อต่อไป

อย่าลืมพูดคุยกับผู้ที่ไว้วางใจ พิจารณาและลงมือแก้ปัญหาตามลำดับความสำคัญอย่างรอบคอบและมีสติ

### ระดับคะแนน 26 - 29

ความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง ขณะนี้ท่านเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งในชีวิต

เป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าท่านกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตซึ่งท่านจัดการแก้ไขด้วยความลำบาก ลักษณะดังกล่าวจะเพิ่มความรุนแรง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน จำเป็นต้องหาวิธีแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไปด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง

สิ่งแรกที่ต้องการจัดการ คือต้องมีวิถีคลายเครียดที่ดีและสม่ำเสมอทุกวัน วันละ 1 – 2 ครั้ง ครั้งละ 10 นาที โดยนั่งในท่าที่สบาย หายใจลึก ๆ ให้หน้าท้องขยาย หายใจออกช้า ๆ นับ 1 – 10 ไปด้วย ท่านจะใช้วิธีนั่งสมาธิหรือสวดมนต์ก็ได้

ควรแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น โดยค้นหาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง หาวิธีแก้ไขปัญหาหลาย ๆ วิธี พร้อมทั้งพิจารณาผลดี ผลเสียของแต่ละวิธี เลือกวิธีที่เหมาะสมกับภาวะของตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ต้องไม่สร้างปัญหาให้เพิ่มขึ้นหรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน วางแผนแก้ไขปัญหาเป็นลำดับขั้นตอนและลงมือแก้ปัญห

หากไม่สามารถจัดการคลี่คลายหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ควรปรึกษากับผู้ให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตตามหน่วยงานต่าง ๆ

### ระดับคะแนน 30 – 60

ความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติมาก กำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง เรื้อรัง ความพิการ การสูญเสีย ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่างชัดเจน ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข ความคิดฟุ้งซ่าน ตัดสินใจผิดพลาด ขาดความยับยั้งชั่งใจ อาจเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย บางครั้งอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง เช่น เอะอะโวยวาย ขว้างปาข้าวของ

ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีความรุนแรงมาก หากปล่อยไว้โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

พิจารณารับการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตตามหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ท่านมองเห็นปัญหา แนวทางแก้ไขที่ชัดเจนและเหมาะสมต่อไป

