

# คู่มือ การให้คำปรึกษา

กองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## คำนำ

คู่มือการให้คำปรึกษาเล่มนี้จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความสมบูรณ์ทางด้านทักษะ ความรู้ และความเข้าใจกับผู้ให้การศึกษาในการทำงานด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ที่ผู้ให้การศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษา และปัญหาส่วนตัวทั่วไป

การจัดทำคู่มือเล่มนี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ และข้อมูล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ตลอดจนได้ทบทวน องค์ความรู้ด้านการให้การศึกษา อันจะส่งผลให้การดูแลนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญ

	หน้า
อาจารย์ที่ปรึกษาคือใคร	๑
คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา	๒
ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา	๒
เทคนิคการให้คำปรึกษา	๑๒
ระบบการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษา	๑๓
หัวข้อหลักในการให้คำปรึกษาและแนวทางการให้คำปรึกษา	๒๕

## ๑. อาจารย์ที่ปรึกษาคือใคร

**อาจารย์ที่ปรึกษาคือใคร** อาจารย์ที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้เป็นผู้แนะนำ แนะนำ และให้คำปรึกษา นักศึกษากลุ่มหนึ่งในแต่ละปีการศึกษา โดยให้ใช้กระบวนการหรือกรรมวิธีของการให้คำปรึกษาเพื่อให้นักศึกษา รู้จักและเข้าใจตัวเองทั้งในด้านการศึกษาเล่าเรียน เรื่องส่วนตัว เรื่อง สังคม และเรื่องงานอาชีพของแต่ละคนในอนาคต ซึ่งคาดหวังว่า อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้รับมอบหมายจะช่วยให้นักศึกษา รู้จักสังคม สิ่งแวดล้อม และรู้จักโลก ได้อย่างกว้างขวาง จนสามารถทำให้เขาเหล่านั้น เข้าใจและรู้จักตัวเองรู้จักคิด รู้วิธีแก้ปัญหา รู้จักเลือกและตัดสินใจ ได้อย่างฉลาดลงตัว และถูกต้องในแต่ละสถานการณ์อาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม อาจารย์ประจำ คณะทุกคนจะได้รับส่วนแบ่งความรับผิดชอบโควตาจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ของทุกรายวิชาเอก และจะต้อง ติดตามดูแลนักศึกษารหัสที่ได้รับ ซึ่งถือเป็นนักศึกษาในสังกัดของตนตลอดไปทุกชั้นปีจนกระทั่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้วจึงย้อนกลับมาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาใหม่อีกครั้งหนึ่ง หรือจะได้รับมอบหมายให้การ ดูแลนักศึกษาในสาขาวิชาประจำของอาจารย์แต่ละท่าน โดยมีการแบ่งแยกตามรหัสประจำตัวของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ก็อาจจะขอพบผู้มีปัญหา เดือนหนึ่งหรือสองเดือนค่อยหาเวลาพบทั้งกลุ่มเสียที หนึ่ง ส่วนที่นักศึกษาที่มีปัญหาคนใดจะมาพบตามตารางที่กำหนดไว้ก็ให้เป็นไปตามตาราง ถ้ามว่าการให้คำปรึกษา นักศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจะเน้นให้คำปรึกษาอะไรบ้าง คำตอบ น่าจะเป็น ๔ หัวข้อหลักดังนี้

๑. เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน หรือที่เรียกว่าการเรียนการสอน
๒. เรื่องส่วนตัวของนักศึกษา
๓. เรื่องของสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบ
๔. เรื่องงานอาชีพเมื่อเขาศึกษาจบ หรืออาจจะจำเป็นต้องหางานอาชีพหาเพื่อจุนเจือรายได้ในระหว่าง กำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่ก็เป็นได้

**นักศึกษาปีที่ ๑ - ๒** ควรเน้นการเรียนการสอน เรื่องส่วนตัว เรื่อง สังคมและงานอาชีพตามลำดับ

**นักศึกษาปีที่ ๓** นักศึกษาได้รับทราบ รับรู้ ถึงวิธีการเรียนรู้มากพอสมควรแล้วอาจารย์ที่ปรึกษาพึงหยิบเอา เรื่องส่วนตัว กับเรื่องสังคมมาเป็น ปัจจัยเน้นเป็นลำดับแรกๆ (Priority) ส่วนเรื่องการเรียนรู้กับงานอาชีพเน้น เป็นลำดับรองๆ

นักศึกษาปีที่ ๔ น่าจะหยิบเอาเรื่องงานอาชีพควบคู่ไปกับการเรียนรู้แล้วจึงเน้นเรื่องสังคม และเรื่องส่วนตัวเป็นลำดับ

## ๒. คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา

๑. มีความเป็นผู้ใหญ่ ไม่ใจร้อน
๒. ได้รับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว
๓. สำนึกในค่าของคน
๔. มีความรู้กว้างขวาง และทันต่อเหตุการณ์
๕. มีคุณธรรม และยึดถือจรรยาบรรณของอาจารย์
๖. มีเวลา และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบได้ด้วยความเต็มใจ
๗. มีเมตตา อ่อนน้อม เป็นมิตร
๘. มีเจตคติทางบวก
๙. ให้คำปรึกษาโดยปราศจากอคติทางด้านเชื้อชาติ และศาสนา
๑๐. ได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองและสถาบัน

## ๓. ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเน้นการสื่อสาร ๒ ทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดียึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง และการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การพูดคุยบรรลุถึงเป้าหมายขององค์ประกอบทั้งหมดที่ได้รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจนขึ้น คือ การใช้ทักษะพื้นฐานซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารแทนการสื่อสารในเชิงสังคม ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษาเอื้อให้เกิดการใส่ใจอารมณ์ และความรู้สึก เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการจับและสะท้อนความรู้สึกเป็นต้นการฟังอย่างใส่ใจ เป็นการแสดงออกถึงการรับรู้และเข้าใจผู้รับการปรึกษา(Empathy) และการให้ความสำคัญกับผู้รับการปรึกษา การสรุปความ เอื้อให้การปรึกษามีทิศทาง และในระยะเวลาให้การปรึกษา การทวนซ้ำ เอื้อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเข้าใจตรงกัน สื่อถึงความใส่ใจ และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผย หรืออยากเปิดเผยตนเองได้มากขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่กระบวนการปรึกษาที่มี

ประสิทธิภาพดังนั้นการเรียนรู้ทำความเข้าใจ และฝึกฝนการใช้ทักษะพื้นฐานจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการ  
 ปรึกษาเป็นอย่างยิ่ง

### **ทักษะพื้นฐานการให้บริการ**

การให้การปรึกษาเป็นการพูดคุยอย่างมีเป้าหมายของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยมีทักษะพื้นฐานการให้การ  
 ปรึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารซึ่งจะนำมาใช้ในจังหวะต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างการพูดคุยนั้น เพื่อให้  
 กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน และมีทิศทางไม่สะเปะสะปะหรือเปลี่ยนประเด็นไปเรื่อย ๆ การใช้  
 ทักษะพื้นฐานที่ถูกต้องเหมาะสมจะช่วยให้การติดตามประเด็นปัญหา หรือการแกะรอยมีประสิทธิภาพมากขึ้น  
 มีศูนย์กลางการพูดคุยอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา และทำให้ผู้รับการปรึกษาและการปรึกษาเข้าสู่เป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น  
 เนื่องจากทักษะพื้นฐานจะเอื้อให้ผู้รับการปรึกษา สามารถเปิดเผยเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่าง  
 ต่อเนื่อง สบายใจ และรวดเร็วกว่าการพูดคุยในเชิงสังคมทั่วไป อีกทั้งสามารถช่วยลดปฏิกิริยาทางจิตใจ และเพิ่ม  
 ศักยภาพของผู้รับการปรึกษาได้

**ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษา มีดังนี้ คือ**

**๑) การฟัง** การที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

#### **วัตถุประสงค์**

(๑) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ระบายความคิด อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเอง  
 และผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง

รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

(๒) เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษา สามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้มารับการปรึกษา และแกะรอยตาม  
 ปัญหาของผู้รับการปรึกษา

(๓) เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

## แนวทางการใช้การฟัง

การฟังถือว่าการรักษาเป็นการฟังแบบ Two – way communication คือ ลักษณะการฟังอย่างใส่ใจ หมายถึง ตั้งใจฟังเนื้อหาสาระ และอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาที่แสดงออกมา

### การฟังอย่างใส่ใจ (LADDER) คือ

**L = LOOK** มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

**A = ASK** ซักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหา และแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

**D = DON'T INTERRUPT** ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ถ้าในกรณีผู้รับการปรึกษาพูดมากหรือวกวน ใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

**D = DON'T CHANGE THE SUBJECT** ไม่เปลี่ยนเรื่องคุย ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาไปแต่ละประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมา

**E = EMOTION** ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาทั้งที่เป็นถ้อยคำหรือไม่ก็ตาม (verbal และ nonverbal)

**R = RESPONSE** แสดงสีหน้า ท่าทางตอบสนอง

### ผลที่เกิดจากการใช้การฟัง

(๑) ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดการร่วมกันหาแนวทางที่จะให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

(๒) ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังน้อยเกินไป และพูดมากจะเป็นการรวบรัดเข้าสู่จุดหมายของการให้การปรึกษาอย่างรวดเร็ว ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก เป็นการตอบสนองผู้ให้การปรึกษามากกว่าผู้รับการปรึกษา

(๓) เป็นวิธีการสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า ผู้ให้การปรึกษากำลังใส่ใจ สนใจ และรับรู้ปัญหาเรื่องของผู้รับการปรึกษากำลังพูด

**๒) การสังเกต** เป็นทักษะของลักษณะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูดภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งในคำพูดและความขัดแย้งระหว่างคำ

ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งความขัดแย้งในคำพูด และความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา การสังเกตเช่นนี้จะทำให้ผู้ให้การศึกษาได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการศึกษาลำบากใจอยากต่อการบอก และสามารถเลือกใช้ทักษะในการให้การศึกษาได้อย่างเหมาะสม

## แนวทางปฏิบัติ

### (๑) การสังเกต ผู้ให้การศึกษาควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

๑.๑ พฤติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่มีใช้คำพูด เช่น ทานั่ง สีหน้า น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ฯลฯ

๑.๒ คำพูดและภาษาที่ใช้ สังเกตว่าผู้รับการศึกษานำหนักถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดงความรู้สึก หรือระดับอารมณ์อย่างไร เช่น “ฉันอยากฆ่าตัวตาย... เปื่อโลก...ไม่มีใครเห็นใจ... อยู่ตัวคนเดียว ไร้ญาติ... ตายดีกว่า จะได้หมดทุกข์”

#### ๑.๓ ความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น หัวเราะทั้งที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน
- ความขัดแย้งในคำพูด เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่าย วันๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่ เป็นทาง เดี่ยวไปโน้น เดี่ยวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ...โอ๊ยเบื่อๆ แต่ก็ดีเหมือนนะ”
- ความขัดแย้งระหว่างคำพูดและพฤติกรรม เช่น คำพูด: “ไม่เสียใจหรอก เรื่องแค่นี้” (น้ำเสียงกระด้าง ริมฝีปากกัดสัน กัดฟันพูด) คำพูด : “ดีใจจังที่จะได้ไปเที่ยว...ฉลอง ครบรอบวันแต่งงาน” (ท่าทางเฉย ดวงตาเศร้าก้มหน้า หลบสายตา)

๑.๔ ความสอดคล้องระหว่างคำพูดและพฤติกรรม เช่น คำพูด: “ผมอดไม่ได้ที่จะคิดถึงคุณแม่ที่เสียไป” (น้ำตาไหล) คำพูด : “ผมดีใจที่ได้พบคุณในวันนี้” (ยิ้มท่าทางกระตือรือร้น)

๑.๕ พฤติกรรมที่แสดงออกมาในระหว่างการนั่งเงียบ ซึ่งทำให้ผู้ให้การศึกษาเข้าใจความหมายของการเงียบของผู้รับการศึกษว่าเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

(๒) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยการแปลความหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการศึกษแสดงออกมา ให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น น้ำเสียงและแววตาของคุณยังสะท้อนใจ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้”

- ผู้รับการปรึกษา : “คุณยิ้มดูสบายใจขึ้นที่หาทางแก้ปัญหาได้”



(๓) การนั่งเงียบเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

(๔) สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็นผู้รับการปรึกษา มักจะพูดต่อและขยายความในสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้น ๆ เขาก็จะเงียบ

### ผลที่ได้รับ

(๑) เป็นวิธีแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาอย่างลึกซึ้ง

(๒) ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษามากขึ้น

(๓) เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดต่อในสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญๆ

**๓) การถาม หรือการตั้งคำถาม** เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้การปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนจนผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงเข้าใจปัญหาของตนเอง

### คำถามแบ่งออกเป็น

(๑) **คำถามปิด** เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้นๆ

(๒) **คำถามเปิด** เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของคำตอบ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดอย่างเต็มที่และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย

### แนวทางปฏิบัติ

โดยทั่วไปแล้วควรใช้คำถามเปิดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้สำรวจถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง คำถามนี้ยังมีประโยชน์ในแง่ที่ผู้รับการปรึกษาจะรู้สึกไร้การคุกคามจากคำถาม ส่วนคำถามปิดควรใช้ตามความจำเป็นเมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ เพราะคำถามปิดไม่ค่อยเอื้อให้เกิดการเปิดเผยตนเอง ได้ข้อมูลน้อยและมักได้คำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

## หมายเหตุ

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” มักทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกกว่าตนเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ นอกจากนั้นการใช้คำถามลักษณะนี้ มักนำไปสู่การหาเหตุผลต่าง ๆ ซึ่งเหตุผลนั้นอาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้นคำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการปรึกษา

**๔) การเงียบ หรือการนิ่งเงียบ** เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา การเงียบระหว่างการปรึกษามี ๒ ลักษณะ

**(๑) การเงียบที่ไม่มีเสียงใด ๆ จากทั้งสองฝ่าย** เป็นการเงียบที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการเวลาเพื่อคิดหรือแสดงความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นนั้น ๆ

**(๒) การเงียบที่มีเสียงบางอย่าง** เช่น เสียงอึม ... เสียงพูดที่ขาดๆหายๆ ตะกุกตะกัก ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และอาการวิตกกังวล

**หมายเหตุ** การนิ่งเงียบนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางบวก และทางลบ ดังนั้นในการปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาว่าการเงียบที่เกิดขึ้นเป็นการเงียบทางบวกหรือทางลบ

**๑. การเงียบทางบวก** เป็นการเงียบที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความคิดได้ระบายความรู้สึกมากขึ้น

**(๑) การเว้นจังหวะของการพูด** ซึ่งอาจจะแสดงว่า ได้พูดถึงข้อคิดหรือประเด็นนั้น ๆ จบแล้ว และกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป เช่น การเว้นจังหวะพูดหลังจากที่เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหาของตนเองแล้วและกำลังคิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป ในกรณีที่มีการเงียบสะท้อนถึงการใช้ความคิด ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวนการเงียบนั้น **การเว้นจังหวะการพูด**นี้อาจจะแสดงว่า ผู้รับการปรึกษาคิดอะไรไม่ออกหรือสับสนกับตนเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษาควรจะสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พูดไปแล้ว แล้วใช้คำถามเปิดเกี่ยวกับประเด็นนั้น

**(๒) การเงียบด้วยความรู้สึกเจ็บหรือเสียใจ** ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเจ็บและไม่พร้อมที่จะพูดหรือแสดงความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งหรือบังคับ แต่ควรให้กำลังใจ ใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือถามถึงความหมายของการเงียบซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดต่อไป

**(๓) การเงียบเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดอะไรบางอย่าง** ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูลหรือการวินิจฉัยปัญหาของตนเอง ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการตีความหรือคำถาม

(๔) **การเงียบเพื่อคิด** ผู้รับการปรึกษาอาจต้องการเวลาคิด และทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้การศึกษาได้พูดออกมา ในกรณีผู้ให้การศึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของกระแสความคิดนั้น แต่ควรจรรจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

(๕) **การเงียบเพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย** หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นอารมณ์เป็นความรู้สึกเช่นการร้องไห้ ช่วงเวลาที่เงียบเพื่อหยุดพัก ผู้ให้การศึกษาควรให้การยอมรับและใช้การเงียบในลักษณะที่แสดงถึงการรับรู้และเข้าใจ

**๒. การเงียบทางลบ** เป็นการเงียบที่แสดงถึงความขลาดอาย ความไม่สบายใจ ความกลัว การต่อต้าน หรือการปฏิเสธ โดยทั่วไปแล้วการเงียบในช่วงระยะแรกของการปรึกษามักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจหรือสับสน ผู้ให้การศึกษาควรให้การยอมรับและใช้ทักษะการให้กำลังใจ

(๑) **การเงียบที่แสดงถึงความไม่สบายใจ** เช่นในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สมัครใจมาด้วยตนเอง แต่มาเพราะถูกบังคับหรือในกรณีผู้รับการปรึกษาที่ไม่ได้เรียนระดับสูงและรู้สึกอาย หรือขลาดกลัวต่อการสนทนากับนักวิชาชีพ ผู้ให้การศึกษาควรพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาคลายความวิตกกังวล จนกระทั่งเขาสามารถค่อยๆ เล่าถึงเรื่องราวของตนเองได้

(๒) **การเงียบไม่ยอมยกพูดเรื่องตนเอง** บางครั้งผู้รับการปรึกษาใช้การเงียบเป็นการเล่นเกมหรือเป็นกลวิธีเพื่อดูว่าใครควรจะเป็นฝ่ายพูดก่อน ในกรณีนี้ ควรพูดถึงข้อตกลงการบริการในการให้การศึกษาโดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย หรือพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป และการให้กำลังใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้การศึกษา

### ผลที่ได้รับ

การที่ผู้ให้การศึกษาใช้การเงียบบวกจะเป็นประโยชน์ต่อการปรึกษาดังต่อไปนี้

(๑) การเงียบในการให้คำปรึกษาจะเกิดผลดีต่อเมื่อผู้ให้การศึกษาใช้การเงียบโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อทำให้จังหวะในการให้คำปรึกษาสงบลง หรือให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด

(๒) เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา

(๓) เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติเขาให้เวลาคิด และช่วยเขาให้รับผิดชอบในกระบวนการปรึกษาในกรณีให้ผู้ให้การปรึกษาพูดหรือลดความรู้สึกอึดอัดที่เกิดขึ้นระหว่างการเจียบ จะทำให้ผู้รับการปรึกษายังเจียบในทางลบมากขึ้น และรู้สึกรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในการปรึกษาน้อยลง

**๕) การทวนซ้ำ** เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่งโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาเพื่อ

(๑) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการปรึกษา

(๒) เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจ เป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ

(๓) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้นและพูดต่อไป

(๔) เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่

**การทวนซ้ำแบ่งออกเป็น ๔ ประเภทคือ**

(๑) ทวนซ้ำอย่างเดียวกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด เป็นการทวนซ้ำทุกคำ

(๒) ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนามของผู้รับการปรึกษาด้วย

(๓) ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นที่สำคัญเพียงส่วนเดียว

(๔) ทวนซ้ำแบบสรุป

**แนวทางปฏิบัติ**

(๑) ผู้ให้การปรึกษาจะทวนซ้ำหรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมาเท่านั้น และหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้การปรึกษาเอง

(๒) ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้ให้การปรึกษาควรแทรกคำพูดที่เป็น การทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้นๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ก็ได้

(๓) การทวนซ้ำอาจจะรวมเอาความรู้สึกเข้าไปด้วยก็ได้ ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับการปรึกษา

(๔) การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัดไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นจึงอาจใช้ลักษณะการทวนซ้ำแบบต่าง ๆ สลับกันไปในการสนทนา

(๕) ถ้าผู้ให้การปรึกษาทวนซ้ำอย่างถูกต้อง ผู้รับการปรึกษาก็จะตอบสนองด้วยการพยักหน้าหรือการตอบรับ และบ่อยครั้งก็จะพูดต่อ หรือขยายความในสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้ว ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้การปรึกษาอาจจะถามด้วยคำถามเปิดโดยการรวบรวมเรื่องสำคัญๆ ที่ทวนซ้ำมาเป็นคำถาม

### ผลที่ได้รับ

- (๑) จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อ อยากรจะพูดต่อ
- (๒) ตรวจสอบผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากล่าวถูกต้องหรือไม่
- (๓) ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในสิ่งที่พูดมากขึ้น
- (๔) ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดเยาะ จะเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาไม่เล่าซ้ำสิ่งที่พูดมาแล้ว ซึ่งทำให้กระบวนการให้การปรึกษามีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

๖) การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจา หรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับการปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริงของตนเองเนื่องจากปัญหาของผู้รับการปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

### แนวทางปฏิบัติ

- (๑) พยายามสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งลักษณะคำพูด น้ำเสียง และท่าทางที่สะท้อนความรู้สึก
- (๒) หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจน โดยใช้ภาษาง่ายๆ
- (๓) ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูดที่ไม่ซ้ำซาก
- (๔) การใช้ทักษะนี้ต้องทำในทันทีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมา เพื่อให้เขาได้รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนและเป็นจริง

### ผลที่ได้รับ

- (๑) ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
- (๒) ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การศึกษาเนื่องจากรู้สึกว่าคุณให้การศึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง
- (๓) ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยตนเอง สามารถรับผิดชอบตนเอง มีอิสระในการเลือกสิ่งที่พึงพอใจ ทำให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

**๗) การสรุปความ** เป็นการรวบรวมสิ่งที่ได้เกิดขึ้นในระหว่างการให้การศึกษา หรือเมื่อยุติการให้การศึกษา โดยใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การศึกษา

### แนวทางปฏิบัติ

- (๑) ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดยาว ผู้ให้การศึกษาสมควรที่จะสรุปเนื้อหา และความรู้สึกสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาเพื่อให้การศึกษาเป็นไปในทางที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถจับประเด็นสำคัญได้
- (๒) ทุกครั้งที่มีการปรึกษาเกิดขึ้น ก่อนจบการปรึกษาต้องมีการสรุปประเด็นต่าง ๆ ในการศึกษา
- (๓) เมื่อมีการปรึกษาหลายครั้ง ก่อนเริ่มกระบวนการให้การศึกษาในครั้งที่ ๒ และครั้งต่อ ๆ ไป ผู้ให้การศึกษาอาจจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในครั้งก่อน
- (๔) ในกรณีที่การปรึกษาใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง ในครั้งสุดท้ายควรจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดของการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย

### ผลที่ได้รับ

- (๑) ทำให้ผู้รับการปรึกษามีความชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้ พูดออกมาแล้ว
- (๒) ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าการปรึกษานี้ได้ผลและมีประโยชน์ เนื่องจากการสรุปช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นภาพทั้งหมดชัดเจนขึ้น
- (๓) การสรุปครั้งสุดท้ายเป็นการย้ำประเด็นสำคัญๆ ซึ่งจะมีผลต่อกระบวนการคิดของผู้รับการปรึกษาหลังจากเสร็จสิ้นการศึกษา

#### ๔. เทคนิคการให้คำปรึกษา

##### ๔.๑ สิ่งที่เราพูด

- อย่าชมเฉพาะสิ่งที่ทำสำเร็จ แต่ให้ชมความพยายาม
- ชมอย่างซื่อตรง

##### ๔.๒ เป็นตัวอย่างที่ดี

##### ๔.๓ ช่วยแก้ไขความเชื่อหรือความคิดที่ไม่ถูกต้อง

##### ๔.๔ ยอมรับในศักยภาพของนักศึกษา

##### ๔.๕ มีความคาดหวังที่เหมาะสม

##### ๔.๖ รักอย่างไม่มีเงื่อนไข

##### ๔.๗ หลีกเลี่ยงการตำหนิที่ทำให้นักศึกษาเกิดความอับอาย

##### ๔.๘ ปล่อยให้นักศึกษาแก้ไขปัญหาด้วยตนเองบ้าง

##### ๔.๙ ช่วยให้นักศึกษามีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น

##### ๔.๑๐ ทำให้บ้าน (มหาวิทยาลัย) เป็นสถานที่ที่ปลอดภัยและพึงพิงได้

##### ๔.๑๑ ยอมรับว่านักศึกษาทุกคนมีความสามารถต่างกัน

##### ๔.๑๒ สร้างบรรยากาศที่ดีในห้องเรียน

##### ๔.๑๓ รับฟังความรู้สึกของนักศึกษา

##### ๔.๑๔ มีความเชื่อมั่นในตัวนักศึกษา

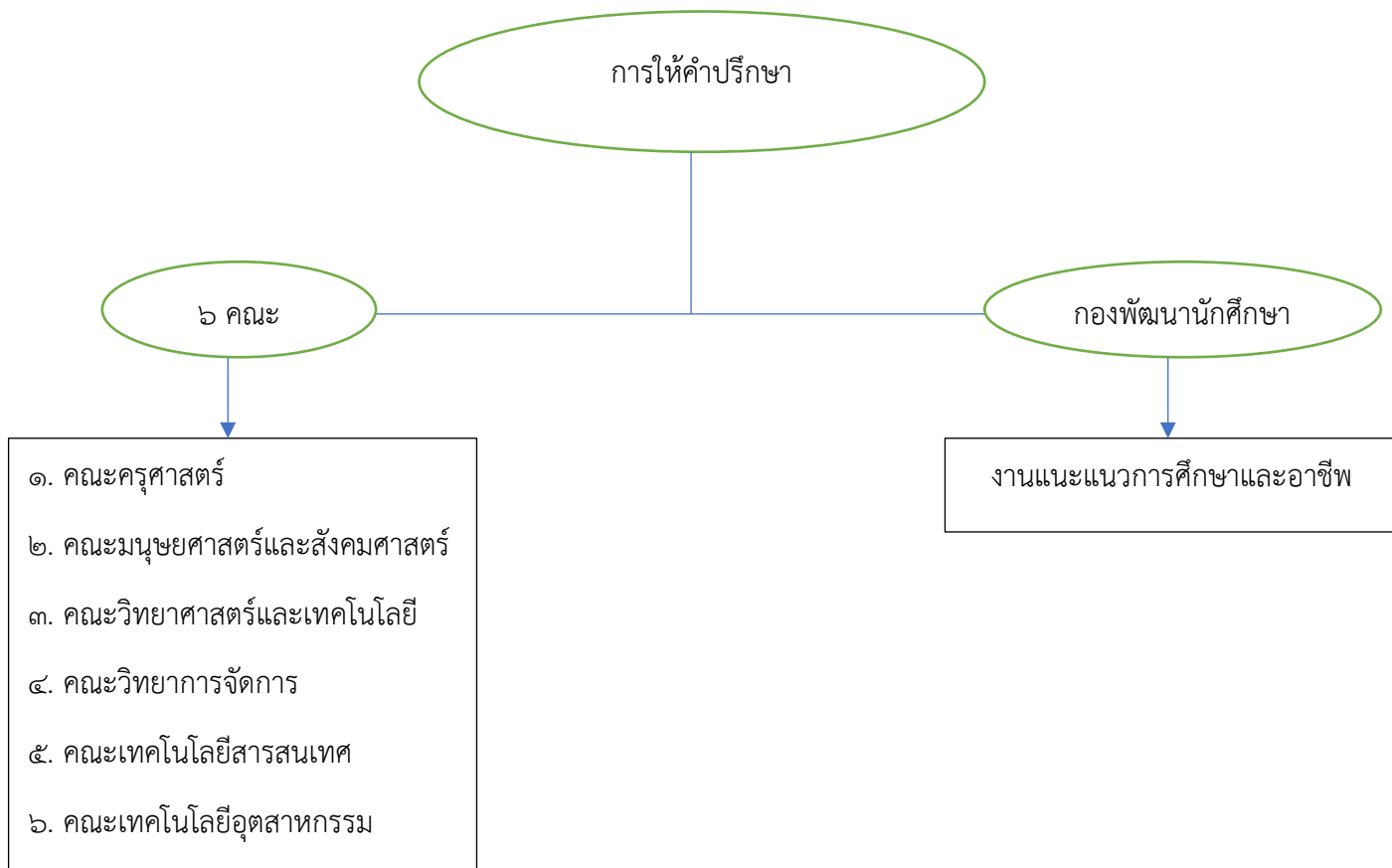
##### ๔.๑๕ ช่วยให้นักศึกษาเอาชนะจุดอ่อนของตน

##### ๔.๑๖ ช่วยให้นักศึกษามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน

##### ๔.๑๗ มีวิธีการที่เหมาะสมเมื่อนักศึกษาทำผิด

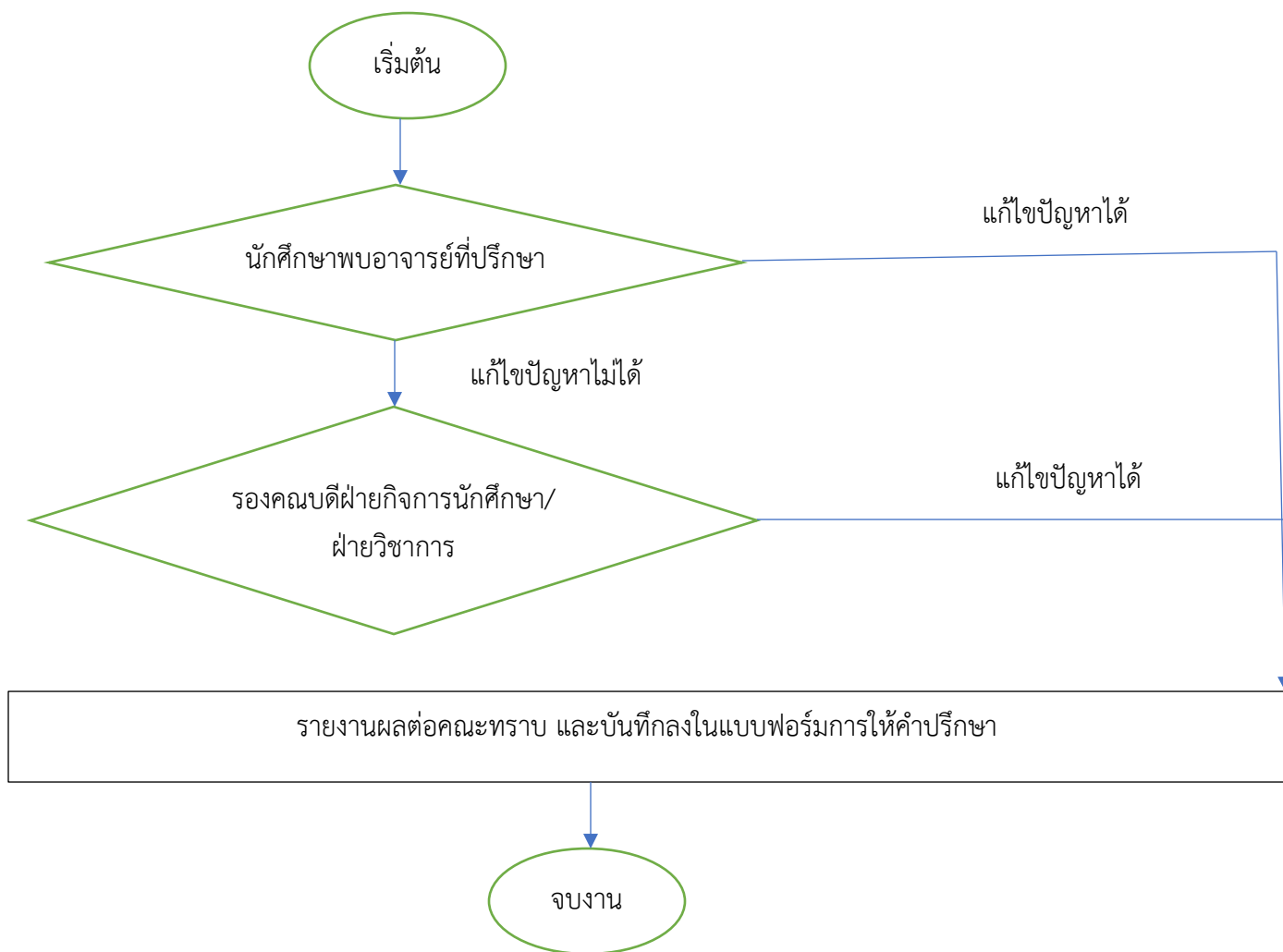
##### ๔.๑๘ มีกิจกรรมที่ทำให้ศึกษาค้นพบศักยภาพของตนเอง

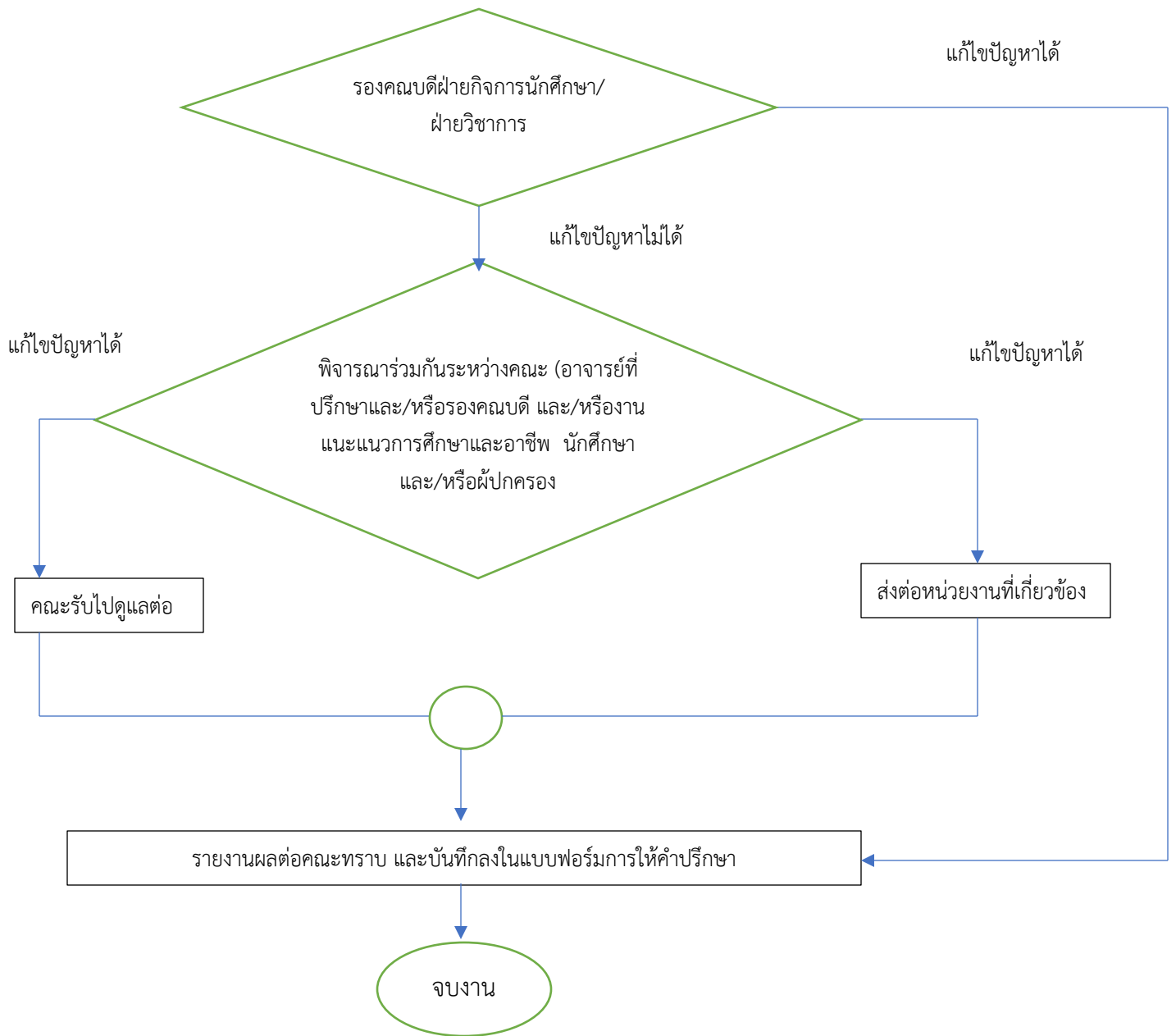
๕.ระบบการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษา





การจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี : คณะ



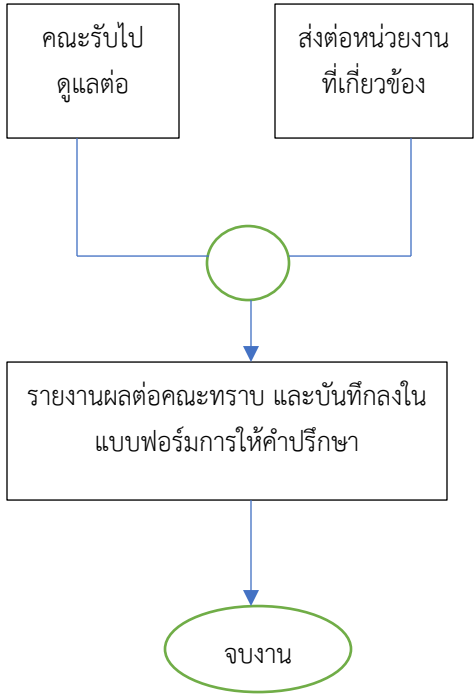


ขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา : คณะ

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๑. นักศึกษา เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา</p>	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; D1{นักศึกษาพบอาจารย์ที่ปรึกษา}     D1 -- "แก้ไขปัญหาได้" --&gt; Box[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา]     D1 -- "แก้ไขปัญหาไม่ได้" --&gt; D2{รองวิชาการ/รองฝ่ายกิจการนักศึกษา}     D2 --&gt; B1[๑.๒.๑ เรื่องวิชาการส่งต่อให้กับรองคณบดีฝ่ายวิชาการ]     D2 --&gt; B2[๑.๒.๒ เรื่องส่วนตัวของนักศึกษาส่งต่อให้กับ รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา]             </pre>	<p>๑. อาจารย์ ที่ ปรึกษา ให้ คำปรึกษา</p> <p>๑.๑ อาจารย์ ที่ ปรึกษา สามารถแก้ไขปัญหาให้กับ นักศึกษาได้ บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา</p> <p>๑.๒ อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับ นักศึกษาได้ส่งต่อเรื่องไปยัง รองคณบดี</p> <p>๑.๒.๑ เรื่องวิชาการส่งต่อให้กับรองคณบดีฝ่ายวิชาการ</p> <p>๑.๒.๒ เรื่องส่วนตัวของนักศึกษาส่งต่อให้กับ รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา</p>

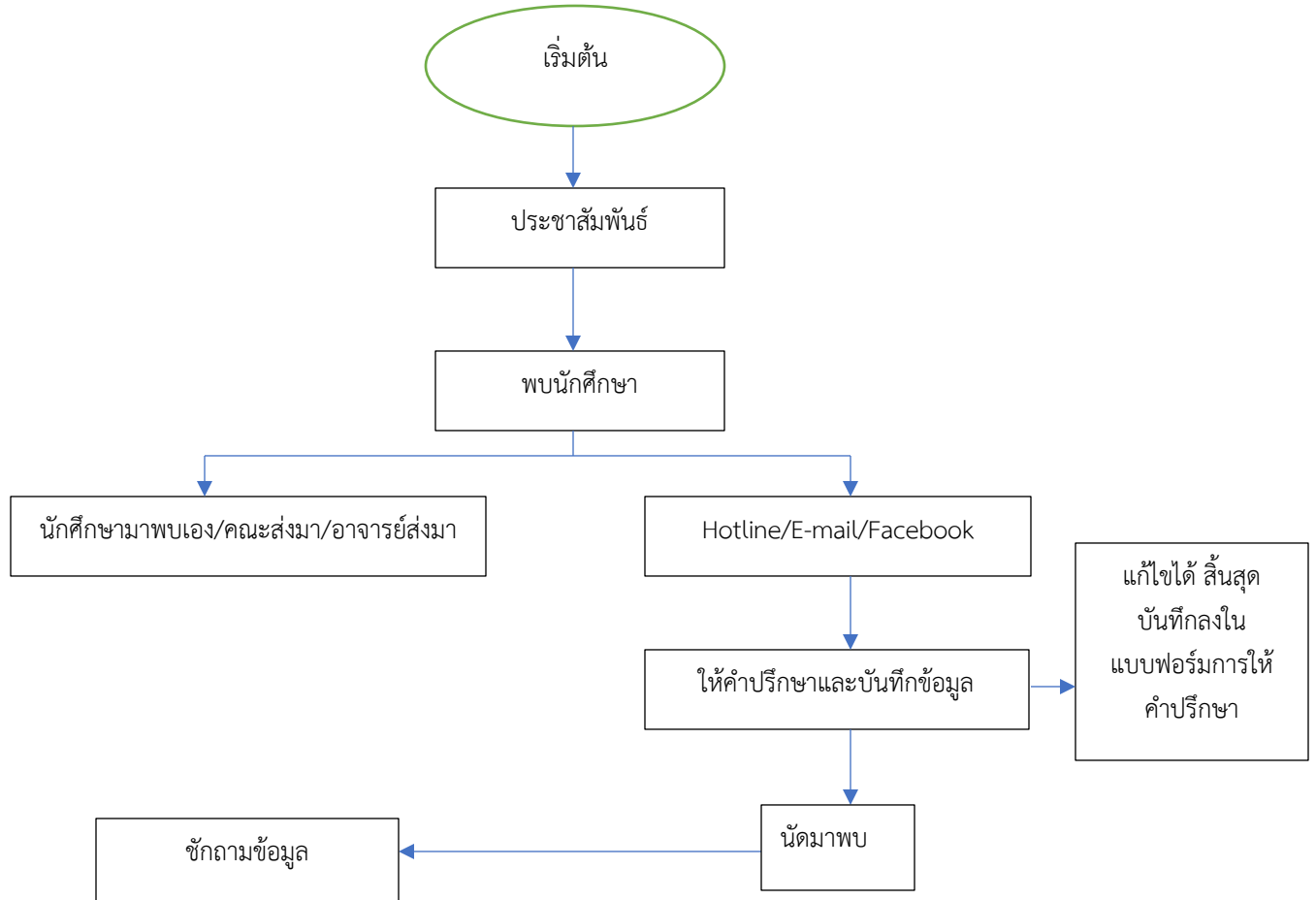
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๒. อาจารย์ที่ปรึกษานำนักศึกษา เข้าพบรองคณบดีฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายกิจการนักศึกษา</p>	<pre> graph TD     A{รองวิชาการ/ กิจการนักศึกษา} -- แก้ไขปัญหาได้ --&gt; B[ ]     A -- แก้ไขปัญหาไม่ได้ --&gt; C{รองวิชาการ/กิจการ นักศึกษาอาจารย์ที่ ปรึกษาไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้}     C --&gt; D[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา]     B --&gt; E[ ]   </pre>	<p>๒. รองคณบดีฝ่ายวิชาการหรือฝ่าย กิจการนักศึกษา และอาจารย์ที่ ปรึกษาร่วมให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา</p> <p>๒.๑ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไข ปัญหาให้กับนักศึกษาได้ บันทึกผล ลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา</p> <p>๒.๒ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไข ปัญหาให้กับนักศึกษาได้</p>

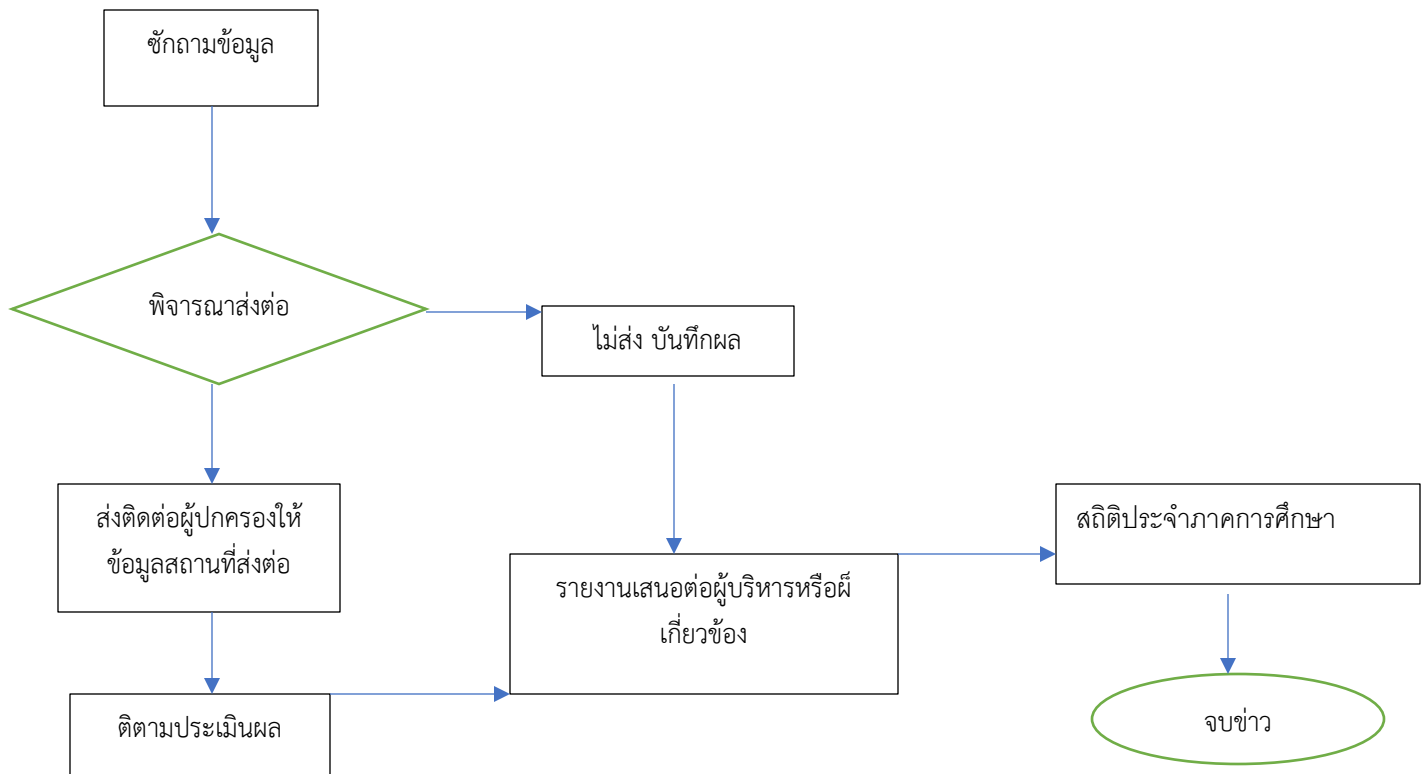
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๓. คณะจัดประชุมเพื่อพิจารณา ร่วมกันระหว่างคณะ (อาจารย์ที่ปรึกษา และ/หรือ รองคณบดีและ/หรือคณบดี) และ/หรือ ศูนย์ให้ คำปรึกษาและแนะแนวนักศึกษา และ/หรือผู้ปกครองเพื่อช่วยกัน แก้ไขปัญหา</p>	<p>พิจารณาจัดการประชุมร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษา</p> <p>แก้ไขปัญหไม่ได้</p> <p>แก้ไขปัญหได้</p> <p>คณะรับไปดูแลต่อ</p> <p>ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>- อาจารย์ที่ปรึกษาเรียนคณบดีทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อพิจารณาจัดการประชุมร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษา</p> <p>๓. คณะจัดประชุมเอพิจารณา ร่วมกันระหว่างคณะ (อาจารย์ที่ปรึกษา และ/หรือ รองคณบดีและ/หรือ คณบดี) และ/หรือ ศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะแนวนักศึกษา และ/หรือผู้ปกครองเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญห</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๔. คณะ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับไปดูแลต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา ติดตาม และรายงานผลต่อคณะ ทราบ พร้อมบันทึกผลปัญหา และ แนวทางการแก้ไขปัญหาลงใน แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา</p>	 <pre> graph TD     A[คณะรับไปดูแลต่อ] --&gt; C(( ))     B[ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] --&gt; C     C --&gt; D[รายงานผลต่อคณะทราบ และบันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา]     D --&gt; E(จบงาน)   </pre>	<p>๓.๑ ในที่ประชุมเพื่อพิจารณา ร่วมกันสามารถแก้ไขปัญหาค คณะรับไปดูแล</p> <p>๓.๒ ในที่ประชุมเพื่อพิจารณา ร่วมกันไม่สามารถแก้ไขปัญหาค ทำการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ติดตามการแก้ไขปัญหาค หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๔. คณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถแก้ไขปัญหาค ได้แล้ว คณะ (อาจารย์ที่ปรึกษา) รับทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาค พร้อมบันทึกผลลงในแบบฟอร์ม การให้คำปรึกษา</p>

การจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี : กองพัฒนานักศึกษา

( งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ)



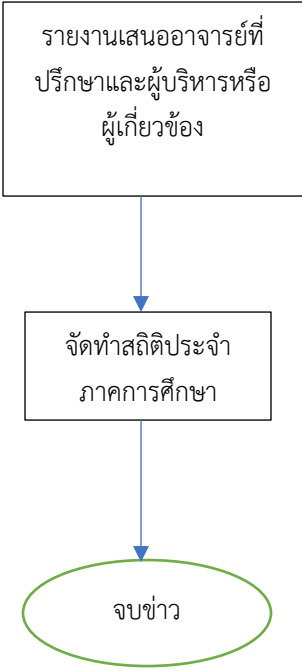




ขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา : กองพัฒนานักศึกษา

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๑. นักศึกษาอ่าน ติดตามสื่อต่าง ๆ ที่ทางศูนย์ทำประชาสัมพันธ์</p> <p>๒. นักศึกษาขอคำปรึกษาได้โดย</p> <p>๒.๑ นักศึกษามาพบเอง หรือ คณะ/อาจารย์ส่งมา ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป</p> <p>๒.๒ นักศึกษาใช้โทรศัพท์สายด่วน (Hot – Line) หรือ E-mail หรือ Facebook</p>	<pre> graph TD     A([เริ่มต้น]) --&gt; B[ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C[พบนักศึกษา]     C --&gt; D[นักศึกษามาพบ หรือ คณะ/ อาจารย์ส่งมา]     C --&gt; E[Hot - Line E-mail Facebook] </pre>	<p>๑. ทำประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ ทำป้ายประกาศติดสถานที่ต่างๆ/ทำแผ่นพับแจกนักศึกษา/ทำเว็บไซต์แนะนำศูนย์</p> <p>๒.อาจารย์ให้บริการให้คำปรึกษาโดย</p> <p>๒.๑ นักศึกษามาพบเอง หรือ อาจารย์ส่งมา ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป</p> <p>๒.๒ นักศึกษาใช้โทรศัพท์สายด่วน (Hot – Line) หรือ E-mail หรือ Facebook อาจารย์ให้คำปรึกษาและบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา แต่ในบางรายที่นักศึกษายังมีข้อสงสัยอยู่ อาจารย์จะนัดให้นักศึกษาไปพบที่ศูนย์</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๓. นักศึกษาไปขอรับคำปรึกษาที่งานแนะแนวโดยตรง นักศึกษาไปพบอาจารย์ที่ปรึกษา ตามนัด ในกรณีที่ การให้คำปรึกษายังไม่สมบูรณ์</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ซักถามข้อมูล</p> </div>	<p>๓. ซักถามข้อมูลเบื้องต้นจากนักศึกษาที่ไปพบโดยตรงที่งานแนะแนว เพื่อทราบภูมิหลังนักศึกษา</p> <p>กรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบในการให้คำปรึกษา อาจซักถามจากอาจารย์ที่ปรึกษา หรือผู้ปกครอง</p>
<p>๔. นักศึกษาที่ได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบปฏิบัติตัวเพื่อให้อาการดีขึ้น</p> <p>๔.๑ ผู้ปกครองของนักศึกษา รับทราบข้อมูลและการปฏิบัติตัวกับนักศึกษา</p> <p>๔.๒ ผู้ปกครองเป็นผู้ตัดสินใจในการส่งนักศึกษาไปปรึกษาต่อ</p> <p>๕. นักศึกษาหรือผู้ปกครองแจ้งผลการรักษาให้ตัวได้ทราบเป็นระยะๆ</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>พิจารณาส่งผลต่อ</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ให้คำปรึกษาและบันทึกผล</p> </div> </div>	<p>๔.๑ ติดต่อผู้ปกครอง และพูดคุยให้เข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษา</p> <p>๔.๒ กรณีไม่ส่งต่อ อาจารย์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้คำปรึกษาและบันทึกผลลงในแบบบันทึกการให้คำปรึกษา ถ้า นักศึกษาบางรายต้องไปพบอาจารย์ที่มากกว่า ๑ ครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหา อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาต้องบันทึกในแบบบันทึกการให้คำปรึกษารายกรณี</p> <p>๕. ดำเนินการติดตามผลหลังจากส่งนักศึกษาไปปรึกษา และบันทึกผลลงในแบบบันทึกการให้คำปรึกษา</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>๖. อาจารย์ที่ปรึกษาหรือรองฝ่ายกิจการนักศึกษา คณบดีฯ ให้ข้อมูลนักศึกษาเพิ่มเติมเพื่อประกอบการรักษาตัว</p> <p>อาจารย์ที่ปรึกษาหรือรองฝ่ายกิจการศึกษาคณบดีฯ รับทราบดูแลติดตามช่วยเหลือนักศึกษา</p> <p>๗. ผู้ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน</p>	 <pre> graph TD     A[รายงานเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง] --&gt; B[จัดทำสถิติประจำภาคการศึกษา]     B --&gt; C(จบข่าว)   </pre>	<p>๖. จัดทำรายงานการให้คำปรึกษาเสนอผู้บริการที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ต้องส่งนักศึกษาไปรักษาภายนอกจะประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรือรองฝ่ายกิจการนักศึกษาของคณบดีฯ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งเรื่องราวนักศึกษาด้วยวาจาเท่าที่จำเป็นให้ทราบ เพื่อจะได้ช่วยกันดูแลและช่วยเหลือนักศึกษาต่อไป</p> <p>๗. สรุปจำนวนผู้มาขอคำปรึกษาทุกภาคการศึกษา โดยจำแนกตามประเภทของปัญหาเพื่อเสนอผู้บริหาร</p>

## **๖. หัวข้อหลักในการให้คำปรึกษาและแนวทางการให้คำปรึกษา**

๑. เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน หรือที่เรียกว่าการเรียนการสอน
๒. เรื่องส่วนตัวของนักศึกษา
๓. เรื่องของสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบ
๔. เรื่องงานอาชีพเมื่อเขาศึกษาจบ หรืออาจจะจำเป็นต้องหางานอาชีพทำเพื่อจุนเจือรายได้ในระหว่างกำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่ก็เป็นได้

### **๑. เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน**

เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน หรือที่เรียกกันว่าการสอนการเรียนนี้อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องเข้าใจว่า นักศึกษาปีที่ ๑ ส่วนใหญ่เพิ่งผ่านโรงเรียนมัธยมมาเมื่อภาคเรียนที่แล้วนี้เอง อาจจะยังไม่เข้าใจวิธีเรียนในระดับมหาวิทยาลัยอย่างแน่นอน อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องแนะนำ (ซึ่งเป็นการให้คำปรึกษา) ว่า การเรียนระดับมหาวิทยาลัยนั้น มีข้อแตกต่างจากการเรียนมัธยม ตอนเรียนมัธยมนักเรียนอาจจะฟังคำอธิบายเกือบตลอดชั่วโมงในแต่ละวิชา แล้วก็จดลงในสมุดตามคำบอกของอาจารย์ (เรียกว่าจดตามคำบอก)แต่ในระดับมหาวิทยาลัยคงไม่ใช่ อย่างนั้น อาจารย์อาจจะอธิบายประกอบการซักถามหรือจัดให้มีการแบ่งกลุ่มอภิปราย กำหนดเวลาให้แล้วเรียกเข้าสอนกลุ่มใหญ่ทั้งชั้น ให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมารายงาน ซึ่งวิธีนี้อาจารย์จะต้องอธิบายถึงวิธีแบ่งกลุ่มให้นักศึกษาเข้าใจ ว่าในแต่ละกลุ่มต้องมีหัวหน้าหรือประธาน มีรองหัวหน้าหรือรองประธาน มีเลขานุการกลุ่มนอกนั้นเป็นสมาชิกของกลุ่ม และยังมีเรื่องปลีกย่อยลงไปอีกว่าการเลือกประธาน รองประธาน และเลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ จะทำอย่างไร โดย สรุปต้องอาศัยระบบประชาธิปไตย

อนึ่งเวลาอาจารย์บรรยาย นักศึกษาจะต้องฟัง แล้วมีสมุดหรือกระดานจดโน้ต การจดโน้ตก็ต้องสรุปเอง จะไม่มีการบอกให้จดตามคำบอกเหมือนตอนเรียนชั้นมัธยม เมื่อบรรยายจบอาจารย์อาจจะแจกคำบรรยายย่อ (Sheet) หรือไม่ก็ได้ บรรยายเช่นนี้ไปสัก ๓-๔ ครั้ง อาจารย์อาจจะมีสอบย่อยสั้นๆ (Quiz) สอบยาวอีกหน่อย (Test) แล้วเก็บคะแนนเหล่านั้นไว้ทุกครั้งหลังจาก Quiz และ/หรือ Test ไป ๒-๓ ครั้ง อาจารย์ก็จะทราบ ว่า นักศึกษาคนใดเรียนเข้าใจมากน้อยแค่ไหน นอกจากฟังคำบรรยาย นอกจากแบ่งกลุ่มย่อยแล้วอาจารย์อาจจะกำหนดงาน (assign) ใ้ไปอ่านเรื่องหนึ่งเรื่องใดจากหนังสือเล่มหนึ่งเล่มใด (Text) แล้วสั่งให้เขียนรายงาน (report) โดยกำหนดความยาวของรายงานและวันส่งให้ชัดเจน นี่เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะลักษณะ หรือแบบ หรือpattern

การเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยสำหรับภารกิจด้านการเรียนการสอนของอาจารย์ที่จะดูแลนักศึกษา นอกจากสอนหรือบรรยาย หรือทำตามที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ก็ยังจะต้องดูแลในเรื่องสำคัญอีก ๓ - ๔ เรื่อง คือ

๑) การเลือกโปรแกรมเรียน นักศึกษาจะลงทะเบียนวิชาใด ภาคเรียนนี้จะลงกี่วิชา อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสม ถ้าอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นว่า นักศึกษาคนนั้นเรียนดี เกรดเฉลี่ยสูงก็อาจให้ลงทะเบียนเรียนได้มากตามที่นักศึกษาต้องการ แต่ถ้าเห็นว่า นักศึกษาคนนั้นเกรดเฉลี่ยไม่ดี ผลการศึกษาที่ผ่านมาอ่อนมากก็อาจจะแนะนำให้ลงทะเบียนเรียนเพียงวิชาเดียว หรือสองวิชา นี่คือความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อการเลือกโปรแกรมเรียนของนักศึกษา

๒) การแนะนำให้เรียนวิชาซ่อมเสริม ถ้าอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นว่านักศึกษาอ่อนมากในวิชาใด

๓) การตรวจสอบผลการสอบในแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะเป็น Quiz หรือ Test อาจารย์ที่ปรึกษาอ่านคำตอบของนักศึกษาแล้ว ย่อมจะรู้ว่านักศึกษาเข้าใจบทเรียนมากน้อยแค่ไหน ซึ่งเป็นข้อมูลให้อาจารย์ที่ปรึกษามองเห็นช่องทาง ที่จะให้คำปรึกษา ดังนั้นการสอบทุกชนิด จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อระบบการให้คำปรึกษา

๔) อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีเวลา ก็ควรจะได้ทบทวนบทเรียนให้แก่ศิษย์ของตนในเวลาพิเศษ เช่น เวลาพักกลางวัน หรือตอนเย็นก่อนกลับบ้าน หน้าที่นี้เรียกว่า Personal tutor

## ๒. เรื่องส่วนตัวของนักศึกษา

นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยทั่ว ๆ ไป มิใช่แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเท่านั้นที่นักศึกษามีปัญหาส่วนตัวและไม่สามารถช่วยตัวเองได้ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัดโดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ ทุกสิ่งทุกอย่างยังไม่ลงตัว แม้จะเปิดภาคเรียนไปแล้ว เรื่องที่มักจะทำให้อาจเป็นปัญหานั้นมีมากมาย เช่น

- เรื่องที่อยู่อาศัย
- ความเป็นอยู่ประจำวัน
- การทำงานพิเศษนอกเวลาศึกษา
- เรื่องความรัก
- เรื่องเจ็บไข้ได้ป่วยและโรคประจำตัว
- เรื่องลับเฉพาะที่เจ้าตัวไม่สามารถเปิดเผยให้ใครฟังได้
- เรื่องฐานะเศรษฐกิจที่กำลังประสบ ฯลฯ

เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาเล่าเรียนไม่มากนักน้อยอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละคนจำเป็นต้องรู้ข้อมูลของนักศึกษาในสังกัดของตนและถือเป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในการชี้แนะและให้คำปรึกษา(Coaching and Counseling) ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้นักศึกษาสามารถเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะทำให้มีการพัฒนาตัวเองขึ้นได้ (Coaching and counseling can help them understand their role and develop new, more effective behavior patterns.) สรุปว่าอาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำให้บรรยากาศดีขึ้น เรื่องความเป็นอยู่ส่วนตัวของนักศึกษานี้ อาจารย์ที่ปรึกษาควรหาโอกาสติดตามไปดูที่อยู่อาศัยของนักศึกษา หรือพบปะกับผู้ปกครองของเขาบ้างเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนในบางครั้ง อาจารย์อาจพบพฤติกรรมของนักศึกษาที่เบี่ยงเบนไปในเรื่องที่ผิดศีลธรรมจรรยา ซึ่งในกรณีเช่นนั้น อาจารย์ต้องแสดงบทบาทเป็นเสมือนอนุศาสนาจารย์หลายๆ ซึ่งตรงกับที่เรียกกันว่า Moral Tutor หรือ Pastoral Tutor ในหลายปีที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนหนึ่งขาดแคลนด้านการเงินเงินไม่พอจ่ายค่าหน่วยกิต ก่อนที่อาจารย์จะให้ความช่วยเหลือคงจะต้องซักถามให้ละเอียดว่า ที่เงินไม่พอเป็นเพราะผู้ปกครองไม่ส่งมาให้ หรือให้ไม่พอ หรือให้มาแล้ว นักศึกษานำไปใช้อย่างอื่นเสียหาย หรืออย่างไรกันแน่ ถ้าพบว่าเป็นเพราะประการหลัง คือนักศึกษานำเงินไปใช้ในนอกนอกรทางคือใช้ในทางที่ไม่เกิดประโยชน์ อาจารย์ที่ปรึกษาคงต้องใช้วิชาแนะแนวการศึกษาหรือหลักการ Coaching and Counseling ที่กล่าวมาแล้วกลับมาใช้กับนักศึกษาอย่าปล่อยให้ไปเป็นไปตามยถากรรมดูๆ แล้ว พันธกิจของอาจารย์ที่ปรึกษานี้ไม่ใช่ของง่ายเสียแล้ว เป็นสิ่งที่ค่อนข้างยาก แต่เมื่อเราและพวกเขา-พวกเธอทั้งหลาย ได้เกิดมาเป็นครูอาจารย์กับศิษย์กันแล้ว ก็จำเป็นต้องมีเมตตาต่อกัน จนกว่าพวกเขา-พวกเธอจะเรียนจบเป็นบัณฑิตนั้นแหละ พันธกิจของเราจึงจะหมดไปรุ่นหนึ่ง เรียกได้ว่างานของเราสำเร็จไปแล้วภารกิจหนึ่ง ขอให้อาจารย์ที่ปรึกษาภูมิใจต่อการทำงานหนักและสำเร็จ อย่าลืมนึกว่า “ความสำเร็จไม่ใช่สิ่งที่มนุษย์จะได้มาง่ายๆ ถ้าปราศจากความตั้งใจจริง...การสร้างตึกต้องใช้เวลาในการก่ออิฐ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตก็ต้องใช้เวลาเช่นนั้น” มีอาจารย์อาวุโสหลายคนกล่าวไว้ตรงกันว่า อาจารย์ที่ปรึกษาคือ **ผู้กุมชีวิตและอนาคตของศิษย์** คำกล่าวนี้เป็นความจริงที่ไม่ต้องพิสูจน์

### ๓. เรื่องสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบ

เรื่องสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบมีอยู่มากมายยิ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีซึ่งจากแบบสำรวจพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัดในทุกภาคของประเทศไทย ดูตามสถิติแล้วนักศึกษาประมาณ

๒๐,๐๐๐ คน ที่มารวมเป็นศิษย์ของพวกเราขึ้นมาจากทุกภาคเลยทีเดียว บางคนก็มาจากชนบท ในขณะที่มีส่วนน้อยมาจากตัวเมือง ที่อยู่ในลพบุรีฯ หรือมีครอบครัวอยู่ในลพบุรีฯ น้อยกว่าจากทุกภาครวมกัน แปลว่านักศึกษาที่มีภูมิลำเนาจากต่างจังหวัดจะต้องมาแสวงหาที่อยู่อาศัยด้วยตนเอง เช่าหอพักบ้าง อาศัย บ้านญาติบ้าง อยู่วัดก็มี ผู้ที่อยู่จังหวัด ใกล้เคียง เช่น พระนครศรีอยุธยา สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง อุทัย ตากลิ เดินทางไปกลับเข้าเย็นก็มี เขาเหล่านั้นมีเป็นอันมาก ที่ประสบปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพิษเช่นผู้ที่อยู่ใกล้แหล่งบันเทิงเรีงรมย์ หรือแหล่งอบายมุข ก็จะถูกชักจูงไปในทางที่ไม่เหมาะสมกับวัยและเพศ มีหลายคนที่ศึกษาเล่าเรียนไม่จบ เพราะเจอสภาพสังคมที่แตกต่างไปจากที่เขาหวังหรือเคยพบเคยอยู่ที่บ้านของเขา อาจารย์ที่ปรึกษาฟังถือว่าศิษย์ก็คือลูกหลานของเราจึงมีเมตตาต่อเขา ชี้ช่องที่ถูกที่ควรแก่เขา ในบรรดานักศึกษาจำนวน ๕๐ คน ๘๐ คน หรือ ๑๐๐ คนที่ได้รับมอบหมายให้มีพันธกิจจุดแลนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องมีระเบียบประวัติของทุกคนอย่างน้อยก็ต้องมี Portfolio ของศิษย์อยู่ในมือ และได้แนะนำอาจารย์แบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ๔-๕ กลุ่ม นั่นก็จะเป็นประโยชน์ที่จะทำให้รู้จักและติดตามนักศึกษาได้ง่าย อาจารย์จะต้องเปิดแฟ้มประวัตินักศึกษาที่อยู่ในอาณาเขตของตนอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่านักศึกษาจะเลื่อนชั้นไปถึงชั้นปีที่ ๓ - ๔ จะคิดว่าเขาโตแล้วคงไม่ได้สรุป เรื่องสังคมที่เป็นอันตรายต่อนักศึกษา มีหลายกรณีเช่น

- ๑) ที่อยู่อาศัย ถ้าหากเห็นแล้วไม่น่าไว้วางใจก็แนะนำให้ศึกษาเปลี่ยนที่อยู่เสียใหม่
- ๒) การคบเพื่อน ทั้งเพศเดียวกัน และต่างเพศ ทั้งเพื่อนร่วมสถาบันและต่างสถาบัน อาจารย์ที่ปรึกษาน่าจะมีส่วนรับรู้และรับทราบบ้าง
- ๓) การใช้เวลาว่างในวันหยุด นักศึกษาบางคนอาจจะเป็นผู้ที่ชอบเที่ยวเตร่ ฟังเพื่อ ใช้เวลาว่างที่ไม่เกิดประโยชน์ ลองแนะนำให้เขาได้เข้าร่วมกิจกรรมสโมสรนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาซึ่งมีอยู่มากมาย ยิ่งเวลานี้แก่นักศึกษา ในหนังสือนิสัยที่ควรฝึก ของโสรัจ สุจริตกุล กล่าวว่า
 

“...นิสัยเสียย่อมละเลิกได้ และนิสัยดี ฝึกให้เกิดขึ้นได้ เพราะมนุษย์มีสติสัมปชัญญะ ไม่เหมือนสัตว์ ซึ่งเมื่อถูกกระตุ้นโดยสถานการณ์ต่าง ๆ ก็จะมีพฤติกรรมตอบสนองโดยอัตโนมัติไม่รู้ผิดชอบชั่วดี เช่นเมื่อถูกเหย้าก็โกรธ เมื่อหิวก็แย่งกัน แต่มนุษย์นั้น ในช่วงระหว่างรอยต่อของการถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า กับการกระทำตอบกันเอง เรามีอิสระและมีอำนาจสูงสุดที่จะเลือกว่าจะกระทำตอบสนองอย่างไร”

นอกจากนี้ในหนังสือดังกล่าว ยังได้ชี้แนะนิสัยที่บุคคลควรยึดไว้ดีมาก เช่น การสร้างความเชื่อมั่น การกำหนดเป้าหมายของชีวิต การบริหารตนเอง การคิดแบบชนะ/ชนะ การแสวงหาความเข้าใจฝ่ายเขาก่อนแล้วทำให้เขาเข้าใจเรา ฯลฯ

#### ๔. เรื่องของงานอาชีพของนักศึกษา

เรื่องของงานอาชีพสำหรับนักศึกษาในอนาคต อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องคำนึงถึงศิษย์ของเรา เมื่อศึกษาจบเป็นบัณฑิตแล้ว เขาจะไปประกอบอาชีพชนิดใดจะต้องแนะนำให้คำปรึกษาเป็นระยะ ๆ ไม่ใช่รอแต่วันปัจฉิมนิเทศตอนใกล้จบ นักศึกษาบางคนจะถามอาจารย์ว่า จบแล้วจะทำอะไรดีอาจารย์บางท่านก็ตอบปิดวาร์อให้จบเสียก่อนค่อยมาถาม ที่ถูกนั้นอาจารย์จะต้องตอบคำถามนี้แก่นักศึกษาทุกคนที่สนใจ คำตอบและคำปรึกษาเกี่ยวกับงานอาชีพ จะมีดังต่อไปนี้

๑) ชั้นแรกให้แสวงหางานให้ตรงกับสาขาที่ตนเรียนมาเสียก่อน

๒) ถ้าไม่ได้จริง ๆ ก็ให้ตัดสนใจทางงานทุกอย่างที่เป็นงานอาชีพสุจริต เช่น เป็นครู อาจารย์ นักการตลาด นักประกันชีวิต งานธุรการผู้สอนศาสนา รับงานเป็นครั้งคราว สมาชิกสภาต่าง ๆ แม้กระทั่งพนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานขายของตามห้าง เป็นต้น

๓) เมื่อได้งานแล้ว ขณะทำงานต้องประพฤติปฏิบัติดังต่อไปนี้

- พึงมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- พึงมาปฏิบัติงานเวลาตามกำหนดขององค์กร พึงอุทิศเวลาต่องานประจำของตนด้วยความขยันขันแข็ง

ชื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

- พึงแต่งกายให้สุภาพและเป็นไปตามระเบียบขององค์กร
- พึงเป็นผู้ที่สุภาพเรียบร้อย เชื่อฟังต่อระเบียบวินัยขององค์กร
- พึงกระทำและปฏิบัติตนโดยยึดหลักศีลธรรมอันดีงามตามวัฒนธรรมของชาติ
- จะอยู่ในองค์กรใดก็ตาม พึงยึดคติว่า รักกัน สามัคคีกันช่วยเหลือกันให้เกียรติกันและอภัยกันตั้งที่

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงมีพระราชดำรัสพระราชทานไว้ในวโรกาสเสด็จออกมหาสมาคม ณ พระที่นั่งอนันตสมาคมเมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๒ ความตอนหนึ่งว่า



“คุณธรรมข้อหนึ่งที่อุปลักษณ์และผูกพัน คนไทยให้ร่วมกันเป็นเอกภาพสามารถบำรุงชาติบ้านเมืองให้มั่นคงเป็นอิสระยั่งยืนมาช้านาน คุณธรรมข้อนั้นคือไมตรี ความมีเมตตาหวังดีให้กันและกัน”

อนึ่งอาจารย์ที่ปรึกษา พึงแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการแนะแนวอาชีพ (Occupational Guidance) ไว้บ้าง เพื่อนำมาประยุกต์กับการให้คำปรึกษาอย่างน้อยก็ต้องเข้าใจว่า “การแนะแนวอาชีพเป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคล (นักศึกษา) ให้รู้จักตนเอง และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างเหมาะสมและประสบความสำเร็จในอาชีพที่เลือก อันจะเป็นประโยชน์แก่ตนเองและประเทศชาติ”

### แนวทางการให้คำปรึกษา

#### กรณีศึกษาที่ ๑ อีสัมไม่สมหวัง

หนูชื่ออีสัม อยู่ปี ๑ เพื่อนๆ ชอบเรียกหนูว่าอีสัม หนูมีเรื่องไม่สบายใจค่ะ หนูเป็นคนดีในสายตาของอาจารย์ เป็นคนที่ไม่ดีในสายตาเพื่อน เพื่อนมักกล่าวหาหนูว่าทำดีประจบอาจารย์ เพื่อนของหนูเขาชวนหนูสูบบุหรี่ในห้องน้ำหญิง เที้ยวกกลางคืน กินเหล้า หนูปฏิเสธ เขาก็ต่อว่าหนูว่า แก่เป็นเพื่อนภาษาอะไร หนูกลัวมากค่ะ จะทำอย่างไรดี หนูอยากให้เพื่อนๆกลับมาเป็นคนดีเหมือนเดิม

#### แนวทางการพูดคุย

เพื่อนเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตของวัยรุ่น การเข้ากลุ่มกับเพื่อนมีความจำเป็นและมีอิทธิพลต่อวัยรุ่นมาก และการมีเพื่อนที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมอาจทำให้วัยรุ่นถูกชักชวน โน้มน้าวให้ปฏิบัติตามในทางที่ไม่ดี

#### การพูดคุย

อาจารย์ควรเข้าไปดูแลอย่างใกล้ชิด ให้ความสนใจ ซึ่แนะว่าสิ่งที่เขาทำถูกต้องแล้ว และควรทำต่อไป หากข้อมูลเพื่อเข้าไปดูแลกลุ่มเพื่อนที่มีปัญหาเรื่องพฤติกรรม

#### กรณีศึกษาที่ ๒ เขาู้กันหมด

ผมเป็นเอดส์ครับ วันหนึ่งผมไปเที่ยวกับเพื่อน เพื่อนแนะนำให้รู้จักกับเพื่อนหญิงคนหนึ่ง ผมยอมรับว่าผมสนใจเธอมาก เที้ยวเสร็จเธอชวนผมไปที่หอของเธอ และผมก็มีอะไรกับเธอ (ครั้งแรกของผมครับ) ต่อมาผมก็ไปตรวจเลือด และผลตรวจเลือดเป็นเลือดบวก ติดเชื้อ HIV ที่ร้ายไปกว่านั้นจดหมายมาที่บ้าน เพื่อนบ้านเป็นคนรับ และเปิดอ่านแล้วบอกต่อกันไปเดินทางกลับบ้านก็ถูกด่าทอทุกวัน ผมอยากตายครับ

## แนวทางการพูดคุย

นักศึกษามีความทุกข์ใจ ที่ทราบว่าตนเองเป็นเอดส์ และรู้สึกอับอาย ทั้งยังถูกสังคมรอบด้าน ทั้งที่บ้าน และเพื่อนบ้าน ตำหนิ ด่าท้อ

## การพูดคุย

- ๑) รับฟังปัญหา ให้ความเป็นเพื่อน
- ๒) ให้ข้อมูล ให้ทางเลือกที่หลากหลายในการดูแลตัวเอง
- ๓) ให้ความหวัง ให้กำลังใจ
- ๔) สร้างแรงจูงใจในการมีชีวิตอยู่
- ๕) เน้นความคิดเชิงบวก

## กรณีศึกษาที่ ๓ โดดเรียนประชดแม่

ผมอยู่ ปวช. ๓ ผมเป็นลูกคนโต ที่ผมไม่ตั้งใจเรียน โดดเรียนเพราะว่าผมไม่อยากเรียน ก็พ่อแม่ผมบังคับให้ผมเรียนคณะบริหารธุรกิจจะได้เป็นนักธุรกิจมาบริหารบริษัทของครอบครัว แต่ความฝันผมอยากเรียน คณะศิลปกรรม พ่อแม่ใจร้ายไม่เข้าใจผมเลย ทำให้ผมเบื่อ ไม่อยากเรียน ผมจะอย่างไรดีครับ

## แนวทางการพูดคุย

นักศึกษามีปัญหาการเรียน เพราะรู้สึกแยที่พ่อแม่ไม่เข้าใจความต้องการของตนเอง ขาดแรงจูงใจในการเรียนเพราะไม่ชอบสาขาวิชาที่ต้องเรียน

## การพูดคุย

- ๑) รับฟัง เข้าใจในตัวนักศึกษา ให้นักศึกษาได้ระบายความรู้สึกตามความต้องการ
- ๒) พ่อแม่ต้องรับทราบเข้าใจตัวลูก ความสามารถ ความถนัดของเด็กเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกสาขาวิชาเรียน
- ๓) ควรปรึกษาร่วมกัน อาจารย์ คุณพ่อ คุณแม่ และตัวนักศึกษาเอง

## กรณีศึกษาที่ ๔ ทับแล้วไม่ร้องท้องแล้วไม่รับ

ประจำเดือนหนูไม่มา ๓ เดือนแล้วค่ะ บางครั้งก็หน้ามืดอาเจียนอยากกินแต่ของเปรี้ยวๆ หนูคิดว่าหนูท้องค่ะ หนูมีอะไรกับพี่ปี ๓ เราคบกันได้ ๖ เดือนค่ะ พี่เขาบอกว่าเขารักหนู หนูก็ยอมเขา แล้วหนูบอกเค้าว่าหนู

ห้อง เขาไม่รับรู้ หนูไปบอกพ่อแม่เขา แม่เขาก็ด่าว่า “เวลามึงเอากันมึงไม่มาบอก พอห้องแล้วมึงจะมาบอกอะไรกับกู” หนูเสียใจมากค่ะ แต่หนูไม่กล้าบอกพ่อแม่หนู เพราะท่านดุมาก ท่านต้องฆ่าหนูแน่เลย หนูเอาลูกออกตีใหม่ค่ะ หนูขอยืมเงินได้ไหมค่ะ

### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาตั้งครครร์ รู้สึกกังวลว่าจะทำอย่างไร ฝ่ายชายไม่คิดจะรับผิดชอบ

### การพูดคุย

๑) อาจารย์ และผู้ปกครอง ต้องไม่ลงโทษเด็กทั้งทางร่างกาย และการพูดซ้ำเติม ควรช่วยกันแก้ไขปัญหา และให้แนวทางที่ถูกต้องแก่เขา

๒) ผู้ปกครองต้องรับทราบและร่วมแก้ไขปัญหา

### กรณีศึกษาที่ ๕ เรียนไม่ไหวแล้วครับ

ผมเรียนคณะ IT ปี ๒ ผมกลัวใจมากครับ ผลการเรียนที่ผ่านมา ผมทำได้ไม่ดี เทอม ๑ ผมได้เกรดเฉลี่ย ๑.๔๗ เทอมที่ ๒ ได้เกรดเฉลี่ย ๑.๒๖ ผมต้องโดนรีไทร์แน่เลย จะทำอย่างไรดีครับ ผมชอบคอมพิวเตอร์นะครับแต่ทำไมเรียนยากจังเลย

### แนวทางการพูดคุย

ปัญหาการเรียนของนักศึกษา นักศึกษามีผลการเรียนตกต่ำ เกรดเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์อาจจะต้องรีไทร์

### การพูดคุย

- สาเหตุที่นักศึกษามีผลการเรียนต่ำอาจมาจาก

๑) ระดับสติปัญญาต่ำกว่าปกติ

๒) ไม่ชอบ ไม่ถนัดบางวิชา ไม่ชอบอาจารย์ที่สอน

๓) ความเจ็บป่วยทางร่างกาย มีโรคเรื้อรัง เช่น ลมชัก ไมเกรน

๔) ปัญหาทางอารมณ์ ความเครียด

๕) ปัญหาทางบุคลิกภาพ ลักษณะเฉื่อยชา ดื้อเงียบ

๖) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องหาข้อมูลว่า สาเหตุใดที่ทำให้ผลการเรียนต่ำจะได้แก้ไขถูกทาง

## กรณีศึกษาที่ ๖ ครูครับผมโดนชู้

ผมเรียนอยู่ปี ๑ ผมชอบฟุตบอล มันเป็นกีฬาที่ผมชอบมาก ผมอยากเป็นนักฟุตบอลทีมชาติ วันหนึ่งเพื่อนชวนผมเล่นพนันบอลโลก แพงเป็นคู่ เป็นชุดการแข่งขัน ผมเห็นว่ามันเป็นเงินไม่มาก แต่ถ้าแทงถูกมันจะได้เงินเยอะ แพง ๕๐ บาทจะได้ถึง ๗๐๐ บาท ผมแทงถูกในช่วงแรกๆ ตอนหลังผมเพิ่มเงินพนัน และมันก็ไม่เป็นไปตามที่ผมหวัง ผมติดหนี้พนันบอล ๑๒,๐๐๐บาท ผมไม่กล้ามาเรียนครับ มีคนตามขู่ทวงหนี้ผม ผมจะอย่างไรดีครับครู

### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาติดการพนันฟุตบอล และถูกขู่ทวงหนี้ร้ายร่างกาย

### การพูดคุย

- ๑) รับฟังและเข้าใจ หวังชี้ให้เห็นถึงผลเสีย และอันตรายจากกรณีที่นักศึกษาเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพนัน/กลุ่มทวงหนี้
- ๒) ให้รู้จักยับยั้งชั่งใจ ไม่ละโมภ อยากรู้เงินที่มาจากการเล่น
- ๓) หาทางแก้ไข แนวทางการชาระหนี้ และนักศึกษาไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับการพนันอีก

## กรณีศึกษาที่ ๗ หนูผิดพลาดไปแล้ว

หนูอยู่บ้านคนเดียว พ่อแม่ไม่เคยมีเวลาให้หนู หนูชอบเที่ยวกลางคืน หนูเหงามากค่ะ มีเพื่อนให้หนูลองยาไอซ์ เขาบอกว่าครั้งเดียวไม่ติดมีแต่จะทำให้ลืมความทุกข์ คลายเหงาได้ ในที่สุดหนูก็เชื่อเพื่อน และหนูก็เพิ่งรู้ว่าหนูติดยา หนูไม่อยากทำให้พ่อแม่เสียใจ ช่วยหนูด้วยค่ะ หนูอยากเลิกค่ะ

### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาขาดความอบอุ่น ครอบครัวไม่มีเวลาให้ เลยใช้ยาเสพติดติดติดยา แต่อยากเลิกยา

### การพูดคุย

- ๑) ยอมรับ ให้ความเป็นเพื่อน การติดยาเสพติดไม่ใช่พฤติกรรมเลวร้าย
- ๒) ให้ความรับและกำลังใจกับนักศึกษา เห็นใจ เพื่อให้ให้นักศึกษายอมเปิดใจ และยอมรับความช่วยเหลือ
- ๓) การแก้ไขปัญหาต้องอาศัยความรัก ความเข้าใจพื้นฐาน
- ๔) การเลิกยา ต้องเป็นหน้าที่ของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- ๕) ส่งต่อหน่วยงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ

## กรณีที่ ๘ ถ้าแน่นมาเจอกันหน่อย

หนูไปเดินเที่ยวห้างสรรพสินค้า เจอหนุ่มอาชีพเข้ามาขอเบอร์หนูแล้วก็โทรมาหาหนู วันต่อมามีผู้หญิงโทรมาหาหนูอ้างว่าเป็นแฟนของหนุ่มอาชีพคนนั้น โทรมาด่าว่าหนูแย่งแฟนเขา แล้วเขาก็บอกว่า ถ้าแน่นจริงมาเจอกันหน่อย หนูไม่รู้จะอย่างไรดี เหมือนเขาชวนหนูไปต่อบกัน ไม่สบายใจเลยคะถ้าหนูไปก็ทะเลาะกัน ถ้าไม่ไปกลัวเรื่องจะไม่จบ

## แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาถูกต่อว่าแย่งแฟนผู้อื่น และนัดไปเจอจากตกลง นักศึกษากังวลใจว่าจะมีเรื่องทะเลาะวิวาทกัน

## การพูดคุย

- ๑) รับฟังข้อมูลให้นักศึกษาได้เล่ารายละเอียด
- ๒) ร่วมพิจารณาหาทางเลือกที่เหมาะสม เช่น นักศึกษาไปตามนัดจะเป็นอย่างไร และถ้าไม่ไปจะเป็นอย่างไร
- ๓) ให้ข้อมูล ความรุนแรง การทะเลาะ ไม่ใช่จุดจบของปัญหา ฯลฯ

