



คู่มือ

การปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษา

งานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยนเรศวรราชชนครินทร์

ปีการศึกษา ๒๕๖๘

คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง จึงมีความสำคัญ โดยมีประเด็นหลัก เริ่มตั้งแต่ความสำคัญ บทบาท เทคนิคการให้คำปรึกษา ขั้นตอนปฏิบัติงานให้คำปรึกษานักศึกษา ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา การให้คำปรึกษาทางด้านอาชีพ การให้คำปรึกษาทางด้านส่วนตัวและสังคม ประเภทของการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล ผังรวมขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางหอพักนักเรียน.(PNU MOR CARE) ข้อพึงระวังที่พบจากการบริการให้คำปรึกษาทางเฟสบุ๊ค ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางไลน์ การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม ระบบการดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิต และขั้นตอนต่างๆ ในส่วนสุดท้ายประกอบด้วยแบบประเมินทางจิตวิทยา แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา และรายชื่อเครือข่าย สวัสดิภาพนักศึกษา สังกัดกองและสำนักงาน คณะกรรมการกลางการให้ศึกษานักศึกษา ซึ่งคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง การทำงานร่วมกับเครือข่าย คณะหน่วยงานร่วมกัน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษานักศึกษา พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการให้คำปรึกษานักศึกษา ให้แก่นักศึกษา นักศึกษาสามารถไปปรับตนเองวางแผนการใช้ชีวิตให้มีความสุข ในระหว่างศึกษาในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ตามอัตลักษณ์ และบริบท

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย แก้วหนูนวล)

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 ความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษา	1
บทที่ 2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	5
บทที่ 3 บทบาทและภาระหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา	13
บทที่ 4 หลักการและขั้นตอนการให้คำปรึกษานักศึกษา	16
บทที่ 5 ระบบการดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิต	
บทที่ 6 การประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา	22

ภาคผนวก

- แบบประเมินทางจิตวิทยาก่อนรับคำปรึกษา
- แบบบันทึกการดำเนินการแก้ไขพฤติกรรมกรณีศึกษา (Case Study)
- แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา (รายกรณี)
- แบบบันทึกการพบที่ปรึกษา/หรือนักจิตวิทยา

บทที่ 1

ความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษา

1. หลักการและเหตุ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีปรัชญามุ่งเน้นการศึกษา วิจัย วิชาชีพด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสังคมศาสตร์ เป็นรากฐานในการพัฒนาคน ชุมชน สังคมของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงได้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างและพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้บัณฑิตมีคุณค่าคืออาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติในงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือนักศึกษาซึ่งเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับนักศึกษาที่จะช่วยดูแลให้นักศึกษาเรียนตามแผนการเรียนได้สำเร็จ ตลอดจนให้คำปรึกษาชี้แนะการเรียน การทำกิจกรรมและการใช้ชีวิตในสังคมอย่างเป็นสุข

ในสถานการณ์ของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้คำปรึกษาจึงมีความสำคัญในการเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ การดูแลและแก้ไขปัญหา ดังนั้น การพัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ที่ปรึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นด่านแรกที่ใกล้ชิดกับนักศึกษา ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะด้านการให้คำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในแต่ละปีจะมีนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาศึกษามากกว่า 1,000 คน ที่จะต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ในขณะเดียวกันทางส่วนกลางมีเจ้าหน้าที่ในงานอาจารย์ที่ปรึกษา เพียง 1 คน ไม่อาจเพียงพอ จึงให้ทางคณะกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายทุกคณะ หน่วยงานโดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนม ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่น จะต้องใช้ทักษะในการให้คำปรึกษา ทักษะการเข้าถึงวัยรุ่นนิสิต ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เห็นความสำคัญของปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิตเป็นของคู่กัน ที่จะต้องเติมเต็มด้านทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อที่จะนำทักษะไปปรับใช้ในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในระดับคณะ หน่วยงาน จึงได้มีการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาอย่างเหมาะสม และนำทักษะการให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้แก่นักศึกษา อีกทั้งการประสานเครือข่ายในการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายด้านการดูแลช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อให้อาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้เข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนของการปฏิบัติงานและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาของคณะ

2. นโยบายของระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กำหนดนโยบายด้านอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ ดังนี้

“เพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแล้ว **อาจารย์ทุกคนต้องทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา** ในการให้คำปรึกษา ทั้งด้านวิชาการ และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา ประกอบด้วยบริการด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และแหล่งทุนการศึกษา และแหล่งข้อมูลวิชาการ เพื่อให้การใช้ชีวิตประจำวันในด้านส่วนตัว อารมณ์ สังคม สติปัญญา เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ประสบความสำเร็จ โดยจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อควบคุม ดูแลนักศึกษา ให้มีความสุขกับการเรียน ตลอดหลักสูตรที่อยู่ในรั้วของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์” มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จึงได้กำหนดนโยบายของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และนโยบายของกองพัฒนานักศึกษา มีดังนี้

- 1) เสริมสร้างและพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนานักศึกษา
- 2) เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3) จัดตั้งและพัฒนาศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษา ตลอดจนแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษาและอาชีพเพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ
- 4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา ตามระบบและกลไกที่กำหนด

3. แผนการดำเนินงาน และปฏิทินอาจารย์ที่ปรึกษา

กองพัฒนานักศึกษา กำหนดแผนงานการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา ไว้ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายและแผนงานอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2) แต่งตั้งกรรมการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา กำกับ ติดตาม การดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทุกปีการศึกษา
- 4) จัดทำแผนปฏิบัติการและกิจกรรมด้านอาจารย์ที่ปรึกษา
- 5) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้คำปรึกษานักศึกษา
- 6) จัดประชุมอาจารย์ที่ปรึกษา ปีการศึกษา 1 ครั้ง
- 7) จัดให้มีการประเมินแผนงานและการดำเนินงานระบบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพัฒนาระบบ

อาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ

ปฏิทินการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา		
กิจกรรมการดำเนินงาน	ระบบ	ระยะเวลาดำเนินงาน
1. กำหนดนโยบายและแผนงานอาจารย์ที่ปรึกษา	P	มิถุนายน
2. จัดทำระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร	P	มิถุนายน
3. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา	D	มิถุนายน
4. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา	D	พฤษภาคม-มิถุนายน

ปฏิทินการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา		
กิจกรรมการดำเนินงาน	ระบบ	ระยะเวลาดำเนินงาน
5. จัดทำ/ทบทวนคู่มือและแนวปฏิบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา	D	มิถุนายน
6. จัดประชุมอาจารย์ที่ปรึกษา	D	กรกฎาคม
7. อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา	D	ตลอดปีการศึกษา
8. จัดให้มีการประเมินแผนงานและการดำเนินงานระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ	C	มีนาคม-เมษายน
9. นำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	A	พฤษภาคม

4. ความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษา

จากความหมายของอาจารย์ที่ปรึกษาจะเห็นว่าอาจารย์ที่ปรึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จของนักศึกษาในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 ด้านการเรียนรู้

อาจารย์ที่ปรึกษามีความสำคัญอย่างมากต่อการเรียนของนักศึกษากล่าวคืออาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องช่วยแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรที่ศึกษาโครงสร้างของหลักสูตร การลงทะเบียนรายวิชา วิธีการเรียน เกณฑ์การจบการศึกษา ตลอดจนแนวทางอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนของนิสิตตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ส่งผลให้นักศึกษา มีความรับผิดชอบ การเอาใจใส่ สนใจ ด้านการเรียนรู้ มีความขยัน มีสมาธิ กล้าแสดงความคิดเห็น ชักถาม ข้อสงสัย เกี่ยวกับเนื้อหา กับอาจารย์ผู้สอน ทบทวน การเตรียมความพร้อมเสมอ

4.2 การปรับตัวปรับใจ

การปรับตัว ปรับใจ ในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ การเรียนให้ประสบความสำเร็จ นักศึกษาจะได้เรียนรู้และเข้าใจ

4.3 ด้านอาจารย์ผู้สอน

หมายถึง การที่นักศึกษา มีความสามารถเข้าถึงวิธีการจัดการการเรียนการสอนของอาจารย์ มีปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์ได้อย่างเหมาะสม สุภาพอ่อนน้อม มีทัศนคติที่ดีต่ออาจารย์ สามารถเข้าถึงการปรึกษาด้านการเรียนและเรื่องทั่วไป รับผิดชอบงานที่อาจารย์มอบหมายปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4.4 กลุ่มเพื่อน

หมายถึง การที่นักศึกษา มีความสามารถ อยู่ร่วมกับเพื่อนได้อย่างมีความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เคารพในสิทธิของผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีจิตอาสา ช่วยเหลือ ห่วงใย การให้ความร่วมมือในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง

4.5 ด้านสภาพแวดล้อม

หมายถึง การที่นักศึกษา สามารถ ปรับตัว ปรับใจ กับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้แก่ อาคารเรียน บรรยากาศ วัตถุ สิ่งของ ความพอเพียงสำหรับนักศึกษาใหม่ และลักษณะบริเวณอาคารสถานที่ จะส่งเสริมแล้วเอื้ออำนวยต่อชีวิตและการปรับตัวของนักศึกษาได้อย่างปกติ

4.6 ด้านกิจกรรม

หมายถึง การที่นักศึกษาสามารถตัดสินใจเลือกกิจกรรมที่ตนเองสนใจเข้าร่วมกิจกรรมตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมัครใจสามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข การรู้จักเป็นผู้ตาม และเป็นผู้นำที่ดี การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการทำกิจกรรม การแสดงความสามารถตามศักยภาพของนักศึกษาเอง

4.7 ด้านบุคลิกภาพ

อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแนะนำนักศึกษาในภาพรวมเกี่ยวกับบุคลิกภาพของการเป็นนักศึกษา เช่น การแต่งกายให้ถูกระเบียบกริยามารยาทการเข้าสังคม การประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณีไทย การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับนักศึกษา กับอาจารย์ผู้สอน การรู้จักกาลเทศะ ตลอดจนคุณธรรมในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ เป็นต้น

4.8 ด้านการร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษามีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การไหว้ครู งานกีฬาภายใน หรือนอกมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมกับชมรม หรือสโมสรนักศึกษา เพื่อมีการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในสังคมไทย ตลอดจนการแสดงความรู้สึกความสามารถของนักศึกษา เช่น การเล่นดนตรี เล่นกีฬา หรือกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ที่นักศึกษาที่มีความสามารถ

4.9 ด้านสวัสดิการและการบริการ

อาจารย์ที่ปรึกษามีส่วนสำคัญในการแนะนำสวัสดิการหรือการให้บริการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษา เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพนักศึกษา กองทุนสวัสดิภาพนักศึกษา การประกันอุบัติเหตุที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย การบริการให้คำปรึกษา การบริการสารสนเทศ การให้บริการทางด้านการทุนการศึกษาประเภทต่างๆ บริการนักศึกษาพิการ เป็นต้น

4.10 ด้านการวางแผนชีวิตและการประกอบอาชีพ

ด้านการวางแผนชีวิตและการประกอบอาชีพ อาจารย์ที่ปรึกษาจะมีส่วนร่วมสำคัญในการกระตุ้นให้นักศึกษาได้มีการวางแผนชีวิตและการเลือกอาชีพโดยการให้ข้อมูลและประสานงานกับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายแนะแนวอาชีพ ฝ่ายส่งเสริมการมีรายได้ระหว่างเรียน การจัดหางาน ฝ่ายการบริการให้ทุนในการไปประกอบอาชีพต่างๆ

4.11 ด้านการอยู่ร่วมกับสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษามีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้นักศึกษาประพฤติตัวเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม เป็นพลเมืองที่ดีของชาติ โดยการเสียสละกำลังกายกำลังทรัพย์เพื่อสร้างสรรค์สังคมรวมทั้งการให้ความร่วมมือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ควรจะมีลักษณะ ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ มีทักษะการให้คำปรึกษา มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ตรงต่อเวลา การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นแบบอย่างที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่ บุคลิกภาพของการเป็นอาจารย์ และ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถาบัน ดังนั้น การที่จะเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้นั้น อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องผ่านกระบวนการอบรมทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้นก่อน มีความรู้ความเข้าใจ นอกจากผ่านการฝึกอบรมแล้ว จะต้องฝึกฝน และนำไปสู่การปฏิบัติการด้านการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความชำนาญ สามารถให้คำปรึกษานักศึกษาที่เผชิญกับปัญหาอย่างมืออาชีพ

นักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย มีจุดมุ่งหมายและคาดหวังที่จะศึกษาในสาขาที่ตนเลือกให้สำเร็จและพร้อมที่จะออกไปทำงานตามที่คาดหวัง นักศึกษาเหล่านี้มีภูมิหลังครอบครัวและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เมื่อเข้ามาอยู่ในสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัย ที่มีนักศึกษาอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากมีกฎเกณฑ์ระเบียบที่แตกต่างไปจากสถาบันเดิม มีอิสระมากขึ้น ต้องอาศัยความรับผิดชอบตนเองมากขึ้น และต้องสัมพันธ์กับนักศึกษาคนอื่นๆ ที่มีความหลากหลายในบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่เกิดปัญหาการปรับตัวทั้งด้านการเรียนและการดำเนินชีวิต อาทิ เรียนไม่เข้าใจทำให้ผลการเรียนต่ำ มีปัญหาการคบเพื่อน การมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ถูกชักจูงไปในอบายมุข ยาเสพติด เป็นต้น

เพื่อมิให้เกิดปัญหาต่างๆ ดังกล่าว กองพัฒนานักศึกษา ได้วิเคราะห์กลไกสำคัญเพื่อช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนและพัฒนาบุคลิกภาพตนให้เกิดความเหมาะสม ตลอดจนมีภูมิคุ้มกันที่ดีในการดำเนินชีวิต คือ มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่เข้มแข็ง และมีอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีสามารถช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในมหาวิทยาลัย จนสำเร็จเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ดังนั้น กองพัฒนานักศึกษา จึงถือเป็นนโยบายสำคัญประการหนึ่งที่จะพัฒนาระบบ อาจารย์ที่ปรึกษาให้เข้มแข็ง และเน้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาอย่างเข้มแข็ง จริงจังให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีกลไกช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของอาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อความสำเร็จ คือ คุณภาพบัณฑิต เป็นผลลัพธ์สุดท้ายที่สำคัญ

6. คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา

บุคคลที่ทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) **ด้านความรู้ ความสามารถ** อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1.1) หลักสูตร เช่น ปรัชญา โครงสร้าง รายวิชา และเกณฑ์การสำเร็จตามหลักสูตร และแผนการเรียน
- 1.2) กระบวนการและแนวปฏิบัติทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา
- 1.3) ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ทั้งในด้านการเรียน พฤติกรรมวินัยนักศึกษา และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.4) การให้คำปรึกษาที่ถูกต้องตามหลักทฤษฎี
- 1.5) บทบาทหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา

2) **ด้านบุคลิกภาพ** อาจารย์ที่ปรึกษาควรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ในการปฏิบัติหน้าที่และให้คำปรึกษา ดังนี้

- 2.1) เป็นกัลยาณมิตร จริงใจ ทำให้นักศึกษาเกิดความอุ่นใจ และเชื่อใจ
- 2.2) กระตือรือร้น สนใจที่พร้อมจะรับฟัง เข้าใจและให้ออกาสแก่นักศึกษา
- 2.3) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
- 2.4) ยึดหลักการ เหตุผล และความถูกต้อง
- 2.5) มีอารมณ์ที่มั่นคง สุขภาพ ให้เกียรติและรักษาเกียรติของนักศึกษา
- 2.6) อุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่

3) ด้านจรรยาบรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้ที่ยึดมั่นในจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยฯ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

3.1) มีจรรยาบรรณยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา

3.2) มีจรรยาบรรณต่อตนเอง มีศีลธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนาตนเองเพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3) มีจรรยาบรรณต่อนักศึกษา พึงให้บริการนักศึกษาด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพวาจาที่อ่อนโยน เมื่อเห็นเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจของตน ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่ออำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องเรื่องนั้นๆ

3.4) รักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของนักศึกษาที่อาจก่อความเสียหาย ไม่วิพากษ์วิจารณ์นักศึกษาแก่บุคคลอื่น หรือวิพากษ์วิจารณ์บุคคล และสถาบันของตนให้เสียหาย

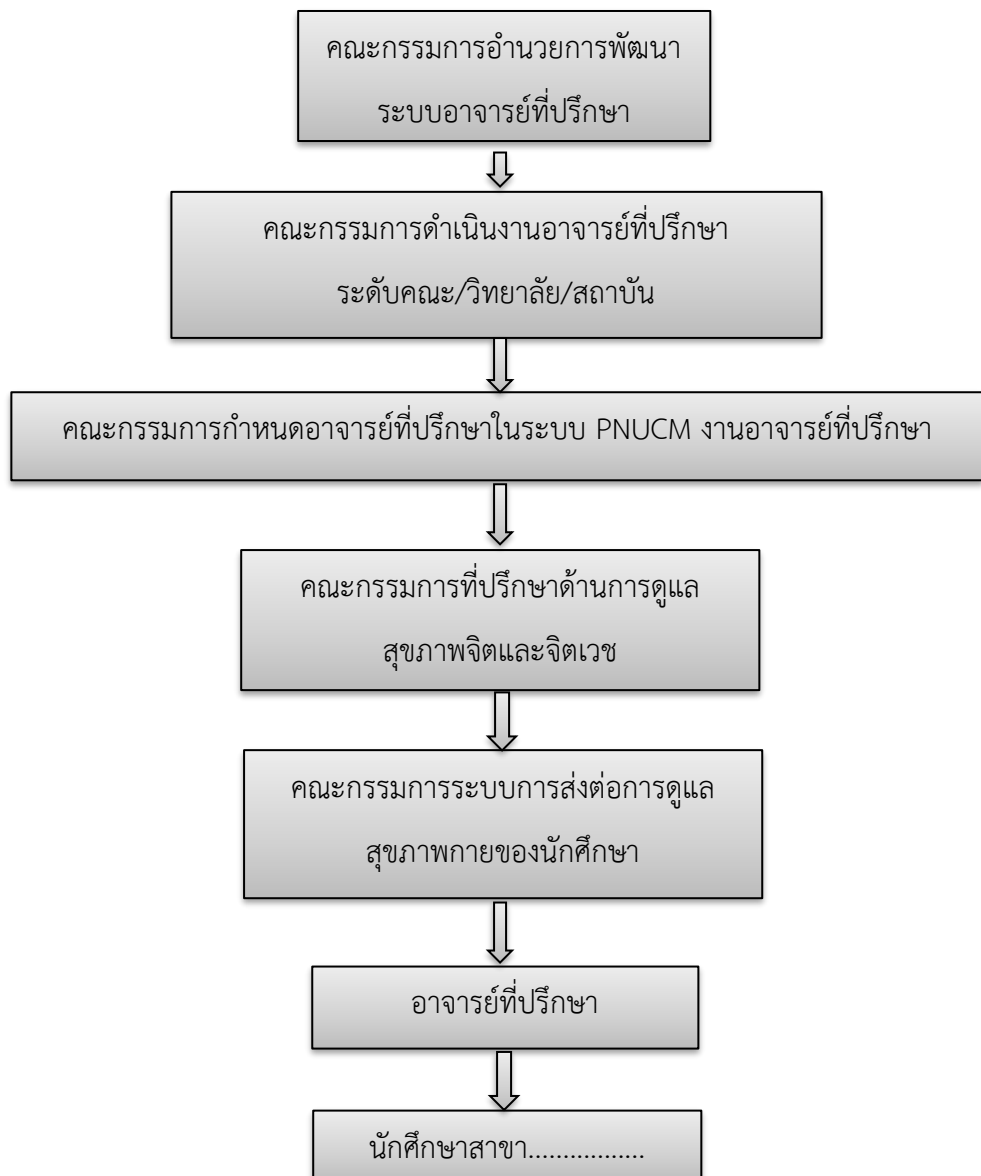
3.5) พึงเป็นแบบอย่างในการประพฤติตนเป็นคนดี เหมาะสมกับวิชาชีพครู

บทที่ 2

ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้กำหนดระบบอาจารย์ที่ปรึกษาตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยให้กองพัฒนานักศึกษาจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษาระดับมหาวิทยาลัยขึ้น เพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัย

1. โครงสร้างระบบอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์



2. องค์ประกอบระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1 คณะกรรมการอำนวยการ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วย ดังนี้

2.1.1 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	ประธาน
2.1.2 คณบดีทุกส่วนราชการ	กรรมการ
2.1.3 ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
2.1.4 ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและงานทะเบียน	กรรมการ
2.1.5 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา	กรรมการและเลขานุการ
2.1.6 ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ควบคุมดูแลในการดำเนินงานงานอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2 คณะกรรมการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษา ระดับคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ประกอบด้วย ดังนี้

2.2.1 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	ประธาน
2.2.2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
2.2.3 รองคณบดี ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ทุกส่วนราชการ	กรรมการ
2.2.4 ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	กรรมการและเลขานุการ
2.2.5 หัวหน้างานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

1. ดำเนินงานในงานอาจารย์ที่ปรึกษา ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการของคณะกรรมการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษาระดับมหาวิทยาลัย และตามความเหมาะสมกับบริบทของคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน
2. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหน่วยบริการให้คำปรึกษาของคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/ เพื่อกำหนดนโยบายและจัดทำแผนปฏิบัติการ
3. กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาตามแผนงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
4. จัดประชุมแผนการดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษาภาคเรียนละ ๒ ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. กำกับ ติดตาม การดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษาของสาขาวิชา ทั้งในระบบเอกสาร และระบบสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและติดต่อประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

2.3 คณะกรรมการกำหนดอาจารย์ที่ปรึกษาในระบบ PNUCM งานอาจารย์ที่ปรึกษา ระดับคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ประกอบด้วย ดังนี้

2.3.1 หัวหน้างานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา	ตรวจสอบและรับรองความถูกต้อง
2.3.2 ตัวแทนจากคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน	กำหนดอาจารย์ที่ปรึกษา

มีหน้าที่

1. ตัวแทนจากคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน กรอก หรือ ปรับปรุง แก้ไข ข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษาลงในระบบ PNUCM ในงานอาจารย์ที่ปรึกษา ภาคเรียนละ ๑ ครั้ง ให้สอดคล้องกับคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา และผ่านการเห็นชอบจากผู้บริหารในหน่วยงาน

2. หัวหน้างานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา ตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูลในระบบ PNUCM ที่คณะ/สถาบัน/วิทยาลัย ได้กรอกข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.4 คณะกรรมการคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพจิตและจิตเวช ประกอบด้วย ดังนี้

2.4.1 ทีมงานด้านการดูแลสุขภาพและจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์

มีหน้าที่

1. เตรียมความพร้อมด้านการให้คำปรึกษาและดูแลสุขภาพจิตแก่อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ในรูปแบบวิทยากรหรืออื่นๆ
2. ร่วมวางแผนและให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ที่ปรึกษาประจำคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ในการใช้แบบประเมินสุขภาพจิตสำหรับนักศึกษา
3. เป็นที่ปรึกษาแก่อาจารย์ที่ปรึกษาประจำคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ในการประเมินปัญหาสุขภาพจิต ร่วมให้คำปรึกษาและวางแผนแนวทางในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษา และให้มีความต่อเนื่องตลอดจนวางแผนด้านการศึกษาที่เหมาะสมตามแนวทางการจัดการเรียนการสอน ของบริบทแต่ละคณะ
4. แนะนำแนวทางและหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือด้านการดูแลสุขภาพจิตแก่อาจารย์ที่ปรึกษาประจำคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ในกรณีที่นักศึกษามีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และให้ข้อมูลเพิ่มเติมหากอาจารย์ที่ปรึกษาประจำคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ร้องขอ
5. แนะนำแนวทางและหน่วยงานให้ความช่วยเหลือด้านการดูแลสุขภาพจิตแก่อาจารย์ที่ปรึกษาประจำคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ในกรณีเร่งด่วนและฉุกเฉิน

2.5 คณะกรรมการระบบส่งต่อการดูแลสุขภาพกายของนักศึกษา ประกอบด้วย ดังนี้

- | | |
|--|---------|
| 2.5.1 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา | ประธาน |
| 2.5.2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา | กรรมการ |
| 2.5.3 คณบดีทุกส่วนราชการ | กรรมการ |
| 2.5.4 รองคณบดี ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ทุกส่วนราชการ | กรรมการ |
| 2.5.5 อาจารย์ที่ปรึกษา | กรรมการ |
| 2.5.6 เจ้าหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย | กรรมการ |

มีหน้าที่

1. ควบคุม ดูแลนักศึกษา ที่ได้รับการส่งต่อในสุขภาพกาย ให้ได้รับการรักษาอย่างทันที่และรายงานผลการดำเนินงานของคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ให้มหาวิทยาลัยทราบ

2.6 อาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วย ดังนี้

2.6.1 อาจารย์ที่ปรึกษา ของคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน

มีหน้าที่

1) ด้านวิชาการ

- 1.1) ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร
- 1.2) ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเรียน การค้นคว้าและติดตามผลการเรียนของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

- 1.3) ให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อแก้ไขอุปสรรคปัญหาในการเรียนวิชาต่างๆ
- 1.4) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวัดประเมินผลการศึกษาและการคิดค่าเกรดเฉลี่ยสะสมของนักศึกษา
- 1.5) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับสูง

2) ด้านการบริการและพัฒนานักศึกษา

- 2.1) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับและบริการต่างๆ ของคณะ มหาวิทยาลัยและชุมชน
- 2.2) ให้ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสังคม เช่น การปรับตัวในสังคม การคบเพื่อน เป็นต้น
- 2.3) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ความประพฤติและจริยธรรม
- 2.4) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านวิชาชีพ ได้แก่ การให้ข้อมูลในมุมมองต่างๆ เช่น

ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนจรรยาบรรณวิชาชีพ

- 2.5) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของคณะ มหาวิทยาลัยและชุมชน

3) ด้านอื่น ๆ

- 3.1) พิจารณาคำขอร้องต่างๆ ของนักศึกษาและดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ เช่น การลงทะเบียนเรียน การลา การผ่อนผันกรณีต่างๆ
- 3.2) ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกิจการนักศึกษาเพื่อประโยชน์ของนักศึกษา
- 3.3) กำหนดเวลาให้นักศึกษาเพื่อให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ
- 3.4) เก็บข้อมูลรายละเอียดของนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อใช้กับระเบียบสะสมของนักศึกษา
- 3.5) สร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษา อาจารย์ คณะและมหาวิทยาลัย
- 3.6) ให้การรับรองนักศึกษา เมื่อนักศึกษาต้องการนำไปแสดงแก่ผู้อื่น เช่น ประกอบหลักฐานการกู้เงินเพื่อการศึกษา เป็นต้น
- 3.7) ชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3.8) ตักเตือนนักศึกษาในกรณีที่นักศึกษากระทำความผิดหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- 3.9) หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4) ข้อปฏิบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา

- 4.1) ศึกษากฎระเบียบและบริการต่างๆ ของคณะและมหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการ ข้อมูลในแง่ต่างๆ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา
- 4.2) นัดพบนักศึกษาในความดูแลทั้งหมด เพื่อทำความรู้จักและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบต่างๆ
- 4.3) นัดพบนักศึกษาในความดูแลทั้งหมด เพื่อรับทราบผลการศึกษาและรับฟังปัญหาต่างๆของนักศึกษา
- 4.4) ติดตามเวลาไว้ที่โต๊ะทำงานหรือหน้าห้อง เพื่อให้นักศึกษาเข้าพบอย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง
- 4.5) ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มนักศึกษาที่มีปัญหาด้านต่างๆ และกลุ่มนักศึกษาโครงการพิเศษ
- 4.6) เขียนบันทึกการพบนักศึกษาทุกครั้ง
- 4.7) สนใจติดตามข้อมูลต่างๆ ในคณะและมหาวิทยาลัย ตลอดจนติดตามข่าวสังคมการเมือง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อมาในการให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษา

5) จรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา

- 5.1) รักษาความลับของนักศึกษา
- 5.2) ไม่วิจารณ์หน่วยงาน บุคคลร่วมอาชีพ หรือร่วมสถาบันให้ผู้มาขอคำปรึกษาฟังเพราะจะทำให้เกิดอคติต่างๆ ได้
- 5.3) มีความรับผิดชอบที่จะส่งผู้มาขอคำปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะกรณี เมื่อทราบว่าไม่สามารถจะให้ความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นเพราะไม่มีเวลา เป็นปัญหาที่ตนไม่ถนัด หรือเห็นว่าเป็นปัญหาที่ผู้เชี่ยวชาญคนอื่นจะแนะนำได้เหมาะสมกว่า

2.7 คณะกรรมการประเมินผลงานอาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วย ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|------------|---------------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย | แก้วหนูนวล | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเมศ | ศรีชู | กรรมการ |
| 3) อาจารย์วาริน | นาราวิตย์ | กรรมการ |
| 4) นางอลิสสา | มะเซ็ง | กรรมการ |
| 5) นางนุรีชน | ยูโซะ | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่

ประเมินผลงานอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำสู่การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

4. หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา

4.1 กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการประสานงานและให้บริการด้านวิชาการแก่หน่วยงาน บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาในด้านบริการวิชาการตั้งแต่เข้าศึกษาจนถึงสำเร็จการศึกษา งานบริการนักศึกษาของกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีดังนี้

- 1) การลงทะเบียนรายวิชาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีวิธีการ ขั้นตอน และระเบียบปฏิบัติในคู่มือการศึกษา นักศึกษาต้องศึกษาและลงทะเบียนตามหลักสูตร แผนการเรียน โดยคำแนะนำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาจนถึงขั้น Print ใบลงทะเบียนไปชำระเงินที่ธนาคาร จึงจะถือว่าการลงทะเบียนนั้นสมบูรณ์ นักศึกษาต้องศึกษาขั้นตอนเหล่านี้อย่างละเอียด และปฏิบัติให้ถูกต้อง ไม่ใช่เช่นนั้นจะเกิดปัญหา

นอกจากนี้ นักศึกษายังสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการเพิ่ม ถอนรายวิชา ย้าย section พิมพ์ใบชำระเงินเปลี่ยนรหัสผ่านได้อีกเช่นกัน

- 2) การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ทางเว็บไซต์ <http://www.pnu.ac.th>

4.2 ศูนย์วิทยบริการ

ศูนย์วิทยบริการ เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนานักศึกษาในด้านสื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างกว้างขวาง งานบริการของศูนย์วิทยบริการประกอบด้วย

- งานหอสมุด ให้บริการยืม – คืนหนังสือ สื่อสตัทส์ การสืบค้นข้อมูลและบริการตอบคำถาม
- งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริการ ห้องปฏิบัติการ

บริการซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์

4.3 กองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่มีบทบาทในการเสริมสร้างและพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับนักศึกษา ประกอบด้วยการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา การปลูกจิตสำนึกบทบาทที่นักศึกษา การบริการนักศึกษา และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นักศึกษาสามารถศึกษารายละเอียดกิจกรรม การบริการ และแนวปฏิบัติขอรับบริการทางเว็บไซต์ <http://www.pnu.ac.th/webpsddvelop/index.php?act=6> งานกิจกรรมนักศึกษา ประกอบด้วย

- 1) งานบริการและสวัสดิการ ได้แก่
 - งานทุนการศึกษา
 - งานกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา
 - งานพยาบาล
 - งานสวัสดิการและบริการนักศึกษา
- 2) งานหอพักนักศึกษาและบุคลากร ได้แก่
 - งานหอพักนักศึกษาและบุคลากร
- 3) งานกิจกรรมนักศึกษา ได้แก่
 - งานองค์การนักศึกษา
 - งานกิจกรรมเสริมหลักสูตร (Soft Skill)
 - งานชมรม
 - งานวินัย
 - งานนักศึกษาวิชาทหาร
 - งานกีฬาและนันทนาการ
- 4) งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และศิษย์เก่า ประกอบด้วย
 - งานอาจารย์ที่ปรึกษาบริการนักศึกษาวิชาทหาร
 - งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
 - งานศิษย์เก่า
- 5) งานสำนักงาน ประกอบด้วย
 - งานสารบรรณ
 - งานบุคลากร
 - งานพัสดุ
 - งานการเงินและบัญชี
 - งานการประชุม
 - งานเลขานุการผู้บริหาร
 - งานยานพาหนะ
- 6) งานอาคารสถานที่ ประกอบด้วย
 - งานอาคารสถานที่
 - งานแม่บ้าน
 - งานสวน

- 7) งานทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา ประกอบด้วย
 - งานส่งเสริมศาสนา
 - งานทำนุบำรุงภาษา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา
 - งานสวน
- 8) งานแผนและประกันคุณภาพ ประกอบด้วย
 - งานนโยบายและแผน
 - งานประกันคุณภาพ
 - งานบริหารความเสี่ยง
- 9) งานประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุ และเว็บไซต์ ประกอบด้วย
 - งานประชาสัมพันธ์
 - งานสถานีวิทยุ
 - งานโสตทัศนูปกรณ์
- 10) งานศูนย์จิตอาสาและสัมพันธ์ชุมชน ประกอบด้วย
 - งานศูนย์จิตอาสาและสัมพันธ์ชุมชน
 - งานสถานีวิทยุ
- 11) งานตามนโยบาย ประกอบด้วย
 - งานตามนโยบาย

บทที่ 3

บทบาทและภาระหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา

ในส่วนบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษานั้น หฤทัย ศิริสินอุดมกิจ (2562) ได้รวบรวมแนวคิดของวินสตัน และคณะ โดยทำการสรุปบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.1.1 บทบาทในการแนะนำและให้คำปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งหมดของหลักสูตรรายวิชาที่เรียนของนักศึกษา เหนือกว่าการจบการศึกษา แนวทางการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นแนวทางการประกอบอาชีพ วิธีการปรับตัวและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย การแนะนำเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าบทบาทในการแนะนำและการให้คำปรึกษานั้นเป็น “บทบาทพื้นฐาน” ที่อาจารย์ที่ปรึกษาทุกคนต้องปฏิบัติและถือเป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาต้องให้คำแนะนำทุกเรื่องที่จะส่งผลต่อการเรียนและการใช้ชีวิตในรั้วของมหาวิทยาลัยของนักศึกษา แต่ในปัจจุบันนี้นักศึกษา มักไม่ค่อยมาพบอาจารย์ที่ปรึกษาโดยเฉพาะเรื่องของการเรียน ผลการวิจัยของ สมบัติแสงพล และคณะ (2560) ได้อธิบายพฤติกรรมนอกห้องเรียนของนักศึกษา ที่มาขอคำแนะนำปรึกษาน้อยที่สุด คือ การปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนการลงทะเบียนเรียน ทั้งนี้เนื่องมาจากระบบการลงทะเบียนในปัจจุบันเป็นระบบออนไลน์ นักศึกษาสามารถลงทะเบียนได้โดยไม่ต้องพึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาหรือพึ่งได้แต่น้อยมาก เช่นการเซ็นชื่อกำกับใบลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ดังนั้นในขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้ใช้ระบบการลงทะเบียนแบบออนไลน์แทบทั้งสิ้น และในขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญมากต่อผลการเรียน และการจบการศึกษาของนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาต้องเข้าไปมีบทบาทกับนักศึกษา เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาก่อนจะมีการลงทะเบียนเรียนเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทะเบียนผิดพลาด นำมาซึ่งการเสียผลประโยชน์ของนักศึกษา

3.1.2 บทบาทด้านการพัฒนานักศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีบทบาทในการพัฒนานักศึกษา ในความดูแล ให้มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ การพัฒนานักศึกษา อาจจะได้หลากหลายรูปแบบเช่น การเป็นตัวอย่างเป็นแก่นักศึกษา ด้านบุคลิกภาพ การแต่งกาย การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบและการใช้ภาษา ในการตกแต่งห้อง หรือแนะนำแนวทางในการปฏิบัติที่ดีเหมาะสม เมื่อพบข้อบกพร่องของนักศึกษา กระตุ้นให้นักศึกษาคิด และตัดสินใจด้วยตัวเอง มีการประเมินพัฒนาการของนักศึกษา ในทุกด้านตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย

บทบาทในการพัฒนานักศึกษา รับว่าเป็น บทบาทรองลงมาจากบทบาทพื้นฐาน ที่ทำให้นักศึกษา มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวมด้านบุคลิกภาพตลอดจนด้านคุณธรรมต่าง ๆ โดยสิ่งเหล่านี้อาจารย์ที่ปรึกษาต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี พร้อมทั้งจะ

ถ่ายทอดสู่นักศึกษา เพื่อเป็นการปลูกฝัง และพัฒนานักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย และเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่ต้องการของสังคมในอนาคต

โดยงานวิจัยของ ทิพาพร สุจारी (2562) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีของนักศึกษา พบว่าองค์ประกอบแรกและที่สำคัญที่สุด คือ ด้าน คุณธรรมและจริยธรรมของอาจารย์ที่ปรึกษา รองลงมาเป็นด้านความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าบทบาทด้านการพัฒนานักศึกษา จะประสบความสำเร็จได้นั้น อาจารย์ที่ปรึกษาต้องเป็น แบบอย่างที่ดีก่อน โดยเฉพาะด้านคุณธรรม และจริยธรรม เพื่อให้บัณฑิตรู้สึกศรัทธาในตัวของอาจารย์ที่ปรึกษา และเกิดการยึดถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนของนักศึกษา ต่อไป

3.1.3 บทบาทด้านความสัมพันธ์กับนักศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษานอกจากจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและอบรมสั่งสอน เสร็จแล้ว ยังต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับนิสิตในการดูแลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บัณฑิตรู้สึกอบอุ่นใจในขณะที่กำลัง ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย โดยอาจจะปฏิสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การนัดพบนักศึกษา ประจำสัปดาห์ การจัดตารางให้คำปรึกษานักศึกษา การอำนวยความสะดวก เมื่อนักศึกษา ต้องการที่จะเข้าพบขอคำแนะนำ การเพิ่มช่องทางสื่อสารให้มีความหลากหลายมากขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การวางตัวให้นักศึกษา รู้สึกอบอุ่น และกล้าที่จะเข้ามาขอรับคำปรึกษาได้

บทบาทด้านความสัมพันธ์กับนักศึกษานี้ ผู้เขียนเห็นว่าเป็น “บทบาทพิเศษเฉพาะของอาจารย์ ที่ปรึกษา” ที่มีความสำคัญมาก โดยอาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ช่องทาง สื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ต่าง ๆ และที่สำคัญคือ การวางตัวเรื่องของบุคลิกภาพ การใช้คำพูด การใช้ทักษะการ ฟัง เพื่อให้ นักศึกษา กล้าที่จะเข้ามาขอรับคำปรึกษาได้ที่จะเข้ามาปฏิสัมพันธ์ในทุกเรื่อง ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาต้อง วางตัวให้เปิดเสมือนพ่อแม่คนที่ 2 ของนักศึกษาที่อยู่ในความดูแล

3.1.4 บทบาทด้านการให้ความช่วยเหลือประสานงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาต้องคอยช่วยเหลือนิสิตในทุกด้านทุกด้านเป็นความกำลังความสามารถ จะต้องช่วยประสานงานด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา เช่น ประสานเรื่องทุนการศึกษาของ มหาวิทยาลัย ประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอนเมื่อนักศึกษา ในความดูแลเกิดปัญหาในการ เรียน หรือการร่วมกิจกรรมประสานงานกับสถานที่ทำงานในอนาคตของนักศึกษา และประสานงานเพื่อ ช่วยเหลือด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ในส่วนของบทบาทในการให้ความช่วยเหลือประสานงานนี้มองว่า บทบาทการเป็นที่ปรึกษาด้วยหัวใจ เพราะอาจารย์ที่ปรึกษาแท้จริงแล้วไม่ได้มีบทบาทเพียงแค่การทำหน้าที่ตาม คำสั่งของมหาวิทยาลัยเท่านั้น หากแต่ยังมีความต้องการให้นักศึกษา ของตนประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงานในอนาคต ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษาต้องคอยช่วยเหลือ นักศึกษา ในทุกด้านที่เป็น ประโยชน์แก่นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษา ประสบความสำเร็จในการศึกษาและการทำงานในอนาคต

จากบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษา จะเห็นได้ชัดเจนว่า อาจารย์ที่ปรึกษานั้นได้มีบทบาท สำคัญต่อการสำเร็จในการเรียน การดำเนินชีวิตของนักศึกษา ซึ่งช่วงชีวิตในการเป็นนักศึกษา มีเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญมากมายทั้งเรื่องของส่วนตัว เรื่องของสังคม เรื่องของการเรียน ดังนั้นการที่ปรึกษาจะทำหน้าที่ให้ ปรึกษาและดูแลรักษาให้มีคุณภาพต้องมีการเรียนรู้วิธีการเหมาะสมการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี

3.2 หน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2.1 หน้าที่หลักของอาจารย์ที่ปรึกษา มีดังนี้

1) ด้านวิชาการ

1.2) ให้คำปรึกษา แนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร เกณฑ์สำเร็จการศึกษาตามโครงสร้างหลักสูตรและ แผนการเรียน

1.2) ให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน และควบคุมการลงทะเบียนของนักศึกษาให้เป็นไปตามแผนการเรียน และระเบียบของมหาวิทยาลัย

1.3) ให้คำปรึกษา แนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเรียนให้ประสบผลสำเร็จ วิธีการศึกษาค้นคว้า การทำโครงการ โครงการ และกิจกรรมนักศึกษา

1.4) ติดตามผลการเรียนของนักศึกษาทุกภาคเรียน และกระตุ้นให้นักศึกษาพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น

1.5) ให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในการเรียนวิชาต่างๆ

1.6) ให้คำแนะนำ เตือน นักศึกษาปฏิบัติให้ตรงตามกำหนดเวลาในปฏิทินวิชาการของมหาวิทยาลัย

1.7) ตักเตือน ชี้แนะให้นักศึกษาดำเนินการตามระเบียบงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทางวิชาการ

1.8) ช่วยเหลือนักศึกษาในการให้ความเห็นและเซ็นเอกสาร แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ทางวิชาการ โดยให้ยึดหลักตามระเบียบ ข้อบังคับ และตรงตามเวลากำหนด ของมหาวิทยาลัย

1.9) ตรวจสอบการสำเร็จของนักศึกษาในความรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามโครงสร้างและเงื่อนไขของหลักสูตร

1.10) ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น

2) ด้านอาชีพ

2.1) ให้ความรู้ ความเข้าใจในสถานการณ์ และโอกาสในการประกอบวิชาชีพในสายวิชาที่นักศึกษาเรียนรู้อยู่ เพื่อเตรียมตัวและพัฒนาตนเองเข้าสู่วิชาชีพ

2.2) ให้ข้อมูล และแนะนำแหล่งงาน สถานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ จากศูนย์บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษาและอาชีพของคณะ และจากแหล่งงานอื่นๆ

2.3) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการหางานทำเพื่อเสริมรายได้ระหว่างศึกษา วิธีการทำงาน การปรับตัวในการทำงาน

3) ด้านบุคลิกภาพและทักษะชีวิต

3.1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน แก้ปัญหาส่วนตัว ทั้งสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิต

3.2) ให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน การปรับตัวในการเรียน การทำกิจกรรม การเข้าสังคมการคบเพื่อน

3.3) ให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน การพัฒนาบุคลิกภาพ การวางตนอย่างเหมาะสม การสื่อสารกับบุคคลอื่นทั้งด้านวิชาการ

4) ด้านการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพด้านต่างๆ

4.1) ให้ข้อมูลความรู้ ประชุม อบรม สร้างเสริมทักษะทางวิชาการ วิชาชีพ ตามโอกาสและเวลาที่เหมาะสม อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้นักศึกษาทันโลก ทันเหตุการณ์ และเตรียมตัวให้พร้อมที่จะออกไปใช้ชีวิตสังคมภายนอก

4.2) แสวงหาทุน หางาน ให้ข้อมูล ชี้แนะ วิธีการในการขอรับทุนการศึกษา หรือ การทำงาน ระหว่างการศึกษา และให้คำแนะนำ ส่งสอน อบรมเพื่อเตรียมศักยภาพ

4.3) อบรม แนะนำ วิธีการพัฒนาตน ทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จริยธรรมที่เหมาะสม เพื่อความเป็นคนดี เก่ง และมีมารยาท ระเบียบวินัย

4.4) ให้ความรู้ อบรม สร้างเสริมทักษะทางวิชาการ วิชาชีพ เพื่อสร้างสรรค์ แข่งขัน ชิงรางวัล เผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ประจักษ์และยกย่องเกียรติประวัตินักศึกษา

3.2.2 หน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา ตามระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2529 หน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ให้คำปรึกษาแนะนำการทำและตรวจสอบหลักฐานสัญญาการเป็นนักเรียน นักศึกษา
- 2) ปฐมนิเทศนักศึกษาในความรับผิดชอบในด้านการเรียน ความประพฤติ ระเบียบวินัย และข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ความรู้กับแหล่งบริการ และสวัสดิการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่นักเรียน นักศึกษาจะเข้าไปขอความช่วยเหลือ
- 3) ให้ความเห็นชอบแก่นักเรียน นักศึกษาในการลงทะเบียนรายวิชา (ลงทะเบียนเรียนหรือลงทะเบียนสอบเทียบความรู้หรือประสบการณ์) การขอเปลี่ยน ขอเพิ่ม และขอรวบรวมวิชา
- 4) ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นชอบในการผ่อนผันชำระเงินค่าลงทะเบียนรายวิชาของนักเรียน นักศึกษา ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 5) จัดทำ เก็บ รวบรวมประวัติ ข้อมูลการเรียน และพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษา ที่อยู่ในความอยู่ในความรับผิดชอบ
- 6) ติดตามความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมชมรมตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงการศึกษธิการ ว่าด้วยการประเมินผลการเรียนในแต่ละระดับแก่นักเรียน นักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 7) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ยแก่นักเรียน นักศึกษา ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 8) แนะนำทางป้องกัน และติดตามนักเรียน นักศึกษาที่ขาดเรียน
- 9) เสนอความคิดเห็น และข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดรายวิชาในการลงทะเบียนแต่ละภาคเรียน
- 10) ติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองพร้อมทั้งรายงานการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ผู้ปกครองทราบ
- 11) ประสานงานกับภาควิชาหรืองานที่เกี่ยวข้อง
- 12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2.3 ข้อกำหนดในการปฏิบัติหน้าที่สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา มีดังนี้

1) กำหนดตารางเวลาทำงาน (Office Hour) ในตารางสอนของอาจารย์ ไม่น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง ทำงานต่อสัปดาห์ ต่อเดือน เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในหมู่เรียนที่ตนรับผิดชอบ และ/หรือ นักศึกษาทั่วไป ที่ต้องการคำปรึกษา ช่วยเหลือ

2) กำหนดเวลากิจกรรมโฮมรูมนักศึกษาหมู่เรียนที่ตนรับผิดชอบ อย่างน้อย ๓ ครั้งต่อภาค เรียนเพื่อกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ จำนวนนักศึกษา การมาเรียน การออกกลางคันของนักศึกษา ให้คำปรึกษา ชี้แนะการลงทะเบียน วิธีการลงทะเบียน ผลการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะความรู้ ความเข้าใจในวิชาการ ทักษะ ชีวิตอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนานักศึกษา และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางการเรียนและปัญหาชีวิต

3) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำปรึกษา กำกับ ดูแล ติดตามนักศึกษาตามเวลาที่เหมาะสม ตลอดระยะเวลาที่นักศึกษาในความรับผิดชอบศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย เพื่อดูแลให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จ ในการศึกษาจนกว่าจะสำเร็จการศึกษา

4) งานที่อาจารย์ที่ปรึกษาต้องทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษา ระเบียบ กฎ ข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์อย่างละเอียด เพื่อให้คำแนะนำตักเตือนแก่นักศึกษา ที่ประพฤติไม่เหมาะสมหรือประพฤติดิถีระเบียบต่างๆ เป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้งานอาจารย์ที่ ปรึกษายังต้องปฏิบัติ ดังนี้

4.1) พบนักศึกษา สัปดาห์ละ ๑ ครั้งเป็นประจำ ในรูปแบบออนไลน์ หรือออนไลน์

4.2) ติดตามติดต่อกับผู้ปกครองอย่างใกล้ชิดและรายงานความประพฤติ สุขภาพ และอื่นๆ ให้ผู้ปกครองทราบเป็นประจำ

4.3) มีแผนการเรียน ตารางเรียน ห้องเรียน สถานที่ฝึกปฏิบัติ พร้อมชื่ออาจารย์ผู้สอนของ นักศึกษาทุกคน ปฏิทินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ในแต่ละฝ่าย คู่มือนักศึกษา

4.4) ส่งเสริมความดี ความสามารถและคุณธรรมของนักศึกษา โดยการให้ข้อคิดเห็น อบรม อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และส่งเสริมให้นักศึกษา ได้ปฏิบัติเป็นนิสัย

4.5) ติดตามนักศึกษาที่ขาดเรียนทันที

4.6) หาโอกาสไปเยี่ยมบ้านเพื่อพบผู้ปกครองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.7) ให้ความเห็นในการออกหนังสือรับรองความประพฤติ ประวัติดีเด่น ความสามารถพิเศษ

4.8) ปรึกษาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยแก้ไขเมื่อมีปัญหา หรือหาทางป้องกันก่อนเกิดปัญหา

4.9) จัดทำแฟ้มประวัตินักศึกษา ในความรับผิดชอบทุกคน

4.10) เป็นที่ปรึกษาในการจัดทำ Portfolio ของนักศึกษา

บทที่ 4

หลักการและขั้นตอนการให้คำปรึกษานักศึกษา

การปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษาจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจหลักปฏิบัติงาน อาจารย์ที่ปรึกษา รู้และตระหนักในหน้าที่บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนเทคนิคการให้คำปรึกษา ดังนี้

4.1 หลักการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาควรยึดหลักการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ดังนี้

1) **สัมพันธภาพระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา** อาจารย์ที่ปรึกษาควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา โดยสร้างความศรัทธา น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้เกิดขึ้นด้วยวิธีการพูดอย่างเป็นมิตร เป็นกันเองและพยายามเข้าใจนักศึกษา

2) **ความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักศึกษา** อาจารย์ที่ปรึกษาควรศึกษาข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา สังเกตเข้าใจในบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ตลอดจนลักษณะปัญหา เพื่อเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหามาให้สอดคล้องกัน

3) **ความแตกต่างของลักษณะปัญหากับผลกระทบต่อชีวิตของนักศึกษา** อาจารย์ที่ปรึกษาต้องเข้าใจถึงปัญหาของนักศึกษาว่า มีปัญหารอบด้านที่สามารถส่งผลกระทบต่อการเรียนและการใช้ชีวิตในสังคมภายนอก อาจารย์ที่ปรึกษาจึงควรให้คำปรึกษาได้ทุกด้าน และถือว่าเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งอยู่ใกล้ชิดเหมือนเป็นบิดามารดาคนที่สองของนักศึกษา ที่ต้องดูแล แก้ปัญหา ให้ความรัก ความอบอุ่นเช่นเดียวกัน

4) **การยอมรับ ให้เกียรติ เคารพ ตนเองและผู้อื่น** อาจารย์ที่ปรึกษาพึงยอมรับนักศึกษาในฐานะ “ลูก” และ “ศิษย์” ให้เกียรตินักศึกษาทั้ง กิริยาท่าทาง คำพูด ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม พึงให้คำปรึกษาด้วยใจกว้าง หนักแน่น รับฟังความเมตตา เป็นกลางไม่กล่าวละเมิดผู้อื่นในทางเสียหาย ไม่เป็นธรรม และสอนให้นักศึกษาพึงเคารพสิทธิของผู้อื่น ยอมรับบุคคลอื่นเช่นเดียวกับการยอมรับตน

5) **หลักการติดตาม ประเมินผล** อาจารย์ที่ปรึกษาควรบันทึกการให้ความปรึกษาแก่นักศึกษา การแสวงหาข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ การทำความเข้าใจในปัญหาเรื่องราวให้กระจ่าง และใช้เป็นฐานข้อมูลการให้คำปรึกษาในครั้งต่อไป รวมทั้งติดตามผลภายหลังให้คำปรึกษา ชี้แนะ นักศึกษา

6) **หลักแห่งจรรยาบรรณ** อาจารย์ที่ปรึกษาพึงยึดถือจรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา ครู อาจารย์อย่างเคร่งครัด เช่น การรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของนักศึกษา ไม่ก่อสัมพันธ์ฉันชู้สาว ไม่เรียกร้องเงินทองเพื่อแลกสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่นำนักศึกษาไปในทางเสื่อม ไม่ก่อปัญหาเพิ่ม เป็นต้น

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษานักศึกษา

การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ นับว่ามีความสำคัญมาก ในการจัดบริการให้แก่ศึกษาในสถาบันระดับอุดมศึกษา เพื่อที่จะให้ผู้ที่มีปัญหาสามารถเข้าถึงการบริการได้ทันที คนที่

ใคร ๆ มักกล่าวถึงว่าน่าจะช่วยเหลือปัญหาได้ ก็คือ อาจารย์ที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษาของแต่ละคณะ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ นักจิตวิทยา สาขาอื่นๆ ซึ่งในมหาวิทยาลัยฯ นักศึกษาจะมีอายุในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย ช่วงรอยต่อระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ วัยรุ่นเมื่อมีปัญหา จะมีความความสับสน ขัดแย้งกับตนเอง จะทำให้ส่งผลกระทบทั้งด้านการเรียน การคบเพื่อน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ประสบการณ์ชีวิตพื้นฐานครอบครัวและฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งวัยรุ่นบางคนมีความพร้อมทั้งสติปัญญา และฐานะเศรษฐกิจดี แต่ถูกแรงกดดันจากพ่อแม่หรือคนในสังคมให้เลือกเรียนสาขาวิชาที่ไม่ชอบ ไม่นัด ตัวอย่างเหล่านี้เคยเกิดขึ้นในอดีต และปัจจุบันก็ยังคงมีปัญหายอยู่ หากนักศึกษาได้รับคำปรึกษาถูกต้อง ย่อมทำให้นักศึกษาได้เข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา เรียนรู้การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ตลอดจนได้พัฒนาตนเอง และนำตนเองไปสู่การเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ มีคุณภาพอย่างแท้จริง

4.2.1 การให้คำปรึกษา ในการดำเนินงานของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานให้สอดคล้องกับการพัฒนานักศึกษา พร้อมทั้งได้แสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมกระทั่งการจัดบริการให้คำปรึกษานักศึกษา ให้แก่นักศึกษา ออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) การให้คำปรึกษาทางการศึกษา (Educational Counselling)
- 2) การให้คำปรึกษาทางอาชีพ (Vocational Counselling)
- 3) การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม (Personal-Social Counselling)

แต่ละประเภท มีขั้นตอนการให้คำปรึกษา พร้อมนำเสนอกรณีศึกษา เพื่อมองเห็นภาพ ขั้นตอนที่ชัดเจนขึ้น ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ปัญหาการเรียน

การเรียน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักสำหรับนักศึกษาทุกคน ปัญหาทางสุขภาพกาย สุขภาพจิต ความเครียด ล้วนส่งผลกระทบต่อการเรียนของนักศึกษา ถ้าได้รับคำแนะนำที่ดี นักศึกษาก็จะสามารถจัดการปัญหา หรือหาทางออกได้ ตลอดจนใช้ชีวิตอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุขได้

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ปัญหาการเรียน



ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ปัญหาการเรียน

อธิบายจากภาพประกอบ 1 มีดังรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินผลก่อนการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบทดสอบประเมินก่อน ให้บริการ เพื่อที่จะทราบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาอะไรที่เร่งด่วน ในขั้นตอนนี้พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาการเรียน

ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจปัญหาและสาเหตุ ความต้องการ เช่น พบว่านิสิตมีผลการเรียนที่ต่ำลง โดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างให้และผู้รับบริการเพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจ กล่าวเปิดเผยตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา/วางแผนแก้ไขปัญหา เริ่มที่จะเข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการ ระบุปัญหาที่แท้จริง จากนั้นวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง อีกทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาความต้องการ

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา ถ้าไม่สำเร็จในการแก้ไข อาจจะต้องให้ผู้รับบริการได้ทบทวน และวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 5 ปัญหาอีกครั้ง และดำเนินไปทีละขั้นตอน จนถึงขั้นสำเร็จยุติการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เมื่อผู้รับบริการยอมรับและเข้าใจ พร้อมทั้งจะปรับปรุงและ นำไปปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผล หลังจากที่ได้ให้บริการไป เช่น นักศึกษามีผลการเรียนต่ำ หรือสอบถามจากเพื่อน และอาจารย์ที่ปรึกษา

2) การให้คำปรึกษาทางการอาชีพ (Vocational Counselling) เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ เกี่ยวกับการวางแผน และการตัดสินใจการเลือกอาชีพ ทำให้ค้นพบอาชีพที่เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และสภาพร่างกายของตน การให้คำปรึกษาทางอาชีพ จะช่วยให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของตน และมีชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติอย่างแท้จริง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ มีรายได้พิเศษระหว่างเรียน ประสานความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับสังคมภายนอก และทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสรู้จักกับนายจ้าง ซึ่งอาจจะทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษาอีกทั้งได้สำรวจขอบข่ายของอาชีพต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจ บุคลิกภาพ นักศึกษาพอใจในและประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการอาชีพ



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการอาชีพ

อธิบายจากภาพประกอบ 2 มีดังรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชาสัมพันธ์การให้บริการจัดหางานพิเศษให้นักศึกษา โดยทำหนังสือแจ้งไปยังนายจ้าง ตลอดจนจัดทำแผ่นพับส่งไปตามคณะหน่วยงาน และงานหอพักนักศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ลงทะเบียน สมัครงาน ตามเว็บไซต์ของงานให้คำปรึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ขั้นตอนที่ 3 ติดต่อนักศึกษาตามที่นายจ้างต้องการ หากนิสิตไม่มาตามกำหนดประสานนักศึกษารายใหม่ตามที่อยู่ พร้อมชี้แจงรายละเอียดการทำงานให้นักศึกษาได้ทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ผู้รับผิดชอบโครงการ สร้างความเข้าใจโดยการจัดปฐมนิเทศให้นักศึกษาก่อนที่จะไปทำงาน

ขั้นตอนที่ 5 ทำหนังสือส่งตัวนักศึกษาไปทำงาน ตามที่นายจ้างแจ้งความประสงค์ไว้

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผลการทำงานและประเมินผล โดยการสอบถามจากนักศึกษา และนายจ้าง หากนักศึกษาไม่สามารถตามที่นายจ้างต้องการ สอบถามข้อมูลปัญหากับนักศึกษา จากนั้นก็จะแจ้งให้นายจ้างได้ทราบ

3) การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม (Personal Social Counselling) เป็นการช่วยเหลือ นักศึกษาการดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างปกติ มีความเจริญทั้งร่างกายและจิตใจ มีความเข้าใจตนเอง มีอารมณ์ที่

มั่นคง สามารถปรับตัวได้ มีความสุขในการใช้ชีวิตด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ให้นักศึกษามีความเจริญ
ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวได้ มีความสุขในการใช้ชีวิตด้วยตนเอง



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

อธิบายจากภาพประกอบ 3 มีดังรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินผลก่อนการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบทดสอบ ทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ ว่า
มีปัญหาอะไรเร่งด่วนด้านไหนบ้างที่จะรับคำปรึกษาเพื่อที่จะนำไปสู่การให้คำปรึกษาในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจปัญหาและสาเหตุความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาที่แท้จริง โดยการสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ กล่าวเปิดเผยปัญหา ความต้องการ ของตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา/วางแผนแก้ไขปัญหา ทำให้เข้าใจปัญหา ระบุปัญหาที่แท้จริง จากนั้นนำไปสู่
กระบวนการให้คำปรึกษา โดยวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน จัดเรียงลำดับความสำคัญปัญหา ก่อน หลัง

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา อาจจะแก้ปัญหาได้บางเรื่อง ผู้ให้คำปรึกษาสามารถที่จะกลับไปวิเคราะห์
หาสาเหตุเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาให้ได้อย่างครอบคลุม ในรายที่ไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้ เพราะเกิน
ศักยภาพของผู้ให้คำปรึกษา สามารถส่งต่อไปหน่วยงานอื่นๆ ที่มีให้บริการครอบคลุม ได้แก่ ฝ่ายจิตเวช
จิตแพทย์ ตำรวจ สำนักงานพัฒนาสังคม เช่น ปัญหาสุขภาพจิต ผกครรภ์ ยุติการตั้งครรภ์ (กรณีถูกละเมิดทาง
เพศ ถูกข่มขืน) ในรายที่สำเร็จ จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามี่วางไว้จนเสร็จสิ้น

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ ไปทดลองปฏิบัติดูก่อน แล้วค่อยมาพบตามนัด เพื่อรายงานผลที่ได้ในครั้งต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผล หลังจากให้คำปรึกษาประมาณ 1-2 สัปดาห์ อาจจะติดตามจากหน่วยงานอื่นๆ เพื่อที่จะรับทราบผลการให้ความช่วยเหลือ

4.3 ประเภทของการให้คำปรึกษา (Counseling)

การให้คำปรึกษา เป็นเรื่องของกระบวนการซึ่งต้องปฏิบัติอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ แต่ละขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์กัน โดยการปฏิบัติขั้นแรกจะส่งผลไปสู่ความสำเร็จ ในการปฏิบัติขั้นต่อไปและที่สำคัญต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของทั้งผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาจึงจะเกิดประสิทธิภาพมากกว่าจะเป็นความพยายามจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงลำพัง การให้คำปรึกษาที่จะกล่าวถึงนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกันดังนี้

1) การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling)

การให้คำปรึกษา ผู้มารับบริการที่ประสบปัญหา เกี่ยวกับการศึกษา ทางอาชีพ การใช้ชีวิต และ ปัญหาส่วนตัวและสังคม การรับบริการครั้งละ 1 คน โดยจัดให้มีห้องให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน ผู้ให้คำปรึกษา จะเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้มารับบริการได้ทบทวนพิจารณา ไตร่ตรอง ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถตัดสินใจเลือกหนทางและลงมือแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ในรูปแบบการให้บริการปรึกษาจะมีหลายช่องทางดังต่อไปนี้

- 1) การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
- 2) การให้คำปรึกษาทางเฟสบุ๊ค
- 3) การให้คำปรึกษาทางออนไลน์

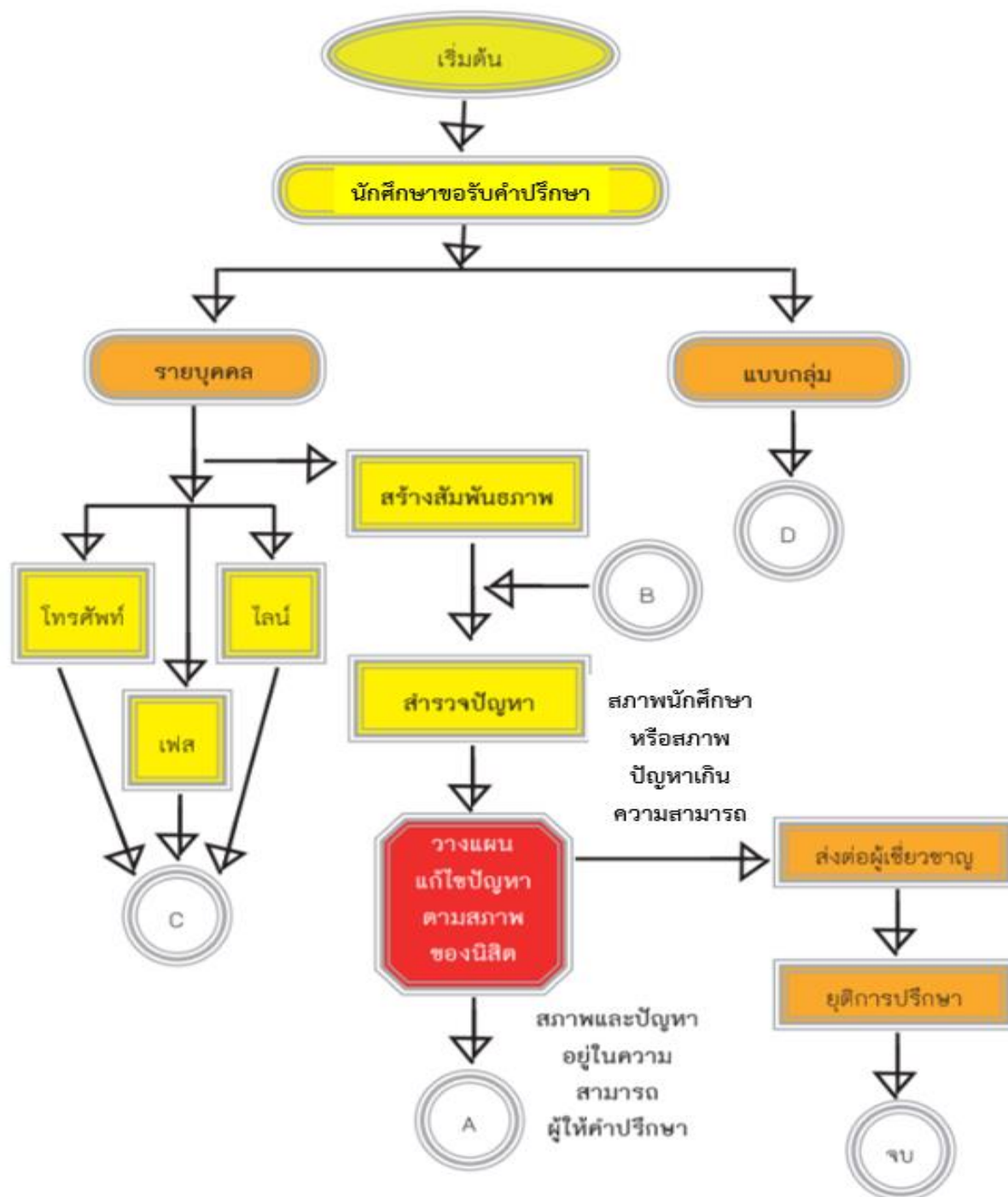
การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล (Individual Counseling) สามารถนำเสนอในรูปแบบขั้นตอนแต่ละรูปแบบดังต่อไปนี้

2) บริการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (group Counseling)

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นการช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีมารับบริการจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน มีความต้องการที่จะพัฒนาตนในเรื่องเดียวกัน ใช้ความสัมพันธ์และอิทธิพลของกลุ่มในการช่วยเหลือสมาชิก ให้กำลังใจ เห็นอกเห็นใจ ข้อมูลย้อนกลับ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้สมาชิกเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา พิจารณาปัญหาร่วมกันในกลุ่ม สมาชิกอยู่ระหว่าง 8-12 คน ซึ่งจะทำให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพเพราะสมาชิกมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กันได้ทั่วถึง มีส่วนร่วม และให้ความช่วยเหลือในกลุ่มได้อย่างเต็มที่ ในปัจจุบันการให้คำปรึกษากลุ่มให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาครอบครัว ด้วย

การจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษานิสิตดังกล่าวถึงขั้นตอนการให้คำปรึกษาตาม Flow - chart ดังต่อไปนี้

ผังรวมขั้นตอนการปฏิบัติการให้คำปรึกษา



ภาพประกอบ 4 ผังรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษา

จากภาพประกอบ 4 อธิบายได้ว่า ผังรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษา ใช้กระบวนการคล้ายๆตามหลักวิชาการ การให้คำปรึกษาแก่ ผู้มาขอรับคำปรึกษาให้เกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสิ่งแวดล้อม ได้สรุปภาพรวม ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธ์ภาพและการตกลงบริการ (Relationship Building)

การสร้างสัมพันธ์ภาพ เป็นการแสดงออกทางคำพูด และท่าทางที่ผู้ให้คำปรึกษาจะแสดงถึงความกระตือรือร้นของตน ที่จะช่วยให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จได้ ผู้ให้คำปรึกษาและ ผู้รับคำปรึกษาจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผย เรื่องราวปัญหาของตน โดยมีวิธีการดังนี้



ผู้ให้คำปรึกษา ควรใช้ภาษาที่ฟังง่าย ไม่ใช้ศัพท์เฉพาะทาง หรือภาษาต่างประเทศ และแสดงออกด้วยท่าทางที่สอดคล้องกับการพูด เช่น การยิ้ม สบตา พยักหน้า สีหน้า น้ำเสียงเป็นมิตร ท่าทียอมรับ โน้มตัวเข้าหาโดยมีระยะห่างพอควร รวมทั้งแสดงความรู้สึกเข้าใจเห็นใจ อยากร่วมช่วยเหลือ และให้ความมั่นใจในการรักษาความลับของเรื่องที่จะปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา (Exploration the problem)

การสำรวจปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้คำปรึกษาจะพยายามใช้ทักษะต่างๆ เพื่อให้ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักรู้ ปัญหาตรงกันว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร โดยผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายถึงความรู้สึกนึกคิดในใจ รายละเอียดต่างๆ ในปัญหาของตน ขณะเดียวกันผู้ให้คำปรึกษาได้เรียนรู้ภูมิหลัง ความเป็นมาของปัญหา ลักษณะปัญหา ผลกระทบ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ทำไปแล้ว บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาคือ การช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาตนเองและปัญหาที่เกิดขึ้น ทักษะสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษา ใช้ในการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา ประกอบด้วย การฟัง การทวนความการถาม การเงียบ การทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึกและการสรุปความ

ขั้นตอนที่ 3 เข้าใจปัญหาและสาเหตุและความต้องการ (Problem Identification)

เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้เลือกปัญหาที่แท้จริง ที่ต้องการให้ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดพิจารณาปัญหา ความรู้สึกของตนเอง เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหาคืออะไร รู้ว่าตนเอง มีความต้องการและยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา เกิดแรงจูงใจในการยอมรับส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทักษะที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้ในการโต้ตอบ มีดังนี้

- ▶ 1. การให้ข้อมูล (Informing)
- ▶ 2. การหาผลจากการกระทำ (Exploring Logical Consequences)
- ▶ 3. การให้ข้อมูลย้อนกลับว่าผู้อื่นมองเขาอย่างไร (Feedback)
- ▶ 4. การตีความ (Interpreting)
- ▶ 5. การชี้ให้เห็นว่าเป็นเรื่องปกติ (Normalizing)
- ▶ 6. การสอบถาม (Probing)
- ▶ 7. ให้ข้อสังเกตถึงความขัดแย้งกันในตัวของผู้รับคำปรึกษา (Confrontation)
- ▶ 8. เปลี่ยนแนวคิดเดิมเคยคิดในมุมหนึ่งเปลี่ยนเป็นคิดได้ในอีกมุมมองหนึ่ง
- ▶ 9. เปิดเผยตนเองหรือยกกรณีของผู้ให้คำปรึกษาเป็นตัวอย่าง (Self- Disclosure)
- ▶ 10. ยับยั้งตนเองของผู้ให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสได้คำตอบด้วยตัวเอง

ขั้นตอนที่ 4 วางแผนแก้ไขปัญหตามสภาพ (Problem Solving)

หลังจากการสำรวจปัญหาแล้ว อาจพบหลายปัญหา ในการพบกันครั้งเดียว สิ่งสำคัญคือ การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา สามารถวิเคราะห์ปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่าควรที่จะเริ่มแก้ไขปัญห ในเรื่องใดก่อน ในขั้นตอนนี้ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย จุดประสงค์ที่ต้องการ กำหนดทางเลือก และเรียนรู้ที่จะเลือกตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาเป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือ พร้อมให้ความมั่นใจ ให้ข้อมูลที่จำเป็น เพื่อประกอบการเลือกและตัดสินใจแก่ผู้รับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาใช้วิธีต่างๆ เช่น การให้ความรู้ การชี้แนะแนวทาง การชักจูง การฝึก การให้การบ้าน การชมเชยเมื่อทำดี การกระตุ้นให้ทำการ ประเมินผล และการแก้ไข การฝึกฝนทักษะต่างๆ ปัญหาที่ควรเลือกจัดการก่อนมักจะเป็นปัญหาความรู้สึกนึก คิดของบุคคลนั้น ปัญหาที่มีความรุนแรงเร่งด่วนเฉพาะหน้า และปัญหาผู้รับคำปรึกษาดูจะมีศักยภาพในการ แก้ไขได้มากที่สุด

ประเภทของปัญหาและทักษะที่ใช้ในการช่วยเหลือ

ปัญหาการขาดข้อมูล สิ่ง ที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการคือ ข้อมูล ที่ถูกต้อง	ปัญหาความรู้สึกนึกคิด สิ่ง ที่ผู้รับคำปรึกษา ต้องการ คือ ความเห็นใจและกำลังใจเพื่อเสริมสร้าง ความมั่นคงทางอารมณ์เกิดความมั่นใจในการต่อสู้ และเผชิญกับปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษา สามารถสื่อสารด้วยการใช้คำพูด การกระทำ เพื่อ ให้ผู้รับคำปรึกษาลดความตึงเครียด ผ่อนคลายความ กังวลและทุกข์ใจ
ปัญหาการตัดสินใจ สิ่ง ที่ผู้ให้ คำปรึกษา ต้องเติมให้กับผู้รับ บริการคือหาทางเลือกอย่างมี เหตุผล	

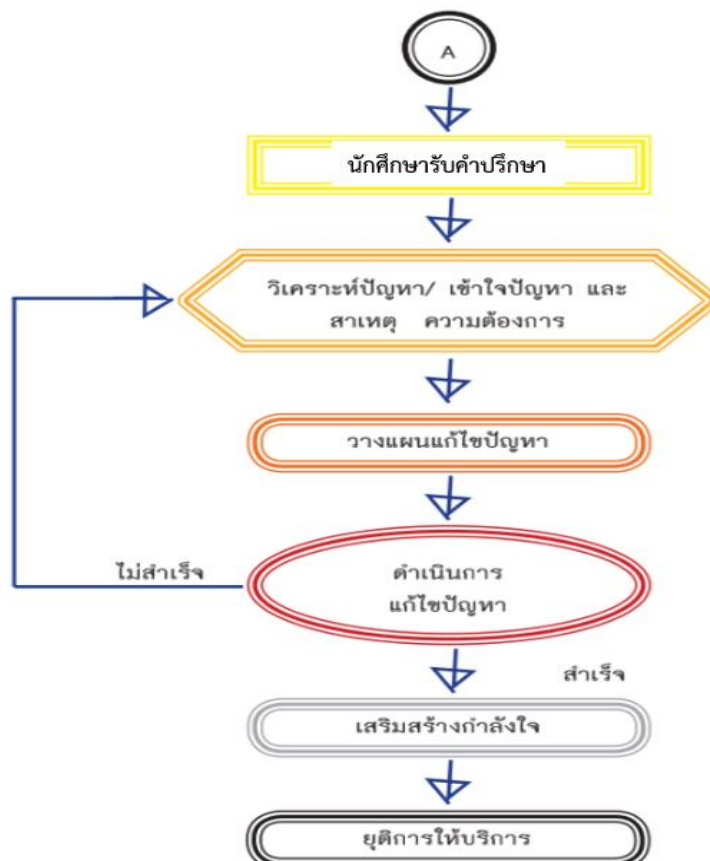
ขั้นตอนที่ 5 ยุติการบริการปรึกษา (Termination of counseling)

เมื่อผู้รับคำปรึกษา เกิดความกระจ่างในปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง สามารถเข้าใจ ปัญหา ความต้องการ วิธีแก้ไข ปัญหา พร้อมทั้งมีความมั่นใจ การตัดสินใจ แสดงให้เห็นว่าปัญหาของผู้รับปรึกษา เริ่มคลี่คลาย ที่จะยุติการปรึกษาในครั้งนี้ โดยมีวิธีการดังนี้คือ

1. การให้สัญญาณเตือนแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อเป็นการแสดงให้รู้ว่าหมดเวลาของการปรึกษาแล้ว
2. เปิดโอกาสให้ถามสิ่งที่ยังค้างคาใจ ตรวจสอบความคิด สอบถามถึงความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไป และทบทวนสรุปความเข้าใจที่ได้รับในระหว่างรับคำปรึกษา
3. แสดงความชื่นชมความสามารถของผู้รับคำปรึกษา ที่มีความมุ่งมั่นที่อยากแก้ไข ปัญหา ของตนเองและกล้าคิด กล้าทบทวนปัญหาต่างๆ
4. การนัดหมายติดตามครั้งต่อไป ควรมีการตกลง เลือกว่าวันและเวลาที่สะดวกเหมาะสม แต่ถ้าไม่มีการนัดหมายต่อ ผู้ให้คำปรึกษาควรบอกให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือหากต้องการ ปรึกษาพร้อมทั้งกล่าวลาด้วยท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตรควรเปิดโอกาสให้สามารถซักถามข้อข้องใจได้ ในสิ่งที่พูดคุยกันในครั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมความมั่นใจ
5. ส่งต่อกรณีจำเป็นไปที่หน่วยงานหรือบุคคลอื่น ควรแจ้งผลความจำเป็น เพื่อประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษา พร้อมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน และบุคคลที่ต้องติดต่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบด้วย

4.3.1 การให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล (Individual Counseling) มีการนำเสนอในรูปแบบ ขั้นตอนแต่ละรูปแบบดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ มจร.



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ มจร.

จากภาพประกอบ 5 อธิบายตามลำดับขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ มนร.ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 นิสิตขอรับคำปรึกษา ก่อนที่จะรับโทรศัพท์ ควรหายใจเข้า-ออก ลึกๆ ซ้ำๆ รับรู้ถึงการเต้นของหัวใจ ประมาณ 2-3 ครั้ง จากนั้นควรมีสติรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก ผ่อนคลาย เตรียมพร้อมที่จะรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ ควรเริ่มด้วยการกล่าวคำว่า สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ ที่นี่ออนไลน์ มนร. ยินดีให้บริการค่ะ พร้อมแนะนำชื่อผู้ให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา/ เข้าใจปัญหา และสาเหตุ ความต้องการ โดยการทบทวนเรื่องราว ที่ผู้มารับบริการ ถามถึงเหตุการณ์ว่า อะไรกำลังเกิดขึ้น เป็นใคร ที่ไหน อย่างไร เกิดขึ้นตั้งแต่เมื่อไร เพื่อสร้างความมั่นใจให้มากกว่า เมื่อรับฟังเรื่องราวของปัญหาจะต้องจดจ่อในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา พร้อมกับ สะท้อนเนื้อหา สะท้อนอารมณ์ความรู้สึกในขณะนั้นด้วย เช่น น้องรู้สึกไม่สบายใจ น้องบอกเรื่องนี้กับใครไม่ได้ เป็นไปได้ไหมที่จะเล่าเรื่องราวให้พี่ฟัง เพื่อที่จะได้ช่วยกันแบ่งปันปัญหา จะทำให้น้องคลี่คลายความกังวลใจลงได้ ระหว่างที่กำลังให้คำปรึกษาทางสายด่วน ควรจดโน้ตย่อไปด้วยเพื่อจะได้วิเคราะห์เหตุการณ์และให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง จะได้ไม่ต้องคอยพะวงอยู่กับการจดจำรายละเอียดต่างๆ ซึ่งบางครั้งข้อมูลมาก ทำให้เกิดการสับสนได้ชักถามทำให้เกิดความกระจำว่ เกี่ยวข้องกับปัญหาผู้ให้บริการต้องการแก้ไขปัญหา

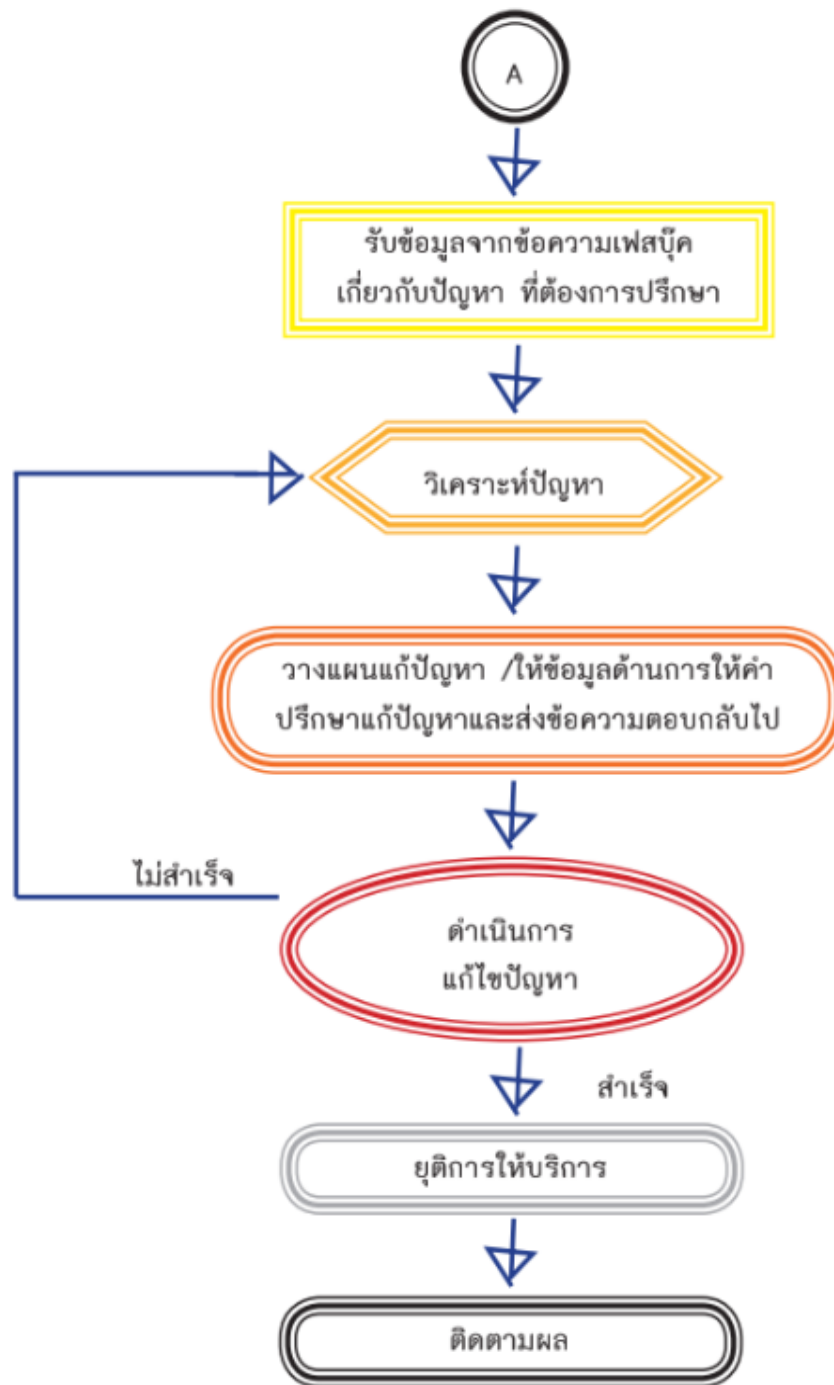
ขั้นตอนที่ 3 วางแผนแก้ไขปัญหา ร่วมกับผู้รับคำปรึกษา เพื่อที่จะได้ทราบว่าปัญหาที่แท้จริงที่ต้องได้รับการแก้ไขทันทีคือ การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาผู้รับคำปรึกษา มีเรื่องอะไร ก่อน หลัง

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา เมื่อได้แยกแยะและทำให้ทราบถึงว่าผู้รับคำปรึกษามีปัญหาทางด้านไหน ก็เริ่มในการที่จะแก้ไขปัญหา เมื่อดำเนินแก้ไขปัญหาไปสักระยะ ผู้รับคำปรึกษา ยังไม่ทราบว่าตัดสินใจอย่างไร ไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้ผู้รับคำปรึกษากลับไปในขั้นตอน ที่จะต้องวิเคราะห์ปัญหา เริ่มกระบวนการอีกครั้งหนึ่ง เมื่อผู้ใช้บริการปฏิบัติการขั้นตอนสำเร็จจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 เสริมสร้างกำลังใจ เพื่อที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาได้กำลังใจและมีพลังในการแก้ไขปัญหา ยอมรับปัญหา มีความเข้มแข็งที่จะก้าวเดินต่อไปให้ผู้ให้คำปรึกษาจะอยู่เคียงข้างเวลาที่เกิดปัญหาสามารถติดต่อขอรับบริการ ออนไลน์ มนร. ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 6 ยุติการให้บริการ เพื่อที่จะให้ผู้รับคำปรึกษากลับไปปฏิบัติตามที่ได้ตกลงไว้ ถ้ามีปัญหาสามารถโทรมาปรึกษาได้ตลอดเวลา

2) ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ทางเฟสบุ๊ค



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางเฟสบุ๊ค

จากภาพประกอบ 6 จะเห็นได้ว่าการให้คำปรึกษานิสิตผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ช่องทางเฟสบุ๊ค (Facebook) เป็นที่นิยมในกลุ่มของวัยรุ่น สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้ที่รับคำปรึกษาไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา โดยนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ที่ผ่านการอบรมการให้คำปรึกษา ขั้นต้น ให้คำปรึกษาผ่านทางเฟสบุ๊ค (Facebook) ดังรายละเอียดขั้นตอนปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับข้อมูลจากข้อความเฟสบุ๊ค เกี่ยวกับปัญหาที่ต้องการปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้รับบริการว่าข้อมูลตรงคืออะไร ข้อมูลซ่อนเร้น คืออะไร ศึกษาจากข้อมูลที่ส่งมาว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไรที่เป็นปัญหาที่แท้จริง

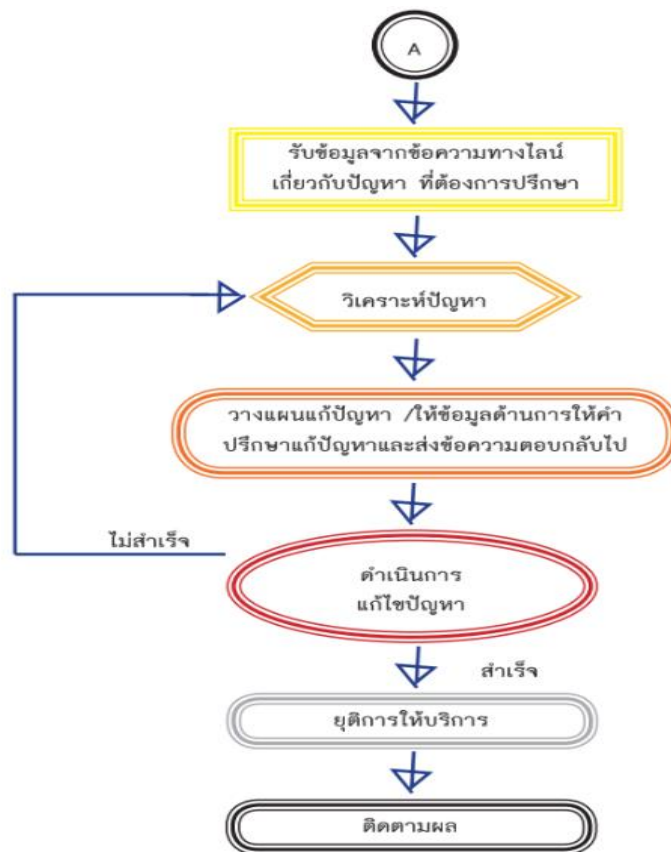
ขั้นตอนที่ 3 วางแผนแก้ปัญหา และให้ข้อมูลด้านการให้คำปรึกษา แก่ปัญหาและส่งข้อความตอบกลับไปยังทันที ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะเริ่มจาก การรับรู้อารมณ์ความรู้สึกตามข้อมูลที่ใช้บริการส่งมา จากนั้นสะท้อนเนื้อหา เพื่อที่จะได้ตรงประเด็นเหมือนการตอบกลับ เพื่อที่จะให้เขาสัมผัส ได้ว่าเรารับรู้ มีความเข้าใจในปัญหาของเขา และพร้อมที่จะให้คำปรึกษาช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอีกครั้ง เพื่อที่ให้เกิดความต่อเนื่อง มองเห็นปัญหาอย่างชัดเจน การตัดสินใจของปัญหาขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ แต่เราจะเป็นเพียงกระจกเงาในการสะท้อนเรื่องราวที่เกิดขึ้น เมื่อดำเนินการในขั้นนี้ ถ้าไม่สำเร็จ จะต้องให้ผู้รับบริการกลับไปวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริงอีกครั้งหนึ่ง เมื่อสำเร็จก็ต้องดำเนินการไปตามขั้นตอนที่วางไว้ทุกประการ จะต้องนำไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้บริการ โดยผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ สามารถหาทางออกของปัญหาร่วมกันได้

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผล หลังจากที่ได้ให้คำปรึกษาไปแล้ว ผู้ให้คำปรึกษา ส่งข้อความหรือการโทรผ่านช่องทาง inbox เพื่อทราบถึงการแก้ปัญหาและการดำเนินชีวิตต่อไป

3) ขั้นตอนการให้คำปรึกษา ทางไลน์



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางไลน์

จากภาพประกอบ 7 จะเห็นได้ว่า บริการให้คำปรึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ช่องทางไลน์ เป็นที่นิยมในกลุ่มของวัยรุ่น เนื่องจากสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้รับบริการปรึกษาไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา โดยนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ที่ผ่านการอบรมการให้คำปรึกษาขั้นต้น ให้คำปรึกษาผ่านทางไลน์ (Line) สะดวกและรวดเร็วดังรายละเอียดขั้นตอนปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับข้อมูลจากข้อความทางไลน์เกี่ยวกับปัญหาที่ต้องการปรึกษาผู้ให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษาว่าข้อมูลตรงคืออะไร ข้อมูลซ้อนเร้น คืออะไร ศึกษาจากข้อมูลที่ส่งมาว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไรที่เป็นปัญหาที่แท้จริง

ขั้นตอนที่ 3 วางแผนแก้ปัญหา และให้ข้อมูลด้านการให้คำปรึกษา แก่ปัญหาและส่งข้อความตอบกลับไปยังทันที ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะเริ่มจาก การรับรู้อารมณ์ความรู้สึกตามข้อมูลที่ใช้บริการส่งมา จากนั้นสะท้อนเนื้อหา เพื่อที่จะได้ตรงประเด็นเหมือนการตอบกลับ เพื่อที่จะให้เขาสัมผัส ได้ว่าเรารับรู้ มีความเข้าใจในปัญหาของเขา และพร้อมที่จะให้คำปรึกษาช่วยเหลือต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอีกครั้ง เพื่อที่จะให้เกิดความต่อเนื่อง มองเห็นปัญหาอย่างชัดเจน การตัดสินใจของปัญหาล้วนขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ แต่เราจะเป็นเพียงกระจกเงาในการสะท้อนเรื่องราวที่เกิดขึ้น เมื่อดำเนินการในขั้นนี้ ถ้าไม่สำเร็จ จะต้องให้ผู้รับบริการกลับไปวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริงอีกครั้งหนึ่ง เมื่อสำเร็จก็ต้องดำเนินการไปตามขั้นตอนที่วางไว้ทุกประการ จะต้องนำไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้บริการ โดยผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับบริการ สามารถหาทางออกของปัญหาร่วมกันได้

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผล หลังจากที่ได้ให้คำปรึกษาไปแล้ว ผู้ให้คำปรึกษา ส่งข้อความหรือการโทรผ่านช่องทางไลน์ เพื่อทราบถึงการแก้ปัญหาและการดำเนินชีวิตต่อไป

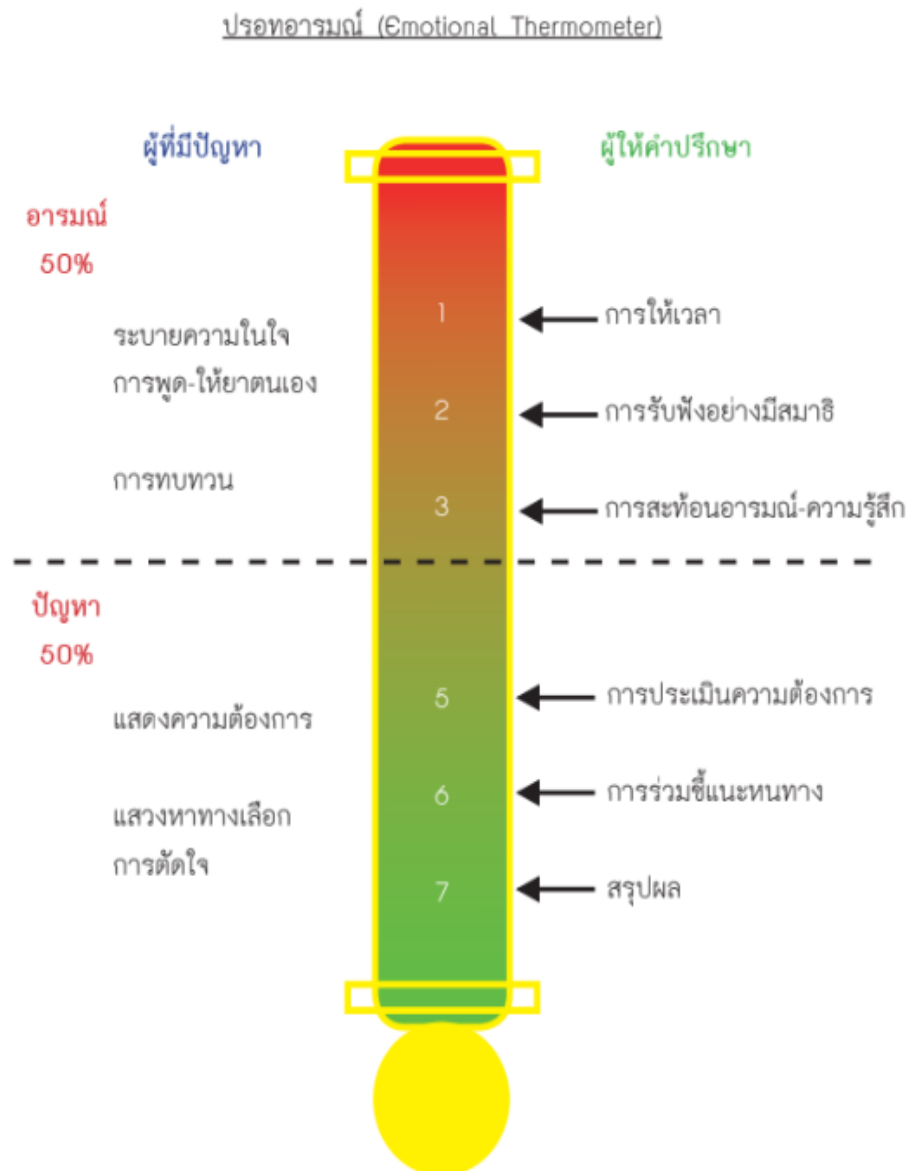
ข้อพึงระวัง ที่พบจากการบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์/เฟสบุ๊ก/ออนไลน์

กรณีที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพจิตรุนแรง ให้ชักถามถึงบุคคลที่กำลังเกี่ยวข้อง อาจมีอันตรายถึงชีวิต ให้แนะนำดังนี้

1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจ การแจ้งข่าวเพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือทันถ่วงที
2. สังเกตเห็นว่า ผู้ก่อเหตุมีอาวุธหรือไม่ กำลังเสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บอุบัติเหตุหรือไม่ อารมณ์ความรู้สึกขณะนั้นเป็นอย่างไร เช่น กังวล ก้าวร้าว ภาวะซึมเศร้า ทะเลาะวิวาท เป็นต้น
3. กรณีที่ผู้ก่อเหตุกำลังมีพฤติกรรมก้าวร้าวซึมเศร้าต่อต้านสังคม แนะนำให้โทรศัพท์แจ้งเจ้าของพื้นที่ให้ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป หรือสามารถแจ้งประสานไปทางตำรวจ 191 เป็นต้น

ในขณะที่ให้คำปรึกษาทางสายด่วน มนร. ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้กระบวนการปรอทอารมณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา จะทำให้มีความเข้าใจกระบวนการ เกิดความกระจ่างยิ่งขึ้น ตามภาพประกอบของปรอทอารมณ์ (อรอนงค์ อินทรจิตร & นรินทร์ กรินชัย.(2538) ดังนี้

2.1.1.1 กระบวนการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ มนร. ปรอทอารมณ์ (Emotional Thermometer)



ภาพประกอบ 8 กระบวนการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ มนร (ปรอทอารมณ์)

จากภาพประกอบ 8 อธิบายได้ว่ากระบวนการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ มนร. นี้ ประกอบด้วย ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ (Counselor) และผู้ที่มีปัญหา(Counselee,Client) และกระบวนการ (Process) ของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้มาขอรับคำปรึกษาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้มาขอรับคำปรึกษา ดังนั้นอารมณ์ของคนเรานั้นสามารถเปลี่ยนแปลงขึ้นๆ ลงๆ ไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว ดังจะเปรียบได้กับปรอทวัดไข้ที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามอุณหภูมิของร่างกายคนเวลาที่แต่ละคนมีปัญหา อารมณ์ของเขาจะทำให้สภาพของปัญหาดูเหมือนกับมีปัญหาอยู่มากมาย หรือคิดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ถึง 100 % แต่ในปริมาณ ปัญหาทั้งหมดนั้นอันที่จริงอาจจะมีปัญหาจริงๆ อยู่เพียงส่วนหนึ่ง เช่น มีอยู่ 50 % หรือ 30 % หรือ 10 % ส่วนที่เหลือคือ ความสับสน ท้อแท้ ความหงุดหงิดใจ ร้อนใจ ในการมุ่งแก้ปัญหาให้ได้ กระบวนการทางอารมณ์นี้ เรียกว่าปรอทอารมณ์ หรือเทอร์โมมิเตอร์อารมณ์

กระบวนการเริ่มจาก **ผู้มีปัญหา (Counselee, Client)** ประกอบด้วย “**อารมณ์ การระบายความในใจ**”

การแสดงความต้องการ การแสวงหาทางเลือก และการตัดสินใจ มักจะเริ่มต้นด้วยอารมณ์ ผู้ให้คำปรึกษาทุกคน ต้องตระหนักถึงสภาพอ่อนโยน น้ำเสียงที่ตอบรับ ปลอบให้เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น 2-3 ครั้งเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้โทรฯ ได้แก่ “สวัสดีค่ะ/ครับ...ที่นี่ ฮอตไลน์ มนร ค่ะ/ครับ...” หรือ “สวัสดีค่ะ/ครับ...สายด่วน มนร ค่ะ/ครับ” ด้วยถ้อยคำทักทายอย่างง่าย ๆ แต่เปี่ยมด้วยเสียงของความอบอุ่น เป็นมิตร “อยากให้เราช่วยอะไรบ้างค่ะ/ครับ” ผู้ที่มีปัญหา อยากปรึกษาปัญหาการเรียนค่ะ ในการปรึกษานั้นผู้ที่มีปัญหาจะมาน้ำเสียงสั้นกระชับ ร้องไห้ แสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมา ระบายความรู้สึกอัดอั้นใจ

“**อารมณ์**” เปรียบได้กับโรคติดต่อชนิดหนึ่งซึ่งจะแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็วในทุกระดับชั้น ทุกสถานการณ์ ทุกวงสังคม ตัวอย่างง่ายๆ เช่น อารมณ์โกรธที่ระงับไว้ไม่ได้ด้วยสติของบุคคลนั้นจะแสดงออกทางสีหน้าที่บึ้งตึง คำพูดกระทบกระแทก เปรียบเปรยหรือแสดงความเป็นมิตร ผู้ที่ตกเป็นเป้าของความโกรธ หรือแม้แต่ผู้ที่พบเห็นก็เกิดความไม่สบายใจ รับเอาอารมณ์ที่ขุ่นมัวเข้ามาไว้ แล้วก็นำออกแพร่ขยายกับบุคคลอื่นต่อไป และอารมณ์ได้มีเพียงรูปแบบเดียว อารมณ์มีอยู่มากมายหลากหลายลักษณะ อาทิ รัก โลภ โกรธ หลง หึงหวง อาฆาตแค้น ริษยา จากระดับที่รุนแรงที่สุดไปจนถึงระดับของความท้อแท้สิ้นหวัง เปื่อหน่าย พลังทางจิตอ่อนแอ จนไม่สามารถรักษาความสมดุลทางร่างกายและความนึกคิดได้ต่อไป มนุษย์อาจทอดอาลัยในชีวิต สิ้นคิด ยอมแพ้ สุดท้ายอาจทำร้ายหรือทำลายชีวิต ตนเองและผู้อื่นได้

การระบายความในใจ เป็นการให้คนที่มีความทุกข์ได้ระบายความสับสน ท้อแท้คับข้องใจ ตลอดจนความเจ็บปวดทรมาน การสละเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการพฤติกรรมดังกล่าว การที่เราพูดถึงการให้เวลานั้น ไม่ใช่เวลา จะเป็น “ยา” สมานความเจ็บปวดได้ดีที่สุดเท่าที่นั้น แต่เวลาที่เรากำลังใคร่ครวญอย่างทันทีทันใด มีความหมายมากกว่าเวลาที่ยังมาไม่ถึง การให้เวลาที่ถูกต้องกับบุคคลแม้เพียงเล็กน้อยมีค่ามากกว่าเวลามากมายที่ให้กับบุคคลที่ยังไม่ต้องการ

การพูด-ให้ยาดตนเอง ผู้ที่มีปัญหาจะได้รับการเยียวยาของตนเองจากการพูดจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการให้เวลาต่อผู้ที่มีปัญหา ทำให้การพูด เป็นการให้ยาดตนเองที่มีคนที่เข้าใจตนเองถือว่าทำให้ลดความตึงเครียดของอารมณ์ลงได้

การแสดงความต้องการ เป็นการแสดงความต้องการของปัญหาที่มาปรึกษาว่าจะไปดำเนินการอย่างไร แสดงถึงสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติได้และเหมาะสมสร้างสรรค์มากที่สุดและเลือกทางนี้แล้วจะเป็นอย่างไร อาจจะลองไปปฏิบัติดูก่อน

การแสวงหาทางเลือก เมื่อผ่านกระบวนการช่วงแรกมาแล้วได้จัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาเรียบร้อยแล้ว ทำให้แสดงทางเลือกของปัญหา เลือกทางนี้แล้วจะเป็นอย่างไร อาจจะลองไปปฏิบัติดูก่อน

การตัดสินใจ ในการยุติปัญหาเพราะได้ตัดสินใจที่จะไปแก้ไขปัญหา เมื่อไปแก้ปัญหาก็ได้ผลอย่างไรจะนำมารายงาน หรือแจ้งผลการปฏิบัติให้ผู้ให้คำปรึกษาในลำดับต่อไป

กระบวนการเริ่มจาก **ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ (Counselor)** มีหน้าที่ ต่อผู้ที่มีปัญหา ประกอบด้วย การให้เวลา การรับฟังอย่างมีสมาธิ การสะท้อนอารมณ์ ความรู้สึก การประเมินความต้องการ การร่วมชี้แนะหนทาง และสรุปผล โดยผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) มีหน้าที่ดังนี้

1) การให้เวลา เพราะสังคมไทยในปัจจุบันนี้เปลี่ยนแปลงไปมาก เรามีชีวิตอยู่อย่างรีบร้อน ต้องต่อสู้ดิ้นรนแข่งขันกันและกัน จนกลายเป็นความเคยชินต่อการแสดงความคิดเห็นแก่ตัวของเราเอง เวลาที่ไม่มีใครฟังเรา เราอาจมองไม่เห็นพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเองแต่ทันทีที่เราต้องการใครสักคนมารับฟังปัญหา

2. การรับฟังอย่างมีสมาธิ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรับฟังอย่างตั้งใจ จดจ่อในสิ่งที่ได้รับฟังมา เพื่อแสดงความใส่ใจ เข้าใจปัญหาอารมณ์ความรู้สึก ของผู้ที่มีปัญหา อาจจะตอบรับ ค่ะ/ครับ ในขณะที่รับฟัง ปัญหาก็ได้ในขณะที่ “เรา” ฟังผู้โทรฯพูดนั้น เราอาจจะไม่ต้องพูดอะไรมาก ๆ นาน ๆ หรือบ่อยนัก นอกจาก คำตอบรับสอดแทรกเป็นระยะๆ เพื่อแสดงว่าเรายังกำลังตั้งใจฟังเขาพูดอยู่ แต่กระนั้นในบางราย เราก็กต้องใช้ คำพูดอธิบายโต้ตอบหรือสะท้อนกลับคำพูดของผู้โทรฯเป็นการตรวจสอบว่า เราเข้าใจคำพูดเขาแค่ไหน ขณะเดียวกันในบางราย เราอาจให้คำอธิบาย แนะนำ หรือชี้แจงเป็นเวลานาน ๆ การควบคุมระดับเสียงให้อยู่ ในระดับกลางอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น เพราะการพูดด้วยเสียงระดับกลาง

3) การสะท้อนอารมณ์ ความรู้สึก ผู้ให้คำปรึกษาจะสะท้อนเนื้อหาที่ผู้ที่มีปัญหาได้ปรึกษา นอกจากนั้นจะต้องรับรู้อารมณ์ความรู้สึกด้วย เช่น เรื่องการเรียน น้องกำลังบอกว่ามีปัญหาการเรียน ลองเล่า ให้พี่ฟังได้นะคะ หรือตามที่เล่ามาน้องรู้สึกเสียใจ น้องไม่สบายใจเรื่องการเรียน น้องกลัวพ่อแม่จะเสียใจที่ผล การเรียนไม่ดี น้องไม่กล้าที่เล่าเรื่องการเรียนให้พ่อแม่ฟัง จะทำให้ผู้ที่มีปัญหาได้รับการเยียวยาตนเอง ความรู้สึกจะดีขึ้น ทำให้การพูด เป็นการให้ยาตนเองที่มีคนที่เข้าใจตนเอง

4) การประเมินความต้องการ สิ่งที่ได้ให้คำปรึกษาต่อผู้ที่มีปัญหาระดับหนึ่งแล้ว อารมณ์ ความรู้สึกได้ลดลงแล้ว เหลือแต่ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาได้ประเมินความต้องการ และให้ผู้ที่มีปัญหาได้ มองว่าเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนที่เหมาะสมกับศักยภาพของตนเอง

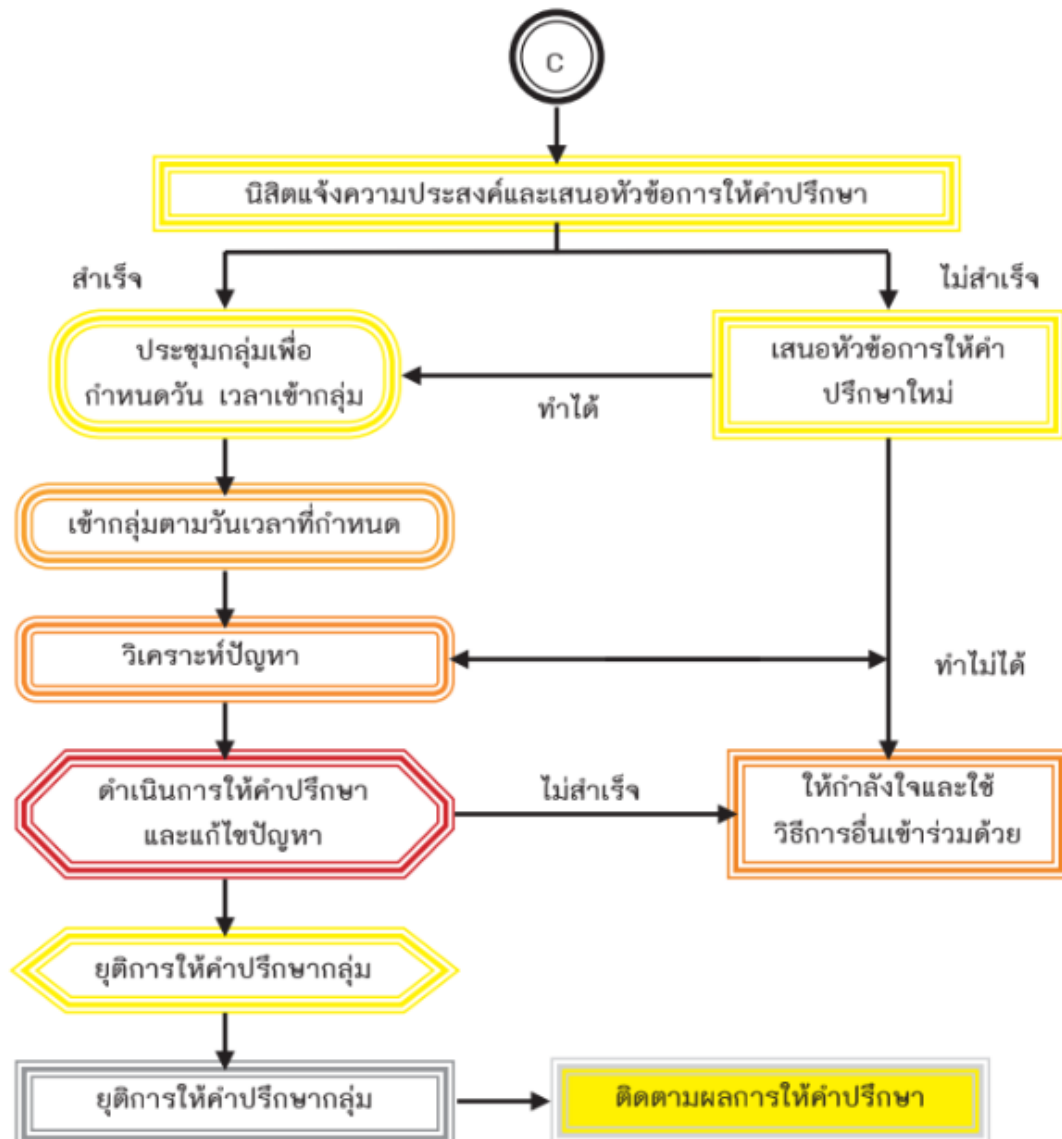
5) การร่วมชี้แนะหนทาง ผู้ให้คำปรึกษาได้ร่วมกันชี้แนะหนทาง ว่าทางออกของปัญหาเป็นไป ได้อย่างไร ผู้ที่ตัดสินใจทางออกปัญหาของตนเองคือผู้ที่มีปัญหา

6) สรุปผล ผู้ให้คำปรึกษาจะสรุปผลทั้งหมดจากกระบวนการว่าผู้ที่มีปัญหาเลือกและ ตัดสินใจอย่างไร และจะไปแก้ไขอย่างไรบ้าง เมื่อได้ไปดำเนินการอย่างไร ก็จะเป็นการนัดพบกันอีกครั้งต่อไป เพื่อมารายงานผลให้ผู้ให้คำปรึกษาทราบในครั้งต่อไป

ในการทำงานของการให้คำปรึกษาทาง ฮอตไลน์ มนร จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือผู้ให้ คำปรึกษา และผู้ใช้บริการ ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีบทบาทและหน้าที่ ที่แตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา ผู้ใช้บริการจะเล่าเรื่องราวของตนเองพร้อมกับการแสดงอารมณ์และความรู้สึกที่มี ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาคือ บุคคลที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์เข้าใจหน้าที่ ของตนว่า จะทำอะไรต่อสิ่งที่เกิดขึ้นของ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้การสนับสนุน ทางจิตใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจว่า ผู้ใช้บริการจะเผชิญกับ สถานการณ์นั้นๆ

4.3.2 บริการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (group Counseling)

เป็นการให้การช่วยเหลือผู้มารับบริการตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีปัญหาคล้ายกันหรือมีความต้องการที่จะพัฒนาตนในเรื่องเดียวกัน โดยใช้ความสัมพันธ์และอิทธิพลของกลุ่มในการช่วยเหลือสมาชิกในด้านกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับข้อเสนอแนะ เพื่อให้สมาชิกเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาได้แนวทางแก้ไขปัญหา จากการพูดคุยและพิจารณาร่วมกันในกลุ่ม ควรมีสมาชิกในกลุ่มจำนวน 8-12 คน ซึ่งจะทำให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กันได้ทั่วถึง และมีส่วนร่วมในการรับและให้ความช่วยเหลือในกลุ่มได้อย่างเต็มที่



ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (Group Counseling)

จากภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 นิสิตแจ้งความประสงค์และเสนอหัวข้อการให้คำปรึกษา ผู้ที่ประสงค์จะเข้าร่วมกลุ่มให้คำปรึกษาได้แจ้งความประสงค์

ขั้นตอนที่ 2 ประชุมกลุ่มเพื่อกำหนดวัน เวลาเข้ากลุ่ม ในการให้คำปรึกษา วางแผนในเรื่องขนาดของกลุ่ม กระบวนการคัดเลือกสมาชิก จำนวนครั้งของการเข้ากลุ่มช่วงเวลาของการจัดกลุ่ม และรูปแบบของกลุ่ม กิจกรรม และเกมที่ใช้ในกระบวนการกลุ่ม เพื่อนำกลุ่มไปสู่แนวทางที่ต้องการ ถ้ายังไม่สำเร็จ สมาชิกในกลุ่มต้องเสนอหัวข้อการให้คำปรึกษาใหม่ และเริ่มกระบวนการใหม่อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 3 เข้ากลุ่มตามวันเวลาที่กำหนด เริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม โดยใช้กิจกรรมหรือเกม เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้รู้จักกันมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความเป็นกันเอง มีความไว้วางใจของสมาชิกภายในกลุ่ม จากนั้นผู้นำกลุ่มจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเป็นสมาชิกของกลุ่มให้ผู้มารับคำปรึกษาได้ทราบ แจ้งให้กลุ่มทราบระยะเวลาในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ชี้แจงขอบเขตและอิสรเสรีภาพ ที่สมาชิกแต่ละคนพึงมีในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และการเคารพ รักษาความลับเรื่องราวของเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม อธิบายข้อควรระวังระหว่างการปรึกษาร่วมกับเพื่อนสมาชิก

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา จัดกลุ่มปัญหาของผู้มารับคำปรึกษา ที่มีสภาพปัญหาใกล้เคียง อายุใกล้เคียง การจัดกลุ่มประมาณ กลุ่มละ 8 -12 คน

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา สมาชิกในกลุ่มปรึกษาร่วมกันหาทางแก้ปัญหา โดยมีผู้นำกลุ่มเป็นผู้เอื้ออำนวย และสร้างบรรยากาศของกลุ่ม ให้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในขั้นตอนนี้ผู้นำกลุ่มต้องใช้เทคนิคหลายอย่างประกอบ เช่น เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติ การฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม การให้คำชี้แนะ การเสริมแรง ฯลฯ และการใช้ทักษะต่าง ๆ เช่น การตีความหมาย การฟัง การสรุปความ การสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกการเผชิญหน้า การสะท้อนเนื้อหา เพื่อให้เข้าสู่เป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 6 ยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรเป็นการตกลงของกลุ่ม โดยผู้ให้คำปรึกษาส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นว่ากลุ่มควรจะเริ่มเมื่อใด ยุติเมื่อใด และ สมาชิกกลุ่มควรได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล ควรพบกันกี่ครั้ง ควรตัดสินใจยุติกลุ่มด้วยวิธีใด และผู้ให้คำปรึกษา จะจัดกรอย่างไรเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ไม่พร้อมจะยุติการขอรับคำปรึกษาเมื่อกลุ่มต้องการสลายตัว

ขั้นตอนที่ 7 บันทึกและสรุปรายงานผล เป็นการรวบรวมข้อมูลในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อที่จะสรุปรายงานผลการให้คำปรึกษาเป็นภาพของกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 8 ติดตามผลการให้คำปรึกษา เมื่อยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้เว้นระยะเวลาไว้ประมาณ 3 เดือน นัดพบสมาชิกกลุ่มพร้อมกันอีกครั้ง เป็นการติดตามผล และทบทวนตรวจดูว่าสมาชิกกลุ่มแต่ละคนยังรักษาผลประโยชน์ที่ตนได้จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้มากน้อยเพียงใด และแต่ละคนสามารถทำงานไปได้ถึงขั้นใด ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะทบทวนข้อสรุปร่วมกันกับผู้มาขอรับคำปรึกษาแต่ละคน เพื่อเป็นการให้คำกำลังใจผู้มารับคำปรึกษาได้มีความเจริญงอกงามต่อไป

บทที่ 5

ระบบการดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต

โดย ผศ.พญ.จริยา จิรานุกูล พ.ว.,ว.ว.จิตเวชศาสตร์

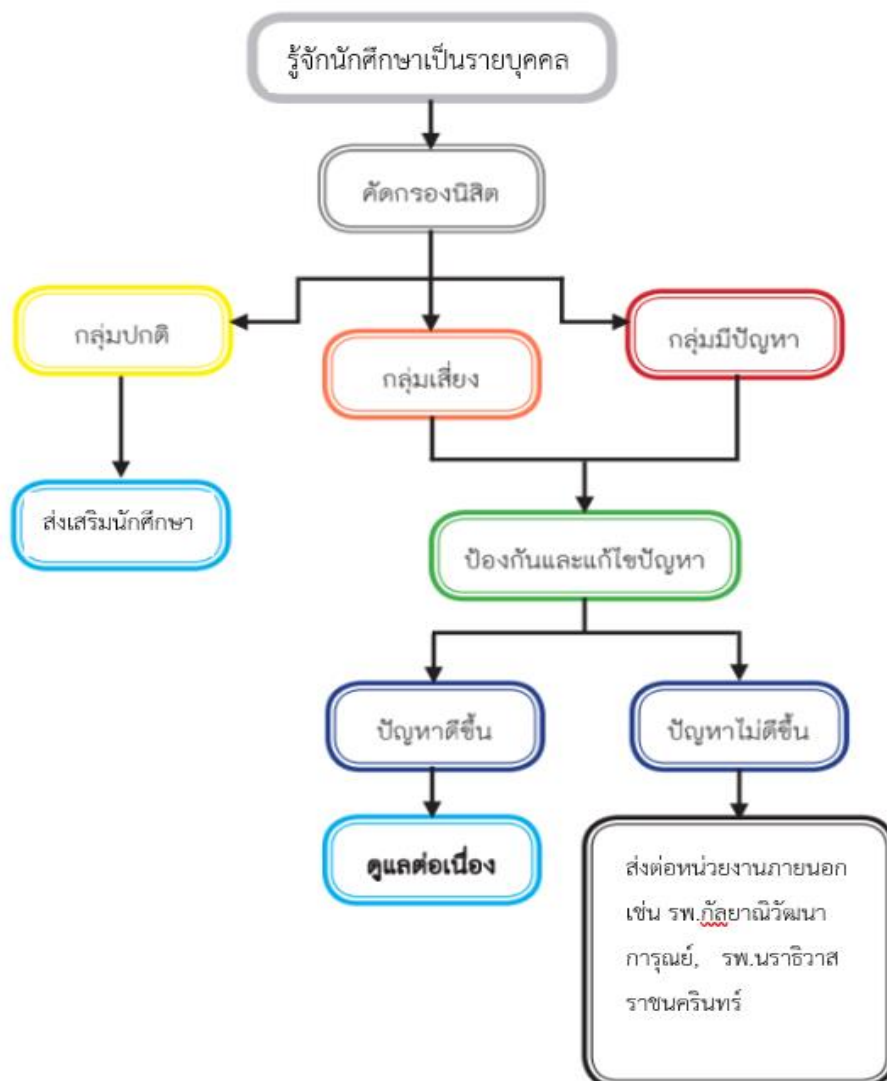
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความหมาย

ระบบการดูแลช่วยเหลือให้นักศึกษาที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีขั้นตอนชัดเจน มีอาจารย์ที่ปรึกษา ร่วมกับคณะกรรมการฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการนักศึกษา ประจําคณะต่าง ๆ เป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานตามระบบ โดยมุ่งหวังให้มีการเฝ้าระวังค้นหานักศึกษาเสี่ยง ที่จะเกิดปัญหาทางสุขภาพจิต สามารถให้คำแนะนำปรึกษาที่เหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาที่รุนแรงตามมา

นอกจากนี้ ยังมุ่งหวังให้มีการค้นหาศึกษากลุ่มมีปัญหาทางสุขภาพจิต สามารถให้ความช่วยเหลือตามแนวทางและอาจต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ในกรณีที่มีปัญหาซับซ้อนหรือยุ่งยาก เพื่อการช่วยเหลือที่ถูกต้องเหมาะสมกับปัญหาและการเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพจิตที่มีคุณภาพจากนักวิชาชีพ เช่น ได้รับคำปรึกษาสำหรับปัญหาที่ซับซ้อนจากนักจิตวิทยา ได้รับการวินิจฉัยภาวะหรือโรคโดยแพทย์/จิตแพทย์ และได้รับการดูแลรักษา หรือฟื้นฟูสภาพตามความเหมาะสมจากทีมสหวิชาชีพ ทั้งแพทย์

วิธีการดำเนินงาน กรณีของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีการดำเนินงานตามแผนผังด้านล่าง ดังนี้



การรู้จักนักศึกษาเป็นรายบุคคล เป็นขั้นแรกของการที่จะช่วยนิสิตที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต

ความเข้าใจต่อ “วัยนักศึกษา” การที่จะทำความเข้าใจนักศึกษาแต่ละคนได้ อาจารย์ที่ปรึกษาและบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ควรมีความรู้ความเข้าใจต่อความเป็นตัวตนของนักศึกษาก่อนนักศึกษาที่จะอธิบายนี้ หมายถึง นักศึกษาปริญญาตรีซึ่งส่วนใหญ่ในขณะศึกษาจะมีอายุอยู่ที่ประมาณ 18-25 ปี สังเกตว่าเป็นช่วงที่ประกอบไปด้วยสองวัย คือ วัยรุ่นตอนปลายและวัยผู้ใหญ่ตอนต้น จึงเป็นช่วงที่ละเอียดอ่อนอีกช่วงหนึ่ง

วัยรุ่นตอนปลาย หมายถึง ช่วงอายุระหว่าง 18-19 ปี เป็นช่วงที่บุคคลพยายามไล่ตามความฝัน และสิ่งที่ตนสนใจหรือถนัดอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษา การกีฬา การเล่นดนตรี เพื่อให้ได้ความเป็นตัวตน ความภาคภูมิใจในตนเอง และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มหรือสังคมที่ตนต้องการ จึงมักแสดงออกในลักษณะแสวงหาการยอมรับในหมู่เพื่อน ปัญหาที่อาจพบได้ในช่วงวัยนี้ เช่น พฤติกรรมเรื่องเพศ การตั้งคร่ำครวญ การใช้สารเสพติด การขับรถประมาท การใช้ความรุนแรง เป็นต้น

วัยผู้ใหญ่ตอนต้น หมายถึง ช่วงอายุระหว่าง 20-40 ปี ดังนั้นสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีจึงเป็นช่วงรอยต่อที่เปลี่ยนจากวัยรุ่นไปสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น โดยทั่วไปเมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น บุคคลจะเริ่มมีอารมณ์ที่พลุ่งพล่านลดลง ใช้เหตุผลได้ดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบยืดหยุ่นมากขึ้น และจะมีความต้องการพึ่งพิงผู้อื่นแบบเด็กๆ ลดน้อยลง สามารถเริ่มต้นสร้างเป้าหมายใหม่ๆ ในชีวิตเพื่อลงมือทำอย่างต่อเนื่องและแน่วแน่ได้ รวมทั้งเริ่มสนใจมองหาความสัมพันธ์ด้านความรักที่จริงจัง หากนักศึกษาสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้บรรลุเป้าหมายตามที่มุ่งหวัง นักศึกษาจะมีความมั่นใจ ภูมิใจ แล้วเติบโตไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพของสังคม แต่หากนักศึกษาต้องผิดหวังในเรื่องใดก็ตาม และไม่สามารถทำใจยอมรับหรือปรับตัวได้ ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตตามมาได้

วิธีการค้นหาข้อมูล ผู้ที่จะช่วยการดูแลนักศึกษา สามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษาแต่ละคนได้ง่ายๆ จาก 4 วิธีการดังนี้

1. การสัมภาษณ์นักศึกษา เป็นการพูดคุยโดยตรงกับตัวนักศึกษาเอง
2. การสังเกตพฤติกรรม เป็นการสังเกตนักศึกษาเพื่อประเมินความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกิริยาท่าทางหรือการกระทำของนักศึกษา
3. แหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นการหาข้อมูลของนักศึกษาจากแหล่งต่างๆ เช่น เพื่อน ผู้ปกครองบุคคลที่เกี่ยวข้องรวมทั้งอาจารย์หรือบุคลากรอื่นๆ
4. การทำแบบคัดกรอง ซึ่งถือว่าการใช้เครื่องมือช่วยในการประเมินความผิดปกติและเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจในการวินิจฉัยเบื้องต้นว่ามีความผิดปกติทางสุขภาพจิตหรือไม่ เช่น การใช้แบบวัดความเครียดสวนปรง

ข้อมูลที่ควรทราบเพื่อรู้จักนักศึกษาเป็นรายบุคคล

ได้รวบรวมปัญหาหรือความผิดปกติต่างๆที่พบได้บ่อยในนักศึกษา โดย แบ่งเป็น 3 หมวดใหญ่ๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 การเรียน

หมวดที่ 2 สุขภาพจิต แบ่งย่อยเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความคิด ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม

หมวดที่ 3 สุขภาพร่างกาย

ความผิดปกติ	ปัญหาที่สามารถพบได้
1. การเรียน	• ผลการเรียนแย่ง • สมาธิไม่ดี ความจำแย่ง • ขาดเรียนบ่อย ไม่รับผิดชอบงาน
2. สุขภาพจิต	• ความคิดหลงผิด เชื่ออย่างฝังแน่นในสิ่งที่แปลกหรือไม่จริง ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดนั้นได้ • ความคิดไม่ต่อเนื่อง พูดจาสับสน เข้าใจได้ยาก • คิดวิตกกังวลอย่างมากเกินกว่าที่ควรจะเป็น • คิดกังวลในบางเรื่องซ้ำๆ อาจทำบางอย่างซ้ำๆ • อารมณ์ซึมเศร้า หดหู่ ท้อแท้ • เบื่อหน่าย ไม่อยากสนใจอะไรแม้แต่สิ่งที่เพลิดเพลิน • อารมณ์ดีมาก สนุกสนานครึกครื้นเกินปกติ • ประสาทหลอน รับรู้ผ่านประสาทสัมผัสที่ไม่มีจริง • ทำท่าทางหรือแสดงพฤติกรรมแปลกๆ โดยไม่มีจุดมุ่งหมายและไม่มีเหตุผล เช่น หมุนมือ นิ่งคำ • บุคลิกแยกตัว หน้าตาเฉยเมย ดูเฉื่อยชา พูดน้อยลง • แต่งกายฉูดฉาดหรือทรุหร่า ใส่เครื่องประดับมาก แต่งหน้าเข้มจัด • พูดมากกว่าเคย พูดไม่หยุด พูดเร็ว เปลี่ยนเรื่องเร็ว • การใช้หรือติดสารเสพติด • ติดการพนัน ติดเกม ติดอินเทอร์เน็ต • ก้าวร้าว ทำร้ายผู้อื่น หรือข่มขู่จะทำร้ายผู้อื่น • พยายามฆ่าตัวตาย หรือทำร้ายตัวเอง
2.1 ด้านความคิด	
2.2 ด้านอารมณ์	
2.3 ด้านพฤติกรรม	
3.สุขภาพร่างกาย	• น้ำหนักตัวต่ำกว่าเกณฑ์ หรือสูงกว่าเกณฑ์ • โรคประจำตัวทางกาย • ความบกพร่องทางร่างกาย

การดูแลนักศึกษาตามลักษณะปัญหาและโรคทางสุขภาพจิต

1. **ปัญหาการเรียน** ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักสำหรับนักศึกษาทุกคน หากนักศึกษามีปัญหาใดๆ ก็ตามแล้วไม่สามารถรับมือกับปัญหานั้น อาจจะส่งผลกระทบต่อการเรียน ทั้งในระยะสั้น ๆ คือพฤติกรรมในห้องเรียน และในระยะยาว คือ ผลการเรียน
2. **ปัญหาสุขภาพจิต** โรคจิต เป็นคำที่มีความหมายกว้าง หมายถึงภาวะที่ผู้ป่วย ไม่อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง ซึ่งสาเหตุอาจจะเกิดขึ้นกับโรคทางจิตเวช หรือ จากโรคทางกายก็ได้
3. **ปัญหาซึมเศร้า** เป็นโรคทางจิตเวช ที่พบบ่อยที่สุด สามารถก่อให้เกิดปัญหาอื่น ได้มากมาย เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ สมาธิไม่ดี เหนื่อยเพลียง่าย ทำร้ายตัวเอง รวมทั้งก็ให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บทางร่างกายทางอ้อมได้
4. **ปัญหาอารมณ์สองขั้ว** โรคอารมณ์สองขั้ว (ไบโพลาร์) คือ โรคทางอารมณ์อย่างหนึ่ง ที่ช่วงหนึ่งของชีวิต จะมีลักษณะอารมณ์ดีมาก อย่างผิดปกติ สลับกับบางช่วงชีวิตจะมีลักษณะอารมณ์ซึมเศร้าเกิดขึ้น
5. **ปัญหาวิตกกังวล** เป็นกลุ่มโรคทางจิตเวช กลุ่มหนึ่งที่ประกอบไปด้วยโรควิตกกังวลย่อย ๆ หลายโรค ซึ่งมีลักษณะอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น โรคแพนิค โรคกังวลทั่วไป โรคกลัว โรคย้ำคิดย้ำทำ เป็นต้น ซึ่งต้องแยกจากความกลัวที่พบได้เป็นปกติในชีวิตประจำวันของคนเรา

บทที่ 5

เครื่องมือและข้อมูลในการให้คำปรึกษา

ในการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือและข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจารย์ที่ปรึกษาจำเป็นต้องเป็นผู้ที่แสวงหาคำแนะนำการแสวงหา ศึกษาทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ อย่างถูกต้อง ถ่องแท้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหา และการดูแลพัฒนานักศึกษาเป็นไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เรียบร้อย เครื่องมือและข้อมูลในการให้คำปรึกษาประกอบด้วย

5.1 ทะเบียนประวัตินักศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีข้อมูลทะเบียนประวัติของนักศึกษาโดยใช้ระบบ <http://cmhe.pnu.ac.th/cmhe> ของกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนระบบจะมีข้อมูลประวัติส่วนตัวนักศึกษาและผลการเรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถทำเป็นข้อมูลสำคัญในการ ติดตาม ดูแลนักศึกษาได้ตลอดเวลา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาจะมีรหัส Login และรหัสผ่าน Password ในการเข้าไปดูข้อมูลนักศึกษาได้

5.2 หลักสูตรและแผนการเรียนเสนอแนะ

อาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียนที่จำเป็นต้องศึกษาหลักสูตรและแผนการเรียนเสนอแนะ ให้เข้าใจทั้งในปรัชญา จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง ของหลักสูตร การจัดแผนการเรียนตามหลักสูตร และควบคุม ดูแลกำกับ ให้นักศึกษาเรียนตามแผนการเรียน ให้ครบตามโครงสร้างและเงื่อนไขของหลักสูตร อย่างสม่ำเสมอ

5.3 คู่มือการศึกษา

นักศึกษาทุกคนจะได้รับคู่มือนักศึกษา ประจำปีการศึกษา ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดของนักศึกษา เพราะคู่มือการศึกษามีข้อมูลสำคัญและจำเป็นที่นักศึกษาต้องอ่าน ทำความเข้าใจ และปฏิบัติ ให้ถูกต้องรวมไปถึงอาจารย์ที่ปรึกษาทุกหมู่เรียนจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติเช่นเดียวกัน คู่มือการศึกษาประกอบด้วย

- 1) แนะนำมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้แก่ ความหมายตราสัญลักษณ์ ประวัติความเป็นมา ทำเนียบผู้บริหาร คณาจารย์ เป็นต้น
- 2) ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่างๆ ทางวิชาการ ที่เป็นเครื่องมือกฎเกณฑ์ในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษาจำเป็นต้องทราบและปฏิบัติ
- 3) แนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาในการติดต่อขอรับบริการวิชาการจากกองส่งเสริมวิชาการ
- 4) แนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา ได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา ศูนย์วิทยบริการ และอื่นๆ
- 5) หลักสูตรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (ทุกหลักสูตร) ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง จำนวนหน่วยกิต เงื่อนไขการสำเร็จ รายวิชา (ชื่อรายวิชาและคำอธิบายรายวิชา สามารถเปิดดูได้ทางเว็บไซต์ของกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน)

5.4 ปฏิทินวิชาการ

ปฏิทินวิชาการ คือรายการกำหนดเวลาในการปฏิบัติทางวิชาการตลอดปีการศึกษา ได้กำหนดเปิด-ปิดภาคเรียน การสอบกลางภาค-การสอบปลายภาค การลงทะเบียนรายวิชา การขอเปิดรายวิชา การส่งผลการเรียน เป็นต้น

ปฏิทินเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานทางวิชาการ ซึ่งนักศึกษาต้องยึดถือและปฏิบัติตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด เพราะหากนักศึกษา อาจารย์ ไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดจะเกิดปัญหาในการเรียนเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงขอเสนอแนะแนวปฏิบัติแก่อาจารย์ที่ปรึกษาในการดำเนินงานตามปฏิทินวิชาการ

5.5 แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ทางวิชาการ และแนวปฏิบัติ

แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ สำหรับนักศึกษาขอรับบริการทางวิชาการจากกองส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน สามารถ Download แบบฟอร์ม <http://www.pnu.ac.th/webpnu/webpsdacademic/index.php?act=6> ทั้งนี้ นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถศึกษาทำความเข้าใจถึงขั้นตอน แนวปฏิบัติเพิ่มเติมได้จากคู่มือการศึกษาของกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือสอบถามโดยตรง ณ กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1. คำร้องขอย้ายสถานภาพ
2. คำร้องขอย้ายสาขาวิชา
3. คำร้องขอลงทะเบียนเรียนร่วมหรือเรียนเกิน
4. คำร้องขอโอนผลการเรียน
5. คำร้องขอยกเลิกรายวิชาเรียน
6. คำร้องขอเปิดรายวิชาเรียน
7. คำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
8. คำร้องขอลาพักการเรียน/รักษาสุขภาพ
9. คำร้องขอลาออก
10. คำร้องขอเอกสารทางการศึกษา
11. คำร้องขอย้ายสถานศึกษา
12. คำร้องขอรหัสผ่าน
13. คำร้องขอสำเร็จการศึกษา
14. คำร้องทั่วไป
15. คำร้องขอเพิ่มจำนวนรับลงทะเบียนในรายวิชาที่มีจำนวนรับเต็ม
16. คำร้องเรียนร่วมข้ามหลักสูตร

บทที่ 6

การประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา

6.1 การประเมินระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กองพัฒนานักศึกษาจึงกำหนดจึงกำหนดให้มีการประเมินระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษาโดยยึดหลัก ดังนี้

1) เป้าหมายความสำเร็จ

ระบบอาจารย์ที่ปรึกษามีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถช่วยอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษาให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนวทางการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาได้อย่างเต็มที่ คล่องตัว นักศึกษาสามารถเข้ารับบริการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวก สม่ำเสมอ ช่วยป้องกัน/แก้ปัญหาของนักศึกษาให้ประสบผลสำเร็จในการเรียนและการใช้ชีวิต

2) ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

- 2.1) มีกลไกดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการ ติดตาม ควบคุมและประเมิน
- 2.2) อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติหน้าที่ของตนเป็นไปตามแผน และดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง
- 2.3) นักศึกษาเข้ารับบริการตามระบบและปฏิบัติตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2.4) มีการสนับสนุนทรัพยากร เช่น ฐานข้อมูลนักศึกษาที่ครอบคลุมด้านต่างๆ อาคาร สถานที่ เครื่องมือ เพื่อช่วยเอื้อให้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างคล่องตัว
- 2.5) มีการกำหนดให้งานอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นภาระงานสำคัญที่อาจารย์ต้องตระหนักและต้องปฏิบัติ

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 3.1) สัดส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยเหลือดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง
- 3.2) ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาที่ปฏิบัติงานมีอัตราสูง
- 3.3) ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการสามารถนำคำแนะนำที่ได้รับไปปฏิบัติ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
- 3.4) อาจารย์ที่ปรึกษาได้รับการประเมินและได้คะแนนประเมินในเกณฑ์สูง
- 3.5) ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดของหลักสูตรอยู่ในเกณฑ์สูง

4) ผลการดำเนินงาน

- 4.1) อาจารย์ที่ปรึกษาทุกคนปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามภาระงานครบถ้วน มีประสิทธิภาพ
- 4.2) นักศึกษาได้รับบริการตามระบบอาจารย์ที่ปรึกษาได้อย่างเต็มที่ สะดวก สามารถป้องกันหรือแก้ไขปัญหาทางการเรียน และการใช้ชีวิตได้อย่างถูกต้อง

6.2) การประเมินอาจารย์ที่ปรึกษา

เพื่อให้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามที่คาดหวัง มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้มีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1) ภาระงานและเกณฑ์กำหนดอาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ประจำทุกคนต้องทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นไปตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย และคณะกำหนด

2) ความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถนำความรู้ต่างๆ มาเสนอแนะเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการป้องกันปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยอาศัยฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลทางวิชาการ ฐานข้อมูลทางวิชาชีพ และฐานข้อมูลด้านทักษะชีวิตในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อสื่อสารให้คำปรึกษาได้หลากหลายช่องทาง มีประสิทธิภาพ นักศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันเหตุการณ์

2.3) อาจารย์ที่ปรึกษามีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สามารถใช้เป็นแบบอย่างแก่นักศึกษาในการดำรงตนในการศึกษาเล่าเรียนและการใช้ชีวิตคู่ที่ถูกต้อง

3) ความสำเร็จในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.1) นักศึกษาสามารถศึกษาความสำเร็จตามเกณฑ์ของหลักสูตร และตามกำหนดเวลาที่กำหนดในแผนการเรียน

3.2) นักศึกษามีความประพฤติดี ปฏิบัติตนตามกฎหมายข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและสังคม

3.3) นักศึกษามีทักษะการใช้ชีวิตที่เหมาะสม มีความฉลาดในการแก้ไขปัญหาทางด้านการเรียนและการดำเนินชีวิต

ภาคผนวก

แบบประเมินทางจิตวิทยา ก่อนรับคำปรึกษา

คำอธิบาย ให้กรอกรายละเอียด และเครื่องหมาย / เพื่อประเมินระดับปัญหาของตนเองตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนต่อไป (ข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ)

ข้อมูลส่วนตัว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 ชื่อ.....นามสกุล.....ชื่อเล่น.....
 เพศ.....อายุ.....ปี คณะ.....
 รหัสประจำตัวนิสิต.....ที่อยู่ปัจจุบัน.....
 วัน/เดือน/ปีเกิด.....
 บิดาชื่อ.....อาชีพ.....โทร.....
 มารดาชื่อ.....อาชีพ.....โทร.....

1. คุณรู้สึกคับข้องใจ () ไข่ () ไม่ใช่ () อื่นๆ.....

2. ความรู้สึกคับข้องใจเกิดจาก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

() ความอยากมีอยากได้ () ความต้องการในบางสิ่งบางอย่าง
 () ความไม่สมหวัง () ความเครียด กดดัน () อื่นๆ.....

3. สาเหตุของปัญหาเกิดจาก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

() บุคลิกภาพขัดแย้ง () เพื่อน () การเงิน () การเรียน
 () ความรัก () การงาน () สุขภาพกาย () สุขภาพจิต
 () ลัทธิลัทธิ () รักเพศเดียวกัน () ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ () ทำร้ายร่างกาย
 () เพศสัมพันธ์ () ยาเสพติด () หวาดระแวง () อื่นๆโปรดระบุ.....

4. ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการความช่วยเหลือ คือ.....

5. เมื่อประสบปัญหาคุณปรึกษาใคร.....

6. ข้อเสนอแนะ.....

ประวัติผู้ใช้บริการ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เวลา..... สถานที่

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ..... ชื่อเล่น.....

เพศ..... อายุ..... ปี วัน/เดือน/ปีเกิด.....

สัญชาติ..... เชื้อชาติ..... ศาสนา..... โทรศัพท์.....

กำลังศึกษาสาขา..... รหัสனிสิต..... เกรด.....

คณะ.....

บิดาชื่อ..... อาชีพ

โทรศัพท์..... ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

มารดาชื่อ..... อาชีพ

โทรศัพท์..... ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

สถานภาพ () อยู่ด้วยกัน () หย่าร้าง/แยกกัน () บิดาเสียชีวิต () มารดาเสียชีวิต

มีพี่น้อง.....คน เป็นลูกคนที่.....งานอดิเรก.....

ความสามารถพิเศษ.....

สาเหตุ/ปัญหา

แนวทางในการให้คำปรึกษา

การติดตามผล

ลงชื่อ.....

(.....)

**แบบบันทึกการดำเนินการแก้ไขพฤติกรรม
กรณีศึกษา (Case Study)**

ชื่อ - สกุล.....รหัส.....อายุ..... เพศ.....

คณะ.....

วัน เดือน ปีเกิด.....สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....

วัน/เดือน/ ปี	พฤติกรรมทางบวก	พฤติกรรมทางลบ	วิธีการแก้ไข	ผลการติดตามพฤติกรรม

ผู้บันทึก.....

วัน/เดือน /ปี.....

แบบฟอร์มให้คำปรึกษา (รายกรณี)

ระหว่างวันที่.....ถึง.....

วันที่	ประเภทปัญหา	รายละเอียดของนิสิตที่มีปัญหา				รวม	ผลของการให้คำปรึกษา		ส่งต่อ	หมายเหตุ
							สิ้นสุดกระบวนการ	ติดตามผล		
		คณะ	ชั้นปี	ชาย	หญิง					

ผู้บันทึก.....

(.....)

ผู้ให้คำปรึกษา/อาจารย์ที่ปรึกษา

แบบบันทึกการพบที่ปรึกษา หรือนักจิตวิทยา

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.....

พบครั้งที่เวลา.....น.

ชื่อที่ปรึกษาหรือนักจิตวิทยา.....

สถานที่.....

ข้อมูลส่วนตัวผู้ใช้บริการ

ชื่อ.....นามสกุลชื่อเล่น.....เพศ.....

อายุปี วัน/เดือน/ปีเกิด สัญชาติเชื้อชาติ.....

ศาสนา.....โทรศัพท์.....

ปัจจุบันกำลังศึกษาคณะ..... รหัสนิสิต.....เกรดเฉลี่ย

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

การประเมินทางด้านสุขภาพจิต

แนวทางการให้คำปรึกษา

ความคิดเห็นจากนักจิตวิทยา

การติดตามผล

บรรณานุกรม

- ทิพาพร สุจारी. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา
ภาคปกติตาม ทศนะ ของ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วารสารข้อ
พะยอม 15 (3).104-109
- หฤทัย ศิริสินอุดมกิจ. (2562). การพัฒนาระบบอาจารย์ ที่ปรึกษาระดับปริญญาตรีปี ที่
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมบัติ แสงพล และคณะ (2560) บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียน
ของนักศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. วารสารวิจัย มข. 16 (1).
3 - 93
- สมภพ เรืองตระกูล. (2558). ตำราจิตเวชศาสตร์ ฉบับปรับปรุงตาม DSM-5. พิมพ์ครั้งที่
10. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล
- มานิช หล่อตระกูล,ปราโมทย์ สุคนิชย์. (2558). จิตเวชศาสตร์ รามาธิบดี. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- บุญเรียง ขจรศิลป์ และสำเนา ขจรศิลป์.(2554). คู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษา
วิชาการระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. พิมพ์ครั้งที่1 สำนักงานคณะ
กรรมการการอุดมศึกษาและสำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
- ลักขณา สรวิวัฒน์. ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาจิตวิทยาการ
ศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552
- มัลลวีร์ อดุลวัฒน์ศิริ. (2552).เทคนิคการให้คำปรึกษา: คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น
- จริยา จิรานุกุล (2557). คู่มือแนวทางการดูแลช่วยเหลือนิสิต เครือข่ายสุขภาพจิต มมส.
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จิราภา เวคะวนิชย์ นักจิตวิทยา. เอกสารเรื่องการให้คำปรึกษา.หน่วยจิตเวชเด็ก ภาควิชา
กุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- สำเนา ขจรศิลป์. (2534). ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย.
กรุงเทพฯ: กองบริการการศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
- อรอนงค์ อินทรจิตร & นรินทร์ กรินชัย. การให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ : กรุงเทพฯ
มหานคร: สถาบันจิตวิทยาออนไลน์ . 2538
- Richard Nelson-Jones. Basic Counselling Skills : A helper's manual. 2003