

คู่มือปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษา ด้านการศึกษองนักศึกษา

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์



นางบุรีชัน ยูโซะ
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา



คู่มือปฏิบัติงาน

การบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

นางนุรีชน ยูโซะ

นักวิชาการศึกษา

งานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ปีการศึกษา 2569

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จัดตั้งขึ้น ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจ ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 มีภารกิจในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตนักศึกษาให้มีความพร้อมทั้งด้านวิชาการ สุขภาพกาย สุขภาพจิต คุณธรรม จริยธรรม และทักษะชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 และประกาศ คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 ซึ่งกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษา เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการพัฒนานักศึกษาแบบองค์รวม ซึ่งเน้นการพัฒนาทั้งด้านสติปัญญา อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ และทักษะชีวิต (Evans et al., 2010) โดยมีทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling) ของ Rogers (1961) เป็นกรอบแนวคิดหลัก ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพเชิงบำบัดผ่านการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional Positive Regard) การเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความจริงใจ (Genuineness) ประกอบกับทฤษฎีพัฒนาการทางจิตสังคมของ Erikson (1968) ซึ่งระบุว่าช่วงวัยของนักศึกษา (อายุ 18-25 ปี) เป็นช่วงการแสวงหาอัตลักษณ์และการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิด ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องเข้าใจพัฒนาการตามปกติของวัยดังกล่าว ควบคู่กับทักษะและเทคนิคการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาบรรลุศักยภาพสูงสุด (Self-Actualization) ตามแนวคิดของ Maslow (1943) สถานการณ์ปัจจุบันสะท้อนความจำเป็นเร่งด่วนของระบบการให้คำปรึกษา โดยรายงานของสายด่วนสุขภาพจิต 1323 กรมสุขภาพจิต (2562) พบว่าในปีงบประมาณ 2562 มีวัยรุ่นขอรับบริการประมาณ 10,000 สาย ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเครียด และวิตกกังวล (ร้อยละ 51.36) ปัญหาความรัก (ร้อยละ 21.39) และภาวะซึมเศร้า (ร้อยละ 9.82) นอกจากนี้ รูปแบบปัญหาที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ครอบคลุมทั้งภาวะซึมเศร้า การใช้สารเสพติด ปัญหาครอบครัว และการกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์ (Cyberbullying) สำหรับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นักศึกษาต้องเผชิญปัจจัยเฉพาะ ได้แก่ สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ภาษา และศาสนา ตลอดจนข้อจำกัดทางเศรษฐกิจของครอบครัว การให้คำปรึกษาในบริบทนี้จึงต้องอาศัยความละเอียดอ่อน ความเข้าใจในวัฒนธรรม และการปรับใช้แนวทางให้เหมาะสมกับบริบทเฉพาะ การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวและความเป็นส่วนตัวของนักศึกษาโดยตรง

ซึ่งอยู่ภายใต้การคุ้มครองของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) มาตรา 26 ที่กำหนดให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ เชื้อชาติ ศาสนา และพฤติกรรมทางเพศ ต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูล และต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยขั้นสูง นอกจากนี้ ผู้ให้คำปรึกษายังต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณผู้ให้คำปรึกษาของสมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ การรักษาความลับ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การไม่เลือกปฏิบัติ การไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการปรึกษา และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หากขาดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ย่อมเสี่ยงต่อการให้บริการที่คลาดเคลื่อน ขาดความต่อเนื่อง หรือฝ่าฝืนกฎหมายและจรรยาบรรณได้ จากการปฏิบัติงานของผู้จัดทำในตำแหน่งนักวิชาการศึกษางานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา ที่ผ่านมา พบประเด็นปัญหา 5 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 การขาดคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้การดำเนินงานต้องอาศัยประสบการณ์เฉพาะตัว และขาดการสืบทอดองค์ความรู้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ประการที่ 2 นักศึกษาจำนวนมากไม่กล้าเข้ารับบริการเพราะกลัวถูกตีตรา (Stigma) ทำให้ปัญหาสะสมและบานปลาย ประการที่ 3 การส่งต่อกรณีซับซ้อนไปยังจิตแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญยังไม่เป็นระบบ ทำให้กระบวนการช่วยเหลือขาดความต่อเนื่อง ประการที่ 4 การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหวของนักศึกษายังไม่สอดคล้องกับ PDPA อย่างเต็มรูปแบบ และ ประการที่ 5 บริบทพหุวัฒนธรรมของพื้นที่ชายแดนภาคใต้ ทำให้ต้องคำนึงถึงความละเอียดอ่อนทางศาสนาและวัฒนธรรมเป็นพิเศษ

งานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนในการดำเนินงานของการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งจะมีกระบวนการขั้นตอนที่ ซับซ้อน และหลายขั้นตอน ซึ่งผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับ แนวคิดพื้นฐาน ขั้นตอน และกระบวนการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา ข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษา รวมทั้งระบบการดูแลและช่วยเหลือนักศึกษา การคัดกรอง และการให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก่นักศึกษาในกรณีประสบปัญหาต่างๆ เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง รู้จักตนเอง ตระหนักในขอบเขตและความสามารถของตนเอง นักศึกษาสามารถรับผิดชอบตนเอง พึ่งตนเองได้ ยอมรับความจริงเกี่ยวกับตนเอง และนักศึกษาได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้นักศึกษามีความสุขในการดำรงชีวิตและการศึกษาระหว่างการดำเนินการมักเกิดปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพราะหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ส่งผลให้นักศึกษาอาจจะได้รับการให้คำปรึกษาและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษาเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลอ่อนไหว และความเป็นส่วนตัวของนักศึกษาโดยตรง หากไม่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ ความซ้ำซ้อน การขาดความต่อเนื่อง หรือความเสี่ยงด้านจริยธรรมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ รูปแบบปัญหาของนักศึกษาในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น ครอบคลุมทั้ง

ปัญหาด้านสุขภาพจิต ภาวะซึมเศร้า ความเครียด การใช้สารเสพติด ปัญหาครอบครัว และการกลั่นแกล้ง
ในสังคมออนไลน์ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการคัดกรอง การส่งต่อ และการติดตามช่วยเหลือที่เป็นระบบ

ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนในฐานะนักวิชาการศึกษา งานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา
จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัย
นราธิวาสราชนครินทร์ขึ้น เพื่อกำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นมาตรฐาน
ตั้งแต่การรับเรื่อง การคัดกรอง การให้คำปรึกษาเบื้องต้น การส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ การติดตามผล และการ
บันทึกข้อมูลอย่างปลอดภัย ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)
เพื่อแปลงความรู้ที่สั่งสมในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดและสืบทอดได้
(Explicit Knowledge) ภายในองค์กร ตามแนวคิดของ Nonaka และ Takeuchi (1995) อันจะนำไปสู่
การยกระดับคุณภาพการดูแลนักศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 3
สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี และเป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ (United Nations, 2015)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ผู้เขียนมีความสนใจที่จะ
จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาส
ราชนครินทร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง และเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน
เดียวกันสามารถปฏิบัติงาน ทดแทนกันได้ถูกต้อง

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ แทนกันได้
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับจรรยาบรรณผู้ให้คำปรึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดกรอง การส่งต่อ และการติดตามช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบปัญหาซับซ้อนอย่างเป็นระบบ และลดความเสี่ยง โดยเพิ่มโอกาสในการช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ แทนกันได้
2. การปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ถูกต้องเป็น มาตรฐานเดียวกัน

3. การปฏิบัติงานสอดคล้องกับจรรยาบรรณผู้ให้คำปรึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

4. การปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการคัดกรอง การส่งต่อ และการติดตามช่วยเหลือ นักศึกษาที่ประสบปัญหาซับซ้อนอย่างเป็นระบบ และลดความเสี่ยง โดยเพิ่มโอกาสในการช่วยเหลือ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ขอบเขต

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี จรรยาบรรณ บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เทคนิคการให้ คำปรึกษา ตลอดจนขั้นตอนและกระบวนการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา รวมถึงระบบการดูแล ช่วยเหลือนักศึกษา 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การรู้จักนักศึกษาเป็นรายบุคคล (2) การคัดกรอง (3) การส่งเสริม และพัฒนา (4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ (5) การส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ

1.4.2 ขอบเขตด้านผู้ปฏิบัติงาน

ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษา โดยเฉพาะ นักวิชาการศึกษา งานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และครอบคลุมถึงอาจารย์ที่ปรึกษา ประจำหลักสูตร หัวหน้างานบริการและสวัสดิการ และผู้บริหารกองพัฒนานักศึกษา

1.4.3 ขอบเขตด้านผู้รับบริการ

ครอบคลุมผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) นักศึกษาปัจจุบันของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทุกระดับ ทั้งประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และ ปริญญาตรี ที่ประสงค์เข้ารับบริการ (2) นักศึกษาที่ถูกคัดกรองว่ามีความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตหรือมีปัญหา เฉพาะด้าน และ (3) อาจารย์ ที่ปรึกษาประจำหลักสูตร หรือบุคลากรอื่น ๆ ที่ต้องการคำปรึกษา เกี่ยวกับแนวทางการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

1.4.4 ขอบเขตด้านกระบวนการและขั้นตอน

กระบวนการและขั้นตอนแรกการประชาสัมพันธ์และการรับเรื่องจากผู้ขอรับบริการ นักศึกษาสามารถรู้ช่องทางและเข้าถึงบริการได้สะดวก ขั้นตอนที่ 2 การประเมินเบื้องต้นและการคัด กรองปัญหา สามารถทราบสภาพปัญหาและระดับความเร่งด่วน ขั้นตอนที่ 3 การขอความยินยอมใน การเก็บข้อมูลตาม PDPA สามารถได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร ขั้นตอนที่ 4 การสร้าง สัมพันธภาพและเปิดประเด็นการปรึกษา สามารถเกิดความไว้วางใจระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการปรึกษา ขั้นตอนที่ 5 การให้คำปรึกษาตามทฤษฎีและเทคนิคที่เหมาะสม สามารถผู้รับบริการปรึกษาเข้าใจตนเอง และเห็นทางเลือก ขั้นตอนที่ 6 การยุติการปรึกษาและการสรุปแนวทาง สามารถมีแผนปฏิบัติที่ชัดเจน สำหรับผู้รับบริการปรึกษา ขั้นตอนที่ 7 การส่งต่อผู้เชี่ยวชาญในกรณีที่จำเป็น ผู้รับบริการปรึกษาได้รับการ ดูแลจากผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนที่ 8 การติดตามผลและการบันทึกข้อมูลอย่างปลอดภัย มีข้อมูลสำหรับ ติดตามและประเมินคุณภาพบริการ (ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2569))

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาการบังคับใช้

คู่มือฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศใช้ จนกว่าจะมีการปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดให้บททวนเนื้อหาอย่างน้อยทุก 1–2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงนโยบายของมหาวิทยาลัย การพัฒนาทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษาใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงบริบทของปัญหานักศึกษา

1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

การให้คำปรึกษาด้านการศึกษา หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือนักศึกษาผ่านสัมพันธภาพทางวิชาชีพ โดยผู้ให้คำปรึกษาทำหน้าที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจตนเอง เห็นทางเลือก และตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้แก่ การวางแผนการเรียน การแก้ไขปัญหาการเรียน การเลือกสาขาวิชา การเตรียมตัวสำหรับอาชีพ และการปรับตัวในชีวิตมหาวิทยาลัย

ผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง บุคลากรของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการศึกษาแก่นักศึกษา โดยเฉพาะนักวิชาการศึกษา งานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

ผู้รับการปรึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ที่เข้ารับบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งประสงค์จะรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ประจำหลักสูตรที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับตัวทางสังคม และการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่อาชีพ ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้คำปรึกษา ที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของกองพัฒนานักศึกษา

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การรู้จักนักศึกษาเป็นรายบุคคล (2) การคัดกรอง (3) การส่งเสริมและพัฒนา (4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ (5) การส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ

การคัดกรอง หมายถึง การประเมินสภาพปัญหาและระดับความเสี่ยงของนักศึกษาในเบื้องต้น โดยใช้เครื่องมือประเมินมาตรฐานของกรมสุขภาพจิต ได้แก่ แบบประเมินความเครียด ST-5 แบบประเมินภาวะซึมเศร้า 9Q และแบบประเมินการฆ่าตัวตาย 8Q

การส่งต่อ หมายถึง การส่งผู้รับการปรึกษาไปยังผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เหมาะสม ในกรณีที่ปัญหาเกินขอบเขตความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยาคลินิก หรือโรงพยาบาลที่มีบริการด้านสุขภาพจิต

จรรยาบรรณผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง หลักเกณฑ์คุณธรรมจริยธรรมที่ผู้ให้คำปรึกษา
ต้องยึดถือ ครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่ การรักษาความลับ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
การไม่เลือกปฏิบัติ การไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการปรึกษา และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA)
ได้แก่ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อทางศาสนา พฤติกรรมทางเพศ ข้อมูล
สุขภาพ และข้อมูลพันธุกรรม ซึ่งต้องได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูล และต้องมี
มาตรการรักษาความปลอดภัยขั้นสูงในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

การบริหารสถาบันอุดมศึกษาในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน บทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นระบบ และบุคลากรที่มีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจ เพื่อให้องค์การสามารถขับเคลื่อนพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงนโยบายระดับสถาบันสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงาน การทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารขององค์การที่ตนสังกัด จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ผู้จัดทำคู่มือจำเป็นต้องนำเสนอสามมิติที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ได้แก่ มิติโครงสร้างองค์การ ซึ่งแสดงบริบทและสายการบังคับบัญชาที่กำหนดทิศทางของงาน มิติบทบาทหน้าที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งเป็นกรอบอ้างอิงทางวิชาการและกฎหมายที่กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน และ มิติลักษณะงานที่ปฏิบัติจริง ซึ่งสะท้อนการประยุกต์ใช้มาตรฐานดังกล่าวเข้ากับบริบทเฉพาะของหน่วยงาน ทั้งสามมิตินี้เมื่อนำมาบูรณาการเข้าด้วยกัน จะช่วยให้ผู้ใช้คู่มือเข้าใจภาพรวมของงานและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้โดยมีมาตรฐานเดียวกัน ตามแนวคิดการจัดการความรู้ของ Nonaka และ Takeuchi (1995) ซึ่งเน้นการแปลงความรู้ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง

ด้วยเหตุนี้ เนื้อหาในส่วนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเป็นรากฐานของคู่มือ โดยนำเสนอสาระสำคัญ 5 ประเด็น ตามแนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำของ จรุงศักดิ์ พุ่มนวน และคณะ (2566) ประกอบด้วย (1) โครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2) โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย (3) โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา (4) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.พ.อ. ประกาศเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 และ (5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติจริงของผู้จัดทำคู่มือ ซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษาอันเป็นเนื้อหาหลักของคู่มือฉบับนี้

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553 ประกอบกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ที่ ก.พ.อ. ประกาศ เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ ไว้ดังนี้

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงในงานด้านวิชาการศึกษา ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยเพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานด้านวิชาการที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนกำกับตรวจสอบผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1.1 ด้านการปฏิบัติการ

2.1.1.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยหลักสูตร สร้างและพัฒนาหลักสูตรของวิชาการด้านต่าง ๆ พัฒนาหนังสือหรือตำราเรียน วางแผนการศึกษา จัดพิพิธภัณฑ์ทางการศึกษา จัดทำมาตรฐานสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาและกิจกรรมทางการศึกษาต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามยุทธศาสตร์ แผน นโยบายของหน่วยงาน

2.1.1.2 ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา เพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงานวิชาการศึกษา กำหนดแผนงานโครงการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา หาวิธีการในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาแนวทางและวิธีการในงานวิชาการศึกษาและที่เกี่ยวข้อง

2.1.1.3 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยงานทางการศึกษา เสนอแนะความเห็นทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนานโยบาย แผน มาตรฐานการศึกษา หลักสูตร แบบเรียน ตำรา สื่อการเรียนการสอน สื่อการศึกษา ผลิตและพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี การแนะนำการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ และเผยแพร่ผลงานทางด้านวิชาการศึกษา เพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.1.1.4 ตรวจสอบงานทะเบียน เอกสารด้านการศึกษา และแก้ไขให้ทันสมัย เพื่อให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ติดตาม ประเมินผล แก้ไขปัญหา และสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมโครงการด้านการศึกษา ส่งเสริมการวิจัยและการศึกษา วางโครงการสำรวจ เก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติทางการศึกษาและกิจกรรมนักศึกษา เพื่อพัฒนางานด้านวิชาการศึกษา

2.1.1.5 ศึกษา วิเคราะห์ เสนอความเห็น และจัดทำกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาตามโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ

2.1.1.6 ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น จัดบริการส่งเสริมการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงาน

วิชาการศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.1.7 ในฐานะหัวหน้างาน นอกจากนี้ อาจจะปฏิบัติงานตามข้อ 1 ถึงข้อ 6 ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2.1.2 ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมงานวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2.1.3 ด้านการประสานงาน

2.1.3.1 ประสานการทำงานร่วมกัน โดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำ เบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

2.1.3.2 ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 ด้านการบริการ

2.1.4.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ทางด้านวิชาการ การศึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2.1.4.2 พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้านวิชาการศึกษาที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของนางนุรีชน ยูโซะ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานอาจารย์ที่ปรึกษา สังกัดกองพัฒนานักศึกษา โดยปฏิบัติงานสอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการศึกษาระดับชำนาญการ และสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีขอบเขตภาระงานที่รับผิดชอบ 3 งานหลัก ได้แก่ (1) งานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นภารกิจหลัก (2) งานสำนักงาน (หน่วยประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง) และ (3) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (หน่วยหอพักนักศึกษาและบุคลากร)

2.2.1 งานอาจารย์ที่ปรึกษา (ภารกิจหลัก)

งานอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นภารกิจหลักที่ผู้จัดทำรับผิดชอบโดยตรง และเป็นเนื้อหาหลักของคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ ประกอบด้วยการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ศึกษา วิเคราะห์ สร้างรูปแบบการรับข้อมูลจากนักศึกษา และพัฒนาระบบ Google Form ให้สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง วางแผนการเข้าถึงระบบให้ทั่วถึง เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาและกิจกรรมทางการศึกษาต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามยุทธศาสตร์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย

(2) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา เพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดแผนงานโครงการอบรมอาจารย์ที่ปรึกษา ในกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ประเมินและช่วยเหลือนักศึกษาเบื้องต้นด้านจิตใจ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา และหาวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและการช่วยเหลือนักศึกษา

(3) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ งานทางการศึกษา เสนอแนะความเห็นทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาการดูแลนักศึกษาที่ยั่งยืนภายใต้ศูนย์ PNU MORE CARE ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 โดยใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีการแนะแนวการศึกษา โดยใช้ระบบ PNUCM ในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา และจัดทำเอกสารแนวปฏิบัติในงานอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน

(4) วางแผน กำกับ ติดตาม และรับผิดชอบงานอาจารย์ที่ปรึกษาในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

(5) จัดทำคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตร

(6) ดำเนินการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา และจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง

(7) กำกับและติดตามการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์และระยะเวลาที่กำหนด

(8) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อบริการนักศึกษา (PNUCM)

(9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามนโยบายและภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2.2.2 งานสำนักงาน (หน่วยประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง)

นอกจากภารกิจหลัก ผู้จัดทำยังได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสำนักงานในหน่วยประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยงของกองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย

(1) วางระบบการดำเนินงาน ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ สำนวณ รายงาน และติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารความเสี่ยงของกองพัฒนานักศึกษา

- (2) แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ และการบริหาร
ความเสี่ยง
- (3) ร่วมกับงานแผนจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของกองพัฒนานักศึกษา
- (4) ประสานงานและสร้างเครือข่ายงานประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายในและ
ภายนอกสถาบัน
- (5) ดำเนินการแก้ปัญหา กำกับ และติดตามการดำเนินงานด้านความเสี่ยงของกองพัฒนานักศึกษา
- (6) ปฏิบัติงานรองรับตามนโยบายและงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (หน่วยหอพักนักศึกษาและบุคลากร)

งานในหน่วยหอพักนักศึกษาและบุคลากร เป็นงานที่ผู้จัดทำรับผิดชอบสนับสนุน
เพิ่มเติม ประกอบด้วย

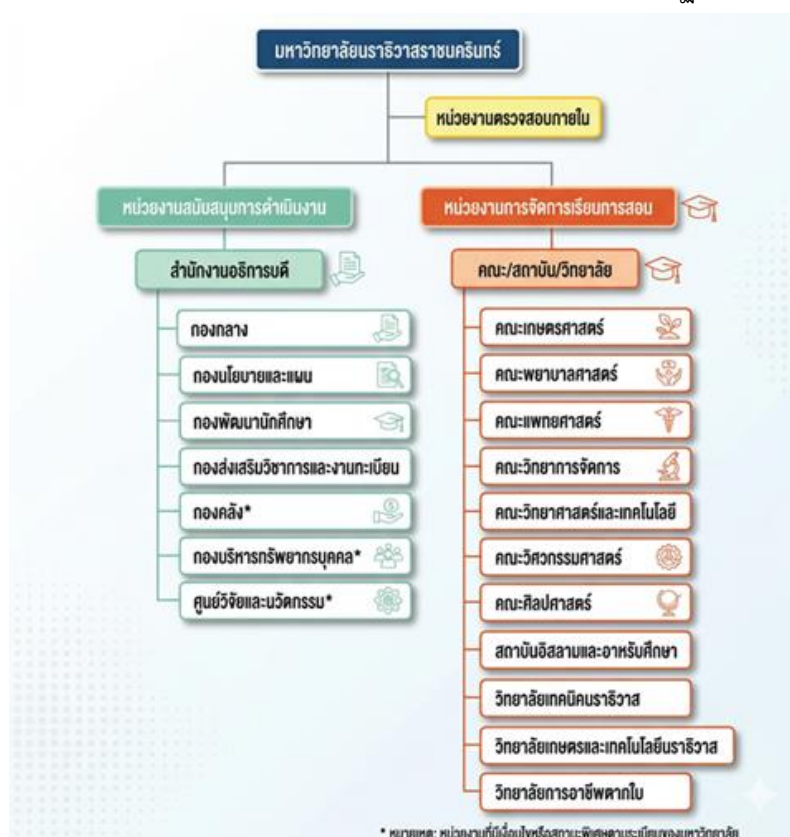
- (1) ออกแบบ วางแผน ควบคุม ดูแลงานหอพักนักศึกษาและบุคลากร ให้เป็นไปตาม
กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- (2) วางกฎ ระเบียบ และมาตรการต่าง ๆ ในการใช้อาคารสถานที่และหอพัก
- (3) กำกับและดูแลการปฏิบัติงานของแม่บ้านและเจ้าหน้าที่งานอาคาร
- (4) ให้บริการ สสำรวจ จัดหาวัสดุและครุภัณฑ์ประจำอาคารและหอพักให้ครบถ้วน
และเพียงพอต่อการให้บริการ
- (5) ตรวจสอบ รายงาน กำกับการซ่อมแซม ดูแล และบำรุงรักษาอาคารและสถานที่
- (6) ดำเนินการสรรหาคณะกรรมการหอพัก และจัดประชุมคณะกรรมการหอพัก
- (7) จัดทำคำสั่งการอยู่เวรรักษาการณ์หอพัก และการเบิกจ่ายเงินค่าอยู่เวรรักษาการณ์
- (8) ดำเนินการพิจารณาการเข้าอยู่หอพักและการออกจากหอพัก การคืนเงินประกัน
การใช้ค่าน้ำค่าไฟ ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ
- (9) ดำเนินการจัดทำชุดเบิกธุรการให้กับแม่บ้าน
- (10) จัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อสานสัมพันธ์ผู้พักอาศัย และส่งเสริมการ
ปฏิบัติตาม กฎของหอพัก
- (11) ปฏิบัติงานตามนโยบายและงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จัดตั้งขึ้น
ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เล่ม 122 ตอนที่ 14 ก เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2548 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548
โดยเกิดจากการหลอมรวมสถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพในการพัฒนาในจังหวัดนราธิวาสจำนวน 4
สถาบัน ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนราธิวาส วิทยาลัยการอาชีพ
ตากใบ และวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส

2.3.1 โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ประกอบด้วยส่วนราชการภายใน 12 หน่วยงาน แบ่งเป็น หน่วยงานสนับสนุน การดำเนินงาน ประกอบด้วยสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีส่วนราชการภายใน 7 กอง (กองกลาง กองนโยบายและแผน กองพัฒนานักศึกษา กองส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน กองคลัง กองบริหารทรัพยากรบุคคล และศูนย์วิจัยและนวัตกรรม) และ หน่วยงานการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย 7 คณะ และ 4 วิทยาลัย/สถาบัน ดังปรากฏในภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างองค์กร มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

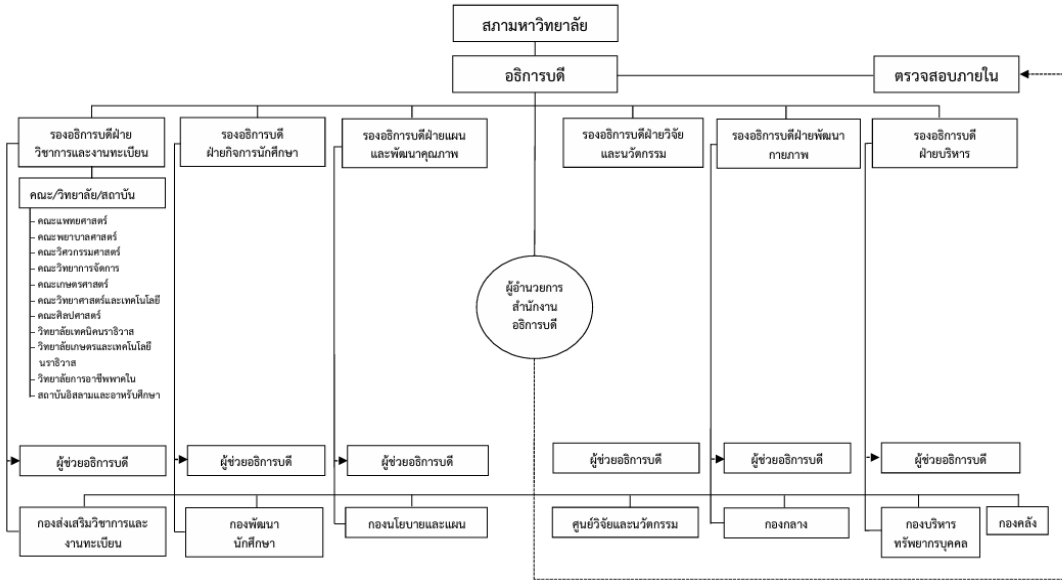
ที่มา: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2568)

หมายเหตุ: เครื่องหมายดอกจัน (*) แสดงหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัย ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย

2.3.2 โครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จัดให้มีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแล มีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายปฏิบัติ และมี รองอธิการบดี 6 ฝ่าย ทำหน้าที่กำกับดูแลภารกิจเฉพาะด้าน ได้แก่ ฝ่ายวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายกิจการนักศึกษา ฝ่ายแผนและพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม ฝ่ายพัฒนากายภาพ และฝ่ายบริหาร ดังปรากฏในภาพที่ 2-2

โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
(PNU Administrative Structure)



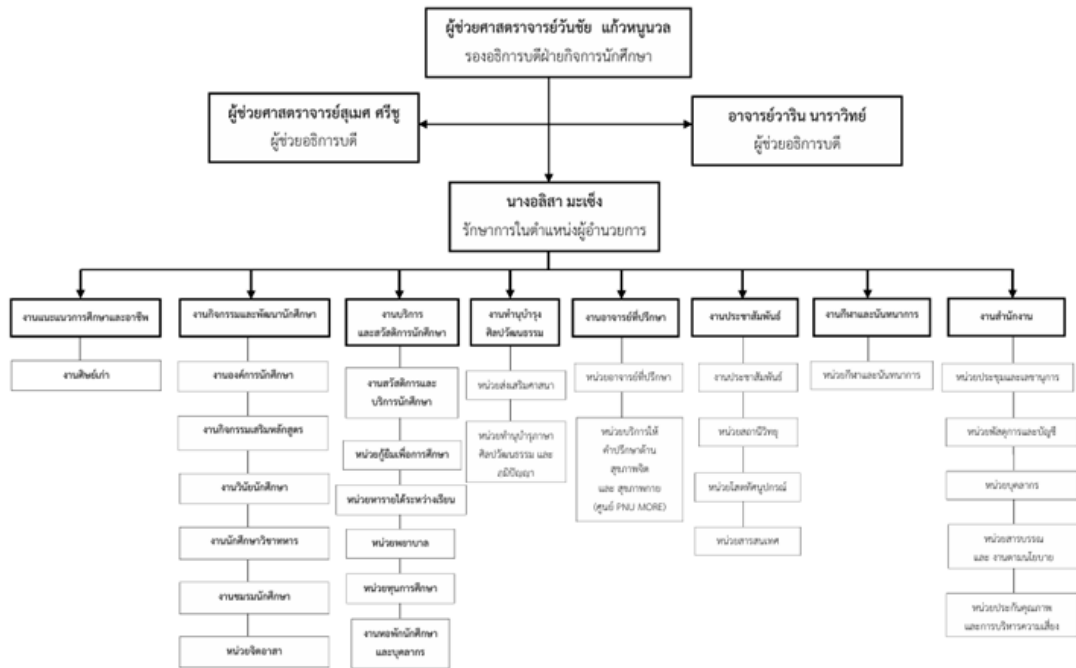
ภาพที่ 2-2 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานระดับกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 32 คน เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อพัฒนาศักยภาพรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนการบริหารจัดการด้านสวัสดิการและการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์และเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมภายใต้บริบทวัฒนธรรม

การบริหารงานของกองพัฒนานักศึกษา มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาตามลำดับ โดยแบ่งภารกิจภายในกองออกเป็น 11 งาน ดังปรากฏในภาพที่ 2-3

โครงสร้างการบริหารงาน กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราสารชนครินทร์



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างการบริหารงาน กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราสารชนครินทร์

จากภาพที่ 2-3 กองพัฒนานักศึกษาแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 8 งานหลัก ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วยหน่วยงานย่อยที่ทำหน้าที่เฉพาะเรื่อง รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2-1 สรุปงานและหน่วยงานย่อยภายในกองพัฒนานักศึกษา

ลำดับ ที่	ชื่องาน	หน่วยงานย่อย
1	งานแนะแนวการศึกษา และอาชีพ และศิษย์เก่า	งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ, งานศิษย์เก่า
2	งานกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	งานองค์การนักศึกษา, งานกิจกรรมเสริมหลักสูตร , งานวินัยนักศึกษา, งานนักศึกษาวิชาทหาร, งานชมรมนักศึกษา,หน่วยจิตอาสา
3	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	งานสวัสดิการและบริการนักศึกษา, หน่วยกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา, หน่วยหารายได้ระหว่างเรียน, หน่วยพยาบาล, หน่วยทุนการศึกษา, หน่วยงานหอพักนักศึกษาและบุคลากร

ลำดับ ที่	ชื่องาน	หน่วยงานย่อย
4	งานทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	หน่วยส่งเสริมศาสนา, หน่วยทำนุบำรุงภาษา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา
5	งานอาจารย์ที่ปรึกษา	หน่วยงานอาจารย์ที่ปรึกษา, หน่วยบริการให้คำปรึกษา ด้านสุขภาพจิต และสุขภาพกาย (ศูนย์ PNU MORE CARE)
6	งานประชาสัมพันธ์	งานประชาสัมพันธ์, หน่วยสถานีวิทยุ, หน่วยโสตทัศนูปกรณ์
7	งานกีฬาและนันทนาการ	หน่วยกีฬาและนันทนาการ
8	งานสำนักงาน	หน่วยประชุมและเลขานุการ, หน่วยพัสดุและบัญชี, หน่วยบุคลากร, หน่วยสารบรรณ และงานตามนโยบาย, หน่วยประกันคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง
9	งานตามนโยบาย	งานตามที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายเร่งด่วน

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2569) จัดทำจากเอกสารโครงสร้างของกองพัฒนานักศึกษา

โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นหน่วยงานหลัก โดยมีหน่วยงานย่อย คือ หน่วยงานอาจารย์ที่ปรึกษา, หน่วยบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต และสุขภาพกาย (ศูนย์ PNU MORE CARE) (ลำดับที่ 5 ในตารางที่ 2.1) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษา โดยมีสายการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) อธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ – ผู้บริหารสูงสุดที่กำกับดูแลนโยบาย
- (2) รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา – ผู้กำกับดูแลระดับนโยบายด้านกิจการนักศึกษา
- (3) ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา – ผู้บริหารระดับกอง
- (4) หัวหน้างานอาจารย์ที่ปรึกษา – ผู้กำกับดูแลระดับงาน
- (5) นักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ ประจำงานอาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้จัดทำคู่มือ)

ผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติงาน

- (6) อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตร – ผู้ร่วมปฏิบัติงานในระดับหลักสูตร

โครงสร้างนี้แสดงให้เห็นถึงลักษณะการปฏิบัติงานแบบมีลำดับชั้น และการประสานงานข้ามหน่วยงาน ตามแนวคิดทฤษฎีองค์การของ Mintzberg (1979) ซึ่งช่วยให้การบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาเป็นไปอย่างบูรณาการและครอบคลุมนักศึกษาทุกคณะ/วิทยาลัย

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขของการปฏิบัติงาน

การให้คำปรึกษานักศึกษาเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพทั้งด้านสติปัญญา คุณธรรม จริยธรรม และคุณภาพชีวิต อันจะนำไปสู่การเป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพ สามารถปรับตัวและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน นักศึกษาในระดับอุดมศึกษามักเผชิญกับปัญหาที่หลากหลาย ทั้งด้านการเรียน การปรับตัว ปัญหาส่วนบุคคล ครอบครัว สังคม ตลอดจนปัญหาด้านสุขภาพจิต ซึ่งหากไม่ได้รับการดูแลและช่วยเหลืออย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตของนักศึกษาในระยะยาว สอดคล้องกับผลการสำรวจสุขภาพของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย (กรมสุขภาพจิต, 2566) ที่พบว่านักศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยมีภาวะเครียดระดับสูง ร้อยละ 41.8 และมีภาวะซึมเศร้าร้อยละ 20.4 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงกว่าประชากรทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ จึงจำเป็นต้องมีระบบการให้คำปรึกษาที่เป็นมาตรฐาน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์จึงให้ความสำคัญกับการจัดระบบการให้คำปรึกษานักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการดูแลนักศึกษาแบบองค์รวมและยึดนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง การให้คำปรึกษานักศึกษาดำเนินงานภายใต้หลักการสำคัญ คือ การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาค และการรักษาความลับของข้อมูลนักศึกษา โดยคำนึงถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของนักศึกษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรม การให้คำปรึกษาจึงต้องอาศัยความเข้าใจ ความละเอียดอ่อน และการสื่อสารอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความไว้วางใจและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สะท้อนปัญหาและความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง

บทที่ 3 นี้จัดทำขึ้นตามกรอบการเขียนคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของ ดร. จรงค์ศักดิ์ พุมพวน (2567) ซึ่งกำหนดให้บทที่ 3 นี้ว่าด้วยการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน อันเป็นฐานทางกฎหมาย ระเบียบ และหลักวิชาชีพ (2) วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงกระบวนการและขั้นตอนเชิงปฏิบัติ (3) เงื่อนไข ข้อสังเกต และข้อควรระวัง เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพและความปลอดภัยของการปฏิบัติงาน และ (4) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันเป็นฐานวิชาการรองรับการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้นำกรอบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดโครงสร้างเนื้อหาของบทที่ 3 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในงานที่พึงปฏิบัติ ได้แก่ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ ประกอบด้วย (1) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง (2) หลักการสำคัญในการให้คำปรึกษา (3) จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา (4) บัญญัติ 10 ประการของผู้ให้คำปรึกษา และ (5) แนวคิดสำคัญในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา รายละเอียดดังนี้

3.1.1 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษา มีฐานทางกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาและทำความเข้าใจโดยละเอียด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ถูกต้องตามระเบียบ และคุ้มครองทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับการศึกษา โดยมีสาระสำคัญแต่ละฉบับ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 มาตรา 6 และ มาตรา 7 (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2548) เป็นกฎหมายแม่บทที่กำหนดวัตถุประสงค์และ ภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีสาระสำคัญที่เชื่อมโยงกับการให้คำปรึกษานักศึกษา คือ การผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการและทักษะในวิชาชีพ รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความไม่ใฝ่เรียนรู้อื่น (มาตรา 7(1)) และการจัดการศึกษาโดยเน้นประชาชนในภูมิภาคที่ตั้ง ของมหาวิทยาลัย (มาตรา 7(9)) อันสะท้อนถึงบริบทพหุวัฒนธรรมของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้ให้ คำปรึกษาพึงคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

2) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี

พ.ศ. 2557

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ว่าด้วย การศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2557 (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2557) เป็นกฎระเบียบหลักที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ อ้างอิงเมื่อนักศึกษา ขอคำปรึกษาในประเด็นต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การรักษาสภาพ การลา การย้ายโอน และการฟื้นฟูสภาพ โดยมีสาระสำคัญ 12 หมวด ได้แก่ (1) ระบบ การจัดการศึกษาและหน่วยกิต (2) การรับเข้าศึกษา (3) การขึ้นทะเบียนและการรักษาสภาพ (4) การ ลงทะเบียนเรียน (5) การเพิ่มและถอนรายวิชา (6) การศึกษาแบบร่วมเรียน (7) ระดับคะแนน ตัวอักษร ความหมายและค่าคะแนน (8) การวัดและประเมินผล (9) การอนุมัติปริญญาหรือ อนุปริญญา (10) การย้ายโอนนักศึกษา (11) การลา การฟื้นฟูสภาพนักศึกษาและการคืนสภาพ นักศึกษา และ (12) บทกำหนดโทษ

3) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 22 กำหนดว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ส่วนมาตรา 24(3) ให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง บทบัญญัติดังกล่าวเป็นฐานทางกฎหมายที่สนับสนุนการให้คำปรึกษานักศึกษาในฐานะกลไกที่ยึด “ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” และมุ่งพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ

4) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) เป็นกฎหมายที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้คำปรึกษา เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการให้คำปรึกษาจัดเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และในบางกรณีเป็นข้อมูลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) ตามมาตรา 26 เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพจิต ศาสนา หรือพฤติกรรมทางเพศ ผู้ให้คำปรึกษาในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) ต้องปฏิบัติตามหลักการสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ (1) การขอความยินยอมอย่างชัดแจ้ง (2) การเก็บรวบรวมเท่าที่จำเป็น (3) การใช้และเปิดเผยข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ (4) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (5) การให้สิทธิแก่เจ้าของข้อมูลในการเข้าถึง แก้ไข หรือลบข้อมูล (6) การลบหรือทำลายข้อมูลเมื่อพ้นระยะเวลาที่จำเป็น และ (7) การแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 72 ชั่วโมง

5) ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565

ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทั่วไปและอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ เพื่อดูแลนักศึกษาอย่างเพียงพอ โดยมีอัตราส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาไม่เกิน 1 : 25 และต้องจัดให้มีการพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของงานอาจารย์ที่ปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา ในฐานะหน่วยสนับสนุนและพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัย

6) ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564

ประมวลจริยธรรมฯ พ.ศ. 2564 กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมที่ผู้ให้คำปรึกษาในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนต้องยึดถือ ได้แก่ การรักษาความลับของทางราชการและข้อมูลส่วนบุคคล การไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค ความยุติธรรม และปราศจากอคติ ซึ่งเป็นกรอบสำคัญของการให้คำปรึกษาเชิงจริยธรรมและการรักษามาตรฐานวิชาชีพ

7) ระเบียบและประกาศของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบและประกาศภายในของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย ระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการและการช่วยเหลือนักศึกษา ประกาศเรื่อง ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัย คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา และแนวทางการส่งต่อนักศึกษาเพื่อรับการช่วยเหลือทางจิตวิทยา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องศึกษาและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3.1.2 หลักการสำคัญในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ต้องมีระบบระเบียบ มีเทคนิควิธีในการเข้าใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผน การตัดสินใจ และการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในตัวผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น การให้คำปรึกษาจึงต้องยึดหลักการสำคัญ (สวัสดี บันเทิงสุข, 2542; ACA, 2014) ดังนี้

- 1) หลักการความต้องการในการเปลี่ยนแปลง การให้คำปรึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน
- 2) หลักการความชำนาญของผู้ให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อความชำนาญมาก่อน
- 3) หลักการพิจารณาตนเอง การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาตนเองได้ดี เช่นเดียวกับความสามารถในการพิจารณาสิ่งแวดล้อมของตนจนเกิดการตัดสินใจได้ในที่สุด
- 4) หลักการความแตกต่างระหว่างบุคคล การให้คำปรึกษายึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งด้านบุคลิกภาพ ความสามารถ ค่านิยม ความเชื่อ และภูมิหลังทางวัฒนธรรม ไม่มีเทคนิคใดที่ใช้ได้ดีกับทุกคน
- 5) หลักการศาสตร์และศิลป์ การให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลปะ (Art) เป็นทั้งงานวิชาการและวิชาชีพที่ต้องอาศัยการฝึกฝนจนชำนาญมากกว่าการใช้สามัญสำนึก
- 6) หลักการความร่วมมือ การให้คำปรึกษาเป็นความร่วมมืออันดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ที่จะช่วยกันค้นหาปัญหาและทางออกที่เหมาะสมแท้จริง ซึ่งแตกต่างจากการสอน ที่ผู้สอนรู้ข้อเท็จจริงมาก่อน
- 7) หลักการจรรยาบรรณและการรักษาความลับ การให้คำปรึกษาเน้นถึงจรรยาบรรณและบรรยากาศที่ปกปิดหรือความเป็นส่วนตัว เพื่อสนับสนุนการได้มาซึ่งข้อเท็จจริงสำหรับการช่วยเหลือและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ
- 8) หลักการสัมพันธภาพ การให้คำปรึกษาจะเกิดผลดีต่อเมื่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีระดับสูงมากพอ ที่ผู้รับคำปรึกษาเต็มใจจะเปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงของตนโดยไม่ปกปิดหรือซ่อนเร้น

3.1.3 จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา

จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา เป็นกรอบจริยธรรมสูงสุดของวิชาชีพที่ผู้ให้คำปรึกษาทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ สมาคมการให้คำปรึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (American Counseling Association: ACA ซึ่งเดิมคือ APGA ก่อนเปลี่ยนชื่อในปี ค.ศ. 1992) ได้กำหนดจรรยาบรรณไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่ง พรณราย ทรัพย์ประภา (2527) ได้แปลและเรียบเรียงจรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษาไว้ และ ACA Code of Ethics (ACA, 2014) ฉบับล่าสุด สรุปได้ ดังนี้

1) การเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับคำปรึกษา เคารพในศักดิ์ศรีและส่งเสริม สนับสนุน สวัสดิภาพของผู้รับคำปรึกษา และในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต้องระวังไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับความกระทบกระทั่งทางจิตใจจากสมาชิกในกลุ่ม

2) การรักษาความลับ สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาและข้อมูลที่ได้รับจากสัมพันธภาพนั้น จะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ กรณีของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรให้สมาชิกรักษาความลับของข้อมูลซึ่งกันและกัน

3) การใช้ข้อมูลอย่างระมัดระวัง บันทึกต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษา รวมทั้งบันทึกจากการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากแบบทดสอบ เครื่องบันทึกเสียง และเอกสารอื่น ๆ ถือได้ว่าเป็นข้อมูลเฉพาะอาชีพ การจะนำไปใช้จะต้องปกปิดเอกลักษณ์ของผู้รับคำปรึกษา และระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับคำปรึกษา

4) การแจ้งเงื่อนไข ผู้ให้คำปรึกษาควรชี้แจงเงื่อนไขต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาให้ผู้รับคำปรึกษาทราบล่วงหน้า รวมถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ข้อจำกัด สิทธิของผู้รับคำปรึกษา และข้อยกเว้นของการรักษาความลับ (Informed Consent)

5) การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องหลีกเลี่ยงสภาพที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาอยู่ในภาวะขัดแย้งในใจ หรืออยู่ในสภาพที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)

6) การยุติและส่งต่อ ยุติการปรึกษาเมื่อผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาได้อีกต่อไป และประสานให้ผู้รับคำปรึกษาไปพบผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมต่อไป

7) การรายงานเหตุอันตราย หากได้รับข้อมูลที่น่าจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาต้องรีบรายงานให้แก่ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องในแนวทางที่ไม่เปิดเผยว่าได้รับข้อมูลจากผู้รับคำปรึกษาคนใด

8) การดำเนินการเร่งด่วนเมื่อมีอันตราย ในสถานการณ์ที่ต้องมีผู้รับผิดชอบต่อผู้รับคำปรึกษา หรือเมื่อมีอันตรายที่เห็นได้ชัดว่าจะเกิดขึ้นแก่ผู้รับคำปรึกษาหรือผู้อื่น จะต้องรีบรายงานข้อเท็จจริงนี้ให้แก่ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง และ/หรือกระทำการเร่งด่วนอื่น ๆ เท่าที่สถานการณ์บังคับทันที

9) การปฏิบัติตามเงื่อนไขจรรยาบรรณ ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีการกระทำใด ๆ ก็ตาม นอกเหนือไปจากสภาพการณ์ที่ได้กล่าวมา ต้องมีความเหมาะสมภายใต้เงื่อนไขจรรยาบรรณ

10) หลักการความสามารถทางวิชาชีพ (Professional Competence) ผู้ให้คำปรึกษาต้องปฏิบัติงานภายในขอบเขตความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของตน ไม่รับงานเกินความสามารถ และต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านการอบรม การศึกษาต่อ และการรับการนิเทศ (Supervision) จากผู้เชี่ยวชาญ

11) หลักความไวต่อพหุวัฒนธรรม (Multicultural Sensitivity) ผู้ให้คำปรึกษาต้องเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ศาสนา เชื้อชาติ เพศ อายุ ภาษา และสถานะทางเศรษฐกิจสังคมของผู้รับคำปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทพหุวัฒนธรรมของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรม ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความเข้าใจและปรับเทคนิคการให้คำปรึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของผู้รับบริการ

3.1.4 บัญญัติ 10 ประการของผู้ให้คำปรึกษา

บัญญัติ 10 ประการ เป็นหลักปฏิบัติที่กลั่นกรองจากประสบการณ์การให้คำปรึกษา เพื่อเป็นข้อเตือนใจและกรอบแนวทางการปฏิบัติที่กระชับ ชัดเจน

- 1) รับฟังนักศึกษาเสมอ ให้ความสำคัญกับการฟังอย่างตั้งใจ ใช้หูและใจฟัง ไม่ด่วนตัดสิน
- 2) พูดน้อย ๆ ปล่อยให้ นักศึกษาพูดมาก ๆ ให้โอกาสนักศึกษาได้ระบายและสะท้อนความคิดของตน
- 3) สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาตลอดเวลา ใส่ใจภาษากาย สีหน้า แววตา น้ำเสียง และท่าทาง
- 4) เข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน วิเคราะห์ประเด็นปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การช่วยเหลือตรงจุด
- 5) เก็บความลับของนักศึกษาทุกคน รักษาข้อมูลในการให้คำปรึกษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
- 6) เห็นอกเห็นใจนักศึกษาและมุ่งที่จะช่วยเหลือ มีเมตตา กรุณา และความปรารถนาดีต่อนักศึกษาอย่างแท้จริง
- 7) ความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่ปล่อยอารมณ์ให้อ่อนไหวตาม ควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นกลาง ไม่ถูกดึงเข้าสู่อารมณ์ของนักศึกษา
- 8) ตระหนักเสมอว่าปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะแก้ไขได้หรือไม่ได้ ยอมรับขีดจำกัดของการให้คำปรึกษา ไม่คาดหวังเกินจริง
- 9) ถ้าไม่อาจจะช่วยนักศึกษาได้ ต้องแสวงหาแหล่งที่จะช่วยนักศึกษาต่อไป ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เหมาะสม
- 10) ให้นักศึกษาจากไปด้วยความรู้สึกที่ดีต่อเรา และอยากกลับมาเมื่อจำเป็น สร้างประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษากลับมาขอรับคำปรึกษาได้อีก

3.1.5 แนวคิดสำคัญในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาดำเนินการภายใต้แนวคิดสำคัญหลายประการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรทำความเข้าใจเพื่อเป็นกรอบในการทำงาน ดังนี้

- 1) มนุษย์ทุกคนที่เกิดมามีปัญหาทุกคน ไม่มีใครที่ไม่มีปัญหา การมีปัญหาก็เป็นเรื่องปกติ และไม่ได้หมายความว่าผู้รับคำปรึกษาอ่อนแอหรือมีความบกพร่อง
- 2) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น การขอความช่วยเหลือเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการ และไม่ควรถูกมองในแง่ลบ
- 3) มนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้ให้คำปรึกษาต้องยอมรับและเคารพในความแตกต่างของบุคคล ไม่ใช่เกณฑ์เดียวตัดสินทุกคน
- 4) การช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาอาจจะมีหลายวิธี แต่ละวิธีก็มีประโยชน์ทั้งสิ้น ไม่มีวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน ผู้ให้คำปรึกษาต้องเลือกวิธีที่เหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน
- 5) การให้คำปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางจิตวิทยาที่สามารถนำมาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาได้ อย่างมีระบบและเป็นวิชาชีพ โดยอาศัยสัมพันธภาพทางวิชาชีพระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษา
- 6) ผู้ที่จะให้คำปรึกษาได้ จะต้องเรียนรู้และฝึกทักษะเป็นอย่างดี เพราะการให้คำปรึกษาเป็นวิชาชีพขั้นสูงที่ต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์
- 7) บุคคลที่ไม่ได้เรียนโดยตรงจะสามารถช่วยได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ไม่ควรดำเนินการเกินขอบเขตความสามารถ ต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น
- 8) กระบวนการส่งต่อ (Referral Process) มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาอย่างเต็มความสามารถ บางครั้งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษา ผู้จัดทำได้จัดโครงสร้างวิธีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการดำเนินงานเป็นระบบตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของ Deming (1986) เพื่อให้การปฏิบัติงานมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 8 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ภาพรวมกระบวนการ (2) ประเภทของการให้คำปรึกษา (3) ขั้นตอนการให้คำปรึกษารายบุคคล (4) ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (5) เทคนิคการให้คำปรึกษา (6) บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา (7) กระบวนการส่งต่อ และ (8) การบันทึกและติดตามผลรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ภาพรวมกระบวนการให้คำปรึกษาตามวงจรคุณภาพ PDCA

กระบวนการให้คำปรึกษานักศึกษาทั้งหมดสามารถอธิบายตามวงจร PDCA ได้ดังนี้
ตารางที่ 3-1 ตารางกระบวนการให้คำปรึกษาตามวงจรคุณภาพ PDCA

ขั้นตอน	รายละเอียดการปฏิบัติ	หัวข้อที่เกี่ยวข้อง
Plan (วางแผน)	1. เตรียมข้อมูลนักศึกษาและปัญหา 2. กำหนดเป้าหมายของการให้คำปรึกษา 3. วางแผนกระบวนการและเทคนิค	3.2.3 (1)-(2)
Do (ดำเนินการ)	1. สร้างสัมพันธภาพ 2. สำรวจและทำความเข้าใจปัญหา 3. ให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคที่เหมาะสม	3.2.3 (3)-(4)
Check (ตรวจสอบ)	1. ประเมินความก้าวหน้า 2. สรุปผลการให้คำปรึกษา 3. ยุติการให้คำปรึกษา	3.2.3 (5)
Act (ปรับปรุง)	1. ติดตามผลหลังการให้คำปรึกษา 2. บันทึกและวิเคราะห์ผล 3. ปรับปรุงกระบวนการในครั้งต่อไป	3.2.7-3.2.8

3.2.2 ประเภทของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาในบริบทของการให้บริการนักศึกษา จำแนกออกเป็น 2 ประเภทหลัก ตามจำนวนผู้รับคำปรึกษา ได้แก่ (1) การให้คำปรึกษารายบุคคล และ (2) การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ซึ่งแต่ละประเภทมีลักษณะและข้อดีแตกต่างกัน ดังนี้

1) การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling)

การให้คำปรึกษารายบุคคลเป็นประเภทที่ได้รับความนิยม และถูกนำมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับผู้ขอคำปรึกษา 1 คน โดยร่วมมือกัน การให้คำปรึกษาแบบนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาสามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ การให้คำปรึกษารายบุคคลมีข้อดีในการสร้างสัมพันธภาพเชิงลึก การรักษาความลับได้อย่างมั่นคง และการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้รับคำปรึกษา

2) การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling)

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เป็นการให้คำปรึกษาที่มีผู้รับคำปรึกษาตั้งแต่ 4-8 คน ภายใต้การดูแลของผู้ให้คำปรึกษา 1-2 คน โดยมีมุ่งหมายให้สมาชิกในกลุ่มได้เรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งมีข้อดีในการสร้างระบบสนับสนุนทางสังคม (Social Support) และการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของผู้อื่น หลักพื้นฐานของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีดังนี้

(1) สมาชิกกลุ่มทุกคนมีสิทธิในความรู้สึกของตน คือรู้สึกอย่างไรที่ตนรู้สึก ไม่ต้องปกปิดซ่อนเร้น ผู้ให้คำปรึกษาจะสนับสนุนให้สมาชิกแสดงความรู้สึกของตนออกมา และให้เคารพในอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นด้วย

(2) สมาชิกกลุ่มแต่ละคนต้องตัดสินใจว่า ตนต้องการจะพัฒนาอะไรเกี่ยวกับตนเองด้วยตนเอง

(3) สมาชิกกลุ่มแต่ละคนต้องมุ่งแก้ปัญหาให้ตนเอง ไม่ใช่มุ่งแก้ปัญหาให้คนอื่น เพราะการที่สมาชิกเข้ากลุ่มก็เพราะต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นให้กับตนเอง

(4) ความรู้สึกของสมาชิกกลุ่มที่มีต่อสถานการณ์เป็นจุดที่สำคัญยิ่งกว่าสถานการณ์ เพราะความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาได้

(5) การเปิดเผยตนเองของสมาชิกช่วยให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ ถ้าสมาชิกกลุ่มไม่มีการป้องกันตนเอง ก็ย่อมพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ในบรรยากาศที่มีความไว้วางใจ มีความหวังดี มีการยอมรับ มีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ

(6) สมาชิกกลุ่มต้องมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตน คือ ยอมรับผลที่ตามมาจากพฤติกรรมที่ตนได้กระทำไป ซึ่งทำให้สมาชิกพึ่งพิงคนอื่นน้อยลง

(7) การลงมือกระทำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ซึ่งจะมีได้ในบรรยากาศของการยอมรับและความเข้าใจ ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องพยายามสร้างบรรยากาศดังกล่าวและรักษาไว้ตลอด

(8) ในการเผชิญปัญหาและแก้ปัญหา มีวิธีการหรือทางเลือกหลายวิธี ผู้ให้คำปรึกษาต้องช่วยให้สมาชิกเลือกแนวทางแก้ปัญหาจากทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้มีการนำเสนอในกลุ่มด้วยตนเอง

(9) สมาชิกกลุ่มจะต้องมีค่านิยมสัญญาให้กับตนเองในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังนั้น การให้การเสริมแรงจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องคำนึงถึง

(10) ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มได้นำประสบการณ์ใหม่หรือสิ่งที่เรียนรู้ใหม่ไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ดังนั้น ประสบการณ์ในกลุ่มจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสมาชิก

(11) การที่สมาชิกรู้จักตนเองอย่างลึกซึ้งและยอมรับตนเอง ทำให้มีการป้องกันตนเองน้อยลง และทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตนได้

(12) สมาชิกกลุ่มจะเกิดความเข้าใจตนเอง มีความรับผิดชอบ และสามารถควบคุมตนเองได้มากขึ้น หลังจากได้เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

3.2.3 ขั้นตอนการให้คำปรึกษารายบุคคล

กระบวนการให้คำปรึกษารายบุคคล สรุปได้ 5 ขั้นตอนหลัก ซึ่งเป็นไปตามหลักสากลของกระบวนการให้คำปรึกษา (Corey, 2017; Hackney & Cormier, 2012) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ (Rapport Building)

ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่น สบายใจ และไว้วางใจ โดยเริ่มจากการต้อนรับด้วยความจริงใจ ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัยและวัฒนธรรม แนะนำตนเองและขอบเขตของการให้คำปรึกษา ชี้แจงการรักษาความลับและข้อยกเว้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัยและไว้วางใจ

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจปัญหา (Problem Exploration)

ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหาและปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาด้วยตัวของเขาเอง โดยใช้เทคนิคการฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถามปลายเปิด การสะท้อนความรู้สึก และการเรียบเรียงคำพูดใหม่ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ระบายนและมองเห็นประเด็นปัญหาอย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 3 การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ (Understanding)

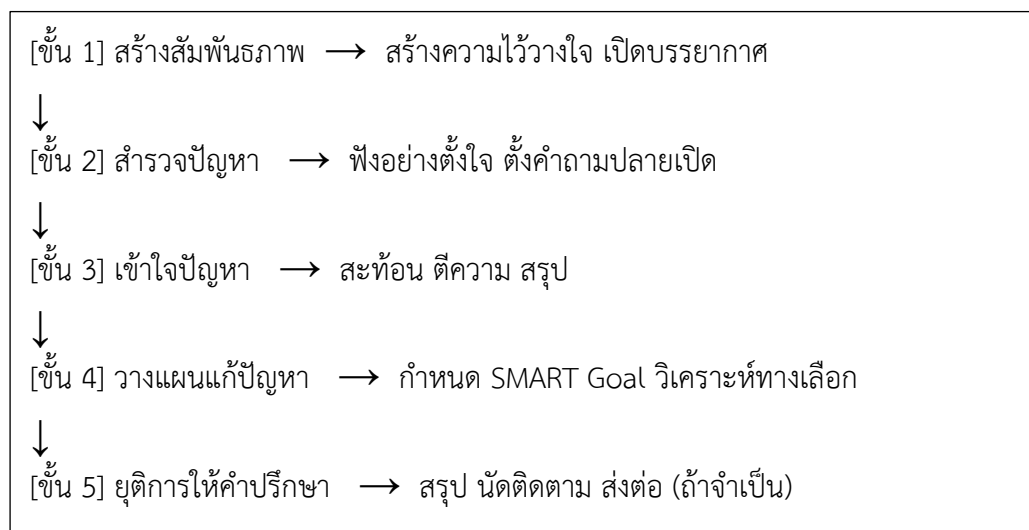
ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเองผ่านการสะท้อน การตีความ และการสรุป เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้มองเห็นปัญหาในมุมมองใหม่ และตระหนักถึงสิ่งที่ตนต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนแก้ปัญหา (Action Planning)

ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาวิธีแก้ปัญหา และตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง โดยร่วมกันวิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ พร้อมข้อดี-ข้อเสีย กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้ (SMART Goal) และวางแผนการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 5 การยุติการให้คำปรึกษา (Termination)

ผู้ให้คำปรึกษาย้ำความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างที่ให้คำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีแรงจูงใจและกำลังใจที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาตนเอง สรุปประเด็นสำคัญ ให้กำลังใจ นัดหมายการติดตามผล (ถ้าจำเป็น) และให้ข้อมูลแหล่งช่วยเหลือเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างมั่นใจ



ภาพที่ 3-1 ภาพรวมสรุป 5 ขั้นตอนการให้คำปรึกษารายบุคคล

3.2.4 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีลำดับขั้นตอนของการดำเนินกลุ่ม ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องเข้าใจพลวัตกลุ่ม (Group Dynamics) และบริหารจัดการกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นก่อตั้งกลุ่ม (Forming Stage) สมาชิกที่เข้ากลุ่มยังไม่กล้าเปิดเผยตนเอง เพราะยังไม่ไว้วางใจในกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา และสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม และต้องใช้เวลาแก่สมาชิกกลุ่มพอสมควร อย่ารีบเร่ง

ขั้นที่ 2 ขั้นการเปลี่ยนแปลงลักษณะของสมาชิก (Storming / Norming Stage) กลุ่มเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการขึ้นบ้าง สมาชิกเริ่มรู้จักไว้วางใจกัน แต่ก็ยังมีความวิตกกังวล และความตึงเครียดอยู่บ้าง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามชี้แจงให้สมาชิกกล้าอภิปรายปัญหาตัวเอง อย่างเปิดเผย

ขั้นที่ 3 ขั้นดำเนินการ (Performing Stage) สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มจะดีขึ้นมาก กล้าเปิดเผยตนเอง อภิปรายปัญหาตามความเป็นจริง ร่วมกันแก้ปัญหของสมาชิก ทุกคนได้สำรวจตัวเอง เข้าใจปัญหา และพร้อมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน

ขั้นที่ 4 ขั้นยุติการให้คำปรึกษา (Adjourning Stage) เมื่อสมาชิกเข้าใจปัญหาอย่างกระจ่างแจ้ง รู้จักแก้และเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตน นำไปปฏิบัติด้วยความพอใจ ไม่มีข้อข้องใจตกค้าง ก็ให้ยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้

พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

พฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ประกอบด้วย (1) การสร้างความพร้อมในการรับคำปรึกษาแบบกลุ่ม (2) การสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดี (3) การอธิบาย ปัญหาอย่างถูกต้อง (4) การอธิบายเป้าหมายประสงค์ของการรับคำปรึกษา (5) การอธิบายเกณฑ์การประเมินความเจริญงอกงาม (6) การจัดการการถ่ายโยง (Transference) โดยไม่รับถ่ายโยงนั้นมาสู่ตนเอง (7) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และ (8) การบริหารช่วงเวลายุติการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสม

ภาระของผู้ให้คำปรึกษาในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ภาระหลักของผู้ให้คำปรึกษาประกอบด้วย (1) การสร้างสัมพันธภาพ (2) การสร้างความพร้อมของสมาชิก (3) การสำรวจความรู้สึก (4) การสะท้อนความรู้สึก (5) การอภิปรายความรู้สึกให้สัมพันธ์กับเป้าหมายเชิงพฤติกรรม (6) การอธิบายเป้าหมายเชิงพฤติกรรม (7) การช่วยกำหนดเกณฑ์ประเมินความเจริญงอกงาม (8) การช่วยระบุเป้าหมายย่อย (9) การสอนให้เป็นผู้ช่วยเหลือผู้อื่น (10) การรับรู้ความสำเร็จของกันและกัน (11) การยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และ (12) การติดตามผลและการเสริมสร้างกำลังใจ

3.2.5 เทคนิคการให้คำปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีเทคนิคในการให้คำปรึกษา เพื่อให้ นักศึกษารู้สึกว่าอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความอบอุ่น เป็นกันเอง และสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาได้ ซึ่งเทคนิคการให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องฝึกฝน ประกอบด้วย 3 กลุ่มเทคนิคหลัก ได้แก่ (1) เทคนิคการให้ความสนใจ (2) เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพ และ (3) เทคนิคการให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา รายละเอียดดังนี้

1) เทคนิคการให้ความสนใจ

- (1) การประสานสายตา
- (2) การแสดงถึงความมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาโดยใช้ลักษณะท่าทางสบาย ๆ
- (3) การตอบสนองต่อการพูดของนักศึกษาและความตั้งใจที่จะแก้ปัญหา
- (4) การสร้างจุดหมายและการพัฒนาข้อผูกพันของการให้คำปรึกษา
- (5) การสะท้อนความรู้สึกและการเข้าใจในความรู้สึก
- (6) การใช้ความเงียบ (Silence) อย่างเหมาะสม
- (7) การแสดงออกทางสีหน้า ลักษณะท่าทางที่แสดงออกทางร่างกาย น้ำเสียง

และจังหวะของการหายใจ

2) เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพ

- (1) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น แจ่มใส
- (2) ให้ความสนใจแก่นักศึกษา
- (3) ให้ความเมตตากรุณาแก่นักศึกษา
- (4) แสดงความจริงใจและปฏิบัติตนต่อนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ
- (5) ยอมรับคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคล
- (6) พยายามทำความเข้าใจทั้งความรู้สึก ปัญหา และความต้องการของนักศึกษา
- (7) ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาอย่างเต็มใจ จริงจัง และจริงจัง
- (8) เปิดเผย ไม่มีลัทธิลบลมคมใน

3) เทคนิคในการให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา

- (1) การให้คำแนะนำ (Advising)

เป็นวิธีที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้การช่วยเหลือแก่นักศึกษามากที่สุด สิ่งที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำนักศึกษามักเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติที่ใช้กันเป็นประจำ เช่น การลงทะเบียนเรียน วิธีการเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน หรือปัญหาเล็กน้อยที่อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้มีวุฒิภาวะและประสบการณ์มากกว่าสามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้นักศึกษาแก้ไขปัญหาได้ อย่างไรก็ตาม การให้คำแนะนำไม่เหมาะสมสำหรับปัญหาที่เกี่ยวกับอารมณ์อย่างรุนแรง ปัญหาบุคลิกภาพ หรือปัญหาที่ต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งควรใช้การให้คำปรึกษา (Counseling) แทน

(2) การให้คำปรึกษา (Counseling)

เป็นกระบวนการช่วยเหลือให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง สภาพแวดล้อม และปัญหาที่เผชิญอยู่ และสามารถใช้ความเข้าใจดังกล่าวมาแก้ปัญหาหรือตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อการปรับตัวที่ดีในอนาคต อาจารย์ที่ปรึกษาควรกระตุ้นและให้กำลังใจนักศึกษาให้เกิดความมั่นใจพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาคต่อไป โดยเทคนิคการให้คำปรึกษาสำคัญ 9 เทคนิค มีดังนี้

(1) การฟัง (Listening) เป็นการแสดงความสนใจต่อนักศึกษาโดยใช้สายตา สัมผัสท่าทางและพฤติกรรม เพื่อให้ทราบว่าอะไรเกิดขึ้นกับนักศึกษา เทคนิคการฟังประกอบด้วย การใส่ใจ การประสานสายตา การวางท่าทางอย่างสบาย การใช้มือประกอบการพูดที่แสดงถึงความสนใจ ในการฟังนี้บางครั้งอาจารย์ที่ปรึกษาอาจสะท้อนข้อความหรือตีความให้กระจ่างชัด หรือถามคำถาม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของนักศึกษา

(2) การนำ (Leading) เป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาซึ่งบางครั้งไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก ได้พูด ได้แสดงออก ซึ่งการนำเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาได้สำรวจและกล้าแสดงถึง ความรู้สึก เจตคติ หรือการกระทำของตน

(3) การเรียบเรียงคำพูดใหม่ (Paraphrasing) เป็นการตรวจสอบว่าอาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจนักศึกษานในสิ่งที่เขาต้องการสื่อสารหรือไม่ โดยนำสิ่งที่นักศึกษาพูดมาเรียบเรียงใหม่ ด้วยภาษาของตนเอง

(4) การสะท้อนกลับ (Reflecting) เป็นการช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เกี่ยวกับความรู้สึก ประสบการณ์ หรือปัญหาได้อย่างถูกต้อง

(5) การเผชิญหน้า (Confrontation) เป็นกลวิธีหนึ่งที่อาจารย์ที่ปรึกษาจะบอกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อนักศึกษาอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยให้นักศึกษา เข้าใจความรู้สึกตลอดจนพฤติกรรมของตนเองถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น

(6) การสรุป (Summarization) คือการที่อาจารย์ที่ปรึกษารวบรวม ความคิดและความรู้สึกที่สำคัญ ๆ ที่นักศึกษาแสดงออกมา การสรุปช่วยให้นักศึกษาได้สำรวจความคิด และความรู้สึกของตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

(7) การให้ข้อมูล (Informing) ข้อมูลที่จำเป็นในการให้คำแนะนำปรึกษา ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสังคม ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ จะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น อันจะช่วยให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาได้

(8) การให้กำลังใจ (Encouragement) เมื่อมีปัญหา นักศึกษามักรู้สึก ท้อแท้ สิ้นหวัง ขาดความมั่นใจ อาจารย์ที่ปรึกษาต้องให้กำลังใจและความเชื่อมั่นในตัวนักศึกษา

(9) การเสนอแนะ (Suggestion) อาจารย์ที่ปรึกษาอาจเสนอความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา อย่างไรก็ตาม การเสนอความคิดเห็นดังกล่าวควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาใช้ ความคิดและเหตุผลของตนเอง

3.2.6 บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

เรนนี (อ้างถึงใน วัชรีย์ ทรัพย์, 2547, น. 22) ได้กำหนดบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาไว้ 5 ประการ ดังนี้

1) สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตร ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2) ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง

3) ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

4) ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีสุขภาพจิตดี

5) ส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตระหนักในบทบาทของตน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความสามารถที่จะให้ผู้ขอรับคำปรึกษาร่วมมือ และมีความรับผิดชอบร่วมกันในทุกขั้นตอนของการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้กระตุ้น ผู้สนับสนุน อำนวยความสะดวก ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อม ส่วนการตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้รับคำปรึกษา หากผู้รับคำปรึกษาขาดความรับผิดชอบและไม่ร่วมมือในการให้คำปรึกษา การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ยาก

3.2.7 กระบวนการส่งต่อ (Referral Process)

กระบวนการส่งต่อเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาต้องตระหนักถึงขอบเขตความสามารถของตน และหากพบว่าปัญหาของนักศึกษาเกินกว่าที่จะช่วยเหลือได้ ต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เหมาะสม เพื่อให้นักศึกษาได้รับการช่วยเหลืออย่างครบถ้วน

1) เกณฑ์การพิจารณาส่งต่อ

ผู้ให้คำปรึกษาควรพิจารณาส่งต่อนักศึกษาไปยังผู้เชี่ยวชาญ เมื่อพบสถานการณ์ดังต่อไปนี้ (1) ปัญหาอยู่นอกเหนือความสามารถและความเชี่ยวชาญของผู้ให้คำปรึกษา เช่น ปัญหาสุขภาพจิตรุนแรง การใช้สารเสพติด โรคทางจิตเวช (2) นักศึกษามีความเสี่ยงที่จะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น (3) ปัญหาที่มีลักษณะทางกฎหมาย เช่น คดีความ การละเมิดสิทธิ (4) ปัญหาด้านสุขภาพกายที่ต้องการการรักษาทางการแพทย์ และ (5) นักศึกษาร้องขอที่จะรับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

2) ขั้นตอนการส่งต่อ

ขั้นตอนการส่งต่อ ประกอบด้วย (1) ประเมินความจำเป็นในการส่งต่อ (2) ทหารือนักศึกษาและขอความยินยอม (3) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญที่จะรับการส่งต่อ (4) จัดทำบันทึกข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (โดยไม่ละเมิดความลับของนักศึกษา) (5) นัดหมายและอำนวยความสะดวกในการเข้าพบผู้เชี่ยวชาญ และ (6) ติดตามผลการรับบริการ

3) หน่วยงานที่รับการส่งต่อ หน่วยงานที่สามารถส่งต่อได้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) ภายในมหาวิทยาลัย: ศูนย์สุขภาพจิตนั้กศึกษา (ถ้ามี) หน่วยบริการสุขภาพของมหาวิทยาลัย คณะและภาควิชา (สำหรับปัญหาวิชาการ) กองคลัง (สำหรับปัญหาทุนการศึกษา)

(2) ภายนอกมหาวิทยาลัย: โรงพยาบาลของรัฐและเอกชน กรมสุขภาพจิต สายด่วนสุขภาพจิต 1323 หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค สถานีตำรวจ และองค์กรภาคประชาสังคม

3.2.8 การบันทึกและติดตามผลการให้คำปรึกษา

การบันทึกและติดตามผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการให้คำปรึกษา เพื่อรักษาความต่อเนื่องของการช่วยเหลือ ใช้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบ และใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางดังนี้

1) การบันทึกผลการให้คำปรึกษา

หลังการให้คำปรึกษาทุกครั้ง ผู้ให้คำปรึกษาต้องบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนด ประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของนักเรียน (ชื่อ-สกุล รหัสนักเรียน คณะ ชั้นปี) (2) วันที่ เวลา สถานที่ให้คำปรึกษา (3) ประเด็นปัญหาและสาเหตุ (4) แนวทางการให้คำปรึกษาที่ใช้ (5) ข้อตกลง และแผนปฏิบัติ (6) การนัดหมายครั้งต่อไป และ (7) ข้อสังเกตของผู้ให้คำปรึกษา

2) การรักษาความลับของบันทึก

บันทึกการให้คำปรึกษาถือเป็นข้อมูลลับ ต้องเก็บรักษาในสถานที่ที่ปลอดภัย (ตู้เก็บเอกสารมีกุญแจ หรือระบบดิจิทัลที่มีการเข้ารหัส) เข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น และต้องทำลายอย่างปลอดภัยเมื่อพ้นระยะเวลาที่จำเป็น (โดยทั่วไป 5-7 ปีหลังนั้กศึกษาจบการศึกษา) ตามหลัก PDPA

3) การติดตามผล

ผู้ให้คำปรึกษาควรติดตามผลหลังการให้คำปรึกษา โดยการนัดหมายครั้งต่อไป (สำหรับกรณีที่ต้องการการช่วยเหลือต่อเนื่อง) หรือการติดต่อผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อประเมินผลการแก้ไขปัญหา ให้กำลังใจ และประเมินความจำเป็นในการช่วยเหลือเพิ่มเติม

4) การวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากข้อมูล

ผู้ให้คำปรึกษาและผู้บังคับบัญชาควรนำข้อมูลการให้คำปรึกษาในภาพรวม (โดยปกปิดเอกลักษณ์นั้กศึกษา) มาวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมเชิงป้องกัน และการเสนอแนะเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

3.3 เจ็อนไข ข้อสังเกต และข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

การให้คำปรึกษานั้กศึกษาเป็นงานที่ละเอียดอ่อน เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความเชื่อ และความเป็นส่วนตัวของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องคำนึงถึงเจ็อนไขและข้อควรระวังต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ปลอดภัย และไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้รับคำปรึกษาหรือผู้ให้คำปรึกษา โดยผู้จัดทำได้สังเคราะห์เจ็อนไขและข้อควรระวังออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.3.1 เงื่อนไขเกี่ยวกับเวลา

ตรงต่อเวลานัดหมายทั้งเริ่มต้นและสิ้นสุดการให้คำปรึกษา โดยทั่วไปแล้วการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งควรใช้เวลา 45-50 นาที สำหรับการให้คำปรึกษารายบุคคล และ 60-90 นาที สำหรับการให้คำปรึกษากลุ่ม และควรอยู่ในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน ต่อรายหรือต่อกลุ่ม รวมทั้งหลีกเลี่ยงการนัดหมายอื่น ๆ ที่ทับซ้อน สำหรับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจัดอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หากมีเวลาจำกัด อาจจัดสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งได้ จำนวนครั้งทั้งหมดโดยประมาณ 6-10 ครั้ง สำหรับเวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มจะแตกต่างกันไปตามวัยของผู้มาขอรับคำปรึกษา ในระดับอุดมศึกษา หรือผู้ใหญ่ควรใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง ทั้งนี้ ไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง

3.3.2 เงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีประสิทธิภาพอาจจัดได้โดยใช้สถานที่และอุปกรณ์น้อยที่สุด เพียงให้มีที่กว้างพอสำหรับเก้าอี้ 9 ตัว จัดเป็นวงกลมในห้อง ซึ่งผู้มาขอรับคำปรึกษาสามารถพูดได้อย่างอิสระโดยไม่มีใครนอกห้องได้ยิน ห้องที่ใช้ต้องมีลักษณะที่ ดึงดูดความสนใจของสมาชิก คือ มีขนาดกว้างพอสมควร ช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาแสดงบทบาทหรือสатиตพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีเฟอร์นิเจอร์ที่นั่งสบาย และเป็นห้องที่รักษาความเป็นส่วนตัวได้ (Soundproof) สำหรับอุปกรณ์สนับสนุน เช่น เครื่องบันทึกเสียงหรือภาพ (หากใช้งาน) ต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากนักศึกษา ก่อน (ตาม พ.ร.บ. PDPA) และต้องเก็บรักษาข้อมูลอย่างปลอดภัย

3.3.3 เงื่อนไขเกี่ยวกับขนาดและลักษณะของกลุ่ม

ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ขนาดของกลุ่มที่ดีที่สุดจะอยู่ระหว่าง 4-8 คน เพราะถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่เกิน 8 คน การถ่ายโยงจะค่อย ๆ อ่อนลง จนกระทั่งสมาชิกแทบจะไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน กลุ่มทำหน้าที่เสมือนการรวมกลุ่มย่อยหลาย ๆ กลุ่ม และผู้ให้คำปรึกษาจะมีความยากลำบากในการชักจูงให้สมาชิกแต่ละคนสนใจกลุ่ม แต่ถ้ากลุ่มมีขนาดเล็ก สมาชิกจะมีโอกาสสื่อความหมายซึ่งกันและกันได้อย่างเต็มที่ ลักษณะของกลุ่มควรเป็น กลุ่มแบบปิด (Closed Groups) หมายถึง เป็นกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นคนเดิมตั้งแต่เริ่มต้นการให้คำปรึกษา จนกระทั่งถึงขั้นยุติการให้คำปรึกษา ไม่ควรเป็นกลุ่มแบบเปิด (Opened Groups) ที่มีการเข้า-ออกของสมาชิกตลอดเวลา เพราะจะทำให้การให้คำปรึกษาขาดความต่อเนื่อง การพัฒนากลุ่มไปถึงขั้นการวางแผนแก้ปัญหาจะทำได้ยาก และความรู้สึกปลอดภัยจะลดลง

3.3.4 ข้อควรระวังทั่วไปในการให้คำปรึกษา

ข้อควรระวังทั่วไปในการให้คำปรึกษานักศึกษา ประกอบด้วย 8 ประการ ดังนี้

- 1) การให้ความสำคัญกับภาษาท่าทาง ให้ความสำคัญกับภาษาท่าทางของนักศึกษา ให้มาก หากพบว่าคำพูดกับท่าทางของนักศึกษาขัดแย้งกัน ให้เชื่อภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้นักศึกษารับรู้ เพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น “เธอบอกว่าเธอเสียใจกับเรื่องนี้มาก แต่ขณะที่เธอพูดว่าเสียใจ ครูเห็นเธอยิ้ม จริง ๆ แล้วเธอรู้สึกอย่างไร”

2) การหลีกเลี่ยงคำถามละเอียดอ่อน หลีกเลี่ยงการถามข้อมูลที่ละเอียดอ่อนหรือเจาะจงเกินไป เพราะอาจทำให้นักศึกษาอึดอัดใจและไม่ให้ความร่วมมือในการปรึกษาได้

3) การหลีกเลี่ยงการแนะนำตามความเห็นส่วนตัว หลีกเลี่ยงการแนะนำให้นักศึกษาปฏิบัติตามความเห็นของครู เพราะนักศึกษาอาจเคยปฏิบัติในสิ่งที่ครูแนะนำมาแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จ หรืออาจเป็นคำแนะนำที่นักศึกษาไม่ต้องการ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาหลีกเลี่ยงที่จะมารับคำปรึกษาต่อไป

4) การหลีกเลี่ยงการเสริมแรงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วมและการเห็นชอบกับพฤติกรรมของนักศึกษาที่จะเป็นการเสริมแรงให้นักศึกษาคิดและทำพฤติกรรมเหมือนเดิม ทำให้นักศึกษาไม่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

5) การไม่รีบด่วนสรุปปัญหา ไม่ควรรีบด่วนที่จะสรุปและแก้ปัญหา โดยที่นักศึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจปัญหาและสาเหตุมากพอ

6) การบันทึกหลังการให้คำปรึกษา หลังจากการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง ควรบันทึกผลการให้คำปรึกษาไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษาต่อไป

7) การรักษาความลับ ต้องรักษาความลับและประโยชน์ของนักศึกษา โดยต้องระมัดระวังที่จะไม่นำเรื่องราวของนักศึกษาไปพูดในที่ต่าง ๆ แม้จะไม่เอ่ยชื่อก็ตาม เพราะคนฟังอาจปะติดปะต่อเรื่องราวเอง หรือสอบถามกันจนรู้ว่าเป็นเรื่องราวของนักศึกษาคนใด ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อนักศึกษาและกระทบถึงความน่าเชื่อถือไว้วางใจของระบบการให้คำปรึกษา

8) การควบคุมอารมณ์ของผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นกลาง ไม่แสดงอาการตัดสิน ตำหนิ หรืออ่อนไหวไปกับเรื่องราวของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษากล้าที่จะเปิดเผยและดำเนินกระบวนการให้คำปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง

3.3.5 ข้อควรระวังเชิงวัฒนธรรมในบริบทจังหวัดชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีความหลากหลายทางศาสนา วัฒนธรรม ภาษา และวิถีชีวิต ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องมีความละเอียดอ่อนและตระหนักรู้เชิงวัฒนธรรม (Cultural Competence) ดังนี้

1) การเคารพในความเชื่อทางศาสนา ไม่แสดงอคติทางศาสนาหรือวัฒนธรรม ยอมรับและเคารพในความเชื่อของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นศาสนาอิสลาม พุทธ คริสต์ หรืออื่น ๆ และปรับเทคนิคการให้คำปรึกษาให้สอดคล้องกับหลักศาสนา เช่น สำหรับนักศึกษามุสลิม อาจบูรณาการหลักคำสอนทางศาสนาในการให้กำลังใจ

2) การคำนึงถึงความเหมาะสมทางเพศสภาพ ในบางกรณี นักศึกษาอาจต้องการให้ผู้ให้คำปรึกษาเป็นเพศเดียวกัน โดยเฉพาะในประเด็นที่ละเอียดอ่อน ผู้ปฏิบัติงานควรพร้อมให้ทางเลือก และไม่ควรมองว่าเป็นความเลือกปฏิบัติ

3) การใช้ภาษาท้องถิ่น หากนักศึกษากล้นภาษามลายูท้องถิ่นหรือภาษาไทยกลาง ผู้ให้คำปรึกษาควรใช้ภาษาที่นักศึกษากล้นและเข้าใจ หรือหาล่ามประสานงานหากจำเป็น

4) การคำนึงถึงบริบทครอบครัวและชุมชน นักศึกษาในพื้นที่มักมีความผูกพันใกล้ชิดกับครอบครัวและชุมชน การตัดสินใจหลายเรื่องเกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องคำนึงถึงบริบทนี้ในการให้คำปรึกษา และเคารพการตัดสินใจที่เป็นไปตามหลักครอบครัวและชุมชน

5) การระมัดระวังในสถานการณ์ความไม่สงบ ในบางกรณี นักศึกษาอาจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความเข้าใจ ไม่ตัดสิน และพร้อมที่จะส่งต่อผู้เชี่ยวชาญด้านจิตบำบัดเชิงบาดแผลทางจิตใจ (Trauma-Informed Care) หากจำเป็น

3.3.6 การรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

การปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งข้อมูลการให้คำปรึกษาในหลายกรณีจัดเป็นข้อมูลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) ตามมาตรา 26 ผู้ปฏิบัติงานต้องถือปฏิบัติตามหลัก 4 ข้อ ดังนี้

1) การขอความยินยอม (Consent)

ก่อนเริ่มการให้คำปรึกษา ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล ขอบเขตการใช้ระยะเวลาเก็บรักษา สิทธิของเจ้าของข้อมูล และขอความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจา (ที่สามารถบันทึกหลักฐานได้) หากจะใช้ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย ต้องขอความยินยอมเฉพาะกิจอีกครั้ง

2) การเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น (Data Minimization)

เก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นต่อการให้คำปรึกษาเท่านั้น หลีกเลี่ยงการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นการให้คำปรึกษา

3) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

ข้อมูลทั้งในรูปแบบกระดาษและดิจิทัลต้องจัดเก็บอย่างปลอดภัย ผู้เอกสารต้องมีกุญแจ ไฟล์ดิจิทัลต้องเข้ารหัสและกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง และห้ามส่งข้อมูลการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางไม่ปลอดภัย (เช่น Line, Facebook Messenger ส่วนตัว)

4) การให้สิทธิเจ้าของข้อมูล (Data Subject Rights)

นักศึกษาในฐานะเจ้าของข้อมูลมีสิทธิขอเข้าถึง แก้ไข ระงับการใช้ หรือลบข้อมูลของตนเองได้ ผู้ปฏิบัติงานต้องอำนวยความสะดวกและตอบสนองสิทธิดังกล่าวภายใน 30 วัน ตาม พ.ร.บ. PDPA

ด้านที่ 1 เวลา 45-50 นาที/รายบุคคล, 60-90 นาที/กลุ่ม, ไม่เกิน 3 เดือน/กรณี

ด้านที่ 2 สถานที่และอุปกรณ์ พื้นที่ปิดเป็นสัดส่วน กว้างเพียงพอ บันทึกละเอียด/ภาพต้องขออนุญาต

ด้านที่ 3 ขนาดและลักษณะกลุ่ม 4-8 คน, เป็นกลุ่มแบบปิด (Closed Group)

ด้านที่ 4 ข้อควรระวังทั่วไป 8 ประการ ใส่ใจภาษากาย ไม่ชี้หน้า ไม่รีบสรุป บันทึกทุกครั้ง

ด้านที่ 5 วัฒนธรรม เคารพความหลากหลายทางศาสนา ภาษา เพศสภาพ และบริบทครอบครัว

ด้านที่ 6 PDPA ขอความยินยอม เก็บเท่าที่จำเป็น ปลอดภัย และให้สิทธิเจ้าของข้อมูล

ภาพที่ 3-2 ภาพรวมสรุปเงื่อนไขและข้อควรระวัง 6 ด้าน

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จำเป็นต้องอาศัยแนวคิด หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเป็นระบบ มีมาตรฐาน และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) ทั้งนี้ แนวคิดที่นำมาศึกษาควรมีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของงานให้คำปรึกษา เช่น การสื่อสาร การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา การติดตามผล และการประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การให้บริการเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561)

ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (จรวงศ์ พุฒนวม, 2562)

3.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (Counseling)

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา (Rogers, 1951) ซึ่งผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทสำคัญในการรับฟังอย่างตั้งใจ การสะท้อนความรู้สึก การตั้งคำถามอย่างเหมาะสม และการสนับสนุนให้ผู้รับบริการค้นพบแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง (Egan, 2014)

การนำแนวคิดการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านการศึกษาของนักศึกษา จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการให้คำแนะนำอย่างเป็นระบบ ลดความคลาดเคลื่อนในการให้ข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือนักศึกษาให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง (Corey, 2017)

3.4.2 แนวคิดการแนะแนวและการให้คำปรึกษาทางการศึกษา (Academic Advising)

การให้คำปรึกษาทางการศึกษาเป็นกระบวนการสนับสนุนให้นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร แผนการเรียน การลงทะเบียนเรียน การวางแผนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และการปรับตัวในระบบการศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (Tinto, 1993)

แนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย เช่น การวิเคราะห์ผลการเรียน การจัดทำแผนติดตามนักศึกษาที่มีความเสี่ยง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบและข้อบังคับทางการศึกษา และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

3.4.3 แนวคิดระบบดูแลช่วยเหลือให้นักศึกษา (Student Support System)

ระบบดูแลช่วยเหลือให้นักศึกษาเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการจัดบริการเชิงรุก เพื่อให้การช่วยเหลือนักศึกษาครอบคลุมทั้งด้านการเรียน ด้านพฤติกรรม ด้านสุขภาพจิต และด้านสังคม โดยให้ความสำคัญกับการคัดกรองนักศึกษากลุ่มเสี่ยง การให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมตามระดับปัญหา และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561)

การนำแนวคิดระบบดูแลช่วยเหลือนักศึกษามาประยุกต์ใช้ในคู่มือปฏิบัติงาน จะช่วยให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง ตั้งแต่การรับเรื่อง การประเมินปัญหา การวางแผนช่วยเหลือ การดำเนินการให้คำปรึกษา ไปจนถึงการติดตามผลและการส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดระบบการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน เป็นมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้ (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564)

3.4.4 แนวคิดการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปประเด็น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกปลอดภัยและเกิดความไว้วางใจ ส่งผลให้สามารถเปิดเผยข้อมูลและปัญหาได้อย่างตรงไปตรงมา (Gordon, 2003)

ดังนั้น การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ ลดความขัดแย้ง และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษาและผู้ให้บริการ (สุวิมล ติรกานันท์, 2558)

3.4.5 แนวคิดการบริหารงานเชิงกระบวนการ (Process Management)

การบริหารงานเชิงกระบวนการเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และมีมาตรฐาน โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดทำแบบฟอร์ม เครื่องมือ และแนวทางปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการดำเนินงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

การนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา เช่น การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่อง การนัดหมาย การบันทึกข้อมูล การรายงานผล การจัดเก็บเอกสาร และการติดตามผล จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ มีความต่อเนื่อง และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ (จรงค์ศักดิ์ พุมนวม, 2562)

3.4.6 แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act)

วงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวคิดการบริหารงานคุณภาพที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยการวางแผน (Plan) การดำเนินการ (Do) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) (Deming, 1986)

การนำวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้กับงานบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา จะช่วยให้หน่วยงานสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานอย่างมีทิศทาง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เช่น จำนวนผู้เข้ารับบริการ ปัญหาที่พบซ้ำ ผลลัพธ์ของการช่วยเหลือ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงระบบการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

3.4.7 แนวคิดการส่งต่อ (Referral System) และการทำงานแบบเครือข่าย

การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาในบางกรณีอาจพบปัญหาที่มีความซับซ้อนเกินกว่าขอบเขตหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา เช่น ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเงิน หรือพฤติกรรมเสี่ยงของนักศึกษา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีระบบการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกิจการนักศึกษา งานทุนการศึกษา นักจิตวิทยา ศูนย์ให้คำปรึกษา หรือหน่วยงานภายนอกที่เหมาะสม (กรมสุขภาพจิต, 2563)

การนำแนวคิดการส่งต่อและการทำงานแบบเครือข่ายมาปรับใช้ จะช่วยให้การดูแลนักศึกษามีความครอบคลุม ลดความเสี่ยง และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่นักศึกษา โดยควรกำหนดช่องทางการประสานงานและขั้นตอนการส่งต่อไว้อย่างชัดเจนในคู่มือปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561)

3.4.8 แนวคิดสมรรถนะบุคลากร (Competency-Based Approach)

แนวคิดสมรรถนะเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาทางการศึกษา สมรรถนะที่สำคัญได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการศึกษา หลักสูตร ระบบทะเบียน ความสามารถในการสื่อสารและให้คำแนะนำ การรักษาความลับและจรรยาบรรณ ตลอดจนทักษะการประสานงานและการส่งต่อ ทั้งนี้แนวคิดสมรรถนะสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติผู้ปฏิบัติงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

3.4.9 แนวคิดการบริการที่มุ่งผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Student-Centered Service)

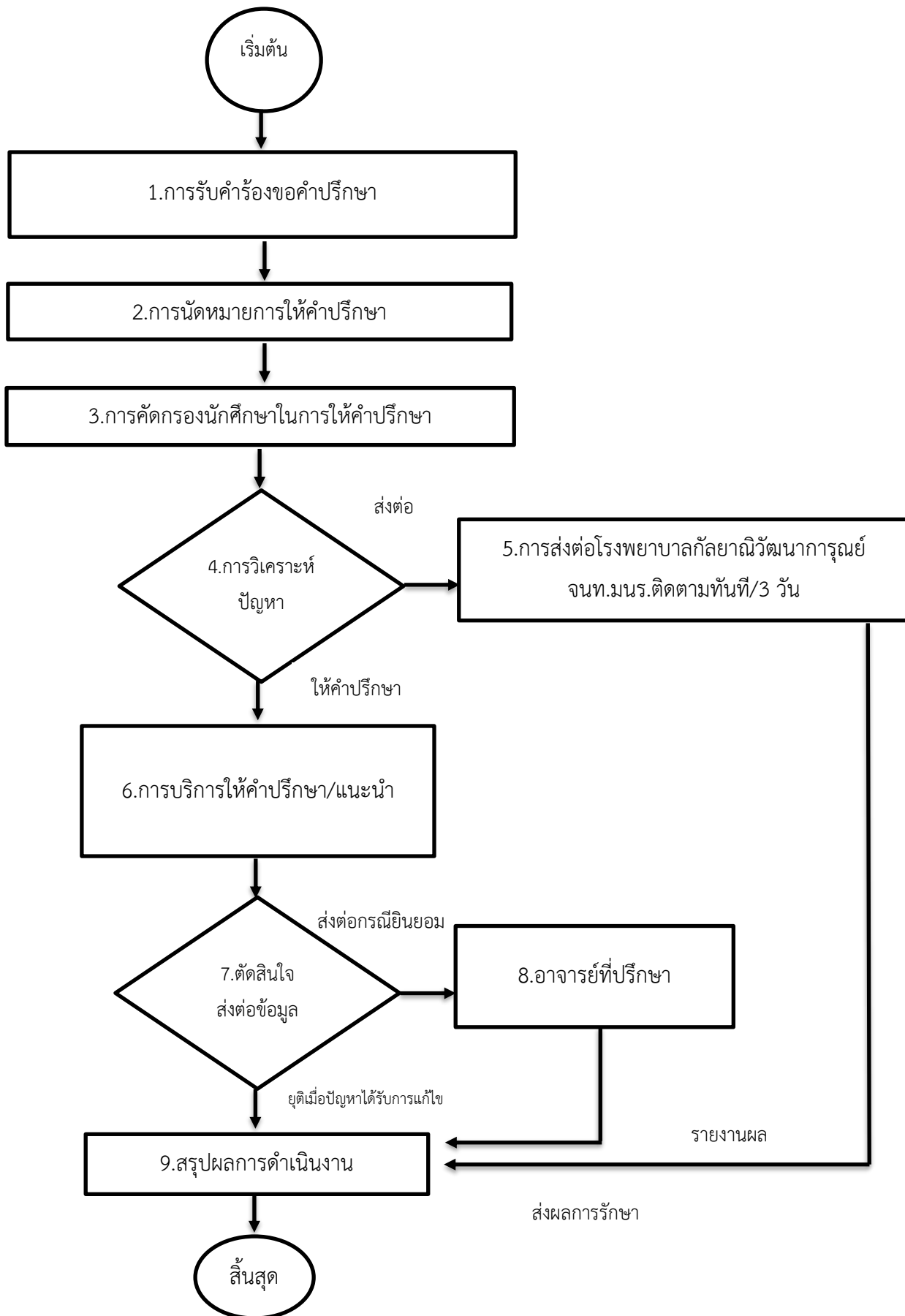
การให้บริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจ ความสะดวก และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งต้องอาศัยการให้บริการที่สุภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม (ธงชัย สันติวงษ์, 2556)

การนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้กับการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา จะช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ นักศึกษารู้สึกได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม และเกิดความไว้วางใจในการเข้ารับบริการ ส่งผลต่อการส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการดำรงอยู่ของนักศึกษาในระบบการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2563). *คู่มือการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาและการส่งต่อกรณีปัญหาสุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2560). *คู่มือแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- จรงค์ดี พุฒนวม. (2562). *แนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานประจำ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: เอกสารประกอบการอบรม/เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2556). *การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศ วะสี. (2559). *การพัฒนาคนและองค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *แนวทางการจัดระบบบริการและสวัสดิการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). *แนวปฏิบัติด้านการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2560). *คู่มือการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *แนวทางการพัฒนาระบบสนับสนุนนักศึกษาและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *รายงานการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักศึกษาและการส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุวิมล ติรภานันท์. (2558). *การให้คำปรึกษาและแนะแนว* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Corey, G. (2017). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* (10th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Egan, G. (2014). *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping* (10th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Gordon, T. (2003). *Teacher Effectiveness Training*. New York: Three Rivers Press.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition* (2nd ed.). Chicago: University of Chicago Press.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คู่มือการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์
นางนุรีชน ยูโซะ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา



เริ่มต้นกระบวนการ (Start)

กระบวนการเริ่มต้นเมื่อมีนักศึกษา ผู้ปกครอง หรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มีความประสงค์ขอรับบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา หรือมีกรณีที่พบว่านักศึกษามีปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิต และความก้าวหน้าทางการศึกษา

ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอคำปรึกษา

เป็นขั้นตอนแรกของการเข้าสู่ระบบบริการ โดยผู้ปฏิบัติงานรับข้อมูลจากนักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

- 1) นักศึกษาแจ้งด้วยตนเอง
- 2) แจ้งผ่านโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์
- 3) ได้รับการประสานจากอาจารย์ที่ปรึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์สำคัญ คือการรับเรื่องและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เช่น ชื่อ-สกุล คณะ/สาขา ชั้นปี สาเหตุของการขอคำปรึกษา และความเร่งด่วนของปัญหา เพื่อจัดเข้าสู่กระบวนการอย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 การนัดหมายการให้คำปรึกษา

เมื่อรับคำร้องแล้ว ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดตารางนัดหมายให้คำปรึกษา โดยพิจารณาตาม

- 1) ความเร่งด่วนของปัญหา
- 2) ความพร้อมของนักศึกษา
- 3) ความเหมาะสมของสถานที่/ช่องทางการให้คำปรึกษา

การนัดหมายต้องกำหนดวัน เวลา สถานที่ และแจ้งนักศึกษาอย่างชัดเจน รวมถึงอาจกำหนดแนวทางเตรียมเอกสารประกอบ เช่น ผลการเรียน ใบคำร้อง หรือข้อมูลการลงทะเบียน

ขั้นตอนที่ 3 การคัดกรองนักศึกษาในการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญเพื่อจำแนกประเภทของปัญหาและระดับความรุนแรง โดยผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการคัดกรองเบื้องต้น เพื่อพิจารณาว่า

- 1) เป็นปัญหาด้านการเรียน/การลงทะเบียน/แผนการศึกษา
- 2) เป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจ ครอบครัว หรือความเครียด
- 3) เป็นปัญหาที่อาจเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตหรือความเสี่ยงสูง

หากพบว่านักศึกษาเข้าข่ายปัญหารุนแรง หรือเกินขอบเขตการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะพิจารณาดำเนินการ “ส่งต่อ” ตามแนวทางที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อคัดกรองแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะเข้าสู่การวิเคราะห์เชิงลึก โดยพิจารณาจากข้อมูลและบริบทของนักศึกษา เช่น

- 1) สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง
- 2) ผลกระทบต่อการเรียนและการใช้ชีวิต
- 3) ข้อจำกัดของนักศึกษา (เวลา การเงิน สุขภาพ ครอบครัว)
- 4) ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา

การวิเคราะห์ต้องยึดหลักข้อมูลจริง ความเป็นกลาง และความถูกต้องตามข้อเท็จจริง เพื่อให้แนวทางช่วยเหลือมีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 การส่งต่อโรงพยาบาลกัลยาณิวัฒนาการุณย์ (กรณีจำเป็น)

ในกรณีที่การวิเคราะห์พบว่า นักศึกษามีภาวะเสี่ยงหรือปัญหาที่ต้องได้รับการดูแลจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น

- 1) ความเครียดรุนแรง
- 2) ภาวะซึมเศร้า
- 3) ความเสี่ยงทำร้ายตนเอง
- 4) ปัญหาสุขภาพจิตที่กระทบต่อการเรียน

ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการส่งต่อไปยัง โรงพยาบาลกัลยาณิวัฒนาการุณย์ ตามช่องทางที่กำหนด พร้อมจัดทำข้อมูลประกอบการส่งต่ออย่างเหมาะสม ทั้งนี้ในโพลซาร์ท ระบุชัดเจนว่า **เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ต้องติดตามทันที และติดตามภายใน 3 วัน** เพื่อให้มั่นใจว่านักศึกษาได้รับการช่วยเหลือจริง และลดความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การบริการให้คำปรึกษา/แนะนำ

ในกรณีที่นักศึกษายังอยู่ในขอบเขตการดูแลของงานบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ โดยการให้คำปรึกษาต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณ ความลับของนักศึกษา และความเหมาะสมทางวิชาชีพ เช่น

- 1) ให้ข้อมูลแนวทางการเรียน การลงทะเบียน การถอน/เพิ่มรายวิชา
- 2) วางแผนการเรียนให้สอดคล้องกับหลักสูตร
- 3) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ปัญหาทางการศึกษา
- 4) เสริมแรงและให้กำลังใจตามหลักจิตวิทยาเบื้องต้น
- 5) แนะนำช่องทางการรับทุน หรือการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 7 การตัดสินใจ (Decision)

หลังการให้คำปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานต้องประเมินผลและตัดสินใจว่าแนวทางดำเนินการต่อไปควรเป็นรูปแบบใด โดยมี 2 แนวทางหลัก ได้แก่

1. กรณีสามารถดำเนินการภายในได้

หากปัญหาสามารถแก้ไขได้ในระบบบริการให้คำปรึกษา จะดำเนินการต่อไปในรูปแบบติดตามผลจนกว่านักศึกษาจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติทางการเรียน

2. กรณีจำเป็นต้องส่งต่อข้อมูล

หากปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เช่น งานทะเบียน คณะ อาจารย์ที่ปรึกษา หรือหน่วยงานภายนอก ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการ “ส่งต่อข้อมูล” เพื่อให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ โพลชาร์ทระบุว่า “ส่งต่อกรณียินยอม” หมายถึง การส่งต่อข้อมูลต้องได้รับความยินยอมจากนักศึกษาเป็นสำคัญ เพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลและความลับของข้อมูล

ขั้นตอนที่ 8 ส่งต่ออาจารย์ที่ปรึกษา (กรณีนักศึกษายินยอม)

หากนักศึกษายินยอมให้ส่งต่อข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานจะประสาน **อาจารย์ที่ปรึกษา** เพื่อร่วมดูแลนักศึกษาในมิติด้านการเรียน การปรับตัว และการติดตามพฤติกรรมการณ์การเข้าเรียน อาจารย์ที่ปรึกษาจะมีบทบาทสำคัญ ดังนี้

- 1) ให้คำแนะนำเชิงวิชาการเชิงลึก
- 2) สนับสนุนการวางแผนการเรียนรายภาคการศึกษา
- 3) เผื่อระวังความเสี่ยงด้านพฤติกรรมการณ์การเรียน
- 4) ประสานงานกับคณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การยุติเมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข กระบวนการจะยุติเมื่อผู้ปฏิบัติงานประเมินแล้วว่า

- 1) นักศึกษาสามารถจัดการปัญหาได้
- 2) ไม่มีความเสี่ยงที่กระทบต่อการเรียน
- 3) นักศึกษากลับเข้าสู่ระบบการเรียนตามปกติ
- 4) ได้รับการช่วยเหลือครบถ้วนแล้ว

การยุติกรณีต้องอยู่บนพื้นฐานของการติดตามและหลักฐานเชิงประจักษ์ ไม่ใช่การยุติโดยไม่มีผลการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 9 สรุปผลการดำเนินงาน

เมื่อสิ้นสุดกระบวนการ ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการจัดทำรายงานผล ซึ่งเป็นการสรุปผลการดำเนินงานตามขั้นตอน ได้แก่

- 1) ปัญหาของนักศึกษา
- 2) แนวทางการช่วยเหลือที่ดำเนินการ
- 3) ผลการให้คำปรึกษา
- 4) ผลการส่งต่อ (ถ้ามี)
- 5) ผลการติดตามผล
- 6) ข้อเสนอแนะในการดูแลต่อเนื่อง

รายงานนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเชิงระบบสำหรับการพัฒนาคุณภาพการดูแลนักศึกษาในอนาคต

ส่งผลการรักษา (กรณีส่งต่อโรงพยาบาล)

ในกรณีที่นักศึกษาได้รับการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลแล้ว ต้องมีการติดตามผลการรักษา โดยการรับข้อมูลผลการดูแล (เท่าที่สามารถเปิดเผยได้ตามสิทธิและความยินยอมของนักศึกษา) ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนการช่วยเหลือด้านการเรียนได้เหมาะสม เช่น

- 1) การผ่อนผันการเรียน
- 2) การปรับตารางเรียน
- 3) การลดภาระรายวิชา
- 4) การจัดระบบดูแลเฉพาะกรณี

สิ้นสุดกระบวนการ

เมื่อมีการสรุปผลการดำเนินงานครบถ้วน และนักศึกษาได้รับการช่วยเหลือจนอยู่ในภาวะเหมาะสมแล้ว กระบวนการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาถือว่าสิ้นสุดอย่างเป็นทางการ



คู่มือปฏิบัติงาน การบริการให้คำปรึกษา ด้านการศึกษองนักศึกษา

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์