



## คำนำ

คู่มือการให้คำปรึกษาเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความสมบูรณ์ทางด้านทักษะ ความรู้ และความเข้าใจให้กับผู้ให้การศึกษาในการทำงานด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ที่ผู้ให้การศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษา และปัญหาส่วนตัวทั่วไป

การจัดทำคู่มือเล่มนี้ ได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในหน่วยงานต่างๆ อันได้แก่ สำนักงานรองอธิการบดี (ดร.จรรยา พุคยาภรณ์) ดร.จันทร์ ชุ่มเมืองปัก ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบัญชี คณะดิจิทัลมีเดีย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยนานาชาติ สำนักงานกิจการนักศึกษา สำนักงานการกีฬา ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ศูนย์ให้คำปรึกษา และสำนักงานกิจการนักศึกษาวิทยาเขตชลบุรี จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ และคณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ และข้อมูล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ตลอดจนได้ทบทวนองค์ความรู้ด้านการให้การศึกษา อันจะส่งผลให้การดูแลนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดร.จรรยา พุคยาภรณ์  
รองอธิการบดี

## สารบัญ

	หน้า
อาจารย์ที่ปรึกษาคือใคร	1
คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา	2
ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา	3
เทคนิคการให้คำปรึกษา	17
ระบบการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษา	18
หัวข้อหลักในการให้คำปรึกษาและแนวทางการให้คำปรึกษา	45
บรรณานุกรม	59

## 1. อาจารย์ที่ปรึกษาคือใคร

**อาจารย์ที่ปรึกษาคือใคร** คือ อาจารย์ที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้เป็นผู้แนะนำ แนะนำ และให้คำปรึกษา นักศึกษากลุ่มหนึ่งในแต่ละปีการศึกษา โดยให้ใช้กระบวนการหรือกรรมวิธีของการให้คำปรึกษาเพื่อให้นักศึกษารู้จักและเข้าใจตัวเองทั้งในด้านการศึกษาเล่าเรียน เรื่องส่วนตัว เรื่องสังคม และเรื่องงานอาชีพของแต่ละคนในอนาคต ซึ่งคาดหวังว่า อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้รับมอบหมายจะช่วยให้นักศึกษา รู้จักสังคม สิ่งแวดล้อม และรู้จักโลกได้อย่างกว้างขวาง จนสามารถทำให้เขาเหล่านั้น เข้าใจและรู้จักตัวเอง รู้จักคิด รู้จักแก้ปัญหา รู้จักเลือกและตัดสินใจได้อย่างฉลาดลงตัว และถูกต้องในแต่ละสถานการณ์

อาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม อาจารย์ประจำคณะทุกคนจะได้รับส่วนแบ่งความรับผิดชอบโควตาจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของทุกรายวิชาเอก และจะต้องติดตามดูแลนักศึกษาที่ได้รับ ซึ่งถือเป็นนักศึกษาในสังกัดของตนตลอดไปทุกชั้นปีจนกระทั่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้วจึงย้อนกลับมาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาใหม่อีกครั้งหนึ่ง หรือจะได้รับมอบหมายให้การดูแลนักศึกษาในสาขาวิชาประจำของอาจารย์แต่ละท่าน โดยมีการแบ่งแยกตามรหัสประจำตัวของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ก็อาจจะขอพบผู้มีปัญหา เดือนหนึ่งหรือสองเดือน ค่อยหาเวลาพบทั้งกลุ่มเสียทีหนึ่ง ส่วนที่นักศึกษาที่มีปัญหาคนใดจะมาพบตามตารางที่กำหนดไว้ก็ให้เป็นไปตามตาราง ถ้ามว่าการให้คำปรึกษานักศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจะเน้นให้คำปรึกษาอะไรบ้าง คำตอบน่าจะเป็น 4 หัวข้อหลักดังนี้

1. เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน หรือที่เรียกว่าการเรียนการสอน
2. เรื่องส่วนตัวของนักศึกษา
3. เรื่องของสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบ
4. เรื่องงานอาชีพเมื่อเขาศึกษาจบ หรืออาจจะจำเป็นต้องหางานอาชีพทำเพื่อจุนเจือรายได้ในระหว่างกำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่ก็เป็นได้

**นักศึกษาปีที่ 1-2** ควรเน้นการเรียนการสอน เรื่องส่วนตัว เรื่องสังคมและงานอาชีพตามลำดับ

**นักศึกษาปีที่ 3** นักศึกษาได้รับทราบ รับรู้ ถึงวิธีการเรียนรู้มากพอสมควรแล้วอาจารย์ที่ปรึกษาพึงหยิบเอาเรื่องส่วนตัว กับเรื่องสังคมมาเป็นปัจจัยเน้นเป็นลำดับแรกๆ (Priority) ส่วนเรื่องการเรียนรู้กับงานอาชีพเน้นเป็นลำดับรองๆ

**นักศึกษาปีที่ 4** น่าจะหยิบเอาเรื่องงานอาชีพควบคู่ไปกับการเรียนรู้แล้วจึงเน้นเรื่องสังคม และเรื่องส่วนตัวเป็นลำดับ

## 2. คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษา

1. มีความเป็นผู้ใหญ่ ไม่ใจร้อน
2. ได้รับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว
3. สำนึกในค่าของคน
4. มีความรู้กว้างขวาง และทันต่อเหตุการณ์
5. มีคุณธรรม และยึดถือจรรยาบรรณของอาจารย์
6. มีเวลา และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบได้ด้วยความสะดวก
7. มีเมตตา อ่อนน้อม เป็นมิตร
8. มีเจตคติทางบวก

9. ให้คำปรึกษาโดยปราศจากอคติทางด้านเชื้อชาติ และศาสนา
10. ได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองและสถาบัน

### 3. ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเน้นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดี ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง และการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การพูดคุยบรรลุถึงเป้าหมายขององค์ประกอบทั้งหมดที่ได้รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจนขึ้น คือ การใช้ทักษะพื้นฐานซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารแทนการสื่อสารในเชิงสังคม

ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษาเอื้อให้เกิดการใส่ใจอารมณ์ และความรู้สึก เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการจับและสะท้อนความรู้สึกเป็นต้น การฟังอย่างใส่ใจ เป็นการแสดงออกถึงการรับรู้และเข้าใจผู้รับการปรึกษา (Empathy) และการให้ความสำคัญกับผู้รับการปรึกษา การสรุปความ เอื้อให้การปรึกษามีทิศทาง และในระยะเวลาให้การปรึกษา การทวนซ้ำ เอื้อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเข้าใจตรงกัน สื่อถึงความใส่ใจ และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผย หรืออยากเปิดเผยตนเองได้มากขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่กระบวนการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการเรียนรู้ทำความเข้าใจ และฝึกฝนการใช้ทักษะพื้นฐานจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการปรึกษาเป็นอย่างยิ่ง

## ทักษะพื้นฐานการให้บริการ

การให้การปรึกษาเป็นการพูดคุยอย่างมีเป้าหมายของผู้ให้และผู้รับ การปรึกษา โดยมีทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ซึ่งจะนำมาใช้ในจังหวะต่างๆ ที่เหมาะสมระหว่างการพูดคุยนั้น เพื่อให้กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน และมีทิศทางไม่สะเปะสะปะ หรือเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ การใช้ทักษะพื้นฐานที่ถูกต้องเหมาะสมจะช่วยให้การติดตามประเด็นปัญหา หรือการแกะรอยมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีศูนย์กลางการพูดคุยอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา และทำให้ผู้รับการปรึกษาและการปรึกษาเข้าสู่เป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากทักษะพื้นฐานจะเอื้อให้ผู้รับการปรึกษา สามารถเปิดเผยเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างต่อเนื่อง สบายใจ และรวดเร็วกว่าการพูดคุยในเชิงสังคมทั่วไป อีกทั้งสามารถช่วยลดปฏิกิริยาทางจิตใจ และเพิ่มศักยภาพของผู้รับการปรึกษาได้

ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษา มีดังนี้ คือ

1) การฟัง การที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

### วัตถุประสงค์

(1) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่เบี่ยงปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

(2) เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษา สามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา และแกะรอยตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา

(3) เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

## แนวทางการใช้การฟัง

การฟังถือว่าการรักษา เป็นการฟังแบบ Two-way communication คือ ลักษณะการฟังอย่างใส่ใจ หมายถึง ตั้งใจฟังเนื้อหาสาระ และอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาที่แสดงออกมา

### การฟังอย่างใส่ใจ (LADDER) คือ

L = LOOK มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

A = ASK ซักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหา และแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

D = DON'T INTERRUPT ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ถ้าในกรณีผู้รับการปรึกษาพูดมากหรือวกวน ใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วงๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

D = DON'T CHANGE THE SUBJECT ไม่เปลี่ยนเรื่องคุย ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาไปแต่ละประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมา

E = EMOTION ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาทั้งที่เป็นถ้อยคำหรือไม่ก็ตาม (verbal และ nonverbal)

R = RESPONSE แสดงสีหน้า ท่าทางตอบสนอง

## ผลที่เกิดจากการใช้การฟัง

(1) ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดความร่วมมือกันหาแนวทางที่จะให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ



(2) ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังน้อยเกินไป และพูดมากจะเป็นการรวบรัด เข้าสู่จุดหมายของการให้การปรึกษาอย่างรวดเร็ว ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก เป็นการตอบสนองผู้ให้การปรึกษามากกว่าผู้รับ การปรึกษา

(3) เป็นวิธีการสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า ผู้ให้การปรึกษากำลัง ใส่ใจ สนใจ และรับรู้ปัญหาเรื่องของผู้รับการปรึกษากำลังพูด

2) การสังเกต เป็นทักษะของลักษณะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่างๆ ที่ ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งในคำพูดและความขัดแย้งระหว่างคำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งความขัดแย้งในคำพูด และความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา การสังเกตเช่นนี้จะทำให้ ผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาลำบากใจยากต่อการบอกและ สามารถเลือกใช้ทักษะในการให้การปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

### แนวทางปฏิบัติ

(1) การสังเกต ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

1.1 พฤติกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือ ความคิดที่มีใช้คำพูด เช่น ท่า นั่ง สีหน้า น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ฯลฯ

1.2 คำพูดและภาษาที่ใช้ สังเกตว่าผู้รับการปรึกษาพูด เน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดง ความรู้สึก หรือระดับอารมณ์อย่างไร เช่น “ฉันอยากฆ่าตัวตาย... เบื่อโลก...ไม่มีใครเห็นใจ...อยู่ตัวคนเดียว ไร้ญาติ...ตายดีกว่า จะได้ หมดทุกข์”

### 1.3 ความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น หัวเราะทั้งที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน
- ความขัดแย้งในคำพูด เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่าย วันๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่ เป็นทางเดียวไปโน้น เดี่ยวมานี่ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ... โอ๊ยเบื่อๆ แต่ก็ดีเหมือนนะ”
- ความขัดแย้งระหว่างคำพูดและพฤติกรรม เช่น

คำพูด : “ไม่เสียใจหรอก เรื่องแค่นี้” (น้ำเสียงกระด้างริมฝีปากกัดลิ้น กัดฟันพูด)

คำพูด : “ดีใจจังที่จะได้ไปเที่ยว...ฉลองครบรอบวันแต่งงาน” (ท่าทางเฉย ดวงตาเศร้า ก้มหน้า หลบสายตา)

### 1.4 ความสอดคล้องระหว่างคำพูดและพฤติกรรม เช่น

คำพูด : “ผมอดไม่ได้ที่จะคิดถึงคุณแม่ที่เสียไป” (น้ำตาไหล)

คำพูด : “ผมดีใจที่ได้พบคุณในวันนี้” (ยิ้ม ท่าทางกระตือรือร้น)

### 1.5 พฤติกรรมที่แสดงออกมาในระหว่างการนั่งเงียบ ซึ่ง

ทำให้ผู้ให้การศึกษาเข้าใจความหมายของการเงิบของผู้รับการปรึกษาว่าเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

(2) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยการแปลความหมาย พฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกมา ให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น

- ผู้รับการปรึกษา : “คุณคิดว่าคุณทำใจได้แล้ว แต่  
น้ำเสียงและแววตาของคุณยังสะท้อนใจ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้”

- ผู้รับการปรึกษา : “คุณยิ้มดูสบายใจขึ้นที่หาทาง  
แก้ปัญหาได้”

(3) การนั่งเงียบเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือ

แสดงออกมา

(4) สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาหลังจากที่ได้รับข้อมูล  
ย้อนกลับ ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็นผู้รับการปรึกษา มักจะ  
พูดต่อและขยายความในสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือผู้รับการ  
ปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้นๆ เขาก็จะเงียบ

**ผลที่ได้รับ**

(1) เป็นวิธีแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้รับการ  
ปรึกษาอย่างลึกซึ้ง

(2) ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษามาก  
ขึ้น

(3) เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดต่อในสิ่งที่เป็นประเด็น  
สำคัญๆ

**3) การถาม หรือการตั้งคำถาม** เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับการ  
ปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการ  
ช่วยให้การปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจน  
ผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงเข้าใจปัญหาของตนเอง

## คำถามแบ่งออกเป็น

(1) **คำถามปิด** เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการศึกษา ซึ่งมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้นๆ

(2) **คำถามเปิด** เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของคำตอบ ช่วยให้ผู้รับการศึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดอย่างเต็มที่และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่างๆ มากมาย

## แนวทางปฏิบัติ

โดยทั่วไปแล้วควรใช้คำถามเปิดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับการศึกษาได้สำรวจถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง คำถามนี้ยังมีประโยชน์ในแง่ที่ผู้รับการศึกษาจะรู้สึกไร้ค่าจากคำถาม ส่วนคำถามปิดควรใช้ตามความจำเป็นเมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ เพราะคำถามปิดไม่ค่อยเอื้อให้เกิดการเปิดเผยตนเอง ได้ข้อมูลน้อย และมักได้คำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

## หมายเหตุ

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” มักทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความรู้สึกที่ตนเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษาได้ นอกจากนี้การใช้คำถามลักษณะนี้ มักนำไปสู่การหาเหตุผลต่างๆ ซึ่งเหตุผลนั้นอาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้นคำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการปรึกษา

4) การเงียบ หรือการนิ่งเงียบ เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มี การสื่อสารด้วยวาจาจะหาหวงผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษา การเงียบ ระหว่างการปรึกษามี 2 ลักษณะ

(1) การเงียบที่ไม่มีเสียงใดๆ จากทั้งสองฝ่าย เป็นการเงียบที่ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการเวลาเพื่อคิดหรือแสดงความต้องการที่จะ หลีกเลียงการพูดถึงประเด็นนั้นๆ

(2) การเงียบที่มีเสียงบางอย่าง เช่น เสียงอืม.... เสียงพูดที่ขาดๆ หายๆ ตะกุกตะกัก ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และอาการวิตกกังวล

**หมายเหตุ** การนิ่งเงียบนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางบวก และทาง ลบ ดังนั้นในการปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาว่าการเงียบที่เกิดขึ้นเป็นการเงียบ ทางบวกหรือทางลบ

1. การเงียบทางบวก เป็นการเงียบที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ ความคิดได้ระบายนความรู้สึกมากขึ้น

(1) การเว้นจังหวะของการพูด ซึ่งอาจจะแสดงว่า ได้พูด ถึงข้อคิดหรือประเด็นนั้นๆ จบแล้ว และกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูด ต่อไป เช่น การเว้นจังหวะพูดหลังจากที่เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหา ของตนเองแล้วและกำลังคิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป ในกรณีที่มีการ เงียบสะท้อนถึงการใช้ความคิด ผู้ให้การศึกษาไม่ควรรบกวนการ เงียบนั้น การเว้นจังหวะการพูดนี้อาจจะแสดงว่า ผู้รับการปรึกษา คิดอะไรไม่ออกหรือสับสนกับตนเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การศึกษา ควรจะสรุปเรื่องราวต่างๆ ที่ได้พูดไปแล้ว แล้วใช้คำถามเปิด เกี่ยวกับประเด็นนั้น

(2) การเงียบด้วยความรู้สึกเจ็บหรือเสียใจ ในขณะที่ ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเจ็บและไม่พร้อมที่จะพูดหรือแสดง

ความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งหรือ บังคับ แต่ควรให้กำลังใจ ใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือถามถึง ความหมายของการเจ็บซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถ พุดต่อไป

(3) การเจ็บเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดอะไร บางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูล หรือการ วินิจฉัยปัญหาของตนเอง ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะ การตีความหรือคำถาม

(4) การเจ็บเพื่อคิด ผู้รับการปรึกษาอาจจะต้องการ เวลาคิด และทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้พูดออกมา ใน กรณีผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของกระแส ความคิดนั้น แต่ควรจะรอจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

(5) การเจ็บเพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นอารมณ์เป็นความรู้สึก เช่นการร้องไห้ ช่วงเวลาที่เจ็บเพื่อหยุดพัก ผู้ให้การปรึกษาควรให้ การยอมรับและใช้การเจ็บในลักษณะที่แสดงถึงการรับรู้และเข้าใจ

2. การเจ็บทางลบ เป็นการเจ็บที่แสดงถึงความขาดอายุ ความ ไม่สบายใจ ความกลัว การต่อต้าน หรือการปฏิเสธ โดยทั่วไปแล้วการเจ็บ ในช่วงระยะแรกของการปรึกษามักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจหรือสับสน ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้ทักษะการให้กำลังใจ

(1) การเจ็บที่แสดงถึงความไม่สบายใจ เช่นในกรณีที่ ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สมัครใจมาด้วยตนเอง แต่มาเพราะถูกบังคับ หรือในกรณีผู้รับการปรึกษาที่ไม่ได้เรียนระดับสูงและรู้สึกอาย หรือ ขลาดกลัวต่อการสนทนากับนักวิชาชีพ ผู้ให้การปรึกษาควรพูดถึง

เรื่องต่างๆ ไป เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาคลายความวิตกกังวล จนกระทั่งเขาสามารถค่อยๆ เล่าถึงเรื่องราวของตนเองได้

(2) **การเจียบไม่อยากพูดเรื่องตนเอง** บางครั้งผู้รับการปรึกษาใช้การเจียบเป็นการเล่นเกมหรือเป็นกลวิธีเพื่อดูว่าใครควรจะเป็นฝ่ายพูดก่อน ในกรณีนี้ ควรพูดถึงข้อตกลงการบริการในการให้การปรึกษาโดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย หรือพูดถึงเรื่องต่างๆ ไป และการให้กำลังใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

### **ผลที่ได้รับ**

การที่ผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบบวกจะเป็นประโยชน์ต่อการปรึกษาดังต่อไปนี้

(1) การเจียบในการให้คำปรึกษาจะเกิดผลดีต่อเมื่อผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อทำให้จังหวะในการให้คำปรึกษาสงบลง หรือให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด

(2) เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา

(3) เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติเขาให้เวลาคิด และช่วยเขาให้รับผิดชอบในกระบวนการปรึกษา

(4) การเจียบเป็นวิธีหนึ่งในการให้โอกาสและให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อให้เขาได้พูด

### **หมายเหตุ**

ถ้าผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบเพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดหรือถามอะไรต่อไป จะเป็นการไม่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการให้การปรึกษา และแสดงว่าผู้ให้การปรึกษาขาดสมรรถภาพในการให้การปรึกษา

ในกรณีที่ผู้ให้การปรึกษาพูดหรือลดความรู้สึกอัดอั้นที่เกิดขึ้นระหว่างการเจียบ จะทำให้ผู้รับการปรึกษายังเจียบในทางลบมากขึ้น และรู้สึกรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในการปรึกษาน้อยลง

**5) การทวนซ้ำ** เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่งตดย ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาเพื่อ

(1) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการปรึกษา  
(2) เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจ เป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ

(3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้นและพูดต่อไป

(4) เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่

**การทวนซ้ำแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ**

(1) ทวนซ้ำอย่างเดียวกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด เป็นการทวนซ้ำทุกคำ

(2) ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนามของผู้รับการปรึกษาด้วย

(3) ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นที่สำคัญเพียงส่วนเดียว

(4) ทวนซ้ำแบบสรุป

**แนวทางปฏิบัติ**

(1) ผู้ให้การปรึกษาจะทวนซ้ำหรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมาเท่านั้นและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้การปรึกษาเอง



(2) ในขณะที่ผู้รับการศึกษากำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้ให้การศึกษควรแทรกคำพูดที่เป็นการทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้นๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ก็ได้

(3) การทวนซ้ำอาจจะรวมเอาความรู้สึกเข้าไปด้วยก็ได้ ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับการปรึกษา

(4) การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัดไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นจึงอาจใช้ลักษณะการทวนซ้ำแบบต่างๆ สลับกันไปในการสนทนา

(5) ถ้าผู้ให้การปรึกษาทวนซ้ำอย่างถูกต้อง ผู้รับการปรึกษาก็จะตอบสนองด้วยการพยักหน้าหรือการตอบรับ และบ่อยครั้งก็จะพูดต่อ หรือขยายความในสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้ว ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้การปรึกษาอาจจะถามด้วยคำถามเปิดโดยการรวบรวมเรื่องสำคัญๆ ที่ทวนซ้ำมาเป็นคำถาม

### **ผลที่ได้รับ**

- (1) จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อ อยากจะพูดต่อ
- (2) ตรวจสอบผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษากล่าวถึงหรือไม่
- (3) ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในสิ่งที่พูดมากขึ้น
- (4) ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดเยาะ จะเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาไม่เล่าซ้ำในสิ่งที่พูดมาแล้ว ซึ่งทำให้กระบวนการให้การปรึกษามีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

6) การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่างๆ ที่ผู้รับ การศึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจา หรือกิริยาท่าทาง และเป็นกรให้ ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับการป้การศึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วย ให้ผู้รับการป้การศึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ป้เป็นปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจากปัญหาของผู้รับการป้ศึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อ ประสบการณ์ต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขต ในการมองสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

### **แนวทางปฏิบัติ**

(1) พยายามสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งลักษณะคำพูด น้ำเสียง และท่าจ้งหวะที่สะท้อนความรู้สึก

(2) หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขา มากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจน โดยใช้ภาษา่าง่ายๆ

(3) ไม่ควรรู้ใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์ที่ เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูดที่ไม่ซ้ำซาก

(4) การใช้ทักษะนี้ต้องทำในทันทีที่ผู้รับการป้การศึกษาแสดง ความรู้สึกของเขาออกมา เพื่อให้เขาได้รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนและเป็นจริง

### **ผลที่ได้รับ**

(1) ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับการป้ศึกษา มองสภาพการณ์ต่างๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น

(2) ผู้รับการป้การศึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้กรป้การศึกษา เนื่องจากรู้สึกว่าการป้การศึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง

(3) ผู้รับการป้ศึกษากล้าเปิดเผยตนเอง สามารถรับผิดชอบ ตนเอง มีอิสระในการเลือกสิ่งที่พึงพอใจ ทำให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

7) การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่ได้เกิดขึ้นในระหว่างการให้การ  
ปรึกษา หรือเมื่อยุติการให้การปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญ  
ทั้งหมด ซึ่งจะมีการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การปรึกษา

### แนวทางปฏิบัติ

(1) ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดยาว ผู้ให้การปรึกษสมควรที่  
จะสรุปเนื้อหา และความรู้สึกสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาเพื่อให้  
การปรึกษาเป็นไปในทางที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถจับประเด็นสำคัญได้

(2) ทุกครั้งที่มีการปรึกษาเกิดขึ้น ก่อนจบการปรึกษาต้องมีการสรุป  
ประเด็นต่างๆ ในการศึกษา

(3) เมื่อมีการปรึกษาหลายครั้ง ก่อนเริ่มกระบวนการให้การ  
ปรึกษาในครั้งที่ 2 และครั้งต่อไป ผู้ให้การปรึกษาอาจจะสรุปสิ่งต่างๆ ที่  
เกิดขึ้นในครั้งก่อน

(4) ในกรณีที่การปรึกษาใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง ในครั้ง  
สุดท้ายควรจะสรุปสิ่งต่างๆ ทั้งหมดของการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรก  
จนถึงครั้งสุดท้าย

### ผลที่ได้รับ

(1) ทำให้ผู้รับการปรึกษามีความชัดเจนในประเด็นต่างๆ ที่ได้  
พูดออกมาแล้ว

(2) ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าการปรึกษานี้ได้ผลและมี  
ประโยชน์ เนื่องจากการสรุปช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นภาพทั้งหมดชัดเจนขึ้น

(3) การสรุปครั้งสุดท้ายเป็นการย้ำประเด็นสำคัญๆ ซึ่งจะมีผล  
ต่อกระบวนการคิดของผู้รับการปรึกษาหลังจากเสร็จสิ้นการปรึกษา

#### 4. เทคนิคการให้คำปรึกษา

##### 4.1 ดูสิ่งที่เราพูด

- อย่าชมเฉพาะสิ่งที่ทำสำเร็จ แต่ให้ชมความพยายาม
- ชมอย่างซื่อตรง

##### 4.2 เป็นตัวอย่างที่ดี

##### 4.3 ช่วยแก้ไขความเชื่อหรือความคิดที่ไม่ถูกต้อง

##### 4.4 ยอมรับในศักยภาพของนักศึกษา

##### 4.5 มีความคาดหวังที่เหมาะสม

##### 4.6 รักอย่างไม่มีเงื่อนไข

##### 4.7 หลีกเลี่ยงการตำหนิที่ทำให้นักศึกษาเกิดความอับอาย

##### 4.8 ปล่อยให้ศึกษาแก้ไขปัญหากด้วยตนเองบ้าง

##### 4.9 ช่วยให้นักศึกษามีประสบการณ์ในด้านต่างๆ มากขึ้น

##### 4.10 ทำให้บ้าน (มหาวิทยาลัย) เป็นสถานที่ที่ปลอดภัยและพึงพิงได้

##### 4.11 ยอมรับว่านักศึกษาทุกคนมีความสามารถต่างกัน

##### 4.12 สร้างบรรยากาศที่ดีในห้องเรียน

##### 4.13 รับฟังความรู้สึกของนักศึกษา

##### 4.14 มีความเชื่อมั่นในตัวนักศึกษา

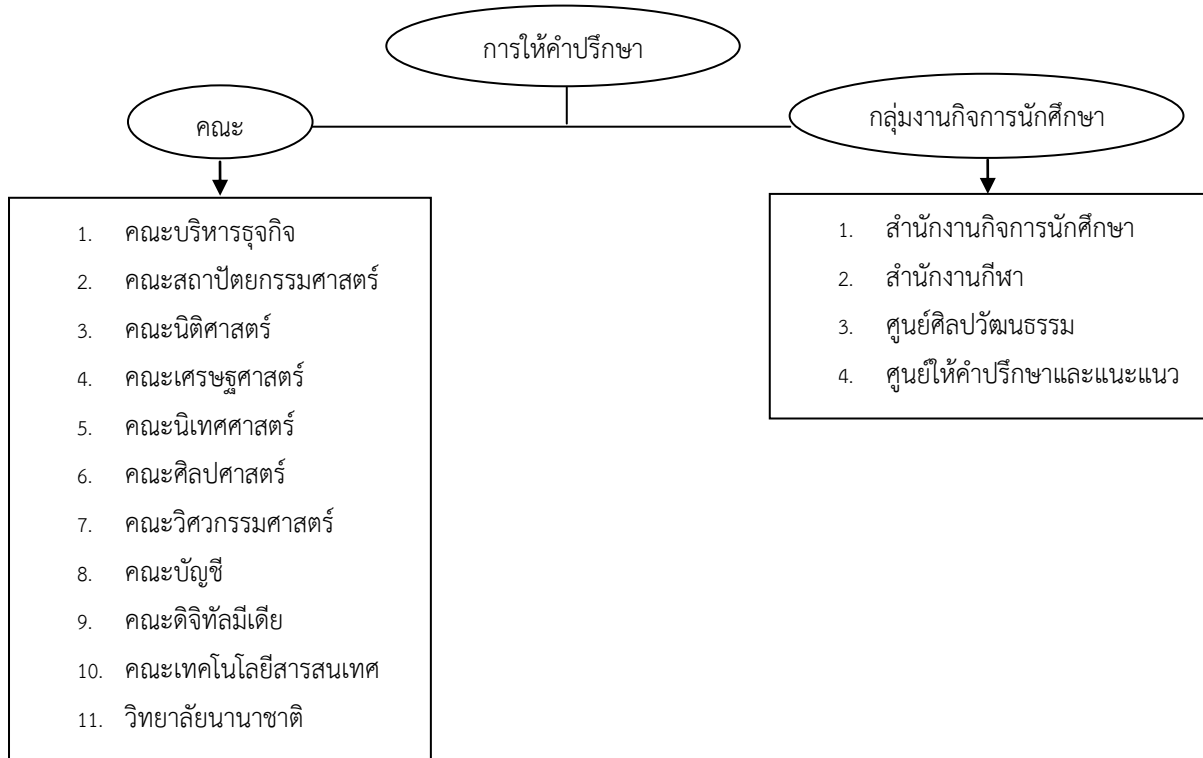
##### 4.15 ช่วยให้นักศึกษาเอาชนะจุดอ่อนของตน

##### 4.16 ช่วยให้นักศึกษามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน

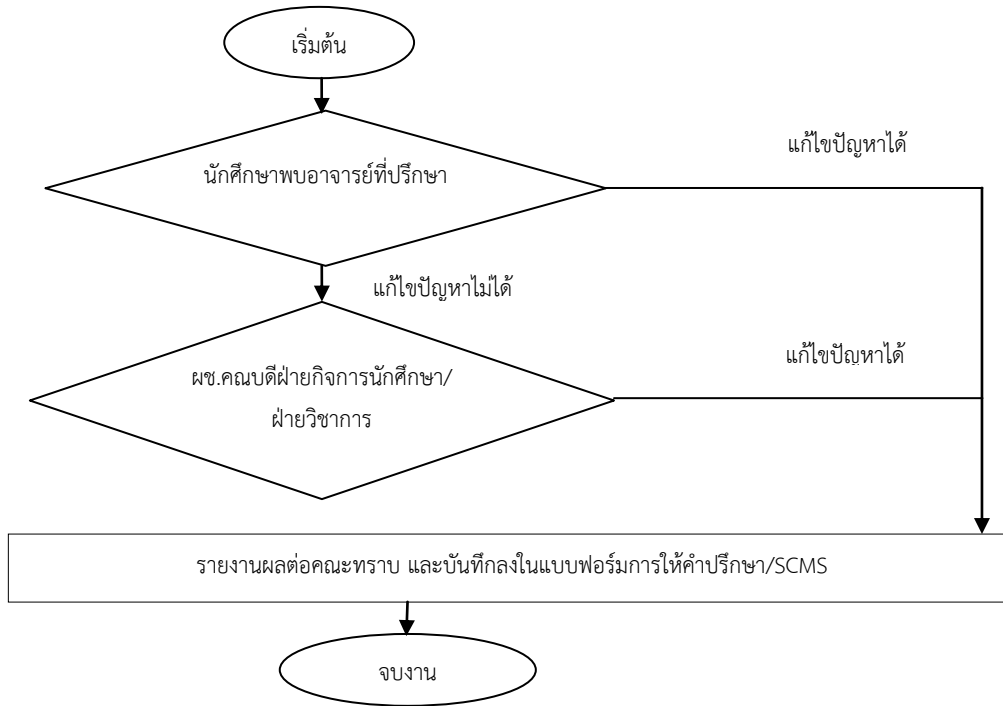
##### 4.17 มีวิธีการที่เหมาะสมเมื่อนักศึกษาทำผิด

##### 4.18 มีกิจกรรมที่ทำให้ศึกษาค้นพบศักยภาพของตนเอง

## 5. ระบบการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษา



การจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม : คณะ





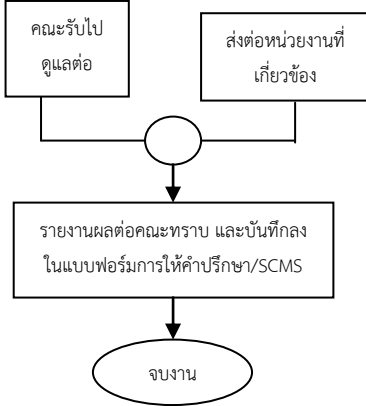
ขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา : คณะ

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>1. นักศึกษา เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา หรือส่งคำร้อง ONLINE</p>	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; D1{นักศึกษาพบ อาจารย์ที่ปรึกษา}     D1 -- แก้ปัญหาได้ --&gt; End[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     D1 -- แก้ปัญหาไม่ได้ --&gt; D2{ผช.วิชาการ/กิจการ นักศึกษา}     D2 --&gt; End             </pre>	<p>1. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา</p> <p>1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษาได้ บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/ SCMS</p> <p>1.2 อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษาได้ส่งต่อเรื่องไปยังผู้ช่วยคณบดี</p> <p>1.2.1 เรื่องวิชาการส่งต่อให้กับผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ</p> <p>1.2.2 เรื่องส่วนตัวของนักศึกษาส่งต่อให้กับผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการ</p>

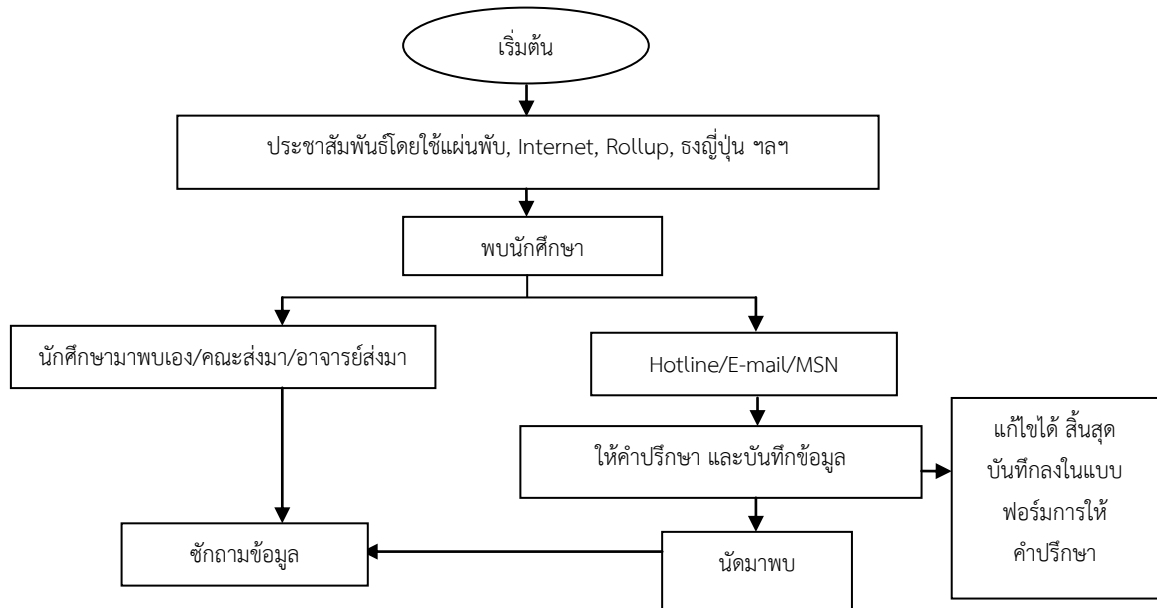


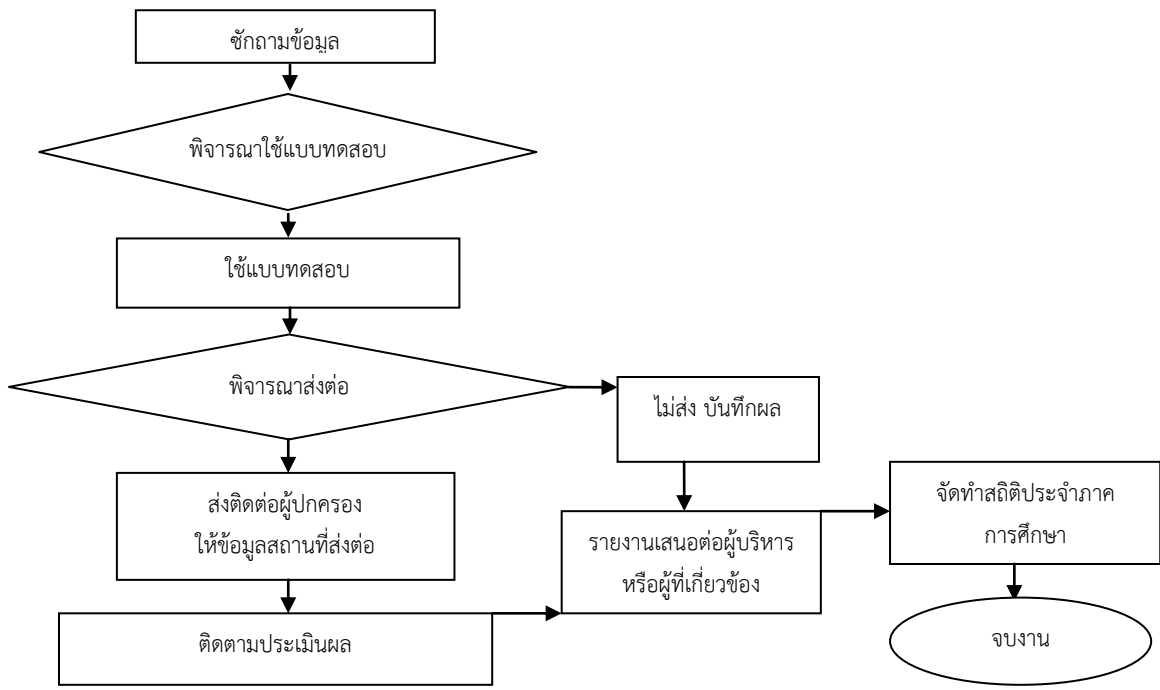
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>2. อาจารย์ที่ปรึกษานำนักศึกษา เข้าพบผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายกิจการนักศึกษา</p>	<pre> graph TD     A{ผช.วิชาการ/ กิจการนักศึกษา} -- "แก้ปัญหาได้" --&gt; B[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     A -- "แก้ปัญหาไม่ได้" --&gt; C{ผช.วิชาการ/กิจการ นักศึกษาและอาจารย์ที่ ปรึกษาไม่สามารถ แก้ปัญหาได้}     C --&gt; B   </pre>	<p>2. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการหรือฝ่ายกิจการ นักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้คำปรึกษาแก่ นักศึกษา</p> <p>2.1 ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการหรือฝ่าย กิจการนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไข ปัญหาให้กับนักศึกษาได้ บันทึกผลลงในแบบฟอร์ม การให้คำปรึกษา/SCMS</p> <p>2.2 ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการหรือฝ่าย กิจการนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถ แก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>3. คณะจัดประชุมเพื่อพิจารณา ร่วมกันระหว่างคณะ (อาจารย์ที่ปรึกษา และ/หรือ ผช.คณบดี และ/หรือคณบดี) และ/หรือ ศูนย์ ให้ คำปรึกษา และ แนะนำ นักศึกษา และ/หรือผู้ปกครอง เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา</p>	<pre> graph TD     A{พิจารณาดำเนินการประชุม ร่วมกันเพื่อหาวิธีการ แก้ไขปัญหาให้กับ นักศึกษา}     A -- แก้ปัญหาได้ --&gt; B[คณะรับไปดูแลต่อ]     A -- แก้ปัญหาไม่ได้ --&gt; C[ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]   </pre>	<p>- อาจารย์ที่ปรึกษาเรียนคณบดี ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาดำเนินการประชุม ร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา</p> <p>3. คณะจัดประชุมเพื่อพิจารณา ร่วมกันระหว่างคณะ (อาจารย์ที่ปรึกษา และ/หรือ ผช.คณบดี และ/หรือ คณบดี) และ/หรือ ศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะนำ นักศึกษา และ/หรือผู้ปกครอง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา</p>

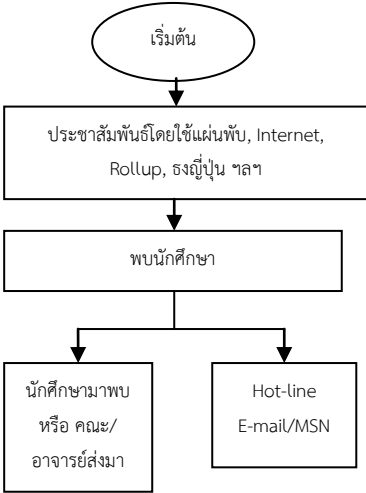
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>4. คณะ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดูแลต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตาม และรายงานผลต่อคณะกรรมการ พร้อมบันทึกผลปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p>	 <pre> graph TD     A[คณะรับไปดูแลต่อ] --&gt; C(( ))     B[ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] --&gt; C     C --&gt; D[รายงานผลต่อคณะกรรมการ และบันทึกผลในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     D --&gt; E([จบงาน]) </pre>	<p>3.1 ในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ คณะรับไปดูแลต่อ</p> <p>3.2 ในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ ทำการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4. คณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้แล้ว คณะ (อาจารย์ที่ปรึกษา) รับทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมบันทึกผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p>

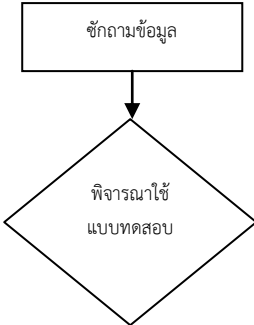
การจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม : ศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะแนว

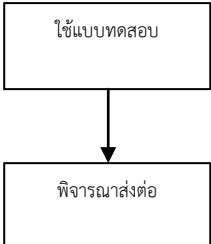




ขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา : ศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะแนว

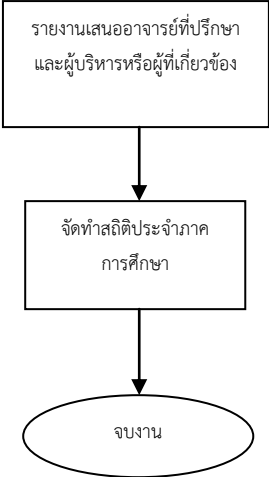
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>1. นักศึกษาอ่าน ติดตามตามสื่อต่างๆ ที่ทางศูนย์ทำประชาสัมพันธ์</p> <p>2. นักศึกษาขอคำปรึกษาได้โดย</p> <p>2.1 นักศึกษามาพบเอง หรือ คณะ/อาจารย์ส่งมา ให้ดำเนินการในขั้นต่อไป</p> <p>2.2 นักศึกษาใช้โทรศัพท์สายด่วน (Hot-line) หรือ E-mail หรือ MSN</p>	 <pre> graph TD     A([เริ่มต้น]) --&gt; B[ประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ, Internet, Rollup, ธงญี่ปุ่น ฯลฯ]     B --&gt; C[พบนักศึกษา]     C --&gt; D[นักศึกษามาพบ หรือ คณะ/อาจารย์ส่งมา]     C --&gt; E[Hot-line E-mail/MSN]             </pre>	<p>1. ทำประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ดังนี้ ทำป้ายประกาศติดสถานที่ต่างๆ /ทำแผ่นพับแจกนักศึกษา/ทำเว็บไซต์แนะนำศูนย์ฯ</p> <p>2. อาจารย์ให้บริการการให้คำปรึกษาโดย</p> <p>2.1 นักศึกษามาพบเอง หรืออาจารย์ส่งมา ให้ดำเนินการในขั้นต่อไป</p> <p>2.2 นักศึกษาใช้โทรศัพท์สายด่วน (Hot-line) หรือ E-mail หรือ MSN อาจารย์ให้คำปรึกษาและบันทึกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มการให้คำปรึกษา แต่ในบางรายที่นักศึกษายังมีข้อสงสัยอยู่อาจารย์จะนัดให้นักศึกษาไปพบที่ศูนย์ฯ</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>3. นักศึกษาไปขอรับคำปรึกษาที่ศูนย์ฯ โดยตรง</p> <p>นักศึกษาไปพบอาจารย์ที่ศูนย์ฯ ตามนัด</p> <p>ในกรณีที่การให้คำปรึกษายังไม่สมบูรณ์</p> <p>4. นักศึกษาทำแบบทดสอบภายใต้การดูแลจากอาจารย์</p>	 <pre> graph TD     A[ซักถามข้อมูล] --&gt; B{พิจารณาใช้ แบบทดสอบ} </pre>	<p>3. ซักถามข้อมูลเบื้องต้นจากนักศึกษาที่ไปพบโดยตรงที่ศูนย์ฯ เพื่อทราบภูมิหลังของนักศึกษา</p> <p>กรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบในการให้คำปรึกษา อาจซักถามจากอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ปกครอง</p> <p>4. พิจารณาใช้แบบทดสอบที่เกี่ยวข้องของเมื่ออาจารย์ประจำศูนย์ฯ พุดคุยแล้วยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ และต้องค้นหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม</p>

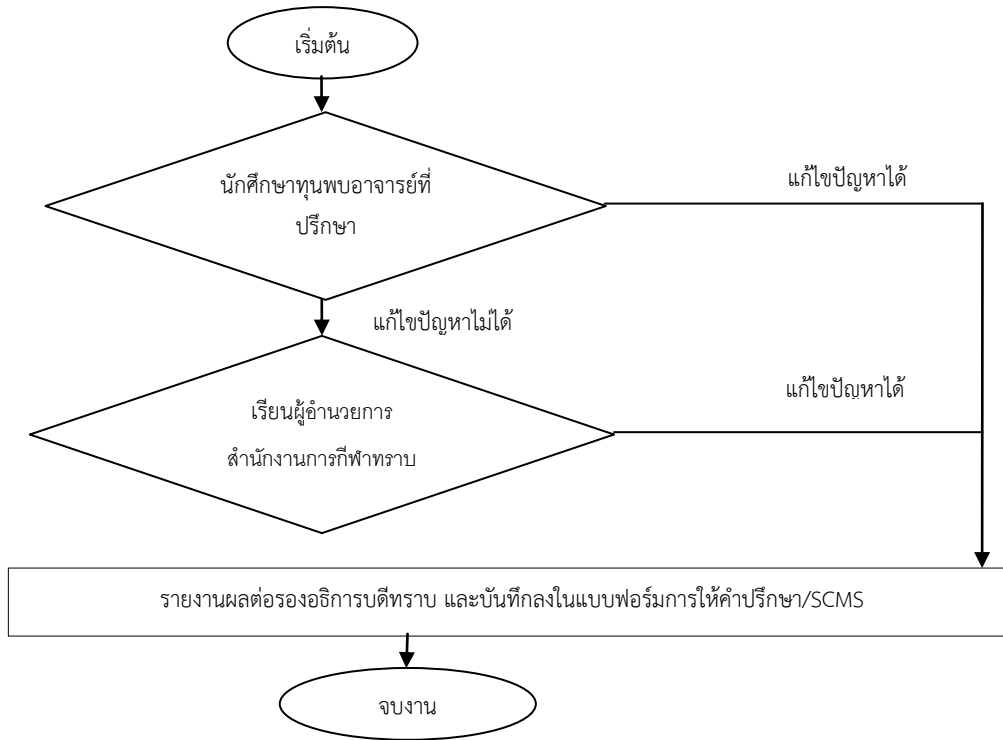
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>5. นักศึกษาทำแบบทดสอบ</p> <p>6. นักศึกษาที่ต้องได้รับการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบการปฏิบัติตัวเพื่อให้อาการดีขึ้น</p>	 <pre> graph TD     A[ใช้แบบทดสอบ] --&gt; B[พิจารณาส่งต่อ] </pre>	<p>4.1 <u>กรณีไม่ใช้แบบทดสอบ</u> อาจารย์ประจำศูนย์ดำเนินการให้คำปรึกษาและบันทึกผลลงในแบบบันทึกการให้คำปรึกษา</p> <p>4.2 <u>กรณีใช้แบบทดสอบ</u> อาจารย์ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p> <p>5. ดำเนินการใช้แบบทดสอบกับนักศึกษา</p> <p>6. พิจารณาส่งต่อเมื่อผลวิเคราะห์จากแบบทดสอบพบว่านักศึกษาต้องได้รับการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ เช่น โรงพยาบาลคลินิก เป็นต้น</p>

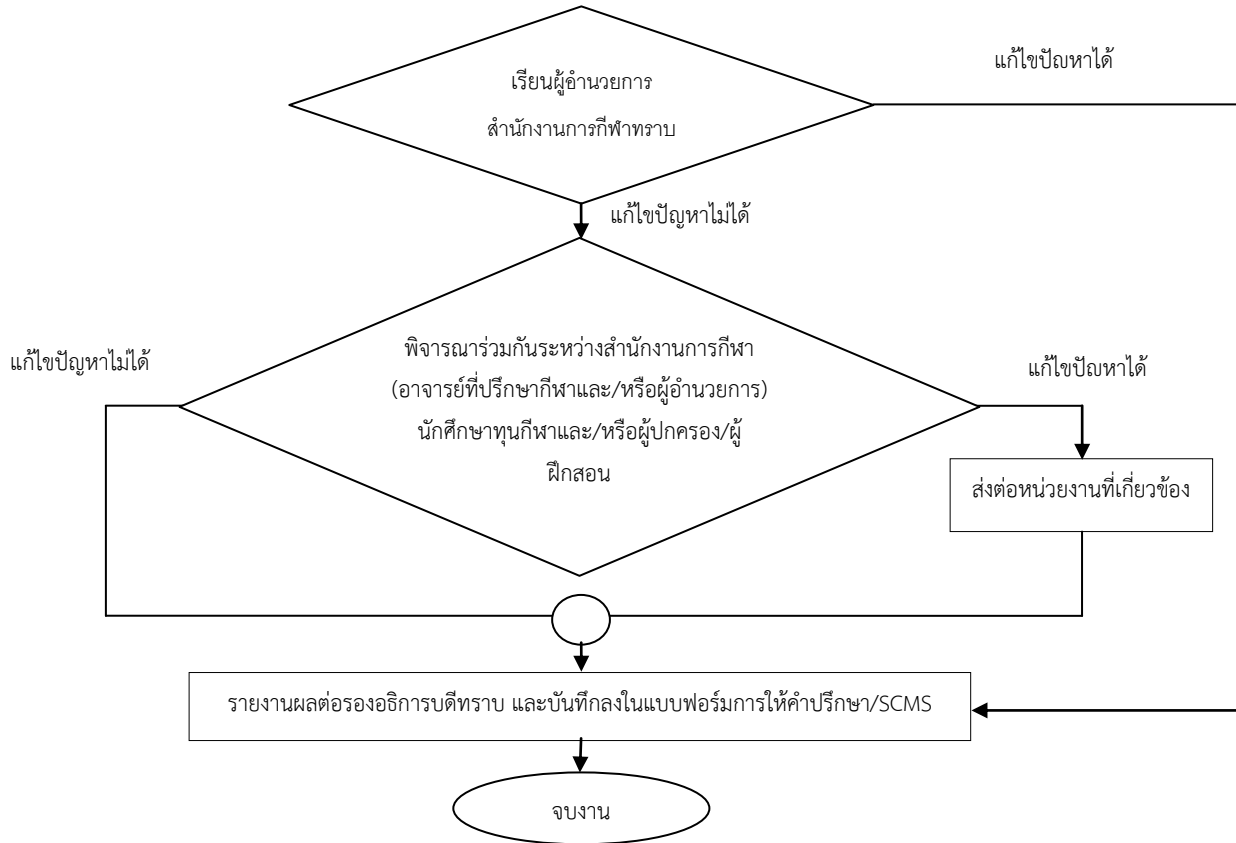


ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>6.1 ผู้ปกครองของนักศึกษาเข้ารับทราบข้อมูลและการปฏิบัติตัวกับนักศึกษา</p> <p>6.2 ผู้ปกครองเป็นผู้ตัดสินใจในการส่งนักศึกษาไปปรึกษาต่อ</p> <p>7. นักศึกษาหรือผู้ปกครองแจ้งผลการรักษาให้ให้ตัวให้ทราบเป็นระยะๆ</p>	 <pre> graph TD     A[พิจารณาส่งต่อ] --&gt; B[ให้คำปรึกษาและ บันทึกผล] </pre>	<p>6.1 ติดต่อผู้ปกครอง และพูดคุยให้เข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษา</p> <p>6.2 กรณีไม่ส่งต่อ อาจารย์ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการให้คำปรึกษาและบันทึกผลลงในแบบบันทึกการให้คำปรึกษา ถ้านักศึกษาบางรายต้องไปพบอาจารย์ที่ศูนย์ฯ มากกว่า 1 ครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหา อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาต้องบันทึกในแบบบันทึกการให้คำปรึกษารายกรณี</p> <p>7. ดำเนินการติดตามผลหลังจากส่งนักศึกษาไปปรึกษา และบันทึกผลลงในแบบบันทึกการให้คำปรึกษา</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>8. อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ช่วยกิจการนักศึกษาคณะนั้นๆ ให้ข้อมูลนักศึกษาเพิ่มเติมเพื่อประกอบการรักษาตัว</p> <p>อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ช่วยกิจการคณะนั้นๆ รับทราบดูแลติดตามช่วยเหลือนักศึกษา</p> <p>9. ผู้ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน</p>	 <pre> graph TD     A[รายงานเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง] --&gt; B[จัดทำสถิติประจำภาค การศึกษา]     B --&gt; C([จบงาน]) </pre>	<p>8. จัดทำรายงานการให้คำปรึกษาเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ต้องส่งนักศึกษาไปรักษาภายนอกจะประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ช่วยกิจการนักศึกษาของคณะนั้นๆ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งเรื่องราวนักศึกษาด้วยวาจาเท่าที่จำเป็นให้ทราบเพื่อจะได้ช่วยกันดูแลและช่วยเหลือนักศึกษาต่อไป</p> <p>9. สรุปจำนวนผู้มาขอคำปรึกษาทุกภาคการศึกษา โดยจำแนกตามประเภทของปัญหาเพื่อเสนอผู้บริหาร</p>

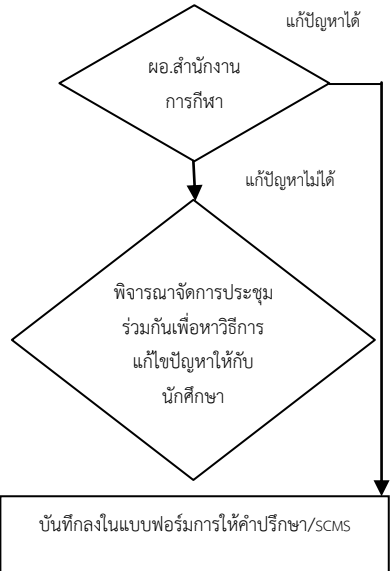
การจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม : สำนักงานการกีฬา



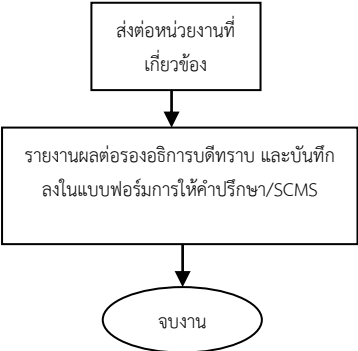


ขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา : สำนักงานการกึ่งกีฬา

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>1. นักศึกษาทุนกีฬาเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา</p>	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Meet{นักศึกษาทุนพบ อาจารย์ที่ปรึกษา}     Meet -- "แก้ปัญหาได้" --&gt; Record[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     Meet -- "แก้ปัญหาไม่ได้" --&gt; Director{ผอ.สำนักงานการ กีฬา}     Director --&gt; Record     </pre>	<p>1. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา</p> <p>1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาทุนกีฬาได้ บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p> <p>1.2 อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาทุนกีฬาได้ส่งต่อเรื่องไปยังผู้อำนวยการสำนักงานการกีฬาทราบ</p>

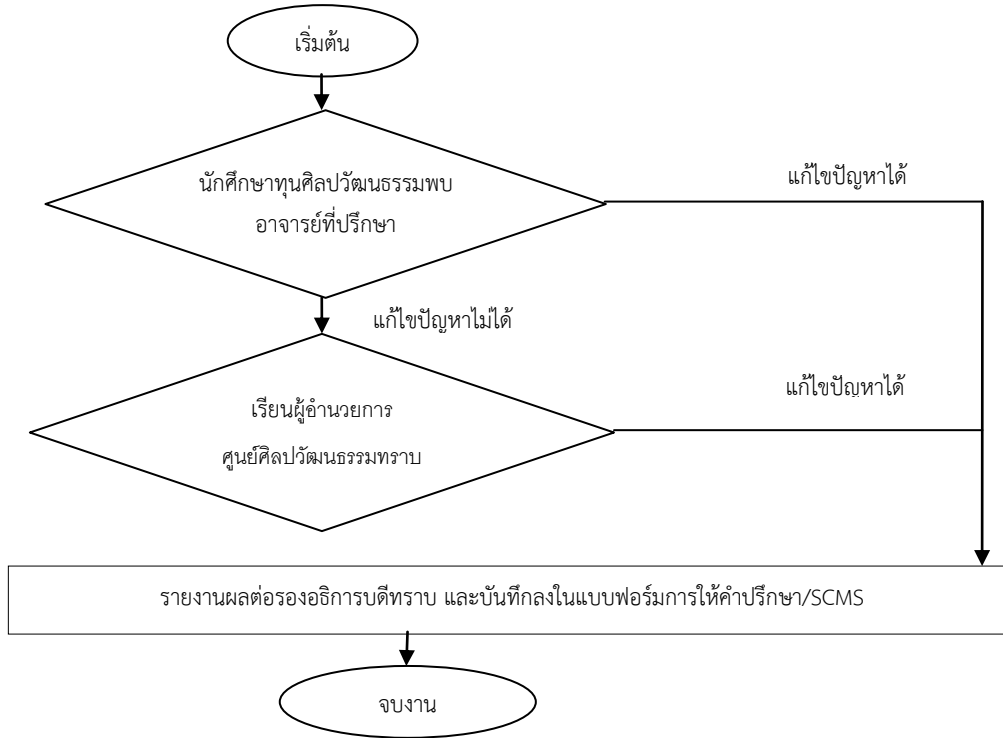
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>2. อาจารย์ที่ศึกษานำนักศึกษาทุนกีฬา เข้าพบผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา</p>	 <pre> graph TD     A{ผอ.สำนักงานการศึกษา} -- "แก้ปัญหาได้" --&gt; D[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     A -- "แก้ปัญหาไม่ได้" --&gt; B{พิจารณาจัดการประชุมร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษา}     B --&gt; D </pre>	<p>2. ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทุนกีฬา</p> <p>2.1 ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษาทุนกีฬาได้ บันทึกผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p> <p>2.2 ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษาทุนกีฬาได้ ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษาพิจารณาจัดการประชุมร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษาทุนกีฬา</p>

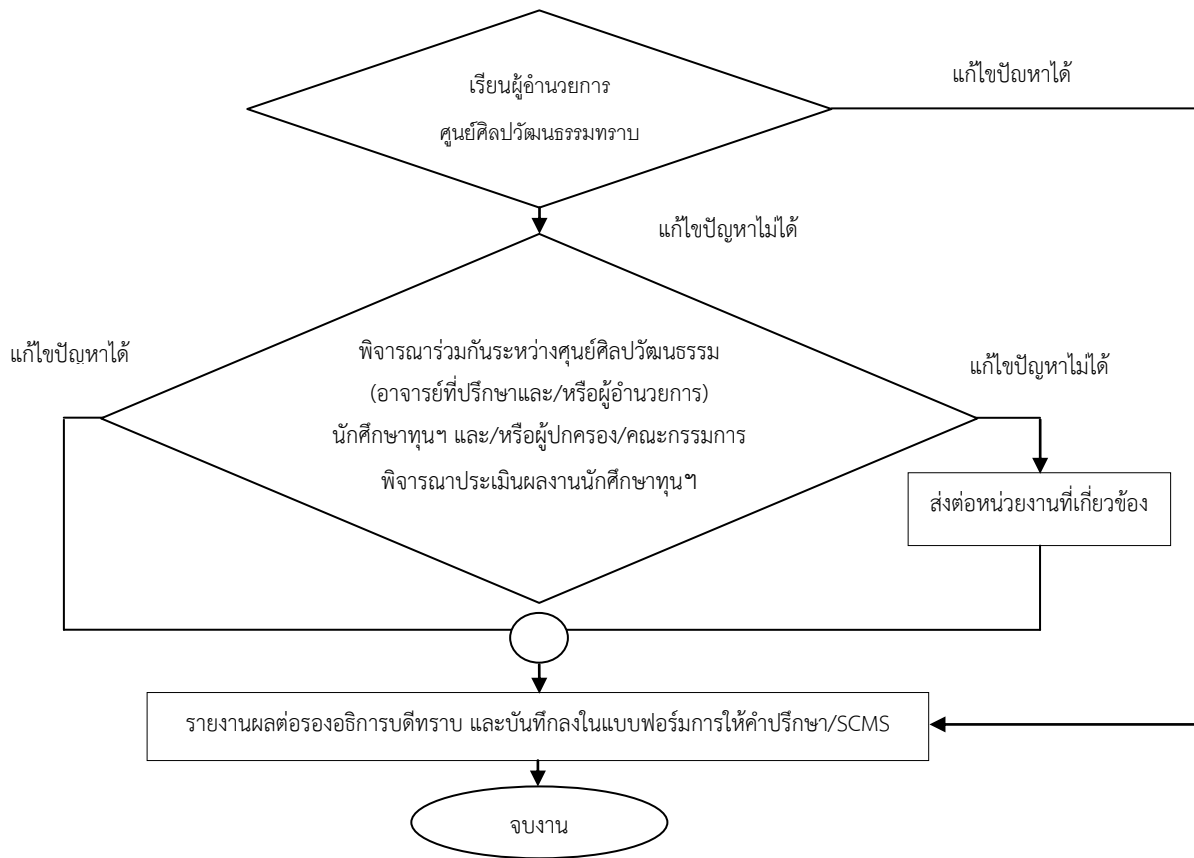
ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>3. สำนักงานการกึ่งอาชีพจัดประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันระหว่างสำนักงานการกึ่งอาชีพ (อาจารย์ที่ปรึกษากึ่งอาชีพและ/หรือผู้อำนวยการ) และ/หรือ นักศึกษาทุนกึ่งอาชีพ/ผู้ปกครอง/ผู้ฝึกสอน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา</p>		<p>3. สำนักงานการกึ่งอาชีพจัดประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันระหว่างสำนักงานการกึ่งอาชีพ (อาจารย์ที่ปรึกษากึ่งอาชีพและ/หรือผู้อำนวยการ) และ/หรือนักศึกษาทุนกึ่งอาชีพ/ผู้ปกครอง/ผู้ฝึกสอน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา</p> <p>3.1 ในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันสามารถแก้ไขปัญหาได้ บันทึกผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p> <p>3.2 ในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทำการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมติดตามการแก้ไขปัญหของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดูแลต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามและรายงานผล ต่อรองอธิการบดีทราบ พร้อมบันทึกผล ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา ลงในแบบฟอร์ม/SCMS</p>	 <pre> graph TD     A[ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] --&gt; B[รายงานผลต่อรองอธิการบดีทราบ และบันทึก ลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     B --&gt; C([จบงาน]) </pre>	<p>4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไข ปัญหาของนักศึกษาได้แล้ว อาจารย์ที่ปรึกษา รับทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมบันทึก ผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p>



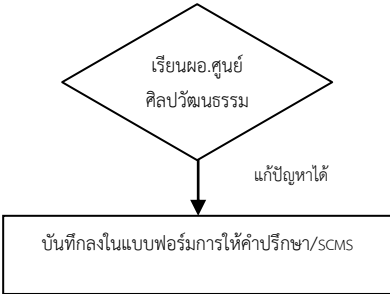
การจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม : ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

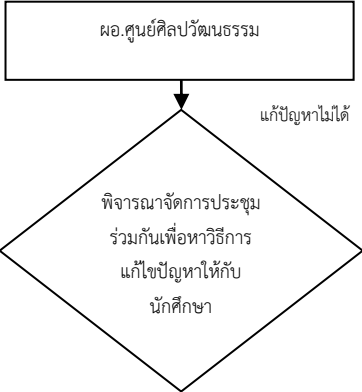


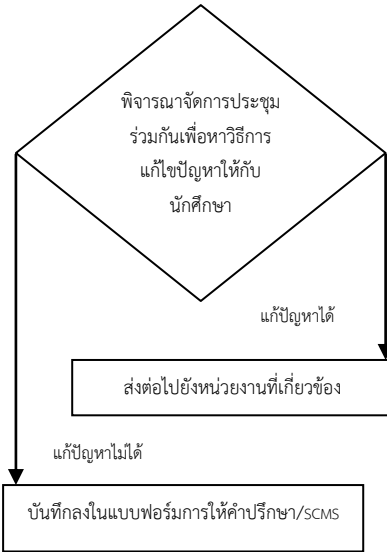


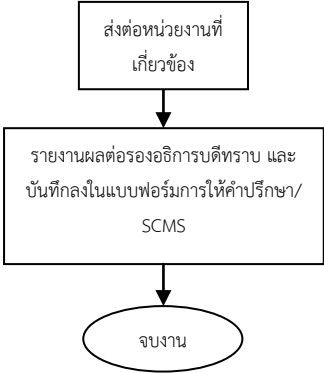
ขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา : ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>1. นักศึกษาฯ เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา</p>	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Decision1{นักศึกษาฯ พบ อาจารย์ที่ปรึกษา}     Decision1 -- "แก้ปัญหาได้" --&gt; EndForm[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     Decision1 -- "แก้ปัญหาไม่ได้" --&gt; Decision2{ผอ.ศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม}     </pre>	<p>1. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา</p> <p>1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาฯ ได้ บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/ SCMS</p> <p>1.2 อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาฯ ได้ ส่งต่อเรื่องไปยังผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรมทราบ</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>2. อาจารย์ที่ปรึกษานำนักศึกษาทุนเข้าพบผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม</p>	 <pre> graph TD     A{เรียนผ. ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม} -- แก้ปัญหาได้ --&gt; B[บันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS] </pre>	<p>2. ผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทุน</p> <p>2.1 ผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาทุนได้ บันทึกผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
	 <p>ผอ.ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม</p> <p>แก้ปัญหาไม่ได้</p> <p>พิจารณาจัดการประชุมร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษา</p>	<p>2.2 ผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และอาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาทุนฯได้ ผู้อำนวยการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม คณะกรรมการพิจารณาประเมินผลงานนักศึกษาทุน และผู้เกี่ยวข้องพิจารณาจัดการประชุมร่วมกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาทุน</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>3. ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมจัดประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันระหว่างศูนย์ศิลปวัฒนธรรม (อาจารย์ที่ปรึกษาและ/หรือผู้อำนวยการ) และ/หรือ นักศึกษาทุน/ผู้ปกครอง/คณะกรรมการพิจารณาประเมินผลงานนักศึกษาทุน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา</p>		<p>3. ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมจัดประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันระหว่างศูนย์ศิลปวัฒนธรรม (อาจารย์ที่ปรึกษาและ/หรือผู้อำนวยการ) และ/หรือนักศึกษาทุน/ผู้ปกครอง/ผู้ฝึกสอน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา</p> <p>3.1 ในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันสามารถแก้ไขปัญหาได้ บันทึกผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p> <p>3.2 ในที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกันไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทำการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>

ผู้ขอรับบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้ให้บริการ
<p>4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดูแลต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามและรายงานผล ต่อรองอธิการบดีทราบ พร้อมบันทึกผล ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหา ลงในแบบฟอร์ม/SCMS</p>	 <pre> graph TD     A[ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] --&gt; B[รายงานผลต่อรองอธิการบดีทราบ และบันทึกลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS]     B --&gt; C([จบงาน]) </pre>	<p>4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้แล้ว อาจารย์ที่ปรึกษารับทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมบันทึกผลลงในแบบฟอร์มการให้คำปรึกษา/SCMS</p>

## 6. หัวข้อหลักในการให้คำปรึกษาและแนวทางการให้คำปรึกษา

1. เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน หรือที่เรียกว่าการเรียนการสอน
2. เรื่องส่วนตัวของนักศึกษา
3. เรื่องของสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบ
4. เรื่องงานอาชีพเมื่อเขาศึกษาจบ หรืออาจจะจำเป็นต้องหางานอาชีพทำ เพื่อจุนเจือรายได้ในระหว่างกำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่ก็เป็นได้

### 1. เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน

เรื่องของการศึกษาเล่าเรียน หรือที่เรียกกันว่าการสอนการเรียนนี้ อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องเข้าใจว่านักศึกษาปีที่ 1 ส่วนใหญ่เพิ่งผ่านโรงเรียนมัธยมมาเมื่อภาคเรียนที่แล้วนี้เอง อาจจะไม่เข้าใจวิธีเรียนในระดับมหาวิทยาลัยอย่างแน่นอน อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องแนะนำ (ซึ่งเป็นการให้คำปรึกษา) ว่า การเรียนระดับมหาวิทยาลัยนั้น มีข้อแตกต่างจากการเรียนมัธยม ตอนเรียนมัธยมนักเรียนอาจจะฟังคำอธิบายเกือบตลอดชั่วโมงในแต่ละวิชา แล้วก็จดลงในสมุดตามคำบอกของอาจารย์ (เรียกว่าจดตามคำบอก) แต่ในระดับมหาวิทยาลัยคงไม่ใช่อย่างนั้น อาจารย์อาจจะอธิบายประกอบการซักถามหรือจัดให้มีการแบ่งกลุ่มอภิปราย กำหนดเวลาให้แล้วเรียกเข้าสอนกลุ่มใหญ่ทั้งชั้น ให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมารายงาน ซึ่งวิธีนี้อาจารย์จะต้องอธิบายถึงวิธีแบ่งกลุ่มให้นักศึกษาเข้าใจ ว่าในแต่ละกลุ่มต้องมีหัวหน้าหรือประธาน มีรองหัวหน้าหรือรองประธาน มีเลขานุการกลุ่ม นอกนั้นเป็นสมาชิกของกลุ่ม และยังมีเรื่องปลีกย่อยลงไปอีกว่าการเลือกประธาน รองประธาน และเลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ จะทำอย่างไร โดยสรุปต้องอาศัยระบบประชาธิปไตย



หนึ่งเวลาอาจารย์บรรยาย นักศึกษาจะต้องฟัง แล้วมีสมุดหรือกระดาษจดโน้ต การจดโน้ตที่ต้องสรุปเอง จะไม่มีการบอกให้จดตามคำบอกเหมือนตอนเรียนชั้นมัธยม เมื่อบรรยายจบอาจารย์อาจจะแจกคำบรรยายย่อ (Sheet) หรือไม่ได้ บรรยายเช่นนี้ไปสัก 3-4 ครั้ง อาจารย์อาจจะมีการสอบย่อยสั้นๆ (Quiz) สอบยาวอีกหน่อย (Test) แล้วเก็บคะแนนเหล่านั้นไว้ทุกครั้ง หลังจาก Quiz และ/หรือ Test ไป 2-3 ครั้ง อาจารย์ก็จะทราบว่านักศึกษาคอนใดเรียนเข้าใจมากน้อยแค่ไหน นอกจากฟังคำบรรยาย นอกจากแบ่งกลุ่มย่อยแล้วอาจารย์อาจจะกำหนดงาน (assign) ให้ไปอ่านเรื่องหนึ่งเรื่องใดจากหนังสือเล่มหนึ่งเล่มใด (Text) แล้วสั่งให้เขียนรายงาน (report) โดยกำหนดความยาวของรายงานและวันส่งให้ชัดเจน นี่เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะ ลักษณะ หรือแบบ หรือpattern การเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย

สำหรับภารกิจด้านการเรียนการสอนของอาจารย์ที่จะดูแลนักศึกษา นอกจากสอนหรือบรรยาย หรือทำตามที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ ก็ยังจะต้องดูแลในเรื่องสำคัญอีก 3-4 เรื่อง คือ

1) การเลือกโปรแกรมเรียน นักศึกษาจะลงทะเบียนวิชาใด ภาคเรียนนี้จะลงกี่วิชา อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้พิจารณาความเหมาะสม ถ้าอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นว่า นักศึกษาคนนั้นเรียนดี เกรดเฉลี่ยสูงก็อาจให้ลงทะเบียนเรียนได้มากตามที่นักศึกษาต้องการ แต่ถ้าเห็นว่า นักศึกษาคนนั้นเกรดเฉลี่ยไม่ดี ผลการศึกษาที่ผ่านมาอ่อนมาก ก็อาจจะแนะนำให้ลงทะเบียนเพียงวิชาเดียว หรือสองวิชา นี่คือความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อการเลือกโปรแกรมเรียนของนักศึกษา

2) การแนะนำให้เรียนวิชาซ่อมเสริม ถ้าอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นว่า นักศึกษาอ่อนมากในวิชาใด

3) การตรวจสอบผลการสอบในแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะ เป็น Quiz หรือ Test อาจารย์ที่ปรึกษาอ่านคำตอบของนักศึกษาแล้ว ย่อมจะรู้ว่านักศึกษา

เข้าใจบทเรียนมากน้อยแค่ไหน ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้อาจารย์ที่ปรึกษามองเห็นช่องทาง ที่จะให้คำปรึกษา ดังนั้นการสอบทุกชนิด จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อระบบการให้คำปรึกษา

4) อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีเวลา ก็ควรจะได้ทบทวนบทเรียนให้แก่ศิษย์ของตนในเวลาพิเศษ เช่นเวลาพักกลางวัน หรือตอนเย็นก่อนกลับบ้าน หน้าที่นี้เรียกว่า Personal tutor

## 2. เรื่องส่วนตัวของนักศึกษา

นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่างๆ ไป มีใช้แต่มหาวิทยาลัยศรีปทุม เท่านั้นที่นักศึกษามีปัญหาส่วนตัวและไม่สามารถช่วยตัวเองได้ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัดโดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกสิ่งทุกอย่างยังไม่ลงตัว แม้จะเปิดภาคเรียนไปแล้ว เรื่องที่มักจะทำให้อาจเป็นปัญหานั้นมีมากมาย เช่น

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

ฯลฯ

เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาเล่าเรียนไม่มากนักน้อย อาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละคนจำเป็นต้องรู้ข้อมูลของนักศึกษาในสังกัดของตน และถือเป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในการชี้แนะและให้คำปรึกษา (Coaching and Counseling) ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้นักศึกษาสามารถเข้าใจ เรื่องราวต่างๆ ที่จะทำให้มีการพัฒนาตัวเองขึ้นได้ (Coaching and counseling can help them understand their role and develop new, more effective behavior patterns.) สรุปว่าอาจารย์ที่ปรึกษาได้ ทำให้บรรยากาศดีขึ้น เรื่องความเป็นอยู่ส่วนตัวของนักศึกษานี้ อาจารย์ที่ ปรึกษาคควรหาโอกาสติดตามไปดูที่อยู่อาศัยของนักศึกษา หรือพบปะกับ ผู้ปกครองของเขาบ้างเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนในบางครั้ง อาจารย์อาจ พบพฤติกรรมของนักศึกษาที่เบี่ยงเบนไปในเรื่องที่มีผิดศีลธรรมจรรยา ซึ่งใน กรณีเช่นนั้น อาจารย์ต้องแสดงบทบาทเป็นเสมือนอนุศาสนาจารย์หลายๆ ซึ่ง ตรงกับที่เรียกกันว่า Moral Tutor หรือ Pastoral Tutor

ในหลายปีที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาส่วนหนึ่งขาดแคลนด้านการเงิน เงินไม่พอจ่ายค่าหน่วยกิต ก่อนที่อาจารย์จะให้ความช่วยเหลือคงจะต้อง ชักถามให้ละเอียดว่า ที่เงินไม่พอเป็นเพราะผู้ปกครองไม่ส่งมาให้ หรือให้ไม่ พอ หรือให้มาแล้ว นักศึกษานำไปใช้อย่างอื่นเสียหาย หรืออย่างไรกันแน่ ถ้า พบว่าเป็นเพราะประการหลัง คือนักศึกษานำเงินไปใช้นอกกลุ่มนอกทางคือใช้ ในทางที่ไม่เกิดประโยชน์ อาจารย์ที่ปรึกษาคงต้องใช้วิชาแนะแนวการศึกษา หรือหลักการ Coaching and Counseling ที่กล่าวมาแล้วกลับมาใช้กับ นักศึกษา อย่าปล่อยให้ไปตามยถากรรม

ดูๆ แล้ว พันธกิจของอาจารย์ที่ปรึกษานี้ไม่ใช่ของง่ายเสียแล้ว เป็น สิ่งที่ค่อนข้างยาก แต่เมื่อเราและพวกเขา-พวกเธอทั้งหลาย ได้เกิดมาเป็นครู อาจารย์กับศิษย์กันแล้ว ก็จำเป็นต้องมีเมตตาต่อกันจนกว่าพวกเขา-พวกเธอ จะเรียนจบเป็นบัณฑิตนั้นแหละ พันธกิจของเราจึงจะหมดไปรุ่นหนึ่ง เรียกได้

ว่างานของเราสำเร็จไปแล้วภารกิจหนึ่ง ขอให้อาจารย์ที่ปรึกษาภูมิใจต่อการทำงานหนักและสำเร็จ อย่าลืมว่า “ความสำเร็จไม่ใช่สิ่งที่มนุษย์จะได้มาง่ายๆ ถ้าปราศจากความตั้งใจจริง...การสร้างตึกต้องใช้เวลาในการก่ออิฐ ผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตก็ต้องใช้เวลาเช่นนั้น” มีอาจารย์อาวุโสหลายคนกล่าวไว้ตรงกันว่า อาจารย์ที่ปรึกษาคือ **ผู้กุมชีวิตและอนาคตของศิษย์** คำกล่าวนี้เป็นความจริงที่ไม่ต้องพิสูจน์

### 3. เรื่องสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบ

เรื่องสังคมที่นักศึกษาจะต้องประสบมีอยู่มากมายยิ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งจากแบบสำรวจพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัดในทศภาคของประเทศไทย ดูตามสถิติแล้วนักศึกษาประมาณ 20,000 คน ที่มารวมเป็นศิษย์ของพวกเราเนี้มาจากทุกภาคเลยทีเดียว บางคนก็มาจากชนบท ในขณะที่มีส่วน้อยมาจากตัวเมือง ที่อยู่ในกรุงเทพฯ หรือมีครอบครัวอยู่ในกรุงเทพฯ น้อยกว่าจากทุกภาครวมกัน แปลว่านักศึกษาที่มีภูมิลำเนาจากต่างจังหวัดจะต้องมาแสวงหาที่อยู่อาศัยด้วยตนเอง เข้าหอพักบ้าง อาศัยบ้านญาติบ้าง อยู่วัดก็มี ผู้ที่อยู่จังหวัดใกล้เคียง เช่น พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม นครปฐม ปทุมธานี นนทบุรี และแม้จากฉะเชิงเทรา ชลบุรี เดินทางไปกลับเข้าเย็นก็มี เขาเหล่านั้นเป็นอันมาก ที่ประสบปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพิษเช่นผู้ที่อยู่ใกล้แหล่งบันเทิงเรีงรมย์ หรือแหล่งอบายมุข ก็จะถูกชักจูงไปในทางที่ไม่เหมาะสมกับวัยและเพศ มีหลายคนที่ศึกษาเล่าเรียนไม่จบ เพราะเจอสภาพสังคมที่แตกต่างไปจากที่เขาหวังหรือเคยพบเคยอยู่ที่บ้านของเขา อาจารย์ที่ปรึกษาพึงถือว่าศิษย์ก็คือลูกหลานของเราจึงมีเมตตาต่อเขา ชี้ช่องที่ถูกที่ควรแก่เขา ในบรรดานักศึกษาจำนวน 50 คน 80 คน หรือ 100 คนที่ได้รับมอบหมายให้มีพันธกิจดูแลนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องมีระเบียบประวัติของ

ทุกคนอย่างน้อยก็ต้องมี Portfolio ของศิษย์อยู่ในมือ และได้แนะนำอาจารย์ แบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม 4-5 กลุ่ม นั่นก็จะเป็นประโยชน์ที่จะทำให้รู้จักและติดตามนักศึกษาได้ง่าย อาจารย์จะต้องเปิดแฟ้มประวัตินักศึกษาที่อยู่ใน อาณัติของตนอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่านักศึกษาจะเลื่อนชั้นไปถึงชั้นปีที่ 3 4 จะคิดว่าเขาโตแล้วคงไม่ได้

สรุป เรื่องสังคมที่เป็นอันตรายต่อนักศึกษา มีหลายกรณีเช่น

1) ที่อยู่อาศัย ถ้าหากเห็นแล้วไม่น่าไว้วางใจก็แนะนำให้นักศึกษา เปลี่ยนที่อยู่เสียใหม่

2) การคบเพื่อน ทั้งเพศเดียวกัน และต่างเพศ ทั้งเพื่อนร่วมสถาบัน และต่างสถาบัน อาจารย์ที่ปรึกษา น่าจะมีส่วนรับรู้และรับทราบบ้าง

3) การใช้เวลาว่างในวันหยุด นักศึกษาบางคนอาจจะเป็นผู้ที่ชอบ เที่ยวเตร่ ฟังเพลง ใช้เวลาว่างที่ไม่เกิดประโยชน์ ลองแนะนำให้เขาได้เข้าร่วม กิจกรรมสโมสรนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาซึ่งมีอยู่มากมาย ยิ่งเวลานี้ มหาวิทยาลัยของเรามีศูนย์สุขภาพ (Health Club) ที่ทันสมัยกว่าที่ใดในประเทศไทย มีศูนย์กีฬาที่เปิดเครื่องปรับอากาศ หรือถ้าชอบกลางแจ้งเราก็มี สนามบาสเก็ตบอล สนามฟุตบอลขนาดเล็ก ลองชี้ทางให้นักศึกษาหันมา สนใจกีฬา ก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง คำแนะนำ เหล่านี้เป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาที่จะต้องสรรหา เรื่องที่มีคุณค่ามา ให้แก่นักศึกษา ในหนังสือนิสัยที่ควรฝึก ของโสรัง สุจริตกุล กล่าวไว้ว่า

“.....นิสัยเสียย่อมละเลิกได้ และนิสัยดี  
ฝึกให้เกิดขึ้นได้ เพราะมนุษย์มีสติสัมปชัญญะ  
ไม่เหมือนสัตว์ ซึ่งเมื่อถูกกระตุ้นโดยสถานการณ์  
ต่างๆ ก็จะมีพฤติกรรมตอบสนองโดยอัตโนมัติ  
มิได้รู้ผิดชอบชั่วดี เช่นเมื่อถูกแหกก็โกรธ  
เมื่อหิวก็แย่งกัน แต่มนุษย์นั้น ในช่วงระหว่าง  
รอยต่อของการถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า กับการกระทำ  
ตอบกันเอง เรามีอิสระและมีอำนาจสูงสุด  
ที่จะเลือกว่าจะกระทำตอบสนองอย่างไร”

นอกจากนี้ในหนังสือดังกล่าว ยังได้ชี้แนะนิสัยที่บุคคลควรยึดไว้ดีมาก เช่น  
การสร้างเชื่อมั่น การกำหนดเป้าหมายของชีวิต การบริหารตนเอง การ  
คิดแบบชนะ/ชนะ การแสวงหาความเข้าใจฝ่ายเขาก่อนแล้วทำให้เขาเข้าใจ  
เรา ฯลฯ

#### 4. เรื่องของงานอาชีพของนักศึกษา

เรื่องของงานอาชีพสำหรับนักศึกษาในอนาคต อาจารย์ที่ปรึกษา  
จะต้องคำนึงถึงศิษย์ของเรา เมื่อศึกษาจบเป็นบัณฑิตแล้ว เขาจะไปประกอบ  
อาชีพชนิดใดจะต้องแนะนำให้คำปรึกษาเป็นระยะๆ ไม่ใช่รอแต่วันปัจฉิม  
นิเทศตอนใกล้จบ นักศึกษาบางคนจะถามอาจารย์ว่า จบแล้วจะทำอะไรดี  
อาจารย์บางท่านก็ตอบปิดวาร์อให้จบเสียก่อนค่อยมาถาม ที่ภู่นั้นอาจารย์  
จะต้องตอบคำถามนี้แก่นักศึกษาทุกคนที่สนใจ คำตอบและคำปรึกษา  
เกี่ยวกับงานอาชีพ จะมีดังต่อไปนี้

- 1) ชั้นแรกให้แสงหางานให้ตรงกับสาขาที่ตนเรียนมาเสียก่อน
- 2) ถ้าไม่ได้จริงๆ ก็ให้ตัดสินใจทำงานทุกอย่างที่เป็นงานอาชีพสุจริต เช่น เป็นครู อาจารย์ นักการตลาด นักประกันชีวิต งานธุรการ ผู้สอนศาสนา รับงานเป็นครั้งคราว สมาชิกสภาต่างๆ แม้กระทั่งพนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานขายของตามห้างเป็นต้น
- 3) เมื่อได้งานแล้ว ขณะทำงานต้องประพฤติปฏิบัติดังต่อไปนี้
  - ฟังมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย
  - ฟังมาปฏิบัติงานเวลาตามกำหนดขององค์กร ฟังอุทิศเวลาต่องานประจำของตนด้วยความขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ
  - ฟังแต่งกายให้สุภาพและเป็นไปตามระเบียบขององค์กร
  - ฟังเป็นผู้ที่สุภาพเรียบร้อย เชื่อฟังต่อระเบียบวินัยขององค์กร
  - ฟังกระทำและปฏิบัติตนโดยยึดหลักศีลธรรมอันดีงามตามวัฒนธรรมของชาติ
  - จะอยู่ในองค์กรใดก็ตาม ฟังยึดคิดว่า รักกัน สามัคคีกัน ช่วยเหลือกัน ให้เกียรติกัน และอภัยกัน ตั้งที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงมีพระราชดำรัสพระราชทานไว้ในวโรกาสเสด็จออกมหาสมาคม ณ พระที่นั่งอนันตสมาคมเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2542 ความตอนหนึ่งว่า

“คุณธรรมข้อหนึ่งที่อุปถัมภ์และผูกพัน  
คนไทยให้ร่วมกันเป็นเอกภาพสามารถ  
บำรุงชาติบ้านเมืองให้มั่นคงเป็นอิสระ  
ยั่งยืนมาช้านาน คุณธรรมข้อนั้นคือ  
ไมตรี ความมีเมตตาหวังดีให้กันและกัน”

อนึ่งอาจารย์ที่ปรึกษา พึงแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องของ การแนะ  
แนวอาชีพ (Occupational Guidance) ไว้บ้างเพื่อนำมาประยุกต์กับการให้  
คำปรึกษาอย่างน้อยก็ต้องเข้าใจว่า “การแนะแนวอาชีพเป็นกระบวนการ  
ช่วยเหลือบุคคล (นักศึกษา) ให้รู้จักตนเอง และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ  
เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างเหมาะสมและประสบความสำเร็จ  
ในอาชีพที่เลือก อันจะเป็นประโยชน์แก่ตนเองและประเทศชาติ”

### แนวทางการให้คำปรึกษา

#### กรณีศึกษาที่ 1 อีสัมไม่สมหวัง

หนูชื่ออีสัม อยู่ปี 1 เพื่อนๆ ชอบเรียกหนูว่าอีสัม หนูมีเรื่องไม่สบาย  
ใจค่ะ หนูเป็นคนดีในสายตาของอาจารย์ เป็นคนที่ไม่ดีในสายตาเพื่อน เพื่อน  
มักกล่าวหาหนูว่าทำดีประจบอาจารย์ เพื่อนของหนูเขาชวนหนูสูบบุหรี่ใน  
ห้องน้ำหญิง เทียบกลางคืน กินเหล้า หนูปฏิเสธ เขาก็ต่อว่าหนูว่า แก่เป็น  
เพื่อนภาษาอะไร หนูกลัวใจมากค่ะ จะทำอย่างไรดี หนูอยากให้เพื่อนๆ  
กลับมาเป็นคนดีเหมือนเดิม

#### แนวทางการพูดคุย

เพื่อนเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตของวัยรุ่น การเข้ากลุ่มกับเพื่อนมีความ  
จำเป็นและมีอิทธิพลต่อวัยรุ่นมาก และการมีเพื่อนที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม  
อาจทำให้วัยรุ่นถูกชักชวน โน้มน้าวให้ปฏิบัติตามในทางที่ไม่ดี



## การพูดคุย

อาจารย์ควรเข้าไปดูอย่างใกล้ชิด ให้ความสนใจ ชี้แนะว่าสิ่งที่เขาทำถูกต้องแล้ว และควรทำต่อไป หาข้อมูลเพื่อเข้าไปดูแลกลุ่มเพื่อนที่มีปัญหาเรื่องพฤติกรรม

## กรณีศึกษาที่ 2 เขารู้กันหมด

ผมเป็นเอดส์ครับ วันหนึ่งผมไปเที่ยวกับเพื่อน เพื่อนแนะนำให้รู้จักกับเพื่อนหญิงคนหนึ่ง ผมยอมรับว่าผมสนใจเธอมาก เที่ยวเสร็จเธอชวนผมไปต่อที่หอของเธอ และผมก็มีอะไรกับเธอ (ครั้งแรกของผมครับ) ต่อมาผมก็ไปตรวจเลือด และผลตรวจเลือดเป็นเลือดบวก ติดเชื้อ HIV ที่ร้ายไปกว่านั้นจดหมายมาที่บ้าน เพื่อนบ้านเป็นคนรับ และเปิดอ่านแล้วบอกตอกันไป เดินทางกลับบ้านก็ถูกตำท้อทุกวัน ผมอยากตายครับ

## แนวทางการพูดคุย

นักศึกษามีความทุกข์ใจ ที่ทราบว่าเป็นเอดส์ และรู้สึกอาย ทั้งยังถูกสังคมรอบด้าน ทั้งที่บ้าน และเพื่อนบ้าน ตำหนิ ตำท้อ

## การพูดคุย

- 1) รับฟังปัญหา ให้เวลา ให้ความเป็นเพื่อน
- 2) ให้ข้อมูล ให้ทางเลือกที่หลากหลายในการดูแลตัวเอง
- 3) ให้ความหวัง ให้กำลังใจ
- 4) สร้างแรงจูงใจในการมีชีวิตอยู่
- 5) เน้นความคิดเชิงบวก

### กรณีศึกษาที่ 3 โดดเรียนประชดแม่

ผมอยู่ ปวช. 3 ผมเป็นลูกคนโต ที่ผมไม่ตั้งใจเรียน โดดเรียน เพราะว่าผมไม่อยากเรียน ก็พ่อแม่ผมบังคับให้ผมเรียนคณะบริหารธุรกิจจะได้เป็นนักธุรกิจมาบริหารบริษัทของครอบครัว แต่ความฝันผมอยากเรียน คณะศิลปกรรม พ่อแม่ใจร้ายไม่เข้าใจผมเลย ทำให้ผมเบื่อ ไม่อยากเรียน ผมจะทำอย่างไรดีครับ

#### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษามีปัญหาการเรียน เพราะรู้สึกแยที่พ่อแม่ไม่เข้าใจความต้องการของตนเอง ขาดแรงจูงใจในการเรียนเพราะไม่ชอบสาขาวิชาที่ต้องเรียน

#### การพูดคุย

- 1) รับฟัง เข้าใจในตัวนักศึกษา ในนักศึกษาได้ระบายความรู้สึกตามความต้องการ
- 2) พ่อแม่ต้องรับทราบเข้าใจตัวลูก ความสามารถ ความถนัดของเด็ก เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกสาขาวิชาเรียน
- 3) ควรปรึกษาร่วมกัน อาจารย์ คุณพ่อ คุณแม่ และตัวนักศึกษาเอง

### กรณีศึกษาที่ 4 ทับแล้วไม่ร้องท้องแล้วไม่รับ

ประจำเดือนหนูไม่มา 3 เดือนแล้วค่ะ บางครั้งก็หน้ามืดอาเจียน อยากกินแต่ของเปรี้ยวๆ หนูคิดว่าหนูท้องค่ะ หนูมีอะไรกับพี่ปี 3 เราคบกันได้ 6 เดือนค่ะ พี่เขาบอกว่าเขารักหนู หนูก็ยอมเขา แล้วหนูบอกเค้าว่าหนูท้อง เขาไม่รับรู้ หนูไปบอกพ่อแม่เขา แม่เขาก็ด่าว่า “เวลาถึงเอากันมึงไม่มาบอก พ่อท้องแล้วมึงจะมาบอกอะไรกับกู” หนูเสียใจมากค่ะ แต่หนูไม่กล้าบอกพ่อแม่หนู เพราะท่านดุมาก ท่านต้องฆ่าหนูแน่เลย หนูเอาลูกออกดีไหมค่ะ หนูขอยืมเงินได้ไหมค่ะ

## แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาตั้งครรภ์ รู้สึกกังวลว่าจะทำอะไร ฝ่ายชายไม่คิดจะ  
รับผิดชอบ

## การพูดคุย

- 1) อาจารย์ และผู้ปกครอง ต้องไม่ลงโทษเด็กทั้งทางร่างกาย และการ  
พูดซ้ำเติม ควรช่วยกันแก้ไข้ปัญหา และให้แนวทางที่ถูกต้องแก่เขา
- 2) ผู้ปกครองต้องรับทราบและร่วมแก้ไข้ปัญหา

## กรณีศึกษาที่ 5 เรียนไม่ไหวแล้วครับ

ผมเรียนคณะ IT ปี 2 ผมกลุ่มใจมากครับ ผลการเรียนที่ผ่านมา ผม  
ทำได้ไม่ดี เทอม 1 ผมได้เกรดเฉลี่ย 1.47 เทอมที่ 2 ได้เกรดเฉลี่ย 1.26 ผม  
ต้องโดนรีไทร์แน่เลย จะทำอย่างไรดีครับ ผมชอบคอมพิวเตอร์นะครับแต่  
ทำไมเรียนยากจังเลย

## แนวทางการพูดคุย

ปัญหาการเรียนของนักศึกษา นักศึกษามีผลการเรียนตกต่ำ เกรดเฉลี่ยต่ำ  
กว่าเกณฑ์จะต้องรีไทร์

## การพูดคุย

- สาเหตุที่นักศึกษามีผลการเรียนต่ำอาจมาจาก

- 1) ระดับสติปัญญาต่ำกว่าปกติ
- 2) ไม่ชอบ ไม่นัดบาววิชา ไม่ชอบอาจารย์ที่สอน
- 3) ความเจ็บป่วยทางร่างกาย มีโรคเรื้อรัง เช่น ลมชัก ไมเกรน
- 4) ปัญหาทางอารมณ์ ความเครียด
- 5) ปัญหาทางบุคลิกภาพ ลักษณะเฉื่อยชา ดื้อเงียบ
- 6) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องหาข้อมูลว่า สาเหตุใดที่ทำให้ผลการเรียนต่ำ  
จะได้แก้ไข้ลูกทาง

## กรณีศึกษาที่ 6 ครูครับผมโดนขู่

ผมเรียนอยู่ปี 1 ผมชอบฟุตบอล มันเป็นกีฬาที่ผมชอบมาก ผมอยากเป็นนักฟุตบอลทีมชาติ วันหนึ่งเพื่อนชวนผมเล่นพนันบอลโลก แหงเป็นคู่ เป็นชุดการแข่งขัน ผมเห็นว่ามันเป็นเงินไม่มาก แต่ถ้าแทงถูกมันจะได้เงินเยอะ แหง 50 บาทจะได้ถึง 700 บาท ผมแทงถูกในช่วงแรกๆ ตอนหลังผมเพิ่มเงินพนัน และมันก็ไม่เป็นไปตามที่ผมหวัง ผมติดหนี้พนันบอล 12000 บาท ผมไม่กล้ามาเรียนครับ มีคนตามขู่ทวงหนี้ผม ผมจะอย่างไรดีครับครู

### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาติดการพนันฟุตบอล และถูกขู่ทำร้ายร่างกาย

### การพูดคุย

- 1) รับฟังและเข้าใจ ทั้งชี้ให้เห็นถึงผลเสีย และอันตรายจากกรณีที่นักศึกษาเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพนัน/กลุ่มทวงหนี้
- 2) ให้รู้จักยับยั้งชั่งใจ ไม่ละโมภ อยากรู้เงินที่มาจากการเล่นพนัน
- 3) หาทางแก้ไข แนวทางการชำระหนี้ และนักศึกษาไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับการพนันอีก

## กรณีศึกษาที่ 7 หนูผิดพลาดไปแล้ว

หนูอยู่บ้านคนเดียว พ่อแม่ไม่เคยมีเวลาให้หนู หนูชอบเที่ยวกลางคืน หนูเหงามากค่ะ มีเพื่อนให้หนูลองยาไอซ์ เขาบอกว่าครั้งเดียวไม่ติด มีแต่จะทำให้ลืมความทุกข์ คลายเหงาได้ ในที่สุดหนูก็เชื่อเพื่อน และหนูก็เพิ่งรู้ว่าหนูติดยา หนูไม่อยากทำให้พ่อแม่เสียใจ ช่วยหนูด้วยค่ะ หนูอยากเลิกค่ะ

### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาขาดความอบอุ่น ครอบครัวยุติไม่มีเวลาให้ เลยใช้ยาเสพติดเกิดติดยา แต่อยากเลิกยา

### การพูดคุย

- 1) ยอมรับ ให้ความเป็นเพื่อน การติดยาเสพติดไม่ใช่พฤติกรรมเลวร้าย
- 2) ให้ความรับและกำลังใจกับนักศึกษา เห็นใจ เพื่อให้ นักศึกษายอมเปิดใจ และยอมรับความช่วยเหลือ
- 3) การแก้ไขปัญหาคืออาศัยความรัก ความเข้าใจพื้นฐาน
- 4) การเลิกยา ต้องเป็นหน้าที่ของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- 5) ส่งต่อหน่วยงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ

### กรณีที่ 8 ถ้าแน่นมาเจอกันหน่อย

หนูไปเดินเที่ยวห้างสรรพสินค้า เจอหนุ่มอาชีวะเข้ามาขอเบอร์หนู แล้วก็โทรมาหาหนู วันต่อมามีผู้หญิงโทรมาหาหนูอ้างว่าเป็นแฟนของหนุ่มอาชีวะคนนั้น โทรมาด่าว่าหนูแย่งแฟนเขา แล้วเขาก็บอกว่า ถ้าแน่นจริงมาเจอกันหน่อย หนูไม่รู้จะทำอะไรดี เหมือนเขาชวนหนูไปต่อกัน ไม่สบายใจเลย ค่ะถ้าหนูไปก็ทะเลาะกัน ถ้าไม่ไปกลัวเรื่องจะไม่จบ

### แนวทางการพูดคุย

นักศึกษาถูกต่อว่าแย่งแฟนผู้อื่น และนัดไปเจอจากตลก นักศึกษากังวลใจว่าจะมีเรื่องทะเลาะวิวาทกัน

### การพูดคุย

- 1) รับฟังข้อมูลให้นักศึกษาได้เล่ารายละเอียด
- 2) ร่วมพิจารณาหาทางเลือกที่เหมาะสม เช่น นักศึกษาไปตามนัดจะเป็นอย่างไร และถ้าไม่ไปจะเป็นอย่างไร
- 3) ให้ข้อมูล ความรุนแรง การทะเลาะ ไม่ใช่จุดจบของปัญหา ฯลฯ

## บรรณานุกรม

1. กระทรวงศึกษาธิการ. **สร้างไม่ตรี 99 วิธี**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ โรงพิมพ์การศาสนา, 2543.
2. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการให้การปรึกษาขั้นพื้นฐาน. นนทบุรี : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
3. ศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีปทุม. เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “อาจารย์ยุคใหม่เข้าใจวัยรุ่น”. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2556.
4. สุขพัฒน์ ทองเพ็ญ. พุดให้คิด 100/59. กรุงเทพฯ : สถานีรถไฟสามเสน ดุสิต, 2542.
5. โสรัจ สจจริตกุล. 7นิสัยที่ควรฝึก : 7 Habits. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540.
6. ดร.จันทร์ ชุ่มเมืองปัก. อาจารย์ที่ปรึกษามหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2543.
7. Bovee, Courtland, L and Others. **Management**. New York : Mc.Graw – Hill, 1993.
8. Super, D.E. Vocational Development theory ; Persons, Positions and process., In J.M.Whitley and A.Rexnikoff (eds.) Perspectives on Vocational Development Washington, D.C. : American Personal and Guidance Association, 1972.