

คู่มือการปฏิบัติงาน
การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จีราพร จินดาตวง

งานแนะแนว กองพัฒนานักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
๒๕๖๔

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การให้คำปรึกษาเป็นบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ดูแลนักศึกษาในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลให้นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาได้อย่างสัมฤทธิ์ผลภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยจะต้องมีบทบาททั้งเป็นที่ปรึกษาเชิงวิชาการและเป็นที่ปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนะแนว ด้วยการทำหน้าที่ช่วยเหลือให้นักศึกษาให้สามารถคิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเองได้ ด้วยการใช้เทคนิคของการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารความเข้าใจ ซึ่งขั้นตอนทั่วไปของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสำรวจปัญหา การประเมินประคับประคองจิตใจให้อารมณ์สงบ การกระตุ้นให้มองหาทางเลือกและประเมินข้อดีข้อเสีย การชี้แนะช่องทางหรือข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การทดลองปฏิบัติ และท้ายที่สุดคือการติดตามผล ก่อนจะยุติการช่วยเหลือ

ทั้งนี้ การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่น นอกจากเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาแล้ว ควรต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพัฒนาการตามปกติของวัยรุ่น รวมถึงพฤติกรรมอันเป็นปัญหาต่างๆ ที่พบบ่อยในวัยรุ่นยุคปัจจุบัน ที่สำคัญเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาต้องทราบถึงแนวทางในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

งานแนะแนว กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนในการดำเนินงานของการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งจะมีกระบวนการขั้นตอนที่ซับซ้อน และหลายขั้นตอน ซึ่งผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐาน ขั้นตอน และกระบวนการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา ข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษา รวมทั้งระบบการดูแลและช่วยเหลือนักศึกษา การคัดกรอง และการให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่นักศึกษาในกรณีประสบปัญหาต่างๆ เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง รู้จักตนเอง ตระหนักในขอบเขตและความสามารถของตนเอง นักศึกษาสามารถรับผิดชอบตนเอง พึ่งตนเองได้ ยอมรับความจริงเกี่ยวกับตนเอง และนักศึกษาได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้นักศึกษามีความสุขในการดำรงชีวิตและการศึกษาระหว่างการดำเนินการมักจะมีปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพราะหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ส่งผลให้นักศึกษาอาจจะได้รับการให้คำปรึกษาและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ผู้เขียนมีความสนใจที่จะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง และเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ถูกต้อง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาแทนกันได้
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาแทนกันได้
๒. การปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้ถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานี้ ครอบคลุมถึงขั้นตอนการให้คำปรึกษา แนวคิดสำคัญและข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษา ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและการนำไปใช้ จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา เทคนิคการให้คำปรึกษา ตลอดจนขั้นตอนและกระบวนการให้คำปรึกษา คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกองพัฒนานักศึกษาที่จะต้องปฏิบัติงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คำจำกัดความเบื้องต้น

สถานศึกษา หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเพื่อทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการให้คำแนะนำแก่นักศึกษาทางด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับตัวเข้ากับสังคม การเข้าร่วมกิจกรรม การวางแผน การเตรียมเพื่อเข้าสู่อาชีพ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนอย่างเป็นระบบ

การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ติดต่อบริการกันด้วยวาจา และกิริยาท่าทางที่เกิดจากสัมพันธภาพทางวิชาชีพ ของบุคคลอย่างน้อย ๒ คน

บทที่ ๒

โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

กองพัฒนานักศึกษา จัดตั้งขึ้นตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดโครงสร้างการบริหารงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๔๙ มีโครงสร้างประกอบด้วย ๔ งาน ดังนี้

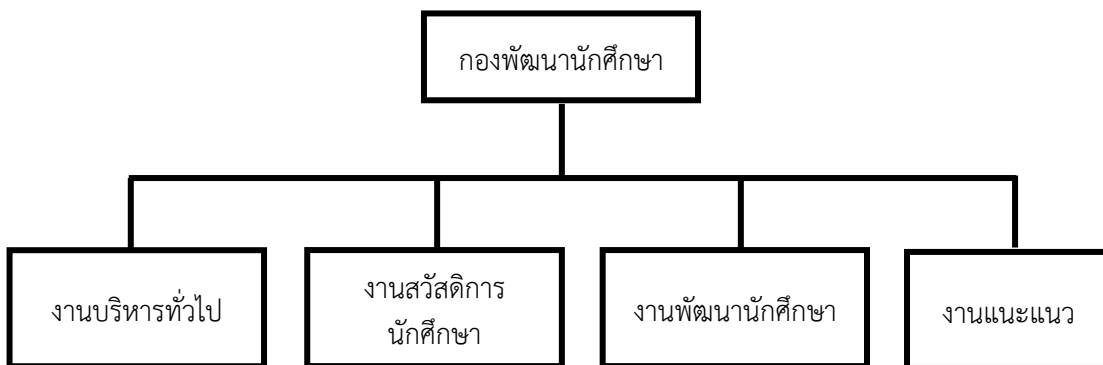
๑. งานบริหารทั่วไป
๒. งานพัฒนานักศึกษา
๓. งานสวัสดิการนักศึกษา
๔. งานแนะแนว

กองพัฒนานักศึกษา มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมของนักศึกษา ตลอดจนจัดให้มี บริการและสวัสดิการแก่นักศึกษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษา เล่าเรียน และเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ในทุกด้าน เพื่อเป็นพื้นฐานที่ดีในการนำ ความรู้ที่สั่งสมไปใช้ประโยชน์แก่วิชาชีพได้อย่างเต็มที่ และเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคม

ปัจจุบันบุคลากรในกองพัฒนานักศึกษา มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด ๑๑ คน ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน จำนวน ๑ คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๗ คน พนักงานราชการ จำนวน ๒ คน และพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน ๑ คน

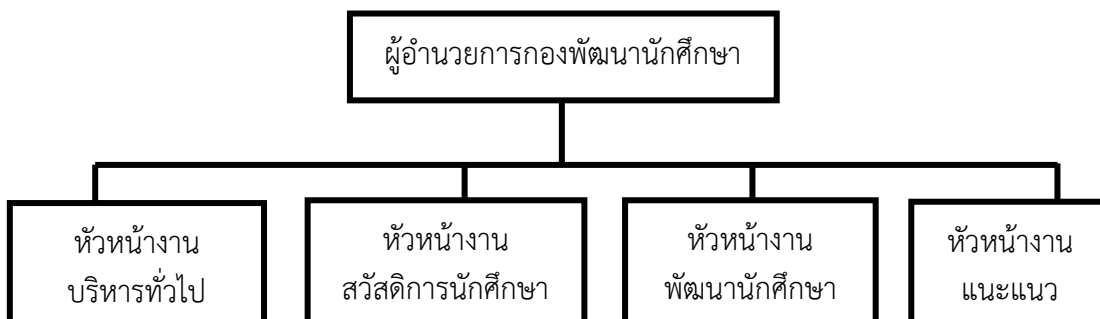
โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร

๑. โครงสร้างของงาน (Organization chart)



ภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างของงาน (Organization chart)

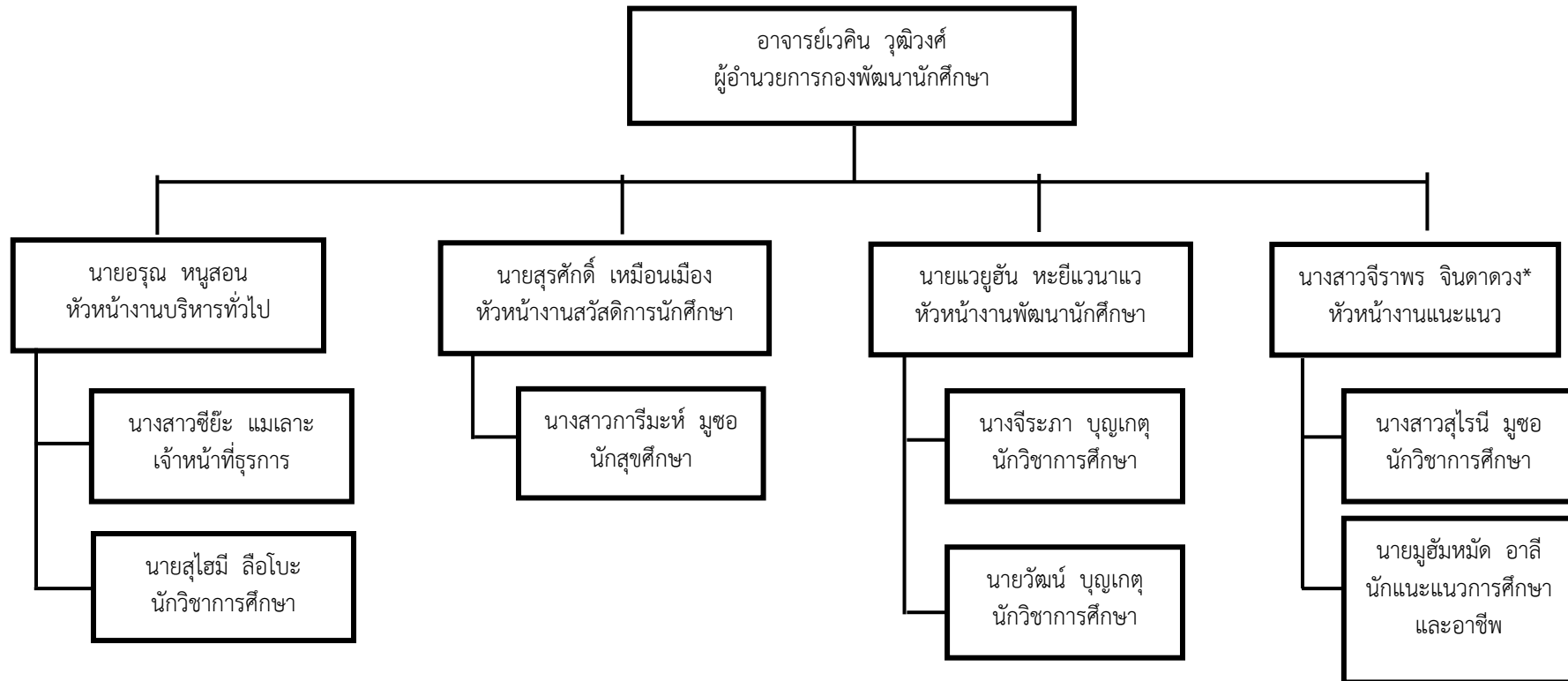
๒. โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart)



ภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart)

๓. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart)

๓.๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ ๒.๓ โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา

๓.๒ โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานบริหารทั่วไป



นายอรุณ หุ่นสอน
หัวหน้างานบริหารทั่วไป



นายสุโฮมี ลือโษะ
นักวิชาการศึกษา



นางสาวซียะ แมะเลาะ
เจ้าหน้าที่ธุรการ

ภาพที่ ๒.๔ โครงสร้างการปฏิบัติงานบริหารทั่วไป

๓.๓ โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสวัสดิการนักศึกษา



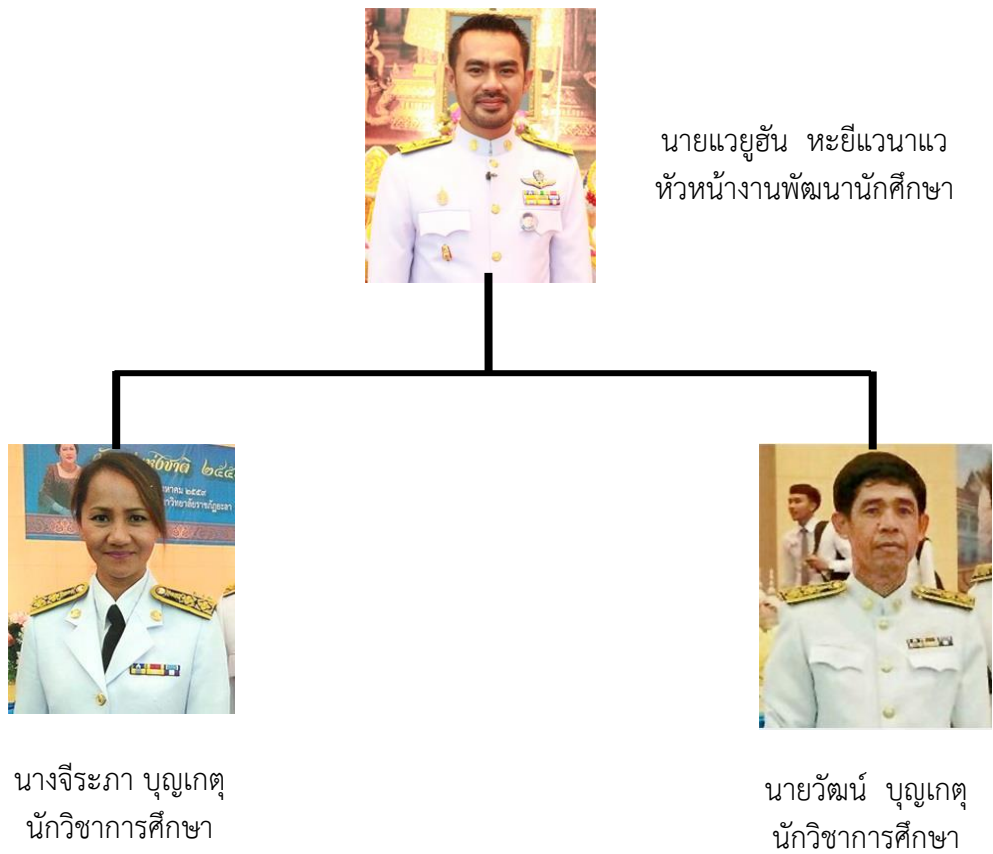
นายสุรศักดิ์ เหมือนเมือง
หัวหน้างานสวัสดิการนักศึกษา



นางสาวการิมาหะ มุซอ
นักสุขศึกษา

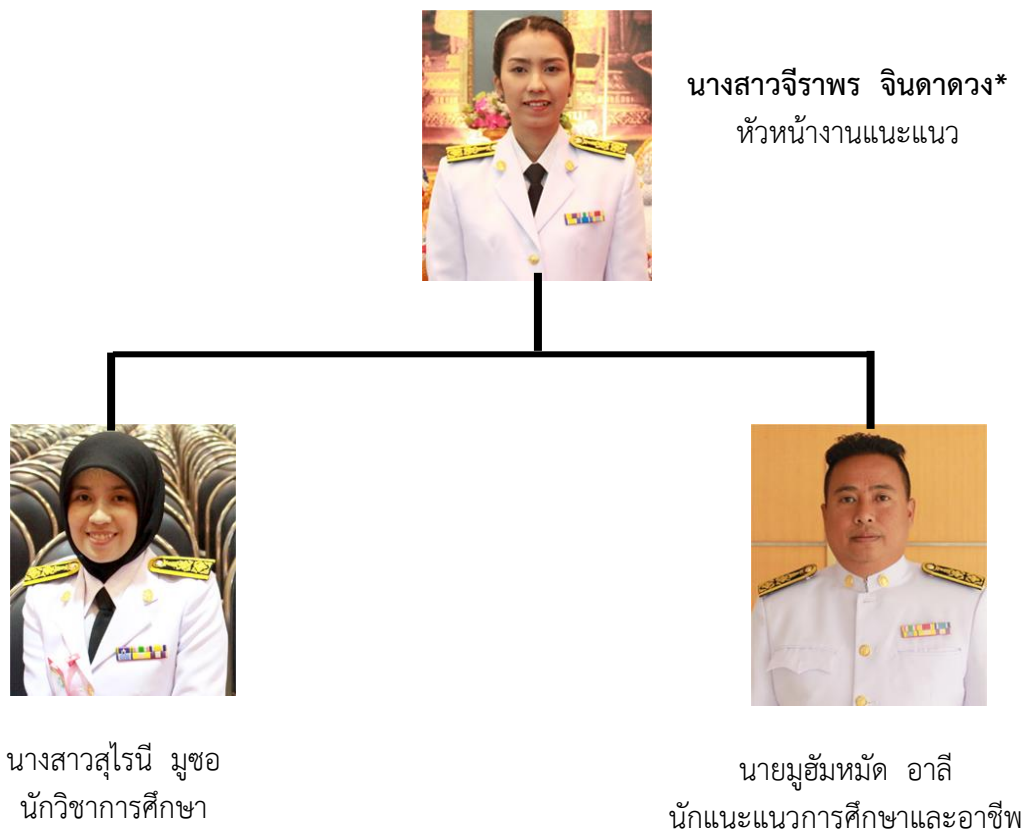
ภาพที่ ๒.๕ โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสวัสดิการนักศึกษา

๓.๔ โครงสร้างการปฏิบัติงานพัฒนานักศึกษา



ภาพที่ ๒.๖ โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานพัฒนานักศึกษา

๓.๕ โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานแนะแนว



ภาพที่ ๒.๗ โครงสร้างการปฏิบัติงานแนะแนว

๔. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

กองพัฒนานักศึกษามีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นหน่วยงานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาโดยการจัดกิจกรรมในรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้ นักศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกันอันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ฝึกความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในระบอบ ประชาธิปไตย ให้นักศึกษากล้าแสดงออกและมีความมั่นใจในตนเอง และให้นักศึกษามีความรักและ ห่วงแหนงในศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการให้บริการและจัดสวัสดิการแก่นักศึกษาอย่าง เหมาะสม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนในด้านวิชาการ ซึ่งสามารถแบ่งโครงสร้างภาระงานภายใน กองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

๔.๑ งานบริหารทั่วไป

มีหน้าที่ลงรับหนังสือราชการภายนอกและภายในและจัดเข้าแฟ้มเสนอผู้บริหาร ร่าง/พิมพ์/เสนอ หนังสือราชการภายนอกและภายใน รับ-ส่งหนังสือราชการ ติดต่อกับหน่วยงานทั้ง ภายในและภายนอก จัดเก็บแฟ้มงานเป็นหมวดหมู่ ดำเนินการประชุมประจำเดือน ทำคู่มือกิจกรรม นักศึกษา ดำเนินงานพระราชทานปริญญาบัตร พิมพ์คำสั่ง/ประกาศ/บันทึกข้อความของกองพัฒนา นักศึกษา จัดทำข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์นักศึกษา ถ่ายภาพ/วิดีโอ กิจกรรมของนักศึกษาภายใน และภายนอกสถาบัน ดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างพัสดุ ตรวจสอบพัสดุของพัฒนานักศึกษา บันทึกการเบิก จ่ายเงินงบประมาณของกองพัฒนานักศึกษา บันทึกการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของพัฒนานักศึกษา จัดทำบัญชีพัสดุครุภัณฑ์ ควบคุมการเบิก-จ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ จัดทำแผนงานงบประมาณประจำปี คือ แผนพัฒนานักศึกษา และแผนพัฒนางานกีฬา รายงานการใช้งบประมาณ สรุปรายงานประจำปี ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตรวจสอบภายใน รวบรวมเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานตาม ตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพ จัดทำ SAR ของกองพัฒนานักศึกษา และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และ ได้รับมอบหมาย

๔.๒ งานพัฒนานักศึกษา

มีหน้าที่สรรหาพัฒนานักศึกษา ประชุมสภานักศึกษา ประชุมผู้พัฒนานักศึกษาประจำเดือน เป็นที่ปรึกษาโครงการกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม จัดกิจกรรมนักศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม ประเมินผลการจัดกิจกรรมและตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นที่ปรึกษาโครงการกิจกรรมด้านวิชาการ และชมรม จัดกิจกรรมนักศึกษาด้านวิชาการและชมรม ประเมินผลการจัดกิจกรรมและตรวจสอบ การเข้าร่วมกิจกรรม เป็นที่ปรึกษาโครงการกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ จัดกิจกรรมนักศึกษาด้านบำเพ็ญประโยชน์ ประเมินผลการจัดกิจกรรมและตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นที่ปรึกษา โครงการกิจกรรมนักศึกษาสัมพันธ์ จัดกิจกรรมนักศึกษาสัมพันธ์ ประเมินผลการจัดกิจกรรมและ ตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรม จัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬาเพื่อสุขภาพ เช่น เปตอง และเทเบิลเทนนิส จัดการแข่งขันกีฬาภายใน จัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย (คัดเลือก) จัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย (ชิงเหรียญ) เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวลชน คัดเลือกนักศึกษาศามารถพิเศษ รับสมัคร และ คัดเลือกนักกีฬามหาวิทยาลัย เป็นผู้ฝึกสอนกีฬา เป็นที่ปรึกษาโครงการชมรมกีฬา จัดกิจกรรมกีฬาของ ชมรม ประเมินผลการจัดกิจกรรมและตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรม บริการอุปกรณ์กีฬา จัดหาบุคลากร

ผู้สนใจกีฬา จัดทำฐานข้อมูลด้านกีฬา ประชุมงานกีฬา ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ตรวจสอบสนามกีฬาประเภทต่างๆ ซ่อมแซมอุปกรณ์กีฬา งานพัฒนาบุคลากรกีฬา นักศึกษาใหม่ อบรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา จัดทำแบบประเมินนักศึกษา ตรวจสอบดูแลความประพฤติและเครื่องแต่งกายของนักศึกษา รายงานผลการตรวจสอบความประพฤติแจ้งอาจารย์ที่ปรึกษา สอบสวนความผิดวินัยนักศึกษา เสนอความคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยในการลงโทษนักศึกษา ออกใบรับรองความประพฤติ จัดทำฐานข้อมูลด้านวินัยนักศึกษา ฌรณรงค์การแต่งกายของนักศึกษา เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานป้องกันยาเสพติด อบรมป้องกันยาเสพติด จัดกิจกรรมรณรงค์ป้องกันยาเสพติดภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดทำแผนงานป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา จัดทำทำเนียบศิษย์เก่า ประชุมชมรมศิษย์เก่า จัดทำเอกสารประสานสมาชิกชมรมศิษย์เก่า รับสมัครสมาชิกศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (วิทยาลัยครูยะลา) และจัดทำบัญชี และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

๔.๓ งานสวัสดิการนักศึกษา

มีหน้าที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้น เช่น จ่ายยาสามัญ และทำแผล งานเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ เช่น การจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจสอบการจัดซื้อเวชภัณฑ์ จัดแบ่งเวชภัณฑ์ยา จัดแบ่งเวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา จัดเก็บเวชภัณฑ์ แยกหมวดหมู่ จัดทำบัญชีรับจ่ายเวชภัณฑ์ สรุปยอดการใช้เวชภัณฑ์ งานเวชป้องกัน (คลินิกให้คำปรึกษา) เช่น คลินิกยาเสพติด/บุหรี่ยุติ คลินิกปัญหาสุขภาพกาย/จิต (ปัญหาสังคม) สรุปผลการดำเนินงาน งานสุขศึกษา/ประชาสัมพันธ์/จัดบอร์ดให้ความรู้ เช่น เอดส์ อุบัติเหตุ ยาเสพติด สุขภาพจิต สุขบัญญัติ โรคที่ป้องกันได้ จัดตรวจสุขภาพนักศึกษาและบุคลากร นำนักศึกษาส่งโรงพยาบาล บริการจัดกระเป๋าพยาบาลสำหรับนักศึกษา จัดทำโครงการส่งเสริมสุขภาพ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์ อบรมเพศศึกษา กิจกรรมบริจาคโลหิต ดำเนินการคัดเลือกบริษัทประกัน รับสมัครและจัดทำบัญชีรายชื่อนักศึกษาประกันอุบัติเหตุ ประสานบริษัทประกันในการจัดส่งรายชื่อนักศึกษา และทำเรื่องเบิกเงินเพื่อนำส่งให้บริษัทประกันประสานบริษัทประกันในการจ่ายสินไหมและอื่นๆ รับสมัครนักศึกษาหอนอน รับรายงานตัวและปฐมนิเทศนักศึกษาหอนอน ตรวจสอบการเข้า-ออก ของนักศึกษาหอนอน ตรวจสอบการลาออก จัดทำฐานข้อมูลนักศึกษาหอนอน ประชุมนักศึกษาหอนอน จัดกิจกรรมนักศึกษาหอนอน จัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์หอนอน จัดทำบัญชีเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์หอนอน สำรวจหอนอนที่ชำรุดเพื่อซ่อมแซม กิจกรรมพัฒนาหอนอน กิจกรรมเยี่ยมหอนอน ประกาศรับสมัครนักศึกษาวิชาทหาร จัดส่งใบสมัครพร้อมนำนักศึกษาไปรายงานตัว ณ ค่ายอิงคยุทธบริหาร ทหารบก จ.ปัตตานี บันทึกขอเวลาเรียนให้นักศึกษาวิชาทหารเข้าร่วมฝึกอบรม นำนักศึกษาวิชาทหารไปฝึกอบรม ณ สถานที่ฝึกอบรม ประชุมหน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร ประสานหน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร ประกาศประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาที่ต้องการผ่อนผันทหารส่งเอกสารหลักฐานผ่อนผัน จัดพิมพ์และจัดส่งเอกสารผ่อนผัน การเข้ารับเลือกทหารกองเกินของนักศึกษาให้จังหวัดภูมิลำเนาของนักศึกษาแต่ละคน ประกาศรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับการผ่อนผันทหารให้นักศึกษาทราบ รับสมัครผู้ประกอบการร้านค้าภายในมหาวิทยาลัย ตรวจสอบและทำสัญญาร้านค้า ปฐมนิเทศร้านค้า ประชุมผู้ประกอบการร้านค้า ดูแลเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดและการประกอบอาหาร ประเมินร้านค้า และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

๔.๔ งานแนะแนว

งานแนะแนว กองพัฒนานักศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการในการให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านทุนการศึกษา ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ โดยสรุปภาระงานที่รับผิดชอบดังนี้

งานด้านอาจารย์ที่ปรึกษา โดยทำหน้าที่ดำเนินการประสานงานและรวบรวมข้อมูลรายชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาของแต่ละคณะ รวมถึงการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตร จัดประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อชี้แจงบทบาท หน้าที่ ในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา ตลอดจนประเมินผลการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษา

งานทุนการศึกษา มีหน้าที่ช่วยเหลือและส่งเสริม พร้อมสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่ นักศึกษา โดยมีหน้าที่ดำเนินการรวบรวมและจัดหาแหล่งทุนการศึกษาทั้งภายในและภายนอกซึ่งมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ห้างร้าน บริษัท ที่ประสงค์จะมอบทุนการศึกษาให้นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยการพิจารณาและกำหนดคุณสมบัติต่างๆ นักศึกษาที่มีความประพฤติดี มีผลการเรียนดีเด่น หรือมีความสามารถพิเศษต่างๆ ในการรับสมัครขอรับทุนการศึกษา และแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาเพื่อรับทุนการศึกษา พิธีการมอบทุน การทำหนังสือขอขอบคุณผู้อุปการะทุนการศึกษาให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ. และ กรอ.) โดยทำหน้าที่จัดให้นักศึกษา กู้ยืมเงินกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กองทุน กยศ. และ กรอ. รับสมัคร และคัดเลือกนักศึกษา ตลอดจนการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้สำเร็จตามแผนการดำเนินงานประจำปีที่ตั้งไว้ เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ สามารถเล่าเรียนได้ตามหลักสูตร

งานด้านการส่งเสริม และจัดหาอาชีพแก่นักศึกษา โดยทำเป็นบริการที่จัดให้สำหรับนักศึกษาที่มีความประสงค์ต้องการทำงานพิเศษเพื่อหารายได้สำหรับเป็นทุนการศึกษาในระหว่างการเรียน ให้ข้อมูลแหล่งข่าวการสมัครงาน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ เทคนิคและวิธีการสมัครงาน บริการข้อมูลทางด้านอาชีพมีการเชิญผู้ประกอบการมาให้ความรู้ และรับสมัครงานกับนักศึกษาที่ สนใจ เช่น การจัดกิจกรรมบัณฑิตพบผู้ประกอบการ การเตรียมตัวสมัครงานการประกอบอาชีพอิสระต่างๆ ติดต่อบริษัทประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดอบรมอาชีพระยะสั้นที่สามารถทำเสริมเพื่อสร้างรายได้ระหว่างเรียน จัดกิจกรรมโครงการที่ช่วยส่งเสริมอาชีพ เช่น สาธิตการฝึกอาชีพ และประชาสัมพันธ์การฝึกอาชีพหลักสูตรระยะสั้นจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น

งานบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ จัดทำโครงการกิจกรรมและแผนงบประมาณในการรองรับจำนวนนักศึกษาพิการที่มหาวิทยาลัยจะรับเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำฐานข้อมูลและทะเบียนประวัตินักศึกษาพิการ ประสานงานการขอรับเงินอุดหนุนทางการศึกษาโดยให้นักศึกษายื่นแบบแสดงแบบแจ้งการรับสิทธิ์และส่งไปยังหน่วยงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสวัสดิการสำหรับนักศึกษาพิการทุกภาคการศึกษา บริการให้คำปรึกษาด้านการเรียน การทำกิจกรรม ด้านการปรับตัว ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน แก่นักศึกษาพิการและบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

งานด้านให้คำปรึกษา มีหน้าที่บริการให้คำปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือนักศึกษา ด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการใช้ชีวิต ด้านอารมณ์ ด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับตัวเข้ากับสังคม การเข้าร่วมกิจกรรม การวางแผนและการเตรียมตัวสู่อาชีพหลังสำเร็จการศึกษา และเพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษา สามารถปรับตัวและสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะมีช่องทางการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล เป็นรายกลุ่ม ทางโทรศัพท์ ทางแอปพลิเคชัน Line และให้คำปรึกษาโดยตรงแก่นักศึกษาที่มาพบด้วยตนเอง โดยนักศึกษาสามารถติดต่อขอรับบริการได้ที่งานแนะแนวจากนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ซึ่งประจำอยู่ที่กองพัฒนานักศึกษา และจะมีการส่งต่อไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่นักศึกษามีปัญหา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

๑. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงในงานด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขปัญหาในงาน ที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม การปฏิบัติงาน ด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดยต้องกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดจนกำกับ ตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ด้านการปฏิบัติการ

๑.๑.๑ ศึกษาวิเคราะห์การแนะแนวการศึกษา ศึกษาวิเคราะห์วิจัยอาชีพต่าง ๆ เพื่อวางแผน การแนะแนวการศึกษาและการแนะแนวอาชีพ วางแผนพัฒนางานสวัสดิการนักศึกษา วางโครงการ เกี่ยวกับการบริหารงานในหอพักนักศึกษา

๑.๑.๒ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยด้านการแนะแนวการศึกษา และอาชีพ จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ และเผยแพร่ผลงานทางด้าน การแนะแนว การศึกษาและอาชีพ เพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ หรือ เพื่อพัฒนาแนวทางวิธีการและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑.๑.๓ ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น แก่อบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักการและวิธีการของงานการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและ ชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มี เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณา และ ตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๔ ในฐานะหัวหน้างาน นอกจากอาจปฏิบัติงานตามข้อ (๑)-(๓) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๑.๒ ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๑.๓ ด้านการประสานงาน

๑.๓.๑ ประสานงานทำงานร่วมกัน โดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

๑.๓.๒ ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๑.๔ ด้านการบริการ

๑.๔.๑ ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศแกลบรรม ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านการแนะแนวการศึกษา และอาชีพ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่าง ลูกต้อง

๑.๔.๒ พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้อง และสนับสนุน ภารกิจของหน่วยงาน

๑.๕ คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

๑.๕.๑ มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ระดับปฏิบัติการ และ

๑.๕.๒ เคยดำรงตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ มาแล้วไม่น้อยกว่า ๖ ปี

กำหนดเวลา ๖ ปี ให้ลดเป็น ๔ ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ระดับปฏิบัติการ ข้อ ๒

กำหนดเวลา ๖ ปี ให้ลดเป็น ๒ ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ระดับปฏิบัติการ ข้อ ๓

หรือตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ.อ. กำหนด

๑.๕.๓ ปฏิบัติงานด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี
 ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง
 ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นที่ไปตามที่
 สถานสถาบันอุดมศึกษากำหนด

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ นางสาวจิราพร จินดาตวง ตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ระดับปฏิบัติการ

๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ๓.๑ งานด้านอาจารย์ที่ปรึกษา
- ๓.๑.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา
 - ๓.๑.๒ กำหนดปฏิทินการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา
 - ๓.๑.๓ ประเมินผลการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษา
 - ๓.๑.๔ จัดทำคู่มือข้อมูลสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา
 - ๓.๑.๕ จัดตารางเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ
- ๓.๒ งานทุนการศึกษาทั่วไป
- ๓.๒.๑ จัดทำประกาศรับสมัครนักศึกษาเพื่อขึ้นบัญชีรับทุนการศึกษาและประชาสัมพันธ์รับสมัครทุนให้นักศึกษาทราบ
 - ๓.๒.๒ กำหนดปฏิทินการรับสมัคร การสอบสัมภาษณ์ และการประกาศผลรายชื่อผู้มีสิทธิ์รับทุนการศึกษา
 - ๓.๒.๓ จัดทำใบสมัครทุนการศึกษา
 - ๓.๒.๔ จัดประชุมคณะกรรมการการดำเนินงานทุน
 - ๓.๒.๕ จัดทำบันทึกข้อความ และนำเสนอใบสมัครไปยังคณะ และประสานให้พิจารณารายชื่อคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษารับทุน
 - ๓.๒.๖ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาเพื่อรับทุนการศึกษา
 - ๓.๒.๗ จัดทำประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกและให้มารายงานตัวเพื่อทำประวัตินักศึกษาทุน โดยประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา เพจกองพัฒนานักศึกษา
 - ๓.๒.๘ กำหนดวันรายงานตัวและการปฐมนิเทศนักศึกษาทุนผู้ผ่านการพิจารณาคัดเลือก
 - ๓.๒.๙ จัดสรรนักศึกษารับทุนการศึกษาตามเงื่อนไขของผู้มอบทุนตามลำดับที่นักศึกษาได้ขึ้นบัญชีทุนไว้ ตามคุณสมบัติที่ผู้มอบทุนกำหนด
 - ๓.๒.๑๐ เบิกจ่ายเงินทุนการศึกษาให้กับนักศึกษา

๓.๒.๑๑ ส่งใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้มอบทุน เช่น ภาครัฐ ภาคเอกชน ห้างร้าน/
บริษัท เป็นต้น

๓.๒.๑๒ รายงานผลการเรียนให้กับหน่วยงานที่มอบทุน ภายใน ๓๐ วัน หลัง
ทราบผลการเรียน

๓.๒.๑๓ รายงานสถานภาพนักศึกษาการเป็นนักศึกษาของนักศึกษาทุนให้กับ
หน่วยงานที่มอบทุนทราบภายใน ๓๐ วัน

๓.๓ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ. และ กรอ.)

๓.๓.๑ จัดทำแผนและปฏิทินการดำเนินงานแต่ละภาคเรียน

๓.๓.๒ จัดปฐมนิเทศนักศึกษาที่ประสงค์จะกู้ยืมเงินในแต่ละปีการศึกษา

๓.๓.๓ ตรวจสอบคุณสมบัติและคัดเลือกผู้มีสิทธิ์กู้ยืมเงิน

๓.๓.๔ ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์กู้ยืมเงิน ผ่านระบบ e-studentloan และ
จัดทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์กู้ยืมเงินให้นักศึกษาทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ

๓.๓.๕ จัดให้ผู้มีสิทธิ์กู้ยืมและผู้ค้ำประกันลงนามในสัญญา

๓.๓.๖ ตรวจสอบสัญญาและหลักฐานประกอบการทำสัญญาของผู้กู้แต่ละ
ราย และบันทึกข้อมูลผู้กู้ที่สัญญาถูกต้อง เข้าระบบ e-studentloan

๓.๓.๗ ลงทะเบียนแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพให้ผู้กู้ ผ่านระบบ e-
studentloan

๓.๓.๘ จัดให้ผู้กู้ลงนามในแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพและ
ตรวจสอบความถูกต้องของแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพของผู้กู้ที่ลงนามแล้ว และยืนยันความ
ถูกต้องของเอกสารในระบบ e-studentloan

๓.๓.๙ จัดทำใบนำส่งสัญญาและแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพผ่าน
ระบบจัดการเงินกู้ มรย.

๓.๓.๑๐ จัดทำหนังสือราชการออก และจัดส่งสัญญาและแบบยืนยันค่าเล่าเรียน
และค่าครองชีพ ให้กับธนาคารเพื่อโอนเงิน

๓.๓.๑๑ รับไฟล์รายชื่อที่ได้รับการโอนเงินค่าเล่าเรียนจากธนาคาร (Auto-
mail) ผ่านทาง e-mail ของหน่วยงาน

๓.๓.๑๒ สรุปรายชื่อรายชื่อที่ได้รับการโอนเงินทุกสิ้นเดือน และจัดเตรียมข้อมูล
รายชื่อในรูปแบบไฟล์ excel

๓.๓.๑๓ นำไฟล์ข้อมูลเข้าระบบจัดการเงินกู้ มรย. เพื่อประมวลผลรายงาน
ประกอบการโอนเงิน จำนวน ๔ รายงาน

๓.๓.๑๔ จัดทำหนังสือราชการออก และเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามเบิกเงิน

๓.๓.๑๕ ส่งข้อมูลการโอนเงินให้กองบริการการศึกษาทราบ เพื่อออกเลขที่
ใบเสร็จแก่นักศึกษาที่ได้รับการชำระค่าบำรุงการศึกษา

๓.๓.๑๖ สรุปรายชื่อและจัดเตรียมไฟล์ข้อมูลการให้กู้ยืมเงินประจำภาคเรียน และ
รายงานข้อมูลเข้าระบบ e-audit เพื่อให้ กยศ.ประมวลผลจำนวนเงินที่ต้องคืนกลับ

- ๓.๓.๑๗ จัดพิมพ์รายงานการคืนเงิน กยศ.๒๐๕ และ กยศ.๒๐๖ จากระบบ e-audit
- ๓.๓.๑๘ คืนเงินที่นักศึกษากู้ยืมเกิน ตามรายงานการคืนเงิน กยศ.๒๐๕ และ กยศ.๒๐๖ ผ่านธนาคาร
- ๓.๔ งานด้านการส่งเสริม และจัดหาอาชีพแก่นักศึกษา
- ๓.๔.๑ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน/ตำแหน่งงานว่าง/งานพิเศษ
- ๓.๔.๒ จัดฝึกอบรมอาชีพอิสระ
- ๓.๔.๓ จัดโครงการปฐมนิเทศนักศึกษา
- ๓.๔.๔ จัดโครงการปัจฉิมนิเทศนักศึกษา
- ๓.๕ งานด้านให้คำปรึกษา
- ๓.๕.๑ ให้คำปรึกษากลุ่ม
- ๓.๕.๒ ให้คำปรึกษารายบุคคล
- ๓.๕.๓ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์
- ๓.๕.๔ การให้คำปรึกษาทาง Facebook
- ๓.๕.๕ การให้คำปรึกษาทาง Line
- ๓.๕.๖ ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ
- ๓.๖ งานบริการนักศึกษาพิการ
- ๓.๖.๑ ให้คำปรึกษาช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการในด้านการเรียน การใช้ชีวิตประจำวัน การปรับตัวเข้ากับสังคมตามความเหมาะสม
- ๓.๖.๒ ประสานอาจารย์ที่ปรึกษาให้ดูแลนักศึกษาพิการร่วมกับกองพัฒนานักศึกษา
- ๓.๖.๓ รวบรวมข้อมูลนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางร่างกายในแต่ละปี การศึกษาเพื่อเสนอของบประมาณสำหรับนักศึกษาในปีการศึกษาถัดไป
- ๓.๖.๔ จัดทำบัญชีรายชื่อนักศึกษาทุนพิการ
- ๓.๖.๕ ส่งแบบแจ้งงานการขอรับเงินอุดหนุนนักศึกษาพิการไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกภาคเรียน
- ๓.๖.๖ เบิกจ่ายค่าธรรมเนียมการจัดการศึกษาเมื่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโอนให้มหาวิทยาลัยและเบิกจ่ายให้กับนักศึกษาพิการ
- ๓.๖.๗ รายงานผลการเรียนให้กับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกภาคเรียน ภายใน ๓๐ วัน หลังทราบผลการศึกษา
- ๓.๖.๘ จัดอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และอบรมอาชีพระยะสั้นให้กับนักศึกษาพิการ
- ๓.๖.๙ ให้บริการยืม-คืนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ได้รับการจัดสรรเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างการเรียนแก่นักศึกษาพิการ

๓.๗ การปฏิบัติงานด้านทุนการศึกษา

- ๓.๗.๑ สรรหานักศึกษาที่มีคุณสมบัติเพื่อเข้ารับทุนการศึกษา
- ๓.๗.๒ จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาคุณสมบัติของผู้รับทุนการศึกษา
- ๓.๗.๓ ควบคุมทะเบียนบัญชีรายชื่อนักศึกษาที่มีสิทธิ์ได้รับทุนการศึกษา
- ๓.๗.๔ เบิกจ่ายเงินทุนการศึกษาให้นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาทุกประเภท
- ๓.๗.๕ ประสานงานระหว่างนักศึกษา กับหน่วยงานเจ้าของทุนการศึกษา
- ๓.๗.๖ รายงานผลการเบิกจ่ายเงินทุนการศึกษาให้กับหน่วยงานเจ้าของ

ทุนการศึกษา

- ๓.๗.๗ จัดทำฐานข้อมูลรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา
- ๓.๗.๘ ดูแลและติดตามนักศึกษาที่ได้รับทุนให้อยู่ในระเบียบ วินัย ตามเกณฑ์

ที่หน่วยงานเจ้าของทุนการศึกษาหรือของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่กำหนด

- ๓.๗.๙ จัดทำเอกสารรายงานผลการเรียนของนักศึกษาแจ้งไปยังหน่วยงาน

เจ้าของทุนการศึกษาทุกภาคเรียน

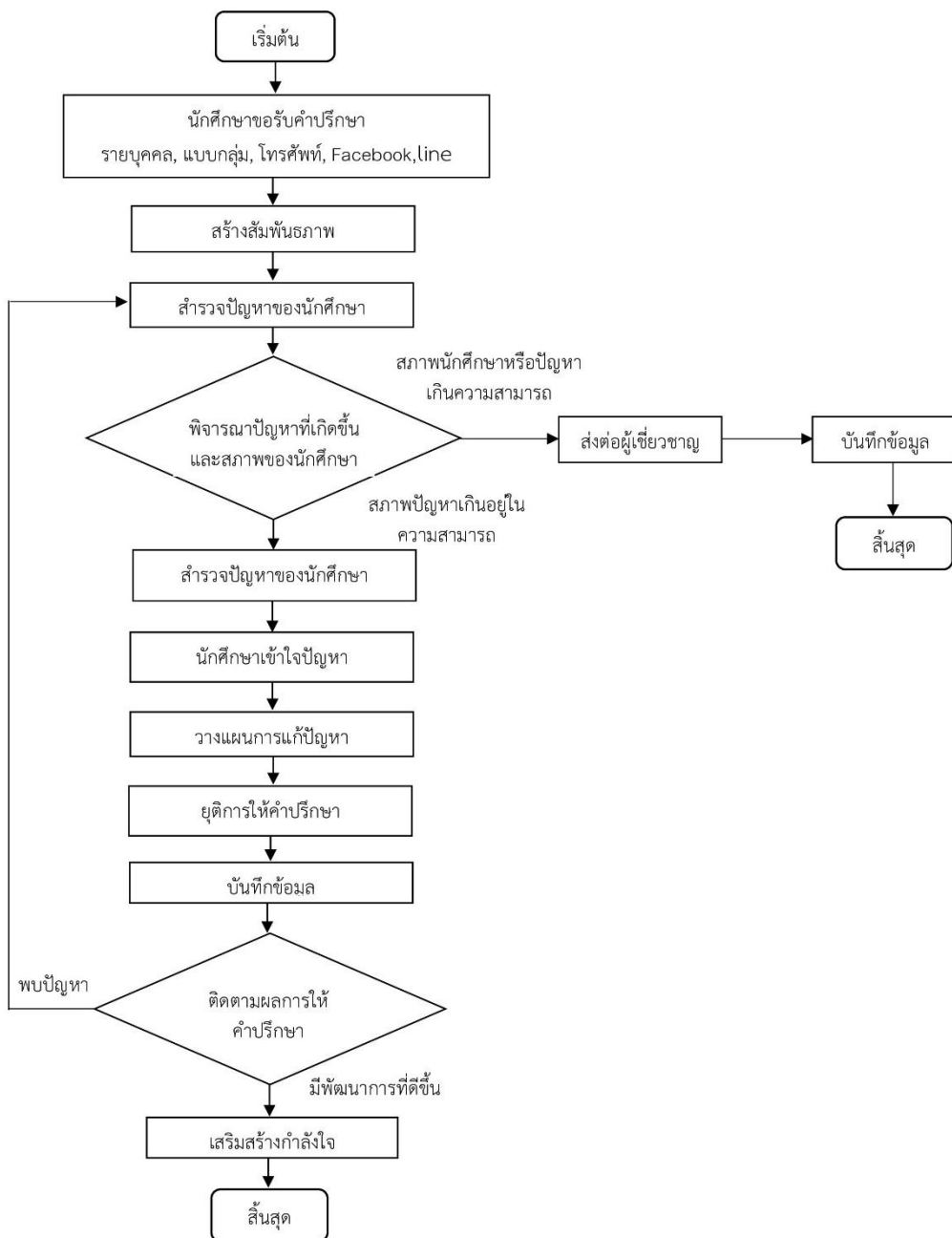
- ๓.๗.๑๐ จัดเก็บประวัติทะเบียนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา

- ๓.๗.๑๑ จัดประชุมนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา

- ๓.๗.๑๒ ควบคุม ติดตามและดูแล การปฏิบัติงานของนักศึกษาที่ได้รับทุนใน

การปฏิบัติงานตามส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กรณีนักศึกษาได้รับทุนการศึกษาแบบมีเงื่อนไขให้นักศึกษาช่วยเหลือปฏิบัติงานในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย จำนวน ๖๐ ชั่วโมงต่อภาคเรียน

จากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนได้เลือกเองงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มาเขียนคู่มือปฏิบัติงาน โดยมี Flow Chart ดังนี้



ภาพที่ ๒.๘ Flow Chart การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ในงานที่พึงปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปความถูกต้องและมีประสิทธิภาพโดยมีหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. การให้คำปรึกษา (Counseling Service)

การให้คำปรึกษา (Counseling Service) นับว่าเป็น “หัวใจของบริการแนะแนว” ซึ่งถือว่าเป็นบริการที่สำคัญที่สุดในบริการแนะแนว การบริการแนะแนวที่จัดขึ้นในสถานศึกษาจะขาดบริการให้คำปรึกษาเสียมิได้ บริการให้คำปรึกษา จึงเป็นบริการที่ทุกคนรู้จักดี บางครั้งมีผู้สับสนว่าบริการแนะแนวก็คือ บริการให้คำปรึกษานั้นเอง ทั้งนี้เพราะบริการแนะแนวจะจัดบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ ซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนกว่าบริการอื่น ๆ ความจริงแล้วการบริการให้คำปรึกษานั้นเป็นบริการหนึ่งของบริการแนะแนว

๒. วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

- ๒.๑ เกิดแรงจูงใจที่จะให้ข้อมูล
- ๒.๒ เข้าใจและเห็นปัญหาของตนเอง
- ๒.๓ อยากแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาตนเอง
- ๒.๔ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาตนเอง

๓. หลักการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นการช่วยเหลือรูปแบบหนึ่ง ที่อาศัยความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา ได้ความรู้และทางเลือกในการแก้ปัญหานั้นอย่างเพียงพอมีสภาพอารมณ์และจิตใจ ที่พร้อมจะคิดและตัดสินใจด้วยตัวเอง

๔. หลักการที่สำคัญในการให้คำปรึกษา

เนื่องจากการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาต้องมีระบบระเบียบ มีเทคนิควิธีในการเข้าใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือ การวางแผน การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงในหลายด้านในตัวผู้รับคำปรึกษา ดังนั้นในการให้คำปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีหลักการที่สำคัญ (สวัสดี บันเทิงสุข, ๒๕๔๒) ดังนี้

๔.๑ การให้คำปรึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน

๔.๒ การให้คำปรึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อความชำนาญมาก่อน

๔.๓ การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาตนเองได้ดี เช่นเดียวกับความสามารถในการพิจารณาสิ่งแวดล้อมของตน จนเกิดการตัดสินใจได้ในที่สุด

๔.๔ การให้คำปรึกษา ยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคล

๔.๕ การให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลปะ (Art) เป็นทั้งงานวิชาการ และวิชาชีพที่ต้องอาศัยการฝึกฝนจนชำนาญมากกว่าการใช้สามัญสำนึก

๔.๖ การให้คำปรึกษา เป็นความร่วมมืออันดีสำหรับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาในอันที่จะช่วยกันค้นหาปัญหาหรือทางออกที่เหมาะสมแท้จริง ทั้งนี้โดยที่ต่างฝ่ายอาจจะไม่เข้าใจมาก่อนว่า “แท้ที่จริงแล้วความยากลำบากหรือปัญหาของสิ่งนั้นคืออะไร ซึ่งแตกต่างไปจากการสอนซึ่งผู้สอนรู้ข้อเท็จจริงมาก่อนหน้าแล้ว”

๔.๗ การให้คำปรึกษาเน้นถึงจรรยาบรรณ และบรรยากาศที่ปกปิดหรือความเป็นส่วนตัว เพื่อสนับสนุนการได้มาซึ่งข้อเท็จจริงสำหรับช่วยเหลือ และรักษาผลประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ

๔.๘ การให้คำปรึกษาจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา มีระดับสูงมากพอที่ผู้รับคำปรึกษาเต็มใจที่จะเปิดเผย ความรู้สึกที่แท้จริงของตน โดยไม่ปกปิดหรือซ่อนเร้น

๕. ประเภทของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling) การให้คำปรึกษาประเภทนี้เป็นแบบที่ได้รับความนิยม และถูกนำมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ การให้คำปรึกษาจะเป็นการพบกัน ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา ๑ คน กับผู้ขอคำปรึกษา ๑ คน โดยร่วมมือกัน การให้คำปรึกษาแบบนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาให้สามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง หรือเพื่อให้สมาชิกในองค์การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ทำให้คนในองค์การได้ตระหนักถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับปฏิกริยาและการแสดงออกของอารมณ์ของตน และผู้อื่น เข้าใจความสำคัญของทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เข้าใจความสำคัญของการเสริมแรงและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คนสามารถกำหนดเป้าหมายและการประพฤติปฏิบัติของตนเองได้ เป็นกระบวนการช่วยเหลือโดยมีการพบปะเป็นการส่วนตัว ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการ ได้เข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถวางโครงการในอนาคตได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งมีใช้เฉพาะจะสามารถแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่เท่านั้น แต่จะช่วยให้มีทักษะในการแก้ปัญหาอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง

๖. กระบวนการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้คำปรึกษา สรุปได้ ๕ ขั้นตอนดังนี้คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การสร้างสัมพันธภาพ ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่น สบายใจ และไว้วางใจ

ขั้นตอนที่ ๒ สำรวจปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหา และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาด้วยตัวของเขาเอง

ขั้นตอนที่ ๓ เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง

ขั้นตอนที่ ๔ วางแผน แก้ปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาวิธีแก้ปัญหา และตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ ๕ ยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาย้ำความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างที่ให้คำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา มีแรงจูงใจและกำลังใจ ที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาตนเอง

๗. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling)

หลักพื้นฐานของการให้คำปรึกษากลุ่ม มีดังนี้

๗.๑ สมาชิกกลุ่มทุกคนมีสิทธิในความรู้สึกรู้สึกของตน คือรู้สึกอย่างไรที่ตนรู้สึก ไม่ต้องปกปิดซ่อนเร้น ผู้ให้คำปรึกษาจะสนับสนุนให้สมาชิกแสดงความรู้สึกของตนออกมา และให้เคารพในอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นด้วย

๗.๒ สมาชิกกลุ่มแต่ละคนต้องตัดสินใจว่า ตนต้องการจะพัฒนาอะไรเกี่ยวกับตนเองด้วยตนเอง

๗.๓ สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ต้องมุ่งแก้ปัญหาให้ตนเอง ไม่ใช่มุ่งแก้ปัญหาให้คนอื่น เพราะการที่สมาชิกเข้ากลุ่มก็เพราะต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นให้กับตนเอง

๗.๔ ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ความรู้สึกของสมาชิกกลุ่มที่มีต่อสถานการณ์ เป็นจุดที่สำคัญยิ่งกว่าสถานการณ์ เพราะความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาได้

๗.๕ การเปิดเผยตนเองของสมาชิกช่วยให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ ถ้าสมาชิกกลุ่มไม่มีการป้องกันตนเองก็ย่อมพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ในบรรยากาศที่มีความไว้วางใจ มีความหวังดี มีการยอมรับและมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ

๗.๖ สมาชิกกลุ่มต้องมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตน นั่นคือ ยอมรับผลที่ตามมาจากพฤติกรรมที่ตนได้กระทำไป ซึ่งทำให้สมาชิกฟังฟังคนอื่นน้อยลง

๗.๗ การลงมือกระทำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ซึ่งจะมีได้ในบรรยากาศของการยอมรับและความเข้าใจ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศของการยอมรับและความเข้าใจ ให้เกิดขึ้นในกลุ่ม และรักษาสถานะนี้ไว้ตลอดไป

๗.๘ ในการเผชิญปัญหา แก้ปัญหา มีวิธีการหรือทางเลือกหลายวิธี ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้สมาชิกสามารถเลือกแนวทางแก้ปัญหาจากทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้มีการนำเสนอในกลุ่มด้วยตนเอง

๗.๙ สมาชิกกลุ่มจะต้องมีคำมั่นสัญญาให้กับตนเองในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นการให้การเสริมแรงจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงถึง

๗.๑๐ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มได้นำประสบการณ์ใหม่หรือสิ่งที่เรียนรู้ใหม่ไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ดังนั้นประสบการณ์ในกลุ่มจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสมาชิก

๗.๑๑ การที่สมาชิกรู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง และยอมรับตนเอง ทำให้มีการป้องกันตนเองน้อยลง และทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตน

๗.๑๒ สมาชิกกลุ่มจะเกิดความเข้าใจตนเอง มีความรับผิดชอบ และสามารถควบคุมตนเองได้มากขึ้น หลังจากได้เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

๘. ลำดับขั้นของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ขั้นที่ ๑ ขั้นก่อตั้งกลุ่ม ในขั้นนี้สมาชิกที่เข้ากลุ่มยังไม่กล้าเปิดเผยตนเอง เพราะยังไม่ไว้วางใจในกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา และสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม และต้องใช้เวลาแก่สมาชิกกลุ่มพอสมควรอย่ารีบเร่ง

ขั้นที่ ๒ ขั้นการเปลี่ยนแปลงลักษณะของสมาชิก เป็นขั้นตอนต่อจากขั้นแรกกลุ่มเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการขึ้นบ้าง สมาชิกเริ่มรู้จักไว้วางใจกันแต่ก็ยังคงมีความวิตกกังวล มีความตึงเครียดอยู่บ้าง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามชี้แจงให้สมาชิกกล้า อภิปรายปัญหาตัวเองอย่างเปิดเผย

ขั้นที่ ๓ ขั้นดำเนินการ ขั้นนี้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มจะดีขึ้นมาก กล้าเปิดเผยตนเอง อภิปรายปัญหาตามความเป็นจริง ร่วมกันแก้ปัญหาของสมาชิก ทุกคนได้สำรวจตัวเอง เข้าใจปัญหาและพร้อมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน

ขั้นที่ ๔ ขั้นยุติการให้คำปรึกษา เมื่อสมาชิกเข้าใจปัญหาอย่างกระจ่างแจ้ง รู้จักแก้ และเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตน นำไปปฏิบัติด้วยความพอใจ ไม่มีข้อข้องใจตกค้าง ก็ให้ยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้

๙. ขนาดของกลุ่ม

ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ขนาดของกลุ่มที่ดีที่สุดจะอยู่ระหว่าง ๔-๘ คน เพราะถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่เกินจำนวน ๘ คน การถ้อยแถลงจะค่อย ๆ อ่อนลงจนกระทั่งสมาชิกแทบ จะไม่มีความหมาย และแทบจะไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน กลุ่มทำหน้าที่เสมือนการรวมกลุ่มย่อยหลาย ๆ กลุ่ม และผู้ให้คำปรึกษาจะมีความยากลำบากในการชักจูงให้สมาชิกแต่ละคน สนใจกลุ่ม แต่ถ้ากลุ่มเป็นกลุ่มขนาดเล็กสมาชิก จะมีโอกาสสื่อความหมายซึ่งกันและกันได้เต็มที่ แต่ถ้าขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้น สมาชิกจะได้รับประสบการณ์ตรงและมีส่วนร่วมในกลุ่มน้อยมาก สมาชิกจะพัฒนาความสัมพันธ์ที่มีความหมายกับผู้นำ ผู้พูด และผู้แสดงเท่านั้น และสมาชิกจะปฏิบัติหน้าที่เหมือนกับอยู่ในชั้นเรียน และคอยฟังผู้นำมาขึ้น

๑๐. เวลาและจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษากลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาควรจัดให้มีการให้คำปรึกษาอย่างน้อย สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง แต่ถ้ามีเวลาอันจำกัด อาจจัดให้มีการให้คำปรึกษา สัปดาห์ละ ๒-๓ ครั้งได้ ส่วนจำนวนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มทั้งหมดควรประมาณ ๖-๑๐ ครั้ง ส่วนเวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จะเป็นเวลานานเท่าใดนั้น จะแตกต่างกันไปตามวัยผู้มาขอรับคำปรึกษา ถ้าเป็น นักศึกษาระดับประถมศึกษา ควรใช้เวลาครั้งละ ๑ ชั่วโมง ส่วนนักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ควรใช้เวลาประมาณ ๑-๑ ½ ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นนักศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือผู้ใหญ่ควรใช้เวลาประมาณ ๑ ½ - ๒ ชั่วโมง ทั้งนี้หมายความว่าในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มนั้น เวลาที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแต่ ละครั้งอย่างมากที่สุดไม่ควรเกิน ๒ ชั่วโมง

๑๑. ลักษณะของกลุ่มในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ลักษณะของกลุ่มควรเป็นกลุ่มแบบปิด (Closed Groups) หมายถึง เป็นกลุ่มที่ประกอบด้วย สมาชิกที่เป็นคนเดิมตั้งแต่เริ่มต้น การให้คำปรึกษาจนกระทั่งถึงขั้นยุติการให้คำปรึกษา ไม่ควรเป็นกลุ่มแบบเปิด (Opened Groups) เพราะกลุ่มลักษณะนี้จะมีการเข้าออกของ สมาชิกกลุ่มอยู่ตลอดเวลา คือสมาชิกเก่าออกไปสมาชิกใหม่เข้ามาแทนที่ ทำให้การให้คำปรึกษาขาดความต่อเนื่อง การที่กลุ่มจะมีพัฒนาการไปถึง ขั้นการวางแผนแก้ปัญหา จะทำได้ยากและความรู้สึกปลอดภัยจะลดลง เพราะสมาชิกกลุ่มจะต้องคอยปรับตัวต่อสถานการณ์ ที่มีสมาชิกใหม่เข้ามาอยู่ตลอดเวลา ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเจริญงอกงามของกลุ่มได้

๑๒. สถานที่และอุปกรณ์ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีประสิทธิภาพอาจจัดได้โดยใช้สถานที่และอุปกรณ์น้อยที่สุดเพียงให้มีที่กว้างพอสำหรับเก้าอี้ ๙ ตัว จัดเป็นวงกลมในห้อง ซึ่งผู้มาขอรับคำปรึกษาสามารถพูดได้อย่างอิสระ โดยไม่มีใครนอกห้องได้ยิน ห้องที่ใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ที่ดึงดูดความสนใจของสมาชิก ควรเป็นห้องที่มีขนาดกว้างพอสมควร จะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาแสดง บทบาทหรือสатиตพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก อนึ่งพื้นห้องถ้าปูพรม หรือสะอาดพอ สมาชิกก็อาจจะเปลี่ยนจากการนั่งเก้าอี้เป็นการนั่งกับพื้นแทน เมื่อเกิดความรู้สึกว่าเหมาะสมที่จะทำเช่นนั้น นอกจากนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกภาพและเสียงจัดว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพราะการบันทึกภาพและเสียง ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำเหตุการณ์มาทบทวนพิจารณาถึงสิ่งที่ได้เกิดขึ้นในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ช่วยให้สามารถวิจารณ์บทบาทที่แสดงออก และที่เล่นบทบาทสมมุติของสมาชิก ทั้งยังช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้รู้จักพฤติกรรมที่ไม่ส่งผลดีของตน และรู้จักความต้องการที่ไม่ได้กล่าวออก มาทางวาจา และช่วยให้สมาชิกกลุ่ม ได้ประเมินอิทธิพลของกันและกันในด้านที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในกลุ่ม

๑๓. พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

พฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม มีรายละเอียด ดังนี้

๑๓.๑ การสร้างความพร้อมในการรับคำปรึกษาแบบกลุ่ม แก่ผู้มาขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรได้ปฏิบัติ ดังนี้

๑๓.๑.๑. ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจงให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้รู้ถึงสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องการได้รับจากผู้มาขอรับคำปรึกษา เช่น ความร่วมมือในการเข้ากลุ่ม การเปิดเผยตนเอง การแสดงความคิดเห็น ฯลฯ

๑๓.๑.๒. ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจงให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้กำหนดสิ่งที่เป็นที่คาดหวังของตน ในการเข้ารับการปรึกษาแบบกลุ่ม

๑๓.๑.๓. ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาตั้งความคาดหวังในสิ่งที่ตนอยู่ในความสามารถจะเปลี่ยนแปลงได้

๑๓.๑.๔. ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษา ยอมรับความรับผิดชอบที่จะต้องยืนยันในความเชื่อของตน ว่าพร้อมที่จะพูดถึงปัญหาของตนอย่างตรงไปตรงมา และเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ ที่พึงประสงค์

๑๓.๑.๖. ผู้ให้คำปรึกษาจูงใจผู้มาขอรับคำปรึกษาให้คิดเกี่ยวกับเป้าหมายของตนเองตาม เกณฑ์ที่ตนสามารถใช้ประเมินความสามารถของตนก่อนเริ่มการให้คำปรึกษา

๑๓.๑.๗. ผู้ให้คำปรึกษาตอบปัญหาของผู้มาขอรับคำปรึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่คาดหวัง ต่าง ๆ อย่างชัดเจนโดยไม่ปกป้องตนเอง

๑๓.๑.๘. ผู้ให้คำปรึกษาให้กำลังใจผู้มาขอรับคำปรึกษาให้สามารถคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเรียกร้องจากคนอื่น และวิธีการที่ตนอาจช่วยคนอื่นได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของกันและกัน

๑๓.๒ การสร้างความสัมพันธ์ การเป็นบุคคลที่สุภาพเรียบร้อยของผู้ให้คำปรึกษา ยังไม่เป็นการเพียงพอสำหรับการสร้างสัมพันธภาพ ในการสร้างความสัมพันธ์ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าตนมีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้มาขอรับคำปรึกษาอย่างจริงจัง ผู้ให้คำปรึกษาต้องคัดเลือกผู้ที่พร้อมจะรับบริการให้คำปรึกษาเท่านั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องแสดงความเชื่อมั่นในตัวผู้มารับคำปรึกษาที่จะเรียนรู้ ฟัง สืบค้น และสะท้อนกลับได้อย่างถูกต้อง ตามที่ผู้มาขอรับคำปรึกษากำลังประสบอยู่ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสามารถ จับความรู้สึกได้ทันที เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษามีอาการกลัว และสามารถช่วยผู้มาขอรับคำปรึกษาพูดถึงแหล่งของความกลัว และความ ต้องการได้รับการสนับสนุน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสามารถรู้สึกร่วมกับผู้มาขอรับคำปรึกษาแต่ละคน ในขณะที่เขาเหล่านั้น รู้สึกเดือดร้อนและกำลังพยายามต่อสู้กับปัญหา การจัดตั้งเป้าหมาย และขณะที่กำลังสร้างความเข้มแข็งให้พร้อมที่จะแสดงออก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยสมาชิกแต่ละคน ในการตั้งเป้าหมายเชิงพฤติกรรมอย่างชัดเจนแน่นอน เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษาเริ่ม รู้สึกว่า ผู้ให้คำปรึกษามีความห่วงใยตนแสดงว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเข้าใจตนและเชื่อในความสามารถของตนที่จะแก้ปัญหาได้ และทั้งยังเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือตน ด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา

๑๓.๓ การรักษาสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเมื่อผู้ให้คำปรึกษาสร้างสายสัมพันธ์ในกลุ่มขึ้นแล้ว จำเป็นต้องรักษาสัมพันธภาพนี้ไว้ตลอดระยะเวลาที่ยังมีการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ในการที่บุคคลคนหนึ่งจะกล้าเสี่ยงอภิปรายถึงปัญหาของตนโดยตรงไปตรงมายอมรับส่วนบกพร่องที่จะต้องแก้ไข กำหนดพฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์และนำมาทดลองปฏิบัติ จะต้องมีความเชื่อมั่นว่าผู้ให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อนร่วมกลุ่มของตนจะสามารถรักษาความลับได้ และจะสามารถให้การสนับสนุนในสิ่งที่จำเป็นเมื่อตนเองต้องการ ทุกคนในกลุ่มต้องมีความรู้สึกร่วมกับตน ทุกข์ร่วมกับตน ให้กำลังใจตนโดยไม่ใช้การแสดงความสามารถ แต่ด้วยวิธีสะท้อนกลับด้วยใจจริงและใจกว้าง ช่วยให้ตนสามารถกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ช่วยแตกเป้าประสงค์ออกเป็นเป้าประสงค์ย่อย ช่วยให้ตนได้ปฏิบัติตามเป้าประสงค์ ช่วยให้ค้นพบส่วนที่ตนได้รับความเจริญก้าวหน้า และช่วยให้ค้นพบส่วนที่ตนควรเจริญต่อไป สอนให้รู้จักความสำเร็จของตนให้ทุกคนได้รับรู้ และให้รู้จักยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น และเรียนรู้ที่จะเข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น ในเชิงช่วยเหลือกัน สมาชิกในกลุ่มต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าตนจะร่วมด้วย และช่วยกันมองปัญหาให้ทะลุปรุโปร่งจะต้องช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาตระหนักได้ว่าตน ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนวิถีชีวิตทั้งหมดซึ่งจะเสียเอกลักษณ์ประจำตัว งานของสมาชิก ในกลุ่มก็คือ การช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้เรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ ตามที่ตนปรารถนา และช่วยให้เกิดการปฏิบัติพฤติกรรมเหล่านั้น และสามารถนำทักษะใหม่ ๆ เหล่านี้ไปใช้ได้ ดังนั้นการรักษาสัมพันธภาพของผู้ให้คำปรึกษาสิ่งสำคัญที่สุดคือ การช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาได้สืบค้นความเจริญองงามของตนเอง

๑๓.๔ การอธิบายปัญหาอย่างถูกต้อง การอธิบาย เริ่มขึ้นเมื่อผู้ให้คำปรึกษาอธิบายการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแก่ผู้มาขอรับคำปรึกษาและเล่าถึงสิ่งที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาที่คล้ายคลึงกันได้เคยอภิปรายกัน มาก่อน และวิธีการที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาเหล่านั้นได้รับความช่วยเหลือและการอธิบาย ปัญหาที่ยังคงดำเนินต่อไปในขั้นการสัมภาษณ์ครั้งแรก และส่งเสริมให้ดำเนินต่อไปตลอดระยะเวลาของกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาไม่เพียงแต่สามารถฟังอย่างตั้งใจเพื่อสืบค้นและสะท้อนกลับเนื้อหาที่เป็นประเด็นสำคัญในการบำบัดรักษา เพื่อนำสิ่งที่ยังค้างค้างและเจ็บปวดมาพิจารณาพร้อมกับเป้าประสงค์เชิง พฤติกรรมที่ชัดเจน เพื่อวางแผนเมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษาพร้อมที่จะตั้งเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรม และเกณฑ์การประเมินความเจริญองงามของตนเองเท่านั้น แต่ผู้ให้คำปรึกษายังต้องสามารถสอนผู้มาขอรับคำปรึกษา ให้รู้จักช่วยตนเองในงานดังกล่าวนี้ด้วย ความไวในการสืบค้นและความกล้าที่สะท้อนกลับสิ่งเป็นความเจ็บปวดของผู้มาขอรับคำปรึกษาแสดงคุณภาพที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษา และการอธิบายปัญหาอย่างผิด ๆ และเป็นอุปสรรค ขัดขวางการประสบความสำเร็จของการให้คำปรึกษา

๑๓.๕ การอธิบายเป้าประสงค์ของการมาขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้กระตุ้นให้ ผู้มาขอรับปรึกษาได้บอกเป้าประสงค์ของการมาขอรับคำปรึกษาตั้งแต่มีการพบกันครั้งแรก แม้จะเป็นเพียงความคิดที่เป็นความคาดหวังก็ตาม โดยการให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหาของตนอย่างเพียงพอ และพร้อมที่จะพูดถึงเป้าประสงค์ของการมาขอรับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาไม่ปล่อยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้พูดคร่ำครวญถึงความไม่สบายใจของตนนานจนเกินความจำเป็น เพราะจะทำให้ความพร้อมของผู้มาขอรับคำปรึกษาคนอื่น ๆ ลดลง และการปล่อยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาพูดนานเกินไป จะเป็นเหตุให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาหมดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ

ผู้ให้คำปรึกษาควรใช้วิธีสะท้อนกลับ โดยการนำความไม่สบายใจของผู้มาขอรับคำปรึกษาให้สัมพันธ์กับเป้าประสงค์เพื่อที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาจะได้หันกลับมาพิจารณาถึง วิธีการที่แก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง

๑๓.๖ การอธิบายเกณฑ์การประเมินความเจริญงอกงามของผู้มาขอรับคำปรึกษา เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษากำหนดเป้าประสงค์ของตน ในการมาขอรับคำปรึกษาได้แล้ว หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาคือการช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้สำรวจว่า ตนตระรู้ได้อย่างไรว่า ได้บรรลุเป้าประสงค์ของตนแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้ จัดบันทึกเป้าประสงค์ของตนเองแต่ละข้อ พร้อมเกณฑ์ที่ใช้วัดความเจริญงอกงามของตน

๑๓.๗ การถ่ายโยง คือการย้ายความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้มาขอรับคำปรึกษา จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เป็นการโยกย้ายอารมณ์ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งอดีตมาสู่ผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถสังเกตเห็นการถ่ายโยงนี้

๑๓.๘ รู้จักปลุกตัวไม่รับสิ่งที่ถ่ายโยงมาสู่ตนเอง แต่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะช่วย ให้สมาชิกผู้นั้นได้สำรวจถึงสิ่งที่ค้างค้ำอยู่ในใจ และช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาค้นพบแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ และสามารถตัดสินใจได้ว่าตนอยากจะทำปัญหาด้วยวิธีการใด เช่น การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

๑๓.๙ การให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้ให้คำปรึกษาต้องสามารถสอนผู้มารับคำปรึกษาให้รู้จักสืบค้น ดูว่า เมื่อใดผู้มาขอรับคำปรึกษาต้องการข้อมูลย้อนกลับ ขอข้อมูลย้อนกลับ ใช้ข้อมูลย้อนกลับและให้ข้อมูลย้อนกลับในลักษณะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การให้ข้อมูลย้อนกลับ จะเน้นเฉพาะประเด็นที่บุคคลหนึ่งมีปฏิกริยาต่อการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง เป็นการเปิดเผยความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งโดยมิได้มีการบังคับ ให้อีกฝ่ายยอมรับ เพื่อให้กทำให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นประโยชน์ต่อความเจริญงอกงามของผู้มาขอรับ คำปรึกษา ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับต้องมีลักษณะที่ผู้ได้รับข้อมูลย้อนกลับ มองว่าเอาใจใส่ตนอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจะช่วยให้ตนเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ที่ตนปรารถนาอย่างแท้จริง ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับต้องจริงใจ ไม่ยกย่องจนเกินไปหรือให้คำชมเชยที่หลอก ๆ ต้องคิดถึงผู้อื่นเป็นสำคัญ มีความจริงใจในการแสดงออกภายนอกให้สอดคล้องกับความรู้สึกภายในตนเองต้องรับรู้ไวต่อความต้องการของผู้รับ สามารถค้นหาและสะท้อนกลับความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของผู้รับ และช่วยให้ผู้รับอภิปรายถึงความรู้สึกเหล่านี้

๑๓.๑๐ ช่วงเวลายุติการให้คำปรึกษา ช่วงเวลายุติการให้คำปรึกษาจัดเป็นช่วงเวลาที่สำคัญ ที่จะช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเริ่มต้นดำเนินชีวิตให้เจริญงอกงามต่อไปภายหลังการได้รับบริการให้คำปรึกษา เมื่อใดก็ตามที่ผู้มาขอรับคำปรึกษารู้สึกว่าตนได้บรรลุเป้าประสงค์หรือรู้สึกว่าตนจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น ผู้มาขอรับคำปรึกษาควรจะได้รับกำลังใจ ให้อภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับการยุติการขอรับคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาอาจจะถามคำถามต่อไปนี้

“ คุณได้บรรลุเป้าประสงค์อะไรบ้างที่คุณตั้งไว้”

“ คุณยังมีอะไรค้างทางใจที่จะต้องทำอีกบ้าง”

คุณต้องการความช่วยเหลือจากใครในการช่วยเรียนรู้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่ และฝึก ปฏิบัติตามนั้น

๑๔. ภาระของผู้ให้คำปรึกษา

๑๔.๑ การสร้างสัมพันธภาพ จัดว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องแสดงการต้อนรับด้วยความจริงใจ อบอุ่นและเป็นมิตร และพยายามแสดงให้สมาชิกกลุ่มรู้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาคือใคร และทำอะไรบ้างเพื่อช่วยเหลือผู้มาขอรับคำปรึกษาเหล่านั้น และให้ผู้รับคำปรึกษา คาดหวังอะไรบ้างจากผู้มาขอรับคำปรึกษาเหล่านั้น พร้อมทั้งให้ความมั่นใจแก่สมาชิกกลุ่มว่า ทุกคนสามารถพูดได้อย่างอิสระ และสิ่งที่พูดจะได้รับ การเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

๑๔.๒ การสร้างความพร้อม การเริ่มให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเป็นครั้งแรก ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะพบว่า สมาชิกกลุ่มไม่กล้าพูดถึงปัญหาของตน ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างความพร้อมให้แก่ผู้มาขอรับคำปรึกษาเหล่านั้น การสะท้อนความรู้สึกได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการกระตุ้นให้กำลังใจ ให้สามารถอภิปรายปัญหาของตนได้ ย่อมเป็นการช่วยส่งเสริมให้ผู้มาขอรับคำปรึกษามีความพร้อมที่จะเปิดเผยความจริงได้ง่ายขึ้น

๑๔.๓ การสำรวจค้นหาความรู้สึกของผู้มาขอรับคำปรึกษาในการค้นหาความรู้สึกของผู้มาขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามมีความรู้สึกร่วมกับผู้มาขอรับคำปรึกษาคือต้องรู้สึกอย่างที่เขาารู้สึก และมอง สิ่งที่กำลังเกิดขึ้นอย่างที่เขา มอง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามค้นหาว่าผู้มาขอรับคำปรึกษามีความไม่สบายใจเรื่องอะไร อย่างไร และเขาต้องการทำ อะไรเกี่ยวกับความไม่สบายใจนี้ ซึ่งจะมีผลช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อความเจริญงอกงามของตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาตระหนักว่า ผู้ให้คำปรึกษามีความห่วงใยผู้มาขอรับคำปรึกษาอย่างแท้จริง

๑๔.๔ การสะท้อนกลับความรู้สึกของผู้มาขอรับคำปรึกษา จัดเป็นเทคนิคสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้นำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพราะเป็นการช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้พูดถึงความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย เพื่อให้รู้จักพฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์ และฝึกปฏิบัติตามพฤติกรรมเหล่านั้น

๑๕.๕ การอภิปรายความรู้สึกให้สัมพันธ์กับเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรม เมื่อผู้ให้คำปรึกษาฟัง ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงสิ่งที่ตนไม่สบายใจแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องพยายามพิจารณา ดูว่า ผู้มาขอรับคำปรึกษาพูดจนเป็นที่พอใจหรือยัง ถ้าพบว่าพูดจนพอใจแล้ว แสดงว่าผู้มาขอรับคำปรึกษาพร้อมที่จะกำหนดเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรมของตน ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้กระตุ้น ให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรมของตน เพื่อจะได้นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขตนเอง

๑๕.๖ การอธิบายเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรม เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษาสามารถกำหนดเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรมของตนได้แล้ว หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาก็คือ การกระตุ้นให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้อธิบายเป้าประสงค์เชิงพฤติกรรมของตนให้ชัดเจน และเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินความเจริญงอกงามของตนในขณะรับการให้คำปรึกษาในระยะเวลาต่อจากนั้นตลอดระยะเวลา การให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาจะฟังเงื่อนไขปัญหาที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาเปิดเผยเพื่อตรวจค้นหา ว่า ผู้มาขอรับคำปรึกษาอยากจะทำอะไรเรียนรู้วิธีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมหรือเรียนรู้พฤติกรรมใหม่อย่างใดแน่

๑๕.๗ การช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษากำหนดเกณฑ์การประเมินความเจริญงอกงามของตนเอง เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษา สามารถอธิบาย เป้าประสงค์เชิงพฤติกรรมของตนได้แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาก็ควรจะได้กระตุ้นให้ผู้มาขอรับคำปรึกษา ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมิน ความเจริญงอกงามของตน แล้วนำเกณฑ์ที่ตนได้กำหนดมาประเมินความงอกงามของตนเอง การค้นพบนี้เป็นการช่วยกระตุ้นให้ ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้เจริญงอกงามต่อไป และเป็นการ เสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ ที่พึงประสงค์อีกด้วย

๑๕.๘ การช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาระบุเป้าประสงค์ย่อย เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษากำหนดเป้าประสงค์ของตนได้แล้วหากจะให้เป็นโยบายช้นมากที่สุด ผู้มาขอรับคำปรึกษา ควรจะได้จำแนกเป้าประสงค์ของตนออกเป็นเป้าประสงค์ย่อย ๆ โดยจำแนกออกเป็นชั้น ๆ และเรียงลำดับชั้นเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมาย และเป็นการช่วยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาสามารถดำเนินการเอาชนะหรือดำเนินไปสู่เป้าหมายเป็นชั้น ๆ ไปตามลำดับ

๑๕.๙ การสอนผู้มาขอรับคำปรึกษาให้เป็นผู้ช่วยเหลือผู้อื่นและผู้ขอรับคำปรึกษาที่ดี ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มผู้ให้คำปรึกษา จะสอนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาในขณะที่อธิบายโครงสร้างของการให้คำปรึกษามาแบบกลุ่ม ก่อนที่สมาชิกจะเข้ากลุ่ม แต่อย่างไรก็ดีในสถานการณ์จริง ผู้ให้คำปรึกษามักจะพบว่า ผู้มาขอรับคำปรึกษาไม่รู้ว่าทำอะไรดีหรือไม่แน่ใจว่าจะทำอะไรดี เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามค้นหา และตรวจดูว่าผู้มาขอรับคำปรึกษาต้องการรู้อะไร และสะท้อนกลับให้เขาได้รู้ในสิ่งที่ต้องการจะรู้ และจะต้องพยายามกระตุ้นให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันได้อธิบายถึงสิ่งที่เขาคาดหวัง หรือถ้าจะสาธิตสิ่งที่เขาคาดหวังนั้นได้ยิ่งจะเป็นการดี เพื่อช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน จัดว่าเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๑๕.๑๐ การรับรู้ความสำเร็จของกันและกัน เมื่อผู้มาขอรับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจได้ว่าตนควรทำอะไรในช่วงเวลาในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง ผู้มาขอรับคำปรึกษาจะเรียนรู้อย่างรวดเร็วถึงวิธีที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความสำเร็จที่ต่างก็ได้รับจากการเริ่มปฏิบัติพฤติกรรมใหม่ของตน ผู้มาขอรับคำปรึกษาจะค่อย ๆ มองเห็นความแตกต่างระหว่างการคุยโอ้อวดเพื่อให้ได้รับความประทับใจกับการได้พูดถึงความสำเร็จที่ตนประสบจริง ๆ ให้เพื่อนร่วมกลุ่มได้รับรู้ และในที่สุดก็สามารถเล่าความสำเร็จของตนให้บุคคลสำคัญอื่น ๆ ยิ่งกว่านั้นผู้มาขอรับคำปรึกษา ยังเรียนรู้ที่จะชื่นชมยินดีกับความสำเร็จและเรียนรู้ที่จะยอมรับความล้มเหลวของตน สามารถวิเคราะห์ความล้มเหลวเพื่อพิจารณาหาทวนวิธีการที่เป็นต้นเหตุของความล้มเหลว และทดลองหาวิธี อื่น ๆ ต่อไป

๑๕.๑๑ การยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม การยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรเป็นการตกลงของกลุ่ม โดยการที่ผู้ให้คำปรึกษาส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นว่า กลุ่มควรจะเริ่มเมื่อใด ยุติ เมื่อใด และในสภาพเช่นใด ที่สมาชิกกลุ่มควรได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล และควรพบกันกี่ครั้ง ควรตัดสินใจด้วยวิธีใด และผู้ให้คำปรึกษาจะจัดการอย่างไร เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ไม่พร้อมจะยุติการขอรับคำปรึกษาเมื่อกลุ่มต้องการสลายตัว

๑๕.๑๒ การติดตามผลและการเสริมสร้างกำลังใจ เพื่อความเจริญงอกงามต่อไป เมื่อยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรจะได้เว้นระยะเวลาไว้ประมาณ ๓ เดือน แล้วขอนัดพบสมาชิกกลุ่มพร้อมกันอีกครั้งเพื่อเป็นการติดตามผล และเพื่อเป็นการทบทวนตรวจสอบว่าสมาชิกกลุ่มแต่ละคนยังรักษาผลประโยชน์ที่ตนได้จากการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้มากน้อยเพียงใด และแต่ละคนสามารถทำงานที่ค้างค้างอยู่นั้นไปได้ถึงขั้นใด ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะทบทวนข้อสรุปรวมกันกับผู้มาขอรับคำปรึกษาแต่ละคน เพื่อเป็นการให้กำลังใจผู้มาขอรับคำปรึกษาได้มีความเจริญงอกงามต่อไป

๑๖. แนวคิดสำคัญและข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

- ๑๖.๑ มนุษย์ทุกคนที่เกิดมา มีปัญหาทุกคน ไม่มีใครที่ไม่มีปัญหา
- ๑๖.๒ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นทั้งสิ้น
- ๑๖.๓ มนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล
- ๑๖.๔ การช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาอาจจะมีหลายวิธี แต่ละวิธีก็มีประโยชน์ทั้งสิ้น
- ๑๖.๕ การให้คำปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถนำมาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาได้
- ๑๖.๖ ผู้ที่จะให้คำปรึกษาได้ จะต้องเรียนรู้และฝึกทักษะเป็นอย่างดีเพราะการให้คำปรึกษาเป็นวิชาชีพชั้นสูง
- ๑๖.๗ บุคคลที่ไม่ได้เรียนโดยตรงจะสามารถช่วยได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น
- ๑๖.๘ กระบวนการส่งต่อ (Referral Process) มีความจำเป็นและอย่างยิ่ง

๑๗. บัญญัติ ๑๐ ประการของผู้ให้คำปรึกษามีรายละเอียดดังนี้

- ๑๗.๑ รับฟังนิสิตนักศึกษาเสมอ
- ๑๗.๒ พูดน้อยๆ ปล่อยให้นักศึกษาพูดมากๆ ได้
- ๑๗.๓ สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาตลอดเวลา
- ๑๗.๔ เข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน
- ๑๗.๕ เก็บความลับของนักศึกษาทุกคน
- ๑๗.๖ เห็นอกเห็นใจนักศึกษาและมุ่งที่จะช่วยเหลือ
- ๑๗.๗ ความมั่นคงทางอารมณ์ ไม่ปล่อยอารมณ์ให้อ่อนไหวตาม
- ๑๗.๘ ตระหนักเสมอว่าปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะแก้ไขได้หรือไม่ได้
- ๑๗.๙ ถ้าไม่อาจจะช่วยนักศึกษาได้ ต้องแสวงหาแหล่งที่จะช่วยนักศึกษาต่อไป
- ๑๗.๑๐ ให้เขาจากไปด้วยความรู้สึกที่ดีต่อเรา และอยากจะกลับมาเมื่อจำเป็น

๑๘. จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมาคมบุคลากร แนะแนวแห่งสหรัฐอเมริกา (American Personnel and Guidance Association : APGA) ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่ง พรณราย ทรัพย์ะประภา (๒๕๒๗) ได้แปล และเรียบเรียงจรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษาไว้ สรุปดังนี้

๑๘.๑ เคารพในศักดิ์ศรีและส่งเสริม สนับสนุน สวัสดิภาพของผู้รับคำปรึกษาและในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต้องระวังไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับความกระทบกระทั่งทางจิตใจจากสมาชิกในกลุ่ม

๑๘.๒ สัมพันธภาพในการให้คำปรึกษาและข้อมูลที่ได้รับจากสัมพันธภาพนั้น จะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ กรณีของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มควรให้สมาชิกรักษาความลับของข้อมูลซึ่งกันและกัน

๑๘.๓ บันทึกต่างๆ ในการให้คำปรึกษา รวมทั้งบันทึกจากการสัมภาษณ์ข้อมูลจากแบบทดสอบเครื่องบันทึกเสียงและเอกสารอื่น ๆ ถือได้ว่าเป็นข้อมูลเฉพาะอาชีพ การจะนำไปใช้จะต้องปกปิดเอกลักษณ์ของผู้รับคำปรึกษา และระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับคำปรึกษา

๑๘.๔ ควรได้ชี้แจงเงื่อนไขต่างๆ ของการให้คำปรึกษาให้ผู้รับคำปรึกษาทราบ

๑๘.๕ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องหลีกเลี่ยงสภาพที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาอยู่ในภาวะขัดแย้งในใจ

๑๘.๖ ยุติการปรึกษาเมื่อผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาได้อีกต่อไป และประสานให้ผู้รับคำปรึกษาไปพบผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมต่อไป

๑๘.๗ หากได้รับข้อมูลที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้อื่น ผู้ให้คำปรึกษาต้องรีบรายงานให้แก่ผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องในแนวทางที่ไม่เปิดเผยว่าได้รับข้อมูลจากผู้รับคำปรึกษาคนใด

๑๘.๘ ในสถานการณ์ที่ต้องให้ใครมารับผิดชอบต่อให้ผู้รับคำปรึกษาหรือเมื่อมีอันตรายที่เห็นได้ชัดว่าจะเกิดขึ้นแก่ผู้รับคำปรึกษาหรือผู้อื่นจะต้องรีบรายงานข้อเท็จจริงนี้ ให้แก่ผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องและ/หรือกระทำการเร่งด่วนอื่นๆเท่าที่สถานการณ์บังคับทันที

๑๘.๙ ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีการกระทำใดๆ ก็ตามนอกเหนือไปจากสภาพการณ์ได้กล่าวมาแล้วนั้น ต้องมีความเหมาะสมภายใต้เงื่อนไขจรรยาบรรณ

๑๙. บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

เรนน์ ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้ให้คำปรึกษาไว้ดังต่อไปนี้คือ (อ้างถึง ไนวัชรี ทรัพย์, ๒๕๔๗ : ๒๒)

๑๙.๑ สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตร ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

๑๙.๒ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง

๑๙.๓ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วย ตนเอง

๑๙.๔ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีสุขภาพจิตดี

๑๙.๕ ส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องตระหนักในบทบาทของตน ผู้ให้คำปรึกษา จะต้องมีความสามารถที่จะให้ผู้ขอรับคำปรึกษาร่วมมือ และมีความรับผิดชอบร่วมกันในทุกขั้นตอนของการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้กระตุ้น ผู้สนับสนุน อำนวยความสะดวก ตลอดจนถึงสภาพแวดล้อม ส่วนการ ตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้รับคำปรึกษา ถ้าผู้รับคำปรึกษาขาดความรับผิดชอบ และไม่ร่วมมือในการให้คำปรึกษาแล้วจะไม่มีเปลี่ยนแปลงใดๆเกิดขึ้นกับ ผู้ขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาบางคนคิดว่าตนมีความสามารถและมีประสบการณ์

๒๐. เทคนิคการให้คำปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีเทคนิคในการให้คำปรึกษา เพื่อให้ศึกษารู้สึกว่าอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความอบอุ่น เป็นกันเอง และสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาได้ เทคนิคในการให้คำปรึกษาที่อาจารย์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาควรทราบมีดังนี้

๒๐.๑ เทคนิคการให้ความสนใจ

๒๐.๑.๑ การประสานสายตา

๒๐.๑.๒ การแสดงถึงความมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาโดยใช้ลักษณะ

ท่าทางสบายๆ

๒๐.๑.๓ การตอบสนองต่อการพูดของนักศึกษาและความตั้งใจที่จะ

แก้ปัญหา

๒๐.๑.๔ การสร้างจุดหมายและการพัฒนาข้อผูกพันของการให้คำปรึกษา

๒๐.๑.๕ การสะท้อนความรู้สึกและการเข้าใจในความรู้สึก

๒๐.๑.๖ การใช้ความเงียบ

๒๐.๑.๗ การแสดงออกทางสีหน้า ลักษณะท่าทางที่แสดงออกทางร่างกาย

นำเสียงและจังหวะของการหายใจ

๒๐.๒ เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพ

๒๐.๒.๑ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น แจ่มใส

๒๐.๒.๒ ให้ความสนใจแก่นักศึกษา

๒๐.๒.๓ ให้ความเมตตากรุณาแก่นักศึกษา

๒๐.๒.๔ แสดงความจริงใจและปฏิบัติตนต่อนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

๒๐.๒.๕ ยอมรับคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคล

๒๐.๒.๖ พยายามทำความเข้าใจทั้งความรู้สึก ปัญหา และความต้องการ

ของนักศึกษา

๒๐.๒.๗ ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาอย่างเต็มใจ จริงจังและจริงใจ

๒๐.๒.๘ เปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน

๒๐.๓ เทคนิคในการให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา

๒๐.๓.๑ การให้คำแนะนำ (Advising) เป็นวิธีที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้การช่วยเหลือแก่นักศึกษามากที่สุด สิ่งที่อาจารย์ที่ปรึกษานำนักศึกษามักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ หรือ วิธีปฏิบัติที่ใช้กันเป็นประจำ เช่น การลงทะเบียนเรียน วิธีการเพิ่ม – ถอน รายวิชา

เรียน หรือปัญหาเล็กน้อยที่อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ และประสบการณ์มากกว่าสามารถให้คำแนะนำ เพื่อช่วยให้นักศึกษาแก้ไขปัญหาได้ การให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์อย่างรุนแรง ปัญหาบุคลิกภาพ หรือปัญหาที่ต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

๒๐.๓.๒ การให้คำปรึกษา (counseling) เป็นกระบวนการช่วยเหลือให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง สภาพแวดล้อมและปัญหาที่เผชิญอยู่และสามารถใช้ความเข้าใจดังกล่าวมาแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อการปรับตัวที่ดีในอนาคต เทคนิคในการให้คำปรึกษาที่สำคัญที่อาจารย์ที่ปรึกษาควรทราบมีดังนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาควรกระตุ้น และให้กำลังใจ ให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาคต่อไป

๑. การฟัง (Listening) เป็นการแสดงความสนใจต่อนักศึกษา โดยใช้สายตาสังเกตท่าทางและพฤติกรรมเพื่อให้ทราบว่าอะไรเกิดขึ้นกับนักศึกษาเทคนิคในการฟังประกอบด้วย การใส่ใจ ซึ่งมีพฤติกรรมที่ประกอบด้วย การประสานสายตา การวางท่าทางอย่างสบาย การใช้มือประกอบการพูดที่แสดงถึงความสนใจต่อนักศึกษา ในการฟังนี้บางครั้งอาจารย์ที่ปรึกษาอาจสะท้อนข้อความหรือตีความให้กระจ่างชัด หรือถามคำถามเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของนักศึกษา

๒. การนำ (Leading) เป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาซึ่งบางครั้งไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก ได้พูด ได้แสดงออก ซึ่งการนำเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาได้สำรวจ และกล้าแสดงถึงความรู้สึก เจตคติ หรือการกระทำของตน

๓. การเรียบเรียงคำพูดใหม่ (Paraphrasing) เป็นการตรวจสอบว่าอาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจนักศึกษาในสิ่งที่เขาต้องการ

๔. การสะท้อนกลับ (Reflecting) เป็นการช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตนเอง เกี่ยวกับความรู้สึก ประสบการณ์ หรือปัญหาได้อย่างถูกต้อง

๕. การเผชิญหน้า (Confrontation) เป็นกลวิธีหนึ่งที่อาจารย์ที่ปรึกษา จะบอกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อนักศึกษาโดยตรงไปตรงมาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเข้าใจความรู้สึกตลอดจนพฤติกรรมของตนเองถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น

๖. การสรุป (Summarization) คือการที่ อาจารย์ที่ ปรึกษา รวบรวมความคิดและความรู้สึกที่สำคัญ ๆ ที่นักศึกษาแสดงออกมา การสรุปที่เป็นการให้นักศึกษาได้สำรวจความคิดและความรู้สึกของตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

๗. การให้ข้อมูล (Informing) ข้อมูลที่จำเป็นในการให้คำแนะนำปรึกษาได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสังคม ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้นอันจะช่วยให้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาได้

๘. การให้กำลังใจ (Encouragement) เมื่อมีปัญหา นักศึกษามักรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ขาดความมั่นใจ

๙. การเสนอแนะ (Suggestion) อาจารย์ที่ปรึกษาอาจเสนอความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา อย่างไรก็ตาม การเสนอความคิดเห็นดังกล่าว ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาใช้ความคิดและเหตุผลของตนเอง

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

๑. ตรงต่อเวลานัดหมายทั้งเริ่มต้นและสิ้นสุดการให้คำปรึกษา โดยทั่วไปแล้วการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง ควรใช้เวลา ๔๕-๕๐ นาที สำหรับการให้คำปรึกษารายบุคคล และ ๖๐-๙๐ นาที สำหรับการให้คำปรึกษากลุ่ม และควรอยู่ในช่วงระยะเวลาไม่เกิน ๓ เดือน ต่อราย หรือต่อกลุ่มรวมทั้งหลีกเลี่ยงการนัดหมายอื่นๆ

๒. ให้ความสำคัญกับภาษาท่าทางของนักศึกษาให้มากหากพบว่าคำพูดกับท่าทางของนักศึกษาขัดแย้งกัน ให้เชื้อภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้นักศึกษารับรู้ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น “เธอบอกว่าเธอเสียใจกับเรื่องนี้มาก แต่ขณะที่เธอพูดว่าเสียใจ ครูเห็นเธอยิ้ม จริงๆ แล้วเธอรู้สึกอย่างไร”

๓. หลีกเลี่ยงการถามข้อมูลทีละเอียดอ่อน หรือเจาะจงเกินไป เพราะอาจทำให้นักศึกษาอึดอัดใจ และไม่ให้ความร่วมมือในการปรึกษาได้

๔. หลีกเลี่ยงการแนะนำให้นักศึกษาปฏิบัติตามความเห็นของครู เพราะนักศึกษาอาจเคยปฏิบัติในสิ่งที่ครูแนะนำมาแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จ หรืออาจเป็นคำแนะนำที่นักศึกษาไม่ต้องการ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาหลีกเลี่ยงที่จะมารับคำปรึกษาต่อไป

๕. หลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วมและการเห็นชอบกับพฤติกรรมของนักศึกษาที่จะเป็นการเสริมแรงให้นักศึกษาคิดและทำพฤติกรรมเหมือนเดิมทำให้นักศึกษาไม่มีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

๖. ไม่ควรรีบด่วนที่จะสรุปและแก้ปัญหาโดยที่นักศึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจปัญหา และสาเหตุมากพอ

๗. หลังจากการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งแล้ว ครูควรบันทึกผลการให้คำปรึกษาไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษาต่อไป

๘. ต้องรักษาความลับ และประโยชน์ของนักศึกษา โดยต้องระมัดระวังที่จะไม่นำเรื่องราวของนักศึกษาไปพูดในที่ต่างๆ แม้จะไม่เอ่ยชื่อก็ตาม เพราะคนฟังอาจปะติดปะต่อเรื่องราวเองหรือสอบถามกันจนรู้ว่า เป็นเรื่องราวของนักศึกษาคนใด ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อนักศึกษาดังกล่าว และกระทบถึงความน่าเชื่อถือไว้วางใจของระบบการให้คำปรึกษา

บทที่ ๔ เทคนิคการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน เรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม และขั้นตอน โดยผู้ปฏิบัติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐาน ขั้นตอนและกระบวนการให้คำปรึกษา ทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา ข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษา รวมทั้งระบบการดูแลและช่วยเหลือนักศึกษา การคัดกรองและการให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่นักศึกษาในกรณีประสบปัญหาต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนและเทคนิคการทำงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและรวดเร็ว โดยมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

แผนการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานเรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้เขียนได้ดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานดังนี้

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. กำหนดนโยบายและแผนการให้คำปรึกษา						↔						
๒. จัดตั้งหน่วยให้คำปรึกษาและมอบหมายหน้าที่							↔					
๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา							↔					
๔. กำหนดช่วงเวลาการให้คำปรึกษา												
๕. ดำเนินการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา	←											→
๖. ติดตามผลการให้คำปรึกษา		←		→				←		→		
๗. จัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการรับคำปรึกษา			↔									↔
๘. นำผลประเมินมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้คำปรึกษา						↔						

ตรวจสอบอีกทีว่า ลูกศร อยู่ตรงช่องมี๊ย

เทคนิคการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยกฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการให้คำปรึกษาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามประกาศ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถอธิบายรายละเอียดต่างๆ โดยมีเทคนิคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาวางแผนและนโยบายการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในด้านวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการวางแผนการใช้ชีวิตและอาชีพ เพื่อให้เกิดประโยชน์

๒. จัดห้องให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศในการขอรับคำปรึกษาและมอบหมายหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานให้คำปรึกษา



ภาพที่ ๔.๑ แสดงตัวอย่างการจัดห้องให้คำปรึกษา

๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ที่ ๑๒๕๒ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการให้คำปรึกษาและแนะแนวนักศึกษา

ปัจจุบันสถานการณ์และปัญหาวัยรุ่นในสังคมไทยนับวันจะมีความซับซ้อน วิกฤติ และมีความรุนแรงมากขึ้น นักศึกษาส่วนหนึ่งได้รับการหล่อหลอมจากครอบครัวหรือสภาพแวดล้อมรอบตัวที่ไม่เหมาะสม เมื่อนักศึกษาได้เข้ามาศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานั้นนักศึกษาอาจจะประสบปัญหาบางประการ เช่น ปัญหาทางการเรียน การปรับตัว ปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม ปัญหาในการดำเนินชีวิตของตนเอง การคบเพื่อน ปัญหาทางครอบครัว และบางครั้งอาจจะประสบปัญหาหลายอย่างพร้อมกัน จนทำให้นักศึกษารู้สึกว่าการช่วยเหลือตนเอง หรือแก้ปัญหาเพียงลำพังเป็นไปได้ยากและต้องการปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้หลุดพ้นไปด้วยดี หรือในบางครั้งนักศึกษามีความสนใจที่จะพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ การให้คำปรึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งของผู้ประสบปัญหา คือการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทางระหว่างบุคคล บุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษาอีกบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับคำปรึกษา ได้สำรวจทำความเข้าใจสิ่งที่เป็นปัญหาและสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษาแสวงหาทางแก้ไขปัญหาคด้วย โดยจัดอาจารย์ บุคลากรที่มีความรู้ประสบการณ์ในด้านการให้คำปรึกษา เพื่อทำหน้าที่ให้การคำปรึกษาแก่นักศึกษา และแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ และตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ ๘๐๐๒/๒๕๖๒ เรื่อง มอบอำนาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ เพื่อให้การให้คำปรึกษานักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประโยชน์สูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังนี้

๑. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	รองประธาน
๓. นายอรุณ หนุสอน	กรรมการ
๔. นายแวยูฮัน หะยีแวนาแว	กรรมการ
๕. นายสุรศักดิ์ เหมือนเมือง	กรรมการ
๖. นางสาวจิราพร จินดาตวง	กรรมการ
๗. นางสาวชีย๊ะ แมเลาะ	กรรมการ
๘. นายมุฮัมหมัด ฮาลี	กรรมการ
๙. นางสาวกาريمةห์ มุขอ	กรรมการ

/๑๐. นายสุโฮมี...

ภาพที่ ๔.๒ แสดงตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการให้คำปรึกษา

-๒-

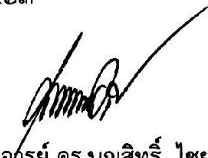
๑๐. นายสุโฮมี ลือโษะ	กรรมการ
๑๑. นางจิระภา บุญเกตุ	กรรมการ
๑๒. นายวิวัฒน์ บุญเกตุ	กรรมการ
๑๓. นางสาวรัตนารักษ์ ศรีหาพล	กรรมการ
๑๔. นายอนันท์ ดอเลาะ	กรรมการ
๑๕. นางสาวนุรฮายาตี สาและ	กรรมการ
๑๖. นายฮาฟิส ยูโซ๊ะ	กรรมการ
๑๗. นางสาวสุไรณี มูซอ	กรรมการและเลขานุการ
๑๘. นางสาวการิมะห์ มูซอ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. จัดวางระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาเพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด
 ๒. ดำเนินงานการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาให้เป็นไปตามแผนหรือระบบที่กำหนดไว้
 ๓. ควบคุมดูแล ติดตาม และประเมินผลระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
 ๔. ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้คำปรึกษาและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 ๕. หาแนวทางในการแก้ปัญหา ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา ในกรณีที่นักศึกษามีปัญหา
 ๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ให้คณะกรรมการดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบเพื่อให้การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญสิทธิ์ ไชยชนะ)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ภาพที่ ๔.๓ แสดงตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการให้คำปรึกษา (ต่อ)

๔. จัดตารางการขอรับคำปรึกษา โดยการขอรับคำปรึกษา นักศึกษาสามารถขอรับการให้คำปรึกษาได้ ๒ แบบคือ ปรึกษารายบุคคล ปรึกษารายกลุ่ม ผ่านช่องทางการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาดังต่อไปนี้

๔.๑ นักศึกษามาขอรับการให้คำปรึกษาด้วยตัวเอง

เป็นบริการที่นักศึกษามาขอรับคำปรึกษาด้วยตัวเองจากบุคลากรงานแนะแนว โดยงานแนะแนวจะมีการจัดห้องไว้เพื่อให้คำปรึกษากับนักศึกษา โดยข้อมูลของผู้รับคำปรึกษาจะถูกเก็บเป็นความลับ แต่ถ้ากรณีทำงานแนะแนวไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้ งานแนะแนวจะดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการให้คำปรึกษาต่อไป พร้อมทั้งติดตามผลการให้คำปรึกษา

๔.๒ บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

เป็นบริการหนึ่งที่หน่วยบริการให้คำปรึกษาและพัฒนาการศึกษา งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพจัดขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้คำปรึกษา อันจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับนักศึกษา โดยสามารถขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันการโดยไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ให้คำปรึกษา ไม่ต้องบอกข้อมูลส่วนตัวใด ๆ ทั้งสิ้นยกเว้นเป็นความต้องการของผู้รับคำปรึกษา มีบุคลากรเป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยข้อมูลการให้คำปรึกษาจะถูกปกปิดเป็นความลับ ให้บริการทางโทรศัพท์ ๒ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๙๙๖๙๙ ภายใน ๑๔๒๐๐ ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และ ๐๙๑-๓๐๙๔๔๙๗ ทุกวัน เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๗.๐๐ น.

๔.๓ บริการให้คำปรึกษาทาง Facebook

เป็นบริการให้คำปรึกษาเพื่อเพิ่มช่องทางบริการให้กับนักศึกษาผ่านทางโลกอินเทอร์เน็ต เพราะปัจจุบันการคุยกันทาง Facebook เป็นที่นิยมในกลุ่มวัยรุ่นเนื่องจากสะดวกและประหยัด และผู้รับคำปรึกษาไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ให้คำปรึกษา ให้บริการทาง Facebook โดยบุคลากรจะเข้าไปตอบปัญหาที่นักศึกษาเข้ามาสอบถามและจะให้ข้อมูลการให้คำปรึกษา นักศึกษาสามารถติดต่อมาที่เพจเครือข่ายตัวแทนนักศึกษากองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ตั้งแต่วันจันทร์ - อาทิตย์ โดยนักศึกษาสามารถเข้ามาขอรับคำปรึกษาได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ตารางการให้คำปรึกษางานแนะแนว กองพัฒนานักศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2563

เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ประจำเดือนมกราคม 2564																															
	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
นางสาวจิราพร จินดาควง				✓	✓	✓	✓											✓	✓	✓	✓											
นายภูษิต ภูมิพัฒน์ อาลี											✓	✓	✓	✓													✓	✓	✓	✓		
นางสาวสุไรณี มุขอ											✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓										
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564																															
	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
นางสาวจิราพร จินดาควง	✓	✓	✓	✓	✓										✓	✓	✓	✓	✓													
นายภูษิต ภูมิพัฒน์ อาลี																																
นางสาวสุไรณี มุขอ								✓	✓	✓	✓	✓												✓	✓	✓	✓					
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ประจำเดือนมีนาคม 2564																															
	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	จ	อ	พ	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
นางสาวจิราพร จินดาควง	✓	✓	✓	✓											✓	✓	✓	✓	✓													
นายภูษิต ภูมิพัฒน์ อาลี								✓	✓	✓	✓	✓																				
นางสาวสุไรณี มุขอ																																

ภาพที่ ๔.๔ แสดงตัวอย่างการให้คำปรึกษา กองพัฒนานักศึกษา

๕. จัดทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการรับคำปรึกษาของนักศึกษาที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษา โดยผลจากการประเมินงานแนะแนว กองพัฒนานักศึกษาจะนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในส่วนที่บกพร่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีการให้คำปรึกษานักศึกษาต่อไป

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามคู่มือเล่มนี้แล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะต้องติดตามผลการดำเนินงานว่าได้ดำเนินการครบทุกขั้นตอนแล้วหรือไม่อย่างไร โดยตรวจสอบว่าทุกขั้นตอนได้ดำเนินการเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ การติดตามผลการให้คำปรึกษาหากติดตามผลแล้วปรากฏว่านักศึกษายังมีปัญหาที่ตัวนักศึกษาเองไม่สามารถแก้ไขได้ก็ให้ผู้ปฏิบัติงานนำนักศึกษาเข้าสู่กระบวนการให้คำปรึกษาอีกครั้ง ตลอดจนมีการประเมินความพึงพอใจการขอรับคำปรึกษา โดยงานงานแนะแนว กองพัฒนานักศึกษาจะนำผลการประเมินมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้คำปรึกษาที่ดีขึ้นต่อไป

บทที่ ๕

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในส่วนของการดำเนินงานเป็นงานที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากมากนัก แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้และเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนโดยต้องศึกษาขั้นตอนการทำงานจะได้ดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานจึงสรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค

จากการดำเนินงานเรื่องการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปัญหาที่พบบ่อยๆ มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑. นักศึกษาขาดความมั่นใจในการขอรับคำปรึกษา	นักศึกษาขาดความมั่นใจในการเข้ามาขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับนักศึกษา เพื่อสร้างความไว้วางใจ และนักศึกษาจะได้กล้าเปิดเผยปัญหาที่ประสบอยู่
๒. ไม่มีห้องที่เหมาะสมสำหรับให้คำปรึกษากับนักศึกษา	นักศึกษาไม่กล้าที่จะมาขอรับการให้คำปรึกษาเนื่องจากไม่มีห้องที่เหมาะสมสำหรับการให้คำปรึกษาแบบรายคน เนื่องจากใช้พื้นที่ร่วมกับห้องแนะแนว	ผู้ปฏิบัติงานจัดหาห้องที่เหมาะสมสำหรับการให้คำปรึกษา และจัดบรรยากาศให้ผ่อนคลายเหมาะสมแก่การสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างการให้คำปรึกษา
๓. การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ	การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอาจจะทำให้การให้คำปรึกษาบางกรณีที่จะต้องส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า	ผู้ปฏิบัติงานจะเสนอปัญหาการดำเนินงานให้กับผู้บริหารทราบเพื่อดำเนินการสรรหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะตำแหน่งมาให้คำปรึกษาโดยตรง
๔. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้คำปรึกษา	นักศึกษาไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีช่องทางที่ให้คำปรึกษาหลายช่องทางเนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์	ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษาผ่านทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์ กองพัฒนานักศึกษา เว็บไซต์ คณะ เพจกองพัฒนานักศึกษา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน

เมื่อตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และได้รับทราบถึงขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อันเป็นผลมาจากการจัดทำคู่มือครั้งนี้เรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจึงสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ควรนำ Flow Chart ที่แสดงกระบวนการขั้นตอนการให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา นำลงเว็บไซต์ของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อให้เพื่อนร่วมงานสามารถดึงมาใช้ปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มาปฏิบัติงาน

๒. จัดประชุมเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างความเข้าใจ และแนะนำวิธีการให้คำปรึกษาแนวปฏิบัติเทคนิคการให้คำปรึกษา ให้ได้ทราบถึงกระบวนการวิธีการหลักการดำเนินงานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาด

อย่างไรก็ตาม การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อาจจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการอื่นๆ ที่ผู้จัดทำยังมีได้กล่าวถึง สำหรับการที่จะเลือกวิธีใดเพื่อนำมาแก้ไขปัญหานี้ นั่น ผลลัพธ์ที่ได้ คือการมีวิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหานั้นให้ถูกต้อง

ผลจากการจัดทำคู่มือ การให้คำปรึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาฉบับนี้ จึงนับเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาปฏิบัติงานประจำจากงานด้านต่างๆ ที่ยังมีอีกมากมายให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกราบรื่น ปราศจากอุปสรรคที่จะขัดขวางความสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติหน้าที่ ผู้จัดทำมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งหากคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานได้ หรือเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

กองพัฒนานักศึกษา. “ประวัติความเป็นมา.” (ออนไลน์). ค้นเมื่อ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑,
จาก : <http://president.yru.ac.th/stddev/contents.php>.

ลักขณา สิริวัฒน์. **ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา**. มหาสารคาม, ๖๖๖๖๖๖๖๖, ๒๕๕๒.

วัชรีย์ ทรัพย์มี. **ทฤษฎีให้บริการปรึกษา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

สวัสดี บรรเทิงสุข. **การให้คำปรึกษาการแนะแนวจิตวิทยาประยุกต์**. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.