



การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

วิทยานิพนธ์

ของ

อนงค์ภาณูช ปะนะทังถิรวิทย์

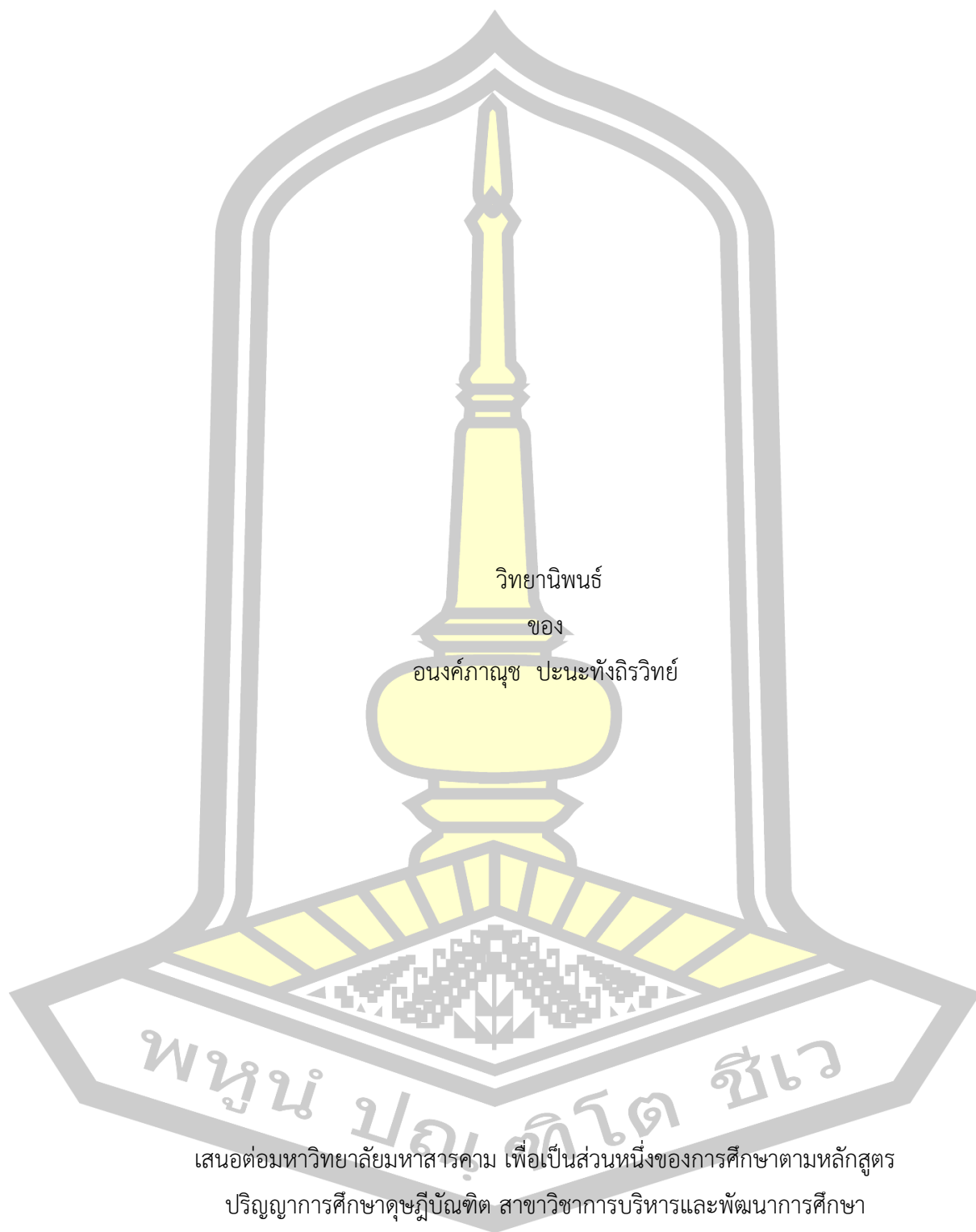
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา

ธันวาคม 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ



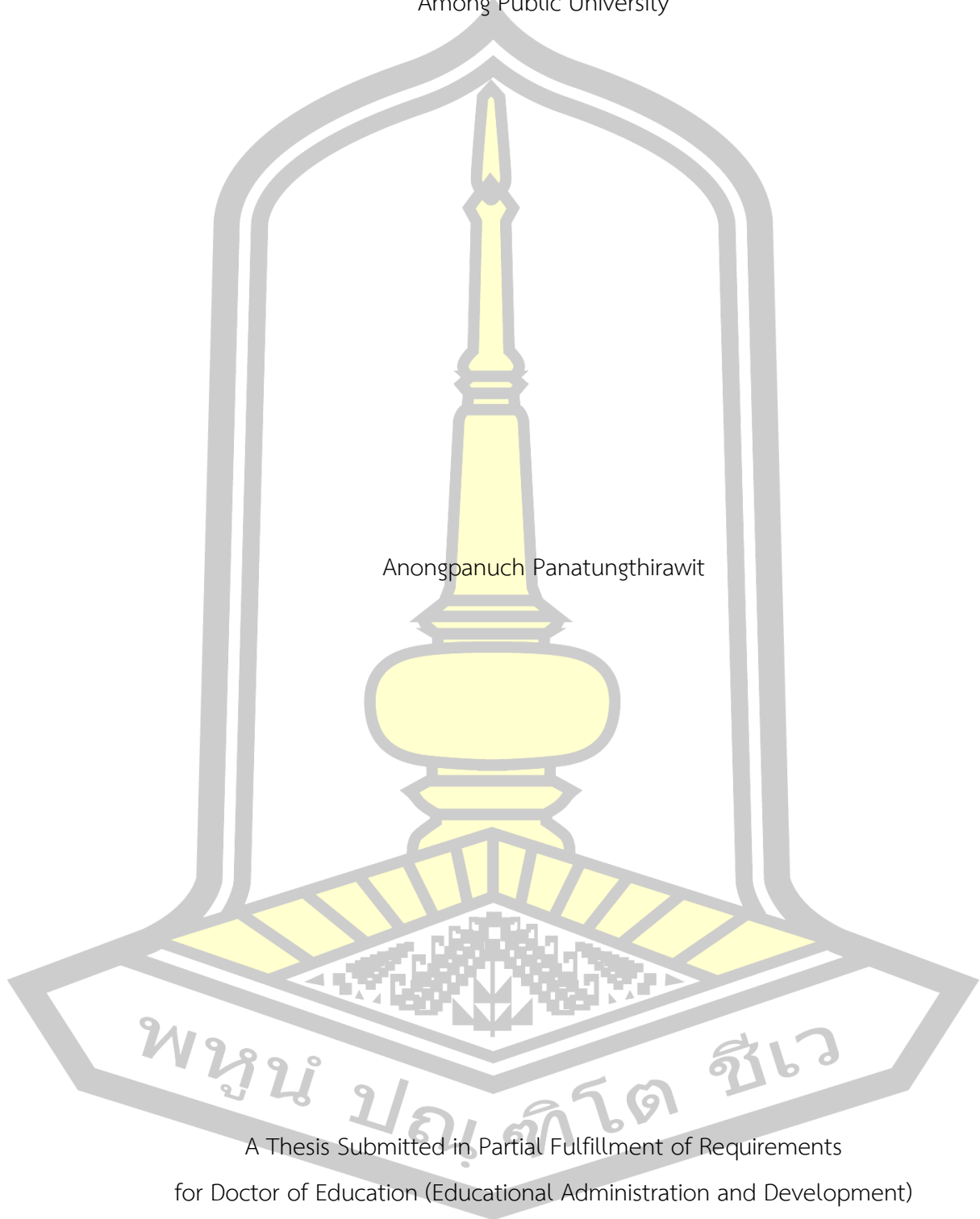
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา

ธันวาคม 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Development of Student Counseling System in the Obligation of Student Affair
Among Public University



Anongpanuch Panatungthirawit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Doctor of Education (Educational Administration and Development)

December 2019

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทังถิรวิทย์ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. พชรวิทย์ จันท์ศิริสิริ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. ธรินธร นามวรรณ)

กรรมการ

(ผศ. ดร. กาญจน์ เรืองมนตรี)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ศ. ดร. ชีระ รุญเจริญ)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(รศ. ดร. พชรวิทย์ จันท์ศิริสิริ)

(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ		
ผู้วิจัย	อนงค์ภาณุช ปะนะทังถิรวิทย์		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ธรินธร นามวรรณ		
ปริญญา	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต	สาขาวิชา	การบริหารและพัฒนากิจการศึกษามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 3) เพื่อทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และ 4) เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของระบบ ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น ระยะที่ 3 ทดลองการใช้ระบบ และระยะที่ 4 เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า 18 องค์ประกอบ ด้านกระบวนการ 15 องค์ประกอบ ด้านผลผลิต 2 องค์ประกอบ และด้านข้อมูลป้อนกลับ 2 องค์ประกอบ
2. สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความต้องการจำเป็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม การให้คำปรึกษาทางการศึกษา และการให้คำปรึกษาทางอาชีพ
3. การทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน

มหาวิทยาลัยของรัฐ มี 3 ระบบคือ 1) การให้คำปรึกษาทางการศึกษา มี 4 องค์ประกอบคือ (1) ปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบ (2) กระบวนการมี 5 องค์ประกอบ (3) ผลผลิตมี 2 องค์ประกอบ (4) ข้อมูลป้อนกลับมี 2 องค์ประกอบ 2) การให้คำปรึกษาทางอาชีพ มี 4 องค์ประกอบคือ (1) ปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบ (2) กระบวนการมี 5 องค์ประกอบ (3) ผลผลิตมี 2 องค์ประกอบ (4) ข้อมูลป้อนกลับมี 2 องค์ประกอบ 3) การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มี 4 องค์ประกอบ คือ (1) ปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบ (2) กระบวนการมี 5 องค์ประกอบ (3) ผลผลิตมี 2 องค์ประกอบ (4) ข้อมูลป้อนกลับมี 2 องค์ประกอบ

4. ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ปรากฏ ดังนี้ 1) ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหา ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านข้อมูลป้อนกลับ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการประเมินระบบด้านการให้คำปรึกษา มีคะแนนทดสอบหลังการใช้ระบบสูงกว่าก่อนการใช้ระบบ

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา, งานกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยของรัฐ



TITLE	Development of Student Counseling System in the Obligation of Student Affair Among Public University		
AUTHOR	Anongpanuch Panatungthirawit		
ADVISORS	Associate Professor Tharinthorn Namwan , Ed.D.		
DEGREE	Doctor of Education	MAJOR	Educational Administration and Development
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2019

ABSTRACT

Regarding the obligation of the Student Affair among public university, there are 4 aims of this study: 1) to explore components of its student counseling system, 2) to examine the conditions of its present, satisfaction, and need, 3) to try out its student counseling system, and 4) to assess its optimum, prospect, and utility of the system. Subsequently, there are 4 phases of the study: phase 1, finding out the system component; phase 2, examining the conditions in the present, satisfaction, and need; phase 3, trying out the system; and phase 4, assessing the optimum, prospect, and utility by specialists. The statistical devices of the study are percentage, mean, standard deviation, and priority needs index.

The findings, toward the obligation of the Student Affair among public university, revealed as follows.

1. In reference to components of student counseling system, there were 3 schemes: 18 elements of the input factor, 15 elements of the process, 2 elements of the outcome, and 2 elements of feedback.

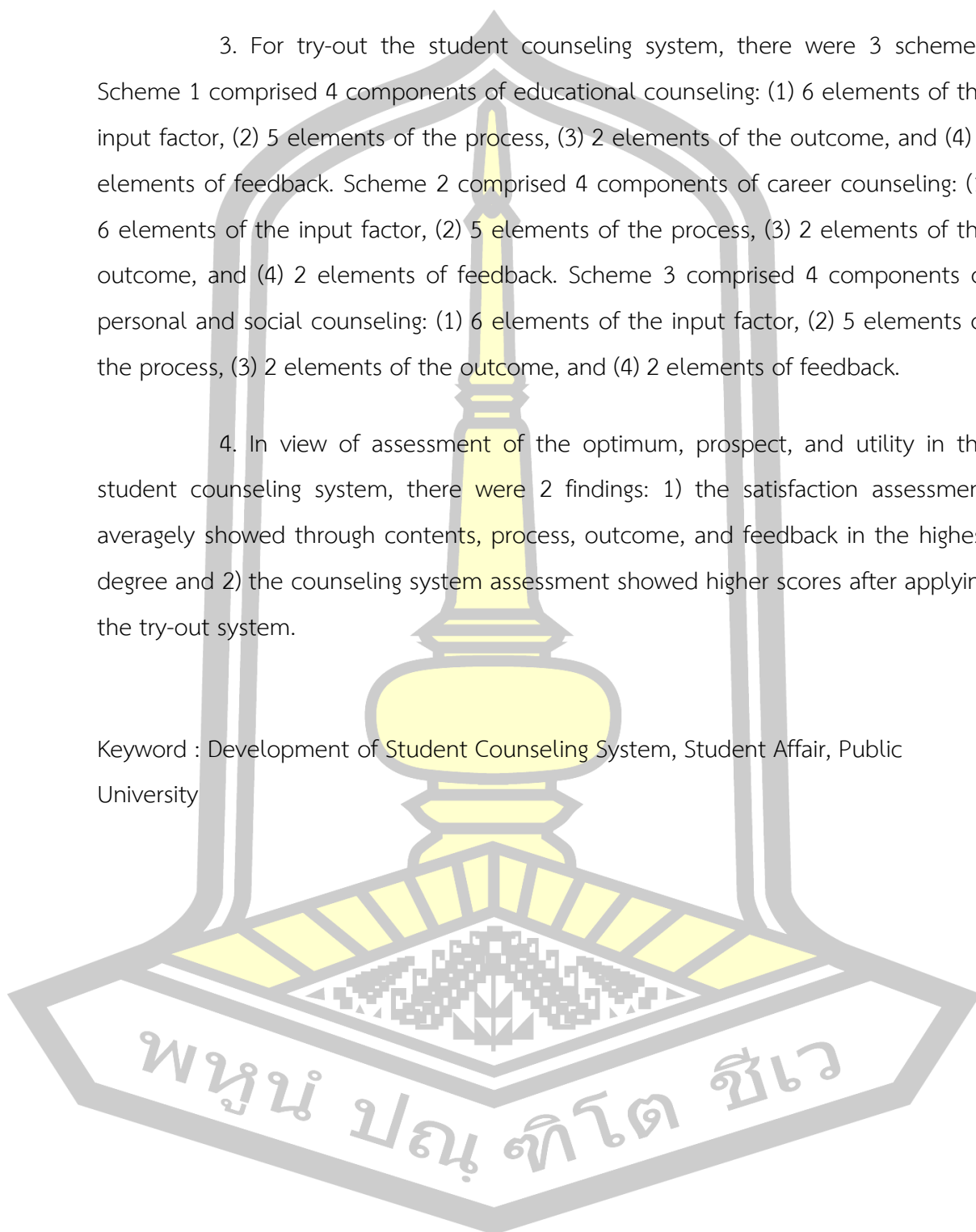
2. In line with the conditions of the present satisfaction of the student counseling system, the overall results showed in high degree. The need averagely showed from high to low degree: counseling in person and socializing, education,

and career.

3. For try-out the student counseling system, there were 3 schemes. Scheme 1 comprised 4 components of educational counseling: (1) 6 elements of the input factor, (2) 5 elements of the process, (3) 2 elements of the outcome, and (4) 2 elements of feedback. Scheme 2 comprised 4 components of career counseling: (1) 6 elements of the input factor, (2) 5 elements of the process, (3) 2 elements of the outcome, and (4) 2 elements of feedback. Scheme 3 comprised 4 components of personal and social counseling: (1) 6 elements of the input factor, (2) 5 elements of the process, (3) 2 elements of the outcome, and (4) 2 elements of feedback.

4. In view of assessment of the optimum, prospect, and utility in the student counseling system, there were 2 findings: 1) the satisfaction assessment averagely showed through contents, process, outcome, and feedback in the highest degree and 2) the counseling system assessment showed higher scores after applying the try-out system.

Keyword : Development of Student Counseling System, Student Affair, Public University



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบหลักสูตรผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เพชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ ประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และศาสตราจารย์ ดร.ธีระ รุญเจริญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ท่านได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบหลักสูตร

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เพชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี รองศาสตราจารย์ สุรชา อมรพันธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง จริญญา จิรานุกูล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยรัตน์ ชูสกุล นายสุนทร เดชชัย ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ความรู้และพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้คำแนะนำด้วยความรัก ความเมตตา ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ ขอขอบพระคุณสำนักวิทยบริการ ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือค้ำค้ำ และมอบมิตรภาพที่ดี ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่น 13 ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจซึ่งกันและกันจนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาด้วยความภาคภูมิใจ

ความสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนและให้กำลังใจ จากครอบครัว ปะนะทั่งถิรวิทย์ และพี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นศึกษาจนประสบความสำเร็จ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแต่ บิดา มารดาที่ล่วงลับไปแล้ว ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

อนงค์ภาณุช ปะนะทั่งถิรวิทย์

สารบัญ

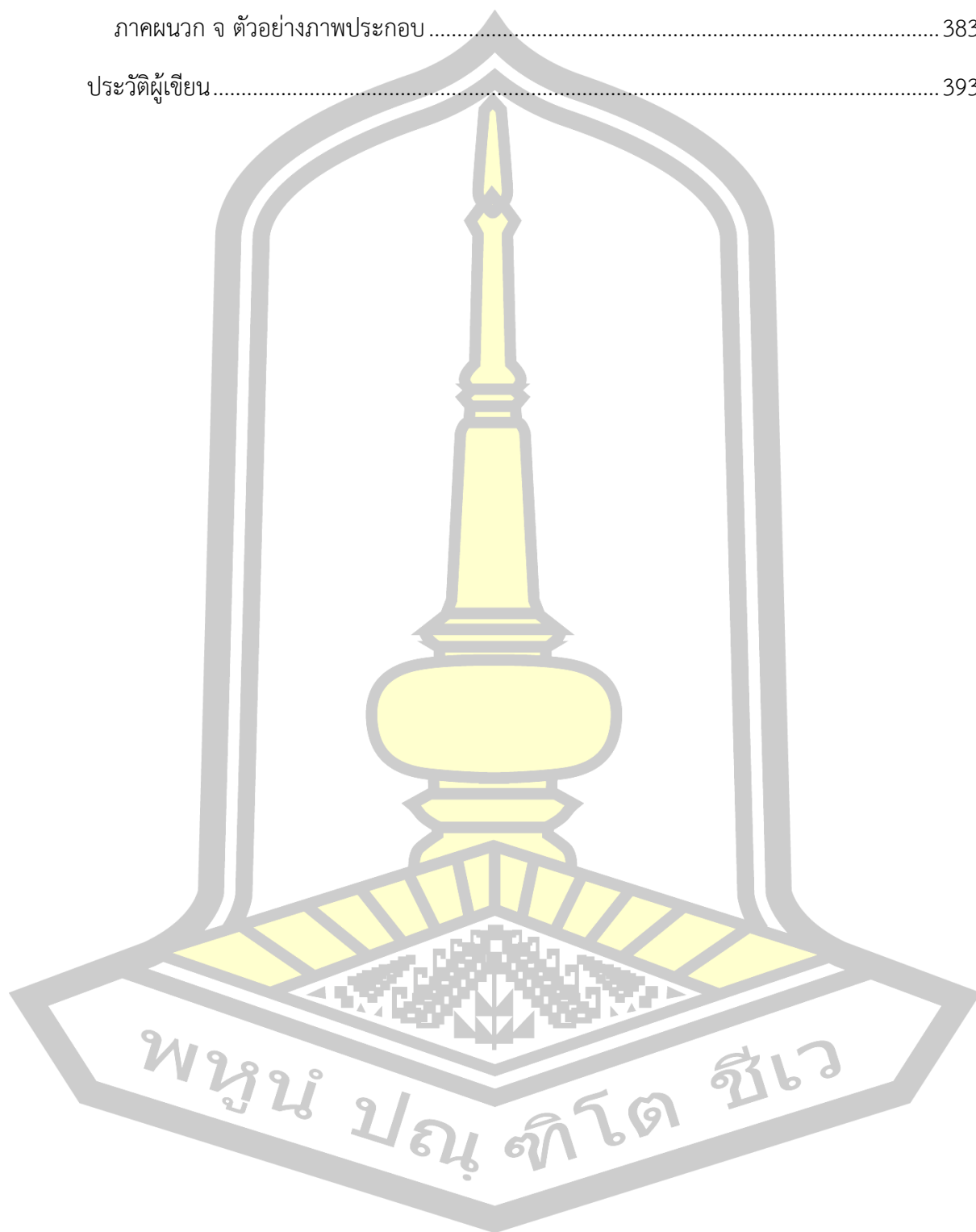
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามในการวิจัย.....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
ระบบและการพัฒนาระบบ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา.....	49
บริบทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม.....	137
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	145
งานวิจัยในประเทศ.....	145

งานวิจัยต่างประเทศ.....	154
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	157
ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ.....	160
ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของระบบการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ	162
ระยะที่ 3 การทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ.....	169
ระยะที่ 4 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่พัฒนาขึ้นไปใช้	175
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	182
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	182
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	182
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	183
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	305
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	305
สรุปผล	305
อภิปรายผล.....	308
ข้อเสนอแนะ.....	313
บรรณานุกรม.....	315
ภาคผนวก.....	328
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ.....	329
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	333
ภาคผนวก ค ตัวอย่างคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ	362

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ 367

ภาคผนวก จ ตัวอย่างภาพประกอบ 383

ประวัติผู้เขียน 393



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของระบบ	22
ตาราง 2 วงจรคุณภาพของเดิมมีง	25
ตาราง 3 การสังเคราะห์หลักการบริหาร	35
ตาราง 4 การสังเคราะห์การพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา	40
ตาราง 5 วิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี องค์ประกอบการให้คำปรึกษา	97
ตาราง 6 การสังเคราะห์องค์ประกอบการให้คำปรึกษา	98
ตาราง 7 สังเคราะห์องค์ประกอบการให้คำปรึกษา	98
ตาราง 8 สังเคราะห์ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ	134
ตาราง 9 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัยของรัฐ	163
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ องค์ประกอบหลักของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ	184
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (Input) องค์ประกอบย่อยของระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงาน กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกเป็นรายชื่อ	184
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา การให้ คำปรึกษาทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามกระบวนการ เป็นรายชื่อ	185
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ องค์ประกอบด้านผลผลิต (Output) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา การให้ คำปรึกษาทางอาชีพ และ การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามกระบวนการเป็นรายชื่อ	186

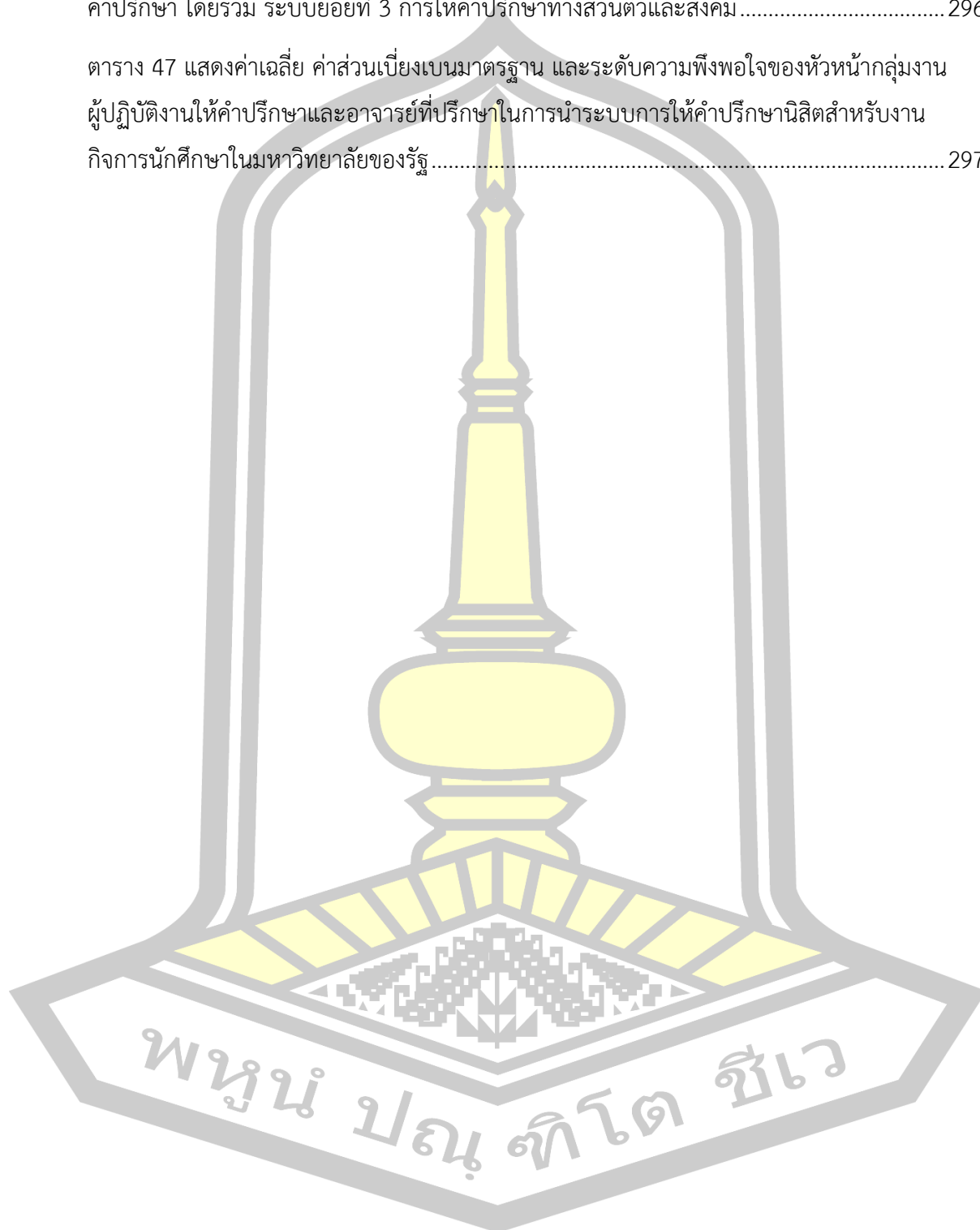
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกด้านข้อมูลป้อนกลับเป็นราย ข้อ	187
ตาราง 15 จำนวนคน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของ ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	188
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวม	190
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัย ของรัฐ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	191
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ	192
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม.....	193
ตาราง 20 ค่า PNI _{modified} ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ รัฐ.....	195
ตาราง 21 ค่า PNI _{modified} ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ รัฐ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา.....	195
ตาราง 22 ค่า PNI _{modified} ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ รัฐ ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ.....	196
ตาราง 23 ค่า PNI _{modified} ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ รัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	196

ตาราง 24 ออกแบบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ	201
ตาราง 25 กิจกรรมย่อยกระบวนการของ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	227
ตาราง 26 กิจกรรมย่อย กระบวนการของระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ดังนี้	232
ตาราง 27 กิจกรรมย่อยกระบวนการของระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	237
ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประเมินองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	242
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษา ทางการศึกษา ประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	243
ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประเมินองค์ประกอบด้าน ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	244
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประเมิน องค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	245
ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	246
ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	247
ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบด้านผลผลิต โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	248

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	249
ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	250
ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ..	251
ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านผลผลิต โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	252
ตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ	253
ตาราง 40 ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน กิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	253
ตาราง 41 บทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ	261
ตาราง 42 กำหนดการวันที่ 9 กรกฎาคม 2562	278
ตาราง 43 แสดงคะแนน ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา. 292	
ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการประเมินความสามารถในด้านการให้ คำปรึกษา โดยรวม ระบบย่อยที่ 1 ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา	294
ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการประเมินความสามารถในด้านการให้ คำปรึกษา โดยรวม ระบบย่อยที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ.....	295

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการประเมินความสามารถในด้านการให้
คำปรึกษา โดยรวม ระบบย่อยที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม 296

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของหัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาในการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 297



สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	10
ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของระบบแนวคิดของ Schoderbek and others.....	19
ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของระบบตามแนวคิด Lunenburg and Ornstein	20
ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	23
ภาพประกอบ 5 การบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวงจร PDCA”.....	24
ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิต ที่ได้จากการสังเคราะห์.....	100
ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ปัญหาการเรียน.....	115
ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางอาชีพ.....	118
ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางอาชีพ.....	119
ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	120
ภาพประกอบ 11 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ.....	135
ภาพประกอบ 12 ระยะของการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการ และผลการดำเนินการ.....	159
ภาพประกอบ 13 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ..	200
ภาพประกอบ 14 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ..	218
ภาพประกอบ 15 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	220
ภาพประกอบ 16 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ.....	222
ภาพประกอบ 17 ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา	225
ภาพประกอบ 18 กระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา.....	226

ภาพประกอบ 19 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ.....	231
ภาพประกอบ 20 รายละเอียดกิจกรรมของกระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ	232
ภาพประกอบ 21 ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	236
ภาพประกอบ 22 กระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	237
ภาพประกอบ 23 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ของรัฐ.....	241
ภาพประกอบ 24 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ของรัฐ.....	257



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

งานกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนมหาวิทยาลัยในการพัฒนาบุคลากร คำนึงถึงคุณภาพของนิสิตนักศึกษา เน้นการจัดบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน สถาบันอุดมศึกษาคำนึงถึงการให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางกาย การให้บริการที่ดี การคุ้มครองสวัสดิภาพ อีกทั้งการให้ความรู้ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีภาวะผู้นำ วุฒิภาวะทางอารมณ์ที่มั่นคง เป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข มหาวิทยาลัยนับว่าได้สร้างทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังด้านสติปัญญาในการนำพาประเทศเข้าสู่ความเป็นผู้นำด้านต่าง ๆ อีกทั้งการศึกษาและจัดสภาพแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาของสถาบันอุดมศึกษาให้เอื้อต่อการศึกษาและการพัฒนานักศึกษา ในบางงานของงานกิจกรรมนักศึกษา เช่น งานอนามัย งานแนะแนว ซึ่งเป็นวิชาชีพที่มีจรรยาบรรณ เป็นข้อกำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องปฏิบัติอยู่แล้ว (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2541) ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้สังคมโลกเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี โลกมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาค ภายใต้กระแสแห่งการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ไม่มีใครหลีกเลี่ยงได้ จึงมีความจำเป็นที่ทุกคนต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2541)

สำหรับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องตระหนักถึงคุณภาพของผู้เรียน ผู้สอน สถาบันมาตรฐานหลักสูตรซึ่งเป็นหลักสำคัญของการสร้างคนที่มีศักยภาพ มีคุณธรรม การบริหารสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจของผู้นำทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทัดเทียมกับสถาบันการศึกษาระดับโลก ต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะทางการบริหาร และที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล (สุวัฒน์ จุลสุวรรณ, 2554) และการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (มณฑาทิพย์ สุรินทร์อาภรณ์ และ อวยพร ตันมูขยกุล, 2549)

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการแก่นักศึกษา ได้แก่ การให้คำปรึกษาการศึกษา (Education Counselling) การให้คำปรึกษาทางอาชีพ (Vocational Counselling) และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม (Personal and Social Counselling) มีช่องทางให้บริการหลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์และนัดมาพบที่สำนักงาน เวลาที่นักศึกษามีปัญหาสามารถปรึกษาได้ทันที เพื่อลดความวิตกกังวล สามารถยอมรับและเข้าใจปัญหาตนเองส่งผลกระทบต่อนักศึกษาให้มีความพร้อม ทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ สติปัญญา ซึ่งจากการให้คำปรึกษาทางสายด่วน มมส (24 ชั่วโมง) โดยใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร มี 2 หมายเลข คือ 08-5010-0043, 08-5010-4544 (กองกิจการนิสิต, 2562) พบว่า ปัญหาของผู้มารับคำปรึกษาจำนวน 1,369 ครั้ง ได้แก่ ผู้รับคำปรึกษารายใหม่ทั้งสิ้น 186 ราย โดยแยกเป็น เพศชาย 58 ราย เพศหญิง 128 ราย ช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี มากที่สุด 119 ราย ระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า 157 ราย แบ่งตามภูมิภาค จันทมหาราชาคมมากที่สุด คือ 99 ราย รองลงมาคือ ผู้มารับคำปรึกษาจากที่อื่น ๆ 78 ราย และไม่ทราบจังหวัดอีก 9 ราย นิสิตที่มารับคำปรึกษามากที่สุด ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ 24 ครั้ง คณะการบัญชีและการจัดการ 21 ครั้ง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คณะวิทยาการสารสนเทศ 12 ครั้ง คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม 11 ครั้ง วิทยาลัยการเมืองการปกครอง 9 ครั้ง และคณะสาธารณสุขศาสตร์ 8 ครั้ง ตามลำดับ ปัญหาของผู้มารับคำปรึกษา คือ ปัญหาบุคลิกภาพขัดแย้ง 98 ครั้ง ปัญหาอารมณ์ 72 ครั้ง ปัญหาการศึกษา 68 ครั้ง ปัญหาข้อมูลทั่วไป 59 ครั้ง ปัญหาครอบครัว 44 ครั้ง ปัญหาการเงิน 41 ครั้ง ปัญหาภาวะซึมเศร้าและปัญหาเพื่อน 34 ครั้ง และปัญหาความรัก 33 ครั้ง ตามลำดับ ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้นิสิตนักศึกษา มีบุคลิกภาพขัดแย้ง เกิดความเครียด สับสนขัดแย้งในระดับมาก ปัญหาเหล่านี้วันจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

นอกจากนั้น มาตรฐานกิจการนักศึกษา ได้กำหนดมาตรฐานหลักด้านภารกิจ เพื่อเป็นการส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น การเลือกอาชีพ การพัฒนาด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย คุณธรรม จริยธรรม และทักษะการใช้เทคโนโลยี (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2541) จึงเป็นหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา ด้านการให้คำปรึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่จะช่วยป้องกันปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะตามมาได้ การให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (วรุณกันยา คุณากรวิรุฬห์, 2556) สอดคล้องแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมาย การพัฒนาทั้งประเทศด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี นวัตกรรม การเสนอทางเลือกไปสู่สังคมการพัฒนาที่พึงประสงค์ วยของ

นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา อยู่ในช่วงอายุ 18-25 ปี เป็นวัยหัวเลี้ยวหัวต่อรอยต่อระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ มีอารมณ์หุนหันพลันแล่น เฉลียวกับความสับสนขัดแย้ง การเลือก การตัดสินใจ การปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม การคบเพื่อน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย พื้นฐานครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจ สังคมมีความแตกต่างกัน ปัญหาดังกล่าวมหาวิทยาลัยจะต้องให้การดูแล ช่วยเหลือ การจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาให้ได้รับคำปรึกษาเมื่อมีปัญหาปรึกษาได้ทันที

ฉะนั้น การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม และผู้รับคำปรึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือ ให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อม (วัชร ทรัพย์มี, 2556) การให้คำปรึกษาถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษานิสิต จำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีจรรยาบรรณของนักวิชาชีพ อีกทั้งจรรยาบรรณในด้านการให้คำปรึกษา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มารับบริการมากที่สุด การให้คำปรึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ควรจะมีการพัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะในกระบวนการให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะ มีประสบการณ์เพียงพอ ในการติดต่อสื่อสาร วิธีนี้การแลกเปลี่ยนข้อมูลอาจทำได้ไม่ดีมากนักถ้าบุคคลขาดทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม (Training) การฝึกปฏิบัติ (Practice) และการฝึกฝน (Exercise) (อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์กรินชัย, 2538) การให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ หากปัญหาข้างต้นไม่ได้รับการดูแลช่วยเหลือจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของนักศึกษาอาจนำไปสู่ปัญหาที่ซับซ้อน ยากต่อการแก้ไข

สถาบันอุดมศึกษาได้กำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงของระดับอุดมศึกษาให้มีคุณภาพสูง เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ มุ่งเน้นผลผลิต ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่ยอมรับระดับสากล สอดคล้อง แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2574) การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่ผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้รับบริการให้เข้าใจและยอมรับตนเอง ต้องลดจุดอ่อน เพิ่มจุดแข็งให้มากขึ้น เมื่อมีปัญหาสามารถเผชิญกับปัญหาได้ดี ช่วยให้บุคคลได้มีแนวทางการแก้ไขปัญหา จัดการกับสภาพปัญหา และจัดการตนเองได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้นักศึกษามีความเข้มแข็งทางจิตใจ เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น มีแนวทางในการช่วยเหลือนักศึกษาที่กำลังมีปัญหาให้สามารถหาทางออกของปัญหาได้ ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข อีกทั้งไม่รู้สึกลดเดี่ยวในการแก้ปัญหา ตรงกันข้ามหากปล่อยให้หนีตนนักศึกษาซึ่งมีประสบการณ์น้อย เผชิญปัญหาเพียงลำพัง คิดเองแก้ปัญหาเอง มีโอกาสผิดพลาดในชีวิตได้ ดังนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยของรัฐ ควรจะมีระบบการให้คำปรึกษา ทั้งในเชิงการป้องกันปัญหา การแก้ไขปัญหา และการส่งเสริมพัฒนา เพื่อให้หนีตนนักศึกษาที่มีความมั่นใจ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างฉลาด รู้จักใช้สติปัญญา วางแผนการชีวิตในอนาคต และนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ (อนงค์ภาณุช ปะนะทังกรวิทย์, 2556 และกองกิจการนิสิต, 2562)

จากปัญหาดังกล่าวและการศึกษางานวิจัยยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบการให้
 คำปรึกษาที่ยังไม่ครอบคลุมทั้ง 3 ระบบ ดังกล่าว ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาสุขภาพกาย
 และสุขภาพจิตเป็นของคู่กันที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมไปด้วยกัน
 ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน
 มหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อพัฒนาให้หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา
 ให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษาสามารถให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ

คำถามในการวิจัย

1. องค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
 ในมหาวิทยาลัยของรัฐประกอบด้วยอะไรบ้าง
2. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของระบบการให้คำปรึกษา
 นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นอย่างไร
3. ทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
 ของรัฐที่เหมาะสมเป็นอย่างไร
4. ประเมินผลความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้
 คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
 ในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น (PNI)
 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
 ในมหาวิทยาลัยของรัฐ
4. เพื่อประเมินผลความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์
 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสำคัญในการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ทราบถึงองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่เหมาะกับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการการ บริหารจัดการ การให้คำปรึกษานิสิตของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ ปรึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

2. ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ทราบถึงสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ เป็นแนวทางใน การวางแผน ส่งเสริมการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะใช้ผลการวิจัยในครั้งนี้ไปวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐที่ดี เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ นำไปขยายผลในการพัฒนาบุคลากร ร่วมกับรูปแบบอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำข้อสังเกตไปพัฒนาบุคลากรทางการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และสามารถนำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ขยาย ผลในการพัฒนาบุคลากรร่วมกับรูปแบบ หรือโปรแกรมอื่น ๆ ได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

องค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการศึกษา ได้แก่

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อยืนยันองค์ประกอบและตัวชี้วัดของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2. ขอบเขต ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

ประชากร ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้คำปรึกษา จำนวน 7 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

2. ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยศึกษาข้อมูล ได้แก่

2.1.1 ศึกษาจากการยืนยันองค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากการสัมภาษณ์เชี่ยวชาญ และแบบสอบถามเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบ กำหนดองค์ประกอบการให้คำปรึกษานิสิต และจำแนกองค์ประกอบย่อย ๆ ตามกรอบแนวคิดของระบบ

2.1.2 สัมภาษณ์ความคิดเห็นของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

2.2.1 การสำรวจความคิดเห็นของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ประชากร ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 477 คน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 500 คน จำนวนทั้งสิ้นจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม รวม 977 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 53 แห่งทั่วประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานจำนวน 218 คน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 53 แห่งทั่วประเทศ จำนวน 217 คน

จำนวนทั้งสิ้นจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม รวม 435 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง (Krejcie and Morgan) จากนั้นนำมาสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

3. การทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การออกแบบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐใช้ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการ
นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พร้อมทั้งร่างคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แล้วตรวจสอบความเหมาะสมของระบบโดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ
พิจารณาตรวจสอบระบบโดยใช้แบบประเมิน ผู้วิจัยใช้ข้อมูล ดังนี้

3.1.1 ผลการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ผลการยืนยันองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ

3.1.2 ผลการสำรวจสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการให้คำปรึกษา
นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1.3 ผลจากสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้คำปรึกษา

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้คำปรึกษา
จำนวน 7 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

3.2.2 ประชากรที่ใช้ในการตรวจสอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และพิจารณาความเหมาะสมของคู่มือการใช้ระบบการให้
คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้าน
การให้คำปรึกษาและด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 7 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

4. การประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ การนำระบบการให้
คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การ
กำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ โดยองค์ประกอบและตัวชี้วัด ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต
(Output) และข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

4.1.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้
คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

4.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยแยกขอบเขตของ
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ตามระยะของการทำวิจัย ดังนี้

4.2.1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความ
เหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 7 คน

4.2.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น
ของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

4.2.2.1 ประชากร ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 477 คน ผู้ปฏิบัติงานให้
คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 500 คน มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 977 คน จำนวน
53 แห่งทั่วประเทศจากมหาวิทยาลัยของรัฐ

4.2.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 218 คน
ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 217 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน
53 แห่ง ได้จำนวน 435 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie
and Morgan) จากนั้นนำมาสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

4.2.3 การประเมินและตรวจสอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการ
นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

4.2.4 ผลการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ หัวหน้ากลุ่ม
งานจำนวน 218 คน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 217 คน ในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ จำนวน 53 แห่งทั่วประเทศ

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามแนวคิดในการใช้วงจรคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องจากเอกสารสิ่งพิมพ์ฐานข้อมูลงานวิจัย และฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์ เกี่ยวกับหลักการ
ทฤษฎีการให้คำปรึกษา และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการ และการพัฒนาระบบมาสังเคราะห์
เพื่อเป็นกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้

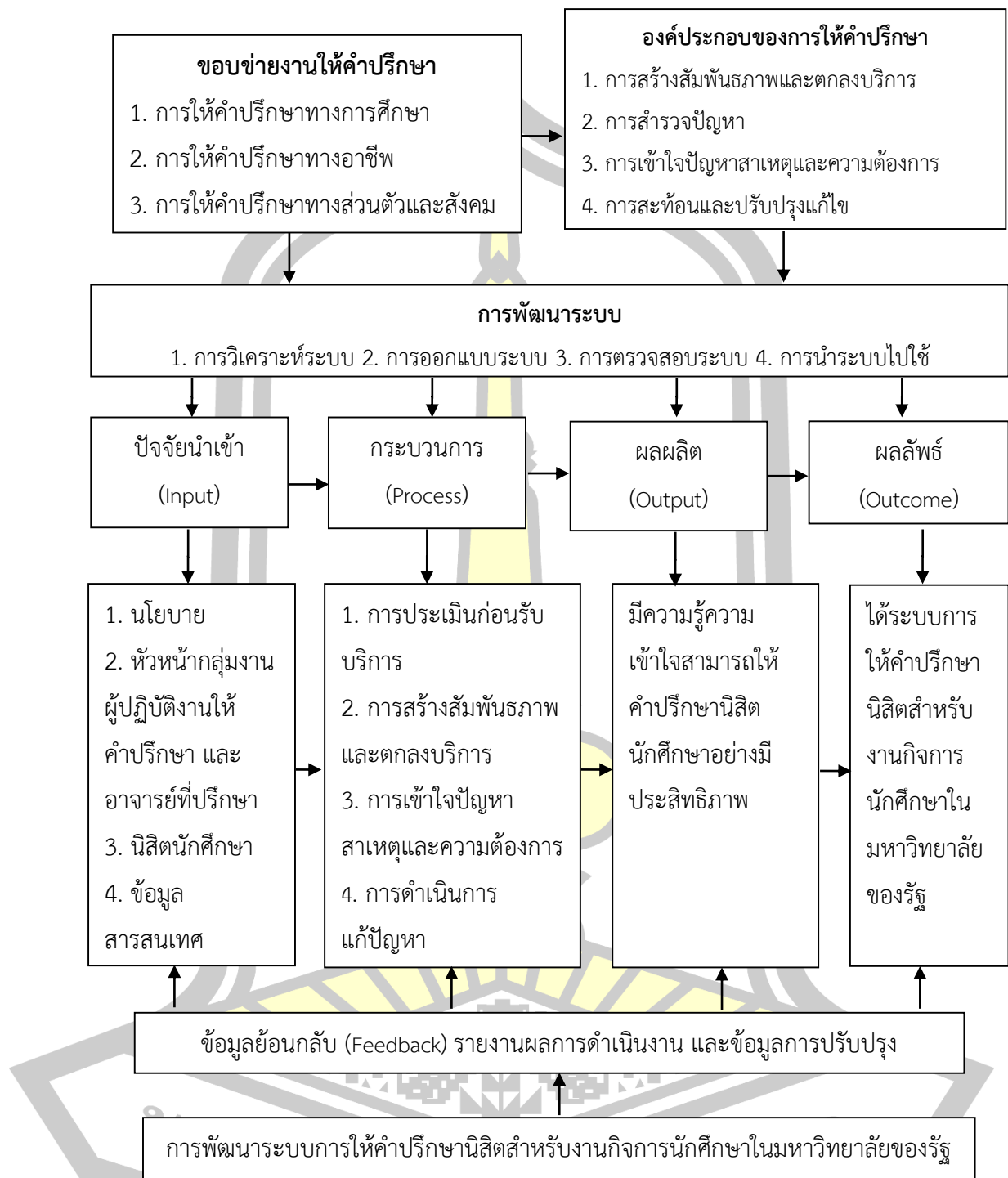
1. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้คำปรึกษานิสิต ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Alberl Ellis, Freud (1939) ; Gestalt (1958) ; Carl R. Rogers (1986) ; Hansen and others (1988) ; William Glasser (1992) ; อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย (2538) ; Glasser (1992) ; พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ (2544), จิน แบรี่ (2545) ; วัชรีย์ ทรัพย์มี (2546) และลักขณา สรีวัฒน์ (2560) ซึ่งได้สังเคราะห์ได้องค์ประกอบการให้คำปรึกษามี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (2) การสำรวจปัญหา (3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ (4) การดำเนินการแก้ปัญหา และ (5) การสะท้อนและปรับปรุงแก้ไข

2. กรอบแนวคิดองค์ประกอบย่อยการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Frank Parsons (1958) ; Holland. (1973) ; Anne Roe (1957) ; Maslow Abraham (1970) ; วัชรีย์ ทรัพย์มี (2538) ; กรมวิชาการ (2524) ; สวัสดิ์ สุวรรณอักษร (2542) ; กรมการจัดหางาน (2535) และสำเนา ขจรศิลป์ (2532) ซึ่งได้สังเคราะห์ได้องค์ประกอบย่อยมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน (4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ และ (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

3. กรอบแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ กาญจนา วิเศษรินทอง (2555), นิรัชกร ทองน้อย (2556), ภูมิพันธ์ เรืองแหล่ (2558), Stair (1996) และ Hussein and Hassan (2007) ผู้วิจัยได้สรุปว่า การสังเคราะห์การพัฒนาระบบ ได้แก่ (1) การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ (2) การออกแบบและตรวจสอบระบบ (3) การทดลองใช้ระบบและประเมินผล และ (4) การดูแลและตรวจสอบระบบ

4. กรอบแนวคิดทฤษฎีหลักการบริหารงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Koontz and O'Donnell (1998) ; Sears (1950) ; Gregg (1967) ; Hedley (1989) ; Caldwell and Millikan (1989) ; Daft (2002) และธงชัย สันติวงษ์ (2543) แล้วนำมาสังเคราะห์หลักการบริหารของนักบริหารต่าง ๆ ได้ดังนี้ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การสั่งการ (Directing) และ (4) การควบคุมงาน (Controlling)

5. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Smith (1982) ; Banghart (1969) ; Katz and Kahn (1978) ; Schoderbek and others (1990) ; โกวัฒน์ เทศบุตร (2545) ; ทิศนา แชมมณี (2555) ; Owens (2004) ; Hoy and Miskel (2008) and Lunenburg and Ornstein (2012) แล้วนำมาสังเคราะห์ได้ ดังนี้ (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) (2) กระบวนการ (Process) (3) ผลผลิต (Output) และ (4) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนิสิตศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต หมายถึง ชุดขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่แสดงถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันของแนวทางการที่จะพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน (กลุ่มงานแนะแนวและสวัสดิการ) ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ได้รับทักษะการให้คำปรึกษาเพื่อนำไปถ่ายทอดให้แก่ผู้รับคำปรึกษา ให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและส่งผลลัพธ์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และ ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

2. องค์ประกอบการให้คำปรึกษานิสิต หมายถึง การพัฒนาองค์ประกอบการให้คำปรึกษานิสิตมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ (2) การสำรวจปัญหา (3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ (4) การดำเนินการแก้ปัญหา และ (5) การสะท้อนและปรับปรุงแก้ไข

3. การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล โดยมีองค์ประกอบในระบบใหม่ที่เหมาะสมในการนำระบบใหม่ไปใช้ โดยมี 4 ขั้นตอน คือ

3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ เป็นขั้นตอนการศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดวิเคราะห์สภาพของระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบอย่างไร และหากจะมีการปรับปรุงให้เหมาะสมควรมีแนวทางอย่างไร

3.2 ออกแบบระบบเป็นขั้นตอนในการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงหรือออกแบบรายละเอียดภายในองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่มีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติและเป็นไปตามหลักการและแนวคิดที่ถูกต้องและมีการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของเนื้อหา โครงสร้าง โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการตรวจสอบระบบ

3.3 การทดลองการใช้ระบบ เป็นขั้นตอนในการนำระบบไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรคในการทำงานของระบบและผลการปฏิบัติตามของระบบ

3.4 ประเมินผลระบบ เป็นขั้นตอนในการประเมินผลระบบทั้งในระหว่างและหลังการนำระบบไปใช้ โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบนั้นในสถานการณ์จริงหรือได้พิจารณาตรวจสอบถึงความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์เพื่อเป็นการยืนยันที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่นำไปใช้มาแล้วนั้นนำไปใช้จริง

4. ขอบข่ายการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา มีขั้นตอนและกระบวนการ ดังนี้ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การเข้าใจปัญหาและความต้องการ (3) การวิเคราะห์ปัญหาและวางแผน (4) การดำเนินการแก้ปัญหา (5) การสะท้อน

และปรับปรุงแก้ไข 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ได้แก่ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน (4) การตัดสินใจเลือกทางอาชีพ (5) การสะท้อนและปรับปรุงแก้ไข 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มีขั้นตอนและกระบวนการ ดังนี้ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ (4) การดำเนินการแก้ปัญหา และ (5) การสะท้อนและปรับปรุงแก้ไข

5. การให้คำปรึกษาฯนี้ หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาทางการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านส่วนตัวและสังคม เพื่อให้มีวิธีการในการหาทางออกอย่างสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการปัจจุบันเป็นยุคของนวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงง่าย ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ วิตทัศน์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เว็บบล็อก ไลน์ อีเมล (ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) โทรศัพท์ และเครือข่ายวิทยุสถาบัน

6. นิสิตนักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

7. มหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง มหาวิทยาลัยที่สภาพยังเป็นส่วนราชการ สภาพยังเป็นส่วนราชการ มีการบริหารจัดการตามระเบียบกฎหมายของรัฐทุกประการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย

7.1 มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 6 แห่ง ประกอบไปด้วย มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

7.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง ประกอบไปด้วย

7.2.1)มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

7.2.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

7.2.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

7.2.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

7.2.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

7.2.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

7.2.7 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

7.2.8 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

7.2.9 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

7.2.10 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

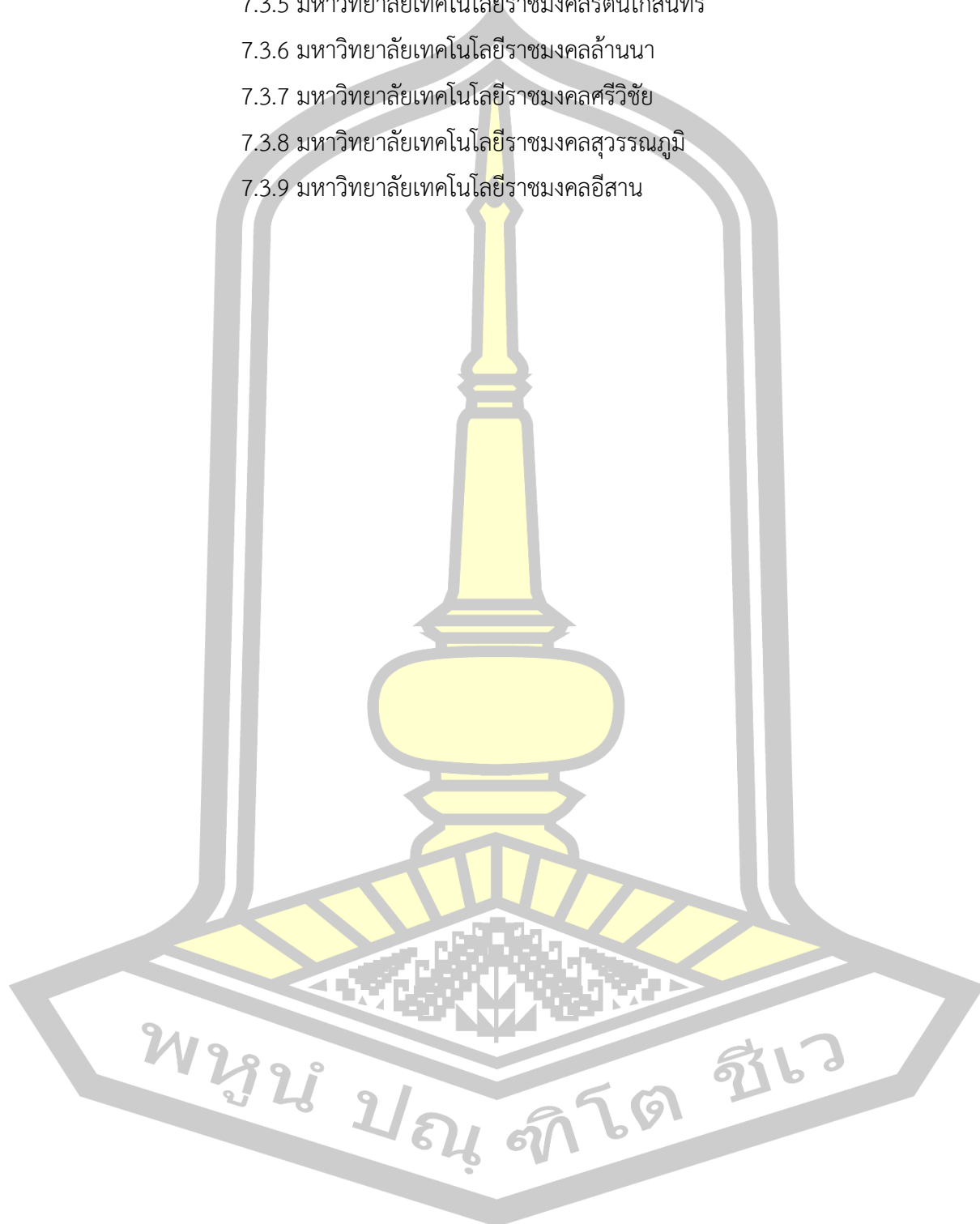
7.2.11 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

- 7.2.12 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 7.2.13 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
- 7.2.14 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- 7.2.15 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- 7.2.16 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- 7.2.17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 7.2.18 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- 7.2.19 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 7.2.20 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- 7.2.21 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- 7.2.22 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- 7.2.23 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- 7.2.24 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- 7.2.25 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- 7.2.26 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- 7.2.27 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 7.2.28 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 7.2.29 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 7.2.30 มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- 7.2.31 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 7.2.32 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- 7.2.33 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- 7.2.34 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 7.2.35 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
- 7.2.36 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- 7.2.37 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- 7.2.38 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

7.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย

- 7.3.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- 7.3.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
- 7.3.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- 7.3.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 7.3.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- 7.3.6 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- 7.3.7 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 7.3.8 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- 7.3.9 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เป็นหลักการแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ระบบและการพัฒนาระบบ
 - 1.1 แนวคิดการพัฒนาระบบ
 - 1.2 แนวคิดการพัฒนาระบบตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA
 - 1.3 หลักการบริหารจัดการ
 - 1.4 การพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา
 - 1.5 การให้คำปรึกษาฯ
2. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา
3. บริบทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ระบบและการพัฒนาระบบ

1. แนวคิดการพัฒนาระบบ

แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) มองว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ระบบใหญ่ ๆ ด้วยกัน ประกอบด้วย ระบบปิด (Closed Systems) เป็นระบบหนึ่งที่ไม่ส่งผลและไม่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกและระบบเปิด (Open Systems) เป็นระบบที่มีการเคลื่อนไหวถ่ายเทและมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก (Robbins and Coulter, 1999)

ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) เป็นทฤษฎีที่ครอบคลุมระบบทุกระดับมีผู้นำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาระบบต่าง ๆ ในการบริหารการศึกษา ทฤษฎีนี้ให้ประโยชน์หลายด้านที่สำคัญ เช่น การวิเคราะห์ระบบโรงเรียน การศึกษาความเปลี่ยนแปลง การวิเคราะห์นโยบาย และการทำงาน

ร่วมกับกลุ่มทฤษฎีระบบ คือ แนวความคิดที่เชื่อว่า เอกภพนี้เป็นหนึ่งหน่วยระบบและแต่ละหน่วยย่อย ๆ ภายในเอกภพก็ล้วนมีความเป็นหนึ่งหน่วยระบบทั้งสิ้น ทั้งตัวเอกภพและแต่ละสิ่งย่อย ๆ ล้วนมีคุณสมบัติของความเป็นหน่วยระบบ คือ เน้นหน่วยทำงานมีขอบเขตมีผลผลิต มีกระบวนการทำงาน มีปัจจัยนำเข้า มีบริบท ประกอบขึ้นจากหน่วยย่อยระบบจำนวนหนึ่ง เป็นหน่วยย่อยระบบหนึ่งของหน่วยภีระบบหนึ่ง มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา การนำเอาทฤษฎีระบบมาใช้ในการพิจารณาลักษณะงานการบริหารการศึกษาทำให้มองเห็นประเด็นต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพตามมาและนำไปสู่การตั้งคำถามเชิงวิจัยหรือตั้งสมมุติฐานการวิจัยที่มีคุณค่าต่อการสอนหลักวิชาในวงวิชาการและบริหารการศึกษาอย่างกว้างขวางและครอบคลุมประเด็นสำคัญครบวงจร (เจเลียว บุรีภักดี, 2552)

Owens (1987) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับระบบนี้ได้กลายเป็นพื้นฐานที่ใช้เป็นวิธีการในการพิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์ที่ย่างยากซับซ้อนสอดคล้องกับที่ Shrode and Voich (1974) ได้ให้แนวคิดไว้เช่นเดียวกันว่า ทฤษฎีระบบนั้นว่า เป็นสหวิทยาการอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์หรือพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ Lunenburg and Ornstein (1996) ยังได้ให้แนวคิดถึงความสำคัญของระบบว่าเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความสำคัญ และมีประโยชน์อย่างมากในการทำความเข้าใจองค์การต่าง ๆ

Robbins (1999) มองว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ระบบใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ระบบปิดเป็นระบบหนึ่งที่ไม่ส่งผลและไม่มีการสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกและระบบเปิด เป็นระบบที่มีการเคลื่อนไหวถ่ายเทและมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าทฤษฎีระบบเป็นแนวคิดที่เชื่อว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ของทุกสิ่งอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบมีขอบเขต มีปัจจัยนำเข้า มีกระบวนการการทำงาน มีผลผลิต และเชื่อมโยงกับระบบอื่นให้การทำงานเกิดประสิทธิผล ซึ่งผลผลิตของระบบหนึ่งอาจเป็นปัจจัยนำเข้าของอีกระบบหนึ่งที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน

ความหมายของระบบ

ระบบ (System) มีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า ระบบ คือ ระเบียบเกี่ยวกับกรรมสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะซับซ้อนให้เข้าลำดับประสานเป็นอันเดียวกันตามหลักเหตุผลทางวิชาการ หรือหมายถึงปรากฏการณ์ทางธรรมชาติซึ่งมีความสัมพันธ์ประสานเข้ากันโดยกำหนดรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบในทางการบริหารจัดการ หมายถึง ลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยป้อนเข้าที่ถูกแลกเปลี่ยนเป็นผลผลิต

โดยกระบวนการและมีใช่เป็นความสัมพันธ์ทางเดียวกล่าว คือ มีข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงกระบวนการ และปัจจัยป้อนเข้าเป็นวงจรหมุนเวียนตามลำดับ

สคูตาร์ดน์ เทพพิมล (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบ คือ การประสานองค์ประกอบของส่วนงานที่มีความสัมพันธ์ พึ่งพากัน มีผลกระทบซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมกันดำเนินงานมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ในแต่ละองค์ประกอบของส่วนงานนั้นจะมีระบบย่อยของตัวเอง ซึ่งจะมีผลต่อองค์กรโดยรวม เพื่อการอยู่รอดและเจริญเติบโต โดยมีหลักการในการแบ่งแยกงานกันทำ และบูรณาการเข้าด้วยกัน ในระบบประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า คือ สิ่งที่น่าเข้าไปในระบบ เช่น วัสดุ คน งบประมาณ เพื่อนำสิ่งเหล่านี้ไปดำเนินการ ผ่านกระบวนการ แปรสภาพจนกลายเป็นผลผลิต คือ ผลที่ได้จากการดำเนินงาน องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดปัจจัยนำเข้ารวมทั้งกระบวนการทำงาน วิธีการ มีลักษณะเป็นแบบแผนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ ตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

Schermerhorn (1999) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบ คือ การรวบรวมความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ร่วมกันดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรที่มีลักษณะเป็นระบบเปิดมีกระบวนการที่ปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

Lunenburg and Ornstein (2000) ได้กล่าวว่า ระบบ (System) หมายถึงกลุ่มหรือชุดที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันภายใน มีหน้าที่ คือ เป็นหน่วยที่มีจุดมุ่งหมาย โดยเฉพาะ

Antony and Govindarajan (2001) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบ คือ แนวทางที่แสดงถึงกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของการดำเนินงานหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีการประสานงานกัน การทบทวน ปรับปรุงการดำเนินงานตามระดับขั้นตอนอย่างเป็นแบบแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระบบ หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ที่ประกอบด้วยส่วนย่อยตั้งแต่ 2 ส่วนขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อร่วมกันดำเนินงานขององค์กรเดียวกันไปให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของระบบ

ระบบที่เกี่ยวข้องกับการรวมตัวขององค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการดังนั้นจึงมีนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศได้เสนอแนวความคิดตามระบบไว้ ดังนี้

Von Bertalanffy (1968) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของระบบโดยประยุกต์ทฤษฎีระบบทั่วไปเข้ากับทฤษฎีการสื่อสารและควบคุม ซึ่งแสดงองค์ประกอบของระบบไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือตัวรับเข้า (Receptors) หมายถึง สิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานของระบบ ซึ่งในทางการสื่อสารเราอาจจะเปรียบได้กับอวัยวะหรืออินทรีย์ที่ใช้ในการรับรู้ (Sense Organ)

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าไปสู่ผลผลิตที่ต้องการ สำหรับในทางการสื่อสารอาจจะเปรียบได้กับกระบวนการทางสมองที่ทำหน้าที่ควบคุมการรับรู้ข่าวสาร

3. ผลผลิต (Output) หรือ ตัวแสดงผล (Effectors) หมายถึง ผลที่ได้รับจากกระบวนการดำเนินงานของระบบ ซึ่งในทางการสื่อสารอาจจะเปรียบได้กับข่าวสาร (Message) ที่ได้รับจากกระบวนการควบคุมการรับรู้ข่าวสาร

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การนำผลที่ได้รับจากระบบเป็นข้อมูลย้อนกลับไปสู่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการในลักษณะการป้องกันและควบคุมตนเอง (Self Regulating) เพื่อรักษาสมดุลของระบบ

Smith (1982) องค์ประกอบของระบบ ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง แหล่งข้อมูลวัตถุดิบต่าง ๆ ที่นำเข้าไปในระบบ

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานของระบบ เป็นการจัดการกระทำกับตัวปัจจัยนำเข้า

3. ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้จากการจัดการกระทำของกระบวนการในระบบก่อให้เกิดผลผลิตขึ้น

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลที่จะนำไปปรับปรุงเสนอแนะให้มีการแก้ไขหรือพัฒนาในด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

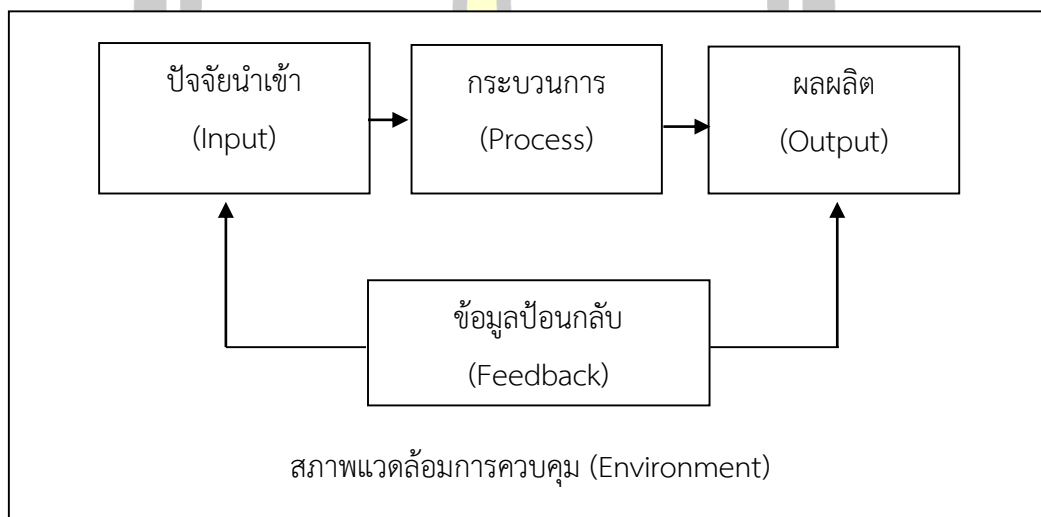
5. สภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม การเมือง สภาพภูมิศาสตร์ สภาพการสนองตอบต่อระบบสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

Schoderbek and others (1990) องค์ประกอบของระบบ มีดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เริ่มเข้าไปในระบบ เพื่อให้ระบบ เกิดการทำงานขึ้นโดยมีองค์ประกอบย่อย ๆ คือ บุคลากร วัสดุ ปัจจัย พลังงาน ข้อมูลต่าง ๆ

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนที่จะทำให้ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ไปสู่ผลผลิต ผลผลิตที่ออกมาตามที่ต้องการเป็นกระบวนการจัดการกระทำกับปัจจัยนำเข้า

- 3. ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้จากกระบวนการจัดกระทำกับปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ผลผลิตสามารถนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าอีกระบบหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงติดต่อกัน
- 4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากผลผลิต เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้า และกระบวนการเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลผลิตให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- 5. สภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่ทั้งภายในและภายนอกของระบบ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับระบบ สามารถชักนำให้ระบบดำเนินไปได้ อย่างดี บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งผลมาจากสภาพแวดล้อมของระบบสรุปได้ ปรากฏดังภาพประกอบ 2



ที่มา : Schoderbek and others (1990)

ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของระบบแนวคิดของ Schoderbek and others

Lunenburg and Ornstein (1996) องค์ประกอบของระบบ

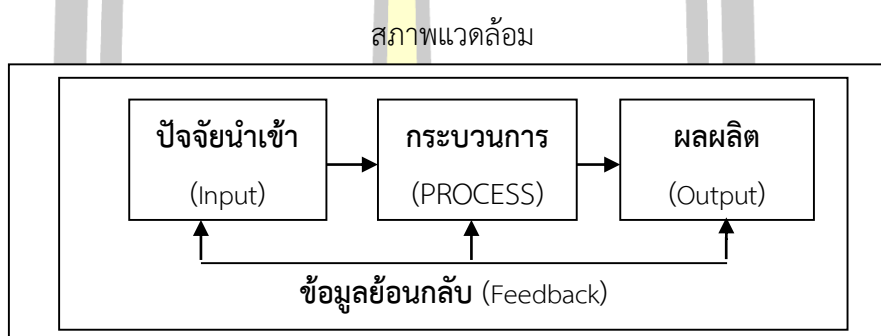
เป็นการผสมผสานระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ โดยทั่วไประบบจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง องค์ประกอบของระบบในด้านของวัสดุ อุปกรณ์ กำลังคนปัจจัยต่าง ๆ เพื่อใช้ในการผลิต
2. กระบวนการส่งต่อ (Transformation Process) ซึ่งเป็นการนำเอาองค์ประกอบต่าง ๆ ในปัจจัยนำเข้าไปดำเนินการด้วยวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของระบบนั้น ๆ

3. ผลผลิต (Output) ซึ่งประกอบไปด้วยผลผลิตขององค์การ ซึ่งเกิดจากระบบ เช่น ในทางการเรียนการสอน ผลผลิต คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้ข้อมูลซึ่งเป็นผลมาจากผลผลิตที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยองค์การให้มีการปรับปรุง พัฒนาทางด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสภาพของบรรยากาศทั่วไปขององค์การนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบด้วย ปรากฏดังภาพประกอบ 3



ที่มา : Lunenburg and Ornstein (1996)

ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของระบบตามแนวคิด Lunenburg and Ornstein

จันทรานี สงวนนาม (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบเป็นกลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำกิจกรรมให้ได้ผลสำเร็จตามความต้องการขององค์การ

ศรีฐาน สุขะวงศ์ (2554) ระบบประกอบไปด้วย 5 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่นำเข้าไปสู่ระบบ เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการไปได้ เช่น ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ข้อมูลต่าง ๆ ฯลฯ
2. กระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีดำเนินการหรือขั้นตอนในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ไปจัดกระทำเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ต้องการของระบบ
3. ปัจจัยส่งออก หมายถึง ผลอันเกิดจากกระบวนการทำงานของระบบ ทำให้ได้ผลผลิตที่ต้องการ
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลที่ส่งกลับเข้าสู่ระบบ เพื่อใช้ในการปรับปรุงปัจจัยนำเข้ากระบวนการ และผลผลิตของระบบให้มีความเหมาะสมต่อไป

5. สภาพแวดล้อมของระบบ (Environment) หมายถึง ทุกสิ่งที่อยู่ภายนอกขอบเขตของระบบและมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ และมีผลกระทบต่อระบบ เช่น สภาพเศรษฐกิจสภาพสังคม และการเมืองเทคโนโลยี

ศิริพงษ์ เศาภายน (2556) ทูกระบบจะต้องมีองค์ประกอบหรือสิ่งต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ ดังนั้นภายในระบบจึงมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งที่ป้อนเข้า (Input) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ และองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ รวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา เช่น นักศึกษา มหาวิทยาลัย อุปกรณ์การศึกษา เป็นต้น

2. กระบวนการ (Process) หมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ผลงานหรือผลผลิตของระบบทางการศึกษา ได้แก่ วิธีการบริหารของผู้บริหาร วิธีการสอนของอาจารย์ เป็นต้น

3. ผลงาน/ผลผลิต (Output/Produce) หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพในระบบการศึกษา ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษา ความพึงพอใจของอาจารย์ การมีงานทำหลังจบการศึกษา เป็นต้น

ทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขณะที่องค์การต้องดำเนินกิจกรรมนั้น สิ่งที่จะช่วยให้องค์การ สามารถตรวจสอบว่ากิจกรรมต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่มีส่วนใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง จึงต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะช่วยให้องค์ประกอบทั้ง 3 สามารถปรับปรุง ตัวป้อน (Input) และกระบวนการ (Process) ได้ถูกต้อง

ทิตินา แชมมณี (2557) ระบบประกอบไปด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ตัวป้อน (Input) คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบนั้นหรืออีกนัยหนึ่งก็คือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบนั้น องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบใดระบบหนึ่งจะมีจำนวนและความสำคัญมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของผู้จัดระบบ

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง การจัดการความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบให้มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการบรรลุเป้าหมาย ระบบใดระบบหนึ่งอาจมีองค์ประกอบเหมือนกัน แต่อาจมีลักษณะของการจัดการความสัมพันธ์แตกต่างกันได้ แล้วแต่ความคิด ความรู้ และประสบการณ์ของผู้จัดระบบ

3. ผลผลิต (Product) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงาน หากผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แสดงว่าระบบนั้น ยังมีจุดบกพร่อง ควรที่จะพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการหรือตัวป้อนซึ่งเป็นเหตุให้เกิดผลนั้น

4. กลไกควบคุม (Control) คือ กลไกหรือวิธีการที่ใช้ในการควบคุมหรือตรวจสอบกระบวนการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับจุดมุ่งหมายซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับไปสู่การปรับปรุงกระบวนการและตัวป้อนซึ่งสัมพันธ์กับผลผลิตและเป้าหมายนั้น

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีองค์ประกอบของระบบ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของนักวิชาการที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายมาสังเคราะห์ องค์ประกอบของระบบเพื่อนำไปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของระบบ

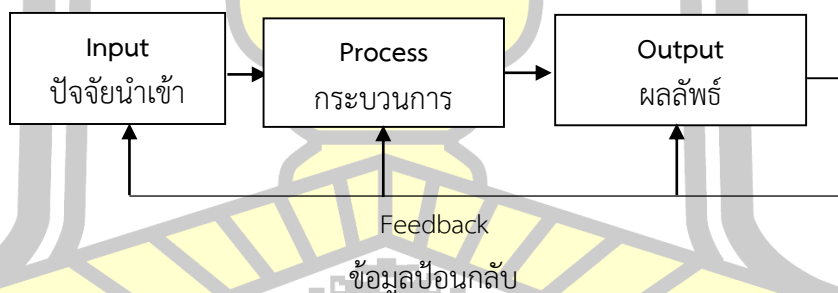
นักวิชาการ	Von Bertalanffy (1968)	Smith (1982)	Schoderbek and others (1990)	Lunenburg and Ornstein (1996)	จันทร์ธานี สงวนนาม (2545)	ศิริพงษ์ เสงี่ยมาน (2556)	ทีศนา ชมเมณี (2557)	รวม
องค์ประกอบของระบบ								
ปัจจัยนำเข้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
กระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
ผลผลิต		✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
กลไกควบคุม							✓	1
ข้อมูลย้อนกลับ		✓		✓		✓	✓	5
สภาพแวดล้อม	✓	✓				✓		3
ผลกระทบ					✓			1
รวม	3	5	3	4	4	5	4	5

จากตาราง 1 แสดงถึงการสังเคราะห์องค์ประกอบของระบบ

ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของระบบจากแนวคิดของนักวิชาการทั้ง 8 คน องค์ประกอบที่มีความถี่เกินร้อยละ 50 ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ข้อมูลป้อนกลับ

ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ มีความถี่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ สภาพแวดล้อม กลไกควบคุม ผลกระทบ
 ดังนั้นผู้วิจัยสังเคราะห์ได้ว่าองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า
 กระบวนการ ผลผลิต ข้อมูลป้อนกลับ แต่ละองค์ประกอบมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปในหน่วยระบบเพื่อเข้าสู่กระบวนการ
 และแปลงรูปเป็นผลผลิตของหน่วยระบบประกอบด้วย นโยบาย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้
 คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณที่
 สนับสนุน เครือข่ายการให้คำปรึกษา
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการพัฒนา หัวหน้ากลุ่มงาน
 ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา ด้านการบริหารจัดการ การให้
 คำปรึกษา ประกอบด้วย 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
 3) การเข้าใจปัญหาและความต้องการ 4) ดำเนินการแก้ปัญหา 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข
3. ผลผลิต หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นดำเนินการในการพัฒนา หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน
 ให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่นิสิตได้
4. ข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง การรายงานผลที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน
 ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา และนำมาปรับปรุง แก้ไขพัฒนาในครั้งต่อไป
 องค์ประกอบพื้นฐานของระบบที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น ปรากฏดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
 ของรัฐ

2. แนวคิดการพัฒนาระบบตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA

แนวคิดการจัดการคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการ
 พัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้น คือ วางแผน-ปฏิบัติ-
 ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินงาน PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไป

เรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอดวงจร PDCA นี้ ได้พัฒนาขึ้นโดย Dr.Walter A. Shewart ต่อมา Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายทำให้นิยมเรียกวงจรนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่า “วงจรคุณภาพเดมมิ่ง” วรภัทร์ ภูเจริญ (2544) วงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่ง ประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Action) การใช้วงจรคุณภาพของเดมมิ่งต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุดหย่อน แนวคิดวงจรคุณภาพนี้ Dr.Walter A. Shewart คือ ผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกในปี ค.ศ. 1939 และ Edwards Deming เป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ. 1950 จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ทำให้นิยมเรียกวงจรนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่า “วงจรเดมมิ่ง” นอกจากนี้ Kano Noriaki ยังได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพเดมมิ่งว่า “PDCA ก็คือ วงจรการบริหาร” ส่วน Hitoshi Kume กล่าวว่า “จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของ PDCA ซึ่งกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้น มิใช่เพียงแต่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อให้ก่อเกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันมิให้เกิดของเสียซ้ำซ้อนเรื้อรัง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีการวางแผน PDCA มิใช่เป็นแค่วงแหวนที่แบนราบหากแต่เป็นขดลวดสปริงที่ม้วนสูงขึ้นเรื่อย ๆ” ปรากฏดังภาพประกอบ 5



ที่มา : วีรพจน์ ลือประเสริฐสิทธิกุล (2540)

ภาพประกอบ 5 การบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวงจร PDCA”

ขั้นตอนการบริหารงานตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) Ichikawa Kaoru ได้แบ่งวงจรคุณภาพเดมมิ่งให้ละเอียดแยกย่อยออกเป็น 8 ขั้นตอน รู้จักกันในนาม “QC Story” ดังนี้

1. กำหนดหัวข้อเป้าหมายและค่าเป้าหมาย
2. กำหนดวิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมาย (Plan)
3. ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง (Do)
4. ดำเนินการ (Do)
5. ติดตามประเมินผล (Check) ถ้าไม่มีปัญหาย้อนกลับไปขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการ
6. แก้ไขอาการของปัญหาเป็นการเร่งด่วนเฉพาะหน้า (Act)
7. ค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขที่สาเหตุเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ (Act)
8. ตรวจสอบว่าแก้ปัญหาได้ผลชะงัดหรือไม่ (Act)

ตาราง 2 วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง

วงจรคุณภาพเดมมิ่ง	วิธีการดำเนินการ
P → Plan การวางแผน, การกำหนดแผน	ออกแบบหรือกำหนดสิ่งที่จะต้องทำผลิตต้นแบบและทดสอบ
D → Do ลงมือทำตามแผนที่วางไว้	ผลิตตามแบบ
C → Check ตรวจสอบผลลัพธ์กับแผน	ตรวจสอบดูว่าสินค้าที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามควร ตรวจสอบดูว่าสินค้าที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่
A → Action หากไม่บรรลุแผนให้หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขใหม่ (เริ่มวงจร PDCA ใหม่) หากบรรลุแผนให้ กำหนดเป็นมาตรฐานเพื่อยึดปฏิบัติต่อไป	ตรวจสอบดูว่า ลูกค้าพอใจหรือไม่ถ้ามีข้อบกพร่องก็แก้ไข ซ่อมแซมโดยส่งข้อมูลย้อนกลับเข้ากระบวนการเดิม ถ้าเป็นที่พอใจ ก็บันทึกไว้เป็นมาตรฐานวิธีทำงาน

จากตาราง 2 วงจรคุณภาพของเดมมิ่ง การบริหารงานตามวงจรคุณภาพเดมมิ่ง PDCA

การวางแผน คือ จุดเริ่มต้นที่ต้องระวัง รอบคอบ ต้องพิจารณาให้ดีว่าใช้ข้อมูลอะไรบ้างในการวางแผน ข้อมูลน่าเชื่อถือหรือไม่ เพียงพอหรือไม่ ผู้เข้าร่วมวางแผน คือ ใครบ้าง เมื่อไรจะ

วางแผนเสร็จ รายละเอียดของแผนมีอะไรบ้าง ใครตรวจสอบแผน พิจารณาหรือยัง หากจุดที่ต้องพัฒนา จุดแข็ง และมีมาตรการรองรับหรือไม่ แจกแผนไปให้ใครบ้าง ต้องทำประชาพิจารณ์หรือไม่ จะทำอย่างไร ถ้าแผนไม่เป็นที่ยอมรับ จะใช้อะไรเป็นดัชนีที่จะบอก อะไรเป็นเกณฑ์ตัดสินว่าดี หรือไม่ดี หลักการ และแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับกรวางแผนการ วางแผนเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญยิ่งของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และเอกชนเพราะการวางแผนเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารงานที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ อุทัย บุญประเสริฐ (2527) ในปัจจุบันการวางแผนใช้กันอย่างแพร่หลายแม้กระทั่งในชีวิตประจำวัน อาจกล่าวได้ว่าการวางแผน คือ ชีวิตและความก้าวหน้าของทุกคนและทุกหน่วยงาน ประชุม รอดประเสริฐ (2541) ถึงกระนั้นก็ตามเมื่อมีการซักถามถึงรายละเอียดให้จำเพาะเจาะจงลงไปมักจะพบว่า คนส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่า การวางแผน คืออะไร แต่ละคนจะมอง หรือเข้าใจการวางแผนแตกต่างกันไป

ความหมาย และความสำคัญของการวางแผน

ความหมายของการวางแผน ได้มีผู้รู้ หรือนักวิชาการทางด้านกรวางแผนให้ความหมายของการวางแผนในลักษณะต่างๆ กัน เป็นไปตามกรอบความคิด ที่แต่ละบุคคลยึดถือหรือแตกต่างกันไปในแต่ละสำนัก เช่น การวางแผน เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร การพยากรณ์ สภาพแวดล้อมที่จะช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และการกำหนดวิธีปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร (Herbert and Gullett, 1976)

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) การวางแผนเป็นการใช้ความคิดจินตนาการ คาดคะเนวิธีการเพื่อคัดเลือกหาแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อกำหนดเป้าหมาย และวางโครงการในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สมพร แสงชัย (2525) การวางแผน เป็นการใช้สติปัญญาในการศึกษาปัญหา และหาหนทางแก้ไขที่ดีที่สุด ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม และประหยัดที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการพร้อมทั้งป้องกันมิให้เกิดปัญหาที่จะตามมาจากการวางแผน

กล่าวโดยสรุป การวางแผน เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่า จะทำสิ่งใดอย่างไร โดยใคร ที่ไหน และเมื่อไร โดยใช้วิจรรย์ญาณในการศึกษาปัญหาพิจารณาทางเลือก และกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสนองตอบภารกิจ ปัญหา ความต้องการของหน่วยงาน และให้ได้ผลดีที่สุดความสำคัญของการวางแผน แสดงให้เห็นว่า การวางแผนมีความสำคัญยิ่งต่อบุคคลหรือหน่วยงาน จนเป็นที่ยอมรับกันว่าการปฏิบัติงานใด ๆ โดยปราศจากการวางแผนแล้วเปรียบได้กับเรือที่ปราศจากหางเสือย่อมเดินทางโดยไม่มีทิศทางวกไปวนมาและชนหินโสโครกอับปางในที่สุด (ประชุม รอดประเสริฐ, 2526)

นุชนาถ สุนทรพันธ์ (2523) กล่าวถึง หลักการวางแผนต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ
ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ และนโยบาย การคำนึงถึงวัตถุประสงค์ และนโยบาย ก็เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่า เราต้องการอะไร และจะจัดทำมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด จะต้องทำตาม ความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ และนโยบายให้ถ่องแท้ชัดเจน เพราะวัตถุประสงค์ และนโยบายเป็น จุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดของการวางแผน หากไม่ทำความเข้าใจให้ดีเสียแต่ต้นหรือเข้าใจสาระสำคัญของ วัตถุประสงค์ผิดพลาดแล้ว แผนงานที่กำหนดขึ้นก็จะล้มเหลว และไร้ความหมายโดยสิ้นเชิง

2. ปัจจัยต่าง ๆ ในการวางแผนงานนั้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ในการวางแผน ปัจจัยเหล่านั้น ได้แก่ คน เงิน วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา และข้อมูล ต่าง ๆ ว่ามีอยู่มากน้อยเพียงใด

3. วิธีการต่าง ๆ เพื่อใช้ปฏิบัติงานตามแผน เมื่อมีแผนงานใช้แล้วจะต้องมีการ ปฏิบัติงานตามแผน ต้องคำนึงถึงวิธีการต่าง ๆ เพื่อใช้ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ และเพื่อให้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

4. วิธีการตรวจสอบ และควบคุมงานให้เป็นไปตามแผน คือ สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ แผนงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ถ้าขาดมาตรการในการควบคุมดำเนินงานให้ เป็นไปตาม แผนแล้ว จะทำให้แผนงานไร้ประโยชน์

5. ข้อจำกัดต่าง ๆ ในการวางแผนนั้นจะต้องมีข้อจำกัด ขั้นตอนการวางแผน การศึกษาที่กำหนดว่า จะทำอะไร ให้ใครทำ ทำเมื่อใด ทำที่ไหน เป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่ เรียกว่า กระบวนการวางแผน นักวิชาการเสนอเฉพาะแนวความคิดที่เห็นว่าเหมาะสม

สมพร แสงชัย (2525) แบ่งกระบวนการวางแผนออกเป็น 8 ขั้นตอน ได้แก่

1. พิจารณาสภาพแวดล้อม ความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนนโยบาย
ที่มีอยู่

2. ตั้งจุดประสงค์ และเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการ และปัญหา
หรือนโยบาย

3. หอวิธีการแก้ปัญหา โดยวิธีวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุด

4. ทำโครงการของทางเลือกที่ดีที่สุด

5. เสนอโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ อาจมีการแก้ไขโครงการบ้าง

6. เสนอของบประมาณ อาจมีการแก้ไขโครงการตามจำนวนงบประมาณที่ได้รับ

7. ดำเนินงานตามโครงการประเมินผลโครงการในระหว่างปฏิบัติงาน

และหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้เสนอรายละเอียดของขั้นตอน ทั้ง 6 สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการวางแผน (Pre-Planning) เป็นการเตรียมการในเรื่องการจัด หน่วยงานเพื่อทำหน้าที่วางแผน จัดโครงสร้าง ระบบ และกลไกต่าง ๆ สร้างเครื่องมือและเก็บรวบรวม ข้อมูล

2. ขั้นวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนดำเนินการวางแผน แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นวินิจฉัยสภาพการจัดการศึกษาของหน่วยงาน

2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และค่าใช้จ่าย

2.3 การทดสอบความเป็นไปได้

3. ขั้นการจัดทำแผน (Plan Formulation) ในขั้นนี้เป็นการกำหนดรูปแบบใน การเขียนแผน ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระต่าง ๆ ของแผนอย่างครบถ้วน

4. ขั้นการจัดทำรายละเอียดของแผน (Plan Elaboration) ในขั้นตอนนี้เป็นการ กำหนดรายละเอียดของกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมด ประกอบด้วย แผนงาน โครงการต่าง ๆ

5. ขั้นการนำแผนไปปฏิบัติ (Plan Implementation) เป็นขั้นผสมผสานระหว่าง การวางแผนกับการบริหาร

6. ขั้นการประเมินผล การปรับแผน และการจัดทำแผนใหม่ (Evaluation Revision and Re-Planning) ในขั้นนี้เป็นการติดตาม ควบคุม กำกับ เพื่อตรวจสอบแผน เพื่อหาข้อมูลในการปรับแผนใหม่และจัดทำแผนใหม่ เป็นการเริ่มต้นวงจรของแผนต่อไป

การวางแผนตามแนวความคิดนี้ เน้นเป็นพิเศษในขั้นตอนที่เกี่ยวกับปัญหา และการวิเคราะห์ และการดำเนินงานทุกขั้นตอนเน้นให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากการใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น เทคนิคการระดมพลังสมอง เทคนิคการวิเคราะห์ทางเลือก และการใช้แผนภูมิแกงปลา เป็นการระดมพลังจากกลุ่มสมาชิกทั้งสิ้น จะเห็นว่า กระบวนการวางแผน ตามแนวความคิดของนักวิชาการด้านการวางแผนที่เสนอมาทันทีนี้ ครอบคลุมสาระสำคัญ ๆ ของ การวางแผน คือ ทำไม (Why) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไร (When) ใครทำ (Who) และทำอย่างไร (How) กล่าวคือ การตั้งวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เป็นการตอบสนอง Why การหาทางแก้ไข และทางเลือกต่าง ๆ คือ What การกำหนดสถานที่ปฏิบัติการ คือ Where การทำแผนปฏิบัติการที่มีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจน คือ When การกำหนดตัวบุคคล หรือ องค์กรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผน คือ Who วิธีปฏิบัติต่าง ๆ คือ How (สมพร แสงชัย, 2525)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพให้ได้ผลแน่นอนมีหลักปฏิบัติ

10 ประการ คือ

1. ทุกคนมีส่วนร่วม
2. สมาชิกรับผิดชอบ และกระตือรือร้น
3. มีความคิดริเริ่ม
4. เมื่อเกิดปัญหาแม้จะเพียงเล็กน้อยต้องรีบแก้ไข
5. ทำงานด้วยความเชื่อมั่น และความเต็มใจ
6. ใช้ข้อมูลจริงในการหาปัญหา และแก้ปัญหา
7. วางแผนการทำงานล่วงหน้า
8. ริเริ่มและควบคุมด้วยตนเอง
9. ศึกษา และแลกเปลี่ยนความรู้กันเป็นประจำ
10. ตรวจสอบการทำงานด้วยตนเอง

การตรวจสอบประเมินผล

การจัดการศึกษาทุกระดับจำเป็นต้องมีการวางแผน นำแผนไปปฏิบัติ และประเมินผลจะได้ทราบว่าผลการจัดการศึกษาเป็นอย่างไร เป็นที่พอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง ในขั้นของการนำแผนไปปฏิบัติจะต้องเขียนเป็นแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้เมื่อนำไปปฏิบัติจะบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ จำเป็นต้องมีการประเมินผลงานโครงการจึงจะมีโอกาสทราบได้ การประเมินผลงานโครงการเป็นวิธีการตรวจสอบว่ากิจกรรมที่ดำเนินไปตามโครงการเหล่านั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการหรือไม่ ส่วนใหญ่แล้วจะเน้นที่กระบวนการและผลผลิต ดูว่าตามโครงการเมื่อได้ดำเนินการไปแล้วในช่วงเวลาหนึ่งหรือเมื่อสิ้นสุดโครงการผลออกมาเป็นอย่างไร (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2536)

ความหมาย และความสำคัญ

การตรวจสอบประเมินผลเป็นการวัดความก้าวหน้าของงานที่ดำเนินไปแล้วเปรียบเทียบกับแผนที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงแผนให้เกิดความสำเร็จ การประเมินผลเป็นกระบวนการจัดการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน การนำแผนปฏิบัติ และการประเมินผล โดยอุดมคติแล้วแต่ละขั้นตอนจะต่อเนื่องเป็นวงจรไปจนกระทั่งสำเร็จ (ประกอบ คุณารักษ์, 2526)

กล่าวโดยสรุป กระบวนการตรวจสอบประเมินผล เป็นกระบวนการวัดผลเกี่ยวกับปฏิบัติงาน ตามพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงไร หากไม่มีการติดตามการปฏิบัติงานอาจไม่เป็นไปตามพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539) เสนอความคิดว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานจะช่วยในการตอบปัญหาหลักในการบริหารว่า องค์การปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการมีกิจกรรมใดที่

ผู้บริหารต้องให้ความสนใจเพิ่มขึ้นและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ มีเหตุผลสมควรหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. ช่วยกระตุ้นให้มีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่โครงการ และผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในเรื่องเป้าหมาย ความก้าวหน้า อุปสรรค และผลสัมฤทธิ์ของโครงการ
2. ช่วยในการปรับปรุงการกำหนดนโยบายโดยสามารถให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของโครงการแก่ผู้กำหนดนโยบายได้
3. ช่วยให้มีภาพรวมแสดงสถานภาพของโครงการ ประเมินความก้าวหน้าหรือลดปัญหาการดำเนินการ ช่วยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ช่วยหรือเร่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหมาย
4. ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือขององค์กร และทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ โดยการรายงานให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของโครงการ
5. ช่วยในการจัดทำ และแสดงเหตุผลในการของบประมาณไม่ว่าจะเป็น
 - 5.1 การกำหนดงานที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดไปใช้
 - 5.2 การขอเพิ่มงบประมาณ หรือรักษาระดับงบประมาณที่เคยได้รับอยู่ไว้
6. ช่วยทำให้ผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการมีความชัดเจนขึ้น โดยนำความสนใจของผู้ปฏิบัติงานให้มุ่งไปสู่ผลสำเร็จของงานที่ต้องการโดยเฉพาะ

7. สนับสนุนการวิเคราะห์แนวโน้มโดยการใช้ข้อมูลการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ระยะยาว

8. ผลการประเมิน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลการปรับปรุง บรรจง จันทมาศ (2540) ให้ความเห็นว่า การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เมื่อตรวจสอบสิ่งที่ได้ทำตามแผน พบว่า มีส่วนบกพร่องเพราะแผนไม่ดีหรือทำไม่ได้ตามแผนต้องแก้ไข ส่วนที่บกพร่องโดย แก้ไขที่ต้นเหตุ ค้นหาสาเหตุ แล้วทำการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องซ้ำ หาทางพัฒนาระบบหรือปรับปรุงการทำงานนั้น ๆ โดยตรง

จากแนวคิดของนักการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพเป็นการบริหารที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพควบคู่ไปกับการดำเนินการประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ (Do) ขั้นตอนการตรวจสอบประเมินผล (Check) และขั้นตอนการลงมือ แก้ไขป้องกันหรือการสร้างมาตรฐานการทำงาน (Action)

3. หลักการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหาร

คำว่า “การบริหาร” (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Administrate” หมายถึง ช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยความสะดวก และการจัดการ แต่ในความหมายที่แท้จริง คำว่าบริหาร จะเน้นในเรื่องการจัดการที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และการนำนโยบายไป

ปฏิบัติซึ่งมักจะใช้กับการบริหารงานทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ คำว่า “การจัดการ” มักจะใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเอกชน แต่ทั้ง 2 คำ ต่างก็มีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้บริหารทั้งสิ้น การบริหารได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมาย ซึ่งการให้นิยามคำว่า “การบริหาร” จึงอาจจะแตกต่างกันไปบ้างตามแนวทางที่นักบริหารแต่ละคนได้ศึกษา ดังนี้

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548) ความหมายของ “การบริหาร” เป็นการดำเนินการตามหลักหน้าที่ ซึ่งจะปกตินอกไปปกติขององค์การ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการกำกับควบคุม เป็นต้น ในขณะที่ภาวะผู้นำ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะแนวคิดปัจจุบันที่ถือว่า ภาวะผู้นำเกี่ยวข้องกับเรื่องการเปลี่ยนแปลงการสร้างสรรค์ บันดาลใจ การสร้างแรงจูงใจ การใช้อำนาจอิทธิพล และการบริหารเป็นการกำหนดกิจกรรม ให้ผู้บริหารต้องปฏิบัติโดยบางกิจกรรมเป็นกิจกรรมเชิงความคิด บางงานต้องใช้การปฏิบัติ และเทคนิควิธี และบางงานเกี่ยวกับคน

Getzels and Guba (1957) เสนอแนวความคิดและได้ให้ความหมายว่า การบริหาร เป็นกระบวนการทางสังคม 3 ทาง คือ

1. ทางโครงสร้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา
2. ทางหน้าที่ ได้แก่ ขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ทางปฏิบัติ ได้แก่ กระบวนการบริหารที่บุคคลและกลุ่มบุคคลต้องร่วมกัน ทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

Daft (2002) การบริหารเป็นการจัดการบทบาทกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดกำลังพล การอำนวยความสะดวก และการควบคุมทรัพยากร

สรุปว่า หลักการบริหาร หมายถึง กระบวนการเป็นศิลปะ กิจกรรมการทำงานต่าง ๆ ร่วมมือดำเนินการกันระหว่างบุคคล ที่มีการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนดไว้ โดยอาศัยกิจกรรมสำคัญพื้นฐานของการบริหารงานและทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมถึงการบริหารให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและหลักการบริหาร

ความหมายของการบริหารการศึกษา

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารการศึกษาไว้ ดังนี้

เยาวภา เตชะคุปต์ (2542) ได้ให้ความหมายของหลักการบริหารการศึกษา หมายถึง หลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยดูที่กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในองค์การหรือสถาบันการศึกษา

รุ่ง แก้วแดง (2544) ได้ให้ความหมายของการบริหารการศึกษาไว้ว่า การบริหารการศึกษา คือ การจัดการเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพมากที่สุด Good (1973) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารการศึกษาเป็นการวินิจฉัยสั่งการการควบคุมและการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับงานหรือกิจการสถานศึกษา ทั้งการบริหารธุรกิจสถานศึกษา โดยมุ่งให้บรรลุผลตามจุดหมายของการศึกษาที่ได้ตั้งไว้ ภาระหน้าที่ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับอาจารย์ และนักศึกษา บุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา การเรียนการสอน กิจกรรม หลักสูตร วิธีการสอน วัสดุอุปกรณ์

Harris (1990) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกระบวนการในการสร้างบูรณาการแห่งความสามารถของบุคคล และการนำประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้อย่างเหมาะสมเพื่อช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพของมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีใช่เพียงแต่มุ่งพัฒนาอนุชนของชาติเท่านั้นแต่ยังมุ่งให้การพัฒนาบุคลากรต่าง ๆ ของสถานศึกษาอีกด้วย

จากแนวคิดของนักการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริหารการศึกษาเป็นการร่วมมือของทุกฝ่าย คณะหน่วยงาน บุคคล โดยอาศัยกระบวนการจัดการศึกษา พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ คุณธรรม เก่ง ดี มีความสุข และมีค่านิยมตรงกับความต้องการของสังคม โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร มาบริหารจัดการศึกษา มีการควบคุมสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้เรียนเจริญเติบโตเป็นสมาชิกที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงของชุมชนและสังคมได้

การบริหารจะต้องดำเนินการไปตามกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ (Sears, 1950)

1. Planning คือ การกำหนดแผนงานและโครงการล่วงหน้า
2. Organizing คือ การจัดองค์การ และการกำหนดตำแหน่งหน้าที่
3. Directing คือ การอำนวยความสะดวก สั่งการ และการมอบหมายงาน
4. Coordinating คือ การประสานงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและตำแหน่งต่าง ๆ ในหน่วยงาน
5. Controlling คือ การควบคุมงาน เป็นการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สรุปว่า กระบวนการบริหารมี 7 ขั้นตอน คือ (Gregg, 1967)

- เลือกแล้ว
1. Decision Making คือ การตัดสินใจ เพื่อดำเนินการ
 2. Planning คือ การวางแผนปฏิบัติการตามแนวทางเลือกที่ตัดสินใจเลือกแล้ว
 3. Organizing คือ การจัดองค์การ
 4. Communication การติดต่อสื่อสาร
 5. Influencing คือ การจูงใจให้ทุกคนในองค์การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
 6. Coordinating คือ การประสานงาน
 7. Evaluating คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน

สู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย Hedley, Caldwell and Millikan (1989) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา

1. นโยบาย
2. การกำหนดรูปแบบ
3. แผนการทำงาน
4. ทรัพยากรภายใน
5. กระบวนการเรียนการสอน
6. ระบบการประเมินผล
7. ภาวะผู้นำ

Daft (2002) การบริหารจัดการที่ทำให้สถานศึกษามีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนด และวัตถุประสงค์ ขององค์การ การจัดทำยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ การใช้งบประมาณและการจัดสรรทรัพยากรกำหนดนโยบายและขั้นตอนการทำงาน

2. การจัดองค์การ (Organizing) เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบงาน การกำหนดโครงสร้างองค์การ การระบุความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบกับอำนาจ การกำหนดภาระงานของตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จตามแผน รวมถึงการมอบหมายให้แก่หน่วยงานย่อยพร้อมกับการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อปฏิบัติงาน

3. การจัดกำลังคน (Staffing) ได้แก่การคัดเลือกบรรจุคนลงในตำแหน่งต่าง ๆ รวมถึงการฝึกอบรม สอนแนะ ช่วยเหลือให้ได้พัฒนาความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับงาน

4. การอำนวยการ (Directing) ได้แก่ การใช้อำนาจ อิทธิพลและการให้รางวัล เพื่อจูงใจหรือกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานให้สู่เป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงการกระจายงาน การประสานงาน และการบริหารความขัดแย้ง

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance) สร้างระบบการรายงาน การกำกับการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนสู่เป้าหมาย รวมทั้งการให้คุณให้โทษตามความจำเป็น

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร

กระบวนการทางการบริหาร เป็นแนวทางเทคนิคหรือวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการ ปฏิบัติภารกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ผู้บริหารการศึกษาในทุกๆ ระดับ ที่ปฏิบัติงานจะต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับกระบวนการบริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้อง เข้าใจกระบวนการทางการบริหารได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษา และค้นคว้าหาหลักการเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ได้กล่าวว่า หน้าที่ในการบริหารที่สำคัญประกอบด้วย 5 ประการ ไล่เป็นลำดับ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็น การล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนด จัดเตรียมและจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ องค์การที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หน้าที่ในการจัดคนเข้าทำงานนั้น ได้แก่ การคัดเลือก และบรรจุคนเข้าทำงานและธำรงรักษาให้มีคนงานที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่ง ต่าง ๆ ภายในองค์การ

4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้การกระทำ ต่าง ๆ ของทุกฝ่ายในองค์การเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

5. การควบคุมงาน (Controlling) หมายถึง การบังคับหรือกำกับให้การ ทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผน

นักวิชาการให้แนวคิดว่างานในหน้าที่ของผู้บริหาร ได้แก่ (Koontz and O'Donnell, 1998)

1. การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ และการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ (Organizing) แผนงานจะดำเนินไปได้ด้วยดี ก็ด้วยการจัดองค์การที่ดี ซึ่งประกอบด้วย การนำปัจจัยทางการบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการบริหารที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผล การจัดองค์การ หมายถึง การนำเอาทรัพยากรการบริหารทุกประเภทมาบูรณาการเพื่อดำเนินการ
3. การจูงใจ (Motivating) การจูงใจที่จะช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การควบคุมงาน (Controlling) เป็นการติดตามและประเมินผล เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติ งานกับแผนที่ได้กำหนดไว้ว่ามีความเบี่ยงเบนไปจากความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 การสังเคราะห์หลักการบริหาร

	นักวิชาการ	Koontz and O'Donnell (1998)	Sears (1950)	Gregg (1967)	Hedley, Caldwell and Milikan (1989)	Daft (2002)	ธงชัย สันติวงษ์ (2543)	ความถี่
นักวิชาการ								
หลักการบริหารงาน								
การวางแผน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
การจัดองค์การ		✓	✓	✓		✓	✓	5
การจัดคนเข้าทำงาน		✓				✓	✓	3
การสั่งการ		✓	✓			✓	✓	4
การควบคุมงาน		✓	✓		✓	✓	✓	5
การประสานงาน			✓	✓				2
รายงานการปฏิบัติงาน					✓			1
งบประมาณ						✓		1
การตัดสินใจ				✓	✓			2
การติดต่อสื่อสาร				✓				1

ตาราง 3 (ต่อ)

นักวิชาการ	หลักการบริหารงาน						
	Koontz and O'Donnell (1998)	Sears (1950)	Gregg (1967)	Hedley, Caldwell and Millikan (1989)	Daft (2002)	ธงชัย สันติวงษ์ (2543)	ความถี่
การจูงใจ			✓				1
การประเมินผล			✓	✓			2
นโยบาย				✓			1
ภาวะผู้นำ				✓			1
การกำหนดรูปแบบ				✓			1

จากตาราง 3 แสดงถึงการสังเคราะห์หลักการบริหาร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่แตกต่างกันตั้งแต่ 4 ถึง 7 ขั้นตอน ตามที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเมื่อสังเคราะห์แล้วสามารถผู้วิจัยได้สรุปว่า หลักในการบริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิผล ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะดำเนินการอย่างไร ให้บรรลุเป้าหมายการจัดการศึกษา การวางแผนเป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษา การกำหนดกลยุทธ์ และวางแนวทางดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น กิจกรรมการวางแผน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ การกำหนดนโยบาย มาตรการและกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งการกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนต้องใช้ความสามารถในการบริหารกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่วางแผนงานผู้บริหารต้องคำนึงถึงวิธีการวัดผลงาน โดยการกำหนดดัชนีวัดความสำเร็จของงาน ตลอดจนวิธีการ กระบวนการหรือเครื่องมือวัดผลงาน

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการจัดทรัพยากรต่าง ๆ และการจัดระบบการดำเนินงานภายในสถานศึกษาหรือฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งต้องตระหนักถึง วัตถุประสงค์ของสถานศึกษาเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อจะได้จัดแบ่งหน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน และวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา กิจกรรม

การจัดองค์การประกอบด้วย การจัดทำแผนภูมิปฏิบัติงาน การจัดบุคลากรรับผิดชอบงานฝ่ายต่าง ๆ การจัดทำมาตรฐานและรายละเอียดการปฏิบัติงานการจัดระบบการบังคับบัญชาและการประสานงาน การกำหนดภารกิจของงานฝ่ายต่าง ๆ การจัดระบบทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในฝ่าย ในสถานศึกษา และระบบข้อมูลการปฏิบัติการเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ

3. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดทิศทางของการบริหารสถานศึกษาไว้อย่างชัดเจนและให้อาจารย์ บุคลากรภายในสถานศึกษารับรู้และเข้าใจถึงทิศทางของการบริหาร มีการกระจายข้อมูลบทบาทหน้าที่ และอำนาจการตัดสินใจ ลงไปสู่หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรในระดับต่าง ๆ อย่างชัดเจนตามระดับ ตามความเหมาะสม

4. การควบคุมงาน (Controlling) หมายถึง การกำกับ ประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในสถานศึกษาซึ่งต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร กิจกรรมประกอบด้วย การจูงใจ การตัดสินใจ สั่งการ การสื่อสารและการแก้ปัญหาความขัดแย้งบุคลากรให้การดำเนินงานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายและแผนของสถานศึกษา นอกจากนี้จะต้องทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา

4. การพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา

นักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความหมายการพัฒนาระบบ ดังต่อไปนี้

กาญจนา วิเศษรินทอง (2555) การพัฒนาระบบมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ (System Investigation and Analysis)

เป็นขั้นตอนในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง สํารวจ ศึกษา วิเคราะห์ สภาพของระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร มีความต้องการ มีปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบอย่างไร การจะปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ควรมีแนวทางอย่างไร

2. การออกแบบและตรวจสอบระบบ (System Design and Verification)

เป็นขั้นตอนการออกแบบโดยการนำเอาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเข้าด้วยกันอย่างมีเหตุผล สร้างรูปแบบจำลองของระบบให้เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน โดยแบบจำลองระบบนั้นต้องผ่านการตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามสถานการณ์จริง และปรับปรุงพัฒนาให้สมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด

3. การนำระบบไปใช้และประเมินผลระบบ (System Implementation And Evaluation) เป็นการนำเอาระบบไปใช้จริง เพื่อดูว่าระบบนั้นมีประโยชน์มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้จริงหรือไม่ รวมทั้งมีการประเมินผลว่ามีข้อบกพร่อง ความปรับปรุงในแนวทางใด

นิรัชกร ทองน้อย (2556) การพัฒนาระบบต้องดำเนินไปควบคู่กับองค์กร เมื่อองค์กรยังขาดระบบ จำเป็นต้องริเริ่มสร้างและพัฒนาขึ้น หรือหากระบบที่มีอยู่แล้วไม่สามารถตอบสนอง

วัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบเพื่อให้ระบบนั้น ๆ สามารถตอบสนอง วัตถุประสงค์มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ขั้นตอนการพัฒนาระบบมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ
2. การออกแบบและตรวจสอบระบบ
3. การทดลองใช้ระบบและประเมินผล

ภูมิพันธ์ เรื่องแหล่ง (2558) กระบวนการพัฒนาระบบมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบ เป็นขั้นตอนการศึกษาสภาพการบริหาร ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีลักษณะอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไร
2. การออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนในการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยง หรือ ออกแบบรายละเอียดภายในองค์ระกอบต่าง ๆ ของระบบเพื่อให้ระบบใหม่ที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสม ต่อการนำไปปฏิบัติและเป็นไปตามหลักการแนวคิดที่ถูกต้อง

3. การนำระบบไปใช้และตรวจสอบบทบาท เป็นขั้นตอนการนำระบบไปใช้ใน สถานการณ์จริง เพื่อพิจารณาว่าระบบที่สร้างขึ้นมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม และครอบคลุม วัตถุประสงค์ของการสร้างระบบหรือไม่ โดยการประเมินระบบอีกครั้งหนึ่งหลังจากทดลองใช้ระบบ Stair (1996) ได้กล่าวถึงหลักการของวงจรพัฒนาระบบ (Systems Development Life Cycle) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาระบบ (Systems Investigation) เป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนา ระบบ โดยผู้พัฒนาระบบจะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบที่จะทำการ พัฒนา ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ นำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจว่าสมควรที่จะพัฒนาระบบหรือไม่ และระบบที่พัฒนาขึ้นควรมีลักษณะอย่างไร

2. การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ การดำเนินงานของระบบแต่ละขั้นตอนประกอบด้วยอะไรบ้าง มีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับ สิ่งใดบ้าง รวมถึงความต้องการของผู้ใช้ และจุดเด่นของการใช้งานแต่ละด้านของระบบใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจว่าระบบควรได้รับการพัฒนาในลักษณะใด

3. การออกแบบระบบ (Systems Design) เป็นขั้นตอนการออกแบบ รายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการวัสดุอุปกรณ์สำหรับนำมาพัฒนา ให้เป็นระบบใหม่ โดยมีการดำเนินการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการระบบ และสามารถบริหารจัดการ ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. การใช้ระบบ (Systems Implementation) เป็นขั้นตอนของการนำระบบ มาสู่การปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์ และรูปแบบที่ได้ทำการออกแบบไว้

5. การดูแลรักษาและการตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review) เป็นขั้นตอนของการปรับปรุงแก้ไขระบบหลังจากที่ได้มีการติดตั้งและใช้งานแล้ว รวมถึงการตรวจประเมินผลการทำงานของระบบ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ระบบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยาวนานมากที่สุด

Hussein and Hassan (2007) ได้เสนอขั้นตอนในการพัฒนาระบบไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาความเป็นไปได้เพื่อเป็นการตรวจสอบและปัญหาที่เกิดขึ้นในการพัฒนาระบบ
2. พิจารณาความต้องการของระบบ ขั้นตอนนี้ผู้ใช้สารสนเทศจะต้องกำหนดจุดประสงค์นโยบาย และขอบเขตของงานด้วยวิธีเชิงปฏิบัติ
3. ออกแบบระบบ หมายถึง การพิจารณาส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบมีสิ่งที่ต้องพิจารณา 3 ประการ ดังนี้
 - 3.1 การเตรียมการด้านกายภาพ
 - 3.2 วิธีการ
 - 3.3 สรุปรูปโครงการ
4. ตรวจสอบข้อสรุป เป็นการตรวจสอบการออกแบบดำเนินการ
5. การบริหารโครงการ
6. จัดวงจรการพัฒนาระบบ

จากแนวคิดการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต ที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้ ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำในรูปของตารางสังเคราะห์เพื่อใช้พิจารณาก่อนที่จะนำไปกำหนดเป็นขั้นตอนในการพัฒนาระบบ ปรากฏดังตาราง 4

พหุ ประถมศึกษา ชีวะ

ตาราง 4 การสังเคราะห์การพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา

นักวิชาการ	กาญจนา วิเศษรินทอง (2555)	นริชกร ทองน้อย (2556)	ภูมิพันธ์ เรืองแท้ (2558)	Stair (1996)	Hussein and Hassan (2007)	ความถี่
การพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา						
การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ	✓	✓	✓	✓	✓	5
การออกแบบและตรวจสอบระบบ	✓	✓	✓	✓	✓	5
การนำไปใช้และประเมินผล		✓	✓	✓		3
การทดลองใช้ระบบและประเมินผล	✓	✓	✓	✓	✓	5
การดูแลและตรวจสอบระบบ	✓	✓	✓	✓	✓	5
ศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ					✓	1
พิจารณาความต้องการของระบบ				✓	✓	2
การบริหารโครงการ					✓	1
จัดวางจรรยาบรรณพัฒนาระบบ					✓	1

จากตาราง 4 แสดงถึงการสังเคราะห์การพัฒนาระบบผู้ให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้สรุปว่ามีคะแนนมากกว่าร้อยละ 50 ประกอบด้วย 1) การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ 2) การออกแบบและตรวจสอบระบบ 3) การทดลองใช้ระบบและประเมินผล 4) การดูแลและตรวจสอบระบบ

5. การให้คำปรึกษาฯ

การให้คำปรึกษา คือ กระบวนการช่วยเหลือให้คิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเองได้ด้วยการใช้เทคนิคต่าง ๆ ของการสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสาร ความเข้าใจและมีความรู้สึกอยากช่วยเหลือ ขั้นตอนของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสำรวจปัญหา และเลือกเรื่องที่จะทำงานร่วมกัน การประคับประคองจิตใจให้อารมณ์สงบ การแก้ปัญหา กระตุ้นให้มองหาทางเลือก ข้อดีข้อเสีย ชี้แนะ ช่องทาง ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ และการให้ตัดสินใจ การทดลองปฏิบัติ และติดตามผลด้วยตนเองก่อนจะยุติการช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาฯ

นอกจากจะมีความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาแล้ว ควรมีความรู้ความเข้าใจวัยรุ่น ได้แก่ พัฒนาการตามปกติของวัยรุ่น ปัญหาพฤติกรรมที่พบบ่อยในวัยรุ่น

พัฒนาการปกติของวัยรุ่น

วัยรุ่น จะเริ่มต้นตอนอายุประมาณ 12-13 ปี สมัยนี้มีแนวโน้มจะเป็นวัยรุ่นเร็วกว่าสมัยก่อน เนื่องจากความสมบูรณ์ทางร่างกายที่ดีขึ้น เพศหญิงจะเข้าสู่วัยรุ่นเร็วกว่าเพศชายประมาณ 2 ปี ในชั้นประถมปลาย ป.5-6 จะเห็นผู้หญิงจะเป็นสาวมากกว่าผู้ชายเมื่อเข้าสู่วัยรุ่นแล้ว พัฒนาการของวัยรุ่นจะเกิดต่อเนื่องไปจนถึงอายุวัยรุ่นตอนปลาย 19 ปี เป็นเวลาของการฝึกฝนอาชีพ ตัดสินใจที่จะเลือกอาชีพที่เหมาะสม และเป็นช่วงเวลาที่ จะมีความผูกพันแน่นแฟ้นกับเพื่อนต่างเพศ สภาพทางร่างกายเปลี่ยนแปลงเติบโตโดยสมบูรณ์เต็มที่และบรรลุนิติภาวะ ในเชิงกฎหมายการเปลี่ยนแปลงในวัยรุ่นประมาณ 19 ปี จึงจะเข้าสู่ผู้ใหญ่ ในช่วงวัยรุ่นนี้จะสังเกตตัวเองได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในพัฒนาการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. พัฒนาการทางร่างกาย

การเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายทั่วไปและการเปลี่ยนแปลงทางเพศ เนื่องจากวัยนี้มีการสร้างและหลั่งฮอร์โมนเพศและฮอร์โมนของการเจริญเติบโตอย่างมากและรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ร่างกายจะเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว แขนขาจะยาวขึ้นก่อน จะเห็นการเปลี่ยนแปลงอื่นประมาณ 2 ปี เพศหญิงจะไขมันมากกว่าชาย ผู้ชายจะมีกล้ามเนื้อมากกว่าทำให้เพศชายแข็งแรงกว่า

การเปลี่ยนแปลงทางเพศ สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนคือวัยรุ่นชายจะเป็นหนุ่มขึ้น นมขึ้น พานเสียงแตก หนวดเคราขึ้น และเริ่มมีฝันเปียก การเกิดฝันเปียกครั้งแรกเป็นสัญญาณของการเข้าสู่วัยรุ่นของเพศชาย ส่วนวัยรุ่นหญิงจะเป็นสาวขึ้น คือ เต้านมมีขนาดโตขึ้น ไขมันที่เพิ่มขึ้นจะทำให้รูปร่างมีทรวดทรง สะโพกผายออกและเริ่มมีประจำเดือนครั้งแรก การมีประจำเดือนครั้งแรกเป็นสัญญาณบอกการเข้าสู่วัยรุ่นในหญิง ทั้งสองเพศจะมีการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะเพศซึ่งจะมีขนาดโตขึ้น และเปลี่ยนเป็นแบบผู้ใหญ่มีขนขึ้นบริเวณอวัยวะเพศมีกลิ่นตัวมีสิวขึ้น

2. พัฒนาการทางจิตใจ สติปัญญา วัยนี้สติปัญญาจะพัฒนาสูงขึ้น อย่างมากและรวดเร็วจนมีความคิดเป็นแบบรูปธรรม นั่นคือ มีความสามารถเรียนรู้ เข้าใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ลึกซึ้งขึ้น มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้มากขึ้นตามลำดับ จนเมื่อพ้นวัยรุ่นแล้วจะมีความสามารถทางสติปัญญาได้เหมือนผู้ใหญ่ แต่ในช่วงระหว่างวัยรุ่นนี้ ความคิดยังอาจขาดความรอบคอบ ขาดการยั้งคิดหรือไตร่ตรองให้รอบคอบ มีความคิดที่รวดเร็วแบบหุนหันพลันแล่นมากกว่า เมื่อโตขึ้นกว่านี้ จะมีความคิดที่สมบูรณ์ขึ้น คิดรอบด้านได้มากขึ้น โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตนั่นเอง

ความคิดเกี่ยวกับตนเอง วัยนี้จะเริ่มมีความสามารถในการรับรู้ตนเอง
ด้านต่าง ๆ ดังนี้

เอกลักษณ์จะเริ่มแสดงออกถึงสิ่งตนเองชอบ สิ่งที่ตนเองถนัด
ซึ่งจะแสดงถึงความเป็นตัวตนของเขาที่โดดเด่น ได้แก่ วิชาที่ชอบเรียน กีฬาที่ชอบเล่น งานอดิเรก
การใช้เวลาว่างให้เกิดความเพลิดเพลิน กลุ่มเพื่อนที่ชอบและสนิทสนมด้วย โดยจะเลือกคบคนที่มีส่วน
คล้ายคลึงกันหรือเข้ากันได้ และจะเกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดแบบอย่างจากกลุ่มเพื่อนนี้เอง
ทั้งแนวคิด ค่านิยม ระบบจริยธรรม การแสดงออกและการแก้ปัญหาในชีวิตจนสิ่งเหล่านี้กลายเป็น
เอกลักษณ์ของตน และกลายเป็นบุคลิกภาพนั่นเอง สิ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์ตนเองยังมีอีกหลายด้าน
ได้แก่ เอกลักษณ์ทางเพศ แฟชั่น ดารา นักร้อง การแต่งกาย ทางความเชื่อในศาสนา อาชีพ
คติประจำใจ เป้าหมายในการดำเนินชีวิต วัยรุ่นที่ไม่เกิดเอกลักษณ์ของตนเองจะมีความสับสนในตนเอง
ขาดแนวทางหรือเป้าหมายในชีวิตตน และขาดความสุขในการการดำเนินชีวิตต่อไป

การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น วัยนี้ต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน
อย่างมาก การได้รับการยอมรับจะช่วยให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย เห็นคุณค่าของตนเอง
มั่นใจตนเอง วัยนี้จึงมักอยากเด่นอยากดัง อยากให้มีคนรู้จักมาก ๆ อาจทำอะไรเพื่อให้คนอื่นสนใจ
ถ้ามีจุดดีจุดเด่นให้เพื่อน ๆ ยอมรับได้จะเป็นที่รักของเพื่อน ๆ การมีจุดเด่นนี้ไม่จำเป็นต้องดีเด่น
ชนะคนอื่น ไม่ควรจะเด่นจากการแข่งขันให้เหนือกว่าใคร ๆ แต่สามารถดีเด่นในเรื่องการเป็นคนดี
มีประโยชน์ โอบอ้อมอารี เต็มใจช่วยเหลือเพื่อน มองเพื่อนในแง่ดี มีการสื่อสารที่ดีต่อกัน

ความภาคภูมิใจตนเอง วัยรุ่นจะพอใจและภูมิใจที่ตนเองเป็นที่ยอมรับของ
เพื่อนและคนอื่น ๆ ได้ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นคนดีและมีประโยชน์แก่ผู้อื่นได้ ทำอะไรได้สำเร็จ
การทำประโยชน์แก่เพื่อน ๆ เป็นทักษะสำคัญที่ควรมี การมีเพื่อนดี จะช่วยกันสร้างความภาคภูมิใจ
ให้แก่กันได้ การเลือกคบเพื่อนที่ดี เพื่อนที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จะช่วยให้มีความภูมิใจตนเองได้

ความเป็นตัวของตัวเอง วัยนี้จะรักอิสระ เสรีภาพ ไม่ค่อยชอบอยู่ใน
กฎเกณฑ์กติกาใด ๆ ชอบคิดเอง ทำเอง พึ่งตัวเอง เชื่อความคิดตนเอง มีปฏิริยาตอบโต้ผู้ใหญ่ที่
บิบบังคับสูง ความอยากรู้อยากเห็นอยากลองจะมีสูงสุดในวัยนี้ ทำให้อาจเกิดพฤติกรรมเสี่ยงได้ง่าย
บางคนจะขาดการยั้งคิดที่ดี เมื่อตัวเองคิดอย่างไรแล้วก็อยากจะทำตามความคิด โดยขาดการไตร่ตรอง
ให้รอบคอบ จึงต้องระมัดระวังตัว สร้างและแสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยมีการควบคุมตนเองให้
อยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของส่วนรวมด้วย

การควบคุมตนเอง วัยนี้จะเรียนรู้ที่จะควบคุมความคิด ควบคุมอารมณ์
ควบคุมการกระทำให้อยู่ในกรอบกติกา ทั้งที่บ้านและที่โรงเรียน การรู้จักยั้งคิด การคิดให้เป็นระบบจะ
เป็นประโยชน์ที่ทำให้สามารถใช้ความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

อารมณ์ หลายคนเมื่อเริ่มเข้าสู่วัยรุ่นจะมีอารมณ์ปั่นป่วน เปลี่ยนแปลงง่าย หงุดหงิดง่าย เครียดง่าย โกรธง่าย อาจเกิดอารมณ์ซึมเศร้าโดยไม่มีสาเหตุได้ง่าย อารมณ์ที่ไม่ดีเหล่านี้ อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเกรี้ยว ก้าวร้าวมีผลต่อการเรียนและการดำเนินชีวิตได้ ในวัยรุ่นตอนต้น การควบคุมอารมณ์ยังไม่ค่อยดีนัก บางครั้งยังทำอะไรตามอารมณ์ตัวเองอยู่บ้างแต่จะค่อย ๆ ดีขึ้น เมื่ออายุมากขึ้น นอกจากนี้จะมีความรู้สึกหรือมีอารมณ์ทางเพศทำให้มีความสนใจใฝ่รู้เรื่องทางเพศ หรือมีพฤติกรรมทางเพศ เช่น การสำเร็จความใคร่ด้วยตนเองเป็นการระบายความรู้สึกทางเพศซึ่งถือว่าเป็นเรื่องปกติในวัยนี้แต่พฤติกรรมบางอย่างอาจเป็นปัญหาตามมา เช่น เบี่ยงเบนทางเพศ กามวิปริต หรือการมีเพศสัมพันธ์ในวัยรุ่น ควรรู้ว่า ควรควบคุมอารมณ์อย่างไรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นในวัยนี้

จริยธรรม วัยนี้จะมีความคิดเชิงอุดมคติสูง เพราะสามารถแยกแยะ ความผิดชอบชั่วดีได้ มีระบบนิเวศของตนเองต้องการให้เกิดความถูกต้อง ความชอบธรรมในสังคม ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ต้องการเป็นคนดีเป็นที่ชื่นชมของคนอื่นและจะรู้สึกอึดอัดคับข้องใจกับความไม่ถูกต้องในสังคม หรือในบ้าน แม้แต่พ่อแม่ของตนเองก็เริ่มรู้สึกว่าไม่ได้ดีสมบูรณ์แบบเหมือนเมื่อก่อนอีกต่อไปแล้ว บางครั้งอาจจะแสดงออก วิพากษ์วิจารณ์พ่อแม่หรือ ครูอาจารย์ตรง ๆ อย่างรุนแรง การต่อต้าน ประท้วงจึงเกิดได้บ่อยในวัยนี้เมื่อวัยรุ่นเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือมีการเอาเปรียบ เบียดเบียน ความไม่เสมอภาคกัน ในวัยรุ่นตอนต้นการควบคุมตนเองอาจยังไม่ดีนัก แต่เมื่อพ้นวัยรุ่นนี้ไปการควบคุมตนเองจะดีขึ้นจนเป็นระบบจริยธรรมที่สมบูรณ์แบบเหมือนผู้ใหญ่

3. พัฒนาการทางสังคม วัยนี้จะเริ่มห่างจากทางบ้าน ไม่ค่อยสนิทสนมคลุกคลีกับพ่อแม่พี่น้องเหมือนเดิมแต่จะสนใจเพื่อนมากกว่าจะใช้เวลากับเพื่อนนาน ๆ มีกิจกรรมนอกบ้านมาก ไม่อยากไปไหนกับทางบ้านเริ่มมีความสนใจเพศตรงข้าม สนใจสังคมสิ่งแวดล้อม ปรับตัวเองให้เข้ากับกฎเกณฑ์กติกาของกลุ่มของสังคมได้ดีขึ้น มีความสามารถในทักษะสังคม การสื่อสารเจรจา การแก้ปัญหา การประนีประนอม การยืดหยุ่นโอนอ่อนผ่อนตามกันและการทำงานร่วมกับผู้อื่น พัฒนาการทางสังคมที่ดีจะเป็นพื้นฐานมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลิกภาพที่ดี การเรียนรู้สังคมจะช่วยให้ตนเองหาแนวทางการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง เลือกวิชาชีพที่เหมาะสมกับตน และมีครอบครัวที่ดี ช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อตนเองและส่วนรวมในอนาคตต่อไป

เป้าหมายของพัฒนาการวัยรุ่น ควรประกอบด้วย

1. ร่างกายที่แข็งแรง ปราศจากความบกพร่องทางกาย มีความสมบูรณ์ มีภูมิคุ้มกันโรคและปราศจากภาวะเสี่ยงต่อปัญหาทางกายต่าง ๆ ควรเอาใจใส่กับร่างกาย ไม่ปล่อยให้อ่อนแอ ฝอมไป หรือขาดอาหารบางอย่าง ควรมีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ ให้ร่างกายสดชื่น แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันโรคต่าง ๆ

2. เกล็ดลักษณะแห่งตนเองดี

- 2.1 มีทักษะส่วนตัว และทักษะสังคมดี มีบุคลิกภาพดี
- 2.2 มีเอกลักษณ์ส่วนตัว และเอกลักษณ์ทางเพศเหมาะสม
- 2.3 มีการเรียนและอาชีพ ได้ตามศักยภาพของตนตามความชอบความถนัด และความเป็นไปได้ ทำให้มีความพอใจต่อตนเอง
- 2.4 การดำเนินชีวิต สอดคล้องกับความชอบความถนัด มีการผ่อนคลาย กีฬางานอดิเรก มีความสุขได้โดยไม่เบียดเบียนคนอื่น มีการช่วยเหลือคนอื่นและสิ่งแวดล้อม
- 2.5 มีมโนธรรมดี เป็นคนดี

3. มีการบริหารตนเองได้ดี สามารถบริหารจัดการตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น

4. มีความรับผิดชอบ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อประเทศชาติ และต่อสิ่งแวดล้อมได้ดี
5. มีมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่นได้ดี เลือคบเพื่อนที่ดี รักษาสัมพันธ์ที่ดีไว้ยืนยาว

ความหมายของการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ใช้เทคนิคการสื่อสาร ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ถึงสาเหตุของปัญหา ใช้ศักยภาพของ ตนเองในการคิด ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

ประเภทของการให้คำปรึกษา

1. Informative Counseling
2. Directive Counseling
3. Advocacy Counseling
4. Supportive Counseling

หลักการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นการช่วยเหลือรูปแบบหนึ่ง ที่อาศัยความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาได้ความรู้และทางเลือกในการแก้ปัญหานั้นอย่างเพียงพอมีสภาพอารมณ์และจิตใจที่พร้อมจะคิดและตัดสินใจด้วยตัวเอง วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา จึงประกอบด้วย การช่วยให้

1. เกิดแรงจูงใจที่จะให้ข้อมูล
2. เข้าใจและเห็นปัญหาของตนเอง
3. อยากแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตนเอง
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตนเอง

เทคนิคการให้คำปรึกษาสามารถนำมาใช้ตั้งแต่เริ่มการสัมภาษณ์วัยรุ่น ขึ้นตอนดังนี้

1. การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
2. การสำรวจลงไปปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมาพบกัน
3. สรุปและเลือกประเด็นที่สำคัญร่วมกันที่จะทำงานร่วมกัน
4. ตั้งเป้าหมายในการทำงานต่อไปด้วยกันคือการแก้ไขปัญหา
5. การดำเนินการช่วยเหลือ การฝึกฝนทักษะต่าง ๆ
6. การสรุปและยุติการให้คำปรึกษา

ประเภทของคำถาม

1. คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นคำถามที่มีคำตอบได้หลากหลาย มักใช้ในการสอบถามเบื้องต้น ในระยะแรก ๆ ของการสัมภาษณ์ที่ยังไม่แน่ใจว่าวัยรุ่นจะตอบอย่างไร

2. คำถามปลายเปิด มักจะได้คำตอบที่ตรงกับสิ่งที่วัยรุ่นคิด กังวล เป็นห่วง หรือรู้สึกว่าเป็นปัญหาอยู่ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากปัญหาที่วัยรุ่นคิดอาจไม่ตรงกับปัญหาที่พ่อแม่เป็นห่วงอยู่

3. คำถามปลายปิด (Close-ended Question) เป็นคำถามที่คาดหวังคำตอบว่าใช่หรือไม่ใช่เท่านั้น ใช้ในกรณีที่ต้องการตรวจสอบว่ามีหรือไม่มีสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์สงสัยอยู่ไม่ควรใช้ใน ช่วงแรก ๆ ของการสัมภาษณ์ เพราะอาจปิดกั้นการระบายปัญหาที่แท้จริงของวัยรุ่น คำถามปลายปิด มักใช้ในการสำรวจปัญหาอย่างเป็นระบบเพื่อตรวจสอบว่าวัยรุ่นมีหรือไม่มีอาการหรือปัญหาที่สงสัย มักใช้ในตอนท้ายของการสัมภาษณ์

เทคนิคการสื่อสารที่ดี

1. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม” การใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม” เช่น “ทำไมเธอมาเรียนสาย” จะสื่อสารให้นักศึกษาเข้าใจได้ 2 แบบ คือ เธอทำไมดีเลย ทำไมจึงทำเช่นนั้น และ ถ้ามีเหตุผลดี ๆ การกระทำเช่นนั้นก็อาจเป็นที่ยอมรับได้ ผลที่ตามมาคือ เด็กจะพยายามหาเหตุผลเข้าข้างตนเองมากขึ้น เพื่อพยายามยืนยันว่า ความคิดและการกระทำของเขาถูกต้อง เป็นการสอนให้นักศึกษาเถียงแบบข้าง ๆ คู ๆ แล้วอาจารย์ไม่โทษเสียเองทั้ง ๆ ที่เป็นคนเริ่มต้นให้นักศึกษาหาเหตุผล แต่เมื่อนักศึกษาแสดงเหตุผล ก็ไม่ยอมรับเหตุผลของเขาถ้าต้องการทราบเหตุผลจริง ๆ ของพฤติกรรมของนักศึกษาควรถามดังนี้

“อาจารย์อยากรู้จริง ๆ ว่าอะไรทำให้เธอทำอย่างนั้น”

“พอจะบอกครูได้ไหมว่า เธอคิดอย่างไรก่อนที่จะทำอย่างนั้น”

“เกิดอะไรขึ้น ทำให้เธอมาเรียนสายในวันนี้”

“มันเกิดอะไรขึ้น ไหนลองเล่าให้อาจารย์เข้าใจหน่อย”

2. คำหน้าที่พฤติกรรมมากกว่าตัวนักศึกษา ถ้าอาจารย์จะตำหนินักศึกษาต้องระวังการต่อต้านไม่ยอมรับ วิธีการที่ทำให้เด็กยอมรับและไม่เสียความรู้สึกด้านดีของตนเอง สามารถทำได้ด้วยการตำหนิที่พฤติกรรมนั้น ดีกว่าตำหนิที่ตัวนักศึกษา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“มาโรงเรียนสายเป็นสิ่งที่ไม่ดี” ดีกว่า “เธอนี้แย่มาก ชี้เกี่ยจ้งเลยถึงมาสาย”

“อาจารย์ไม่ชอบที่เธอไม่ได้ช่วยงานกลุ่มงานนี้ทุกคนต้องช่วยกัน” ดีกว่า “เธอนี้เป็นคนเอาเปรียบเพื่อนนะ”

ไม่ควรใช้คำพูดทำนองว่าเป็นนิสัยไม่ดีหรือสันดานไม่ดีเพราะจะทำให้เด็กต่อต้านหรือแกล้งเป็นอย่างนั้นจริง ๆ หรือลามไปถึงพ่อแม่ เช่น “อย่างนี้พ่อแม่ไม่เคยสอนใช่ไหม”

3. ฝึกใช้คำพูดที่ขึ้นต้น “ฉัน” มากกว่า “เธอ” ได้แก่

“อาจารย์ไม่ชอบการที่นักศึกษามาเรียนสาย” ดีกว่า “เธอนี้แย่มากที่มาสาย”

“อาจารย์อยากให้นักศึกษามาเข้า”

4. บอกความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ฝึกให้นักศึกษามีทักษะในการสื่อสาร ความกล้าพูด กล้าบอกสิ่งที่ตัวเองคิด รู้สึกและต้องการอย่างสุภาพ เข้าใจกัน ทั้งต่ออาจารย์ และต่อเพื่อน ๆ ด้วยกันเอง ไม่ควรอายหรือกลัวเพื่อน โกรธ บางคนกลัวเพื่อนไม่ยอมรับ เลยยอมตามเพื่อน ถูกเพื่อนเอาเปรียบ

5. ถามความรู้สึก สะท้อนความรู้สึก เช่น

“เธอคงโกรธที่ถูกเพื่อนแกล้ง” (สะท้อนความรู้สึก)

“หนูรู้สึกอย่างไรบ้างที่พ่อแม่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน” (ถามความรู้สึก)

“เธอรู้สึกอย่างไรบ้างเมื่อถูกเพื่อนแกล้ง” (ถามความรู้สึก)

การให้คำปรึกษาเพื่อน

1. สร้างบรรยากาศของการอยู่ร่วมกันแบบกลุ่ม ไม่โดดเดี่ยว ไม่เอาตัวรอดคนเดียว เพื่อนมีหน้าที่ช่วยเหลือกัน

2. สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นห่วงเป็นใยกันเมื่อมีใครหายไปเพื่อนควรสนใจติดตามข่าวสารพยายามดึงเพื่อนเข้ากลุ่มมีการแบ่งปันกัน ช่วยเหลือกัน

3. เมื่อมีเพื่อนทำผิด เพื่อนที่ดีควรช่วยเตือนและชักจูงให้เปลี่ยนแปลง เลิกทำผิด กลับมาทำดี โดยไม่โกรธกัน มองกันในทางที่ดี

4. ฝึกทักษะการสื่อสารที่ดี บอกความคิด ความต้องการ ความรู้สึก เมื่อไม่พอใจมีวิธีบอกให้เพื่อนเข้าใจและสนองความต้องการกันได้ตรงจุด

5. ฝึกทักษะสังคมทางบวก การให้ การรับ การขอโทษ การขอบคุณ การเข้าคิว รอคอย การทำดีต่อกัน การพูดดี ๆ สุภาพอ่อนโยน ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อกันปัญหาพฤติกรรมในวัยรุ่น

ปัญหาที่พบได้บ่อยในวัยรุ่น มีดังนี้

1. ปัญหาความสัมพันธ์กับพ่อแม่ วัยนี้จะแสดงพฤติกรรมที่แสดงความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างมาก การพูดจาไม่ค่อยเรียบร้อย อารมณ์แปรปรวนเปลี่ยนแปลงง่าย ความรับผิดชอบชั้น ๆ ลง ๆ เอาแต่ใจตัวเอง ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองหรือครูอาจารย์หงุดหงิดไม่พอใจได้มาก ๆ ถ้าใช้วิธีการจัดการไม่ถูกต้อง เช่น ใช้วิธีดุว่ากล่าว ตำหนิหรือลงโทษรุนแรงจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านเป็นอารมณ์ต่อกันไม่ได้ช่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมวัยรุ่น

วิธีการจัดการกับปัญหาพฤติกรรมเหล่านี้ เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจความต้องการของวัยรุ่น มีการตอบสนองโดยประนีประนอมยืดหยุ่น แต่ก็ยังคงมีขอบเขตพอสมควร พยายามจูงใจให้ร่วมมือมากกว่าการบังคับกันตรง ๆ หรือรุนแรง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีไว้ก่อน อย่างหงุดหงิดกับพฤติกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ

2. ปัญหาการใช้สารเสพติด (Substance use Disorders) ตามธรรมชาติของวัยรุ่นจะมีความอยากรู้อยากเห็นอยากลองมาก ถ้าขาดการยับยั้งชั่งใจด้วย การที่อยู่ในกลุ่มที่ใช้สารเสพติดหรือเพื่อนใช้สารเสพติดจะมีการชักชวนให้ใช้ร่วมกัน บางคนไม่กล้าปฏิเสธเพื่อน บางคนใช้เพื่อให้เหมือนเพื่อน ๆ เมื่อลองแล้วเกิดความพอใจก็จะติดได้ง่าย

3. ปัญหาทางเพศ (Sexual Problems)

3.1 พฤติกรรมรักร่วมเพศ (Homosexuality) เป็นพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดปัญหาตามมาได้มาก คนที่เป็นรักร่วมเพศมักจะเจอปัญหาในการดำเนินชีวิตได้มากกว่าคนทั่วไป ในบางสังคมมีการต่อต้านพฤติกรรมรักร่วมเพศ มีการรังเกียจ ล้อเลียน ไม่ยอมรับ บางประเทศมีกฎหมายลงโทษการมีเพศสัมพันธ์ระหว่างเพศเดียวกันเอง รักร่วมเพศ คือพฤติกรรมที่พึงพอใจทางเพศกับเพศเดียวกันอาจมีการแสดงออกภายนอกให้เห็นชัดเจนหรือไม่ก็ได้

การรักษาผู้ที่เป็นรักร่วมเพศมักไม่ได้ผลเนื่องจากผู้ที่เป็นรักร่วมเพศมักจะพอใจในลักษณะแบบนี้อยู่แล้ว การช่วยเหลือทำได้โดยการให้คำปรึกษาผู้ที่เป็นพ่อแม่และผู้ป่วย เพื่อให้ปรับตัวได้ ไม่รังเกียจลูกที่เป็นแบบนี้และผู้ป่วยแสดงออกเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนมีการรังเกียจต่อต้านจากคนใกล้ชิด

การป้องกันภาวะรักร่วมเพศทำได้โดย การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่เพศเดียวกับเด็ก เพื่อให้มีการถ่ายทอดแบบอย่างทางเพศจากพ่อหรือแม่เพศเดียวกับเด็ก

3.2 การสำเร็จความใคร่ด้วยตนเอง (Masturbation) ในวัยรุ่นการสำเร็จความใคร่ด้วยตนเองเป็นพฤติกรรมปกติ ไม่มีอันตราย ไม่มีผลเสียต่อร่างกายหรือจิตใจ การทำไม่ควรมกมุ่นมากจนเป็นปัญหาต่อการใช้เวลาที่ควรทำหรือทำให้ขาดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ

3.3 การมีเพศสัมพันธ์ในวัยรุ่น (Sexual Relationship) มักเกิดจากวัยรุ่นที่ขาดการยับยั้งชั่งใจหรือมีปัญหาทางอารมณ์และใช้เพศสัมพันธ์เป็นการทดแทน เพศสัมพันธ์ในวัยรุ่นมัก

ไม่ได้ยั้งคิดให้รอบคอบ ขาดการไตร่ตรอง ทำตามอารมณ์เพศหรืออยู่ภายใต้ฤทธิ์ของสารเสพติด ทำให้เกิดปัญหาการติดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ การตั้งครรภ์ การทำแท้ง การเลี้ยงลูกที่ไม่ถูกต้อง ปัญหาครอบครัว และกลายเป็นปัญหาสังคมในที่สุด

4. ปัญหาบุคลิกภาพ (Personality Problems) วัยรุ่นจะเป็นวัยที่มีพัฒนาการของบุคลิกภาพอย่างชัดเจน ทั้งนี้สยใจคือ การคิด การกระทำจะเป็นรูปแบบที่สม่ำเสมอจนสามารถคาดการณ์ได้ว่าในเหตุการณ์แบบนี้ เขาจะแสดงออกอย่างไร ถ้าการเรียนรู้ที่ผ่านมาดี วัยรุ่นจะมีบุคลิกภาพดีด้วยแต่ในทางตรงข้าม ถ้ามีปัญหาในชีวิตหรือเรียนรู้แบบผิด ๆ จะกลายเป็นบุคลิกภาพที่เป็นปัญหาการปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้น้อยเอาตัวเองเป็นศูนย์กลางและจะติดตัวไปตลอดชีวิต

5. ความประพฤตินอกคตินิยม (Conduct Disorder) คือ โรคที่มีปัญหาพฤติกรรมกลุ่มที่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน โดยตนเองพอใจ ได้แก่ การละเมิดสิทธิผู้อื่น การขโมย ฉ้อโกง ตีชิงวิ่งราว ทำร้ายผู้อื่น ทำลายข้าวของ เกเรหรือละเมิดกฎเกณฑ์ของหมู่คณะหรือสังคม การหนีเรียนไม่กลับบ้าน หนีเที่ยว โกหก หลอกหลวง ล่วงเกินทางเพศ การใช้สารเสพติด อาการดังกล่าวนี้มักจะเกิดขึ้นต่อเนื่องมานานพอสมควร สัมพันธ์กับปัญหาในครอบครัว การเลี้ยงดู ปัญหาอารมณ์ การรักษาควรรีบทำทันที เพราะการปล่อยไว้นานจะเรื้อรังรักษายากและกลายเป็นบุคลิกภาพแบบอันธพาล

การป้องกันปัญหาวัยรุ่น

1. การเลี้ยงดูอย่างถูกต้องให้ความรักความอบอุ่น
2. การฝึกให้รู้จักระเบียบวินัย การควบคุมตัวเอง
3. การฝึกทักษะชีวิต ให้แก้ไขปัญหาคิดได้ถูกต้องมีทักษะในการปฏิเสธสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
4. การสอนให้เด็กรู้จักคบเพื่อน ทักษะสังคม
5. การฝึกให้เด็กมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง

ปัจจุบันปัญหาของวัยรุ่นในสังคมไทยรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้ง ด้านกายภาพ เศรษฐกิจ และสังคมเมือง ประกอบกับวัยรุ่นเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของการเจริญเติบโตมีความเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ทำให้วัยรุ่นประสบปัญหามากมาย เช่น ปัญหาเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ปัญหาการตั้งครรภ์ ปัญหาโรคเอดส์ เป็นต้น ทั้งนี้ปัญหาที่สำคัญของวัยรุ่นในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหายาเสพติด ปัญหาที่เกิดจากการขาดความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกาย ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากปัญหาครอบครัว สภาพแวดล้อมใกล้ตัวที่ชักจูงไปในทางไม่ดีและการใช้ความรุนแรงในสังคม

ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงให้ความสำคัญกับปัญหาของวัยรุ่นที่มีผลกระทบต่อตัวของวัยรุ่นเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ ซึ่งปัญหานี้ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ การศึกษาเรียนรู้ และหาแนวทางการในการแก้ปัญหาต่อไป การให้คำปรึกษาวัยรุ่นยุค จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพผู้ให้คำปรึกษาให้มีเทคนิคการให้คำปรึกษา จากรูปแบบการให้คำปรึกษาในอดีต มีวิธีการให้คำปรึกษา

โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย และมาพบด้วยตนเอง ซึ่งการให้คำปรึกษาช่องทางดังกล่าวใช้เวลานาน ผู้มารับคำปรึกษาไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที ทำให้ไม่เหมาะกับการให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคของนวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงง่าย ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ วิตทัศน์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เว็บเพจ ไลน์ อีเมล (ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) โทรศัพท์ และเครือข่ายวิทยุสถาบัน ผู้เรียนและสามารถวัดได้ การกำหนดวิธีการจัดการศึกษาต้องกระทำเพียงเท่าที่จำเป็นตามมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการประกันคุณภาพขั้นต่ำ โดยไม่กระทบต่อความเป็นอิสระของสถาบันอุดมศึกษาในการจัดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่มุ่งดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีนักวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้เบื้องต้นในการให้คำปรึกษา

นักจิตวิทยามนุษย์นิยมมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่เปลี่ยนแปลงตนเองได้ในสภาพการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม และเชื่อว่าการศึกษามีคุณภาพชีวิตของคนเรานั้นจะทำได้โดย ให้คนมองเห็นส่วนดีในตนเองและแรงจูงใจการนำส่วนดีมาใช้ประโยชน์ ให้รู้จักวางแผนชีวิตสร้างพลังในการดำเนินชีวิตให้โอกาสศึกษาตนเองในแง่มุมต่าง ๆ และให้ได้แนวทางในการเรียนรู้บุคคลอื่น ๆ ที่แวดล้อมตนเพื่อปรับตนในการอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างได้ประสิทธิภาพ เกิดการยอมรับตนเอง ยอมรับคนอื่นเมื่อเกิดการยอมรับตนเองก็จะเชื่อมั่น ปฏิบัติตนเป็นธรรมชาติ ลดความก้าวร้าวและเก็บกดลงไปได้ เมื่อยอมรับคนอื่นก็จะต้องทำให้มองโลกในแง่ดีอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

การสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายของบุคคลสองคน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิงจิตวิทยา เฉพาะส่วนบุคคล โดยบุคคลหนึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะเฉพาะทางการให้คำปรึกษาตลอดจนนำเทคนิคในการให้คำปรึกษาไปใช้ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งมีปัญหาให้เขาสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ อย่างฉลาด และมีทักษะในการแก้ไขปัญหานั้น และการตัดสินใจ ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นบุคคลใดมีปัญหาหรือตัดสินใจอย่างไรอย่างหนึ่งไม่ได้แล้วก็ต้องพบผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องตระหนักเสมอว่าบทบาทของตนคือช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้น เข้าใจในเรื่องสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น เรียนรู้ทักษะและวิธีการที่จะทำให้ผ่อนคลาย หรือแก้ปัญหาของตนได้ดีขึ้น ตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่เป็นการตัดสินใจแก้ปัญหาให้ผู้รับคำปรึกษา โดยที่ตัวเองไม่ได้เกิดการพัฒนาประเด็นที่กล่าวมานั้นเลย

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุด คือ เพื่อให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ บพบาทของผู้ให้คำปรึกษาจึงเป็นลักษณะของการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา มีโอกาสใช้ศักยภาพ การพัฒนากระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เกิดขึ้นได้ การให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือนี้มีรูปแบบ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับคำปรึกษาได้หลุดออกจากความกังวลใจ ความลังเล ไปสู่ความมั่นใจ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สำหรับการสร้างแรงจูงใจดังกล่าวมีวิธีการดังนี้ แสดงความเข้าใจในผู้รับ คำปรึกษา โดยการฟังอย่างตั้งใจที่จะเข้าใจความรู้สึก ไม่ตัดสิน ไม่วิจารณ์ ย่อมช่วยให้เข้าใจถึง เหตุแห่งปัญหาดังกล่าว และมีผลในการสร้างแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงให้เห็นถึงความชัดเจน คือ เห็นช่องว่างระหว่างพฤติกรรมปัจจุบัน กับสิ่งที่ต้องบรรลุเป้าหมายซึ่งจะช่วยให้การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมที่เหมาะสมได้

การให้คำปรึกษา เป็นลักษณะการให้บริการแก่บุคคล ที่มีความต้องการขอรับ คำปรึกษาอย่างไรก็ตามการให้บริการนี้ มีลักษณะที่แตกต่างการให้บริการอื่น ๆ ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2558)

1. มีทฤษฎี กระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษาให้ได้เลือกใช้ได้ ตามความเหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและธรรมชาติของแต่ละบุคคล
2. เน้นสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเพื่อให้เกิด ความรู้สึกไว้วางใจ และกล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งจะช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยใช้การสนทนาหรือการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา
3. เน้นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาอยู่ในโลกความเป็นจริง และสามารถค้นหา แนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้ในปัจจุบัน
4. ไม่มีคำตอบที่สำเร็จรูปตายตัวเพราะการให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ วิธีการแก้ปัญหาในแต่ละกรณีจึงไม่เหมือนกัน เพราะจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพปัญหา โดยผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง
5. ผู้ให้คำปรึกษา ต้องให้เกียรติและยอมรับผู้ที่มารับคำปรึกษา อย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่ตัดสิน ไม่ประเมิน และไม่วิพากษ์วิจารณ์ หรือตำหนิเขา

จากแนวคิดทฤษฎีทางการให้คำปรึกษานี้ ผู้วิจัยได้สรุปเนื้อหาสำคัญที่นำมา เสนอ ประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ ความมุ่งหมาย ปรัชญา หลักการ คุณสมบัติ กระบวนการ ขั้นตอน องค์ประกอบ ประเภท รูปแบบ และ ข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษา

2. ความสำคัญของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา (Counselling) นับว่าเป็นหัวใจของการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็น กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ติดต่อดสื่อสารด้วยวาจา และกริยาท่าทางที่เกิดจากสัมพันธภาพทาง วิชาชีพของบุคคล เรียกว่า ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ

ซึ่งหมายถึง ผู้ที่มีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ จนเกิดความวิตกกังวล ความเครียด หรือที่เรียกว่า ความทุกข์ และมาขอรับคำปรึกษา ด้วยวิธีการเฉพาะสำหรับการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษา จึงเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับบุคคลในสังคม เพราะสามารถช่วยเหลือบุคคลที่ ประสบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้สามารถฝ่าฟันวิกฤตชีวิตให้รอดพ้นไปได้ ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษา คือ มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการให้คำปรึกษา ดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้มารับคำปรึกษา ซึ่งกำลังประสบ ความยุ่งยากใจหรือมีความทุกข์ และต้องการความช่วยเหลือให้เข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อม ให้มีทักษะในการตัดสินใจและหาทางออก เพื่อขจัดความทุกข์ ความยุ่งยากใจด้วยตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (Burks and Shefflre, 1979 and George and Cristiani, 1995)

มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ผู้ให้คำจำกัดความ ของคำว่า การให้คำปรึกษาตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

Good (1945) ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาหมายถึง เป็นกระบวนการ ให้ความช่วยเหลือรายบุคคลในปัญหาทางด้านส่วนตัว การศึกษาและอาชีพ ซึ่งข้อเท็จจริงทั้งหมด ที่จำเป็นได้ถูกนำมาศึกษา และวิเคราะห์พร้อมทั้งที่จะหาวิธีที่จะแก้ปัญหานั้น และด้วยความช่วยเหลือ ของผู้เชี่ยวชาญ แหล่งทรัพยากรของมหาวิทยาลัย และสังคม การสัมภาษณ์เป็นส่วนตัวจะทำให้ผู้รับ การแนะนำ ได้รับการสอนให้รู้จักตัดสินใจด้วยตนเอง

Ivey (1978) ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการ ให้ความช่วยเหลือบุคคลปกติ ให้สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือสามารถพัฒนาตนเองได้

Pietrofesa and others (1978) ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็น กระบวนการของสัมพันธภาพในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเต็มไปด้วยความอบอุ่น การยอมรับและ ความเข้าใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมในการให้ความช่วยเหลือ กับ ผู้รับบริการซึ่งต้องการความช่วยเหลือ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้เรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ มีทัศนคติใหม่เกิดขึ้นสำหรับนำไปประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา หรือวางโครงการศึกษาและประกอบอาชีพ ตลอดจนเพื่อพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ

Burks and Stefflre (1979) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการปรึกษาเป็น สัมพันธภาพทางวิชาชีพระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ สัมพันธภาพนี้เป็นสัมพันธภาพ ส่วนบุคคล มีจุดหมายเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สามารถตัดสินใจแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

George and Cristiani (1990) ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อจะได้นำไปใช้ในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

Feitham and Dryden (1993) ให้ความหมายไว้ว่า การให้การปรึกษา คือ การช่วยเหลือบุคคลเป็นการส่วนตัวเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ อันเป็นปัญหาส่วนตัว ปัญหาการศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาทางในการช่วยแก้ปัญหา โดยเป็นการให้ความช่วยเหลือของผู้ที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ (2544) ให้ความหมายไว้ว่า การให้การปรึกษานั้น เป็นศิลปะแห่งการให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ในการค้นพบ รู้จัก เข้าใจ ยอมรับและพัฒนาตนเอง เป็นการแสดงออกถึงความห่วงใย ความเอาใจใส่ เมตตาปราณี เป็นที่ระบายทุกข์ การช่วยเหลือให้มนุษย์สามารถช่วยตนเองและพึ่งพาตนเองได้

คมเพชร ฉัตรสุกกุล (2547) ให้ความหมายไว้ว่า การให้การปรึกษานั้น เป็นกระบวนการซึ่งผู้ที่มีปัญหาได้รับความช่วยเหลือให้เกิดความรู้สึก และการแสดงพฤติกรรมอย่างสบายใจตนเองมากขึ้น โดยผ่านการปะทะสัมพันธ์กับผู้ให้คำปรึกษาซึ่งจะให้ข้อมูลและแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบอันจะเป็นสิ่งเร้า ทำให้ผู้ที่มีปัญหาเกิดความสามารถในการพัฒนาการแสดงพฤติกรรมของตนเอง จนทำให้สามารถติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัชร ทรัพย์มี (2556) ให้ความหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพในการให้ความช่วยเหลือซึ่งเต็มไปด้วยความอบอุ่น การยอมรับ ความเข้าใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมในการให้ความช่วยเหลือ ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งต้องการความช่วยเหลือ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้เรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ๆ ทักษะคติใหม่เกิดขึ้น สำหรับนำไปประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือวางโครงการศึกษาและประกอบอาชีพตลอดจนเพื่อพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ

จากแนวคิดทฤษฎี จากนักจิตวิทยาและนักวิชาการ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดทางด้านการให้คำปรึกษาว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่ ในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความทุกข์ใจ ให้เขาได้ใช้ความสามารถ ยอมรับ เข้าใจตนเอง แก้ปัญหา จัดการชีวิตตนเองได้ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3. ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ ในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือ โดยมีความมุ่งหมายต่าง ๆ ดังที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ หลายท่านได้เสนอแนวความคิดทฤษฎีไว้ ดังนี้

Sharma (2001) ได้สรุปความมุ่งหมายไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นประสบการณ์ใหม่ที่มีความมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษา มองเห็นตนเองและบุคคลทั้งหลายในแง่มุมที่แตกต่างจากเดิมรวมถึงการได้รับประสบการณ์ และแสดงความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และพฤติกรรมซึ่งใหม่ สำหรับเขาโดยมีผลที่เกิดขึ้นจากการให้คำปรึกษาที่จำแนกได้ดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษา มีความรู้สึกเป็นของตัวเอง สามารถยอมรับและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบตนเองต่อปัญหาของตนเอง ต่อชีวิต ผู้ที่รับคำปรึกษา ส่วนมากมักจะประณามบางสิ่งหรือผู้อื่น ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง การรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการให้คำปรึกษา ตัวอย่างของการประณามคนอื่น เช่น ผู้มารับคำปรึกษา ที่มีปัญหาการเลี้ยงลูกให้อยู่ในโอวาท มักจะโทษลูกว่าดื้อ นิสัยไม่ดี เกเร หรือสร้างความเดือดร้อน เป็นต้น ถ้าผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาแล้ว ค้นหาได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง มีส่วนต่อพฤติกรรมของลูกหรือไม่ ย่อมจะช่วยให้การแก้ปัญหาเป็นไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. พัฒนาความเข้าใจถึงปัญหาประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวโยงกับปัญหา เมื่อใดที่ผู้รับคำปรึกษา เริ่มยอมรับหรือถึงความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เขาก็จะพัฒนาความเข้าใจหรือเริ่มมองเห็นปัญหาประเด็นที่สำคัญของปัญหาได้ดีขึ้น รับคำปรึกษาจะได้รับประโยชน์อย่างมากหากได้เข้าใจในสิ่งในเรื่องต่าง ๆ 4 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกต่าง ๆ ของตนเอง และปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในด้านอารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. การมีพฤติกรรมใหม่ หรือการกระทำที่แตกต่างไปจากที่เคยกระทำ เป็นที่เห็นพ้องต้องกันว่า สำหรับผู้มารับคำปรึกษาจำนวนมากที่มีการเข้าใจหรือเกิดความกระจ่างนั้น ยังไม่เป็นการที่เพียงพอต่อการแก้ปัญหาผู้รับคำปรึกษาต้องมีพฤติกรรมใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์อีกด้วย มิฉะนั้นผู้ที่รับคำปรึกษาก็จะมีพฤติกรรมที่ซ้ำรอยเดิม ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น สามีภรรยามีปัญหาในเรื่องที่ไม่มีการสื่อสารต่อกันเท่าที่ควร ในที่สุดทั้งคู่เกิดการตระหนักรู้ว่า ปัญหาส่วนหนึ่งเป็น เพราะสามีทำงานหนักทำให้เกิดความเครียด เมื่อกลับมาถึงบ้านต้องการพักผ่อน นั่งอ่านหนังสือพิมพ์ ต้องการอยู่เพียงลำพัง ส่วนภรรยานั้นตรงกันข้ามคือ ต้องอยู่ลำพังคนเดียวทั้งวัน กับลูกเล็ก ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองขาดการสื่อสารกับผู้คนทั้งวัน จึงพยายามที่จะชวนสามีพูดคุย แต่สามีก็เหนื่อยทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ไม่อยู่ในสภาพที่จะคุยด้วยจึงใส่อารมณ์ต่อกัน พฤติกรรมเหล่านี้ก็จะซ้ำวนเวียนอยู่เช่นนี้แทบทุกวัน การเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นยังไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยเป็นอยู่ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในรูปแบบเดิม ๆ นอกจากนี้การให้คำปรึกษายังมีจุดมุ่งหมายในการสร้างพฤติกรรมที่ตนต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิต เช่น การกล้าตัดสินใจ มีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น รู้จักเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับตนเอง มีความสามารถในการแสดงออก ได้อย่างเหมาะสม

4. การพัฒนาสัมพันธภาพที่มีประสิทธิภาพ การที่ผู้ที่มีรับบริการจะมีการพัฒนาตนเองต่อไปได้ดีหลังจากที่มีรับบริการแล้วนั้น ต้องอาศัยบุคคลรอบข้างและคนในสังคมแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษานับสนุนด้วย ฉะนั้นการมีสัมพันธภาพที่ดี จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่จะทำให้ผู้มารับคำปรึกษาอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และเกื้อหนุนต่อการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ผู้มารับคำปรึกษาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่รอบข้างซึ่งจะเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดหรือบุคคลอื่นก็ได้

George and Cristiani (1990) ได้สรุปความมุ่งหมายว่า การให้คำปรึกษานั้น มีทั้งความมุ่งหมายในระยะสั้นและความมุ่งหมายในระยะยาวในระยะสั้นได้กล่าวครอบคลุมสิ่งต่าง ๆ คือ ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางปรารถนาเป็นต้นมาให้เรียนได้ดีขึ้น เพิ่มความรับผิดชอบในการทำงานและการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง สามารถตอบสนองอย่างเหมาะสม รับฟังคำวิจารณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเขาได้อย่างเยือกเย็น และลดความขัดแย้งทางด้านจิตใจ ส่งเสริมความสามารถของผู้รับการปรึกษาในการตัดสินใจ และวางโครงการในอนาคตเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักตัดสินใจด้วยตัวเอง อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลากำลังทรัพย์และมีการเสียน้อยที่สุดตลอดจนพัฒนาความสามารถที่จะวางโครงการในอนาคตของตนเอง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยใช้เหตุผลพิจารณาสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธภาพ เนื่องจากมนุษย์เราต้องอยู่ในสังคม จึงต้องมีการปะทะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา หลายคนมีปัญหาด้านสัมพันธภาพ อันเนื่องมาจากมีปมด้อย ปมเด่น หรือขาดทักษะทางสังคม ผู้ให้คำปรึกษาที่มีบทบาทในการช่วยเหลือ ก็จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนวัยในเดียวกันหรือต่างวัย คนในครอบครัวหรือภายนอกครอบครัวก็เป็นแนวทางในการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา สามารถปรับตัวในสังคมได้อย่างดี ส่งเสริมทักษะผู้รับคำปรึกษาในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้โดยสมบูรณ์ การส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้วิธีการและมีทักษะในการแก้ปัญหาจะช่วยให้ผู้ที่รับคำปรึกษา นำไปใช้กับสภาพการณ์ในชีวิตของเขา ไม่ว่าจะปัญหาในโรงเรียน ในครอบครัวหรือในที่ทำงาน สำหรับความมุ่งหมายระยะยาวคือ ผู้ที่รับคำปรึกษาสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ทุก ๆ ด้าน ช่วยให้เป็นผู้ที่มีความมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการชาวต่างประเทศ ได้ให้ความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้สรุปความมุ่งหมายที่สำคัญได้ว่า ทำให้ผู้มารับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ รู้จักเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นยอมรับความจริง เข้าใจปัญหาหลักเผชิญกับความจริง มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

นักจิตวิทยาและนักวิชาการในประเทศได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา ดังนี้

วัชร ทรัพย์มี (2556) ได้สรุปความมุ่งหมายไว้ว่า ของการให้คำปรึกษาไว้หลายประการ ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้ผู้ที่รับบริการสำรวจตนเอง รู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถูกต้อง เกิดความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถมองเห็นช่องทางในการแก้ปัญหา ตัดสินใจได้ด้วยตนเองรับผิดชอบต่อตนเองดีขึ้น เพื่อให้ยอมรับ กล้าเผชิญกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถเผชิญกับความยุ่งยากต่าง ๆ ในชีวิตของเขาสามารถรู้ข้อบกพร่องของตนเองได้
2. เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะในการเลือกการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้น ในโอกาสต่อไปอีกเพื่อให้สามารถปรับปรุงตนเอง ขจัดข้อบกพร่องต่าง ๆ ของตน รู้จักวิธีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา มีโอกาสระบายความขุ่นเคือง คับข้องใจ อึดอัดใจ เพื่อส่งเสริมให้เกิดเจตคติและอุปนิสัยที่ดีทั้งในด้านการศึกษาและสังคมเพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ
3. เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย เป็นกันเอง มีความไว้วางใจ เกิดความอบอุ่น ปลอดภัยเพื่อรู้จักวิธีการเลือกอย่างฉลาด ในที่จะพัฒนาตนเองให้บรรลุความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ป้องกัน ลดความรุนแรงปัญหาให้ลดน้อยลงให้สูญสิ้นไป สามารถใช้วิจารณ์ญาณของตนในการแก้ปัญหาขัดแย้งระหว่างความต้องการตนเอง ขอบเขตของศีลธรรมจรรยาได้ดี ผู้ที่รับคำปรึกษาสามารถพัฒนาพฤติกรรมและบุคลิกภาพของตนเองให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2552) ได้สรุปความมุ่งหมายไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่จะให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นควรจะต้องมีทักษะ ดังนี้

1. ทักษะการเข้าใจมุมมองของผู้อื่น
2. การรับฟังอย่างจดจ่อ
3. การแสดงความใส่ใจและสนใจ
4. การทวนสรุปและสะท้อนความรู้สึก
5. การตั้งคำถาม
6. การท้าทายและการให้ข้อมูลย้อนกลับ
7. การช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหา
8. การติดตาม
9. การส่งต่อ
10. ยุติการให้คำปรึกษา

จากแนวความคิด ของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้สรุปความมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาว่าเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดสติปัญญา เข้าใจ ยอมรับ

รู้เท่าทัน ได้รู้จักตนเอง ยอมรับในทุก ๆ ด้าน เกิดทักษะการเลือกและตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับตนเอง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. ปรัชญาในการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษา มีปรัชญาในการช่วยเหลือบุคคล ตามแนวความคิดของ นักจิตวิทยาและนักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ดังนี้

Rehfeld and Tolbert (1972) ให้แนวคิดไว้ว่า ปรัชญาการให้คำปรึกษาต้องนึกถึงผู้มารับคำปรึกษาในลักษณะเฉพาะคน เพราะคนแต่ละคนมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ไม่เหมือนกัน มีคุณค่าเฉพาะตัว ไม่สามารถเปรียบเทียบหรือสวมแทนกันได้ เราไม่รู้จักผู้อื่นได้ดีทั้งหมด ฉะนั้นความรู้สึก ของเขาเกี่ยวกับตัวเขามีค่า สำหรับเขาในส่วนที่เรารู้ถึงความปรารถนาของเขา สามารถตกลงใจร่วมกันได้เท่านั้น ประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้สังเกต การรับรู้ ความรู้แจ้ง เข้าใจความหมายของ ประสบการณ์เหล่านั้นไปจะช่วยให้เขาได้เข้าใจบุคคลอื่น บุคคลมีพัฒนาการในทางที่ดีซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะจูงใจให้เขาพัฒนาตัวตนให้ดีที่สุด เช่น การหาความหมายสำหรับการดำรงชีวิตอยู่ เป็นต้น นอกจากนี้ Tolbert ยังได้ให้แนวคิดอีกว่าบุคคลแต่ละคนมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนมนุษย์ในลักษณะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความต้องการในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ บุคคลมีอิสระในการเลือกว่า เขาต้องการจะเป็นอะไร ไม่มีใครที่จะมีอิสระที่สมบูรณ์ที่สุด แต่เขาก็ยังมีหนทางที่จะให้เลือกอยู่เสมอ บุคคลสามารถใช้ประสบการณ์เดิมเป็นข้อจำกัดในการเลือกของเขา ซึ่งการเลือกนั้นอาจจะเป็นทิศทางใหม่ที่จะทำให้จุดมุ่งหมายใหม่สมบูรณ์ที่สุด ๆ หลายอย่าง que แสดงให้เห็นว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ สมบูรณ์ที่สุด

วัชร ฐะคำ (2523) ให้แนวคิดไว้ว่า ปรัชญาของการให้คำปรึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

1. การให้คำปรึกษา ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ยอมรับ ความมีค่าและศักดิ์ศรีของ แต่ละบุคคลและยึดหลักว่าคนทุกคน ควรได้รับความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว หากต้องการความช่วยเหลือ
2. การให้คำปรึกษา ควรให้ความสนใจในตัวผู้มารับคำปรึกษา โดยยึดหลัก พัฒนาคนทั้งตัวให้เจริญจนสุดความสามารถของคนนั้นช่วยเหลือแต่ละคน ให้นำพลังความสามารถที่ ตนมีอยู่ออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคมที่แต่ละบุคคลต้องการ
3. การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องติดตามผลและเป็น กระบวนการเรียนรู้ ฉะนั้นจึงเสมือนส่วนหนึ่งที่สำคัญในการบริหารการศึกษา
4. การให้คำปรึกษา มีความรับผิดชอบทั้งต่อสังคมและส่วนบุคคล
5. การให้คำปรึกษา มีการยอมรับ และเคารพในสิทธิของผู้คนทุกคนในการที่จะ ยอมรับหรือปฏิเสธ ความช่วยเหลือที่บริการให้คำปรึกษา

6. การให้คำปรึกษาจัดขึ้นด้วยความร่วมมือของผู้ร่วมงานไม่ใช่การบังคับ ฉะนั้นจึงมักจะประสบความสำเร็จ

7. การให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือคนให้ฉลาด ในการตัดสินใจเลือกในการวางแผนในการตีความ และปรับตัวให้เข้ากับสภาพของชีวิต

8. การให้คำปรึกษา มีความจำเป็นต่อศึกษาและเข้าใจสภาพทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลให้ลึกซึ้ง และเข้าใจบุคคลนั้น ๆ ให้ดีเสียก่อนจึงให้ความช่วยเหลือ

9. การให้คำปรึกษา ควรจะอยู่ในความรับผิดชอบหรือดำเนินงานโดยพวกที่มีความรักงานเป็นนิสัยกับทางได้รับการฝึกและเรียนรู้วิธีการที่สำคัญเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

10. การให้คำปรึกษา ควรมุ่งสนใจไปที่การช่วยให้บุคคล ตระหนักในความเป็นตัวเองและเข้าใจตัวเองให้มากที่สุด มิใช่มุ่งที่จะแก้ปัญหาที่จะเผชิญอยู่ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางมหาวิทยาลัย ปัญหาเกี่ยวกับสถาบันอื่น ๆ หรือปัญหาส่วนตัว

11. การให้คำปรึกษา ควรมีการติดตามผล วัตถุประสงค์ เพื่อให้ถูกต้องเพื่อปรับตัว ปรับปรุงการให้คำปรึกษาให้มีผลดีที่สุดที่พึงเป็นไปได้

จากแนวความคิด ของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดว่าปรัชญาของการให้คำปรึกษาว่า คนทุกคนควรได้รับความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ควรคำนึงถึง คุณค่าความแตกต่างระหว่างบุคคล เข้าใจธรรมชาติของบุคคลคนก่อน จึงให้ความช่วยเหลือ มนุษย์ทุกคนต่างก็มีถ้ามีศักดิ์ศรี มีความสามารถเฉพาะคน หลักการพัฒนาทั้งตัวให้เจริญงอกงาม จนสุดความสามารถของคนนั้น

4. หลักของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นบริการให้คำปรึกษาในลักษณะของกระบวนการที่เกิดจากความเต็มใจของผู้มาขอรับคำปรึกษา ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติด้านการให้คำปรึกษาหรือได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝน ฝึกปฏิบัติ และมีทักษะด้านการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ เนื่องจากการให้คำปรึกษานั้นต้องยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคล ของผู้รับคำปรึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ความแตกต่างด้านความสามารถ ความถนัดความสนใจตลอดจน ความแตกต่างทางฐานะ เศรษฐกิจและสังคม ในการให้คำปรึกษาต้องคำนึงถึงผู้รับบริการในทุกเรื่อง ที่เกี่ยวข้องเพราะปัญหาต่าง ๆ มักเกี่ยวข้องกัน

วัชร ทรัพย์มี (2533) ได้ให้แนวคิดหลักการให้คำปรึกษาว่า การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่ผู้รับบริการเต็มใจเปลี่ยนพฤติกรรม โดยขอความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนทางด้านการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ การให้คำปรึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้มารับบริการรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น จะได้ปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตัดสินใจได้ทั้งเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้มารับคำปรึกษาและ

พัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ผู้ให้คำปรึกษาตระหนักว่า ผู้รับคำปรึกษามีสิทธิและมีความสามารถที่จะตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ทำหน้าที่ตัดสินใจแทนผู้มารับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษายึดหลักว่า ผู้มารับคำปรึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ฉะนั้นในการให้คำปรึกษาต้องตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

พจนมลิ้ม อารีย์ (2548) ได้ให้แนวคิดว่า หลักการให้คำปรึกษาไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้ให้คำปรึกษา ต้องเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการและมีความสนใจผู้รับบริการด้วยความจริงใจ รวมทั้งยอมรับผู้รับบริการที่เขาเป็นอยู่ในขณะนั้น
2. ผู้รับบริการ จะต้องมีความไว้วางใจ ในตัวของผู้ให้บริการโดยรู้สึกไว้วางใจอย่างไม่มีข้ออ้าง ซึ่งลักษณะเช่นนี้เรียกว่า การรักษาความลับของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการ กล้าพูด กล้าแสดงออก
3. กระบวนการให้คำปรึกษาต้องมีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่
 - 3.1 ข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลา คือ การให้คำปรึกษาทุกครั้งจะต้องมีการตกลงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้งมีเวลามากน้อยเพียงใด เมื่อหมดเวลาตามที่ตกลงแล้ว ถ้ายังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จก็ควรจะนัดในครั้งต่อไป ไม่ปล่อยให้ยืดยาว
 - 3.2 การให้คำปรึกษาเกิดจากการนัดหมายไม่ใช่เป็นการพบกันโดยบังเอิญ
 - 3.3 การให้ความช่วยเหลือต้องอยู่ในขอบเขตจำกัดของการสนทนากันเท่านั้น
 - 3.4 สภาพที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษาต้องอยู่ในขอบเขตจำกัด ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือ พวกพ้องความช่วยเหลือเท่านั้น ต้องไม่มีความสัมพันธ์ในลักษณะอื่นเช่น ฉันทู้สาว โดยผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือให้ผู้มารับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองรู้จักตนเองสิ่งแวดล้อมสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และช่วยเหลือในขอบเขตความสามารถของตนเองเท่านั้น

Porter-O'Grady (1986) มีแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. พึงปฏิบัติต่อผู้รับคำปรึกษา แต่ละบุคคลอย่างที่เขาเป็นเพราะเขามาจากครอบครัวและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน
2. ให้ผู้รับคำปรึกษา ได้แสดงออกมาอย่างอิสระและพึงศึกษาถึงการแสดงออกของเขาในทุกเรื่อง เพราะการแสดงออกเหล่านั้น มีความหมายทั้งสิ้นถ้าเขาแสดงออกอาการที่อึดอัดก็จะกระตุ้นให้เขามีความรู้สึกที่ดีขึ้นด้วยการให้เขาระบายออกมา
3. พึงควบคุมอารมณ์ขณะที่ให้คำปรึกษา ไม่คล้อยตามแต่ต้องไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่จะได้แสดงออกมา พยายามทำความเข้าใจแล้วตอบสนองได้อย่างเหมาะสม
4. เฝ้ายอมรับพฤติกรรม ของผู้รับคำปรึกษาทางจุดเด่น จุดด้อย การยอมรับและจะช่วยลดทอนการป้องกัน ให้น้อยลงและได้ข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน

5. พึงให้ผู้รับคำปรึกษาตัดสินใจด้วยตนเอง โดยผู้ให้คำปรึกษาอาจจะชี้แนะแนวทางออกอย่างหลากหลายเพื่อให้เขาได้พิจารณาทางดีที่สุด

6. พึงรักษาความลับ ของผู้รับคำปรึกษา ตามจรรยาบรรณ มิฉะนั้นอาจทำให้ความเสียหายมาสู่ผู้รับคำปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

7. พึงระวังไม่ยึดติดค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษา เป็นหลักในการตัดสินใจว่าเขาไม่เห็นควรหรือเหมาะสมในการปรึกษาปัญหาและพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับปรึกษาและวิเคราะห์ปัญหาไปตามผู้รับคำปรึกษาเพื่อเขาจะได้เรียนรู้ตนเองมากขึ้น

จากแนวความคิด เกี่ยวกับหลักการให้คำปรึกษา ของนักจิตวิทยาและนักวิชาการ ผู้วิจัยได้สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาประกอบด้วย ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ต้องมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี รวมถึงมีทักษะการติดต่อสื่อสาร สามารถให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงความรู้สึกไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น เข้าใจสภาพแวดล้อมความแตกต่างระหว่างบุคคล และมุ่งให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักปรับปรุงแก้ไขและรู้จักตัดสินใจด้วยตนเอง

6. คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษา นอกจากจะช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาให้คลายความทุกข์และเกิดความรู้สึกสบายใจแล้วจะต้องให้ความสนใจ ส่งเสริมพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้สมบูรณ์เพราะจะส่งผลให้มีการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง เพื่อไม่ให้กลับไปพบสภาพความรู้สึกที่เต็มไปด้วยความทุกข์ เช่น ที่ผ่านมาผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องมีคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องตระหนักให้มาก ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝน โดยเฉพาะมีบุคลิกภาพที่ดีมีใจรักใส่ใจการให้คำปรึกษา มีความชำนาญในการใช้ทักษะเทคนิคต่าง ๆ ในกระบวนการให้คำปรึกษา มีนักวิชาการที่ได้ให้ข้อสรุป ดังนี้

Blum and Balinsky (1951) ได้ให้ข้อสรุปว่า คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา แยกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ เนื่องจากการให้คำปรึกษามีขอบข่ายกว้างขวาง ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้จักหลักการ เทคนิคการให้คำปรึกษา ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การร้องทุกข์ การอุทธรณ์ ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของคน ความต้องการของคน พฤติกรรมศาสตร์ และแรงจูงใจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาแก่บุคคลต่าง ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือหรือผู้ขอรับคำปรึกษาได้

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ เน้นเรื่องความสำคัญของคน โดยไม่คำนึงถึงผู้นั้นจะเป็นใครอยู่ในสถานะใด และเห็นว่าเข้าใจคนจะช่วยให้บริหารงานสำเร็จไปกว่าครึ่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากการให้คำปรึกษาเป็นงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ในหน่วยงาน

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการเพื่อให้การให้คำปรึกษาเกิดความร่วมมือมีแนวทางการแก้ไขปัญหาลงมือจะทำให้การปรึกษานั้นสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

3. ด้านจริยธรรม ผู้ให้คำปรึกษาต้องรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลอื่นเป็นจำนวนมากซึ่งในการปฏิบัติงานผู้ให้คำปรึกษาจะต้องซื่อสัตย์ต่ออาชีพ โดยต้องรักษาความลับของผู้มาใช้บริการมีความอดทนอดกลั้น ยอมเสียสละเวลาเป็นส่วนตัว หากมีผู้มาขอรับคำปรึกษาขอความช่วยเหลือในช่วงเวลานั้น ๆ

Roger (1951) ได้ให้ข้อสรุปว่า คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาตามหลักวิชาการนับว่ามีความสำคัญที่สุดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาจะยึดแนวคิดทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบไหนก็ขึ้นอยู่กับวิธีการให้คำปรึกษา และการให้คำปรึกษาต้องอยู่บนพื้นฐานหลักวิชาการ ไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ต้องวางตัวเป็นกลางอยู่บนหลักการและเหตุผล โดยมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพด้านปฏิบัติอย่างที่ทำโดยทั่วไปกัน ไม่ว่าผู้ขอปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมเช่นไร ซึ่งจะทำให้ผู้มารับคำปรึกษารู้สึกปลอดภัย และเต็มใจเปิดเผยข้อมูลสำคัญแก่ผู้ให้คำปรึกษา นอกจากนี้ ความสนใจ ความถนัดและความชอบส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาก็มีความสำคัญเพราะการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะสำเร็จได้นั้นคือขึ้นอยู่กับผู้ที่มาผู้ให้คำปรึกษาว่ามีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญมากน้อยเพียงใด สรุปคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ ในเนื้อหาของเรื่องที่จะให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี
2. เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่น บุคลิกภาพมั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์และรับฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการได้พูดด้วยความเต็มใจ
3. เป็นผู้ที่มีมารับคำปรึกษา ให้อยอมรับและให้ความเชื่อถือ
4. เป็นผู้ที่มีความสามารถ สร้างสัมพันธภาพที่ดี กับผู้รับบริการโดยการวางตัวเป็นกลางและไม่ถือตัว
5. เป็นผู้ที่มีความเสียสละ อดทน ตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้มารับบริการโดยไม่ลังเล แสดงเห็นถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือ
6. เป็นผู้ที่ได้รับกรอบในการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสื่อสารเป็นอย่างดี

Corey (1985) ได้ให้ข้อสรุปว่า คุณสมบัติสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงมีดังนี้

1. มีความเข้าใจในตัวผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เขาเป็นคนที่มีความลักษณะของความเป็นปัจเจกบุคคลในแบบที่เขาได้อยู่
2. ไม่ตัดสินใจในตัวผู้มารับบริการว่าเป็นคนดี คนเลว แต่ควรมองในแง่ของความ เป็นจริงว่าเขา มีพฤติกรรมอย่างไรการกระทำเช่นนั้นเหมาะสมหรือไม่

3. ยอมรับในตัวผู้มารับคำปรึกษา ตามที่เขาเป็น โดยไม่มีอคติหรือการนึกเอาใจของเราไปรับรู้เช่นนั้นอย่างนี้และต้องมองโลกในแง่ดี

4. เป็นผู้มีคุณธรรมมีน้ำใจมีความรัก เมตตา กรุณา มีความคิดและหวังดี มุ่งในความสุขความก้าวหน้าของคนอื่นและมีจิตใจที่สงบ

5. มีทั้งประสบการณ์และความรู้ในเชิงชีวิต สนใจศึกษาหาความรู้และอ่านฟังประชุม ร่วมกิจกรรมการให้คำปรึกษาที่จัดตามหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อที่จะได้มีความรู้ที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ เป็นข้อคิดในการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี

6. มีสภาพชีวิตที่มีความสมบูรณ์พอสมควร มีสุขภาพจิตที่ดี มีครอบครัวที่ราบรื่นเป็นสุข เพราะถ้าผู้ให้คำปรึกษาเป็นคนบกพร่องหรือมีปัญหาอื่น เป็นไปไม่ได้ที่จะไปช่วยเหลือคนอื่นให้คลายทุกข์ลงไปได้

7. เป็นผู้ที่มีความจริงใจ มีสัจจะวาจา เชื่อถือไว้ใจได้และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบุคคลที่มารับคำปรึกษาให้เป็นที่เสื่อมเสียและอับอาย

Cormier and Hackney (1987) ได้ให้ข้อสรุปว่า คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพจากการทำงานวิจัยเรื่องต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. มีการตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง
2. มีสุขภาพจิตที่ดี
3. มีความไวต่อการรับรู้ อารมณ์ความรู้สึกนึกคิดของผู้มารับคำปรึกษา และสิ่งที่เกิดขึ้น ในกระบวนการให้คำปรึกษา

4. มีใจกว้าง
5. มองสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นวัตถุนิสัยคือมีอารมณ์ร่วมกับผู้มารับคำปรึกษา
6. ได้รู้จักมอง สังเกตสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวของตัวเอง

7. เชื่อถือได้
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
9. มีความรักเพื่อนมนุษย์ มีจิตใจในการช่วยเหลือ มีจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2535) ได้ให้ข้อสรุปว่า คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาในเชิงวิชาชีพ และคุณสมบัติส่วนตัวซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่เอื้อต่อการให้คำปรึกษาได้แก่

1. มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีเมตตาจิต
2. มีหลักธรรมประจำใจ มีความเที่ยงธรรม และเข้าใจสภาพความเป็นจริงของชีวิต

3. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความสนใจและเป็นมิตรกับผู้อื่นอย่างแท้จริง รวมทั้งเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น

4. มีความเข้าใจตนเองและยอมรับตนเองได้ ทั้งส่วนดีส่วนบกพร่องนับถือสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น

5. มีความอดทนอดกลั้น เป็นผู้ที่ไว้วางใจได้

6. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมเป็นผู้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ซึ่งได้มาจากการศึกษาเล่าเรียน และการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้โดยมีการฝึกฝนอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ผู้วิจัยได้สรุปว่าตามหลักแนวความคิดของนักวิชาการว่า ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีความรู้ และมีทักษะการให้คำปรึกษาเป็นพื้นฐานที่จะทำความเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ รู้จุดเด่น จุดด้อย และสามารถให้การศึกษาคำปรึกษาให้ผู้มีปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีเจตคติต่อการให้บริการ มีความจริงใจที่จะช่วยเหลือมีความเข้าใจ และเห็นใจความรู้สึกร่วมไปกับผู้ที่มีปัญหา จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในเกียรติภูมิและความมีคุณค่าของการเป็นมนุษย์และมีทักษะ เป็นการนำความรู้ และทัศนคติดังกล่าวแล้วมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มีปัญหาหันมาปรึกษา เข้าใจตนเอง เป็นที่พอใจที่ได้รับความช่วยเหลือ

7. กระบวนการและขั้นตอนในการให้คำปรึกษา

กระบวนการและขั้นตอนในการให้คำปรึกษา เกิดจากแนวคิดของนักจิตวิทยา และนักวิชาการรวมถึงผู้เชี่ยวชาญทางด้านของการให้คำปรึกษาหลายท่าน ซึ่งแต่ละท่านได้อธิบายในรูปแบบและเนื้อหารายละเอียดที่แตกต่างกันไป เมื่อนำมาสังเคราะห์เนื้อหาสาระแล้วจะมีความสอดคล้อง จึงได้รวบรวมเนื้อหาสาระเป็น 2 ประเด็น คือ กระบวนการให้คำปรึกษา และขั้นตอนในการให้คำปรึกษาอ้างมาแล้ว (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2560) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้เชี่ยวชาญให้แนวคิดว่า กระบวนการให้คำปรึกษามาจากคำว่า GASTHER ซึ่งอธิบายตามอักษรทีละตัวที่นำหน้าคำแสดงความหมายของกระบวนการตามลำดับ ดังนี้

G ย่อมาจากคำว่า Greeting ซึ่งหมายถึง การต้อนรับ แสดงออกด้วยท่าทางสุภาพเป็นมิตร กล่าวต้อนรับและมีการตกลงให้บริการ เมื่อผู้มารับคำปรึกษาเข้ามาผู้ให้คำปรึกษาจะเริ่มต้นด้วยวิธีการดังนี้

การกล่าวคำทักทาย ถามชื่อ พร้อมทั้งเชิญให้นั่ง แล้วแนะนำตัว การนั่งเก้าอี้ให้อยู่ในระหว่างทางที่พอดี ไม่มีอาการเกร็งหรือนั่งห่างเกินไป เพราะจะต้องใช้เสียงดัง

ผู้ให้คำปรึกษามองด้วยการประสานสายตากับผู้มารับคำปรึกษาท่าที่อ่อนโยน

ท่านั่ง ควรจะให้เรียบร้อย ไม่ควรนั่งเหยียดขา แต่ควรนั่งเก้าอี้ทางด้านข้างอยู่ในลักษณะมุมฉาก

ไม่ควรวางมือเกะกะหรือบีบของ เช่น ปากกาอยู่ในมือ การนั่งด้านข้าง จะทำให้เห็นภาษาท่าทางของผู้รับบริการ การพูดคุย เป็นคำพูดตรง ๆ เช่น มีอะไรจะช่วยให้ช่วยบ้างมีอะไรที่มาพบในวันนี้

เมื่อรับรู้และรับทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการแล้ว ก็ตกลงในการให้บริการซักถามข้อมูล

A ย่อมาจากคำว่า Active Listening คือ การฟังอย่างเอาใจใส่ ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

ควรฟังด้วยท่าทางที่เป็นมิตร
เมื่อเกิดความเงียบให้ใช้คำถามช่วย ซึ่งคำถามที่ใช้ส่วนมาก เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อกระตุ้นให้ผู้มารับคำปรึกษาให้ได้คิด เช่น พอจะบอกหรือเล่าเหตุการณ์ได้ไหม ไม่ใช่คำถาม ว่าทำไมควรระมัดระวังคำถาม เพราะถ้าคำถามไม่ดี จะดูเหมือนว่าเราตำหนิติเตียน เราใช้คำถามปิดเมื่อต้องการคำยืนยัน

S ย่อมาจากคำว่า Silence หมายถึง ความเงียบ มี 2 ลักษณะ คือ Active Silence เป็นการเงียบเนื่องมาจากผู้ให้คำปรึกษาฟัง ซึ่งเป็นการฟังโดยการคิดตาม และอีกลักษณะหนึ่งก็คือ Passive Silence ซึ่งเป็นการเงียบจากผู้มารับการศึกษาไม่ยอมพูดเลยนะว่าน่ากลัวมาก ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้คำถามกระตุ้นให้ผู้มารับคำปรึกษาพูดออกมาให้ได้

T ย่อมาจากคำว่า Telling หมายถึง การบอกว่าการช่วยเหลือที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้จริง ซึ่งปัญหาจับเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ทรัพย์ Surface Problems เป็นปัญหาที่เห็นผิวเผิน ไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง แต่เป็นสิ่งที่นำมาปรึกษาและอีกลักษณะหนึ่งคือ Real Problem เป็นปัญหาที่แท้จริง หรือปัญหาที่ต้องกำจัดออกไป มิฉะนั้นจะเกิดปัญหาอยู่ได้เรื่อย ๆ

H ย่อมาจากคำว่า Helping หมายถึง การช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้โดยการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องพร้อมทั้งทางเลือกให้อย่างหลากหลายวิธี

E ย่อมาจากคำว่า Explaining หมายถึง การอธิบายข้อดีของแต่ละแนวทางที่ผู้มาให้คำปรึกษาเสนอรวม ทั้งข้อเสียที่มีด้วย แล้วให้ผู้มารับคำปรึกษาได้คิดพิจารณาเลือกวิธีการและแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยตัวของเขาเอง หลังจากนั้นก็มีสรุปประเด็นในการให้คำปรึกษาให้ผู้มารับบริการได้เข้าใจปัญหาของตนเองได้อย่างชัด และสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาที่ผู้มารับคำปรึกษาได้เลือกแล้ว

R ย่อมาจากคำว่า Refer หมายถึง การส่งต่อ ในการให้คำปรึกษาบางครั้ง ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษามีข้อขัดข้องบางประการไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการได้ตลอด เช่น อาจจะมีข้อขัดแย้ง มีความรู้สึกไม่ติดต่อผู้มารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ต้องการ ความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะผู้ให้คำปรึกษาสามารถส่งต่อผู้มารับบริการให้คำปรึกษา ให้กับผู้อื่นที่มีความชำนาญในด้านนั้นได้ เพื่อช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และขั้นตอนในการให้คำปรึกษา (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2560) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษา เกิดความอบอุ่น สบายใจ และไว้วางใจ ขั้นแรกของสัมพันธภาพ ผู้รับการปรึกษาต้องการตระหนักรู้ว่า ตนมีปัญหาและมีแรงจูงใจที่จะร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษา เพื่อแก้ไขปัญหา การเริ่มต้นที่ดี คือ ผู้รับการปรึกษาเต็มใจขอเข้ารับการปรึกษาเอง กรณีที่ผู้รับการปรึกษาถูกขอให้มา ผู้ให้การปรึกษา ต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาต้องการที่จะแก้ไขปัญหาจริงๆ ด้วย ผู้รับการปรึกษาที่ไม่รู้ตัวว่าตนมี ปัญหา หรือไม่เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงย่อมมีแรงจูงใจไม่พอเพียงที่จะร่วมมือในกระบวนการปรึกษา ผู้รับการปรึกษาบางคนมาพบผู้ให้การปรึกษาด้วยความรู้สึกไม่ชัดเจนต่อบางสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป และไม่สามารถระบุได้ถึงปัญหา ในทัศนะของโรเจอร์ส เรียกว่า ผู้รับการปรึกษาเกิดการสกัดกั้นภายใน ทำให้ไม่สามารถบรรยายความรู้สึกหรือปัญหาของตนได้อย่างถูกต้อง บ่อยครั้งที่ผู้รับการปรึกษา ไม่มีความตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน และไม่ตระหนักรู้ถึงคุณลักษณะหลายอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นเรื่องปกติที่ผู้รับการปรึกษาจะไม่เต็มใจสื่อสารเกี่ยวกับตนเอง เมื่อตกอยู่ในสภาวะดังกล่าว ผู้รับการปรึกษาจะบรรยายถึงสถานการณ์ภายนอกที่เกิดขึ้น แทนที่จะพูดเกี่ยวกับตนเอง ผู้รับการปรึกษาต้องการให้ปัญหาได้รับการแก้ไข แต่ยังไม่มีความต้องการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเอง

ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจกับปัญหา

ขั้นนี้เริ่มต้นเมื่อผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับ ในระดับหนึ่ง หลังจากผู้รับการปรึกษารู้สึกมั่นคงในสัมพันธภาพ มีความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษาจะเล่าเรื่องได้คล่องมากขึ้น ช่วงเริ่มต้นของการเล่าเรื่องราวอาจไหลเลื่อนไปในหัวข้อที่ ไม่ตรงกับตน

ขั้นตอนที่ 3 เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง ขึ้นดำเนินการกับปัญหาการเปลี่ยน พฤติกรรมที่เป็นผลจากการหยั่งรู้หรือเกิดความเข้าใจใหม่ ต้องผ่านกระบวนการ ที่เรียกว่า “Working Through” ซึ่งผู้เขียนจะใช้คำว่า “จัดการ” หรือ “ดำเนินการ” พรอยด์ เป็นผู้ริเริ่มใช้คำนี้ ในความหมายของพรอยด์ คือ การสลายเครือข่ายการต่อต้านผู้รับคำปรึกษา และดำเนินการสำเร็จกับ การสลายการเกิดภาวะการถ่วงโอน ปัจจุบันคำนี้ หมายถึง การเริ่มตระหนักรู้ถึงประสบการณ์ในอดีต ว่ามีผลอย่างไรกับอารมณ์ความรู้สึกในปัจจุบัน ผู้รับคำปรึกษา มีสติรู้ เข้าใจความรู้สึกภายในมาก

พอ ๆ กับเข้าใจเหตุการณ์ภายนอก แสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา การมีความเข้าใจถึงปัญหา ความรู้สึก และพฤติกรรม จะชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไปมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 วางแผน แก้ปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา พิจารณาวีธี แก้ปัญหาและตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาย้ำความเข้าใจที่ เกิดขึ้นระหว่างที่ให้คำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีแรงจูงใจและกำลังใจที่จะแก้ปัญหาและ พัฒนาตนเอง

การยุติคำปรึกษาแสดงถึงความเป็นอิสระของผู้รับคำปรึกษา ที่สามารถ จัดการกับปัญหาของตนได้สำเร็จ และก้าวต่อไปในชีวิตโดยปราศจาก ความช่วยเหลือจากผู้ให้ คำปรึกษา ในขั้นนี้ผู้รับคำปรึกษาอาจรู้สึกทั้งเป็นอิสระ และมีความวิตกกังวลกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตน โดยลำพัง เพื่อลดความรู้สึกขัดแย้งและหลีกเลี่ยงการยุติการปรึกษาก่อนเวลาอันควร ผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาควรร่วมกันตกลงวันเวลาที่จะพบกันเป็นครั้งสุดท้าย ก่อนที่จะนัดหมายเพื่อติดตาม ความก้าวหน้า

คาร์คฮัฟฟ์ (Carkhuff, 1983) ได้สรุป 5 ขั้นตอน ในการให้คำปรึกษา โดยปกติจะดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 เริ่มต้นด้วยการกล่าวถึง การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับผู้มารับคำปรึกษา เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการให้คำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ขั้นของการสำรวจปัญหา เป็นการรวบรวมข้อมูล ซึ่งขั้นตอนนี้จะเป็น การเข้าสู่ปัญหา โดยเริ่มต้นด้วยการให้ข้อมูลปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการ ขั้นนี้จึงเป็นขั้นที่นับว่า สำคัญในการค้นหาให้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะความชำนาญในการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก สามารถเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของผู้มารับคำปรึกษาได้ สามารถช่วยให้ผู้มารับ คำปรึกษา มีส่วนร่วมเต็มที่ในการสำรวจเรื่องราวที่เป็นปัญหาในทุก ๆ ด้าน ทุก ๆ ปัจจัยพื้นฐาน ตามข้อเท็จจริง

ขั้นที่ 3 การกำหนดเป้าหมาย ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยผู้มารับคำปรึกษา ให้กำหนดเป้าหมายซึ่งได้แก่ สิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพอใจ การบรรลุตามที่ตนต้องการจึงเป็นความสำคัญ ในกระบวนการให้คำปรึกษาเพื่อจะให้เห็นผลที่ชัดเจนตามต้องการ ทำให้รู้แน่ชัดว่าต้องการอะไร มีผู้รับคำปรึกษาจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถบอกได้ว่าตนเองต้องการอะไร และอีกหลายคนก็ รู้แต่เพียงว่าไม่ต้องการอะไร แต่เมื่อให้นึกถึงสิ่งที่ต้องการก็ไม่ได้ใจ

ขั้นที่ 4 ดำเนินการช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษา ได้วางแผนและวิธีปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น พบว่า มีหลายวิธีขึ้นอยู่กับผู้ที่ให้คำปรึกษา ยึดหลักของทฤษฎีใด เป็นหลักในการให้คำปรึกษาแต่ละทฤษฎีจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษา มีหลักในการค้นหาข้อมูลจัดระบบ

ข้อมูล เพื่อการมองปัญหาที่ซ่อนเร้นหรือปัญหาที่แท้จริงรวมไปถึงการเลือกวิธีการวางแผนช่วยเหลือที่แตกต่างกันไป ผู้ให้คำปรึกษาจะมีบทบาทในการค้นหาและตีความ ข้อมูลต่าง ๆ หรือตามทฤษฎียึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เล่นบทบาทมีส่วนในการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้รับคำปรึกษามากกว่าที่จะเข้าไปชี้แนะให้กับผู้มารับคำปรึกษา จะให้ความสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่ก่อให้เกิดความเข้าใจยอมรับนับถือในตัวของผู้มารับคำปรึกษา ซึ่งกล่าวได้ว่าแต่ละทฤษฎีจะมีแนวทางที่แตกต่างกันไปในการให้คำปรึกษาจะต้องรู้จักที่เลือกใช้ทฤษฎีแต่ละทฤษฎีให้เหมาะกับลักษณะของปัญหา ลักษณะของผู้มารับคำปรึกษาเลือกผสมผสานกันระหว่างทฤษฎีต่าง ๆ ก็ได้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม เป็นแนวทางที่ถูกต้องสำหรับทักษะของผู้ให้คำปรึกษา เลือกวิธีการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ คือ มีความรู้ในการเลือกวิธีการที่สามารถใช้วิธีการเฉพาะต่าง ๆ ของแต่ละทฤษฎี และมีความรู้ถึงปัญหาที่จะพบจากการใช้แนวทางของทฤษฎีแต่ละทฤษฎี

ขั้นที่ 5 การติดตามผลและการยุติการให้คำปรึกษา ในกระบวนการนี้ มีการกำหนดกิจกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายปฏิบัติได้ตามที่ได้วางแผนไว้ ในระหว่างการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายก็จะเป็นเวลาที่ใกล้จะถึงการยุติการให้คำปรึกษา อย่างไรก็ตามในระหว่างที่ใกล้จะยุตินี้ ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษามีความเข้าใจและเตรียมพร้อมในการยุติการให้คำปรึกษา โดยการชี้ให้เห็นว่าใกล้จะบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้แล้ว ถ้าผู้มารับคำปรึกษารู้สึกว่าไม่พร้อม ผู้ให้คำปรึกษาจะให้กำลังใจ เน้นความรู้สึกจนสามารถมั่นใจและปรับตัวได้ และยุติการให้คำปรึกษา

ขั้นที่ 6 การประเมินผลการช่วยเหลือผู้มารับคำปรึกษา ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละราย ผู้ให้คำปรึกษาจะได้เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการให้คำปรึกษาขั้นต่าง ๆ ของการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ขบวนการช่วยเหลือดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือหากเกิดการหยุดชะงัก การได้ทบทวนหรือประมวลสิ่งที่ได้กระทำไปทั้งในส่วนที่ดีและส่วนที่ติดขัดนั้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพต่อไป หากผู้ให้คำปรึกษามีการบันทึกสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ นับว่าเป็นประโยชน์ต่อตัวเองและหากได้รวบรวมประสบการณ์เป็นเอกสารจะเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้ สำหรับผู้ที่อยู่ในวิชาชีพเดียวกันนี้

ผู้วิจัยได้สรุปว่า กระบวนการให้คำปรึกษาเริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพอย่างอบอุ่น รับฟังด้วยความเอาใจใส่ มีวิธีการช่วยเหลือ ช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาช่วยตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และมีขั้นตอนของการให้คำปรึกษา โดยเริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพ การสำรวจปัญหา การกำหนดเป้าหมาย ดำเนินการช่วยเหลือตามเป้าหมาย เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วเป็นการติดตามผล ประเมินผลและยุติการให้คำปรึกษา

8. องค์ประกอบของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะทำให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้คำปรึกษา ดังนี้

จีน แบรี่ (2549) ได้ให้แนวคิดขององค์ประกอบและกระบวนการให้การปรึกษาแบบรูปตัววี 5 ชั้น ดังนี้

1. ชั้นสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการให้การปรึกษา มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจระหว่างผู้รับการปรึกษากับผู้ให้การปรึกษา เนื่องจากในระยะเริ่มกระบวนการให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษายังมีความไม่แน่ใจ อาจตื่นเต้นหรือลำบากใจที่จะเปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาของตน ในระยะเริ่มต้นของกระบวนการให้การปรึกษาผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษายังไม่คุ้นเคยต่อกัน ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับการปรึกษาโดยอาศัยเทคนิคและทักษะต่าง ๆ เช่น การทักทายสั้น ๆ การพูดเรื่องทั่วไป การใส่ใจหรือแสดงพฤติกรรมการใส่ใจ และการเปิดประเด็นแล้วนำเข้าสู่การตกลงบริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจที่ตรงกันในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้การปรึกษา ได้แก่ การแนะนำตัว การชี้แจงบทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา การรักษาความลับระยะเวลาที่ใช้ในการให้การปรึกษา ประเด็นในการขอรับบริการอันนำไปสู่การไว้วางใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา

2. ชั้นสำรวจปัญหา

ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสและกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้รับการปรึกษา ตลอดจนได้เรียนรู้ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเอง จนได้พบปัญหาและรับรู้ความต้องการหรือทำที่ที่ตนเองมีต่อปัญหา ซึ่งในขั้นการสำรวจปัญหานี้จะใช้ระยะเวลาไม่น้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับพื้นฐานสติปัญญา ความสามารถ ลักษณะนิสัยของผู้รับการปรึกษา และความชำนาญในการใช้ทักษะของผู้ให้การปรึกษา

3. ชั้นเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ขั้นตอนนี้สำคัญที่สุดถือเป็นหัวใจของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องใช้ทักษะเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจ่างชัดในสาเหตุของปัญหา ได้สำรวจความคิดและความรู้สึกที่ตนเองมีต่อประสบการณ์บุคคล หรือปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถแยกแยะปัญหานั้นและปัญหาที่แท้จริงได้ สรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไข ตลอดจนนำปัญหาที่ค้นพบมาจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนรวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ไขและไม่แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ บ่อยครั้งที่ผู้รับการปรึกษาระบุปัญหาในขั้นตกลงบริการอย่างหนึ่ง แต่ในขั้นเข้าใจปัญหาสาเหตุเป็นอีกปัญหาหนึ่ง ผู้ให้การปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นแนวทางที่จะแก้ไขปัญหานั้นตามศักยภาพของผู้รับการปรึกษาโดยใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาคิด สำรวจความรู้สึก และความต้องการของตนเอง มองเห็นปัญหา

เข้าใจสาเหตุและทราบถึงความต้องการที่ชัดเจนของตนเอง และมีพลังใจหรือเจ็บปวดจากผลของการตัดสินใจของตน

4. ขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษา ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเท่าที่มีอยู่ค้นหาวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย วางแผนแก้ไขปัญหายังเป็นขั้นตอนและตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและสภาพแวดล้อมของผู้รับการปรึกษามากที่สุด โดยผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งรีบและด่วนตัดสินใจจัดการปัญหาของผู้รับการปรึกษา แต่จะคอยให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาได้มีส่วนร่วมในการค้นหาวิธีการพิจารณาความเหมาะสมและเลือกทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับตนเองที่สุด ตลอดจนกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาคาดคะเนถึงโอกาสประสบความสำเร็จและความเป็นไปได้ในการใช้วิธีแก้ไขปัญหานั้นที่เลือก สร้างความตระหนักในการรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการเลือกของตนเอง ไม่ใช่เป็นการบังคับให้ปฏิบัติ ซึ่งในขั้นนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจ อบอุ่นใจ ไม่โดดเดี่ยว ด้วยวิธีการดังนี้

4.1 การประคับประคอง เป็นการสนับสนุนให้กำลังใจใส่ใจกับความรู้สึกโดยไม่เน้นวิธีการแก้ไขปัญหานั้น แต่ทั้งนี้การให้กำลังใจต้องให้เป็นข้อมูลที่เป็นไปได้จริง และไม่ใช้ข้อมูลหรือการให้กำลังใจที่มุ่งกลบเกลื่อนความรู้สึก

4.2 การให้ข้อมูล ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวที่แน่ใจว่าผู้รับการปรึกษายังไม่รู้และเป็นข้อมูลสำคัญที่ต้องนำมาประกอบการตัดสินใจและการสร้างพฤติกรรมใหม่

4.3 การเสนอวิธีการต่าง ๆ ในกรณีผู้รับการปรึกษาไม่พร้อมนำศักยภาพมาใช้ในการค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ผู้ให้การปรึกษาอาจต้องเสนอวิธีการแก้ไขปัญหานั้นแบบต่าง ๆ และกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้มีส่วนร่วมในการคิดและเลือกวิธีการแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง

4.4 การคาดการณ์ด้วยเหตุผล เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดในการสำรวจปัจจัยที่เกี่ยวข้องและผลที่อาจเกิดขึ้นในเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือวิธีการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ หรือการแสดงพฤติกรรมใหม่การแก้ไขปัญหานั้นก็ตาม จะไม่เกิดผลดีตามความคาดหมายหากผู้รับการปรึกษาไม่นำพฤติกรรมใหม่ไปปฏิบัติส่วนใหญ่ว่า การให้การปรึกษาจะไม่สิ้นสุดตรงที่มีการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาแต่จะต่อเนื่องกันไปจนให้ผู้รับการปรึกษาไปทดลองแก้ปัญหาแล้วกลับมาพูดคุยสนทนากับผู้ให้การปรึกษาเพื่อการปรับวิธีการจนกระทั่งสามารถแก้ไขปัญหานั้นเสร็จสิ้น หรือผู้รับการปรึกษาสามารถปรับตัวใช้ชีวิตในสังคมได้

5. ขั้นตอนการศึกษา

การให้การศึกษาจเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวหรือหลาย ๆ ครั้งต่อเนื่องไปจนปัญหาคลี่คลายแล้วแต่กรณี ผู้ให้การศึกษาคควรจะให้สัญญาณแก่ผู้รับการศึกษารู้ตัวก่อนหมดเวลาของยุคการศึกษา เช่น มองนาฬิกา หรือพูด “เราเหลือเวลาอีก 2-3 นาที” แล้วเปิดโอกาสให้ผู้รับการศึกษารู้สึกได้สรุปลงในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสนทนาในแต่ละครั้งโดยผู้ให้การศึกษามสรุปลงเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไปส่งเสริมให้ผู้รับการศึกษารู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมในบางครั้งผู้ให้การศึกษามอบหมายการบ้านให้ผู้รับการศึกษากลับไปปฏิบัติ เช่น การเปลี่ยนการสื่อสาร การฝึกการหายใจคลายเครียด ฝึกการใช้จินตนาการบำบัด เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ให้การศึกษามไม่สามารถช่วยเหลือผู้รับการศึกษารู้สึกได้หรือประเมินว่าผู้รับการศึกษาคควรได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับการศึกษาคเป็นไปในทางลบ ซึ่งไม่เอื้อต่อการให้การศึกษาคจำเป็นต้องส่งต่อไปให้พบกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้การศึกษาคท่านอื่น ผู้ให้การศึกษาคจะต้องให้ข้อมูล และทำความเข้าใจกับผู้รับการศึกษาคอย่างชัดเจน ผู้รับการศึกษาคสามารถเลือกที่จะให้ส่งต่อหรือไม่ก็ได้ และถ้าไม่มีการส่งต่อผู้รับการศึกษาคสามารถขอพบผู้ให้การศึกษาคได้ต่อไป หากผู้รับการศึกษาคยังต้องการขอรับการศึกษาค นอกจากการสรุปลงประเด็นที่ได้พูดคุยกันก่อนยุคการศึกษาแล้ว อาจตกลงหัวข้อการให้การศึกษาค วัน เวลา สถานที่ในการขอรับการศึกษาคครั้งต่อไป พร้อมทั้งให้กำลังใจแก่

ผู้รับการศึกษาคในการปฏิบัติตามที่เขาได้ตัดสินใจระหว่างรอการนัดพบในครั้งต่อไปแล้วจึงกล่าวอำลา

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ (2544) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของการให้คำปรึกษา ดังนี้

1. สัมพันธภาพ (Relationship) ความสัมพันธ์เป็นพื้นฐานสำคัญในการวางโครงสร้างของของการให้คำปรึกษา ความพยายามที่จะสร้างสัมพันธภาพคือ การแสดงออกถึงความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 มีความปรารถนาต่อผู้อื่นเป็นพื้นฐาน
 - 1.2 มีการยอมรับและให้เกียรติผู้อื่นในฐานะบุคคล
 - 1.3 มีการยกย่อง และแสดงความนิยมชมชื่นในความสามารถของบุคคลอื่น
 - 1.4 มีความสามารถในการสื่อข้อความ กล่าวคือผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รู้จังหวะขั้นตอนว่า เวลาใดควรเป็นผู้พูด เวลาใดควรเป็นผู้ฟัง และในขณะที่เป็นผู้ฟังนั้นสามารถเข้าใจทั้งเรื่องราวและอารมณ์ของคู่สนทนา
 - 1.5 ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นทันทีเมื่อมีโอกาสเท่าที่สามารถกระทำได้ (Helping Relation) สัมพันธภาพ ที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา

วัง กระบวนการให้คำปรึกษาเรียกว่า สายสัมพันธ์ (Rapport) จะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรักษาสายสัมพันธ์นี้ให้คงอยู่ตลอดไปในระหว่างการให้คำปรึกษาอีกด้วย

2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) นับจากผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นฝ่ายมีบทบาทมาก ไปจนถึงผู้ให้คำปรึกษาที่มีบทบาทน้อยหรือค่อนข้างเฉยๆ จากการให้คำปรึกษาแบบนำทางไปจนถึงแบบไม่นำทาง จากด้านความคิดความอ่านไปจนถึงด้านอารมณ์และพฤติกรรม คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ตามตามวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับที่แตกต่างกันไปได้ทุกกรณี ทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎี ต่างก็แนะนำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษา ไปตามความเหมาะสมไม่ปรากฏว่ามีทฤษฎีใดเลย ที่แนะนำผู้ให้คำปรึกษาพยายามหาทางเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าไปอยู่ในแบบพิมพ์เดียวกันทั้งหมด ทุกทฤษฎีจะพิจารณาด้วยความยืดหยุ่นในการใช้หลักการของทฤษฎี

3. การสื่อความหมาย (Communication) ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะต้องมีการติดต่อสื่อความหมายซึ่งกันและกันอาจโดยการใช้คำพูดหรือใช้กิริยาท่าทาง สีหน้าแววตาก็ได้ ความไวในการที่จะรับรู้และเข้าใจถึงปัญหา ความไวต่อการรับรู้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองและของผู้รับคำปรึกษาตลอดจนการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความยุติธรรมพอสมควร จะช่วยการให้คำปรึกษาดำเนินไปได้อย่างดี

4. การจูงใจ (Motivation) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎีมีความเห็นตรงกันว่า ผู้รับคำปรึกษาที่ต้องการมาขอรับคำปรึกษาย่อมจะให้ความร่วมมือและได้รับประโยชน์มากกว่าผู้ที่ไม่มีความต้องการ ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ จึงควรมีการสร้างแรงจูงใจกับผู้รับคำปรึกษาทุกคน โดยเฉพาะกับผู้ที่ไม่ต้องการมารับคำปรึกษา เมื่อผู้มารับคำปรึกษาเกิดปัญหาที่อาจจะใช้ความพยายามมากเป็นพิเศษ การจูงใจสำหรับการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดตลอดถึงความประพฤติ และนำมาสู่ความสำเร็จในการให้คำปรึกษาต่อไป

5. การยอมรับนับถือ (Respect) การยอมรับนับถือ ในฐานะบุคคลหนึ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในระหว่างการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาควรฝึกฝนการยอมรับนับถือผู้อื่นให้ยกงามไปพร้อม ๆ กับการยอมรับนับถือตนเอง และมีความรู้สึกที่จะรักผู้อื่น เหมือนกับที่รักตนเอง การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะนิยมชมชื่นในตัวผู้รับคำปรึกษานั้น เขาจะต้องเกิดความรู้สึกนิยมชมชื่นในตนเองก่อนประการสำคัญคือ การรู้จักตนเอง เข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้งถึงจุดเด่นและจุดบกพร่องตลอดถึงการยอมรับตนเองของผู้ให้คำปรึกษาจะก่อให้เกิดทักษะปัญญาและความรู้สึกที่ต้องการจะยอมรับนับถือผู้อื่น

6. การสนับสนุน (Support) การให้การสนับสนุนแก่ผู้รับคำปรึกษา ไม่ว่าจะโดยการใช้คำพูดลักษณะสีหน้าท่าทาง หรือการกระทำ จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกว่า

ตัวเขาหรือเรื่องราวของเขามีความสำคัญและกำลังได้รับความสนใจ หรือได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดกำลังใจและมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาที่เขากำลังเผชิญอยู่ต่อไป

7. การเรียนรู้ (Learning) แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ปรากฏอยู่ในทฤษฎีการให้คำปรึกษาอยู่แล้วผู้รับคำปรึกษาจะเรียนรู้ด้วยตนเองและโลกของเขามากขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยให้เขาเกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหามากยิ่งขึ้น การเรียนรู้จะเกิดขึ้นอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของแต่ละทฤษฎี เช่น บางทฤษฎี จะเชื่อว่าเมื่อไรก็ตามที่ทัศนคติของเราเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้นย่อมจะเปลี่ยนแปลงตาม บางทฤษฎีก็เชื่อว่าเมื่อไรก็ตามที่พฤติกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติดังกล่าวจะเปลี่ยนตาม ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับทฤษฎีใดจะเน้นจุดไหน อย่างไรก็ตามผู้ให้คำปรึกษาควรถามตนเองว่า เราต้องการให้ผู้รับคำปรึกษา เรียนรู้อะไร หรือเราต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ภายหลังจากที่ให้คำปรึกษายุติลงดังนี้ เป็นต้น

8. การนำแนวทาง (Direction) การนำแนวทางแก่ผู้รับคำปรึกษา เป็นความเข้าใจที่ปรากฏอยู่ในทฤษฎีการให้คำปรึกษาทุกทฤษฎี การนำแนวทางบางวิธีอาจปรากฏให้เห็นได้ชัดเจน บางวิธีก็เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว บางวิธีก็มีเงื่อนไขอย่างฉลาดบางวิธีก็ใช้สัญญาณ หรือพยักหน้า การนำแนวทางไม่ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีใดมักจะต้องปรากฏอยู่เสมอ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษา

9. การให้รางวัล (Rewards) การที่ผู้ให้คำปรึกษามอบความอบอุ่นเป็นกันเอง ยอมรับนับถือทำความเข้าใจในเรื่องราวและในตัวผู้รับคำปรึกษา ไม่ว่าจะผ่านไปโดยปริยายหรือการให้วัตถุสิ่งของก็ตามถือว่าเป็นรางวัลผู้รับคำปรึกษาได้รับ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดกำลังใจที่จะแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผยอันจะเป็นแนวทางไปสู่การเรียนรู้ในการที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสังคม

10. จุดประสงค์ (Purposes) วัตถุประสงค์สำคัญของการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงระลึกไว้อยู่เสมอก็คือการร่วมมือกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเป็นอิสระ รายละเอียดเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง กล้าที่จะเผชิญกับโลก และพร้อมที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย (2538) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของการให้คำปรึกษา ซึ่งได้แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก คือ 1) องค์ประกอบทางกาย 2) องค์ประกอบทางวาจา และ 3) องค์ประกอบทางใจ แต่ละองค์ประกอบย่อยยังมีรายละเอียด ทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมที่สามารถมองเห็น มีตัวตน สัมผัสได้ สอนกันได้ ถ่ายทอดกันได้ และส่วนที่เป็นนามธรรมที่มองไม่เห็น ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ ให้กันไม่ได้ ถ่ายทอดกันไม่ได้ และสอนกันได้ยาก

1. องค์ประกอบทางกาย เริ่มต้นที่บุคลิกภาพ เป็นส่วนแรกก่อนเข้าสู่การสร้างคุณสมบัติพื้นฐานทางการศึกษา จะเห็นได้ว่าบุคคลที่เลือกเข้าเรียนทางสาขาจิตวิทยา

เพราะความชอบและความเหมาะสมกับตนเอง หากว่าบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับวิชาชีพแล้ว โอกาสพัฒนาก็เป็นเรื่องยาก การพัฒนาบุคลากรทางจิตวิทยาเริ่มต้นตั้งแต่การเข้ารับการฝึกอบรม (Training) ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ โดยนักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์หรือผู้ให้คำปรึกษาแนะนำอาวุโส (Senior Counselor) จากนั้นจะต้องเข้าสู่การฝึกปฏิบัติ (Practice) ด้วยรูปแบบการทำงานจริงและผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นรุ่นเยาว์จะต้องนำเทคนิคต่าง ๆ ไปทำการฝึกฝน (Exercise) ด้วยตนเองต่อไป บางสิ่งกับการฝึกอบรมไม่สามารถให้ได้ เช่น การอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการฝึกอบรมหรือรูปแบบทางการศึกษาในอดีตที่หล่อหลอมมาเป็นบุคคล แม้แต่เรื่องมารยาทที่ต้องเริ่มต้นที่บ้าน ไม่ใช่ที่โรงเรียน หรือสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการวิเคราะห์เหตุการณ์ของการปฏิบัติงานได้

2. องค์ประกอบทางวาจา ส่วนที่เห็นได้ชัดเจนคือ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่มีความผิดปกติทางด้านของบุคลิกภาพหรือทางด้านของเสียง การออกเสียงสำคัญมาก ถ้าเสียงแหบ ลั่นเครือ หรือเสียงที่แผ่วเบา หรือแสร้งพูดออกเป็นเสียงพูดไม่ค่อยชัดถ้อยชัดคำ เสียงที่ใช้ในบางอาชีพนำมาใช้ในการให้คำปรึกษาไม่ได้ เพราะจะต้องมีการสื่อสารเสียงสื่อสารกัน สำเนียงภาษาต้องพูดภาษาไทย มาตรฐานได้ชัดเจน น้ำเสียงต้องใสเสียงดังชัดเจนฟังกังวานหนักแน่นมีน้ำหนักได้พูดในเนื้อหาที่มีเหตุผลน่าเชื่อถือ นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างดีเพียงพอ เพราะการให้บริการทางด้านการศึกษาจะต้องเป็นการถ่ายทอดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งสัมผัสและรับรู้ได้ให้ทราบถึงความหมายในทางที่เหมาะสมและเป็นทางบวก (Positive) ลักษณะของการพูดจะต้องสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม และการอบรมเลี้ยงดูที่ดี มีมารยาท รู้จักกาลเทศะ รู้จักการโต้ตอบ อธิบายให้เข้าใจด้วยเนื้อหาที่มีเหตุผล และเป็นข้อเท็จจริง พูดแบบผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ ไม่ซัวร์เราไม่เพ้อเจ้อ ไร้สาระหรือมุ้งแต่เรื่องตลกขบขันอย่างเดียว

3. องค์ประกอบทางใจ เป็นสิ่งที่สำคัญมากแต่ไม่สำคัญที่สุด เนื่องจากทุกส่วนขององค์ประกอบต้องสัมพันธ์กันอย่างกลมเกลียว การมีจิตใจและความตั้งใจเป็นส่วนที่ดีในการทำงานบริการทางสังคมงานบริการประเภทนี้ต้องการคนที่มีจิตใจ ไม่ได้มีเพียงหัวใจเท่านั้น แต่จิตใจดีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่นี้ได้ จากการใช้คำปรึกษาเป็นงานทางจิตวิทยาที่ยังต้องอาศัยความเป็นวิชาชีพประกอบด้วยควมมีอุดมการณ์ ซึ่งนอกจากนี้ยังต้องมีระดับสติปัญญาที่ดี ซึ่งไม่จำเป็นต้องเฉลียวฉลาดปราดเปรื่อง แต่ต้องมีไหวพริบที่ดีทันต่อบุคคลคำพูด เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้คำปรึกษาจะนำไปสู่การยกระดับความรู้สึที่ดีของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ความเชื่อมั่นในวิชาชีพประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมของผู้ให้คำปรึกษา จะเป็นส่วนประกอบให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง องค์การและวิชาชีพต่อไป

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2560) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในองค์ประกอบของ กระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) มีความรู้ (Knowledge) 2) มีเจตคติ (Attitude) และ 3) มีทักษะ (Skill) ดังรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้ (Dowing, 1968)

1. มีความรู้ (Knowledge) ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ รวมไปถึง ความรู้พื้นฐานที่จะทำความเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ รวมไปถึงลักษณะธรรมชาติจิตใจอันเป็น พื้นฐานที่จะทำความเข้าใจในปัญหาของผู้รับคำปรึกษา รู้จุดเด่นและจุดด้อย และสามารถให้การ ศึกษาให้ความรู้แก่ผู้มีปัญหาได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการกระบวนการให้คำปรึกษา

2. มีเจตคติ (Attitude) ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นที่จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการ ให้บริการ มีความจริงใจในการที่จะให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าใจและเห็นใจความรู้สึกของผู้ที่ มีปัญหา จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในเกียรติภูมิและคุณค่าของการเป็นมนุษย์ ช่วยให้รู้สึก ไม่อายที่จะพูดถึงปัญหาแต่ละคนของตนและค้นหาความเป็นจริง เพื่อทำความเข้าใจในพฤติกรรม ของตน

3. มีทักษะ (Skill) ผู้ให้คำปรึกษานอกจากความรู้ เจตคติแล้ว จำเป็นที่จะต้อง มีตระหนักในกระบวนการให้คำปรึกษา คือ ทักษะในการให้คำปรึกษา ซึ่งหมายถึง การนำความรู้และ ทัศนคติดังกล่าวแล้วมาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มีปัญหามีทางออก และมีแนวทางในการแก้ปัญหาได้ เข้าใจตนเอง เป็นที่พอใจที่ ได้รับความช่วยเหลือ

9. บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา

9.1 ช่วยลดความทุกข์ใจ ความเครียด ความวิตกกังวลและสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาของตนเองต่อไปได้อย่างมั่นใจ

9.2 ช่วยให้ผู้รับบริการ ค้นพบสาเหตุและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

9.3 ช่วยให้ข้อมูลที่จำเป็น ในการแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการยังไม่ทราบมาก่อน

9.4 ช่วยพัฒนาทักษะชีวิต และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการให้สามารถ เผชิญปัญหาในอนาคตได้ด้วยตนเอง

9.5 ช่วยในการพัฒนาแนวความคิดของผู้รับบริการที่มีต่อตนเองและผู้อื่น ให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์และเกิดประโยชน์

9.6 จัดหาแหล่งให้ความช่วยเหลือ ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็น โดยเฉพาะในช่วงที่ผู้รับบริการยังพึ่งตนเองยังไม่ได้ และจำเป็นต้องมีหน่วยงานสงเคราะห์ต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือลักษณะของผู้ให้การปรึกษาที่ดี

การให้การปรึกษาจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้นั้น
ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. มองโลกในแง่ดี
2. มีท่าทีเป็นมิตร
3. มีความจริงใจที่จะให้บริการ
4. มีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการให้บริการ
5. เป็นผู้รับฟังที่ดี ตั้งใจ สนทนากับผู้รับคำปรึกษาตลอดระยะเวลาของ
การให้คำปรึกษา
6. ไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น โดยมีลักษณะช่างสังเกต
7. มีความสุภาพและรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม
8. สามารถควบคุมอารมณ์ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม
9. มีความรู้ความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหา
10. มีความรู้ความสามารถในการใช้ทักษะที่เหมาะสมในการให้การปรึกษา
11. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาสุขภาพจิต

ประเภทของการให้คำปรึกษา

บุหงา วชิระศักดิ์มงคล (2556) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับประเภทของ
การให้คำปรึกษา ประกอบด้วย

1. ใช้เนื้อหาในการให้คำปรึกษาเป็นเกณฑ์
 - 1.1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา
 - 1.2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ
 - 1.3 การให้คำปรึกษาทางสังคม ส่วนตัว
2. ใช้จำนวนของผู้รับคำปรึกษาเป็นเกณฑ์
 - 2.1 การให้คำปรึกษารายบุคคล
 - 2.2 การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม
3. ใช้เหตุการณ์เป็นเกณฑ์
 - 3.1 การให้คำปรึกษาในสถานการณ์วิกฤต
 - 3.2 การให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหา การปรับตัว
 - 3.3 การให้คำปรึกษาเพื่อป้องกันปัญหา
 - 3.4 การให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ

การให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(ลักษณะ ศิริวัฒน์, 2560)

1. การให้คำปรึกษารายบุคคล (Individual Counseling) คือ การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะระหว่างบุคคลสองคนประกอบด้วยผู้ให้คำปรึกษา และผู้มารับคำปรึกษามีสถานที่ที่จัดไว้เหมาะสม ในห้องที่เป็นส่วนตัวไม่มีบุคคลอื่นอยู่ด้วย เพราะเป็นปัญหาของผู้มารับคำปรึกษาที่ไม่ต้องการให้บุคคลที่สามได้รับรู้ ซึ่งถือว่าเป็นความลับ มีการดำเนินการตามความต้องการของผู้มารับคำปรึกษา และสิ่งที่ร่วมกันระหว่างผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาด้วยการให้ผู้มารับคำปรึกษาได้สำรวจและเข้าใจตนเอง เพื่อที่จะสามารถนำตนเองได้ เขาจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและใช้ความสามารถในตนเองให้รู้จักตัดสินใจแก้ปัญหาและคลี่คลายปัญหาด้วยตนเองได้ในที่สุด

2. การให้คำปรึกษากลุ่ม (Group Counseling) เป็นการให้คำปรึกษาต่อกลุ่มผู้รับคำปรึกษาที่มีเป้าหมายร่วมกันอย่างใดอย่างหนึ่ง มีการดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีปัญหาในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน และมีความต้องการที่จะพัฒนาตนไปถึงในเรื่องเดียวกัน โดยใช้ความสัมพันธ์และอิทธิพลของกลุ่มในการช่วยเหลือสมาชิกในด้านกำลังใจความเห็นอกเห็นใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับและข้อเสนอแนะเพื่อให้สมาชิกเข้าใจตนเองเข้าใจปัญหาได้ได้แนวทางแก้ไขปัญหา หรือสามารถพัฒนาตนจากการพูดคุยและพิจารณาร่วมกันในกลุ่มสำหรับจำนวนสมาชิกในกลุ่มควรอยู่ระหว่าง 8-12 คน ซึ่งจะทำให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพเพราะสมาชิกมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กันทั่วถึง และมีส่วนร่วมในการรับและให้ความช่วยเหลือในกลุ่มได้อย่างเต็มที่ในปัจจุบันการให้คำปรึกษากลุ่มให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาครอบครัวด้วย

จากนักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของการให้คำปรึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปว่า ประเภทของการให้คำปรึกษา ประกอบไปด้วย 3 เกณฑ์ ได้แก่ 1) เกณฑ์ใช้เนื้อหา 2) เกณฑ์ใช้จำนวนและ 3) เกณฑ์ใช้เหตุการณ์

10. รูปแบบการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาที่ใช้กันในเวลานี้มีหลายลักษณะแต่สามารถสรุปได้ 3 รูปแบบ คือ (สุพร เกิดสว่าง, 2540)

1. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง การศึกษาในรูปแบบนี้จะยึดผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 แนวคิด ความเชื่อของการให้คำปรึกษาแบบนำทาง คือ

1.1.1 บุคคลจะมีความสุขถ้าประกอบอาชีพตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคลและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

1.1.2 บุคคลมีความสามารถเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน บางครั้งต้องอาศัยผู้อื่นช่วยชี้แนะให้รู้จักตัวเองในงานด้านต่าง ๆ เพื่อจะให้ได้ใช้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

1.1.3 เมื่อประสบปัญหา บุคคลจะเกิดความทุกข์และไม่แน่ใจในความสามารถของตนจึงเกิดความขัดแย้งระหว่างความสุขกับสิ่งที่ตนถนัด

1.1.4 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา คือให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงข้อบกพร่องและความสามารถพร้อมทั้งวิธีการเลือกตัดสินใจในการแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความสุขมากที่สุด

1.2 วิธีดำเนินการให้คำปรึกษาแบบนำทาง ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 วิเคราะห์ปัญหาโดยรวมรวบรวมข้อมูลจากการใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา เช่น แบบสังเกต, แบบสัมภาษณ์ หรือแบบทดสอบต่าง ๆ

1.2.2 การสังเคราะห์ โดยการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ แยกข้อดีข้อบกพร่องปรับตัวได้ ไม่ได้

1.2.3 วินิจฉัยด้วยการแปลความหมาย จากข้อมูลที่ได้จัดไว้เป็นหมวดหมู่นั้นว่าปัญหาคืออะไร และดำเนินการค้นหาสาเหตุของปัญหานั้น ๆ และศึกษาภายในตัวของผู้ให้คำปรึกษา

1.2.4 การทำนาย เป็นการคาดคะเนหรือการมองเหตุการณ์ล่วงหน้าให้ใกล้กับความเป็นจริงมากที่สุดเป็น

1.2.5 การให้คำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาหาแนวทางช่วยเหลือเพื่อให้เขาปรับตัวได้อย่างเหมาะสมอาจมีการวางแผนในระยะสั้น และระยะยาว

1.2.6 การติดตามและประเมินผล โดยการประเมินผลจากการให้คำปรึกษาว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่ หรือต้องการให้ความช่วยเหลือใหม่

1.3 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบนำทาง ได้แก่

1.3.1 สร้างสัมพันธภาพเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ

1.3.2 พยายามหาทางให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจตนเองสามารถสำรวจตนเองโดยวิเคราะห์ ข้อเท็จจริงว่าอะไรคือข้อดีหรือข้อบกพร่องของตนเอง

1.3.3 วางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกันทั้งสองฝ่ายโดยผู้ให้คำปรึกษาต้องริเริ่มในการวางแผน และในเวลาเดียวกันผู้ให้คำปรึกษาต้องกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาให้รู้จักวิธีคิดแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

1.3.4 ปฏิบัติตามแผน โดยผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

1.3.5 บางรายอาจส่งต่อการให้คำปรึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือ เช่น จิตแพทย์ หรือนักสังคมสงเคราะห์

1.4 การให้คำปรึกษาแบบนำทางประกอบด้วย

- 1.4.1 นำทางเพื่อให้มีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่
- 1.4.2 นำทางในการปรับสิ่งแวดล้อมใหม่
- 1.4.3 ให้เลือกสิ่งที่เหมาะสมที่สุดกับความเป็นอยู่ของผู้รับคำปรึกษา
- 1.4.4 ช่วยให้เกิดทักษะในการปรับตัว
- 1.4.5 ปรับเปลี่ยนเจตคติที่เป็นปฏิปักษ์ต่อการปรับตัวอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางแบบนี้ ยึดผู้มาขอรับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง โดยผู้ให้คำปรึกษา เป็นผู้สร้างบรรยากาศให้ผู้มารับคำปรึกษารู้สึกอบอุ่นไว้วางใจ และระบายความรู้สึกออกมาอย่างอิสระเกิดการตระหนักรู้ ในปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ด้วยตนเอง การให้คำปรึกษาแบบนำทางนี้จะเน้นความสำคัญที่ตัวบุคคลและความรู้สึกในสภาพปัจจุบันมากกว่าตัวปัญหา สติปัญญาหรือเรื่องราวในอดีตเพราะมีความเชื่อว่าทุกคน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหากเค้าได้ระบายความคับข้องใจความทุกข์ใจความตึงเครียดทางอารมณ์ต่าง ๆ ออกไป ทำให้เกิดการรู้จักตนเอง

ตัวอย่างการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง เช่น การให้คำปรึกษาแบบชุด ผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง Carl R.Rogers

3. การให้คำปรึกษาแบบผสม การให้คำปรึกษาแบบนี้มีเนื้อหาสาระ ดังนี้

3.1 แนวคิดความเชื่อของการให้คำปรึกษาแบบผสม นักจิตวิทยาชื่อ

Frederick Charles Thorne มีความเชื่อว่า ไม่มีวิธีการให้คำปรึกษาใดที่สมบูรณ์แต่ละวิธีต่างก็มีข้อดี และข้อจำกัด เขาจึงดึงเอาแต่ข้อดีของแต่ละวิธีมาปรับเป็นวิธีใหม่และเรียกว่า การให้คำปรึกษาแบบผสมโดยผู้ให้คำปรึกษามีอิสระที่จะใช้วิธีการหรือหลักการอะไรก็ได้ที่เห็นว่าเป็นความเหมาะสมตามลักษณะของปัญหา มีมุมมองการช่วยเหลือบุคคลด้วยการให้ความสำคัญทั้งสติปัญญา และอารมณ์เท่าๆ กัน ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงต้องพัฒนาบุคลิกภาพของผู้มารับคำปรึกษาให้สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ให้รู้ตัวเองว่าในขณะที่กำลังทำอะไรรออยู่ที่ไหน ตั้งจุดมุ่งหมายของชีวิตไว้อย่างไร เพราะชีวิตมีจุดมุ่งหมายย่อมประสบความสำเร็จการให้คำปรึกษาแบบนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ถ้าได้รับการนำทางที่ถูกต้องและเน้นว่าผู้มารับคำปรึกษาควรพูดให้มากกว่าผู้ให้คำปรึกษา รวมทั้งมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตด้วยตนเอง

3.2 กระบวนการให้คำปรึกษาแบบผสม ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

3.2.2 ให้ผู้มารับคำปรึกษาได้วินิจฉัยปัญหาก่อนว่ามีปัญหาอะไร

โดยวินิจฉัยที่สาเหตุมากกว่า

3.2.3 เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเฉพาะราย เช่น ผู้รับคำปรึกษา

มีปัญหาเกี่ยวกับการสร้างอาชีพ ควรจะใช้การให้คำปรึกษาแบบนำทาง ถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวปัญหาทางอารมณ์ ก็เลือกใช้การให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปว่า การให้คำปรึกษาที่ใช้กันใน

ปัจจุบันมี 3 รูปแบบ ได้แก่ การให้คำปรึกษาแบบนำทาง การศึกษาแบบไม่นำทาง และการให้คำปรึกษาแบบผสม ซึ่งในการให้คำปรึกษาจะเลือกใช้รูปแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหาของผู้มารับคำปรึกษา

11. ข้อปฏิบัติในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งควรคำนึงถึงข้อปฏิบัติดังนี้ (พนมลิ้ม อารีย์, 2548)

1. ตรงต่อเวลานัดหมาย ทั้งเริ่มต้นและสิ้นสุดการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งควรใช้เวลา 40-50 นาที สำหรับการให้คำปรึกษารายบุคคล ใช้เวลา 60-90 นาที สำหรับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และควรอยู่ในช่วงเวลาไม่เกิน 3 เดือนต่อรายต่อกลุ่ม และหลีกเลี่ยงการนัดหมายอีกก็เดือน

2. ให้ความสำคัญกับภาษาท่าทางให้มากหากพบว่า คำพูดกับท่าทางขัดแย้งกัน ให้เชื้อภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้เขาได้รับรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตัวเองมากขึ้น เช่น คุณพูดว่า คุณไม่พอใจในการกระทำของเขา แต่ขณะที่พูดว่าไม่พอใจยังเห็นยิ้ม ๆ อยู่จริง ๆ แล้วรู้สึกอย่างไรกันแน่

3. หลีกเลี่ยงการถามข้อมูลที่ละเอียดอ่อน หรือจะตรงเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้มารับคำปรึกษา หรือตัดใจอาจจะไม่ให้ความร่วมมือในการให้คำปรึกษาได้

4. หลีกเลี่ยงการแนะนำให้ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามความเห็นของผู้ให้คำปรึกษา เพราะเขาอาจเคยปฏิบัติในสิ่งที่แนะนำมาแล้ว แต่ไม่ประสบความสำเร็จหรืออาจเป็นคำแนะนำที่ไม่ต้องการซึ่งจะทำให้หลีกเลี่ยงที่จะมารับคำปรึกษาต่อไป

5. หลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วมและการเห็นชอบกับพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาที่จะเป็นการเสริมแรงทำพฤติกรรมเหมือนเดิม อาจทำให้เขาไม่มีโอกาสได้เปลี่ยนพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น

6. ไม่ควรรีบด่วนสรุปแก้ปัญหา โดยที่ผู้รับคำปรึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจปัญหาและสาเหตุมากพอ

7. หลังจากการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งควรบันทึกผลการให้คำปรึกษาไว้ เพื่อเป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษาต่อไป

8. ต้องเก็บรักษาความลับและประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษา โดยต้องระมัดระวังที่จะแนะนำเรื่องราวของเขาไปพูดในที่ต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะไม่เอ่ยชื่อก็ตาม เพราะคนฟังอาจจะปะติดปะต่อเรื่องราวเองหรือสอบถามกันจนรู้ว่า เป็นเรื่องราวของเขาซึ่งจะส่งผลเสียหายส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจในระบบการให้คำปรึกษาได้

ผู้วิจัยได้สรุปว่า แนวปฏิบัติที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องคำนึงถึงทุกครั้ง ในการดำเนินการให้คำปรึกษา ได้แก่ การตรงต่อเวลานัดหมายกับผู้รับคำปรึกษา ให้ความสำคัญกับลักษณะท่าทางของผู้รับคำปรึกษาให้มาก การหลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วม ไม่ควรรีบด่วนสรุปเพื่อแก้ปัญหา หลังจากให้คำปรึกษาแต่ละครั้งก่อนบันทึกผลควรเน้นการรักษาความลับและประโยชน์ของผู้มารับคำปรึกษา

12. ทฤษฎีการให้คำปรึกษา

ทฤษฎีการให้การปรึกษาเชิงบำบัดแนวเกสตัลท์ (Gestalt Therapy) เป็นการบำบัดทางประสบการณ์ ซึ่งส่วนใหญ่เน้นที่การมีสติหรือการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และการทำงานของกายกับใจที่ควบคู่กันไป กล่าวคือเป็นการทำงานของความคิด ความรู้สึกและการรับรู้ที่รวมกันเป็นกระแสนารลักษณะของจิตบำบัดแนวเกสตัลท์จึงเป็นแบบ Holistic Approach ซึ่ง Perls เชื่อว่าจะทำให้เกิดบูรณาการได้มากกว่าที่จะแยกออกมาวิเคราะห์เป็นบางส่วน

การพิจารณามนุษย์ตามแนวคิดของทฤษฎีให้บริการปรึกษาแบบจิตวิทยาเกสตัลท์ จิตวิทยาเกสตัลท์มีแนวความคิดเกี่ยวกับการพิจารณามนุษย์ดังนี้ คือ มนุษย์เป็นอิสระจากอดีต มนุษย์ไม่สามารถจัดการกับอดีตและอนาคตได้อย่างแน่นอน แต่บุคคลสามารถดำเนินการกับปัจจุบันได้แน่นอนกว่า มีคำกล่าวเกี่ยวกับแนวความคิดของเกสตัลท์ว่า “จงอยู่กับปัจจุบัน อย่าอยู่กับอดีต และอย่าเลื่อนลอยไปกับอนาคต”

1. ทฤษฎี มีความเชื่อเหมือนทฤษฎีให้บริการปรึกษาแบบบุคคลเป็นศูนย์กลาง และทฤษฎีให้บริการปรึกษาแบบภวนิยม ที่ว่ามนุษย์มีความสามารถที่จะปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมและดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพสามารถแก้ปัญหา และตัดสินใจได้ด้วยตัวเองและมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

2. มนุษย์พยายามพัฒนาตนเอง แต่มีความหมายแตกต่างจากการพัฒนาตัวเองของทฤษฎีให้บริการปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเน้นให้ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาตนเองในอนาคต แต่แนวคิดของการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ เน้นให้ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาตนเองในปัจจุบัน

3. มนุษย์สามารถจัดระบบชีวิต และแก้ปัญหาของตนเองได้ (Self Regulation)

เมื่อเกิดอารมณ์เครียดหรือเกิดความต้องการด้านต่าง ๆ ขึ้นมนุษย์จะพยายามทำให้เกิดความสมดุล เช่น พยายามลดความเครียดลงหรือพยายามกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะสนองความต้องการ แต่ถ้ามนุษย์มีวุ่นวายถึงอดีตหรือแสวงหาอนาคตโดยไม่นึกถึงภาวะปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถจัดระเบียบหรือลดความเครียดด้านจิตลงได้

4. การที่มนุษย์ตระหนักรู้ (Awareness) ในความต้องการของตนจะช่วยให้มนุษย์หาทางตอบสนองความต้องการ แต่ถ้าพยายามหลีกเลี่ยงไม่นึกถึงความต้องการนั้น จะใช้พลังงานไปในการเก็บกดความต้องการ ซึ่งจะทำให้เครียดหนักขึ้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการใด ๆ ได้

5. บุคคลประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันทั้งร่างกาย อารมณ์ ความคิด ความรู้สึกและการรับรู้ เป็นการผสมผสานกัน (Integration) เป็นการแสดงออกอย่างคนที่เป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริง

6. มนุษย์เกิดมาโดยไม่ได้มีความดีและความชั่วติดตัวมาด้วย

7. มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม เขาต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การที่จะเข้าใจบุคคลจะต้องเข้าใจสิ่งแวดล้อมของเขาด้วย

8. บุคคลมีเสรีภาพที่จะเลือกตอบสนองต่อสิ่งเร้า

9. การตระหนักรู้ต่อความรู้สึก ความคิดอารมณ์และการรับรู้ของตน

ในสภาพการณ์ต่าง ๆ ช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม

หลักการของจิตวิทยาเกสตัลท์ที่นำมาให้บริการปรึกษา จิตวิทยาเกสตัลท์เกิดขึ้นในประเทศเยอรมัน ตอนต้นศตวรรษที่ 20 ผู้นำแนวคิดของจิตวิทยาเกสตัลท์ คือ เคิท คอฟกา (Kurt Koffka), วูฟแกง เคอเลอร์ (Wolfgang Koehler) และแมก เวอร์ไทเมอร์ (Max Wertheimer)

หลักการของจิตวิทยาเกสตัลท์ที่นำมาใช้ให้บริการปรึกษา (Behaviorism) คือ พฤติกรรมนิยมเน้นหน่วยย่อยของพฤติกรรมตอบสนอง ซึ่งนักจิตวิทยาเกสตัลท์เห็นว่าทำให้เกิดข้อจำกัดมากเกินไป โดยมีแนวความคิดว่ามนุษย์จะรวบรวมสิ่งเร้าทั้งหลายและประมวลเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นการรับรู้ที่มีความหมายทั้งหมดของบุคคล (the whole) สิ่งเร้าต่าง ๆ จะมีความหมายก็ต่อเมื่อบุคคลจัดระบบสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกันและประมวลกันเข้าเป็นการรับรู้ของเขา

เฟิลส์ ได้นำหลักการของจิตวิทยาเกสตัลท์ ที่ว่ามนุษย์จะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ โดยนำสิ่งเร้านั้นมาสัมพันธ์กันเป็นสิ่งที่มีความหมาย นั่นก็คือมนุษย์พยายามที่จะประติดประต่อสิ่งต่าง ๆ ให้มีความหมายในการรับรู้ของเขา และมีความต้องการจะแก้ปัญหาที่ติดค้างอยู่ในใจให้สำเร็จลุล่วงลงนอกจากนั้นเฟิลส์ ได้ตีความของคำว่า “การรับรู้” ว่า คือ การรวมการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์ อารมณ์และการรับสัมผัสของเขาเข้าด้วยกัน

การรับรู้ของบุคคล ในสิ่งที่เขาให้ความสนใจและตระหนักจะเปรียบเทียบเป็นภาพ (Figure) และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เปรียบได้กับพื้น มนุษย์ไม่ได้ตอบสนองต่อทุก ๆ สิ่งเร้า การที่บุคคลจะตอบสนองขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาตระหนักหรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า ตัวอย่างเช่น “ขณะที่ฉันนั่งลงเขียนหนังสือ ฉันตระหนักถึงสิ่งต่าง ๆ อย่างไม่เด่นชัดนัก เช่นเก้าอี้ที่ฉันนั่ง ปากกาที่ฉันถือ ห้องที่ฉันอยู่ สิ่งที่คุณตระหนักมากที่สุด คือ การรวบรวมความคิดของฉันและเขียนลงบนกระดาษ ขณะที่ฉันเหนื่อยและเมื่อย ฉันตระหนักหรือให้ความสนใจต่อความปวดเมื่อยตามร่างกายและรู้สึกถึงรสชาติกาแฟที่ดื่มกาแฟช่วยให้อึดขึ้น แต่ในที่ฉันตระหนักต่อการเขียนหนังสือ รสชาติของกาแฟจะเป็นเรื่องรองลงมา” จะเห็นได้ว่าจิตวิทยาเกสตัลท์ เน้นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์ อารมณ์ และการสัมผัสผัสของเข สิ่งที่เขารับรู้หรือให้ความสนใจในขณะนั้นเปรียบเหมือนภาพ ส่วนสิ่งเร้าอื่น ๆ เปรียบเหมือนพื้น ซึ่งภาพและพื้นนั้นอาจเปลี่ยนกลับไปกลับมาได้ เช่น เปลี่ยนความสนใจหรือความตระหนักกลับไปกลับมาระหว่างการเขียนหนังสือกับรสชาติของกาแฟ

หลักการของการให้บริการปรึกษาแบบเกสตัลท์ เน้นปัจจุบัน เพราะอดีตก็จากเราไปแล้ว และอนาคตเป็นสิ่งที่ยังไม่ถึงการคิดถึงแต่อดีตเป็นการหนีการคิดดำเนินการกับปัจจุบันหรือหนีการเผชิญปัญหาในปัจจุบัน และการที่บุคคลครุ่นคิดถึงแต่อนาคตจะก่อให้เกิดความวิตกกังวล ดังนั้นปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเน้น แต่คนส่วนใหญ่คิดถึงปัจจุบันแต่เพียงชั่วคราว ชั่วขณะเท่านั้น ฉะนั้นผู้ให้บริการปรึกษาควรพยายามให้ผู้รับบริการตระหนักในปัจจุบันมากกว่าที่จะคิดถึงประสบการณ์

ความเชื่อของการบำบัดแนวเกสตัลท์ พอสรุปได้ดังนี้

1. มนุษย์มีลักษณะเป็นหน่วยที่มีความสมบูรณ์อยู่ในตนเอง ร่างกาย อารมณ์ ความคิด ประสาทสัมผัสและการรับรู้ มีการทำงานที่สัมพันธ์กัน มนุษย์จึงมีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเข้าใจมนุษย์นั้นจะเข้าใจเฉพาะในแต่ละส่วนไม่ได้ จำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของหน่วยเต็มทั้งหน่วย คือบุคคล
2. มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม การที่จะเข้าใจมนุษย์ให้ลึกซึ่งจำเป็นต้องเข้าใจทั้งบุคคล และสภาพแวดล้อมของเขา
3. มนุษย์เป็นผู้เลือกที่จะแสดงพฤติกรรมของตนเองในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอกและภายใน
4. มนุษย์มีความสามารถที่จะรับรู้หรือสัมผัสถึงความคิด อารมณ์ และการรับรู้ของตนเอง
5. มนุษย์มีประสิทธิภาพในการรับรู้ถึงตนเองมีสติ จึงทำให้มนุษย์มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกพร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของเขา
6. มนุษย์มีความสามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. มนุษย์ไม่สามารถนำตนเองไปเผชิญกับอดีตหรืออนาคตได้ เขาสามารถเผชิญเหตุการณ์ด้วยตนเองได้กับปัจจุบันเท่านั้น นั่นคือ คนเราสามารถรับรู้ถึงประสบการณ์ส่วนตนจากปัจจุบันเท่านั้น อดีตหรืออนาคตสามารถรับรู้ได้จากปัจจุบัน โดยการจำหรือการคิดคาดหวัง

8. โดยพื้นฐานของธรรมชาติแล้ว มนุษย์เราไม่ดีหรือไม่เลวโดยกำเนิด
แนวคิดกับสภาวะปัจจุบัน (The Now)

สำหรับ Perls แล้วการมีชีวิตอยู่ก็คือ “ปัจจุบัน” อดีตนั้นเป็นสิ่งที่ผ่านไปแล้ว และอนาคตก็ยังเป็นสิ่งที่มาไม่ถึง มีแต่ปัจจุบันเท่านั้นที่มีความหมายสำคัญ สิ่งที่ Perls เน้นมากที่สุดก็คือ ที่นี่และเดี๋ยวนี้ (Here and Now) Perls) เชื่อว่าพลังของคนเรามีอยู่กับปัจจุบัน การจะดำรงชีวิตอยู่กับปัจจุบัน ก็จะต้องอยู่อย่างมีคุณภาพ และตรงตามสภาพความเป็นจริงของชีวิต บุคคลที่ไม่สามารถรับรู้ถึงสภาวะปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เนื่องจากการสูญเสียพลังงานที่ใช้ไปกับการครุ่นคิดคำนึงถึงสิ่งที่ผ่านมาในอดีต และมุ่งมั่นจะวางแผนในอนาคตอย่างไม่รู้จบ บุคคลนั้นก็เกิดความวิตกกังวลขึ้นมา

สำหรับสภาพของผู้มีทุกข์ Perls เชื่อว่ามักจะเป็นบุคคลที่ขาดการตระหนักรู้ กล่าวคือไม่รู้ว่าจะทำอะไรที่จะสามารถดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือมีชีวิตอยู่เพียงแค่นี้ให้หมดสิ้นไปวันหนึ่งเท่านั้น รู้สึกช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ลื่นหวังในชีวิต ไม่รู้จักจัดการกับตนเองอย่างไร ขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง เป็นบุคคลที่มีธุรกิจค้างค้ำอยู่ในตัวอย่างมาก และหาทางออกโดยการหนีจากสภาวะปัจจุบันไปอยู่กับอดีตและอนาคต

จุดมุ่งหมายของการให้การปรึกษาแบบเกสตัลท์

1. ให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนพฤติกรรมจากการพึ่งพาผู้อื่น มาสู่การพึ่งพาตนเอง รับผิดชอบต่อตนเองพัฒนาไปสู่การมีวุฒิภาวะ
2. ให้ผู้รับการปรึกษามีประสบการณ์เกี่ยวกับการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง สามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่
3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้พลังงานของชีวิตอยู่กับปัจจุบัน รู้จักปล่อยวางอดีต โดยการทำความรู้สึกที่ค้างค้ำให้สมบูรณ์ และไม่วิตกเกี่ยวกับอนาคต
4. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษากลายเป็นตัวของตัวเองที่แตกต่างไปจากบุคคลอื่น เข้าใจในค่านิยมและกฎเกณฑ์ของสังคม

บทบาทของผู้ให้บริการปรึกษาแบบเกสตัลท์

1. ผู้ให้บริการปรึกษาจะไม่ทำตัวเป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะตีความหมาย ประสบการณ์ของผู้รับบริการหรือคาดคะเนอนาคตให้ผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่

3. ผู้ให้บริการปรึกษาจะเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการปรึกษาให้มากที่สุด

4. ผู้ให้บริการปรึกษาจะสังเกตความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำพูดกับอารมณ์ของผู้รับบริการแล้วป้อนกลับไปให้ผู้รับบริการได้ตระหนักถึงพฤติกรรมและอารมณ์ของเขาในขณะนั้น

เทคนิคและวิธีการที่ให้การปรึกษา การให้การปรึกษาแบบเกสตัลท์ มีเทคนิคและวิธีการมากมายที่จะช่วยผู้รับบริการปรึกษาเกิดการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ฟังพาตนเอง รับผิดชอบต่อการกระทำและความรู้สึกของตนเอง โดยผู้ให้การปรึกษาเลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ อย่างไรก็ตามผู้ให้การปรึกษาต้องตระหนักว่าเทคนิคต่าง ๆ จะใช้ได้ต้องมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายของการให้การปรึกษาได้นั้นจะต้องอิงอยู่กับสัมพันธภาพที่ดีของการให้การปรึกษา เทคนิคที่สำคัญ ได้แก่

1. การฝึกใช้ภาษาเพื่อช่วยเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับความรู้สึกและการกระทำของตนเอง โดยผู้ให้การปรึกษาใช้เทคนิคดังนี้

1.1 ให้ผู้รับบริการปรึกษาใช้สรรพนามแทนตนเอง ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษารับรู้ตนเองคิดพูดและมีความต้องการอย่างไร และรับผิดชอบต่อการพูด ความรู้สึกและการกระทำของตนเอง เพราะบุคคลมักจะปิดบังความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองจึงมักจะเอ่ยลอย ๆ เช่น “ใคร ๆ ก็คงรู้สึกไม่ยากต่อสู้กับปัญหาแบบนี้” การที่ไม่รู้สึกอยากต่อสู้ ไม่ใช่สิ่งที่เสียหาย แต่การเอ่ยแบบนี้เป็นการเลี่ยงที่จะรับรู้ว่าคุณรู้สึกอย่างไร

1.2 เปลี่ยนคำถามให้เป็นประโยค (Changing Question to Statement) ผู้ให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์จะไม่พยายามตอบคำถามที่ผู้รับคำปรึกษาถามเพื่อเลี่ยงที่จะกล่าวถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง แต่จะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ถึงความรู้สึกนั้น และให้พูดออกมาในลักษณะของประโยคบอกเล่า

1.3 เน้นความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยทั่วไปบุคคลมักเลี่ยงความรับผิดชอบ โดยการบอกว่าตนเองทำไม่ได้ แต่ในความเป็นจริงมักจะ “ไม่ทำ” หรือ “ไม่ยอมทำ”

2. ฝึกผู้รับคำปรึกษา ให้รับรู้ถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่ตนเองมีทั้งความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริง โดยไม่พยายามปฏิเสธในส่วนที่เป็นตนตามอุดมคติ ที่เรียกร้องให้ทำตามค่านิยมของสังคมมีเทคนิคดังนี้

2.1 พูดโต้ตอบด้วยตนเอง (Game of Dialogue) ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องสังเกตภาษาท่าทาง โดยให้ผู้รับคำปรึกษาถ่ายทอดความรู้สึก ที่ไม่ใช่ความต้องการที่แท้จริงไปที่มือข้างขวา แล้วถ่ายทอดความรู้สึกที่แท้จริงไปที่มือข้างซ้าย แล้วพูดโต้ตอบกันถึงความรู้สึก 2 ด้านนี้ เทคนิคนี้ช่วยให้เกิดความกระจ่างถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้ง

ความวิตกกังวลก็จะลดลง สามารถเลือกตัดสินใจได้และรับผิดชอบต่อการเลือกของตนเอง โดยไม่รู้สึกว่าการถูกบงการจากผู้อื่น

2.2 เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่า (The Empty Chair Technique) เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้ถึงความรู้สึกขัดแย้งภายในตัวเองให้กระจ่างขึ้น มีวิธีโดยใช้เก้าอี้สองตัวตั้งประจันหน้ากันไว้ แล้วให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงบทบาทและคำพูดในส่วนที่เป็นความต้องการที่แท้จริง เมื่อนั่งอยู่บนเก้าอี้ตัวหนึ่ง พูดไปกับเก้าอี้ตัวที่ว่างที่เป็นส่วนของคุณรู้สึกตามอุดมคติที่บอกตนเองว่าควรทำอะไร แล้วย้ายไปนั่งเก้าอี้ตรงข้ามที่ว่างแล้วแสดงบทบาทเป็นส่วนของคุณรู้สึกตามอุดมคติที่ขัดแย้งอยู่แล้วโต้ตอบกลับไป เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกทั้งสองที่ตนมีได้กระจ่างมากขึ้น

3. ฝึกให้ผู้รับคำปรึกษาใช้จินตนาการ (Fantasy Game) เป็นการย้ายความรู้สึกและความต้องการของตนเองไปยังสิ่งอื่น แล้วจินตนาการว่าถ้าเป็นตนเอง จะมีความรู้สึกและต้องการอย่างไร เกมการช้อมบท เป็นการแสดงบทบาทเมื่อผู้รับคำปรึกษาได้เผชิญเหตุการณ์ด้วยตนเอง โดยให้แสดงบทบาทที่ตนคิดเอาไว้ออกมาจริง ๆ

4. การแสดงบทบาทที่กล่าวโทษผู้อื่น (Playing the Projection) เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงความรู้สึกที่ไม่ดีภายในตนเองที่ตนเองไม่กล้ายอมรับ และมักจะคอยจับผิดและกล่าวโทษผู้อื่นให้เกิดความพยายามปรับปรุงแก้ไขตนเอง โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น

5. ฝึกให้ผู้รับคำปรึกษา พังอยู่กับความรู้สึกตนเอง (Staying with the Feeling) เป็นการให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับรู้ความรู้สึกของตนเองในสภาวะปัจจุบันให้ได้ และให้กล้าเผชิญกับความจริงโดยไม่เลี่ยงความรู้สึกที่ไม่อยากสัมผัส ซึ่งมักจะเป็นความรู้สึกที่ค้างค้ำต่อประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีตที่มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมปัจจุบัน

คำวิจารณ์การให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์

ข้อดี

1. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับความจริงให้กล้าสู้ความจริงและสู้ชีวิตเผชิญกับความรู้สึกที่อยากหลีกเลี่ยง หนีให้หลุดพ้นจากความรู้สึกที่อึดอัดทรมาน
2. สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษามีความรับผิดชอบต่อภาระกระทำของตนเองและการตัดสินใจของตน ให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเอาชนะอุปสรรคและแก้ปัญหาได้
3. เน้นปัจจุบัน ไม่เพ้อฝันถึงอนาคตหรือติดข้องอยู่กับอดีต
4. กลวิธีของเกสตัลท์ จะใช้ได้ผลดีก็ต่อเมื่อบุคคลเกิดปัญหาดังที่กล่าวไปแล้ว

ข้อเสีย

1. ผู้ให้คำปรึกษา เป็นผู้ชี้แนะให้ผู้รับคำปรึกษามากกว่าปล่อยให้ผู้รับคำปรึกษาดำเนินการเอง

2. วิธีนี้อาจไม่ได้ผลกับผู้ที่มีอารมณ์แปรปรวน วิธี บางอย่างอาจก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์

3. วิธีให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์นี้อาจใช้ไม่ได้ผลกับ

3.1 บุคคลที่ไม่ตระหนักในความรู้สึกของตน

3.2 บุคคลที่ต้องการเฉพาะข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเฉพาะหน้า

3.3 บุคคลที่มีปัญหาวิกฤต

3.4 บุคคลที่ไม่สามารถใช้จินตนาการได้ดีพอที่จะร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้สรุปว่า แนวทางของทฤษฎีเกสตัลท์จะไม่ใช้การวิเคราะห์ การวินิจฉัย และการทดสอบเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการพึ่งพาผู้อื่นมาสู่การพึ่งพาตนเอง รับผิดชอบต่อตนเองพัฒนาไปสู่การมีวุฒิภาวะ ดังนั้นการตั้งคำถามจึงเป็นคำถามประเภท อะไร และ อย่างไร จะไม่ใช่คำถาม ทำไม ส่วนการตีความนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้รับคำปรึกษา

ทฤษฎี แนวคิดของ Maslow ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Maslow เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting Animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอ จะขาดไม่ได้ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาดร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขวนขวาย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ถ้าต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่งการขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกขู่เข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่นมีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อนไม่ต้องการรู้สึกเหงาและอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสังฆนาการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่ามีคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าวถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดของตนเอง มีสติในการปรับตัวเปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้น กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเองเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพ

Maslow กล่าวถึงลำดับของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ว่า ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดเหตุผลที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

โดยทั่ว ๆ ไปบุคคลดำเนินชีวิตเพื่อแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางกายในขั้นที่ 1 และความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในขั้นที่ 2 ได้ไม่ยากรวมทั้งแสวงหาความรักและความผูกพัน

ในขั้นที่ 3 ค่อนข้างยากอย่างไรก็ตามความต้องการทั้ง 4 ขั้น ถือเป็นสิ่งบุคคลปรารถนา และถ้าไม่ได้ รับการตอบสนองจะทำให้ชีวิตขาดสมดุลหรือบกพร่องในส่วนนั้น Maslow ให้ชื่อความต้องการทั้ง 4 นี้ว่า “ความต้องการที่ขาดแคลน” ซึ่งบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองจึงจะทำให้รู้สึกเต็มอิ่มหรือ อยู่ในสภาวะสมดุล และเมื่ออยู่ในสภาวะดังกล่าว(เต็มอิ่ม สมดุล) ความต้องการเหล่านั้นก็จะหมดไป แต่สำหรับความต้องการในขั้นที่ 5 เป็นความต้องการที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับขาดแคลนหรือ ความบกพร่องที่บุคคลต้องแสวงหามาเติม เพื่อไม่ให้ชีวิตขาดสมดุลแต่เป็นความต้องการที่จะพัฒนา ตนเอง หรือเป็นตัวตนของตัวเองอย่างสมบูรณ์ โดยไม่ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างไรก็ตาม ความต้องการในขั้นนี้จะไม่วันหมดสิ้น มีแต่จะผลักดันให้บุคคลคิดค้น แสวงหาและพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ

ทฤษฎีของ Maslow ถึงแม้จะสร้างปรากฏการณ์ใหม่ให้กับวงการจิตวิทยาในการ อธิบายธรรมชาติ ความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจ รวมทั้งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษา ค้นคว้าและนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายสาขาวิชาชีพก็ตาม แต่ก็มีข้อวิพากษ์วิจารณ์จาก นักจิตวิทยาในหลาย ๆ ประเด็น อาทิ เรื่องลำดับขั้นของความต้องการที่ Maslow เชื่อว่า ความต้องการในขั้นต้นต้องได้รับการตอบสนองก่อน บุคคลจึงจะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดไป ซึ่งในสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏจะเห็นได้ว่ามีหลายกรณีที่เกิดการข้ามขั้น เช่น บุคคลไม่ได้สนใจที่จะตอบสนองความต้องการทางกายหรือความมั่นคงปลอดภัยของตนเอง ได้แก่ การไม่รับประทาน อาหารหรือการอดนอนหลายๆ วัน เพียงเพื่อเอาชนะผู้อื่นให้ได้ หรือเพียงเพื่อต้องการแก้ปัญหาที่ ประสบให้สำเร็จหรือเพียงเพื่อแสวงหาคำตอบบางอย่างให้กับตนเองเท่านั้น และยังพบว่ามีหลายกรณี เช่นกันที่บุคคลเกิดความต้องการสลับขั้นไปมา นอกจากนี้ยังมีบ่อยครั้งที่แรงผลักดันพฤติกรรมของ บุคคลมิได้เกิดจากความต้องการเพียงขั้นใดขั้นหนึ่งเท่านั้น แต่เกิดจากความต้องการหลาย ๆ ขั้น รวมกัน

ในปัจจุบัน ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow ได้ถูกแบ่งออกเป็น 8 ขั้น โดยที่ เดอพอยและกิลสัน (DePoy and Gilson, 2012) แสดงภาพพีระมิดลำดับ 8 ขั้น ของความต้องการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเสริมคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดย DePoy and Gilson ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเสริมคุณค่าความเป็นมนุษย์ อธิบายได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความ ต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ตลอดทั้งมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Need for Safety) เป็นความต้องการ ที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและ

สุขภาพ การสนองในลักษณะนี้ทำได้หลายอย่าง เช่นการประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ฯลฯ

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการยอมรับ (Need for Love and Acceptance) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิด ผูกพัน ความต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการนับถือตนเองและได้รับการเคารพจากผู้อื่น (Need for Self-Esteem) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ

ขั้นที่ 5 ความต้องการรู้และเข้าใจตนเอง (Knowledge and Understanding Needs) ในด้านความสามารถ ความสนใจ สิ่งที่ชอบ สิ่งที่ทำแล้วเกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมอย่างแท้จริง โดยไม่ยึดติดกับตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน แต่ทำทุกอย่างที่เป็นความสบายใจของตนเองและเกิดประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น

ขั้นที่ 6 ความต้องการเข้าถึงสุนทรียะความงามของชีวิต (Need for Aesthetics/Beauty) มีความสามารถในการมองเห็นสิ่งสวยงามที่อยู่รอบตัวที่คนอื่นมองไม่เห็น เข้าใจอย่างแจ่มแจ้งว่าตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก ทุกสิ่งในโลกนี้ล้วนสวยงาม และมีคุณค่าในตนเอง

ขั้นที่ 7 ความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization Needs) คือ ต้องการจะเต็มเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาของตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน

ขั้นที่ 8 ความต้องการเป็นบุคคลที่ยอดเยี่ยมในการอุทิศตนเพื่อมวลมนุษยชาติ (Transcendence) เป็นอัจฉริยะบุคคลที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับมนุษยชาติอย่างถึงที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ มีชีวิตอยู่เพื่อผู้อื่น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการตามแนวคิดของ Maslow สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการระดับพื้นฐาน ที่เกิดจากความขาดแคลน ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย ปัจจุบันนับว่าความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต การเข้าถึงโซเชียลมีเดีย น่าจะรวมอยู่ขั้นนี้ และกลุ่มที่ต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง ได้แก่ ความต้องการทางสังคม

เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆจนถึงความต้องการเป็นบุคคลที่ยอดเยี่ยมในการอุทิศตนเพื่อมวลมนุษยชาติ

ทฤษฎีการบำบัดแบบเผชิญความจริง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการบำบัดแบบเผชิญความจริงของผู้เชี่ยวชาญทางการให้คำปรึกษาตามหลักทฤษฎีการบำบัดแบบเผชิญความจริง และนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมา ขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษาและเทคนิคพิเศษในการให้คำปรึกษา

ความเป็นมาของการให้คำปรึกษา ตามหลักทฤษฎีการบำบัดแบบเผชิญความจริง พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2544) กล่าวว่า ทฤษฎีการบำบัดด้วยการให้เผชิญความจริง (Reality Therapy) เป็นการให้คำปรึกษาโดยเน้นถึงพฤติกรรมปัจจุบัน ผู้ให้คำปรึกษาอาจทำหน้าที่เป็นครูหรือเป็นแบบแผน โดยพยายามหาทางช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากลับเผชิญกับความจริงที่เกิดขึ้นในชีวิต และหาวิธีการเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประสบกับความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิต โดยไม่ใช่วิธีก้าวร้าวต่อตนเองและไม่ทำให้อื่นเดือดร้อน หัวใจสำคัญของ Reality Therapy ก็คือการพยายามให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่รับผิดชอบ ซึ่งหมายถึงผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

วัชร ทรัพย์มี (2556) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษาแบบเผชิญความจริงเปรียบเหมือนก้าวใหม่ของการผสมผสานแนวความคิดของเอลลิส (Ellis) ในเรื่องของการให้บริการแบบพิจารณา เหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมกับแนวความคิดของโรเจอร์ (Rogers) ในเรื่อง การให้บริการปรึกษาเป็นศูนย์กลางได้อย่างดีน่าสนใจและมีชีวิตชีวา

Corey (1996) ได้อธิบายถึงเทคนิคพิเศษในการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง ดังนี้

1. ศิลปะในการตั้งคำถามความชำนาญ เพราะการให้คำถามแบบเผชิญความจริงใช้การตั้งคำถามในระดับที่มากกว่าการให้คำปรึกษาอื่น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะในการตั้งคำถามให้กว้างขวาง 3 ประการ คือ 1) เพื่อเข้าไปสู่โลกส่วนตัวของผู้มาขอรับคำปรึกษา 2) เพื่อรวบรวมข้อมูล 3) เพื่อช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาสามารถควบคุมวิถีชีวิตของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เทคนิคการช่วยตนเองโปรแกรมการช่วยตนเองนี้เป็นการช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้พิจารณาเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการเท่า ๆ กับการพิจารณาพฤติกรรมที่กำหนดไว้เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง “การเปลี่ยนแปลง” นั้นรวมถึง “การกระทำพฤติกรรม” แทนที่ “การยกเลิกพฤติกรรม” และ “พฤติกรรมที่พึงประสงค์” แทนที่ “พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์”

3. การใช้อารมณ์ชั้นการใช้อารมณ์ชั้นอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องใช้อย่างเหมาะสมถูกจังหวะ อารมณ์ชั้นในกระบวนการให้คำปรึกษานั้นจะต้องใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมและต้องช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถมองสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นอารมณ์ชั้นที่ใช้จะต้องไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์หรือขาดความเคารพ ในทางตรงกันข้ามการใช้อารมณ์ชั้นก่อให้เกิดอันตรายได้ในกรณีที่ไปกระทบกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา รู้สึกไม่พอใจ อารมณ์ชั้นที่กระทบความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้รับคำปรึกษา ด้วยการให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่าตนเองน่ารังเกียจ และรู้สึกอับอายนั้นเป็นการใช้อย่างไม่เหมาะสม และเป็นการกระทำที่ผิดไปจากจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปว่า การให้คำปรึกษาตามหลักทฤษฎีการบำบัดแบบเผชิญความจริง เพื่อผู้รับคำปรึกษาเผชิญกับสภาพความเป็นจริงพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตามสภาพความเป็นจริง และรู้จักประเมินผลว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะนำไปสู่การมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า นำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ รู้จักวางแผนการมีชีวิตอยู่ในปัจจุบัน

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรมโดย Albert Ellis ได้รับการพัฒนาขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1913 ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาคลินิกที่ใช้วิธีจิตวิเคราะห์ ต่อมามีความเห็นว่าวิธีการนี้ใช้ไม่ได้กับทุกกรณีจึงเลิกใช้ และพัฒนาวิธีบำบัดแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรมขึ้น ได้ผสมผสานความคิดเชิงปรัชญาของลัทธิเต๋า และศาสนาพุทธ แนวคิดการบำบัดตามแนวมนุษยนิยมและพฤติกรรมนิยมพัฒนาเป็นการบำบัด ตามทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เขาได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้บุกเบิกพฤติกรรมทางปัญญา ซึ่งธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดของ Ellis มีดังต่อไปนี้

1. มนุษย์มีทั้งความคิดที่มีเหตุผลและไม่มีเหตุผล เมื่อมนุษย์ใช้ความคิดและการกระทำอย่างมีเหตุผลเขาจะมีความสุข
2. อารมณ์ไม่เป็นสุขหรือพฤติกรรมอาการทางโรคประสาทเป็นผลมาจากความคิดที่ไม่มีเหตุผล
3. ความคิดที่ไม่มีเหตุผล เกิดจากการเรียนรู้ที่ไม่เป็นเหตุเป็นผลในอดีต ซึ่งอาจเรียนรู้จากบิดามารดาหรือการปลูกฝังของวัฒนธรรม
4. มนุษย์พูดหรือคิดโดยใช้สัญลักษณ์ทางภาษา มนุษย์พูดหรือคิดอย่างไม่มีเหตุผลบ่อย ๆ เป็นผลให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน
5. อารมณ์ที่ไม่เป็นสุข เกิดจากความคิดหรือความเชื่อของบุคคลต่อเหตุการณ์นั้น ๆ

6. ความคิดที่ว่าตนไร้ความสามารถ และนำไปสู่อารมณ์ทางลบนั้น สามารถจัดให้หมดไปโดยสร้างการรับรู้และความคิดที่มีเหตุผลขึ้นมาทดแทนลักษณะความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผลและมีเหตุผล 11 ประการตามแนวคิดของ Ellis ดังนี้

6.1 บุคคลต้องได้รับความรักและการยอมรับจากบุคคลที่สำคัญ สำหรับเขา และจากบุคคลที่เขาติดต่อสัมพันธ์ด้วย

6.2 บุคคลที่มีคุณค่าต้องมีความสามารถ ประสบความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน และมีความเพียบพร้อมสมบูรณ์แบบ

6.3 บุคคลที่เลวคดโกงและชั่วร้ายควรจะถูกตำหนิและลงโทษ

6.4 มันเป็นเรื่องที่เลวร้ายหรือเป็นเรื่องหายนะเมื่อสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่บุคคลต้องการให้เป็น

6.5 ความทุกข์เกิดจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของบุคคลนั้น

6.6 บุคคลน่าจะกังวล หรือเป็นห่วงสิ่งที่น่ากลัวหรือเป็นอันตราย

6.7 การหลีกเลี่ยงความยากลำบากและความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายกว่าการเผชิญหน้ากับมัน

6.8 บุคคลต้องพึ่งพาผู้อื่นและต้องมีผู้ที่เข้มแข็งกว่าตนให้พึ่งพิง

6.9 เหตุการณ์ในอดีตในชีวิตของบุคคลเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในปัจจุบันของเขาและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

6.10 บุคคลน่าจะกังวลและเป็นทุกข์กับปัญหาของผู้อื่น

6.11 ทุกปัญหาจะต้องมีทางแก้ไขได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ผู้วิจัยได้สรุปตามทฤษฎีดังกล่าวว่า อารมณ์และเหตุผลมีความสัมพันธ์กัน คือ ความคิดและการรับรู้ต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดความรู้สึกซึ่งจะส่งผลต่อการกระทำของบุคคล ดังนั้น ความคิดของมนุษย์มีเหตุผลและไร้เหตุผล การคิดอย่างมีเหตุผลนำไปสู่การกระทำที่มีประสิทธิภาพในกระบวนการพัฒนาการ มนุษย์ได้รับการสั่งสอนและประสบการณ์ให้เกิดความคิดเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นในแง่มุมต่างกัน-ก่อให้เกิดอารมณ์สุนทร หรือทุกข์ความคิดที่ไร้เหตุผลก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์และส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นปัญหา

ทฤษฎีของ Carl R. Rogers

แนวคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ มีการมองมนุษย์ในด้านบวกไว้วางใจว่า ผู้รับการศึกษาจะสามารถเข้าใจตนเองและนำตนเองได้ว่ามีศักยภาพที่จะตระหนักถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขเป็นความสอดคล้องระหว่างตัวตนการรับรู้ของตนเอง และตัวตนตามสภาพจริง การปรับตัวไม่ขัดแย้งระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่มีอยู่จริง

ส่วนที่รับรู้ตนเองในเกินจริงในลักษณะที่ดีหรือไม่ดีก็ตามหรือส่วนที่ปฏิเสธการรับรู้ตัวเองจะก่อให้เกิดการรับรู้อย่างผิด ๆ ซึ่งเป็นปัญหาของความทุกข์ของมนุษย์หัวใจสำคัญของการให้การปรึกษาตามแนวของโรเจอร์ คือ

ความสอดคล้องหรือความจริงใจเกิดขึ้นในลักษณะคล้ายตามกัน ผู้ให้บริการต้องจริงใจแสดงความคิดอย่างตรงไปตรงมาเปิดเผยสื่อสารอย่างซื่อสัตย์กับผู้รับการปรึกษา

1. ความสอดคล้อง เป็นสถานการณ์ติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา เมื่อใดที่มีความสอดคล้องเกิดขึ้นการปรึกษาจะราบรื่น กระทำได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 การตอบสนองของผู้ให้ต่อผู้รับการปรึกษา ในการรับฟังเรื่องเล่าหรือการระบายเป็นผลดีต่อผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ

1.2 ความเกี่ยวเนื่องกับการแสดงความห่วงใยต่อผู้รับการปรึกษาต้องมีความเกี่ยวเนื่องกันไม่ใช่ตอบสนองในเรื่องเดียวกันของคนอื่น

2. ระวังการตอบสนอง หรือคำพูดที่กระทบกระเทือนอารมณ์อาจจะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาได้

2.1 ความจริงใจ คือการเปิดเผยตัวต่อผู้รับการปรึกษา แต่พึงระวังตนเองอยู่เสมอว่าควรกระทำต่อเมื่อจะเป็นประโยชน์หรือมีความสำคัญ กระทำใน 4 รูปแบบ คือ

2.1.1 การเปิดเผยเรื่องราวส่วนตัว

2.1.2 การเปิดเผยเกี่ยวกับบทบาทของผู้ให้การปรึกษา

2.1.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

2.1.4 การเปิดเผยเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ให้คำปรึกษาต่อสัมพันธภาพของผู้รับคำปรึกษา แต่ข้อพึงระวัง คืออย่าเพเลิดเพลินในการเล่าเรื่องราวของตนเอง จนกระทั่งลืมบทบาทของตัวเองไป เพราะอาจจะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษา เห็นว่ามีปัญหาหรือสุขภาพจิตอ่อนแอ หรืออาจส่งผลในความน่าเชื่อถือของผู้รับการปรึกษาหรืออาจถูกซักถามจากผู้รับการปรึกษาเอง

2.2 การมองทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไขและการยอมรับ มนุษย์ต้องการการยอมรับความรักและความห่วงหาอาทรจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกัเขา การแก้ปัญหาควรเริ่มจากการมองทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไขและการยอมรับ ในฐานะที่เขาเป็นคนหนึ่งที่มีศักดิ์ศรี ต้องสร้างบรรยากาศในการยอมรับในสิ่งที่เขาเป็นอยู่ ไม่แปดเปื้อนด้วยการประเมินหรือการตัดสินของบุคคลไม่ว่าดีหรือเลวต้องสร้างบรรยากาศอบอุ่นปราศจากเงื่อนไขต่อการยอมรับ ฉนั้นจะยอมรับคุณอย่างไรที่เป็นอยู่ ไม่แปรเปลี่ยนไม่ว่าจะมีพฤติกรรมอย่างไร ผู้รับคำปรึกษาจะเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาเห็นคุณค่าของเขาตลอดเวลา

ผู้รับคำปรึกษาที่ถูกเลี้ยงดูมาโดยถูกวางเงื่อนไขจะเรียนรู้ว่า ตนเองมีคุณค่าเมื่อปฏิบัติตามความคาดหวังของบุคคลรอบข้าง มีบทบาทต่อชีวิตของเขา ซึ่งทำให้เกิดดวงจร

แห่งการไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง ผู้รับคำปรึกษาที่ขาดการเห็นคุณค่าหรือการยอมรับตนเอง จะมีพฤติกรรมต่อเจตคติทางลบกับตนเอง จะไม่เชื่อว่าใครจะยังเล็งเห็นคุณค่าต่อเขา จึงพัฒนาบุคลิกภาพของการปกป้องตนเอง การมองทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไขจะตัดวงจรที่ไม่พึงประสงค์นี้ได้ ผู้ให้การปรึกษา ต้องให้ความหวังเกรงมาเป็นความไว้วางใจและรู้สึกปลอดภัยและค่อย ๆ สำรวจสิ่งที่เขาหวังเกรงมาก่อน นอกจากลดการปกป้องตัวเองแล้วยังเปลี่ยนมาเห็นคุณค่าตัวเองขึ้นเรื่อย ๆ เรียนรู้เจตคติที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อเขาและรับเอาเจตคติดังกล่าวมาเป็นของตนเอง

3. การเข้าใจแบบเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นการเข้าใจผู้อื่นจากโลกทัศน์ของเขา มากกว่ามองจากโลกทัศน์ของเราพยายามเข้าใจเขาเหมือนเขาเข้าใจตนเอง เมื่อเข้าใจโลกส่วนตัวของผู้รับการศึกษา สามารถช่วยให้ผู้รับการศึกษาเข้าถึงตัวเองได้ลึกซึ้งเข้มข้น ตระหนักและแก้ไขความไม่สอดคล้อง

ขั้นตอนการให้การปรึกษาประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพ ผู้ให้การปรึกษาสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีความเป็นกันเอง การกระทำผ่านการสื่อสารโดยใช้วจนภาษาและอวัจนภาษา เป็นช่องทางสร้างการสื่อสารที่มั่นคง ต้องเริ่มกระบวนการให้การปรึกษาด้วยการยอมรับนับถือและสร้างศรัทธาว่าเขาสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง เมื่อผ่านกระบวนการให้การศึกษาก็ไปแล้ว

2. ขั้นตอน กระบวนการให้คำปรึกษา ดังนี้

2.1. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Objective)

การให้คำปรึกษาจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เพื่อให้ทราบว่าเราให้คำปรึกษาเพื่ออะไร ต้องการให้ผู้ขอคำปรึกษาบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอะไร

2.2 การรวบรวมข้อมูล (Data Collecting) ในขั้นตอนที่สองหลังจากกำหนดวัตถุประสงค์ในการให้คำปรึกษาแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอคำปรึกษาเพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้น รู้พื้นฐานของครอบครัว ความรู้ความสามารถ ประวัติการทำงาน ประสบการณ์ต่าง ๆ โดยใช้วิธีการทางจิตวิทยาเช่น การสังเกต การศึกษาประวัติ การทดสอบหรือไม่ทดสอบ การสัมภาษณ์ เป็นต้น

2.3 การวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ (Cause Analysis) ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะนำข้อมูลเบื้องต้นมาวิเคราะห์ เพื่อวินิจฉัยปัญหา การค้นหาสาเหตุของปัญหา การคาดคะเนพฤติกรรมเพื่อให้ทราบที่มาของปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เช่น ผู้รับคำปรึกษามีความกังวลใจ ความขัดแย้งในใจไม่ทราบว่าจะปฏิบัติงานใดก่อนหลัง ทำให้ไม่สามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากการวิเคราะห์ปัญหา โดยข้อมูลของผู้รับคำปรึกษาทำให้ทราบว่าผู้รับคำปรึกษาขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความลังเลใจ ตัดสินใจไม่ถูก เป็นต้น

2.4 การให้คำปรึกษา (Counseling) ขั้นตอนนี้เป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อร่วมมือกันค้นหาวิธีแก้ปัญหาการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับคำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้เกียรติผู้รับคำปรึกษา แสดงความเป็นมิตรเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกอบอุ่นใจ ขณะเดียวกันก็ต้องรักษาความลับได้ เมื่อเกิดความคุ้นเคยและไว้วางใจกันแล้ว การให้คำปรึกษาก็จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกใช้วิธีการให้คำปรึกษาแบบใดมาใช้ เช่น การให้คำปรึกษาแบบนำทางซึ่งเหมาะกับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ ไม่เข้าใจตนเอง สำหรับการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทางเหมาะกับผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาทางอารมณ์ หรือใช้ทั้งสองวิธีร่วมกันซึ่ง เรียกว่าการให้คำปรึกษาแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น แต่ถ้ากรณีของปัญหาหรือสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการให้ช่วยเหลือเกินขอบข่ายความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา ก็อธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาทราบและส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เช่น นักกฎหมาย แพทย์หรือจิตแพทย์ ดังนั้นการให้คำปรึกษาจึงเป็นการรับฟังอย่างเห็นใจเข้าใจวินิจฉัยปัญหาให้ฟัง เสนอแนะพร้อมชี้แจงเหตุผล ตัดสินใจเช่นนั้นเกิดผลอย่างไรส่วนการตัดสินใจเป็นของผู้รับคำปรึกษาที่ต้องตัดสินใจเอง

2.5 การส่งต่อ (Referral) เมื่อรู้ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาว่าต้องการปรึกษาปัญหาทางด้านใด สามารถที่จะส่งต่อเข้ารับบริการตามระบบ ผู้ให้คำปรึกษา จำเป็นต้องตรวจสอบผล การให้ความช่วยเหลือว่า บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้เพียงใด ถ้าหากมีข้อบกพร่องนี้จะนำไปปรับปรุงแก้ไข วิธีการให้คำปรึกษาให้ดีขึ้นไปอีก แต่ถ้าการให้คำปรึกษาบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็สามารถนำไปใช้กับผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหา การส่งต่อของผู้ให้คำปรึกษานี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้รับคำปรึกษา

2. การชี้เฉพาะ คือการที่ผู้รับการปรึกษาอธิบายหรือพูดความรู้สึกหรือประสบการณ์ของเขาอย่างเจาะจง ไม่วกไปวนมาหรือพูดคลุมเครือ

3. การเปิดเผยตัวต่อผู้รับการปรึกษา แต่พึงระวังตนเองอยู่เสมอว่า ควรกระทำต่อเมื่อจะเป็นประโยชน์หรือมีความสำคัญ

3. การสะท้อนผล

เป็นการสะท้อนผลในการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง ควรกำหนดเวลาไม่ให้มากเกินไป ประมาณ 30-40 นาที ถ้ามากกว่านี้จะหมดสมาธิในการรับฟังการไม่ตกลงกัน ด้านเวลาผู้รับการปรึกษามักยึดเวลาการระบุปัญหาที่แท้จริง ไม่ควรมีการนำข้อมูลใหม่มาพูดในช่วงของการให้คำปรึกษา ยกเว้นการบิบบั่นหรือวิกฤติจนทนไม่ได้อีกต่อไป

ผู้วิจัยได้สรุป เกี่ยวกับทฤษฎีของ Carl R. Rogers เริ่มจากการยอมรับนับถือและสร้างศรัทธา ว่าเขาสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเองและใช้กระบวนการไปตามลำดับ

ขั้นตอน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ การให้คำปรึกษาเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อร่วมมือกันค้นหาวิธีแก้ปัญหาหรือเลือกตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม การประเมินผล และการยุติการปรึกษาในแต่ละครั้ง

ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

ฟรอยด์ เชื่อว่าความคับข้องใจ เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาทางบุคลิกภาพ แต่ต้องมีจำนวนพอเหมาะที่จะช่วยพัฒนา Ego แต่ถ้ามีความคับข้องใจมากเกินไปก็จะเกิดมีปัญหา และทำให้เกิดกลไกในการป้องกันตัว (Defense Mechanism) ซึ่งเป็นวิธีการปรับตัวในระดับจิตไร้สำนึก กลไกในการป้องกันตัว มักจะเป็นสิ่งที่คนทั่วไปนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของบุคคลปกติทุกวัย ตั้งแต่อนุบาลจนถึงวัยชรา กลไกในการป้องกันตัว (Defense Mechanism) ฟรอยด์ และบุตรีแอนนา ฟรอยด์ ได้แบ่งประเภทกลไกในการป้องกันตัวดังต่อไปนี้

1. การเก็บกด (Repression) หมายถึง การเก็บกดความรู้สึกไม่สบายใจ หรือความรู้สึกผิดหวัง ความคับข้องใจไว้ในจิตใต้สำนึก จนกระทั่งกลไกป้องกันตัวประเภทนี้มีอันตราย เพราะถ้าเก็บกดความรู้สึกไว้มากจะมีความวิตกกังวลใจมาก และอาจทำให้เป็นโรคประสาทได้
2. การป้ายความผิดให้แก่ผู้อื่น (Projection) หมายถึง การลดความวิตกกังวล โดยการป้ายความผิดให้แก่ผู้อื่น ตัวอย่าง ถ้าตนเองรู้สึกเกลียด หรือไม่ชอบใครที่ตนควรจะชอบ ก็อาจจะบอกว่า คนนั้นไม่ชอบตน เด็กบางคนทีโง่งในเวลาสอบ ก็อาจจะป้ายความผิด หรือใส่โทษว่าเพื่อโง่ง
3. การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) หมายถึง การปรับตัว โดยการหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง โดยให้คำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับสำหรับคนอื่น ตัวอย่างเช่น พ่อแม่ที่ดี ลูก มักจะบอกว่า การตีทำเพื่อเด็ก เพราะเด็กต้องได้รับการทำโทษเป็นบางครั้งจะได้เป็นคนดี พ่อแม่จะไม่ยอมรับว่าตี เพราะโกรธลูก นักเรียนที่สอบตกก็อาจจะอ้างว่าไม่สบาย แทนที่จะบอกว่าไม่ได้ดูหนังสือ บางครั้งจะใช้เหตุผลแบบ “อ๋องุ่นเปรี้ยว” เช่น มีนักเรียนอยากเรียนแพทยศาสตร์ แต่สอบเข้าไม่ได้ สอบได้วิศวกรรมศาสตร์ อาจจะบอกว่าเข้าแพทย์ไม่ได้ก็ดีแล้ว เพราะอาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่เหน็ดเหนื่อย ไม่มีเวลาของตนเอง เป็นวิศวกรดีกว่า เพราะเป็นอาชีพอิสระ “การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง” แตกต่างกับการโกหกเพราะผู้แสดงพฤติกรรมไม่รู้สึกว่าตนเองทำผิด
4. การถดถอย (Regression) หมายถึง การหนีกลับไปอยู่ในสภาพอดีตที่เคยทำ ให้ตนมีความสุข ตัวอย่าง เช่น เด็ก 2-3 ขวบ ที่ช่วยตนเองได้มีน้องใหม่ เห็นแม่ให้ความเอาใจใส่น้อง มีความรู้สึกว่ามีแม่ไม่รัก และไม่สนใจตนเท่าที่เคยได้รับ จะมีพฤติกรรมถดถอยไปอยู่ในวัยทารกที่ช่วยตนเองไม่ได้ ต้องให้แม่ทำให้ทุกอย่าง
5. การแสดงปฏิกิริยาตรงข้ามกับความปรารถนาที่แท้จริง (Reaction Formation) หมายถึง กลไกป้องกันตน โดยการทุ่มเทในการแสดงพฤติกรรมตรงข้ามกับความรู้สึก

ของตนเองที่ตนเองคิดว่าเป็นสิ่งที่สังคมอาจจะไม่ยอมรับ ตัวอย่าง แม่ที่ไม่รักลูกคนใดคนหนึ่ง อาจจะมีพฤติกรรมตรงข้าม โดยการแสดงความรักมาอย่างผิดปกติ หรือเด็กที่มีอคติต่อนักเรียนต่างชาติที่อยู่โรงเรียนเดียวกัน การจะแสดงพฤติกรรมเป็นเพื่อนที่ดีต่อนักเรียนผู้นั้น โดยทำตนเป็นเพื่อนสนิท เป็นต้น

6. การสร้างวิมานในอากาศหรือการฝันกลางวัน (Fantasy หรือ Day Dreaming) กลไกป้องกันตัวประเภทนี้ เป็นการสร้างจินตนาการหรือมโนภาพเกี่ยวกับสิ่งที่ตนมีความต้องการ แต่เป็นไปได้จะนั้นจึงคิดฝัน หรือสร้างวิมานในอากาศขึ้น เพื่อสนองความต้องการชั่วขณะหนึ่ง เป็นต้นว่า นักเรียนที่เรียนไม่ดี อาจจะฝันว่าตนเรียนเก่ง มีมโนภาพว่าตนได้รับรางวัล มีคนปรบมือให้เกียรติ เป็นต้น

7. การแยกตัว (Isolation) หมายถึง การแยกตนให้พ้นจากสถานการณ์ที่นำความคับข้องใจมาให้ โดยการแยกตนออกไปอยู่ตามลำพัง ตัวอย่างเช่น เด็กที่คิดว่าพ่อแม่ไม่รัก อาจจะแยกตนปิดประตูอยู่คนเดียว

8. การหาสิ่งมาแทนที่ (Displacement) เป็นการระบายอารมณ์โกรธหรือคับข้องใจต่อคน สิ่งของที่ไม่ได้เป็นต้นเหตุของความคับข้องใจ

9. การเลียนแบบ (Identification) หมายถึง การปรับตัวโดยการเลียนแบบบุคคลที่ตนนิยมยกย่อง ตัวอย่างเช่น เด็กชายจะพยายามทำตัวให้เหมือนพ่อ เด็กหญิงจะทำตัวให้เหมือนแม่ ในพัฒนาการขั้นฟอลลิค ของ فروยด์ การเลียนแบบนอกจากจะเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมือนบุคคลที่ตนเลียนแบบ แม้ยังจะยึดถือค่านิยม และมีความรู้สึกร่วมกับผู้ที่เราเลียนแบบในความสำเร็จ การเลียนแบบไม่จำเป็นจะต้องเลียนแบบจากบุคคลจริง ๆ แต่อาจจะเลียนแบบจากตัวเองในละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์ โดยมีความรู้สึกร่วมกับผู้แสดง เมื่อเผชิญความทุกข์ หรือเมื่อมีความสุขก็จะพลอยเป็นสุขไปด้วย กลไกในการป้องกันตัว เป็นวิธีการที่บุคคลใช้ในการปรับตัว เมื่อประสบปัญหาความคับข้องใจ การใช้กลไกป้องกันตัวจะช่วยยืดเวลาในการแก้ปัญหา เพราะจะช่วยให้ผ่อนคลาย ความเครียด ความไม่สบายใจ ทำให้คิดหาเหตุผล หรือแก้ไข้ปัญหาได้

ผู้วิจัยได้สรุป เกี่ยวกับทฤษฎีของ فروยด์ว่า เป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลมากทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้ที่มีความเชื่อ และเลื่อมใสในทฤษฎีของ فروยด์ ก็ได้นำหลักการต่าง ๆ ไปใช้ในการรักษาคนที่มีปัญหาทางบุคลิกภาพ ส่วนนักจิตวิทยาที่ไม่ใช่หลักจิตวิเคราะห์ ก็ได้นำความคิดของ فروยด์ ไปทำงานวิจัยเกี่ยวกับพัฒนาการทางบุคลิกภาพ จึงนับว่า فروยด์ เป็นนักจิตวิทยาผู้มีอิทธิพลมากต่อพัฒนาการของวิชาจิตวิทยา ปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 วิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี องค์ประกอบการให้คำปรึกษา

องค์ประกอบ	นักวิชาการ											
	Alberl Ellis	Gestalt (1958)	Glaser (1992)	Hansen and others (1988)	Rogers (1986)	Freud (1939)	อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538)	พงษ์พันธ์ พงษ์เสสภา (2544)	จิน แจปรี (2545)	วัชรินทร์พรมณี (2546)	ลักขณา สรวิวัฒน์ (2560)	ความถี่
1. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		7
2. การสำรวจปัญหา		✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	6
3. ความยืดหยุ่น	✓	✓	✓	✓				✓		✓		5
4. การสื่อความหมาย	✓		✓	✓	✓		✓	✓				5
5. การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	7
6. การจูงใจ		✓	✓	✓			✓	✓				4
7. การยอมรับนับถือ	✓		✓	✓	✓			✓		✓		5
8. การดำเนินการแก้ปัญหา	✓		✓	✓	✓		✓		✓		✓	6
9. การสนับสนุน	✓		✓	✓		✓		✓			✓	5
10. การเรียนรู้	✓		✓	✓				✓		✓		4
11. การนำแนวทาง		✓	✓	✓			✓	✓		✓		5
12. การให้รางวัล					✓		✓	✓				2
13. จุดประสงค์	✓		✓	✓			✓	✓				5
14. มีความรู้		✓				✓			✓		✓	4
15. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข		✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	6
16. มีเจตคติ			✓			✓					✓	4
17. มีทักษะ	✓							✓		✓	✓	4

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา
ผู้วิจัยได้สรุป การสังเคราะห์องค์ประกอบการให้คำปรึกษา ปรากฏดังตาราง 6

ตาราง 6 การสังเคราะห์องค์ประกอบการให้คำปรึกษา

องค์ประกอบการให้คำปรึกษา	การสังเคราะห์องค์ประกอบ
1. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ	1. ความยืดหยุ่น 2. การตั้งใจ 3. การสื่อความหมาย
2. การสำรวจปัญหา	1. การเรียนรู้ 2. จุดประสงค์
3. การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ	1. มีความรู้ 2. มีทักษะ 3. การให้รางวัล
4. การดำเนินการแก้ปัญหา	1. มีเจตคติ 2. การสนับสนุน
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	1. การยอมรับนับถือ 2. การนำแนวทาง

ตาราง 7 สังเคราะห์องค์ประกอบการให้คำปรึกษา

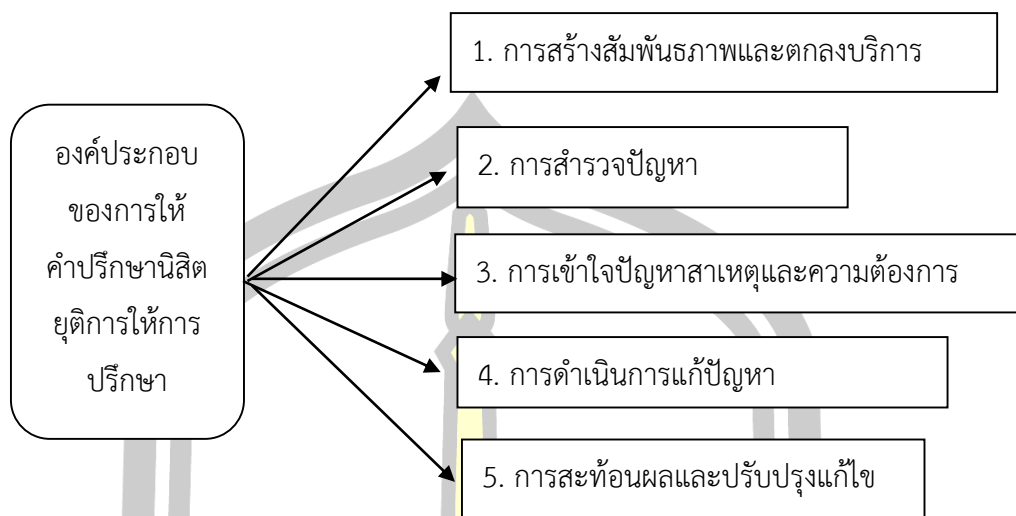
องค์ประกอบของการให้ คำปรึกษา	Albert Ellis	Freud (1939)	Gestalt (1958)	Rogers (1986)	Hansen and others (1988)	Glasser (1992)	อรอนงค์ อินทจรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538)	พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ (2544)	จิน แจรี่ (2545)	วัชรีย์ ทรัพย์มี (2546)	ลักขณา สรีวัฒน์ (2560)	ความถี่
1. การสร้างสัมพันธภาพและ ตกลงบริการ		✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	7

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบของการให้คำปรึกษา	Albert Ellis	Freud (1939)	Gestalt (1958)	Rogers (1986)	Hansen and others (1988)	Glasser (1992)	อรอนงค์ อินทรจิตร และ นรินทร์ กรินชัย (2538)	พงษ์พันธ์ พงษ์เสภา (2544)	จิน แจรี่ (2545)	วัชรีย์ ทรัพย์มี (2546)	ลักขณา สรีวัฒน์ (2560)	ความถี่
2. การสำรวจปัญหา		✓	✓	✓			✓		✓		✓	6
3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	7
4. การดำเนินการแก้ปัญหา	✓			✓	✓		✓		✓		✓	6
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข		✓		✓	✓				✓	✓	✓	6

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบการให้คำปรึกษาที่เป็นแนวคิดทฤษฎี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสังเคราะห์องค์ประกอบของการให้คำปรึกษาเพื่อกำหนดมาเป็นกรอบวิจัยการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามลำดับ ประกอบด้วย ได้ 5 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ 2) การสำรวจปัญหา 3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ 4) การดำเนินการแก้ปัญหา 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ปრაกฏดังภาพประกอบ 6

พูน ปณ ทิโต ชีเว



ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิต ที่ได้จากการสังเคราะห์

จากภาพประกอบ 6 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิตที่ได้จากการสังเคราะห์ แล้วนำไปสู่การสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยของนักวิชาการ เป็นงานการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มี 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

1. สร้างสัมพันธภาพ หมายถึง การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ความไว้วางใจและความสมัครใจในการรับคำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกรักศรัทธาและเชื่อมั่นในตัวผู้ให้คำปรึกษา
2. ตกลงบริการ หมายถึง เป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพร้อมความร่วมมือในการให้คำปรึกษา ขอบข่ายประเด็นเรื่องที่จะพูดคุย จุดมุ่งหมาย ประโยชน์ กระบวนการ ระยะเวลาและการรักษาความลับ

องค์ประกอบที่ 2 การสำรวจปัญหา

1. ระบายและเปิดเผยตนเอง หมายถึง การเปิดเผยตนเองช่วยเพิ่มความไว้วางใจ เพิ่มความใกล้ชิด เพิ่มการเห็นคุณค่าในตน เพิ่มความปลอดภัย ช่วยส่งเสริมความมั่งคั่งของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดี
2. การฟังและการสะท้อน หมายถึง เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจาหรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วย ให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจากปัญหาของผู้รับคำปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อ

ประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกร่วมจะช่วยขยายขอบเขต ในการมอง สภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา

1. รับรู้ปัญหาตนเอง หมายถึง ผู้รับคำปรึกษารับรู้ปัญหา พฤติกรรม ความคิด อารมณ์จิตใจ บุคลิกภาพ ข้อดี ข้อบกพร่อง ความสามารถ เป้าหมายชีวิต มองปัญหาตามความเป็นจริง วิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุของปัญหาได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล แรงจูงใจในการนำตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ยอมรับและความเข้าใจตนเอง หมายถึง ผู้มารับคำปรึกษาต้องเข้าใจและยอมรับตนเองเกี่ยวกับปัญหาของตนเอง สามารถเผชิญกับความยุ่งยากต่าง ๆ ในชีวิตของตนได้ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมแก้ไขตนเอง ที่เหมาะสมกับสถานการณ์

องค์ประกอบที่ 4 การดำเนินการแก้ปัญหา

1. ตั้งใจฟัง หมายถึง ตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากำลังพูดหรือสื่อสาร โดยวิธีอื่น ๆ ที่เรียกว่า ภาษาท่าทาง เช่น โใบหน้าที่เศร้าหมอง น้ำเสียงที่สั่นเครือ มือสั่น ตาแดง หรือร้องไห้ เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการจะบอกการตอบกลับด้วยท่าทีที่เข้าใจ เช่น พยักหน้า หรืออาจจะสัมผัสเบา ๆ เช่น บีบมือ โอบไหล่ ตามความเหมาะสม
2. การตัดสินใจเลือกในการแก้ปัญหา หมายถึง การรับรู้สาเหตุของปัญหา เลือกวิธีในการแก้ไขปัญหา วางแผนแก้ไขปัญหา เห็นศักยภาพและแนวทางการแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง อย่างเป็นระบบ เข้าใจ ยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง วิเคราะห์ แยกแยะ เลือกรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ได้

องค์ประกอบที่ 5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

1. ประเมินความพร้อมมีทักษะการแก้ปัญหา หมายถึง สิ่งที่ได้ให้คำปรึกษาต่อ ผู้รับคำปรึกษามาระดับหนึ่ง อารมณ์ความรู้สึกลดลงแล้วเหลือแต่ปัญหา ผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมมีทักษะในการแก้ไขปัญหามา แสดงความต้องการ เลือกทางนี่จะเป็นอย่างไร พร้อมทั้งจะนำแนวทางที่ตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสม และนำไปปฏิบัติจริง
2. สรุปผลนัดหมาย หมายถึง สรุปกระบวนการให้คำปรึกษามาทั้งหมดว่าผู้รับคำปรึกษาเลือกแนวทางและการตัดสินใจแก้ไขปัญหามา พร้อมทั้งจะนำไปปฏิบัติ แก้ไข เมื่อไปปฏิบัติแล้ว ได้ผลอย่างไร ผู้ให้คำปรึกษา นัดหมายมาพบในครั้งต่อไป

องค์ประกอบของการให้คำปรึกษา ที่ได้จากการสังเคราะห์แล้วนำไปสู่การสังเคราะห์ แนวคิดและงานวิจัยของนักวิชาการทั้ง 5 กระบวนการ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Theory)

ผู้เริ่มทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ Harry Sullivan

Sullivan เริ่มต้นศึกษาเรื่องจิตวิเคราะห์และพัฒนาต่อเป็น Interpersonal Theory โดยมีแนวคิดที่ต่างจาก Freud ตรงที่ Sullivan เน้นว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม Sullivan กล่าวว่า มนุษย์เป็นผลผลิตของการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคล และบอกทิศทางของการเจริญเติบโต Sullivan เชื่อว่า ประสบการณ์ชีวิตในวัยต้น มีอิทธิพลอย่างมากต่อสุขภาพจิตของบุคคลในวัยหลังของชีวิต ประสบการณ์ที่สำคัญก็คือ ความวิตกกังวล ซึ่งได้รับการเลี้ยงดูในวัยเด็กและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีขั้นตอนแนวปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ลดประหม่า วิตกกังวล
2. สร้างความไว้วางใจ
3. สร้างความเข้าใจ มั่นใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

แนวทางปฏิบัติ

1. ยิ้มแย้ม ลูกขึ้นต้อนรับ เชิญนั่ง
2. แนะนำตนเอง/ให้นักศึกษาแนะนำตนเอง
3. ชวนคุยเรื่องทั่วไป
4. ให้นักศึกษา เล่าเหตุที่มาพบ/เหตุที่ให้มาพบ
5. แจ้งลักษณะของการให้คำปรึกษา
6. เน้นเรื่องรักษาความลับ
7. ฟังอย่างใส่ใจ

ลักษณะของทฤษฎี

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเชื่อว่า บุคคลถูกกระตุ้นเพื่อไปสู่

เป้าหมาย 2 ประการ คือ

1. เป้าหมายเพื่อไปสู่ความพึงพอใจ (Satisfactions) ซึ่งเน้นที่ความต้องการทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว การนอนหลับพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. เป้าหมายเพื่อไปสู่ความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการเพื่อความคงอยู่อย่างมีความสุข ต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งเกิดจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลความต้องการทั้ง 2 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กัน ถ้าบุคคลได้รับตอบสนองอย่างเพียงพอทั้ง 2 ด้าน บุคคลก็จะไม่เกิดความวิตกกังวล

แนวคิดหลัก

แนวคิดหลักของ Sullivan เน้นความวิตกกังวลและระบบตน (Anxiety and the Self-System) โดยกล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นความรู้สึกที่เจ็บปวดจากความรู้สึกไม่ได้รับความมั่นคงปลอดภัย และความพึงพอใจทางสรีรวิทยา ก่อให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ซึ่งเกิดและแสดงออกได้ดังนี้

ประการที่ 1 ความวิตกกังวลที่เริ่มต้นมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดจากความวิตกกังวลของมารดาถ่ายทอดไปยังบุตร

ประการที่ 2 ความวิตกกังวลสามารถอธิบายและสังเกตได้ บุคคลที่อยู่ในภาวะวิตกกังวล สามารถบอกได้ว่าเขารู้สึกอย่างไรและแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างไร

ประการที่ 3 แต่ละคนจะพยายามดิ้นรนเพื่อขจัดความวิตกกังวล เช่น ในเด็กจะพยายามเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลที่เกิดจากการถูกลงโทษ และแสวงหาความมั่นคงโดยการยินยอมกระทำตามความปรารถนาของบิดามารดา

Sullivan อธิบายว่า บุคคลพยายามลดความวิตกกังวล และเพิ่มความมั่นคงให้กับตนเอง Sullivan พยายามเน้นถึงพฤติกรรมที่สังเกตได้ในขณะที่ Freud เน้นกลไกทางจิต (Defense Mechanism) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้สึกในจิตไร้สำนึก

ความหมายการสร้างสัมพันธภาพ (Relationship) หมายถึง กระบวนการนำสัมพันธภาพที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำความรู้จักกัน ติดต่อกัน สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกัน บุคคลที่สัมพันธภาพกันจะได้รับผลกระทบจากกันและกัน (ทศนา บุญทอง, 2544) สัมพันธภาพเพื่อการบำบัดระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย เป็นกระบวนการในการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีปัญหาทางด้านจิตเวช โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้เข้าใจตนเอง มีการพัฒนาทางอารมณ์และวุฒิภาวะ สามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้และเกิดการเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม โดยทั่วไปแล้วสัมพันธภาพมีลักษณะหลายรูปแบบ เช่น ระหว่างสามี-ภรรยา พ่อ แม่ ลูก เพื่อน ฯลฯ แต่อาจสรุปลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพได้ 2 ประเภท คือ สัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพทางวิชาชีพ ดังสามารถจำแนกลักษณะแตกต่างของสัมพันธภาพทั้ง 2 ประเภท ได้ดังนี้

เป้าหมายการสร้างสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพเพื่อการบำบัดทางจิต มีเป้าหมายเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางความคิดความรู้สึก กลับมาสู่โลกแห่งความจริง โดยช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ผู้รับบริการมีความเข้าใจ เพื่อการยอมรับและนับถือตนเอง
2. เข้าใจและยอมรับในเอกลักษณ์แห่งตน ปรับปรุงตนเองให้มีความ

ผสมผสานในความคิด ความรู้สึกและการกระทำ

3. พัฒนาความสามารถในการเป็นตัวของตัวเอง การพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล สามารถให้ความรักและรับความรักจากผู้อื่นได้

4. พัฒนาความสามารถในการตอบสนองความต้องการของตนให้สำเร็จได้ในขอบเขตของ “ความเป็นจริง” ในชีวิตและสังคม

การสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อการบำบัดมีลักษณะเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง แบ่งได้ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. ขั้นก่อนมีปฏิสัมพันธ์ (Preinteraction Phase) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนก่อนที่ผู้ให้บริการ จะพบกับผู้รับบริการ ซึ่งในขั้นตอนนี้การเตรียมตัวของผู้ให้บริการที่ดีจะช่วยลดปัญหาในขั้นตอนต่อมาได้ โดยผู้ให้บริการควรจะมีการเตรียมตัวดังต่อไปนี้คือ

ประเมินตนเอง (Self-Assessment) การประเมินตนเองของผู้ให้บริการเป็นสิ่งจำเป็น เพราะในการให้บริการให้กับผู้รับบริการ ความคิดความรู้สึกของผู้ให้บริการที่จะสื่อออกไปทั้งทางคำพูดและท่าทางในขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการตลอดเวลา ถ้าผู้ให้บริการมีอัตมโนทัศน์ที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และตระหนักในความเป็นตนเองอย่างดีสามารถที่จะใช้ความเข้าใจตนเองเป็นเครื่องมือในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้รับบริการได้

2. ขั้นการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Introduction of Orientation Phase) เป็นระยะที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำความรู้จักกันครั้งแรก ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างเป็นคนแปลกหน้าซึ่งกันและกัน เป็นขั้นตอนที่มีการตกลงร่วมกันในจุดประสงค์ และกำหนดระยะเวลาของการพบกัน ถ้าการสร้างสัมพันธ์ภาพในขั้นต้นดำเนินไปด้วยดีก็จะทำให้ ทั้งสองฝ่ายพร้อมที่จะดำเนินในขั้นตอนต่อไปได้ ซึ่งในขั้นตอนนี้มีกิจกรรมที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติดังต่อไปนี้คือ

2.1 แนะนำตัวเองว่าเป็นใคร มาจากไหน มาทำอะไรหรือมีหน้าที่อะไร เพื่อเพิ่มความรู้สึกไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการ พร้อมกับบอกจุดประสงค์การนัดหมายและการพูดคุยสนทนา

2.2 กำหนดข้อตกลงของสัมพันธ์ภาพ หลังจากแนะนำตัวเองแล้ว ผู้ให้บริการต้องบอกถึงข้อตกลงของการสร้างสัมพันธ์ภาพซึ่งก็ได้แก่ สถานที่ เวลาที่จะพบปะเพื่อสนทนา ระยะเวลาของการสนทนาแต่ละครั้ง จำนวนที่วันต่อสัปดาห์ วันอะไรบ้าง และในระยะเวลาเวลานานเท่าใด และถ้าผู้ให้บริการพบไม่ได้จะแจ้งมาที่ใคร ข้อตกลงเหล่านี้จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อป้องกันการเกิดความวิตกกังวลเมื่อต้องสิ้นสุด สัมพันธ์ภาพ การสนทนาเกี่ยวข้อตกลงก็จะช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจ

ขอบเขตของสัมพันธภาพ

1. ลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากการพบกันครั้งแรกหรือในระยะของการมีสัมพันธภาพ ซึ่งความวิตกกังวลของผู้รับบริการอาจเกิดจาก ผู้ให้บริการเป็นคนแปลกหน้ายังไม่ไว้วางใจ ไม่กล้าพูดคุยเรื่องส่วนตัว ส่วนผู้ให้บริการอาจมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการสนทนาเพื่อการบำบัด ไม่ทราบว่าสนทนากับผู้รับบริการได้อย่างไร ไม่แน่ใจว่าตนจะช่วยผู้รับบริการได้หรือไม่ ความวิตกกังวลของผู้รับบริการจะลดลงได้ก็ด้วยลักษณะเท่าที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีลักษณะน่าไว้วางใจให้การยอมรับนับถือผู้รับบริการโดยแสดงออกในลักษณะของการยกย่องนับถือผู้รับบริการ รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ รักษาความลับของผู้รับบริการ และปฏิบัติตามตารางสม่ำเสมอ เป็นต้น ส่วนตัวผู้ให้บริการเองนั้นสามารถลดความวิตกกังวลได้โดยทบทวนความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสารเพื่อการบำบัด

2. ประเมินความคิดความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้รับบริการ ในระยะเริ่มต้นของสัมพันธภาพนี้ ผู้ให้บริการควรมีการประเมินอย่างคร่าว ๆ เกี่ยวกับ ความคิด ความรู้สึกต่อการสร้างสัมพันธภาพ ต่อตนเองต่อความเจ็บป่วย ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถประเมินใกล้ความจริงเท่าใดก็จะสามารถวางแผนการพยาบาลได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

3. ขั้นตอนการแก้ไขปัญา (Working Phase) เมื่อผู้รับบริการเริ่มไว้วางใจการสัมพันธภาพดำเนินไปด้วยดี ผู้รับบริการจะมีพฤติกรรมลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- 3.1 มาพบผู้ให้คำปรึกษาตามนัดหมาย
- 3.2 พูดถึงปัญหาของตนมากขึ้น โดยผู้ให้คำปรึกษาไม่ต้องซักถาม
- 3.3 ไม่มีการทดสอบ
- 3.4 แจ้งให้ผู้ให้คำปรึกษาทราบถ้ามีเหตุขัดข้องมาพบไม่ได้ ฯลฯ

ถ้าสัมพันธภาพเข้าสู่ระยะนี้แสดงว่าผู้รับบริการไว้วางใจเรามากขึ้น

ความวิตกกังวลลดลงสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติในขั้นตอนนี้ คือ

ค้นหาสาเหตุของปัญหาของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการใช้เทคนิคการสนทนาที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการ ได้ระบายปัญหาความวิตกกังวลออกมาให้มากที่สุด ซึ่งทักษะที่สำคัญในตอนนี้คือ การฟัง ต้องฟังอย่างตั้งใจ และติดตามเรื่องราวของผู้รับบริการตลอด เพื่อจับประเด็นให้ได้ จำปัญหาของผู้รับบริการอยู่ตรงไหน การฟังอย่างเข้าใจ และเห็นใจในปัญหาของผู้รับบริการได้มากกว่าการรับแนะนำ ขัดแย้ง หรือสั่งสอนเพราะบางครั้ง เมื่อผู้รับบริการได้ระบายปัญหาออกมาแล้วผู้รับบริการอาจจะมองเห็นแนวทางแก้ไขปัญาของเขาเอง นอกจากการฟังแล้วต้องซักถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจ เพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ไม่ใช่ถามเพราะอยากรู้ ต้องระวังในการถามให้มาก

ช่วยพัฒนาการเข้าใจตนเองและการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ

หลังจากผู้รับบริการได้ระบายปัญหาออกมาแล้ว ผู้ให้บริการใช้เทคนิคการสนทนาช่วยให้ผู้รับบริการได้วิเคราะห์พฤติกรรม ความคิดและการกระทำของตนเอง เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เข้าใจตนเองและเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการอาจให้ข้อมูล และช่วยผู้รับบริการให้ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ โดยเลือกจากหลาย ๆ แนวแล้วให้ผู้รับบริการได้ตัดสินใจ เลือกแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ในแนวทางที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางสร้างสรรค์ และเป็นผลดีต่อภาวะสุขภาพ

ให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจ โดยการให้เวลา ให้กำลังใจ ให้การช่วยเหลือด้วยใจจริง พยายามช่วยให้ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับสังคมหรือใคร ๆ ได้มองตนเอง และคนอื่นในแง่ดีขึ้น แต่ต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการพึ่งพาต่อผู้ให้บริการมากเกินไป ต้องพยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้

การสร้างสัมพันธภาพของบุคคล การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ พัฒนาการทางสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคลพัฒนาขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิตและสุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลมนุษย์ แต่ละคนถูกหล่อหลอมจากประสบการณ์ให้มีความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คน จึงต้องอาศัยความเข้าใจถึงปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพที่มีระหว่างกัน เพื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายจะได้ประสบความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

คุณค่าของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

บุคคลเรียนรู้จักตนเองได้จากการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น จากสัมพันธภาพนี้บุคคลจะได้รู้จักจุดเด่น และจุดด้อยของตนเองรู้และเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งเรียนรู้ความเป็นจริงของโลก โดยสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคลจะช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปโดยไม่บิดเบือน มีการยอมรับและเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างที่เป็นจริง ดังนั้นสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำบุคคลไปสู่ การพัฒนาเอกลักษณ์ของตนเองการมีความรู้สึกว่ามีชีวิตมีความหมาย และมีคุณค่า และการมีสุขภาพจิตที่ดีและสามารถพัฒนาตนให้ไปถึงศักยภาพสูงสุดของตนได้ แต่บุคคลที่ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ จะรู้สึกอ้างว้างโดดเดี่ยวเกิดความรู้สึกว่าชีวิตไร้ความหมาย และนำไปสู่ความรู้สึกซึมเศร้าท้อแท้ในชีวิตมีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้ เช่น พฤติกรรมแยกตัวจากสังคม การติดยาเสพติด เป็นต้น

การสร้างและคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จะเกิดบรรลผลได้ต้องอาศัยคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลในการยอมรับและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

คือ ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นอันได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และ การสื่อสารความเข้าใจ

คุณลักษณะสำคัญของบุคคลในการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship or Rapport) ความสัมพันธ์ระหว่าง คน 2 คน จะเป็นสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ต้องอาศัยคุณลักษณะ ภายในหรือทัศนคติของบุคคลที่สำคัญบางประการ ได้แก่ การยอมรับและให้เกียรติ หมายถึง การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลตามที่เขาเป็นให้เกียรติและเคารพในคุณค่าของบุคคล มีความเป็นมิตร และความอบอุ่นใจแก่ผู้อื่น

การเข้าใจสาระและความรู้สึก หมายถึง การเข้าใจในเนื้อหาสาระของ สิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน และเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเราเป็นตัวเขา ซึ่งในสัมพันธ์ภาพที่ ขาดความเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน สัมพันธ์ภาพนั้นไม่สามารถดำเนินไปถึงขั้นที่ลึกซึ้งได้

การจริงใจ หมายถึง การไม่เสแสร้งในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของตนเอง

คุณลักษณะของบุคคล 3 ประการนี้ จะส่งผลต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลได้ มากน้อยเพียงใดนั้น ไม่ใช่เพียงแต่มีคุณลักษณะเช่นนี้อยู่ภายในเท่านั้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความสามารถในการสื่อ หรือแสดงออกถึงคุณลักษณะเหล่านี้ออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ซึ่งความสามารถในการแสดงออก หรือการสื่อสารให้ผู้อื่นทราบถึงคุณลักษณะสำคัญเหล่านี้ เรียกว่า ทักษะการสร้าง สัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคล

ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น

สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ บางคู่เกิดขึ้นเป็นแค่เพียง ความรู้จัก บางคู่เป็นความสนิทสนมกลายเป็นเพื่อนรักคู่รัก หรือคู่สมรส บางคู่สัมพันธ์ภาพมีอันต้อง สิ้นสุดลง ด้วยความเบื่อหน่ายหรือทุกขใจ ซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลจะเริ่มต้นและดำเนินไปอย่าง ลึกซึ้ง หรือมีอันต้องสิ้นสุดลงนั้นขึ้นกับทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน การเริ่มต้นของ สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน จนสัมพันธ์ภาพนั้นได้พัฒนาต่อไปเป็นความแน่นแฟ้น ลึกซึ้ง และรักษาให้ สัมพันธ์ภาพอันดีนี้ยั่งยืนตลอดไป ไม่ใช่เรื่องง่ายหากแต่จะต้องอาศัยทักษะที่สำคัญหลายประการ ด้วยกัน ซึ่งทักษะแห่งการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันนี้ มีสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้เอง แต่จะต้องอาศัย การฝึกฝนหรือฝึกหัด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับมนุษย์ มิตรภาพจะก่อเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยเวลา ความพยายาม และทักษะการสร้าง สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น อาจเป็นไปได้ใน 3 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 เป็นรูปแบบที่ง่ายที่สุด คือ การรอคอยให้ผู้อื่นก้าวเข้ามาผูก มิตรด้วย

รูปแบบที่ 2 เป็นรูปแบบที่ยากขึ้น คือการขอให้ใครสักคนเป็นเพื่อนด้วย ซึ่งเรามักจะรู้สึกเสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธ

รูปแบบที่ 3 เป็นรูปแบบในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ด้วยการให้มิตรภาพแก่ผู้อื่น ซึ่งความสัมพันธ์ของบุคคลในระยะยาว การสร้างสัมพันธภาพรูปแบบนี้ให้ผลที่แน่นอนที่สุด ดังที่ David W. Johnson กล่าวว่า

ถ้าท่านต้องการเพื่อน จงเป็นเพื่อนของผู้อื่น

ถ้าท่านต้องการความห่วงใย จงให้ความห่วงใยแก่ผู้อื่น

ถ้าท่านต้องการคำปลอบโยน จงให้คำปลอบโยนแก่ผู้อื่น

นอกจากนี้เมื่อโอกาสแห่งการสร้างมิตรภาพมาถึง สิ่งที่จะต้องมียีกประการหนึ่ง คือ ทักษะที่ใช้ในการสร้างและคงไว้ซึ่งมิตรภาพที่ยั่งยืนต่อไป

ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ ได้แก่ การเปิดเผยตนเองและไว้วางใจซึ่งกัน และการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการฟัง ทักษะการทวนเนื้อหา ทักษะการสะท้อนความรู้สึก และทักษะการถาม

การเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure) หมายถึง การเปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ถึงความรู้สึก หรือปฏิกิริยาที่ตนเองมีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การเปิดเผยตนเองไม่ได้หมายถึงการบอกถึงประวัติหรือเรื่องราวในอดีตของตนเอง แต่เรื่องราวในอดีตก็อาจจะช่วยให้บุคคลอื่นเข้าใจสาเหตุหรือที่มาของความรู้สึกที่เรามีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ

ประโยชน์ของการเปิดเผยตนเองมีผลดีต่อการสร้าง และคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือทำให้ผู้อื่นรู้จักเรามากขึ้น เพิ่มโอกาสที่ผู้อื่นจะชอบและเกิดความคุ้นเคย สนับสนุนมากขึ้น ทำให้สามารถทำกิจกรรมที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน สนใจร่วมกันเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรู้ของตนเองกับผู้อื่นช่วยในการจัดการกับความเครียดได้ จะช่วยให้เจ้าตัวมองเห็นปัญหาของตนเองชัดเจน นอกจากนี้ ความห่วงใย ปลอบโยน ความอบอุ่นใจ ทำให้สัมพันธภาพของบุคคลทั้งสองเพิ่มความสนิทสนม และลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ความเหมาะสมของการเปิดเผยตนเองมากเกินไปหรือน้อยเกินไป มีผลทำให้สูญเสียสัมพันธภาพไปได้เช่นกัน การเปิดเผยตนเองที่มีผลทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนนั้น ต้องมีความเหมาะสมของการเปิดเผยในโอกาสดังนี้ เมื่อมีการเปิดเผยตนเองซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลหนึ่งเปิดเผยตนเอง ก็มีความคาดหวังว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเปิดเผยตนเองด้วย แต่ถ้การเปิดเผยตนเองฝ่ายเดียวก็ควรจำกัดการเปิดเผยตนเองไว้ในขอบเขตหนึ่งเท่านั้น

ความไว้วางใจ (Trust) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthy)

ความไว้วางใจ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในห้องงาม วิกฤตการณ์สำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นในสัมพันธภาพ คือ ความไม่สามารถไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ระดับความไว้วางใจ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับการกระทำของบุคคลทั้งสองฝ่าย และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากแต่ทำลายได้ง่าย ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีระดับที่เหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ การไม่ไว้วางใจเลยและไว้วางใจในทุกโอกาส เป็นการไว้วางใจที่ไม่เหมาะสม ความไว้วางใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเต็มใจที่จะเสี่ยงต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองเกี่ยวกับ ความคิด ความรู้สึก ทศนคติ และปฏิกิริยาที่เขามีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ

ความน่าไว้วางใจ จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลทำให้ผู้อื่นมั่นใจว่าเขาได้รับประโยชน์จากการเสี่ยงเปิดเผยตนเอง บุคคลที่จะได้รับความไว้วางใจ คือ บุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ การช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การแสดงออกถึงการยอมรับจะช่วยให้ผู้อื่นลด ความรู้สึกกลัว และความกังวลต่อความอ่อนแอของเขาเอง และทำให้กล้าเปิดเผยตนเองมากขึ้น การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ก่อเกิดขึ้นจาก ลำดับขั้นตอนของการกระทำของทั้งสองฝ่าย

ดังนั้นเมื่อบุคคลหนึ่งเสี่ยงที่จะเปิดเผยความคิด ความรู้สึก และปฏิกิริยาต่ออีก บุคคลหนึ่งอีกฝ่ายหนึ่งตอบสนองด้วยการยอมรับช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือต่อผู้ที่เปิดเผย และมีการเปิดเผยตนเองตอบซึ่งกันและกันการทำลายความไว้วางใจ ความไม่ไว้วางใจ เกิดขึ้นได้ง่าย เพียงแต่บุคคลรู้สึกอีกฝ่ายหนึ่งหลอกลวงแม้แต่เพียงครั้งเดียว ความไว้วางใจต่อกันก็จะเปลี่ยนเป็นความไม่ไว้วางใจ ซึ่งความรู้สึกไม่ไว้วางใจนี้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากเพราะบุคคลจะเกิดการรับรู้ว่าการหลอกลวงอาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต พฤติกรรมที่ทำให้ความรู้สึกไว้วางใจลดลง ได้แก่ การปฏิเสธ เยาะเย้ย

ความเหมาะสมของความไว้วางใจผู้อื่น คำถามที่มักเกิดขึ้นในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเสมอ คือ เราสามารถไว้วางใจทุกคนและในทุกสถานการณ์หรือไม่ ความไว้วางใจในผู้อื่นเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาตามความเหมาะสมตามบุคคลและสถานการณ์ การไว้วางใจที่ไม่เหมาะสม อาจจะทำให้เกิดผลเสียขึ้นได้ แต่การไม่ไว้วางใจใครเลยก็เป็นความไม่เหมาะสมเช่นกัน การพิจารณาความเหมาะสมของความไว้วางใจ สามารถพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบความมั่นใจในการเสี่ยง ระหว่างการได้รับประโยชน์หรือ ผลดีจากการไว้วางใจและผลเสียที่อาจเกิดขึ้น

ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ

ทักษะการสื่อสารความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกที่สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้องชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน และสานต่อเรื่องราวที่สื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ได้แก่ ทักษะการฟัง การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม ในขณะที่เดียวกันผู้รับสารจะรับสารได้ถูกต้องตรงกับที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อ ผู้รับสารก็จะต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการด้วยเช่นกัน

ทักษะการฟัง (Listening skill)

การฟังเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การที่จะได้ต่อกับคู่สนทนาหรือผู้ส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ต้องเริ่มจากการฟังที่มีประสิทธิภาพก่อน

การฟังที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การฟังที่สามารถเข้าใจถึงสาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมาได้ สาระสำคัญที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา สามารถสื่อได้ 2 ช่องทาง คือ สื่อสารโดยการใช้วาจา หรือถ้อยคำ สารที่สื่อโดยผ่านถ้อยคำส่วนใหญ่จะเป็นสาระที่เป็นเนื้อหา ผู้ฟังจึงควรจับใจความของเนื้อหาให้ได้ 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร สื่อสารโดยการผ่านทางน้ำเสียง สีหน้าท่าทาง สารที่สื่อผ่านน้ำเสียง สีหน้าและท่าทางมักจะเป็นสารที่บ่งบอกถึงความรู้สึกของผู้ส่งสาร เช่น ความจริงจัง ความสนุกสนาน ดีใจ เสียใจ เป็นต้น การที่จะจับสาระสำคัญจากผู้ส่งสารให้ได้ถูกต้องจะต้องอาศัยสารที่ได้จากการฟังเนื้อหา และสารที่ได้จากการสังเกต น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางประกอบกัน เพื่อจะได้เข้าใจความหมายที่แท้จริงของสารที่ผู้ส่งสารเจตนาจะสื่อหรือพยายามที่จะหลบซ่อน กลบเกลื่อนด้วยการใช้ถ้อยคำที่ไม่ตรงกับใจ แต่มักปิดบังไม่ได้จากสีหน้าและท่าทาง ดังนั้นทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยการใส่ใจ และการสังเกตในขณะเดียวกัน

การใส่ใจ (Attending) หมายถึง การแสดงถึงความสนใจ การให้ความสำคัญและให้เกียรติต่อคู่สนทนาหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน อุปสรรคของการสื่อสารความเข้าใจ สิ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารความเข้าใจที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความเข้าใจผิดต่อกันในการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ การมีอคติหรือใช้ทัศนคติ ความเชื่อส่วนตัวเข้าไปตีความ สาระสำคัญที่รับรู้จากการฟังหรือการเห็นเพราะอคติ และทัศนคติส่วนตัวจะทำให้เกิดการเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วน แทนที่จะรับรู้สารทั้งหมด แล้วตีความตามการรับรู้ที่เลือกแล้วของตน

การเลือกรับรู้เป็นอุปสรรคของการฟังและการตอบสนอง

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้น มีความซับซ้อนของสารที่สื่อต่อกัน ทั้งที่เป็นสารที่สื่อในรูปของวาจาหรือการใช้ท่าทาง ผู้รับสารจึงมักเลือกรับรู้สารเพียงบางส่วนของสารทั้งหมดที่ผู้ส่งสารสื่อออกมา ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ทัศนคติ และความเชื่อของผู้รับสาร ทำให้เกิดการเห็นหรือการได้ยินเป็นไปตามสิ่งที่ผู้รับสารคิดหรือคาดหวัง แทนที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง การแก้ไขเพื่อลดการเกิดการเลือกรับรู้ในการสื่อสาร สามารถทำได้โดยการเข้าใจมุมมองของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารนั้น ๆ

การเข้าใจมุมมองของผู้อื่น

ข่าวสารหรือข้อความการสื่อสารเดียวกันอาจจะถูกตีความ และเข้าใจแตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้รับสาร การเข้าใจผิดต่อกันในการสื่อสารจึงมักจะเกิดขึ้น จากการที่ผู้ส่งสารก็มักจะคิดว่าทุกคนจะมีมุมมองและคิดเข้าใจเช่นเดียวกันกับตน ทั้งที่ในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว

สารที่บุคคลแต่ละคนรับไปจะถูกตีความ และให้ความหมายแตกต่างกันไปตามมุมมองของบุคคลนั้น ๆ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ผู้สื่อและผู้รับสารสามารถสื่อและรับสารตรงกัน ต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการที่ผู้สื่อสารควรพิจารณาถึงในการส่งสารมุมมองของผู้รับสาร ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลเก่า เกี่ยวกับสิ่งที่จะสื่อที่ผู้รับสารมีอยู่ก่อนแล้ว สิ่งที่ผู้รับสารสนใจและต้องการทราบเกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อบุคคลจะรับรู้ความใส่ใจของอีกฝ่ายหนึ่งได้ 2 ทาง คือภาษาท่าทาง ได้แก่ การสบตา การพยักหน้า และการโน้มตัวเข้าหาผู้พูดในระยะห่างที่พอเหมาะ ภาษาพูด ได้แก่ การตอบรับ (คะ/ครับ) การทวนเนื้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการถามคำถาม

การทวนเนื้อความ (Restatement) เป็นการพูดทบทวนในเนื้อหาที่เราฟังจากคู่สนทนา ซึ่งต้องอาศัยความรอบคอบในการพูดทวนเนื้อความให้ถูกต้อง เพื่อเป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราสนใจและเข้าใจในสิ่งที่คู่สนทนาพูด และยังเป็น การตรวจสอบความเข้าใจในสิ่งที่สนทนากัน ซึ่งหากมีการเข้าใจผิด การพูดทวนเนื้อความยังเป็นโอกาสของการอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการจับความรู้สึกของคู่สนทนาจากการสนทนา ซึ่งอาจเข้าใจได้จากเนื้อหาที่สนทนา และการสังเกตสีหน้า กริยาท่าทาง และน้ำเสียงของคู่สนทนา การสะท้อนความรู้สึก เป็นการแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่า เราเข้าใจเขาในความรู้สึกของเขา ซึ่งเป็นความเข้าใจในระดับที่ลึกซึ้งกว่าเนื้อความที่เขาสนทนาโดยตรง

การถามคำถาม เป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้คู่สนทนาได้บอกถึงเรื่องราว ความคิด และความรู้สึกต่าง ๆ คำถาม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คำถามปิด เป็นคำถามที่ถามเพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง ตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ ตอบว่า ถูก หรือ ผิด มีลักษณะเป็นการซักถามที่ได้คำตอบเพียงสั้น ๆ คำถามเปิด เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ผู้ตอบมีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึกและสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการของตนซึ่งผู้พูดจะพูดได้เต็มที่ และสะดวกใจ เช่นคำถามอะไร และอย่างไร

ในการสนทนาที่เปิดโอกาสให้ผู้พูดได้เปิดเผยในสิ่งที่เต็มใจ และต้องการจะเปิดเผย และไม่เปิดเผยในสิ่งที่ไม่พร้อมที่จะเปิดเผยนั้น การใช้คำถามเปิดจึงเหมาะสมกว่าการใช้คำถามปิด ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้ผู้ตอบรู้สึกเหมือนถูกชักใช้ และบังคับให้ตอบในสิ่งที่ไม่อยากพูดถึงได้

ผู้วิจัยได้สรุปว่า การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น เป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ พัฒนาทางการสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคลพัฒนาขึ้น จากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิต สุขภาพทางกายและสุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคคลที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับ

ผู้อื่นจะรู้สึกว่าคุณมีชีวิตมีความหมาย และสามารถพัฒนาตนให้ไปถึงศักยภาพสูงสุดของตนได้ แต่บุคคลที่ไม่สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้ จะรู้สึกว่าชีวิตอ้างว้างโดดเดี่ยวไร้ความหมาย และนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้ เช่น พฤติกรรมแยกตัวจากสังคม เป็นต้น

พรอยด์ ให้ความหมายว่า เป็นการสลายเครือข่ายการต่อต้านในผู้รับบริการและ ดำเนินการสำเร็จกับการสลายการเกิดภาวะการถ่ายโอน (Transference) ปัจจุบันคำนี้มีความหมาย กว้างขึ้น หมายถึง การเริ่มตระหนักรู้ถึงประสบการณ์ในอดีตว่ามีผลอย่างไรกับอารมณ์ความรู้สึกใน ปัจจุบัน ผู้รับคำปรึกษาพัฒนาการมีสติรู้เข้าใจความรู้สึกภายในมากพอ ๆ กับเข้าใจเหตุการณ์ ภายนอก แสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาการมีความเข้าใจถึงปัญหาความรู้สึก และพฤติกรรม จะชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไปมากขึ้น เป้าหมาย คือ

1. มีความกระจำงัดในความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา ยอมรับความรู้สึก ปัจจุบันและกลไกที่ใช้ป้องกันตน
2. มีความเข้าใจในอิทธิพลของอดีต
3. การขจัดอิทธิพลที่มีผลกับสถานการณ์ปัจจุบันผ่านสัมพันธภาพที่มีกับ ผู้ให้คำปรึกษา โดยแสดงพฤติกรรมอย่างสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของตน

ผู้ให้คำปรึกษา ต้องใช้ทักษะการฟังการสะท้อนการเผชิญหน้า และการแปลความ May (1967) แสดงทัศนะว่า การปรับปรุงบุคลิกภาพของผู้รับคำปรึกษาเป็นขั้นสุดท้ายของ กระบวนการให้คำปรึกษาและเป็นเป้าหมายของกระบวนการทั้งหมด การปรับปรุงบุคลิกภาพของ ผู้รับคำปรึกษาในทัศนะของเขามีความหมายใกล้เคียงกับกระบวนการ “Working Through” ด้วยกระบวนการระบายเปิดเผยตนหรือสารภาพ และการแปลความ ผู้รับคำปรึกษาจะเริ่มมองเห็น ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่ไม่ถูกต้องกับพฤติกรรมของตน ผู้รับคำปรึกษาเริ่มเข้าใจ และมองเห็น ความสัมพันธ์ของอดีตกับพฤติกรรมปัจจุบันของตน ผู้รับคำปรึกษาอาจคิดว่าตนมีความพร้อมที่จะ สะท้อนผล

ผู้รับคำปรึกษาอาจเกิดการหยั่งรู้ แต่ยังไม่ได้มีการตกลงใจที่จะแสดงพฤติกรรม ใหม่ การหยั่งรู้ไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันว่าคุณจะเปลี่ยนรูปแบบที่เขาเคยสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้รับคำปรึกษาอาจยังคงมีความยากลำบากต่อการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาใน ชีวิตประจำวัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้รับคำปรึกษาอาจสะท้อนผลหรือการยุติการศึกษาในเวลาเร็ว เกินไป อาจมีประสบการณ์ถดถอย หรือย้อนกลับมามีปัญหาเดิมอีก ดังนั้นในขั้นนี้ควรระมัดระวังไม่ให้ ผู้รับคำปรึกษายุติสัมพันธภาพเร็วเกินไปหลังเกิดการหยั่งรู้อดีต

ผู้ให้คำปรึกษา ต้องประเมินความสำเร็จของการหยั่งรู้ว่าเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีพื้นฐานจากการประเมินพฤติกรรมที่กำหนดชัดเจน ทำให้ทราบอย่างแน่ชัดถึงความก้าวหน้าของ ผู้รับการปรึกษา การประเมินพฤติกรรม ช่วยทำให้ทราบว่าเทคนิคที่ใช้มีประสิทธิภาพเพียงใด

ควรปรับหรือเปลี่ยนแปลงประการใด กระบวนการเป็นสิ่งที่ไม่อยู่นิ่ง ดังนั้น ถ้าไม่สำเร็จอาจต้องมีการตั้งเป้าพฤติกรรมใหม่ และทบทวนเทคนิคที่ใช้เพื่อปรับพฤติกรรมด้วย ผู้ให้คำปรึกษาควรสนับสนุนผู้รับการปรึกษาให้ดำรงชีวิตกับการหยั่งรู้ใหม่ โดยพยายามแสดงพฤติกรรมใหม่ด้วยความสำเร็จของพฤติกรรมใหม่จะช่วยเสริมแรงการดำเนินชีวิตที่ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม

ผู้วิจัยได้สรุป ว่าผู้ให้คำปรึกษาควรตั้งเป้าหมายให้ผู้รับคำปรึกษา มีความกระจำงัดในความรู้สึกของตน เกิดความเข้าใจ การหยั่งรู้อดีตไปปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้และมีพฤติกรรมใหม่ โดยควรใช้ทักษะการฟัง การสะท้อน การเผชิญหน้า การแปลความ และร่วมกับผู้รับคำปรึกษานำการหยั่งรู้ไปปฏิบัติโดยกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงเชิงพฤติกรรม ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีการประเมินความก้าวหน้าของการหยั่งรู้ด้วย และควรระมัดระวังไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาสะท้อนผลหลังเกิดการหยั่งรู้ใหม่ ๆ โดยยังมีได้นำไปปฏิบัติในชีวิตจริง

4. การดำเนินการแก้ไขปัญหา เป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นศักยภาพและแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

5. การสะท้อนผลและปรุงปรุงแก้ไข เป็นการให้คำปรึกษาแสดงถึงความเป็นอิสระของผู้รับคำปรึกษาที่สามารถจัดการกับปัญหาของตนได้สำเร็จ และก้าวต่อไปในชีวิตโดยปราศจากความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษา ในขั้นนี้ผู้รับคำปรึกษาอาจรู้สึกทั้งเป็นอิสระและมีความวิตกกังวล ที่ต่อไปต้องจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนโดยลำพังเพื่อลดความรู้สึกขัดแย้งและหลีกเลี่ยงการยุติการปรึกษาก่อนเวลาอันควร ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ควรร่วมกันตกลงวันเวลาที่จะพบกันเป็นครั้งสุดท้าย ก่อนที่จะนัดหมายเพื่อติดตามความก้าวหน้า

ควินทานา และเบอร์เนล (Quintana and Bernal, 1995) ได้ระบุปัจจัยของการยุติการปรึกษาหรือการสะท้อนผลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลทางบวกของกระบวนการให้คำปรึกษาไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) การทบทวนการปรึกษาที่ผ่านมา 2) การยุติสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา 3) การพูดถึงอนาคตของผู้รับคำปรึกษา 4) การวางแผนหลังการสะท้อนผล ผู้ให้คำปรึกษาควรจัดการทั้ง 4 ประเด็น เพื่อเตรียมผู้รับคำปรึกษาอย่างเหมาะสมกับการยุติการให้คำปรึกษาดังนี้ 1) ทบทวนว่าผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้อะไรบ้าง สามารถนำไปประยุกต์อย่างไร 2) เปิดเผยร่วมกันถึงความรู้สึกที่มีต่อสัมพันธ์ภาพ และจัดการกับความรู้สึกที่อาจติดค้างอยู่ในใจ 3) เรืองแผนการในอนาคตหลังจากยุติสัมพันธ์ภาพ 4) ตกลงร่วมกันและนัดหมายเพื่อติดตามผลหลังการให้คำปรึกษาไปแล้วประมาณ 1 เดือนถัดไป

ผู้วิจัยได้สรุปว่า ผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ต้องประเมินร่วมกัน หากพบว่าผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ฟังฟังตนเองและจัดการกับปัญหาได้ ผู้ให้คำปรึกษาให้การสะท้อนผลการให้คำปรึกษา อาจจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาสรุปการเรียนรู้จากการให้คำปรึกษา

ทั้งคู่อุบัติเผยความรูสึกที่มีต่อสัมพันธ์ภาพ ทบทวนแผนการในอนาคต และกำหนดนัดวันเวลา เพื่อติดตามผล

ขอข่ายการให้คำปรึกษา ประกอบไปด้วย 3 ระบบ ดังนี้

1. การให้คำปรึกษาทางการศึกษา (Educational Counselling) เป็นกระบวนการของการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนหรือผู้รับคำปรึกษาทราบถึงแนวทางการเข้ารับการศึกษานวโน้มของการศึกษา โอกาสของการศึกษาในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ สามารถเลือกแนวทางการศึกษา ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถทางสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการเลือกประกอบอาชีพในอนาคต

การให้คำปรึกษาทางการศึกษา เป็นการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับคำปรึกษาที่มีปัญหาทางด้านการเรียน เกรดตก การเรียนอ่อนลง การฟื้นฟูสภาพการเป็นนิสิตนักศึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง และยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น

ในบางรายรู้ว่าตนเอง จะต้องถูกรื้อหรือฟื้นฟูสภาพจากการเป็นนิสิตนักศึกษามีความวิตกกังวลต้องการที่จะเข้ามาศึกษาใหม่ แต่ต้องการที่จะรับคำปรึกษาเพื่อได้คำชี้แนะแนวทางการเรียนวางแผนร่วมกับผู้ให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษาจะต้องเข้าใจว่าตนเองต้องวางแผนในเรื่องการเรียนใหม่ เพราะในการเรียนที่ผ่านมาทำให้วางแผนผิดพลาดมีผลกระทบในเรื่องของเกรด เกรดเฉลี่ยสะสมไม่ถึงตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีโอกาสที่จะฟื้นฟูสภาพจากการเป็นนิสิตนักศึกษาสำหรับรายที่พบปัญหา จะให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือมาพบเพื่อรับคำปรึกษา ณ สำนักงานได้ เพื่อร่วมกันวางแผนทางด้านการเรียน การศึกษาให้เหมาะสมกับความถนัดความสามารถของแต่ละคน เช่น การสมัครเข้ามาเรียนใหม่ การเทียบโอนรายวิชาหากว่านิสิตนักศึกษาไม่ได้รับความกระจ่างจะทำให้เกิดความเครียดคับข้องใจ อาจารย์ที่เกี่ยวข้องฝ่ายพัฒนานิสิตต้องให้การดูแลนิสิตนักศึกษา ด้านการเรียนร่วมกับกองกิจการนิสิตนักศึกษา เป็นการติดตามผลในระดับคณะ กรณีที่มีปัญหาการเรียน การรู้จักนิสิตนักศึกษาเป็นรายบุคคล ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ การคัดกรองเกี่ยวกับสุขภาพจิตแบบออนไลน์ เป็นเครื่องมือหนึ่งในการได้รู้จักนิสิตนักศึกษาถ้าพบว่ามีปกติ ทางมหาวิทยาลัยต้องมีการส่งเสริมเกี่ยวกับการวางแผนการเรียน การปรับตัว ถ้าไปในกลุ่มเสี่ยงต้องทำกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกัน แก้ปัญหา ปัญหาไม่ดีขึ้นก็ส่งต่อหน่วยงานภายนอก เช่น ทางคณะได้ประสานงานส่งต่อนิสิตนักศึกษาที่มีปัญหา เพื่อที่จะให้กองกิจการนิสิตนักศึกษา ประเมินผลและการให้คำปรึกษาเมื่อให้คำปรึกษาไประยะหนึ่งพบว่านิสิตนักศึกษามีปัญหาซ้ำซ้อนต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ คือจิตแพทย์กรณีที่มีภาวะซึมเศร้า

การรู้จักนิสิตเป็นรายบุคคลก็สำคัญที่จะทำความเข้าใจนิสิตแต่ละคนได้ อาจารย์ที่ปรึกษาก็เป็นคนที่ใกล้ชิดและก็รวมถึงบุคลากรฝ่ายพัฒนานิสิต เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านการให้คำปรึกษาในระดับคณะนั่นเอง มีความรู้ความเข้าใจต่อความเป็นตัวตนของนิสิตนักศึกษาโดยทั่วไป

เสียก่อน นิสิตนักศึกษา หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี อายุระหว่าง 18-25 ปี สังเกตว่าเป็นช่วง 2 วัย คือ วัยรุ่นตอนปลาย และวัยผู้ใหญ่ตอนต้น จึงเป็นช่วงที่ละเอียดอ่อนอีกช่วงหนึ่ง วัยรุ่นตอนปลาย หมายถึง ช่วงอายุระหว่าง 18-19 ปี

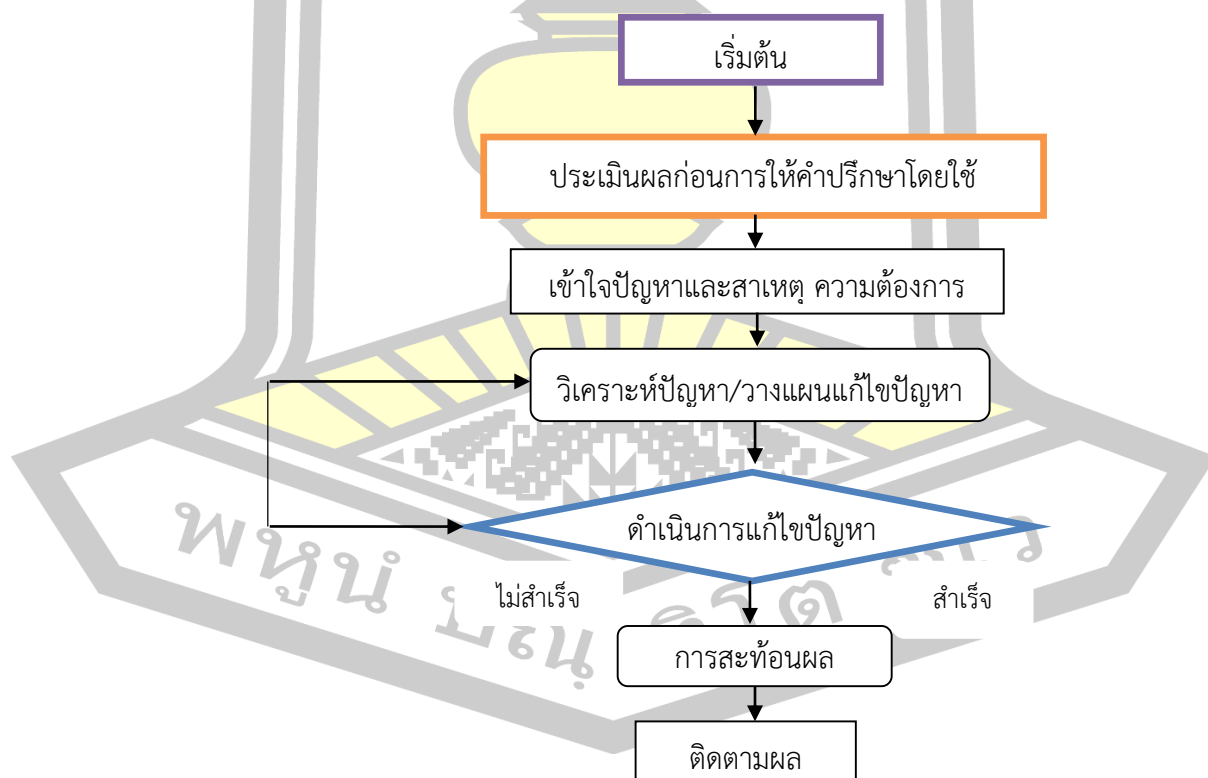
ตัวอย่าง ปัญหาการเรียน การเรียนถือว่าเป็นหน้าที่ของนิสิตนักศึกษาทุกคน ปัญหาดังกล่าว หากว่านิสิตนักศึกษาไม่สามารถรับมือกับปัญหานั้น ๆ ได้ จะส่งผลกระทบต่อ การเรียน ได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ปัญหาการเรียน

ปัญหาการเรียน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักสำหรับนิสิตนักศึกษาทุกคน ปัญหาทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสุขภาพร่างกาย ความเครียด ล้วนส่งผลกระทบต่อ การเรียนของ นิสิตนักศึกษาอย่างมากถ้าไม่ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อที่จะให้นิสิตนักศึกษาเข้าใจตนเอง สามารถจัดการปัญหา มีทางออกด้านการเรียนที่เหมาะสม
2. เพื่อให้นิสิตนักศึกษาสามารถใช้ชีวิตด้านการเรียนได้ตามปกติ ปรากฏ

ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ปัญหาการเรียน

จากภาพประกอบ 7 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินผลก่อนการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบทดสอบประเมินก่อนให้บริการเพื่อที่จะทราบว่าผู้รับคำปรึกษามีปัญหาอะไรที่เร่งด่วนในการรับคำปรึกษา ในขั้นตอนนี้ผลการประเมินจะออกมาว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านปัญหาการเรียนตามที่ต้องการจะปรึกษาปัญหา

ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจปัญหาและสาเหตุ ความต้องการ เช่น พบว่านิสิตมีผลการเรียนอ่อนลง โดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ กล้าเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง กล้าแสดงความคิดเห็นความรู้สึก และไม่กลัวที่จะพูดข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา/วางแผนแก้ไขปัญหา เริ่มที่จะเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษาการ ระบุปัญหาที่แท้จริง จากนั้นวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง อีกทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาความต้องการ

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา ในขณะที่ดำเนินการถ้าไม่สำเร็จในการแก้ไขอาจจะต้องให้ผู้ที่มารับคำปรึกษา กลับไปสำรวจ และวิเคราะห์ปัญหาอีกทั้ง และดำเนินไปที่ละขั้นตอน จนถึงขั้นสำเร็จ ก็ดำเนินแก้ไขปัญหาทุกประการ

ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผล เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เมื่อผู้รับบริการยอมรับและเข้าใจพร้อมที่จะสะท้อนผลการให้คำปรึกษา สามารถนำไปปรับปรุงและนำไปปฏิบัติต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผล หลังจากที่ได้ให้คำปรึกษาไปแล้วสัก 1-2 สัปดาห์ โดยการติดตามทางโทรศัพท์ จากเพื่อน หรือสอบถามจากอาจารย์ที่ปรึกษานิสิตนักศึกษา

ตัวอย่าง : ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางการเรียน

นางสาววิวิ (นามสมมุติ) นิสิตหญิงชั้นปีที่ 2 อายุ 20 ปี คณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยของรัฐ ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาการเรียน กลัวว่าจะถูกรีไทร์ เครียดมาก ในภาคเรียนแรกได้เกรด 2.05 ภาคเรียนที่ 2 ได้เกรดเฉลี่ย 1.70 ภาคเรียนที่ 3 ได้เกรดเฉลี่ย 1.80 จะทำอย่างไรดี ไม่กล้าบอกแม่ และต้องการย้ายคณะ การให้คำปรึกษาทางการศึกษา : ด้านการเรียน ตามขั้นตอนดังตัวอย่างต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินผลก่อนการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบทดสอบประเมินก่อนให้บริการเพื่อที่จะทราบว่าผู้รับคำปรึกษามีปัญหาที่เร่งด่วน ในขั้นตอนนี้ผลการประเมินจะออกมาว่าผู้รับคำปรึกษามีปัญหาการเรียน คือ พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน เรียนอยู่ปี 2 คณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้เกรดเฉลี่ยสะสม 2.05 ในภาคเรียนแรก ภาคเรียนที่ 2 ได้เกรดเฉลี่ย 1.70 ในภาคเรียนที่ 3 ได้เกรดเฉลี่ย 1.80 กลัวว่าจะถูกรีไทร์หรือไม่กล้าบอกแม่ และต้องการย้ายคณะ

ขั้นตอนที่ 2 เข้าใจปัญหาและสาเหตุความต้องการ โดยการเริ่มให้คำปรึกษาจากการสร้างสัมพันธ์ภาพ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ กล้าเปิดเผยเรื่องราวของตนเอง กล้าแสดงความคิดเห็นความรู้สึก และไม่กลัวที่จะพูดข้อเท็จจริง โดยนางสาววิวิ ได้เล่าถึงปัญหาที่ทำให้ไม่สบายใจ คือ ปัญหาการเรียนที่ ซึ่งเป็นคำพูดของวิวิว่า “หนูตั้งใจเรียนมากนะพี่ แต่ทำไมผลการเรียนไม่ดีเลย”

หนูกำลังเรียนอยู่ปี 2 แล้ว วิชาที่เรียนยากมากขึ้น รู้สึกโกรธตัวเอง ที่ทำคะแนนสอบได้ไม่ดี พอมารู้ตัวอีกทีก็เรียนปี 2 แล้ว หนูไม่กล้าบอกพ่อแม่ กลัวว่าพ่อแม่จะเสียใจ ต้องการที่จะย้ายไปเรียนคณะอื่น

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ปัญหา เริ่มที่จะเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ระบุปัญหาที่แท้จริง เมื่อได้ปัญหา ความต้องการที่แท้จริงแล้ว จัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา และความต้องการ ได้ทราบปัญหาจริง ๆ ของนางสาววิว่าต้องการบอกพ่อแม่ อยากย้ายไปเรียนคณะอื่น เพราะมีค่าใช้จ่ายในการย้ายคณะด้วย

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ปัญหาตามที่วางไว้ ในขณะที่ดำเนินการ ถ้าไม่สำเร็จในการแก้ไขปัญหาก็อาจจะต้องให้นางสาววิกลับไปสำรวจตนเอง และวิเคราะห์ปัญหาอีกครั้ง ค่อยดำเนินการไปที่ละขั้นตอนจนกว่าจะสำเร็จก็ดำเนินตามแผนทุกประการ โดยให้นางสาววิได้ทบทวนเรื่องการเรียนว่าปัญหาอยู่ตรงไหน เธอเล่าว่าน่าจะเป็นการไม่ตั้งใจเรียน คิดว่าวิชาที่เรียนผลสอบจะได้คะแนนดีขึ้นแต่กลับไม่ใช่ รู้สึกผิดหวัง กลัวพ่อแม่เสียใจเลยไม่กล้าที่จะบอกว่าต้องการที่จะย้ายคณะด้วย ฉะนั้นปัญหาที่เล่ามา 2 ถึง 3 เรื่อง คิดว่าเรื่องไหนที่จำเป็นเร่งด่วน นางสาววิได้สรุปว่า เรื่องแรกจะต้องบอกกับพ่อแม่ตามความเป็นจริง เพราะถ้าย้ายไปเรียนคณะอื่นต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จากนั้นนางสาววิจะไปติดต่อคณะที่ต้องการที่จะย้ายไปเรียน ว่ามีเงื่อนไขในการรับอย่างไรบ้าง

ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ชี้แนะแนวทางเมื่อกลับไปดำเนินการสามารถที่จะกลับมาได้อีกเมื่อเผชิญกับปัญหา ดำเนินการให้คำปรึกษาจนหมดเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้ง โดยที่นางสาววิต้องเล่าความจริงให้พ่อแม่ฟัง ถึงเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องย้ายคณะเพราะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และจะต้องทำบทบาทหน้าที่ของตนเองคือเรียนให้ได้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผล หลังจากที่ได้ให้คำปรึกษากับนางสาววิ ไปแล้วประมาณ 1-2 สัปดาห์แล้ว ให้นางสาววิกลับมาแจ้งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาทราบด้วย เพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือในลำดับต่อไป

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมกำลังแรงงานของประเทศให้มีความพร้อมในการประกอบอาชีพก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งควรเริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การให้คำปรึกษาทางอาชีพ เป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้สามารถรู้จักตนเอง รู้จักพัฒนาตนเองอย่างมีเหตุผล เป็นการช่วยเหลือบุคคลให้สามารถพัฒนาตนเองให้ถึงขีดสูงสุดของความสามารถ กล่าว คือช่วยเพิ่มให้บุคคลได้เป็นหรือได้รับในสิ่งที่เหมาะสมกับตัวเขาให้มากที่สุด การแนะนำจึงมิใช่ความพยายามที่จะทำให้บุคคลได้เป็นหรือได้รับในสิ่งที่ผู้แนะนำต้องการคาดหวังหรือเห็นว่าเหมาะสม

ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางอาชีพ เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการวางแผนและการตัดสินใจเลือกอาชีพ ในการได้คนพบอาชีพที่เหมาะสมกับ

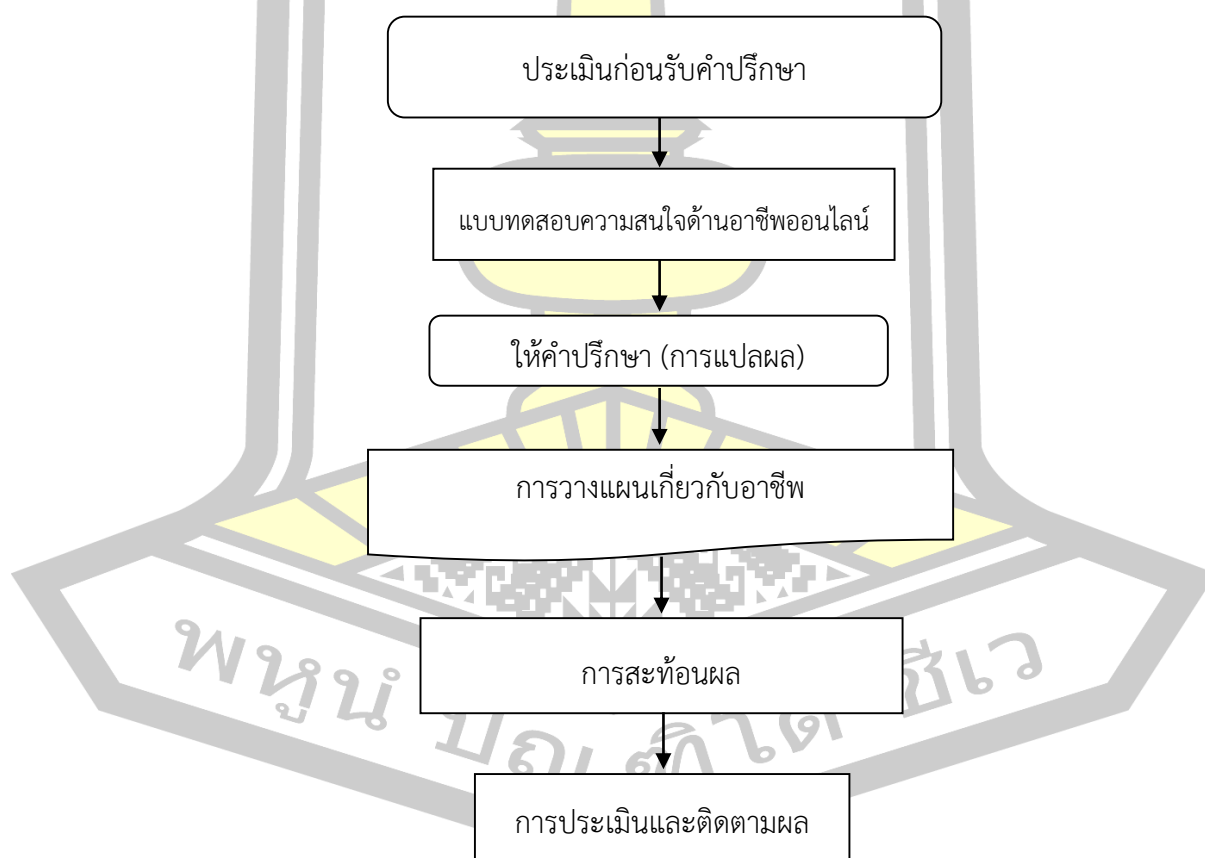
ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และสภาพร่างกายของตน จะช่วยให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติอย่างแท้จริง

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาอาชีพ

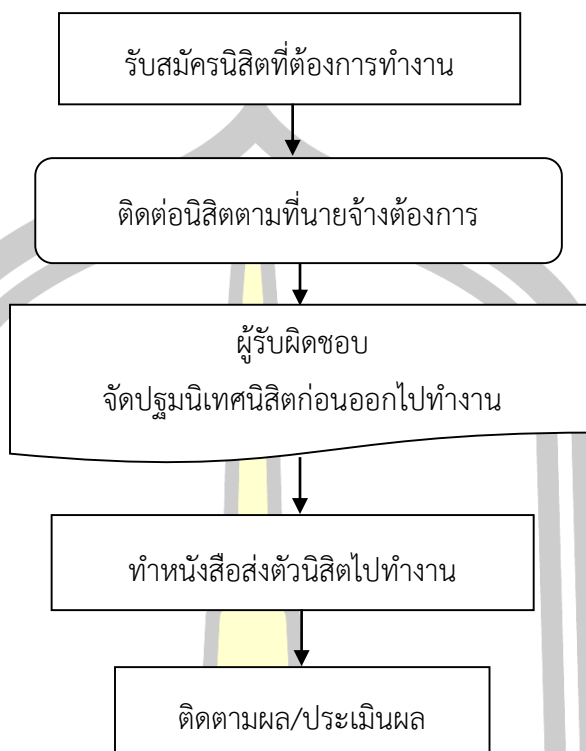
1. เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษา มีรายได้พิเศษ
2. เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษา ได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ
3. เพื่อประสานความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับสังคมภายนอก

และทำให้นิสิตนักศึกษา ได้มีโอกาสรู้จัก กับนายจ้าง ซึ่งอาจจะทำให้นิสิตได้มีโอกาสได้งานทำ หลังสำเร็จการศึกษา

4. เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษา ได้สำรวจขอบข่ายของอาชีพต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจ และบุคลิกภาพของนิสิตนักศึกษา ซึ่งจะทำให้นิสิตนักศึกษาพอใจในอาชีพและประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ปรากฏดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางอาชีพ



ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

จากภาพประกอบ 9 แสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชาสัมพันธ์การให้บริการจัดหางานพิเศษให้แก่นิสิตนักศึกษา โดยทำหนังสือแจ้งไปยังนายจ้างภายในเขตจังหวัดและนอกเขตจังหวัด ตลอดจนจัดทำแผ่นพับส่งไปตามคณะ หน่วยงานบริการหอพักนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลงทะเบียน สมัครงาน ตามเว็บไซต์ของงานแนะแนวและจัดหางาน มมส.

ขั้นตอนที่ 2 ติดต่อนิสิตตามที่นายจ้างต้องการ หากนิสิตไม่มาตามกำหนด ก็ติดต่อนิสิตรายใหม่ตามที่อยู่ พร้อมชี้แจงรายละเอียดการทำงานให้นิสิตได้ทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับผิดชอบ จัดปฐมนิเทศให้นิสิตก่อนที่จะไปทำงาน

ขั้นตอนที่ 4 ทำหนังสือส่งตัวนิสิตไปทำงานตามที่นายจ้างแจ้งความประสงค์ไว้

ขั้นตอนที่ 5 ติดตามผลการทำงานและประเมินผล โดยการสอบถามจากนิสิต

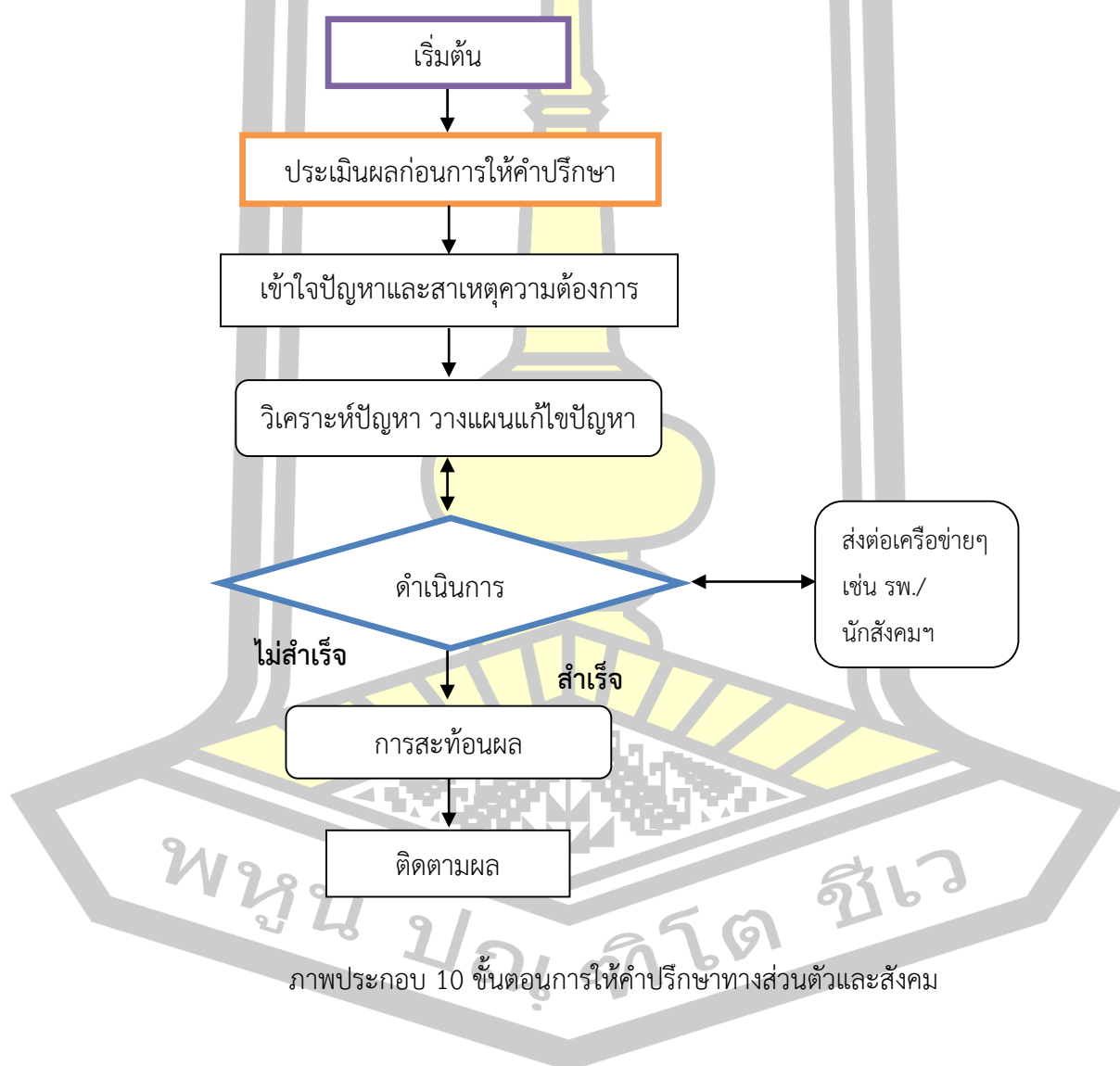
และนายจ้าง หากนิสิตไม่สามารถตามที่นายจ้างต้องการ หรือนิสิตมีปัญหาในการทำงาน จะสอบถามข้อมูลปัญหาแก่นิสิต จากนั้นก็จะแจ้งให้นายจ้างได้ทราบ

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม (Personal-Social Counselling)

เป็นการช่วยเหลือให้มีชีวิต หรือความเป็นอยู่อย่างสมบูรณ์ มีความเจริญทั้งร่างกายและจิตใจ มีความเข้าใจตนเอง มีอารมณ์ที่มั่นคง มีความสามารถที่ปรับตัวได้ มีความสุขในการใช้ชีวิตด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษามีความเจริญทั้งร่างกายและจิตใจ
2. เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษามีความสามารถปรับตัวได้ มีความสุขในการใช้ชีวิตด้วยตนเอง

ปรากฏดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

จากภาพประกอบ 10 แสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินผลก่อนการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบทดสอบประเมินก่อนให้บริการเพื่อจะได้ทราบว่าผู้รับบริการมีปัญหาด้านไหน ที่จะรับคำปรึกษาบ้างเพื่อที่จะนำไปสู่การให้คำปรึกษาในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การเข้าใจปัญหาและสาเหตุความต้องการ พบว่าผู้รับคำปรึกษามีปัญหาที่แท้จริง โดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจะทำให้ผู้มารับคำปรึกษามีความไว้วางใจ กล้าเปิดเผยปัญหาและความต้องการของตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ไขปัญหา เริ่มจากการเข้าใจปัญหาของตนเอง ระบุปัญหาที่แท้จริง จากนั้นนำไปสู่กระบวนการให้คำปรึกษา โดยวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน อีกทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาก่อน หลัง

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการแก้ปัญหา กรณีอาจจะแก้ได้บางส่วน ผู้มารับคำปรึกษาสามารถที่จะกลับไปวิเคราะห์หาสาเหตุเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาให้ได้อย่างครอบคลุม ในรายที่ไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้ เพราะเกินศักยภาพของผู้ให้คำปรึกษา สามารถส่งต่อไปรับบริการหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ จิตแพทย์ โรงพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และตำรวจ อาทิจมีภาวะซึมเศร้า, การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ และการติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ในรายที่สำเร็จต้องดำเนินการแก้ปัญหาตามที่วางไว้ จนเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผลหรือการยุติคำปรึกษา เพื่อที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาไปทดลองปฏิบัติดูก่อน แล้วค่อยมาพบตามนัด เพื่อรายงานผลที่ได้ในครั้งต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผล หลังจากที่ได้รับบริการไปประมาณ 1-2 สัปดาห์ อาจจะติดตามจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อที่จะรับทราบผลการให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือต่อไป

ตัวอย่าง : การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม : ปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์

นางสาวเล็ก (นามสมมุติ) กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในมหาวิทยาลัยของรัฐ สาเหตุของปัญหา มาจากกลัวการตั้งครรภ์ เนื่องจากประจำเดือนขาดหายไป 3 เดือนแล้ว มีความวิตกกังวล ที่ผ่านมามีเพศสัมพันธ์กับแฟนโดยไม่ป้องกัน ตัดสินใจไปพบแพทย์เพื่อตรวจการตั้งครรภ์ พบว่า ตั้งครรภ์ได้ 3 เดือน จะทำอย่างไรดี

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินผลก่อนการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบทดสอบประเมินก่อนให้บริการเพื่อที่จะทราบว่าผู้รับคำปรึกษามีปัญหาอะไรบ้าง ในขั้นตอนนี้ผลการประเมินพบว่า ผู้รับคำปรึกษา มีความวิตกกังวล เครียดว่าตนเองจะตั้งครรภ์

ขั้นตอนที่ 2 การเข้าใจปัญหาและสาเหตุความต้องการ โดยการเริ่มให้คำปรึกษาจากการสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ โดยการให้คำปรึกษาเพื่อตรวจสอบ

อารมณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับปัญหาการตั้งครรภ์ นางสาวเล็ก ตัดสินใจไปพบแพทย์ เพื่อตรวจการตั้งครรภ์ พบว่า นางสาวเล็กตั้งครรภ์ได้ 3 เดือน

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหา วางแผนแก้ปัญหา โดยการให้คำปรึกษา นางสาวเล็กกับแฟน และประสานผู้ปกครองเพื่อวางแผนช่วยเหลือแก้ปัญหาาร่วมกันในลำดับต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการแก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้ เริ่มจากการเข้าใจตนเอง ระบุปัญหาที่แท้จริง นางสาวเล็กรู้ว่าตนเองตั้งครรภ์ มีความกังวลใจ การเสริมแรง เข้าใจและการให้กำลังใจมีความสำคัญ จากนั้นนางสาวเล็กเล่าให้ฟังว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อรู้ว่าตนเองตั้งครรภ์ ได้นำเรื่องนี้ไปบอกกับแฟนที่เรียนคณะเดียวกัน แฟนยอมรับลูกในครรภ์พร้อมที่จะรับผิดชอบ แต่ไม่กล้าบอกกับแม่ กลัวไม่ได้เรียนต่อ แม่เป็นคนที่ดุมาก ผู้ให้คำปรึกษาเสนอแนะทางออก คือสามารถให้ผู้ให้คำปรึกษาสื่อสารกับคุณแม่ให้ได้หรือจะสื่อสารเอง นางสาวเล็กเลือกที่จะให้ ผู้ให้คำปรึกษาได้บอกเรื่องราวให้แม่ตนเองแทนด้วย จากนั้นผู้ให้คำปรึกษาได้ประสานกับแม่ของเธอ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน แรก ๆ แม่รู้สึกเสียใจ ต่อมายอมรับที่จะแก้ปัญหาาร่วมกัน ทำให้นางสาวเล็กกับแฟนสบายใจขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาได้ประสานงานส่งต่อให้นางสาวเล็กไปฝากครรภ์ที่โรงพยาบาล และวางแผนการเป็นแม่ที่ดีและวางแผนทางด้านการเรียนในลำดับต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้คำปรึกษาประสานส่งต่อนางสาวเล็กกับแฟนในการไปฝากครรภ์ที่โรงพยาบาล ตกลงทางออกของปัญหาาร่วมกัน อีกทั้งวางแผนเรื่องการเป็นแม่ที่ดีและกลับไปเรียนและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยตามปกติ

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผล หลังจากที่ให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ใช้บริการ ประมาณ 1-2 สัปดาห์แล้ว สามารถมาแจ้งให้ผู้ให้คำปรึกษาทราบด้วยเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต การเรียน การไปฝากครรภ์ และการวางแผนการใช้ชีวิตคู่ต่อไป

ผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียดแต่ละระบบการให้คำปรึกษา ดังนี้

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา เครื่องมือและข้อมูลต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ
2. กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย การประเมินก่อนรับบริการ เข้าใจปัญหาและความต้องการ วิเคราะห์ปัญหาและวางแผน การดำเนินการแก้ปัญหา และการสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

3. ผลลัพธ์ (Output) ประกอบด้วย รู้จักการวางแผนด้านการเรียน ปรับตัวด้านการเรียนได้ มีเทคนิคในการอ่านหนังสือสอบผ่านได้ มีทักษะด้านการเรียนมากขึ้น และมีความพึงพอใจการให้คำปรึกษา

มีขั้นตอนและกระบวนการ (Process) และมีตัวชี้วัด ดังนี้

1. การประเมินก่อนรับบริการ หมายถึง ก่อนที่จะให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ ผู้ให้คำปรึกษา จะใช้เครื่องมือโดยเป็นแบบสอบถาม การประเมินก่อนรับบริการ เพื่อที่จะได้ทราบเกี่ยวกับความต้องการเบื้องต้นว่ามาด้วยสาเหตุปัญหาความต้องการที่จะปรึกษาด้านใด เมื่อได้ข้อมูลจากการประเมินเบื้องต้นแล้วจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการในการให้คำปรึกษา

2. การเข้าใจปัญหาและความต้องการ หมายถึง ผู้รับคำปรึกษาสามารถเข้าใจปัญหา และรู้ถึงความต้องการของตนเองว่า มีปัญหาที่แท้จริงคืออะไรกระบวนการที่ได้มา โดยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาจนกระทั่งมีความไว้วางใจกัน กล้าที่จะเปิดเผยปัญหาและความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 รู้จักการวางแผนด้านการเรียน หมายถึง จัดทำแผนทางการเรียน การรู้จักตนเอง คิดและแก้ปัญหาเป็น มีการจัดทำแผนการเรียน ว่าในแต่ละวันกำหนดการอ่านหนังสือเรียนอย่างไร เรียนในรายวิชาไหนบ้างอ่านหนังสืออย่างไรให้เข้าใจมีสมาธิ สติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านการเรียนตามที่วางไว้และไม่กดดันตัวเองจนเกินไป

2.2 ปรับตัวด้านการเรียนได้ หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาด้านการเรียนที่เกิดขึ้นแก่ตนเอง ไม่ว่าจะปัญหานั้นจะมีความยากง่าย ส่งผลให้เกิดความเครียด สามารถที่จะจัดการปัญหา ยอมรับเข้าใจปัญหาจนสามารถปรับตัวทางด้านปัญหาการเรียนได้อย่างเหมาะสม

2.3 การวิเคราะห์ปัญหาและวางแผน หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหา วางแผน แก้ไขปัญหา เริ่มจากการเข้าใจปัญหาของตนเอง ระบุปัญหาที่แท้จริง จากนั้นนำไปสู่กระบวนการให้คำปรึกษา โดยวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน อีกทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาก่อน หลัง ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

มีเทคนิคในการอ่านหนังสือสอบผ่านได้ หมายถึง การทำความเข้าใจและจดจำบทเรียน คือ การหมั่นฝึกฝนตามขั้นตอนให้เกิดความเคยชินจนติดกลายเป็นนิสัยการอ่านเพื่อทำความเข้าใจนี้จะแตกต่างจากการอ่านเพียงเพื่อท่องจำเริ่มลงมืออ่านหนังสือ อ่านอย่างตั้งใจ จากวิชาที่ชอบ เรื่องที่ถนัดก่อน ทำข้อสอบไปด้วย ทำแบบฝึกหัดจากง่ายไปยาก ค่อยๆ ทำ ต้องลงมืออ่านอย่างจริงจัง อย่างน้อยวันละ 4-5 ชม. วิธีการคือ อ่านทุกครั้งที่มีโอกาส หนังสือต้องติดตัวตลอดเวลา วางเมื่อไรหยิบมาอ่านได้ทันที อย่าปล่อยให้ว่างจนไม่รู้จะทำอะไร ที่สำคัญอ่านแล้วต้องมีโน้ตเสมอ ห้ามนอนอ่าน ห้ามกินขนม ห้ามฟังเพลง ห้ามดูทีวี ห้ามดูละคร ดูหนัง ทำอย่างจริงจัง สามารถทำให้สอบผ่านได้

2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา หมายถึง กรณีอาจจะแก้ได้บางส่วน ผู้มารับคำปรึกษาสามารถที่จะกลับไปวิเคราะห์หาสาเหตุเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาให้ได้อย่างครอบคลุม

ในรายที่ไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้ เพราะเกินศักยภาพของผู้ให้คำปรึกษา สามารถส่งต่อไปรับบริการหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ จิตแพทย์ โรงพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และตำรวจ อาทิมิภาวะซึมเศร้าการตั้งครมไม่พึงประสงค์ และการติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ในรายที่สำเร็จต้องดำเนินการแก้ปัญหาตามที่วางไว้ จนเสร็จสิ้นการให้คำปรึกษาประกอบด้วย มี 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

มีทักษะด้านการเรียนมากขึ้น หมายถึง นิสิตนักศึกษาที่มีความชัดเจนความสามารถของบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียน ซึ่งอาจเป็นทักษะทางด้านร่างกายสติปัญญาและสังคม เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ การฝึกฝน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การจัดการตัวอย่างการใช้ทักษะ เช่นมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิดคำนวณ หรือทักษะทางสังคมมีทักษะในการคิด ตัดสินใจเลือก

2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ผสมผสานระหว่างการใช้กระบวนการคิดและทักษะต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาการให้คำปรึกษาทำให้ผู้รับคำปรึกษานำไปลองปฏิบัติดู ก่อน แล้วค่อยมาพูดคุยกันอีกครั้ง อาจนัดพบเพื่อรายงานผลหลังจากนำไปปฏิบัติแล้ว ประกอบด้วยมี 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

มีความพึงพอใจการให้คำปรึกษา หมายถึง นิสิตนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในภาพรวมของการรับคำปรึกษาทางการเรียน

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ เป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมกำลังแรงงานของประเทศให้มีความพร้อมในการประกอบอาชีพก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งควรเริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การให้คำปรึกษาทางอาชีพ เป็นการช่วยเหลือบุคคลให้สามารถพัฒนาตนเองให้ถึงขีดสูงสุดของความสามารถ กล่าว คือช่วยเพิ่มให้บุคคลได้เป็นหรือได้รับในสิ่งที่เหมาะสมกับตัวเองให้มากที่สุด การให้คำปรึกษาทางอาชีพ จึงมิใช่ความพยายามที่จะทำให้บุคคลได้เป็นหรือได้รับในสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องการคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษา จะต้องมีการศึกษาพิจารณา ทำความเข้าใจในตัวบุคคล รวมทั้งปฏิบัติงานที่จะเอื้อให้บุคคลได้เข้าใจตนเอง และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองให้ถึงขีดสูงสุดของความสามารถของเขา

ความหมายของการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

แฟรงค์พาร์สันส์ (Frank Parsons) บิดาแห่งการให้คำปรึกษาทางอาชีพให้ความหมายว่า การให้คำปรึกษาทางอาชีพ (Vocational Counseling) เป็นกระบวนการสนับสนุนและส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีงานทำโดยสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งนี้โดยมุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจในโลกของอาชีพและการทำงาน ซึ่งจะทำให้สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวอย่างยั่งยืนไปจะช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถตัดสินใจเลือกอาชีพได้ด้วยตนเองอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับความรู้ความสามารถความถนัด ความเข้าใจ ค่านิยม ของสังคม ตลอดจนสภาวะทางเศรษฐกิจ

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์

บุคลิกภาพของบุคคลจะสะท้อนผ่านการเลือกอาชีพของเขา (สำเนา ขจรศิลป์, 2529) เหตุผลของการเลือกอาชีพเกิดจากการผสมผสานของความคิดที่เป็นบุคคลมีต่อตัวเอง และความเข้าใจของเขามีต่ออาชีพที่เลือกกว่าเป็นอย่างไร สมมุติว่า เราคิดว่าเราชอบบริการผู้อื่น และเรารู้ว่าอาชีพประชาสัมพันธ์ ต้องทำหน้าที่ให้บริการผู้อื่น เราอาจจะเลือกประกอบอาชีพประชาสัมพันธ์เพราะตรงกับลักษณะของบุคลิกภาพของเรา

Holland (1973) เป็นผู้สร้างแบบสำรวจความพอใจในอาชีพ ได้สร้างทฤษฎีการเลือกอาชีพขึ้นโดยมีความคิดพื้นฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. บุคลิกภาพของบุคคลทั่วไป แบ่งได้เป็น 6 ลักษณะ ตามความสนใจอาชีพประเภทต่าง ๆ ดังนี้ คือ งานช่างฝีมือและกลางแจ้ง งานวิทยาศาสตร์และเทคนิค งานบริการ การศึกษาและสังคม งานสำนักงานและเสมียน งานจัดการและค้าขาย งานศิลปะดนตรีและวรรณกรรม บุคลิกภาพแต่ละลักษณะเป็นผลจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมต่าง ๆ กับแรงผลักดันส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยศักดิ์ตระกูล บิตามารดา ระดับชั้นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประสบการณ์เหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้จะกลายเป็นความสนใจ จากความสนใจจะนำไปสู่ความสามารถเฉพาะ ท้ายที่สุดความสนใจและความสามารถเฉพาะจะกำหนดให้บุคคล คิด รับรู้ และแสดงเอกลักษณ์ของตน

2. สิ่งแวดล้อมของบุคคล แบ่งได้เป็น 6 ประเภท ตามความสนใจอาชีพประเภทต่าง ๆ ข้างต้นเช่นเดียวกัน สิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างนี้ถูกครอบงำโดยบุคลิกภาพ และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาและความกดดันบางประการและโดยเหตุที่บุคลิกภาพต่างกัน ทำให้ความสนใจและความถนัดต่างกันด้วย บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหันเข้าหาบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน ดังนั้น บุคคลในกลุ่มเดียวกันจึงมักจะมีอะไร ๆ คล้าย ๆ กัน

3. บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะและใช้ความสามารถของเขาทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงทัศนคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา

4. พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้เมื่อเราทราบบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมบุคคลก็จะทำให้เราทราบถึง ผลที่จะติดตามมาด้วย ซึ่งได้แก่ การเลือกอาชีพ การเปลี่ยนงาน ความสำเร็จในอาชีพ ความสามารถเฉพาะ พฤติกรรมทางการศึกษา และสังคม

นอกจากความคิดพื้นฐาน 4 ประการข้างต้นแล้ว ฮอลแลนด์ยังมีแนวคิดปลีกย่อยเพิ่มเติมอีก 4 ประการ ดังนี้

1. ความสอดคล้องต้องการ (Consistency) บุคลิกภาพบางลักษณะมีความสอดคล้องต้องการ เช่น บุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพประเภทงานช่างฝีมือและกลางแจ้งกับ

บุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพประเภทงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือบุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพประเภทงานสำนักงานและเสมียนกับบุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพประเภทงานศิลปะ ดนตรี และวรรณกรรม

2. ความแตกต่างกัน (Differentiation) โดยปกติ บุคคลจะมีบุคลิกภาพเด่นชัดอยู่ลักษณะหนึ่ง แม้จะมีบุคลิกลักษณะอื่น ๆ ปะปนอยู่บ้าง แต่บางคนอาจจะมีบุคลิกภาพลักษณะต่าง ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกันจนยากต่อการชี้ชัดลงไปว่า บุคคลนั้นมีบุคลิกภาพลักษณะใด

3. ความเหมาะสมกัน (Congruence) บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมต้องมีความเหมาะสมกัน เช่น สิ่งแวดล้อมของผู้มีความสนใจประเภทงานช่างฝีมือและกลางแจ้ง ย่อมเหมาะสมกับบุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพประเภทนี้มากกว่าบุคลิกภาพของผู้มีความสนใจประเภทอื่น

4. การคาดคะเน (Calculus) โดยเหตุที่บุคลิกภาพแต่ละลักษณะและสิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างมิได้แยกจากกันโดยเด็ดขาด และต่างก็มีความสัมพันธ์ภายในกันอยู่ ดังนั้นเมื่อบุคคลมีบุคลิกภาพลักษณะหนึ่งก็ทำให้สามารถคาดคะเนถึงบุคลิกภาพลักษณะอื่นได้ด้วย

ที่มาของทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์"

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์เป็นผลจากการสังเกตของเขาและของคนอื่น ๆ เกี่ยวกับความสนใจ ลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล และมีส่วนสัมพันธ์กับทฤษฎีของกิลฟอร์ด (Guilford, 1954) ซึ่งได้วิเคราะห์บุคลิกภาพและความสนใจของบุคคลออกเป็น 6 ประเภท คือ ด้านจักรกล ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านบริการสังคม ด้านสารบรรณ ด้านธุรกิจ และด้านศิลปะ นอกจากนี้ทฤษฎีของฮอลแลนด์ยังมีส่วนคล้ายคลึงกันกับทฤษฎีของแอดเลอร์ (Adler, 1939) ของฟรอมม์ (Fromm, 1947) ของจุง (Jung, 1933) ของเชลตอน (Sheldon, 1954) ของสปรองเจอร์ (Spranger, 1928)

โดยเฉพาะการประเมินสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยจำแนกลักษณะของบุคคล มีแนวความคิดมาจากลินตัน (Linton, 1945) ซึ่งกล่าวว่า แรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมจะถูกถ่ายทอดไปยังบุคคล

อนึ่ง ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความต้องการ และแรงกดดัน ของ เมอร์เรย์ (Murray, 1938) ก็เป็นแรงกระตุ้นอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ฮอลแลนด์คิดทฤษฎีของเขาขึ้น

กล่าวโดยสรุป "ทฤษฎีการเลือกอาชีพ" ของฮอลแลนด์มีแนวคิดพื้นฐานดังนี้

1. การเลือกอาชีพเป็นการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพ
2. แบบสำรวจความสนใจคือแบบสำรวจบุคลิกภาพ

ฮอลแลนด์ได้กล่าวถึง การเลือกอาชีพ ไว้ว่า การเลือกอาชีพ คือ การกระทำที่สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจ ความรู้ บุคลิกภาพ และความสามารถของบุคคล อาชีพเป็นวิถีชีวิต ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นงานและทักษะ"

การกำหนดลักษณะบุคลิกภาพ

ฮอลแลนด์ได้จำแนกลักษณะบุคลิกภาพตามความสนใจอาชีพต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายดังนี้

1. ชี้แนะประสบการณ์ที่จะนำไปสู่ลักษณะเฉพาะของบุคคล
2. อธิบายให้ทราบว่า ประสบการณ์นำไปสู่ลักษณะเฉพาะได้อย่างไร และลักษณะเฉพาะนำไปสู่พฤติกรรมได้อย่างไร
3. แยกแยะความเหมาะสมระหว่างบุคลิกภาพแต่ละลักษณะกับเหตุการณ์ทั้งเก่าและใหม่

ฮอลแลนด์ได้จำแนกลักษณะบุคลิกภาพตามความสนใจอาชีพต่าง ๆ 6 ประเภท ดังนี้

1. บุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจอาชีพ ประเภทงานช่างฝีมือและกลางแจ้ง (Realistic) พันธุกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของ เครื่องมือ จักรกล และสัตว์เลี้ยง แต่ไม่ชอบกิจกรรมด้านการศึกษาและการแพทย์ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถทางการช่าง เครื่องยนต์ การเกษตร ไฟฟ้า และเทคนิค แต่ด้วยความสามารถทางด้านสังคมและการศึกษา

2. บุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจอาชีพ ประเภทงานวิทยาศาสตร์และเทคนิค พันธุกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังเกต สัญลักษณ์ การจัดระบบ การทดลองด้านกายภาพ ชีวภาพ และปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม เพื่อจะได้เข้าใจและควบคุมปรากฏการณ์นั้น ๆ แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชักชวน การเข้าสังคม และการเลียนแบบ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และการคำนวณ แต่ด้วยความสามารถทางการโฆษณาชักชวน

3. บุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจอาชีพ ประเภทงานบริการการศึกษาและสังคม (Social) พันธุกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ การฝึกหัด การพัฒนา การอนุรักษ์ และการสั่งสอน แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ เครื่องมือ เครื่องยนต์ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถทางด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ แต่ด้วยความสามารถด้านการช่างและเทคนิค

4. บุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจอาชีพ ประเภทงานสำนักงานและเสมียน (Conventional) พันธุกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบกิจกรรมที่เป็นรูปธรรม เป็นการจัดระบบหรือระเบียบ เช่น เก็บรายงาน จัดข้อมูล คัดลอกข้อมูล จัดหมวดหมู่รายงาน และข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลข แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เป็นนามธรรม มีอิสระ ต้องค้นคว้า ไม่เป็นระบบแบบแผน ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถทางด้านงานสารบรรณ การคำนวณ งานธุรกิจ แต่ด้วยความสามารถทางด้านศิลปะ

5. บุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพ ประเภทงานจัดการและค้าขาย (Enterprising) พันธกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน หรือผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังเกต เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นระเบียบแบบแผน ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถทางด้านการเป็นผู้นำ การประชาสัมพันธ์ การชักชวน แต่ด้อยความสามารถด้านวิทยาศาสตร์

6. บุคลิกภาพของผู้มีความสนใจอาชีพ ประเภทงานศิลปะ ดนตรีและวรรณกรรม (Artistic) พันธกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนามธรรม เป็นอิสระ ไม่เป็นระเบียบแบบแผน แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปธรรม เป็นระเบียบแบบแผน ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถทางด้านศิลปะ ภาษา ดนตรี การละคร การเขียน แต่ด้อยความสามารถด้านธุรกิจ งานสารบรรณ

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของ โร (Roe's Theory of Vocational Choice)

Roe (1957) ผู้พัฒนาทฤษฎีนี้มีแนวความคิดดังนี้ คือ

1. บุคคลจะเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและสนองความต้องการของตน
2. ประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้จากการอบรมเลี้ยงดูที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพ อันนี้เราได้พัฒนาทฤษฎีเพื่อทำนายการเลือกอาชีพใน (สำเนา ขจรศิลป์, 2529) โดยอาศัยผลงานทางด้านจิตวิทยาเรื่องการวิจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างในด้านชีววิทยาสังคมวิทยา และจิตวิทยาเป็นพื้นฐาน กล่าวคือความต้องการทางด้านจิตวิทยา พัฒนามาจากการอบรมเลี้ยงดูเด็กของบิดามารดา หรือผู้ปกครอง มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพของเด็ก Anne Roe เชื่อทฤษฎีขั้นตอนแห่งความต้องการของ Maslow (1970) ที่มีหลักการว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็นขั้นขึ้นจากข้อมูลขั้นมูลฐานที่สุดคือ ความต้องการทางกายจนถึง ขั้นสูงสุดคือความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ และพัฒนาตนเองอย่างสมบูรณ์

สวัสดี สุวรรณอักษร (2542) กล่าวถึง การให้คำปรึกษาทางอาชีพว่า

1. ช่วยให้คุณคลั่งจึกและเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้งทุกด้าน คือ สติปัญญา ความสามารถความถนัดความสนใจและอุปนิสัยใจคอว่าเหมาะกับงานหรืออาชีพใด
2. ช่วยให้คุณคลั่งจึกและเข้าใจโลกของงานอาชีพต่าง ๆ และองค์ประกอบของงาน เช่น ลักษณะของงานอาชีพคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ เงินเดือนหรือรายได้ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพปัจจุบันและแนวโน้มของตลาดแรงงานในอนาคตสำหรับงานอาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นต้น
3. ช่วยให้คุณคลั่งจึกเลือกและตัดสินใจ เลือกงานอาชีพอย่างฉลาดถูกต้องเหมาะสมกับอัตภาพ

4. ช่วยให้คุณคลั่งจึกตัดสินใจเลือกอย่างฉลาดในการเข้ารับการศึกษาและฝึกอบรมในวิชาชีพต่าง ๆ

5. ช่วยให้คุณคลั่งได้มีโอกาสพัฒนาบุคลิกลักษณะของตนให้เหมาะกับงานอาชีพ เช่น ความอดทน ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร ความตรงต่อเวลา ความร่วมมือในการทำงาน เป็นต้น

6. ช่วยให้คุณคลั่งได้มีโอกาสสัมผัสกับงานอาชีพต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับวัย

7. ช่วยให้คุณคลั่งสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานอาชีพ จนประสบความสำเร็จ และมีความสุขในงานอาชีพของตน

การให้คำปรึกษาทางอาชีพ

วัชรีย์ ทรัพย์มี (2538) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาทางอาชีพ หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม สร้างเสริมให้เขามีคุณภาพเหมาะสมตามลักษณะบุคลิกภาพของตน ค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตน มีทักษะการดำเนินชีวิต รู้จักตัดสินใจในการเลือกอาชีพ แก้ปัญหาในช่วงวิกฤติวางแผนการประกอบอาชีพ และสามารถปรับตัวได้อย่างมีความสุขในชีวิตได้พัฒนาตนเองให้ถึงขีดสุดในด้านอาชีพ

ดังนั้น การให้คำปรึกษาทางอาชีพ จึงเป็นกระบวนการช่วยเหลือและสนับสนุน เพื่อให้บุคคลเข้าใจในโลกของอาชีพ และการทำงานสามารถทำให้ผู้ที่ได้รับการแนะแนวรู้จักคิดและตัดสินใจในการทำงานตามความเหมาะสม ของบุคลิกภาพแต่ละบุคคลและตามความถนัดของตนเอง โดยยึดหลักในการให้คำปรึกษาทางอาชีพดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์บุคคล นักแนะแนวจะช่วยให้ผู้มารับบริการวิเคราะห์คุณสมบัติต่าง ๆ เช่น ความสามารถ ความสนใจ ความถนัดบุคลิกภาพ

2. การวิเคราะห์การให้คำปรึกษาทางอาชีพ จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับอาชีพ เช่น มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอาชีพ ความต้องการของตลาดเกี่ยวกับอาชีพนั้น ๆ เวลาและทุนทรัพย์ที่ใช้ในการเตรียมตัวเพื่อประกอบอาชีพ

3. การใช้วิจารณ์ญาณ ในการตัดสินใจเลือกอาชีพ นักแนะแนวช่วยให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกอาชีพ โดยอาศัยหลักการวิเคราะห์ตนเองและวิเคราะห์อาชีพประกอบกัน

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

การให้คำปรึกษาทางอาชีพ เป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคล โดยใช้เทคนิคและกลวิธีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้คุณคลั่งแต่ละคนบรรลุความสำเร็จสูงสุดที่เหมาะสมกับความสามารถและความต้องการของเขา ผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรมีหน้าที่แก้ปัญหาให้กับผู้มีปัญหา แต่ควรพยายามหาหนทางช่วยให้ผู้ประสบปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง ซึ่งวิธีการนี้ตรงกับความต้องการของ

ผู้มีปัญหา กล่าวคือ จากการสำรวจความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับวิธีการช่วยเหลือที่พึงประสงค์ พบว่านักศึกษาร้อยละ 76.2 ต้องการให้ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้เขาสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง

นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาทางอาชีพ ควรช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างเหมาะสมด้วย สำหรับการทำให้บุคคลแต่ละคนสามารถพัฒนาตนเองจนถึงขีดสูงสุดนั้น ควรมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการทำงานที่ชัดเจน เพื่อจะได้สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายหลักที่วางไว้ซึ่งจุดมุ่งหมายของการแนะแนวควรกำหนดไว้ดังนี้

1. การพยายามทำให้บุคคลรู้จักตนเอง (Self-Understanding) เป็นการทำให้บุคคลรู้จักข้อดีข้อบกพร่องของตนเองทั้งทางด้านอารมณ์สติปัญญา ความสามารถ และความถนัด เป็นต้น
2. การพยายามช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง (Self-Determination) เป็นความพยายามที่จะทำให้บุคคล รู้จักหาหนทางตัดสินใจปัญหาและเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง
3. การช่วยให้บุคคลเกิดการปรับตัว (Self-Adjustment) เป็นการช่วยสนับสนุนให้บุคคลยอมรับตนเองทั้งจุดดีและจุดบกพร่องจนเกิดการตัดสินใจแก้ปัญหาและนำพาตนเองไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสมตามลำดับ หลักการสำคัญของการแนะแนวอาชีพ

หลักการสำคัญของการให้คำปรึกษาทางอาชีพมีหลักการว่า หากบุคคลใดได้ศึกษาหรือทำงานที่ตรงกับความถนัด ความสนใจ และอุปนิสัยใจคอแล้ว เขาย่อมมีความสุขและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานในสิ่งที่ไม่ชอบ ไม่ถนัด หรือไม่เหมาะสมกับอุปนิสัยของตน ดังนั้นการให้คำปรึกษาทางอาชีพ จำเป็นจะต้องยึดถือหลักการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. จะต้องจัดให้เป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไป นับตั้งแต่เด็กก่อนเข้าเรียน ระหว่างเรียนและภายหลังเมื่อเด็กจบการศึกษาไปแล้ว
2. จะต้องจัดเพื่อนิสิตนักศึกษาทุกคน ไม่ใช่เฉพาะคนที่มีปัญหาเรื่องอาชีพเท่านั้น
3. จะต้องถือว่าเด็กเป็นศูนย์กลางสำคัญในการให้บริการแนะแนวอาชีพ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งมีสติปัญญาความสามารถความถนัดความสนใจ และอุปนิสัยใจคอแตกต่างกัน รวมทั้งศักยภาพในตนซึ่งอาจแตกต่างกัน
4. จะต้องถือว่าเด็กทุกคนย่อมจะมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคน ซึ่งมีสิทธิและเสรีภาพ ที่จะเลือกและตัดสินใจเลือกแนวทางชีวิตในด้านการงานอาชีพของตน โดยไม่มีการบังคับ และถือว่าเด็กจะต้องรับผิดชอบในการกระทำของตน
5. จะต้องจัดบริการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ให้ครบทั้ง 5 บริการให้เป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไปดุจลูกโซ่เริ่มตั้งแต่

5.1 บริการสำรวจเด็กเป็นรายบุคคล เพื่อช่วยให้เด็กรู้จักและเข้าใจตนเองว่ามีสติปัญญาความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และอุปนิสัยใจคอหรือบุคลิกภาพ เหมาะกับงานอาชีพอะไร

5.2 บริการสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโลกของงานอาชีพต่าง ๆ และความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งเพื่อให้เด็กมีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพสุจริตทุกชนิดด้วย

5.3 บริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเด็กรู้จักตัดสินใจเลือกแนวทางประกอบอาชีพ อย่างฉลาดและถูกต้องเหมาะสมกับอัธยาศัย

5.4 บริการจัดวางตัวบุคคล เพื่อช่วยให้เด็กได้มีโอกาสเลือกวิชาชีพเหมาะกับงานอาชีพต่าง ๆ ที่สนใจด้วยการฝึกงาน ทดลองงานเพื่อหาประสบการณ์ในระหว่างศึกษา

5.5 บริการติดตามผลและประเมินผล เพื่อบริการให้ความช่วยเหลือในระหว่างศึกษา ระหว่างฝึกงาน หรือทำงาน เพื่อหารายได้พิเศษตลอดจน เมื่อออกไปประกอบอาชีพแล้ว

6. การบริหารงานการให้คำปรึกษาทางอาชีพ และการจัดกิจกรรมแนะแนวอาชีพ จะต้องประสาน สัมพันธ์และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของโรงเรียน เช่น การจัดการเรียน การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร

7. จะต้องมีบุคลากร ผู้มีความศรัทธาต่องานนี้เป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย วางโครงการและวางแผนปฏิบัติงานแนะแนวอาชีพในโรงเรียน

8. จะต้องได้รับความร่วมมือ และมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนในชุมชนหรือภายนอกโรงเรียน เพื่อรับและให้บริการ ทั้งเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้งานแนะแนวอาชีพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างเป็นระบบ ครบถ้วนตามหลักการแนะแนว

9. การให้คำปรึกษาทางอาชีพ แต่ละระดับจะต้องคำนึงถึงวัยและความพร้อมของเด็กเป็นส่วนสำคัญ กล่าวคือ ในระดับประถมศึกษาเด็กยังไม่ถึงวัยที่จะเลือกอาชีพหรือทำงาน ทั้งยังไม่สนใจในเรื่องอาชีพมากนัก แต่เป็นวัยที่ควรปลูกฝังเจตคติที่ดีต่ออาชีพต่าง ๆ ควรให้เด็กรักการทำงาน และมีกิจนิสัยในการทำงาน

10. ผู้จัดบริการให้คำปรึกษาทางอาชีพ จะต้องมีความรู้กว้างขวางเกี่ยวกับโลกของงานอาชีพ เช่น ความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ลักษณะของงานอาชีพต่าง ๆ สภาพสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงานคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ทำงาน ระเบียบการรับสมัครงาน เงินเดือน หรือค่าจ้าง สวัสดิการและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพประเภทของอาชีพต่าง ๆ หลักการสำคัญของการแนะแนวอาชีพ ทดลองงานหรือทำงานและองค์กร และเป็นระบบ ครบถ้วนตามหลักการแนะแนว ประเภทของอาชีพต่าง ๆ

11. จะต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นตามสมควร เช่น แบบทดสอบ ความถนัด แบบสำรวจความสนใจ ความสามารถและบุคลิกภาพที่พอเชื่อถือได้เพื่อช่วยให้เด็กรู้จักตนเองอย่างถูกต้อง จะต้องมีแฟ้มประวัติของเด็ก หรือระเบียบสะสมสำหรับประมวลข้อมูลเกี่ยวกับตัวเด็ก เพื่อความสะดวกในการให้บริการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ได้ถูกต้อง

12. จะต้องจัดระบบการให้ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ และความต้องการด้านตลาดแรงงานอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ โปสเตอร์สไลด์วีดิโอเทป ภาพยนตร์ เป็นต้น เพื่อกระตุ้นความสนใจเจตคติที่ดี และค่านิยมที่ถูกต้องในอาชีพต่าง ๆ

13. จะต้องพยายามให้เด็กผู้ปกครองและทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ทั้งจะต้องประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้เด็ก ครูผู้ปกครอง และชุมชน ทราบและมองเห็นความสำคัญ

แนวทางการเลือกอาชีพ

การเลือกอาชีพมีความสำคัญ ผู้ที่จะเริ่มเข้าสู่อาชีพควรจะรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอาชีพให้มากที่สุดก่อนที่จะตัดสินใจเข้าสู่อาชีพนั้น ๆ เพราะธรรมชาติทำให้คนเรามีอะไรที่แตกต่างกัน มีความสนใจแตกต่างกัน มีความสามารถแตกต่างกัน มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน จึงประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน และเมื่อกล่าวถึงคำว่า "อาชีพ" เชื่อแน่ว่าคนทุกคนจะนึกถึงอาชีพที่แตกต่างกันออกไป บางคนอาจกำลังนึกถึงอาชีพนักบิน นักวิทยาศาสตร์ นักธุรกิจข้าราชการ ทหาร ตำรวจ แอร์โฮสเตส พนักงานโรงแรม หรือนักการเมืองขึ้นอยู่กับความคาดหวังหรือความคิดของแต่ละคน แนวทางการเลือกอาชีพประกอบด้วย

1. ต้องรู้จักตนเอง โดยเริ่มจากการสำรวจรูปร่างและลักษณะของร่างกาย สติปัญญาและความสามารถอารมณ์และจิตใจ ค่านิยม ทุนทรัพย์ความชอบหรือความสนใจ บุคลิกภาพ และความถนัดของตนเอง คงไม่มีใครรู้จักตัวเราเองดีเท่ากับตัวเรา อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยา เขาก็มีเครื่องมือสำหรับวัดบุคลิกภาพ หรือความถนัด เพื่อค้นหาตนเองว่ามีความชอบ มีบุคลิกลักษณะหรือความถนัดด้านไหน

2. ต้องรู้จักอาชีพ ผู้ที่รู้จักอาชีพและมีความพร้อมของข้อมูลอาชีพที่ดีมักจะตัดสินใจเลือกเรียนในสาขาวิชาคณะหรือสถาบันการศึกษาที่ตนเองได้พิจารณาแล้ว และเมื่อตั้งใจเรียนจนสำเร็จการศึกษาก็มักจะไต่ถามทำไม่ต้องอยู่ในภาวะตงงานหรือว่างงานหลายคนมักจะเรียนโดยปราศจากหลักการ ไม่ยึดหรือไม่คำนึงถึงอาชีพที่จะต้องทำงานในอนาคตขอเพียงเรียนให้จบหรือเลือกเรียนตามกระแสเพื่อน เพื่อนเรียนอะไรที่สถาบันไหนก็ตามไปเรียนด้วย ซึ่งไม่ใช่หลักการเลือกเรียนที่ดีข้อมูลอาชีพที่ควรรู้ เช่น ลักษณะงาน คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น

3. รู้ทิศทางตลาดแรงงาน การพิจารณาเลือกอาชีพมีแนวทาง ดังนี้

3.1 ต้องศึกษาติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจสังคมโลก ด้วยการหมั่นอ่านข่าวหนังสือพิมพ์ค้นหาข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต รายงานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการแรงงานโดยประเด็นที่ควรสนใจเป็นพิเศษ คือ อาชีพที่จะเกิดขึ้นใหม่ ซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามเศรษฐกิจสังคมของโลกและประเทศสำหรับประเด็นที่กล่าวถึงกันมาก ในช่วงทศวรรษนี้เห็นจะได้แก่ การเปิด “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ซึ่งมีสาขาอาชีพแห่งอนาคตที่เป็นที่ต้องการของตลาดหลังเปิด AEC เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก

3.2 ต้องทราบแนวโน้มของเศรษฐกิจและรายได้ของประเทศ ข้อนี้มีหลักการง่าย ๆ คือ “การจะเลือกประกอบอาชีพใด ควรดูจากรายได้ของประเทศว่ามาจากภาคเศรษฐกิจหรืออุตสาหกรรมใด การจะเลือกประกอบอาชีพใดให้ดูจากรายได้หรือค่าตอบแทนแรงงานในอาชีพนั้น” แน่แน่นอนว่าทุกคนหวังที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีบ้าน มีรถ และมีเงินทองสำหรับใช้สอยในชีวิตประจำวัน เพราะฉะนั้นผู้เข้าสู่ตลาดแรงงานใหม่จึงควรติดตามและสังเกตอาชีพรอบตัวที่พบเห็นในสังคม มีวิธีการอยู่วิธีการหนึ่ง เรียกว่า “การวิจัยอาชีพ” โดยผู้ที่สนใจที่จะประกอบอาชีพใดให้ทำการวิจัยด้วยการสำรวจอาชีพที่เราสนใจหรืออาชีพที่เราใฝ่ฝันไว้และสอบถามจากผู้รู้ 3 คน คือ นายจ้าง ผู้ประกอบอาชีพนั้นอยู่ และหน่วยงานผลิตกำลังคน จะมีข้อมูลและทราบแนวโน้มสถานการณ์สภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่เราสนใจเมื่อเราเก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วจึงนำมาสังเคราะห์และสรุปเพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจว่าเหมาะสมที่เราจะเรียนต่อในสาขาวิชานั้น ๆ หรือไม่

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวทางการเลือกประกอบอาชีพ เริ่มจากต้องรู้จักตนเอง ต้องรู้จักอาชีพรู้ทิศทางตลาดแรงงาน บุคลิกภาพกับการเลือกอาชีพ บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพ โดยบุคคลจะเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน บุคลิกภาพเฉพาะอย่างจะมีความสัมพันธ์กับอาชีพเฉพาะอย่าง ทฤษฎีการเลือกอาชีพของจอห์น แอล ฮอลแลนด์มีแนวคิดพื้นฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. อาชีพเป็นเครื่องแสดงออกทางบุคลิกภาพ บุคคลจะเลือกอาชีพใด ย่อมแสดงว่าบุคลิกภาพของเขาจะปรากฏออกมาในทิศทางเดียวกัน
2. บุคลิกภาพของเขาแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับชนิดของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลนั้น ดังนั้น บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหันเข้าหางาน หรืออาชีพที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของเขา
3. บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะ และใช้ความสามารถของเขา ทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงเจตคติค่านิยม และบทบาทของเขา
4. บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ดังนั้น เมื่อสามารถทราบบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมของบุคคลแล้ว ก็จะทำให้ทราบผลที่จะติดตามมาของ

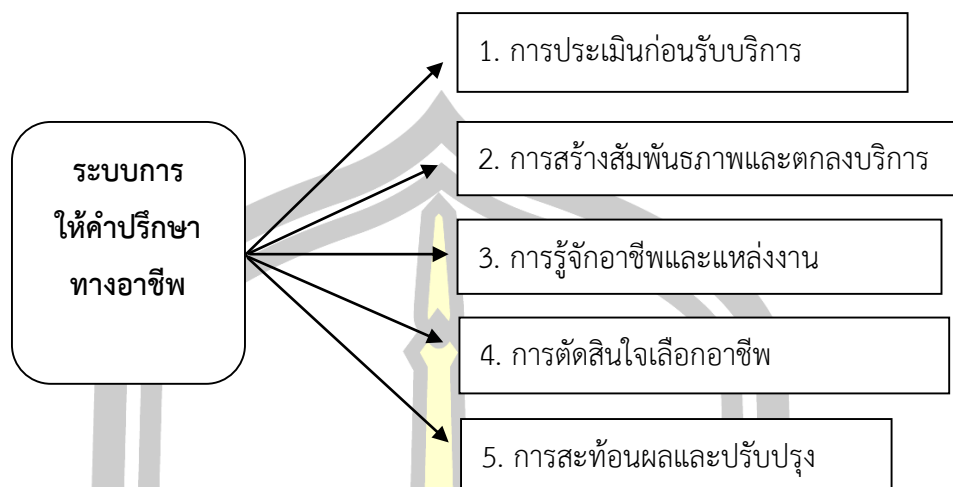
บุคคลนั้นด้วย เช่น การเลือกอาชีพ ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งด้าน การศึกษา ด้านอาชีพ และด้านส่วนตัวและสังคมด้วย

ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตนักศึกษา เทคโนโลยี และการสื่อสารงบประมาณ และ สถานประกอบการ ปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 สังเคราะห์ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ	วิชรี ทรัพย์มี (2538)	กรมวิชาการ (2541)	Parsons (1958)	ส่วสต์ สุวรรณอักษร (2542)	กรมการจัดหางาน (2535)	ลำเนาวั ขจรศิลป์ (2529)	Holland (1973)	Roe (1957)	Maslow (1970)	ความถี่
1. การประเมินก่อนรับบริการ	✓	✓		✓	✓	✓	✓			6
2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลง บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
3. การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			7
4. การตัดสินใจเลือกอาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข		✓		✓	✓	✓	✓			5

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีมี มาก ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้สังเคราะห์ องค์ประกอบของการให้คำปรึกษาทางอาชีพ เพื่อกำหนดมาเป็นกรอบวิจัยการพัฒนาระบบการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ตามลำดับมี 5 องค์ประกอบ คือ 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ 3) การรู้จักอาชีพ และแหล่งงาน 4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ปรากฏดัง ภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

จากภาพประกอบ 11 แสดงการสังเคราะห์ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา เทคโนโลยีและการสื่อสาร งบประมาณ และ สถานประกอบการ
2. กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การรู้จักตนเอง 3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน 4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข
3. ผลลัพธ์ (Output) ประกอบด้วย 1) การเข้าใจตนเองว่ามีความถนัดและชอบอะไรด้านอาชีพ 2) ได้รู้แหล่งและช่องทางการเข้าถึงด้านอาชีพ

ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพมีขั้นตอนและกระบวนการ (Process) และมีตัวชี้วัด ดังนี้

1. การประเมินก่อนรับบริการ ผู้ให้คำปรึกษา จะใช้เครื่องมือโดยเป็นแบบสอบถาม สำหรับการประเมินความต้องการเบื้องต้นของผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้ทราบเกี่ยวกับความต้องการเบื้องต้น ว่ามาด้วยสาเหตุปัญหาความต้องการที่จะศึกษาด้านใด เมื่อได้ข้อมูลจากการประเมินเบื้องต้นแล้วจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการให้คำปรึกษาทางอาชีพต่อไป

2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ หมายถึง เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและเข้าใจทางด้านอาชีพ และตกลงการให้บริการ มีความถนัดและสนใจของตนเอง ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 ความถนัดด้านอาชีพ หมายถึง มีความเข้าใจ และมีความถนัดด้านอาชีพ แต่ทุกคนมีความแตกต่างกันไป เมื่อเราทำสิ่งใดได้ดีก็จะทำให้เรามีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจใน

ตัวเอง การรู้จักจุดด้อยตัวเองให้เราพัฒนาได้ถูกต้องและเรียนรู้ที่จะปรับปรุงด้านที่ไม่ถนัดความถนัด อาจะสังเกตได้จากการที่บุคคลทำกิจกรรมใด ทำแล้วประสบความสำเร็จ

2.2 ความชอบทางด้านอาชีพ หมายถึง ได้ทราบถึงบุคลิกภาพที่แท้จริงของตนเอง ลักษณะนิสัย ความชอบ และความสามารถ พรสวรรค์ทำให้ตนเองมีความสุข ตลอดจนทราบถึงความแน่วแน่ในการตัดสินใจหรือความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อมีการตัดสินใจไปแล้ว

3. การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน หมายถึง ข้อมูลทางอาชีพที่หลากหลาย มีความสอดคล้องกับความต้องการของตนเอง อีกทั้งหน่วยงานจัดหางานทางการอาชีพ เป็นเครือข่ายในการทำงาน ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

ได้รู้แหล่งและช่องทางการเข้าถึงด้านอาชีพ หมายถึง เป็นช่องทางหนึ่งที่จะเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางอาชีพ จากหน่วยงานต่าง ๆ สถานประกอบการ เป็นแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับความต้องการช่วยให้ตนเองได้งานที่ตรงกับสายอาชีพของตนเอง

4. การตัดสินใจเลือกอาชีพ หมายถึง นิสิตนักศึกษาต้อง รู้จักตนเองลักษณะและคุณสมบัติทั้งร่างกายและจิตใจ รู้จักโลกของอาชีพงานที่จะต้องทำเป็นประจำมีลักษณะอย่างไร ผู้ทำงานจะต้องทำอะไรบ้าง และรู้จักโลกของการศึกษาต่อ ศึกษาดูโอกาสในการมีงานทำของแต่ละคณะว่ามีตลาดแรงงานรองรับมากน้อยแค่ไหน เพื่อเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ ค่าปรึกษา ประกอบด้วย มี 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

ได้ทำงานระหว่างเรียน หมายถึง นิสิตนักศึกษาในขณะที่ศึกษาระหว่างเรียน ได้งานทำ ทำให้มีรายได้ เป็นการแบ่งเบาภาระผู้ปกครอง

5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข หมายถึง กระบวนการทบทวนในการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ในการนำทักษะที่ได้ไปปฏิบัติก่อนและสามารถรายงานให้ผู้ให้คำปรึกษาถึงผลว่า เป็นอย่างไร เป็นการให้คำปรึกษาทางอาชีพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยมี 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

มีความพึงพอใจทางอาชีพ หมายถึง นิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมของการรับคำปรึกษาด้านการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาส่วนตัวและสังคม มีองค์ประกอบและตัวชี้วัด ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) งบประมาณ 5) สื่อสารสนเทศ 6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา

2. กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ 3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ 4) การดำเนินการแก้ไขปัญหา 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

3. ผลลัพธ์ (Output) ประกอบด้วย 1) มีความรู้ความเข้าใจทางด้านอาชีพ
- 2) มีความสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้

บริบทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม

บริบทมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการและประสิทธิภาพนั้นเริ่มมีขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507 ซึ่งผู้บริหารและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยได้ยื่นหลักการต่อ จอมพลถนอมกิตติขจร นายกรัฐมนตรี แต่ก็ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2533-2541 แนวคิดและความพยายามที่จะทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐในระบบราชการปรับไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในลักษณะการจัดการสัมมนาเพื่อพิจารณาและสรุปแนวทาง การพัฒนาระบบบริหารมหาวิทยาลัยของรัฐ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507 และต่อมาอีกในปี พ.ศ. 2509 พ.ศ. 2510 และ พ.ศ. 2513 ตามลำดับ เพื่อ ผลักดันมหาวิทยาลัยของรัฐ ปรับมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จนกระทั่งวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2514 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ ในหลักการมอบหมายให้สภาการศึกษาแห่งชาติ (ปัจจุบันคือ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา : สกศ.) ยกร่างพระราชบัญญัติและจัดทำ รายละเอียด อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาดังกล่าวกระแสความคิดเห็นจาก มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังไม่เห็นด้วยจึงทำให้เรื่องนี้ชะงักไป ต่อมาในช่วงของนโยบายการพัฒนาความเป็นอิสระให้แก่สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้ริเริ่มการจัดทำโครงการแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (พ.ศ. 2533-2547 ซึ่งเป็นแผนอุดมศึกษาระยะยาวฉบับแรก) ในปี พ.ศ. 2530 ได้เสนอแนะต่อรัฐบาลว่า “รัฐบาลพึงให้การสนับสนุนการปฏิรูปความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีกับรัฐ โดยพัฒนาสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (ต่อมา คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา : สกอ.) ที่มีอยู่แล้วให้มีความเป็นอิสระ คล่องตัว มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยปรับเปลี่ยนไปเป็นมหาวิทยาลัยที่ไม่เป็นส่วนราชการ ส่วนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ จะจัดตั้งใหม่ให้มีฐานะและรูปแบบเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็น ส่วนราชการตั้งแต่แรกตั้ง” ประสิทธิภาพและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 39 นโยบายการพัฒนากระบวนการบริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ให้มี ความเป็นอิสระ คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้นได้รับ การสนับสนุนต่อมา

ในสมัยรัฐบาล นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี ในปี พ.ศ. 2534 มีมหาวิทยาลัยที่ต้องการออกนอกระบบราชการ และเสนอร่างพระราชบัญญัติต่อคณะรัฐมนตรี ในสมัยนั้นจำนวน 16 แห่ง จากทั้งหมด 20 แห่ง แต่ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวยังไม่ได้รับการพิจารณา เนื่องจากประสบปัญหาสถานการณ์บัญญัติแห่งชาติในขณะนั้นหมดอายุลง ประกอบกับ

ถูกกระแสดต่อต้านและคัดค้านจากกลุ่มบุคคลทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย ประเด็นหนึ่งที่เป็นข้อกังวลคือ ประเด็นเรื่องความไม่มั่นใจในระบบบริหารงานบุคคลที่เข้ายากออกง่าย เพราะคิดว่าไม่มั่นคงเหมือนระบบราชการ เงินเดือนและผลประโยชน์ก็อยู่ยงไม่มี รายละเอียดชัดเจน การมีระบบคู่ขนานในหน่วยงานเดียวกัน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผลจากโครงการแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี (พ.ศ. 2533-2547) ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดส่วนหนึ่งว่า สถาบันอุดมศึกษา ที่จะจัดตั้งขึ้นใหม่นั้นให้มีการบริหารในรูปแบบที่ไม่ใช่ส่วนราชการ จึงได้ก่อให้เกิดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งแรกของประเทศ จำนวน 3 แห่ง คือ

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส. ปี พ.ศ. 2533)
2. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (มวล. ปีพ.ศ. 2535)
3. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (มฟล. ปีพ.ศ. 2541)

เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2541 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ ได้มีมหาวิทยาลัยก่อตั้งใหม่ จำนวน 3 แห่ง ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ได้แก่ ซึ่งถือเป็นรุ่นแรกของมหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตั้งแต่ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2541 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ (เดิม) ได้แปรสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐด้วยผลของกฎหมาย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2541) จึงถือเป็นมหาวิทยาลัย แห่งแรกซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐเดิมที่แปรสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ไม่นับรวมมหาวิทยาลัยของคณะสงฆ์ 2 แห่ง) และต่อมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 ได้มีมหาวิทยาลัยของรัฐเดิมที่เหลืออีกจำนวน 14 แห่ง ได้แปรสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในลักษณะเดียวกันในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่
 - 1.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) ออกนอกระบบตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้ง มหาวิทยาลัย มีผลวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งแรก
 - 1.2 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (มวล.) ออกนอกระบบตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้ง มหาวิทยาลัย มีผลวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2535
 - 1.3 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (มฟล.) ออกนอกระบบตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้ง มหาวิทยาลัย มีผลวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2541
 - 1.4 มหาวิทยาลัยพะเยา (มพ.) ออกนอกระบบตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย มีผลวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2553

1.5 มหาวิทยาลัยนวมินทราชินราช (นมร.) ออกนอกระบบตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย มีผลวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

1.6 สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา (สกว.) ออกนอกระบบตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้งสถาบัน มีผลวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2555

1.7 ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ออกนอกระบบ ตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้งราชวิทยาลัย มีผลวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2559

2. มหาวิทยาลัยที่แปรสภาพ จากมหาวิทยาลัยของรัฐเดิมเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 15 แห่ง ได้แก่

2.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) มีผลวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2541

2.2 มหาวิทยาลัยมหิดล (มม.) มีผลวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2550

2.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (มจพ.) มีผลวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2550

2.4 มหาวิทยาลัยบูรพา (มบ.) มีผลวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2551

2.5 มหาวิทยาลัยทักษิณ (มทข.) มีผลวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

2.6 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาฯ) มีผลวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

2.7 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (มช.) มีผลวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2551

2.8 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) มีผลวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2551

2.9 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (มก.) มีผลวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

2.10 มหาวิทยาลัยขอนแก่น (มข.) มีผลวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

2.11 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (มสด.) มีผลวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

2.12 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (มธ.) มีผลวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2558

2.13 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.) มีผลวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

2.14 มหาวิทยาลัยศิลปากร (มศก.) มีผลวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2559

2.15 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (มอ.) มีผลวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2559

3. มหาวิทยาลัยสงฆ์ที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

3.1 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มจร.) มีผลวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2540

3.2 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (มมร.) มีผลวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2540

หลักการและสาระสำคัญของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นไปตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่บัญญัติให้สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับปริญญา เป็นนิติบุคคล และอาจจัด เป็น ส่วนราชการหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ โดยนัยดังกล่าว เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อที่ดำเนินภารกิจอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ความต้องการในการพัฒนาประเทศ มีความเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐสามารถกำกับดูแลและตรวจสอบได้โดยกลไกของรัฐ จึงมีประเด็นต่าง ๆ ที่สมควรได้รับทราบดังนี้

1. สถานภาพของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

- 1.1 มีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ
- 1.2 เป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง

ศึกษาธิการ

1.3 เป็นหน่วยงานของรัฐที่ยังคงได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณอย่างเพียงพอที่จำเป็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ได้

2. ความเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล

2.1 การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและแผนการพัฒนาประเทศ

2.2 การผลิตบัณฑิต ควรให้ออกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ จัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการปรับตัวไปตามสถานการณ์

2.3 ให้มีกลไกการจัดสรรงบประมาณ หรือกลไกการกำกับดูแล โดยองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้น เพื่อความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

3. ความคล่องตัวของมหาวิทยาลัย

ให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีความคล่องตัว โดยกลไกของสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อ ควบคุม ดูแล การดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยสภามหาวิทยาลัยจะสามารถกำหนดระเบียบข้อบังคับในการบริหารจัดการ ในเรื่องต่าง ๆ ได้เอง ภายใต้กรอบแห่งพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง การบริหารจัดการ จะสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องที่จะเสนอคณะรัฐมนตรี ที่จะต้องเสนอ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบและนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

4. สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย

4.1 องค์ประกอบของสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย จำนวนกรรมการสภามหาวิทยาลัยที่มาจากบุคคลภายนอกมากกว่าบุคคลภายในมหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากบุคคลภายนอกนั้น ประกอบด้วย ผู้แทนหรือบุคคลซึ่งคณะกรรมการสรรหาคัดเลือกจากรายชื่อที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาเสนอ จำนวน 1 คน และผู้แทนจากภาคเอกชน ชุมชน หรือสังคมตามความเหมาะสมและภูมิหลังของแต่ละมหาวิทยาลัย

4.2 อธิการบดีในฐานะผู้บริหารสูงสุด มีหน้าที่ดำเนินการบริหารมหาวิทยาลัย ภายใต้นโยบายที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด และให้สภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่กำกับดูแลอธิการบดีโดยตรง โดยมีกระบวนการกำกับดูแลที่โปร่งใสชัดเจน

การได้มาซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย และอธิการบดี ต้องเป็นกระบวนการที่โปร่งใส ไม่ใช่การเลือกตั้ง แต่ให้ใช้วิธีการสรรหา ตามข้อบังคับของสภามหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการสรรหาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง และมีผู้แทนจากคณะกรรมการการอุดมศึกษาเข้าร่วมด้วย

5. การบริหารจัดการทั่วไป

ให้มหาวิทยาลัยใช้หลักบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) โดยอาจออกข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการออกระเบียบข้อบังคับและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทั่วไปของมหาวิทยาลัย

6. การบริหารงานบุคคล

ในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยของรัฐในกำกับ มีหลักการดังนี้

6.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการบรรจุภายหลังจากพระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ มีสถานภาพเป็น “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” โดยอาจเรียกชื่อว่า “ข้าราชการมหาวิทยาลัย” หรือ “พนักงานมหาวิทยาลัย” หรือชื่ออื่น ๆ ซึ่งจะได้รับสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าข้าราชการ การได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนเป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด ให้สอดคล้องกับศักยภาพ และผลิตภาพทางวิชาการที่เกิดขึ้น

6.2 ข้าราชการและลูกจ้างประจำเดิมของมหาวิทยาลัย สามารถเลือกสถานภาพ โดยขอเข้าสู่บุคลากรระบบใหม่ได้ตามความสมัครใจ ในส่วนของข้าราชการนั้น เมื่อเปลี่ยนแปลงสถานภาพแล้ว ให้คงสิทธิการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และสิทธิประโยชน์อื่นตามที่รัฐกำหนด

6.3 ระบบบริหารงานบุคคลให้ตราเป็นข้อบังคับ โดยให้มีองค์การบริหารบุคคลที่บุคลากรมีส่วนร่วม ยึดหลักการบริหารในระบบคุณธรรม (Merit System) มีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากรที่โปร่งใส เป็นระบบให้ทุนสำหรับผู้ทำดีมีคุณประโยชน์ที่ชัดเจน

ขณะเดียวกันต้องจัดให้มีกลไกให้ความเป็นธรรมต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการอุทธรณ์ร้องทุกข์ที่ขึ้นตรงต่อ สภามหาวิทยาลัย

7. งบประมาณและทรัพย์สิน

7.1 รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปให้แก่มหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตาม นโยบายของรัฐบาล และเพื่อประกันคุณภาพการศึกษา เงินอุดหนุนดังกล่าวถือเป็นรายได้ของ มหาวิทยาลัย กรณีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ไม่สามารถหาเงินสนับสนุนจากแหล่งอื่นได้ รัฐพึงจัดสรรงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัยเท่าที่จำเป็น

7.2 รายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง ตามกฎหมายว่าด้วย เงินคงคลัง และกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสภามหาวิทยาลัย

7.3 มหาวิทยาลัยถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินและทรัพย์สินได้ ทรัพย์สินที่ได้มา โดยมีผู้ยกให้หรือได้มาโดยการซื้อจากเงินรายได้ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มีอำนาจปกครองดูแล บำรุงรักษา ใช้และจัดหาประโยชน์จากราชพัสดุได้ รายได้จากการดำเนินงาน ถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย

7.4 มหาวิทยาลัยต้องมีระบบบริหารการเงิน และระบบบัญชีที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่ขัดแย้งกับมาตรฐานและนโยบายการบัญชีที่รัฐกำหนด การใช้จ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จะต้องกำหนดเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยการอนุมัติของสภามหาวิทยาลัย

7.5 ให้มีกลไกตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของมหาวิทยาลัยทั้งที่เป็นกลไกภายใน มหาวิทยาลัย และภายนอกโดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน หรือผู้ที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เห็นชอบและมีกลไกผู้ตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อสภามหาวิทยาลัย

8. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ให้สภามหาวิทยาลัย มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ระหว่างส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย และระหว่างสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ตลอดจนชุมชน สถานประกอบการ หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน

9. การบริหารงานวิชาการ

9.1 การบริหารวิชาการของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ โดยให้การดำเนินการเสรีจลันที่สภามหาวิทยาลัยมากที่สุด ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับนโยบายและ มาตรฐานทางวิชาการที่รัฐกำหนด

9.2 ให้สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ส่งเสริมและ สนับสนุนให้มีการทำวิจัย และนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติ

10. การกำกับ ตรวจสอบ

10.1 การกำกับ ตรวจสอบโดยกลไกภายในมหาวิทยาลัยสภามหาวิทยาลัยต้องวางระเบียบ และกลไก เพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ประชาคมในมหาวิทยาลัย มีส่วนร่วมในการตรวจสอบด้วย

10.2 การกำกับ ตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

10.2.1 โดยระบบการกำกับของรัฐ ได้แก่ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานประมาณ เป็นต้น

10.2.2 การกำกับด้วยกลไกงบประมาณ โดยพิจารณาเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการจัดสรร เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเป็นกลไกผลักดันให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามนโยบาย และแผนของรัฐ

10.2.3 การกำกับด้านนโยบายของรัฐ

10.2.4 การกำกับด้วยระบบการรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพ โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

10.3 รัฐมนตรีมีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลโดยทั่วไป ซึ่งกิจการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ในกรณีที่มีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ขัดต่อความสงบเรียบร้อย ศีลธรรม อันดี หรือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย หากปล่อยทิ้งไว้จะเกิดความเสียหายต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวม ให้รัฐมนตรีกำกับ ดูแล นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

หน่วยงานกองกิจการนักศึกษา/นิสิต ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในกองกิจการนิสิตออกเป็น 3 กลุ่มงาน และ 2 งาน ดังนี้

กลุ่มงานบริการและสวัสดิภาพนิสิต กองกิจการนิสิต ได้แก่

1. งานให้คำปรึกษา ได้จัดบริการให้คำปรึกษาแก่นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 บริการให้คำปรึกษาทางออนไลน์ 24 ชม. และนัดมาพบที่สำนักงาน โดยการจัดให้มีบริการให้คำปรึกษานิสิต ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานการศึกษา การแนะแนวอาชีพ และการแนะแนวส่วนตัวและสังคม อีกทั้งให้คำปรึกษาทางเว็บบอร์ด เฟซบุ๊ก ไลน์ อีเมล การออกสัญจรคณะ และออกเยี่ยมมอกสถานที่ ทั้งรายบุคคล และแบบกลุ่ม การให้คำปรึกษา เพื่อป้องกัน บำบัด และพัฒนา แต่ละด้านของบุคคลให้เจริญสูงสุดตามแต่ศักยภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ประสานงานกับเครือข่ายต่างๆ หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือนิสิตที่ประสบปัญหาต่าง ๆ อีกทั้ง ประสานงานด้านบริหารด้านการให้คำปรึกษากับ

หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่ให้บริการด้านนี้เพื่อหาแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขร่วมกัน

1.3 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางจิตวิทยา ช่องทางโซเชียล ออนไลน์ ทางเว็บไซต์ เว็บเพจ เฟซบุ๊ก ไลน์ เครือข่ายวิทยุสถาบัน และสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.4 บริการแบบทดสอบความพร้อมทางอาชีพ เพื่อที่จะให้นิสิตและผู้ที่สนใจ ได้ทำแบบทดสอบความพร้อมทางอาชีพผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 3 ชุด ผู้ที่ทำแบบทดสอบเสร็จแล้วจะแปลผลทันที จะทำให้ได้รู้จักตนเองทั้งความสามารถ ความถนัด ประกอบการตัดสินใจ หรือเตรียมความพร้อมในการเลือกศึกษาต่อ สมัครงาน หรือเลือกประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับ ตัวของนิสิตให้มากที่สุด

1.5 งานฐานข้อมูลให้คำปรึกษา

สรุปสถิติผู้มาใช้บริการบริการ เพื่อที่จะให้ทราบสถิติ ลำดับปัญหาของ ผู้ใช้บริการ รวมถึงผู้รับบริการรายใหม่แต่ละเดือนเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการป้องกันการแก้ไขปัญหา ของนิสิตในมหาวิทยาลัยต่อไปได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

1.6 จัดทำสมุดบันทึก เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน นำไปสรุปเป็นสถิติผู้มาใช้บริการได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

2. งานทุนการศึกษา
3. งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
4. งานสนับสนุนนิสิตพิการ
5. งานกองทุนสวัสดิภาพนิสิต
6. หน่วยงานศึกษาวิชาทหาร

กลุ่มงานกิจกรรมนิสิต ได้แก่

1. หน่วยงานกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ด้านศิลปวัฒนธรรม
2. หน่วยงานกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ด้านวิชาการและนิสิตสัมพันธ์
3. หน่วยงานกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์และสิ่งแวดล้อม
4. หน่วยงานกิจกรรมองค์กรนิสิต

กลุ่มงานกีฬาและนันทนาการ ได้แก่

1. หน่วยงานส่งเสริมกีฬาเพื่อการแข่งขัน
2. หน่วยงานส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสุขภาพ
3. หน่วยงานบริการอุปกรณ์กีฬา
4. หน่วยงานส่งเสริมกิจกรรมกีฬา
5. หน่วยงานบริการสนามกีฬา

6. หน่วยส่งเสริมการใช้จักรยาน

7. หน่วยบริการสระว่ายน้ำโรจนากร

งานบริหารทั่วไป ได้แก่

1. หน่วยประกันคุณภาพ
2. หน่วยบุคคล
3. หน่วยเลขานุการและการประชุม
4. หน่วยธุรการและสารบรรณ
5. หน่วยการเงินและบัญชี
6. หน่วยพัสดุ
7. หน่วยยานยนต์
8. หน่วยแผนงบประมาณ
9. หน่วยอาคารสถานที่

งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศนิสิต ได้แก่

1. หน่วยประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ
2. หน่วยออกแบบผลิตสื่อและนวัตกรรม
3. หน่วยให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. หน่วยระเบียบกิจกรรมนิสิต

งานวินัยนิสิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศิริพร พรหมนา (2553) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี เพื่อทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี และเพื่อประเมินการ ทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน ซึ่งแบ่งการ ดำเนินการวิจัยออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สังเคราะห์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่ม เพื่อพิจารณาร่างระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความเหมาะสมการยืนยัน ฉันทามติระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 5 การประเมินการทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ และ ขั้นตอนที่ 6 การปรับปรุง

ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย องค์ประกอบของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า คือ นโยบายเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาวิชาการบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือและข้อมูลในการให้คำปรึกษาระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ 2) ด้านกระบวนการ คือ การบริหารงานระบบการให้คำปรึกษาวิชาการและการให้คำปรึกษา 3) ด้านผลผลิต คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเพื่อให้คำปรึกษาวิชาการ นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ และ 4) การป้อนกลับ คือ การนำผลการประเมิน ด้านผลผลิตไปประกอบการพิจารณาเพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการเพื่อให้ผลผลิตดีขึ้น ผลการประเมินผลการทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาทั้ง 4 องค์ประกอบ พบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินและผลการปรับปรุงทำให้ได้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการที่มีความเหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ชรียนาท จิตต์บรรเทา (2554) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และ สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทย ซึ่งแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาและประเมินผลระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกสถาบันจากการแบ่งประเภท สถาบันอุดมศึกษา และสาขาวิชาตามมาตรฐานการจัดการศึกษานานาชาติ ISCED, UNESCO 1997 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมี 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้บริหารงานฝ่ายวิชาการ ผู้บริหารฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 20 คน (2) อาจารย์ที่ปรึกษานิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 166 คน (3) นิสิตนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวิเคราะห์เนื้อหา แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ แบบสอบถามความคิดเห็นแบบกิจกรรมการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา และแบบ ประเมินผล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สถิติเชิงบรรยาย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1) กระบวนการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และการป้อนกลับ 2) ค่าเฉลี่ยโดยรวมของการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) อาจารย์ที่ปรึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เช่นเดียวกับนิสิต นักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน ได้แก่ การ จัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการพัฒนาระบบยังไม่เพียงพอ 3) การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต

นักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย (1) หลักการ (2) วัตถุประสงค์ (3) หน่วยงานที่รับผิดชอบ (4) การดำเนินงาน (5) กิจกรรมเพื่อประเมินผลระบบให้คำปรึกษา ได้แก่ การประชุมชี้แจง และกิจกรรมจำนวน 11 ครั้ง ๆ ละ 90-120 นาที (4) การประเมินผลระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่าก่อนและหลังการทดลอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นิสิตนักศึกษาได้รับการพัฒนาคุณลักษณะด้าน คุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา มีความสำคัญมากที่สุดร้อยละ 88.89

สวิชญา เกียรติศิริรัตน์ (2557) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมพัฒนาการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ของนักศึกษาด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งการทดลอง (Quasi-Experimental Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษากลุ่มที่มีต่อการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นของนักศึกษาระหว่างก่อนทดลองกับหลังทดลองของกลุ่มทดลองและภายหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 16 คน คัดเลือกจากผู้ที่มิจิตอาสาและสมัครใจ เข้าร่วมงานวิจัยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน โดยใช้วิธีการจับกลุ่มแบบคู่ (Matched-Group Design) เพื่อให้ได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นที่ใกล้เคียงกัน กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ครั้งละ 60-90 นาที จำนวน 10 ครั้ง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นด้วยการให้คำปรึกษากลุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบวัดการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น (Empathy) ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.84 และ 2) โปรแกรมพัฒนาการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ The Wilcoxon Matched Pairs Signed Ranks Test และ The Mann-Whitney U Test ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มทดลอง มีคะแนนการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นสูงกว่าก่อนทดลอง และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัชชา สุริโย (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางสังคมสำหรับวัยรุ่นกลุ่มเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อพัฒนาและทดลองใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางสังคม สำหรับวัยรุ่นกลุ่มเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า โดยใช้ทฤษฎีของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ ทฤษฎีของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง และทฤษฎีของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา จำนวน 5 คน ที่จะให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงโปรแกรม และใช้วิธีวิจัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีความฉลาดทางสังคม

ทฤษฎีการให้คำปรึกษากลุ่ม และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะซึมเศร้า เพื่อประเมินผลของการพัฒนาโปรแกรม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาและประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้โปรแกรมเลือกแบบเจาะจงจากนักเรียน ซึ่งเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า จำนวน 4 คน และไม่มีความเสี่ยงจำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่พัฒนาขึ้นใช้ระยะเวลาจำนวน 12 ครั้ง ครั้งละ 90 นาที โดยแต่ละครั้งประกอบด้วยรายละเอียด ได้แก่ (1) ชื่อของโปรแกรม (2) หลักการ (3) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (4) วิธีดำเนินการ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ขั้นดำเนินการให้คำปรึกษา และขั้นยุติการให้คำปรึกษา และ (5) การประเมินผล ซึ่งโปรแกรมนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาองค์ประกอบของความฉลาดทางสังคม 2 ปัจจัย ปัจจัยแรกคือ การตระหนักรู้ทางสังคม ได้แก่ การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น การให้ความสนใจผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการรับรู้ทางสังคม ปัจจัยที่สองคือ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ได้แก่ ความสามารถในการเข้าร่วมกับบุคคล ความสามารถในการแสดงตนเอง ความสามารถในการชี้แนะพฤติกรรมของบุคคล และความสามารถในการคำนึงถึงผู้อื่น ระยะเวลาในการใช้โปรแกรม คือ 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 วัน วันละ 90 นาที ในช่วงเวลา 15.30-17.00 น. ซึ่งโปรแกรมนี้มีการประเมินผลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีสอดคล้องระหว่างเนื้อหา (IOC) ซึ่งพบว่ามีค่าระหว่าง 0.80-1.00 และ 2) เมื่อนำโปรแกรมไปทดลองใช้ พบว่า โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มที่พัฒนาขึ้นนี้มีคุณภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การพัฒนา สามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างความฉลาดทางสังคมในวัยรุ่นได้

ปาริชาติ รัตนราช (2559) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล การวิจัยมี 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการ จากเอกสาร งานวิจัย เว็บไซต์ สัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษาจำนวน 5 คน จัดสนทนากลุ่มนักศึกษา จำนวน 8 คน เก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับนักศึกษาพยาบาลจำนวน 108 คน ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล ประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์แนวทางการสนทนากลุ่ม แบบสอบถามและแบบประเมินรูปแบบวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล มี 4 องค์ประกอบ คือ 1) หน่วยงานการให้คำปรึกษา โดยมีกรรมการการให้คำปรึกษา เป็นผู้ประสานงาน กำกับ ติดตาม เป็นที่ปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนให้คำปรึกษาและเว็บไซต์ให้คำปรึกษา พัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์และเพื่อนให้คำปรึกษา และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ผ่านทางโทรศัพท์ และผ่านเว็บไซต์ให้คำปรึกษา 2) อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลรับผิดชอบนักศึกษาที่ได้รับมอบหมาย มีแผน

ในการพบนักศึกษา ให้คำปรึกษานักศึกษาผ่านเว็บไซต์ 3) เพื่อนให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาพยาบาล สังเกตและรายงานพฤติกรรมเสี่ยงของนักศึกษาต่อกรรมการการให้คำปรึกษา 4) เว็บไซต์ให้คำปรึกษา ให้สารสนเทศด้านการเรียน ด้านการปรับตัว และด้านการเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพ มีกระดานสำหรับการถาม-ตอบปัญหาต่าง ๆ รูปแบบที่พัฒนานี้ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล ทั้งด้านการเรียน การปรับตัวและด้านการเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพ ประเมินรูปแบบฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ ผลการประเมินพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

เมธินี วงศ์วานิช รัชฎาภรณ์ (2559) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ ที่ปรึกษาระดับปริญญาตรีในการแก้ไขปัญหาสำหรับนิสิตสาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและการให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา นิสิตปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ในด้านการเรียน ด้านความประพฤติ/การใช้ชีวิต และด้านเศรษฐกิจครอบครัว ประชากรที่ศึกษาคือนิสิตระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา ที่อยู่ในการดูแล และรับผิดชอบโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิชรัชฎาภรณ์ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ประจำตัวนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกการอภิปราย ประเด็นปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาจากการอภิปรายพบปะระหว่างนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษา ในช่วงสัปดาห์ศิษย์พบครู วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคือ ค่าความถี่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัญหาและการแก้ไขปัญหาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.00-3.49 และรายวิชาที่นิสิตถอนมากที่สุดคือ General Accounting สภาพปัญหาที่นิสิตประสบมีใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเรียน ด้านความประพฤติและการใช้ชีวิต และด้านฐานะทางเศรษฐกิจและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการเรียนคือ นิสิตควรนำ “หลักอิทธิบาท 4 ตามคำสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า” มาปฏิบัติเพื่อนำมาสู่การประสบความสำเร็จในการเรียน และแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการปรับตัวและการใช้ชีวิตคือ นิสิตควรนำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามาพัฒนาตนเองให้มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความคิดที่จะนำมาปฏิบัติที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตได้อย่างมีสติด้วยการใช้ปัญญาอย่างมีเหตุผล รักษาความดีและดำรงตนเป็นคนดี ที่สามารถดำรงตนและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านฐานะทางเศรษฐกิจ คือ นิสิตควรใช้เทคนิคการบริหารจัดการการเงินด้วยกระบวนการบริหารเชิงระบบ PDCA (Plan Do Check Action) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการเงินให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดทั้งของตนเองและของครอบครัว

ลักษณะ สกูลทอง (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาโมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อการได้มาซึ่งโมเดลการพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยมีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบว่ามีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา 2) เพื่อพัฒนาโมเดลการฝึกอบรมความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อศึกษาผลการใช้โมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่ได้พัฒนาขึ้น ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยบางเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ขั้นศึกษาองค์ประกอบที่มีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ระยะที่ 2 ขั้นพัฒนาโมเดลการฝึกอบรมความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และระยะที่ 3 ขั้นศึกษาผลการใช้โมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่ได้พัฒนาขึ้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) นิสิตนักศึกษา ซึ่งเป็นนิสิต/นักศึกษาในมหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการจำนวน 18 มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2559 ทั้งสิ้น 87,846 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) 2) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อพิจารณาตรวจสอบคุณภาพร่างโมเดลการฝึกอบรม จำนวน 9 คน 3) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ในการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่ใช้ในการรับรองโมเดลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) รวมทั้งสิ้น 13 คน 4) โดยวิธีการทดลอง ได้พิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งตั้งแต่ 25 เปอร์เซ็นต์ไปลงมา และมีความสนใจในการเข้าร่วมการให้คำปรึกษากลุ่ม จำนวน 24 คน แล้วใช้วิธีการจับคู่คะแนนสลับ (Matching) เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบวัดความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย 2) แบบรับรองโมเดล 3) โมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม LISREL 8.72 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยใช้การทดสอบของ Pairs Sample T-Test ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 12 ตัวชี้วัด 2) โมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วยบริบท หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการขั้นตอน การประเมินผล และการให้ข้อมูลย้อนกลับในส่วนของกระบวนการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) ขั้นนำ 2) ขั้นดำเนินการ 3) ขั้นยุติ 3) นิสิตที่เข้ารับการอบรมมีคะแนนความพึงพอใจ สูงกว่าก่อนการทดลองและสูงกว่า

กลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปโมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความผาสุกทางจิตใจของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นนวัตกรรมที่ใช้พัฒนาความผาสุกทางจิตใจแก่นิสิตนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนมน สุขวงศ์ (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา 2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก 3) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกก่อนหลังการทดลองและระยะติดตามผล 4) เพื่อศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นนิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 580 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 เป็นนักศึกษาสาขารัฐศาสตร์ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 12 คน เข้าร่วมกลุ่มฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยให้เข้าร่วมกิจกรรม 16 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา 2) แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จำนวน 62 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.206-0.663 มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.925 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบวัดซ้ำ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมี 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้แก่ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (0.973) ความหวัง (0.914) การมองโลกแง่ดี (0.744) และการรับรู้ความสามารถตน (0.737) และโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและดัชนีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีจำนวน 14 กิจกรรมประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ และขั้นยุติการฝึกอบรม ซึ่งผ่านการประเมินและตรวจสอบเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พบว่า ผลการประเมินมีความเหมาะสม 3) กลุ่มฝึกอบรม มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก พบว่ากลุ่มฝึกอบรม มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ระยะติดตามผลการทดลอง 1 เดือนกับหลังการทดลองไม่แตกต่างกัน

สุวิสา คำผิว (2560) ได้ศึกษาผลของชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการให้คำปรึกษา สำหรับครูที่ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความรู้ในการให้คำปรึกษา และศึกษาผลของชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และ

ทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับครูที่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่ศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มเครือข่ายบ้านเหล่าหนองแปน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสกลนคร เขต 3 แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกที่ใช้ในการศึกษาความรู้ในการให้คำปรึกษา เป็นครูที่ปรึกษา จำนวน 49 คน กลุ่มที่สองเป็นครูที่ปรึกษาที่มีคะแนนความรู้เกี่ยวกับการให้ คำปรึกษาตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมา จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบวัด ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา 2) แบบสังเกตทักษะการให้คำปรึกษา 3) ชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้ และทักษะการให้คำปรึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูที่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยาย โอกาส จำนวน 49 คน มีความรู้ในการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย 2) ครูที่ปรึกษากลุ่มทดลองมี ความรู้ในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ครูที่ปรึกษากลุ่มทดลองมีทักษะในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาดัม นีละไพจิตร (2560) ได้ศึกษาคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนของนักศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบ คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชนและสำรวจคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนของนักศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นอาจารย์สอนในระดับ มหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก ในสาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จำนวน 17 คน เพื่อใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน กลุ่มที่สองเป็นนักศึกษา สาขาวิชา จิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร จำนวน 131 คน เพื่อใช้ในการสำรวจคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชน ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่ สอดคล้องกันจำนวน 23 คุณลักษณะ และคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาชุมชนที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคน เห็นสอดคล้องกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 5.000$) ได้แก่ ชอบที่จะรู้จักผู้อื่น มีความตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี เป็นผู้รับฟังที่ดีมีความจริงใจ ควบคุมอารมณ์ได้ และมีความเสียสละ 2) นักศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มีคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.895$) และมีคุณลักษณะเพียง 1 ด้านที่มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการเปิดเผยตนเอง ($M = 3.489$) และมีคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนด้านการยอมรับหลักคำสอนของแต่ละศาสนา สูงที่สุด ($M = 4.412$) รองลงมาคือการมีความรับผิดชอบ ($M = 4.305$) และด้านการมองโลกในแง่ดี ($M = 4.193$) ตามลำดับ

ธนดี สุริยะจันทร์หอม (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการเสริมสร้างโกรว์ธมายด์ เซต สำหรับนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพรู การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของไกรวัธ มายด์เซต สำหรับนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพรู
 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างไกรวัธ มายด์เซต ที่มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบ
 การเสริมสร้างไกรวัธ มายด์เซตมีขั้นตอนการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ
 วิจัยในแต่ละระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน นักศึกษาหลักสูตร
 วิชาชีพรู จำนวน 700 คน เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพรู
 1,017 คน เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ระยะที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ
 จำนวน 5 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน ระยะที่ 3 นักศึกษาระดับปริญญาโท
 จำนวน 10 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์
 ความแปรปรวนทางเดียวแบบวัดซ้ำ ผลการวิจัยพบว่า 1. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ไกรวัธ มายด์เซต
 ของนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพรูมีทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เชื่อว่าความสามารถทางปัญญา
 พัฒนาได้ 2) ต้อนรับความท้าทาย 3) ยืนหยัดแม้เผชิญกับความพ่ายแพ้ 4) มองว่าความพยายามทำให้เกิด
 เกิดการเรียนรู้ 5) เรียนรู้จากคำวิพากษ์วิจารณ์ 6) ทบทวนและแรงบันดาลใจจากความสำเร็จของ
 ผู้อื่นรวมทั้ง 20 ตัวบ่งชี้ 2. รูปแบบการเสริมสร้างไกรวัธ มายด์เซต ได้มาจากการสังเคราะห์
 ทฤษฎีและเทคนิคทางจิตวิทยา โดยใช้หลักการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม
 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย และทฤษฎีทางปัญญาสังคม พบว่า รูปแบบการเสริมสร้างไกรวัธ มายด์เซตมี
 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ตนเอง ขั้นที่ 2 วางแผนกำหนดเป้าหมาย (Plan for Goal: P)
 ขั้นที่ 3 ปฏิบัติการและจัดอุปสรรค ขั้นที่ 4 สะท้อนด้วยตนเอง และขั้นที่ 5 ประยุกต์สู่ชีวิตจริง
 ได้ค่าความเหมาะสมอยู่ที่ระดับเหมาะสมมาก 3. ผลการทดลองรูปแบบการเสริมสร้างไกรวัธ มายด์
 เซต สำหรับนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพรู พบว่า 3.1) นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยหลังการเข้าร่วมกิจกรรม
 ตามรูปแบบสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ในองค์ประกอบที่ 1, 3 และ 6 นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ย
 หลังการเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบ อย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่องค์ประกอบที่ 2, 4 และ 5 นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยหลังการเข้าร่วม
 กิจกรรมตามรูปแบบสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 3.2) หลังจากนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบ 1 เดือน ผู้วิจัยได้ทำการวัดระดับไกรวัธ มายด์เซต
 อีกครั้ง พบว่า นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยหลังการเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบกับระยะติดตามผล
 ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมตามรูปแบบ 1 เดือน ไม่แตกต่างกัน

คณสนีย์ ปัญจวรรณ (2562) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม
 ตามแนวการบำบัดการรู้คิดและพฤติกรรมเพื่อเสริม สร้างการมองโลกในแง่ดีของนักศึกษาพยาบาล
 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ตามแนวการบำบัดการรู้คิดและพฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการมองโลกในแง่ดีของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียโดย (1) เปรียบเทียบการมองโลกในแง่ดีของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ก่อน หลัง และระยะติดตามผลการเข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดการรู้คิดและพฤติกรรม (2) เปรียบเทียบนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ที่เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและไม่ได้เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวทฤษฎีการรู้คิดและพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ในช่วง เดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2560 จำนวน 160 คน จากการใช้แบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี เพื่อใช้โปรแกรมการเสริมสร้างการมองโลกในแง่ดี สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน เพื่อเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และกลุ่มควบคุม จำนวน 8 คน ที่ไม่ได้รับการเข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มโดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed-Rank Test และ Mann-Whitney U test เพื่อทดสอบ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ (1) หลังการทดลอง และ ระยะติดตามผลนักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมโปรแกรมให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวบำบัดการรู้คิดและพฤติกรรม มีการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าก่อนการทดลอง และระยะติดตามผลมีการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) นักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวบำบัดการรู้คิดและพฤติกรรมมองโลกในแง่ดีสูงกว่านักศึกษาพยาบาลที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวบำบัดการรู้คิดและพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

Souliere (1995) ได้ศึกษาผลความแตกต่างระหว่างการใช้เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่าของเกสตัลท์ กับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีเหตุผลและอารมณ์กับปัญหาสิ่งที่ค้างคาใจที่ทำให้เกิดความโกรธ ผลการทดลองพบว่า การให้การบำบัดแบบเกสตัลท์ที่ใช้เทคนิคเก้าอี้ว่างเปล่า และการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีเหตุผลและอารมณ์จะให้ผลการบำบัดที่แตกต่างในทันทีภายหลังการบำบัดจนถึง 1 สัปดาห์ต่อมา หลังจากนั้นทดสอบซ้ำพบว่า การให้คำปรึกษาทั้งสองแบบให้ผลดีเท่ากัน

Harman (1995) ได้สำรวจคุณลักษณะของการบำบัดแบบเกสตัลท์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ที่จะนำไปใช้ในรูปแบบของการบำบัดอย่างสั้น (Brief Therapy) แนวการใช้เริ่มต้นด้วยการสร้างความสัมพันธ์และข้อตกลงกับผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยระบุปัญหาให้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงว่าอะไรเป็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขมากที่สุด ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้เทคนิคของเกสตัลท์มาใช้ในการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ด้วยการตระหนักรู้อย่างสมบูรณ์แล้วค่อย ๆ เปลี่ยนโครงสร้างเข้าสู่บริบทของการบำบัดอย่างสั้น ปัญหาต่าง ๆ จะถูกสำรวจในลักษณะของ Here and Now ซึ่งยึดเอาความเป็นปัจจุบันเป็นสำคัญ การใช้เกสตัลท์บำบัดวิธีนี้ แสดงให้เห็นว่า การบำบัดแบบเกสตัลท์สามารถนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาอย่างสั้นได้

Saneha (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับการประเมินกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน เป็นผู้หญิงไทยที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งเต้านม โดยใช้แบบประเมินการปรับตัวทางสังคมเป็นเครื่องมือในการวิจัยผลการวิจัยพบว่าพวกเขาได้รับรู้ว่าการจัดการของพวกเขาค่อนข้างอันตราย เสี่ยง และกดดัน การยอมรับและมองโลกในแง่ดี จึงทำให้พวกเขาใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าใช้อารมณ์ และพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับการแก้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจง

Cook (2000) ศึกษาผลของกลุ่มบำบัดเกสตัลท์ต่อภาวะซึมเศร้าในนักเรียนหญิงระดับไฮสคูล (High School) เป็นนักเรียนเกรด 12 หลังการทดลองภาวะซึมเศร้าลดลงและมีการติดตามผล 5 สัปดาห์ พบว่า ภาวะซึมเศร่ายังคงลดลงและระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

Thomas-Sharksnas (2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการแก้ปัญหากับความพึงพอใจในการทำงานของคนทำงานในสถานบำบัดทางจิตการศึกษาครั้งนี้ทำขึ้นที่เมืองเพ็นซิลวาเนียตะวันออกเฉียงเหนือ (Northeastern Pennsylvania) โดยศึกษาจากคนที่ทำงานในสถานบำบัดทางจิต จำนวน 94 แห่ง เครื่องมือที่ใช้วัดความสามารถในการแก้ปัญหาเป็นแบบวัด AQ ของสโตนลัทซ์ (ARP) ผลการศึกษา พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของคนงานในสถานบำบัดทางจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าสิ่งที่จะทำให้คนงานไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ ค่าจ้างต่ำ ขาดการดูแลเอาใจใส่ขาดการสนับสนุนในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน

Groenewald (2003) ได้ศึกษาโปรแกรมเกสตัลท์กับหญิงที่มีสถานภาพหย่าร้าง เพื่อให้หญิงผู้นั้นมีสติเข้มแข็ง สามารถจัดการกับอารมณ์ที่ค้างคั่งอยู่ในใจ ผลการวิจัยพบว่าหญิงที่มีพัฒนาการด้านความรู้สึกที่มีต่อตนเองดีขึ้น 37 เปอร์เซ็นต์ และสามารถจัดการกับอารมณ์ที่ค้างคั่งอยู่ในใจได้ 7 เปอร์เซ็นต์

Luthans and Jensen (2005) ได้ศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ประกอบไปด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์กับความยืดหยุ่นต่อภารกิจองค์กรในอุตสาหกรรมด้านการดูแลสุขภาพ โดยให้พนักงานที่เป็นนางพยาบาลประเมินทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์กรและให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความยืดหยุ่นต่อภารกิจต่อองค์กรของนางพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์กรและความยืดหยุ่นต่อภารกิจต่อองค์กร

Luthans and others (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์กรที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

(Positive Psychological Capital) ประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งบรรยากาศในองค์กรที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันคือบรรยากาศที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และมีการประสานงานที่ดี พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์กร โดยเก็บข้อมูลกับพนักงานในภาคบริการและพนักงานในภาคอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 288 คน ผลการศึกษา พบว่า ทูนาทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกลักษณะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Shahnawaz and Jafri (2009) ได้ศึกษาอิทธิพลของทูนาทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรของเอกชนและองค์กรของรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการระดับกลาง จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับทูนาทางจิตวิทยาเชิงบวกในแต่ละองค์กรประกอบ ประกอบไปด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความแตกต่างกันและพบว่า ทูนาทางจิตวิทยาเชิงบวกมาสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรทั้งในองค์กรเอกชนและรัฐบาล

Shahnawaz and Jafri (2009) ได้ศึกษาความต้องการสังคมพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับคุณภาพในสถานศึกษาชั้นสูง ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยกับการรับรองคุณภาพจะมีความตึงเครียดมากขึ้น เพราะสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันในสถาบันการศึกษามากขึ้น สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจในเรื่องคุณภาพเพื่อที่จะแข่งขันในสังคมพื้นฐานความรู้ กุญแจสำคัญของสังคมพื้นฐานความรู้คือคุณภาพ สถาบันการศึกษาต้องมีระบบการรับรองคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ และโปร่งใส ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับการรับรองคุณภาพของสถาบันการศึกษาประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) โครงสร้างการบริหารต้องชัดเจน 2) กำหนดพันธกิจที่ชัดเจน 3) พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารคุณภาพเพื่อการตัดสินใจ และ 4) การประชาสัมพันธ์ด้านข่าวสารข้อมูลคุณภาพให้ทั่วถึง สถาบันการศึกษาต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมพื้นฐานความรู้

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ แล้วจึงกำหนดองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ขั้นที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบยืนยันองค์ประกอบและตัวชี้วัดการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แบบการสัมภาษณ์ จำนวน 7 คน

ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากหัวหน้ากลุ่มงาน (กลุ่มงานแนะแนวหรือสวัสดิการ) ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา โดยนำองค์ประกอบ ที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) โดยการนำข้อมูลจากผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในขั้นที่ 1 ระยะที่ 2 มาหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index) เพื่อจัดลำดับความต้องการตามความจำเป็น

ระยะที่ 3 การทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาดูงานมหาวิทยาลัย ที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และแนวทางการจัดบริการให้คำปรึกษา จากมหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ที่นำมาใช้แล้วประสบความสำเร็จ นำมาเป็นแนวทางในการร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ขั้นที่ 2 ร่างคู่มือการใช้ระบบโดยผ่านการให้คำปรึกษาแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ จากนั้นนำระบบและคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็น
ประโยชน์ของร่างระบบโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน
9 คน เพื่อได้มติและยืนยันความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ผลที่ได้จากการ
ประเมินไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

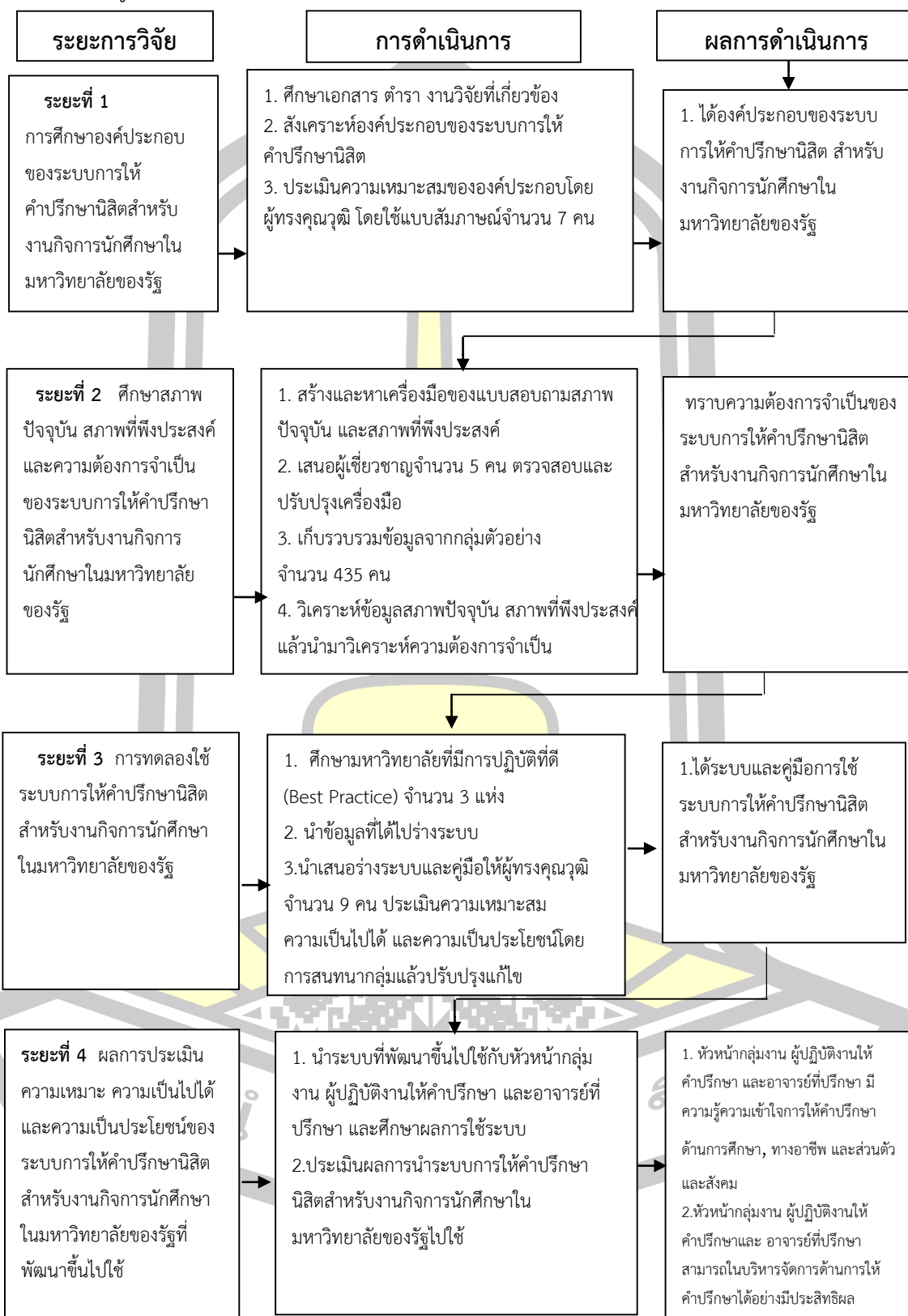
ระยะที่ 4 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของ
ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่พัฒนาขึ้นไปใช้

ขั้นที่ 1 ดำเนินการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน
มหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการนำระบบและคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการ
นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ในสถานการณ์จริงซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 2 ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการประเมินผลด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบการให้
คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประเมินความสามารถในการให้
คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา ประเมินผลด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิต
สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แล้วนำผลที่ได้จากการประเมินไปวิเคราะห์ข้อมูล
เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน
มหาวิทยาลัยของรัฐ ต่อไป



ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยในแต่ละระยะ ดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 ระยะของการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการ และผลการดำเนินการ

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการสร้างองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการตรวจสอบองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ/พนักงานวิชาการ จำนวน 2 คน
- 1.2 มีประสบการณ์ในการสอนระดับอุดมศึกษาไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน
- 1.3 มีประสบการณ์การดำเนินการให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษา จำนวน 2 คน
- 1.4 มีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา มีผลงาน ตำรา ในระดับอุดมศึกษา

จำนวน 1 คน

การวิจัยครั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบองค์ประกอบของระบบ จำนวน 7 คน ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์จตุพร เพ็งชัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา อดีตอาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้าราชการบำนาญ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการพยาบาล สุขภาพจิตและจิตเวช รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. ดร.นรินทร์ กรินชัย เลขาธิการ รองผู้อำนวยการและนักจิตวิทยาอาวุโส มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพฯ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพาศรี ไพรวรรณ ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร แคนสีแก้ว คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ลิมมณี ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์

2.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการออกแบบและพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นแบบสัมภาษณ์ เพื่อยืนยันองค์ประกอบและตัวชี้วัดของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.3 นำเสนอแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจพิจารณาความเหมาะสม โดยผู้เชี่ยวชาญมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

2.3.1 สำเร็จการศึกษาทางด้านการวัดและประเมินผล หรือวิจัยทางการศึกษาในระดับปริญญาเอก

2.3.2 สำเร็จการศึกษาทางด้านการศึกษาในระดับปริญญาเอก

2.3.3 มีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือมีวิทยฐานะทางการบริหารระดับเชี่ยวชาญ

2.3.4 มีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าคณะหรือมีประสบการณ์ระดับอุดมศึกษาไม่น้อยกว่า 5 ปี

การวิจัยครั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญ ที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย 3 ใน 4 ข้อ ตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น จำนวน 5 คน โดยคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ พยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ดร.นรินทร์ กรินชัย เลขานุการ รองผู้อำนวยการและนักจิตวิทยา อาวุโสมูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพฯ

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบูลย์ ลิ้มมณี ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการ

บริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.4 จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ใช้สัมภาษณ์ เพื่อยืนยันองค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐต่อไป อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความครอบคลุม และตรงประเด็นในเนื้อหาสาระ แล้วปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่อง

2.5 นำแบบสัมภาษณ์ นำไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณ จำนวน 7 คน เพื่อยืนยันองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ติดต่อจัดทำหนังสือออกเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์องค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อยืนยันองค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ โดยการจดบันทึก ใช้เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพดิจิทัล

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ โดยการสร้างข้อสรุปจากเนื้อหาการสัมภาษณ์ และจัดกลุ่มเนื้อหาจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ นำมาหาข้อสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ต่อไป

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการนำองค์ประกอบที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นแนวทางในการร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน(กลุ่มงานแนะแนวหรือสวัสดิการ) จำนวน 477 คน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 500 คน มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 977 คน จำนวน 53 แห่งทั่วประเทศ

1.2 ได้มาโดยการสุ่มกลุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling Technique) มีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1.2.1 แบ่งมหาวิทยาลัยของรัฐออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.2.1.1 มหาวิทยาลัยรัฐ จำนวน 6 แห่ง

1.2.1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง

1.2.1.3 มหาวิทยาลัยราชวมงคล จำนวน 9 แห่ง

1.2.2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจำนวนประชากรกับตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 435 คน

1.2.2.1 หัวหน้ากลุ่มงาน (กลุ่มงานแนะแนวหรือสวัสดิการ) จำนวน 218 คน

1.2.2.2 ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 217 คน

1.2.3 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามภูมิภาค โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling Technique) โดยการแบ่งออกเป็น 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังรายละเอียดดังนี้

ตาราง 9 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัยของรัฐ

มหาวิทยาลัย	จำนวนประชากร		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา
1. มหาวิทยาลัยรัฐ	102	112	46	49
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏ	276	276	123	119
3. มหาวิทยาลัยราชวมงคล	99	112	49	49
รวม	477	500	218	217
รวมจำนวนทั้งสิ้น	รวม 977		รวม 435	

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ประเภทและลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้มี 1 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ความต้องการจำเป็นของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาแนวคิด หลักการ และวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

2.2.2 ร่างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ครอบคลุมทั้งด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านข้อมูลป้อนกลับ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจและให้คำแนะนำ

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและประเมินความเหมาะสมและความครอบคลุมของแบบสอบถาม แล้วนำไปหาค่า IOC แล้วพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC > 0.50 ขึ้นไป ผลของการหาค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญชุดที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ระยะที่ 1 ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

2.2.6 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.27 จัดพิมพ์แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำหนังสือขอความร่วมมือจากคณะศึกษาศาสตร์ ออกหนังสือถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยหรือรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามจัดส่งทางไปรษณีย์ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยหรือรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้น 435 ฉบับ โดยผู้วิจัยจัดเตรียมซอง ติดแสตมป์ ำหน้าซองถึงผู้วิจัยใส่ซองเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนทางไปรษณีย์

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ คือ

สภาพปัจจุบันมากที่สุด/สภาพที่พึงประสงค์มากที่สุด	ให้คะแนน 5
สภาพปัจจุบันมาก/สภาพที่พึงประสงค์มาก	ให้คะแนน 4
สภาพปัจจุบันปานกลาง /สภาพที่พึงประสงค์ปานกลาง	ให้คะแนน 3
สภาพปัจจุบันน้อย/สภาพที่พึงประสงค์น้อย	ให้คะแนน 2
สภาพปัจจุบันน้อยที่สุด/สภาพที่พึงประสงค์น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.51–5.00	ระดับการดำเนินงาน/ระดับที่พึงประสงค์มากที่สุด
3.51–4.50	ระดับการดำเนินงาน/ระดับที่พึงประสงค์มาก
2.51–3.50	ระดับการดำเนินงาน/ระดับที่พึงประสงค์ปานกลาง
1.51–2.50	ระดับการดำเนินงาน/ระดับที่พึงประสงค์น้อย
1.00–1.50	ระดับการดำเนินงาน/ระดับที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม ที่มีลักษณะข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.4 นำข้อมูลที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิประเมินองค์ประกอบสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ มาจัดลำดับความสำคัญต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของแบบสอบถาม โดยการนำลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ของแต่ละองค์ประกอบมาใช้ในการจัดการ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้สูตร (PNI_{modified}) ซึ่งสูตรในการคำนวณ (สมล ว่องวานิช, 2550) ดังนี้

$$PNI_{\text{modified}} = (1-D)$$

เมื่อ PNI_{modified} แทน ค่าความต้องการจำเป็น
 I แทน ค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์
 D แทน ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ปฏิบัติ

กรณีที่ค่า PNI_{modified} เท่ากัน ผู้วิจัยหาค่าความต้องการจำเป็นจากสูตร PNI ดังนี้

$$PN = 1-D \times 1$$

เมื่อ PNI แทน ค่าความต้องการจำเป็น
 I แทน ค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์
 D แทน ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ปฏิบัติ

5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5.2 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2553)

$$\text{Percentage (\%)} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่หรือจำนวนข้อมูลที่ต้องการหาร้อยละ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2553)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละคน
 N แทน จำนวนคนทั้งหมด
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

5.5 การหาคุนภาพของเครื่องมือ

5.5.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

$$\text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5.5.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ Item Total Correlation โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2549)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนชุด X กับ Y
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X กับ Y คูณกันแต่ละคู่
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด

5.5.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อ
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

5.5.4 การตรวจสอบอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยดูจากค่าความสัมพันธ์จากคะแนนรายข้อและคะแนนรวม (Item Total Correlation) เกณฑ์ที่ใช้แต่ละข้อคำถามมีค่าระหว่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ระยะที่ 3 การทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้วิจัยดำเนินการโดยการนำเอาข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ได้จากระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ ของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำนวน 3 แห่ง ซึ่งมีผลงานเป็นที่ประจักษ์เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน เพื่อหลอมรวมแนวคิดทฤษฎีหลักการและแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่นำมาใช้แล้วประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่พัฒนาขึ้น

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานการให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยประเด็นการสัมภาษณ์ครอบคลุมองค์ประกอบการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานการให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา โดยใช้แนวคิดการบริหารจัดการตามวงจรคุณภาพ ประกอบไปด้วย การวางแผน (Planning) การดำเนินการตามแผน (Do) การตรวจสอบผลการดำเนินการ (Check) และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

2.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ครอบคลุมองค์ประกอบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจแนะนำ

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความชัดเจนของภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเป็นชุดเดียวกันกับที่ตรวจแบบสอบถาม

2.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ก่อนดำเนินการจัดพิมพ์ฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีหนังสือราชการจาก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประสานงานทางโทรศัพท์กำหนด นัดหมายวัน เวลา ขอสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง

4. ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยการสร้างข้อสรุปจากเนื้อหาการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 การร่างและตรวจสอบแบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ รายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. การสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ สามารถออกแบบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับการกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นระบบชั่วคราว (Tentative System)

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนา ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และการศึกษา มหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) มาพิจารณาใช้เพื่อปรับปรุงร่างระบบการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการหลอมรวมและการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ระบบพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาหรือ อาจารย์ที่ปรึกษา ในการพัฒนาระบบให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ของรัฐ

4. นำร่างระบบการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ ปรึกษา ในการพัฒนาระบบให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) และคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ รัฐ และคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจนได้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อนำไปใช้ในมหาวิทยาลัยต่อไป โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ต่อไปนี้

5.1.1 นักวิชาการด้านการบริหารศึกษา เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกทางด้านบริหารการศึกษาและมีประสบการณ์การสอนเกี่ยวกับการจัดการเรียนในสถาบันอุดมศึกษา ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

5.1.2 อาจารย์ที่สอนในสถาบันอุดมศึกษา หรือมีประสบการณ์การทำงานทางด้านสุขภาพจิตและจิตเวช ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

5.1.3 ดำรงตำแหน่ง/เคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงานเทียบเท่าคณะ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

5.1.4 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก หรือ มีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือมีวิทยฐานะทางการบริหารระดับเชี่ยวชาญ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบ ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จำนวน 9 คน ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ ประธานกรรมการหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนากการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

6. รองศาสตราจารย์สุรชา อมรพันธุ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายประถม)

7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงจริยา จิรานุกูล ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยรัตน์ ชูสกุล อดีตผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนา นิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

9. นายสุนทร เดชชัย ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน เพื่อให้ได้มิติและยืนยันระบบ ทำการปรับปรุงระบบและการใช้ระบบการให้คำปรึกษา นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และเป็นแบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และประเมิน ความเหมาะสมของคู่มือ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิเขียนข้อเสนอแนะและ ประเด็นการปรับปรุงคู่มือการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดำเนินการดังนี้

3.1 ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบประเมิน

3.2 สร้างแบบประเมินระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐประกอบด้วยส่วนที่ 1 ระบบ ส่วนที่ 2 ระบบย่อย ให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเป็นประโยชน์ เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.3 นำแบบประเมินระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจแนะนำแล้วปรับปรุงแก้ไขตามแนะนำ

3.4 นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบพิจารณาแล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง ก่อนดำเนินการจัดพิมพ์ฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บรวบรวม

ข้อมูลต่อไป โดยผู้วิจัยนำแบบประเมินร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินและโดยประสานผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเอง

4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้จากแบบประเมินระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

4.1 ข้อมูลความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ที่ได้จากแบบประเมินระบบและคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากระดับคะแนนมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป แสดงว่าเนื้อหาหรือส่วนประกอบของระบบและคู่มือการใช้ระบบมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในการนำไปใช้ โดยมีเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินระบบและคู่มือการพัฒนาการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ ความเป็นประโยชน์ มากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ ความเป็นประโยชน์ มาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ ความเป็นประโยชน์ ปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ ความเป็นประโยชน์ น้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง	มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ ความเป็นประโยชน์ น้อยที่สุด

4.2 เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลจากแบบประเมินระบบและคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นชอบว่าระบบ และคู่มือการใช้ระบบมีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์มากที่สุด
-----------------------------	---

- ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นชอบว่าระบบและคู่มือการใช้ระบบมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นชอบว่าระบบและคู่มือการใช้ระบบมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นชอบว่าระบบและคู่มือการใช้ระบบมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นชอบว่าระบบและคู่มือการใช้ระบบมีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์น้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

(Content Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด

และคณะ, 2553)

$$\text{Percentage (\%)} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่หรือจำนวนข้อมูลที่ต้องการหาร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2553)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละคน

N แทน จำนวนคนทั้งหมด

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

ระยะที่ 4 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่พัฒนาขึ้นไปใช้

ผู้วิจัยศึกษาผลการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ โดยนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 38 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
 - 2.1 แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ทักษะด้านการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 30 ข้อ
 - 2.2 แบบประเมินความสามารถในการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 30 ข้อ

2.3 แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษา
 นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
 Scale) 5 ระดับ

3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบทดสอบความรู้ มีวิธีการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 ศึกษาหลักการทฤษฎีและวิธีการเขียนแบบทดสอบ (ชวาล แพร์ตกุล,
 2520 ; สมนึก ภัททิยธนี, 2549 และบุญชม ศรีสะอาด, 2553)

3.1.2 วิเคราะห์จุดประสงค์และเนื้อหาในการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา
 นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

3.1.3 สร้างแบบทดสอบตามจุดประสงค์ และเนื้อหา เป็นแบบทดสอบแบบ
 ปปรนัย จำนวน 20 ข้อ ต้องการใช้จริง 15 ข้อ

3.1.4 นำแบบทดสอบเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความ
 เทียบตรงเชิงเนื้อหา หาค่าความสอดคล้อง โดยพิจารณาคัดเลือกแบบทดสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่
 60-1.00 ดังนี้

ให้ + 1 ถ้าแน่ใจว่าแบบทดสอบนั้นวัดตามจุดประสงค์

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าแบบทดสอบนั้นวัดตรงตามจุดประสงค์

ให้ - 1 ถ้าแน่ใจว่าแบบทดสอบนั้นไม่ได้วัดตรงตามจุดประสงค์

3.1.5 นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญพิมพ์เป็นฉบับร่าง
 แล้วไปทดลองใช้ เป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน
 มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 15 คน แล้วนำผลการทดสอบมาตรวจให้คะแนนโดยให้ข้อถูกได้
 1 คะแนน ข้อผิดหรือไม่ตอบหรือตอบเกิน 1 ข้อ ได้ 0 คะแนน หลังจากตรวจกระดาษคำตอบและ
 รวบรวมคะแนนแล้วนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบ

3.1.6 นำแบบทดสอบที่ได้จากการทดลองใช้ (Try out) มาหาค่าความยาก
 ง่าย (P) โดยเลือกข้อทดสอบที่มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20 ถึง 0.80 หาค่าความอำนาจจำแนก
 (B) โดยข้อทดสอบแต่ละข้อจะต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป แล้วคัดเลือกข้อสอบซึ่งตรง
 กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อนำไปใช้จริงเพียง 15 ข้อ ซึ่งแบบทดสอบวัดความรู้ ด้านการให้คำปรึกษา
 มีความยาก (P) ง่ายระหว่าง 0.50-0.80 และมีค่าอำนาจจำแนก (B) ระหว่าง 0.33-0.53

3.1.7 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์
 แอลฟา (Alpha Co-efficient) ซึ่งแบบทดสอบวัดความรู้ด้านการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา
 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.87 แล้วนำแบบทดสอบพิมพ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ต่อไป

3.2 แบบประเมินความสามารถด้านทักษะการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับการสร้างแบบประเมิน

3.2.2 สร้างแบบประเมินความสามารถด้านการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เนื้อหาและประเมินแสดงถึงระดับการปฏิบัติการของผู้ให้คำปรึกษา
ครอบคลุมองค์ประกอบของด้านกระบวนการ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรม
นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินการมากที่สุด
ระดับ 4 คะแนน	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินการมาก
ระดับ 3 คะแนน	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินการปานกลาง
ระดับ 2 คะแนน	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินการน้อย
ระดับ 1 คะแนน	หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือดำเนินการน้อยที่สุด

3.2.3 นำเสนอแบบประเมินที่สร้างขึ้นให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
เพื่อตรวจเกี่ยวกับความครอบคลุมและตรงประเด็นในเนื้อหาสาระปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่อง

3.2.4 จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ต่อไป

3.3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาของรัฐในมหาวิทยาลัย
ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับเกณฑ์และวิธีการสร้างประเมิน
ความพึงพอใจ

3.3.2 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ และนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับความชัดเจนของภาษาและความสอดคล้องของคำถาม

3.3.3 นำแบบประเมินความพึงพอใจที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแนะนำของ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมจำนวน 5 คนพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับความชัดเจนของภาษาและความสอดคล้องของคำถาม

3.3.4 เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00 ปรับรูปแบบ
ประเมินความพึงพอใจตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญซึ่งแบบประเมินความพึงพอใจทั้งสองฉบับมีค่า
IOC 1.00 ทุกข้อ จึงได้นำเสนอเพื่อขอความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และปรับปรุงแก้ไข
ข้อบกพร่องของแบบสอบถามความพึงพอใจอีกครั้งหนึ่ง

3.3.5 จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ

ต่อไป

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดทำข้อมูลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดทำข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบด้วยวิธีสามเส้าภายใน (Internal Triangulation) ซึ่งใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้างความตรงของการวิจัย ดังนี้

4.1.1 การได้มาซึ่งข้อมูลมาจากกลุ่มที่หลากหลาย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเนื่องจากบุคคลแต่ละกลุ่มจะมีความรู้ ความคิดเห็นที่หลากหลาย อันได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา

4.1.2 การได้มาซึ่งข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามกรอบการดำเนินการวิจัย ได้แก่ การสังเกต การประเมิน การทดสอบ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.1.3 การได้มาซึ่งข้อมูลที่ต่างระยะเวลาการเพื่อให้เกิดความแตกต่างของข้อมูลในระยเวลานั้น ๆ เนื่องจากระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้แนวความคิด ความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเปลี่ยนแปลงไปด้วย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบความรู้ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา ก่อนและหลังการอบรมของการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการคำนวณค่าร้อยละ ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (Wiggins-Frame, 1998)

90-100	หมายถึง	มีความรู้ระดับเยี่ยม
80-89	หมายถึง	มีความรู้ระดับดีมาก
70-79	หมายถึง	มีความรู้ระดับดี
60-69	หมายถึง	มีความรู้ระดับปานกลาง
ต่ำกว่า 60	หมายถึง	มีความรู้ระดับน้อย

4.2.2 ประเมินความสามารถในด้านการให้คำปรึกษาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความสามารถด้านการให้คำปรึกษาเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.51-5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติระดับน้อยที่สุด

4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้คำปรึกษาที่นำระบบที่พัฒนาไปใช้ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการทำวิจัย

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2553)

$$\text{Percentage (\%)} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่หรือจำนวนข้อมูลที่ต้องการหาร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2553)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

(บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละคน
 N แทน จำนวนคนทั้งหมด
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

5.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

5.2.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

5.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าอำนาจ
 จำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation (สมนึก ภัททิยธนี, 2549) และหาค่าความเชื่อมั่น
 (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)
 (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5.2.3 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective
 Congruence) โดยใช้สูตรดังนี้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2556)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5.2.4 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ Item Total Correlation โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2549)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ r_x y แทน ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนชุด X กับ Y
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน X กับ Y คูณกันแต่ละคู่
 N แทน จำนวนคนทั้งหมด

5.2.5 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อ
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ผู้วิจัยมีลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$PNI_{modified}$	หมายถึง	ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index)
N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
D	หมายถึง	สภาพปัจจุบัน (Current Conditions)
I	หมายถึง	สภาพที่พึงประสงค์ (Current Desirable)

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ระยะ ดังต่อไปนี้
ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษา
นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ระยะที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของ
กระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ระยะที่ 3 ผลการทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ระยะที่ 4 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ จากเอกสารทางวิชาการ เอกสารงานวิจัย และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐจนได้องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีดังต่อไปนี้

1.1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย

- 1) นโยบาย
- 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3) นิสิตนักศึกษา
- 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
- 5) งบประมาณ
- 6) เครือข่าย

1.1.2 กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย

- 1) การประเมินก่อนรับบริการ
- 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
- 3) การเข้าใจปัญหาและความต้องการ
- 4) การดำเนินการแก้ปัญหา
- 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

1.1.3 ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย

- 1) มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษาที่ดี
- 2) มีความสามารถด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ประกอบด้วย

- 1) การรายงานผล

2) การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เพื่อหาความเหมาะสมขององค์ประกอบของระบบ ปรากฏดังตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบหลักของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

องค์ประกอบหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)	4.80	0.33	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ (Process)	4.40	0.80	มาก
3. ด้านผลผลิต (Output)	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)	4.67	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	4.66	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ความเหมาะสมขององค์ประกอบหลักของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าองค์ประกอบของระบบมีความเหมาะสมระดับมากที่สุด ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านผลผลิต (Output) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และ ด้านกระบวนการ (Process) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (Input) องค์ประกอบย่อยของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกเป็นรายชื่อ

องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. นโยบายด้านการให้คำปรึกษา	4.56	0.53	มากที่สุด
2. หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	4.89	0.33	มากที่สุด

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
3. ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	5.00	0.00	มากที่สุด
4. งบประมาณที่สนับสนุน	4.89	0.33	มากที่สุด
5. เครือข่ายการให้คำปรึกษา	4.78	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.32	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา การให้คำปรึกษาทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามกระบวนการ เป็นรายข้อ

องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. การประเมินก่อนรับบริการ	4.27	0.75	มาก
2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ	4.55	0.50	มากที่สุด
3. การเข้าใจปัญหาและความต้องการ	4.55	0.65	มากที่สุด
4. การดำเนินการแก้ปัญหา	4.39	0.78	มาก
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	4.72	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	4.49	0.63	มาก

จากตาราง 12 พบว่า องค์ประกอบด้วย ด้านกระบวนการทั้ง 3 ระบบ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสมโดยรวมในระดับมากที่สุด มี 3 ข้อ การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ การเข้าใจ

ปัญหาและความต้องการ และการสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ด้านการประเมินก่อนรับบริการ และ
ดำเนินการแก้ปัญหา เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ
องค์ประกอบด้านผลผลิต (Output) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา
การให้คำปรึกษาทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้
คำปรึกษานิสิตสำหรับกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามกระบวนการเป็น
รายข้อ

องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1.หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้ คำปรึกษาที่ดี	4.87	0.54	มากที่สุด
2.หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษา มีความสามารถบริหารจัดการด้านการ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิผล	4.82	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.44	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า องค์ประกอบด้านผลผลิต (Output) ภาพรวมของระบบการให้
คำปรึกษาทางการศึกษา ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ และระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัว
และสังคม ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า
โดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเหมาะสม เมื่อพิจารณารายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของ องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกด้านข้อมูลป้อนกลับเป็นรายชื่อ

องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. การรายงานผล	4.61	0.51	มากที่สุด
2. การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา	4.61	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า องค์ประกอบด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ภาพรวมของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา การให้คำปรึกษาทางอาชีพ และ การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โดยผู้ทรงคุณ เมื่อพิจารณารายชื่อ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ระยะที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ปรากฏดังตาราง 15-19

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 15 จำนวนคน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม		n = 435	
		ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	183	42.10
1.2	หญิง	252	57.90
รวม		435	100
2. อายุ			
2.1	ต่ำกว่า 25 ปี	35	8.00
2.2	25 - 35 ปี	188	43.20
2.3	36 - 45 ปี	151	34.70
2.4	46 - 55 ปี	35	8.00
2.5	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	26	6.00
รวม		435	100
3. วุฒิการศึกษา			
3.1	ปริญญาตรี	253	53.20
3.2	ปริญญาโท	149	34.30
3.3	ปริญญาเอก	33	7.60
รวม		435	100
4. ตำแหน่งงานในสถานศึกษา			
4.1	หัวหน้ากลุ่มงาน (กลุ่มงานแนะแนวหรือสวัสดิการ)	218	50.10
4.2	ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา	148	34.00
4.3	อาจารย์ที่ปรึกษา	69	15.90
รวม		435	100

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 435	
	ความถี่	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
5.1 ต่ำกว่า 5 ปี	124	28.50
5.2 5 - 10 ปี	169	38.90
5.3 11 - 15 ปี	85	19.50
5.4 16 ปีขึ้นไป	57	13.10
รวม	435	100
6. ประสบการณ์เกี่ยวกับการเข้ารับการอบรม ด้านการให้คำปรึกษา		
6.1 เคยเข้ารับการอบรม/หัวข้อที่ได้รับการอบรม	280	64.40
6.1.1 การให้คำปรึกษาแนะนำ (ขั้นต้น)	224	51.50
6.1.2 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	40	9.20
6.1.3 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ	12	2.80
6.1.4 การให้คำปรึกษาส่วนตัวและสังคม	2	0.50
6.1.5 อื่น ๆ	2	0.50
6.2 ไม่เคยเข้ารับการอบรม	155	35.60
รวม	435	100
7. สถาบันอุดมศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน		
7.1 มหาวิทยาลัยของรัฐ	154	35.40
7.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ	200	46.00
7.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	81	18.60
รวม	435	100

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 435 คน ได้รับคืนมา 435 คน คิด เป็นร้อยละ 100 จำแนกตามข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิด เป็นร้อยละ 57.90 มีอายุตั้งแต่ 25-35 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเข้ารับ

การอบรมด้านการให้คำปรึกษา โดยเคยเข้ารับการอบรม จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 ตามหัวข้อที่ได้รับการอบรมส่วนมากเป็นการให้คำปรึกษาแนะนำ (ขั้นต้น) จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ไม่เคยเข้ารับการอบรม จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 และสถาบันอุดมศึกษาที่ปฏิบัติงานส่วนมากทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวม

รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	3.57	0.55	มาก	4.35	0.62	มาก
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ	3.49	0.57	ปานกลาง	4.31	0.69	มาก
ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	3.63	0.59	มาก	4.35	0.64	มาก
โดยรวม	3.57	0.59	มาก	4.34	0.62	มาก

จากตาราง 16 พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ การดำเนินงานของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระบบที่ 3) การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ($\bar{X} = 3.63, 4.35$) ระบบที่ 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.57, 4.35$) และระบบที่ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ($\bar{X} = 3.49, 4.31$)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา

ข้อที่	ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษา ทางการศึกษา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
		\bar{X}	S.D.	ระดับการ ดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ
1.1	ปัจจัยนำเข้า (Input)						
	1.1.1 นโยบาย	3.53	1.02	มาก	4.37	0.83	มาก
	1.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	3.72	0.94	มาก	4.42	0.73	มาก
	1.1.3 นิสิตนักศึกษา	3.63	0.97	มาก	4.45	0.73	มาก
	1.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและ การสื่อสาร	3.76	1.00	มาก	4.48	0.75	มาก
	1.1.5 งบประมาณ	3.24	1.08	ปานกลาง	4.32	0.86	มาก
	1.1.6 เครือข่ายการให้ คำปรึกษา	3.30	1.01	ปานกลาง	4.26	0.87	มาก
	โดยรวม	3.53	1.00	มาก	4.38	0.79	มาก
	ด้านกระบวนการ						
	1.2.1 การประเมินก่อนรับ บริการ	3.58	0.91	มาก	4.28	0.81	มาก
	1.2.2 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	3.66	0.91	มาก	4.34	0.80	มาก
	1.2.3 การเข้าใจปัญหาและ ความต้องการ	3.57	0.88	มาก	4.33	0.82	มาก
	1.2.4 การดำเนินการ แก้ปัญหา	3.51	0.87	มาก	4.28	0.83	มาก
	1.2.5 การสะท้อนผลและ ปรับปรุงแก้ไข	3.57	0.88	มาก	4.28	0.86	มาก
	โดยรวม	3.57	0.89	มาก	4.30	0.82	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ของการดำเนินงานด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 3.53, 4.38$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.57, 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ

ข้อที่	ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
		\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
2.1	ปัจจัยนำเข้า						
2.1.1	นโยบาย	3.44	0.93	ปานกลาง	4.27	0.93	มาก
2.1.2	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	3.59	0.88	มาก	4.32	0.84	มาก
2.1.3	นิสิตนักศึกษา	3.41	0.92	มาก	4.30	0.87	มาก
2.1.4	ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	3.73	0.93	มาก	4.33	0.85	มาก
2.1.5	งบประมาณ	3.18	1.10	ปานกลาง	4.23	0.92	มาก
2.1.6	เครือข่ายนายจ้างสถานประกอบการ	3.26	0.98	มาก	4.26	0.87	มาก
	โดยรวม	3.43	0.95	ปานกลาง	4.28	0.88	มาก
	กระบวนการ (Process)						
2.2.1	การประเมินก่อนรับบริการ	3.46	0.79	ปานกลาง	4.32	0.80	มาก
2.2.2	การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	3.51	0.84	มาก	4.33	0.82	มาก
2.2.3	การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน	3.49	0.84	มาก	4.35	0.80	มาก
2.2.4	การตัดสินใจเลือก	3.61	0.81	มากที่สุด	4.36	0.80	มาก
2.2.5	การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	3.41	0.91	มาก	4.28	0.84	มาก
	โดยรวม	3.49	0.83	มาก	4.32	0.81	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ สภาพปัจจุบันของการดำเนินงาน ด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 3.43$) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพที่พึงประสงค์ของระดับ ความต้องการ ($\bar{X} = 4.28$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ สภาพปัจจุบันของ การดำเนินการ ($\bar{X} = 3.49$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่พึงประสงค์มีการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.32$) โดยรวมในระดับมาก

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึง ประสงค์ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของ รัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

ข้อที่	ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษา ทางส่วนตัวและสังคม	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
		\bar{X}	S.D.	ระดับการ ดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ
3.1	ปัจจัยนำเข้า (Input)						
	3.1.1 นโยบาย	3.47	0.89	มาก	4.34	0.82	มาก
	3.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	3.65	0.79	มาก	4.37	0.77	มาก
	3.1.3 นิสิตนักศึกษา	3.51	0.89	มาก	4.43	0.73	มาก
	3.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและ การสื่อสาร	3.62	0.94	มาก	4.30	0.85	มาก
	3.1.5 งบประมาณ	3.55	0.98	มาก	4.30	0.86	มาก
	3.1.6 เครือข่ายการให้ คำปรึกษา	3.59	0.90	มาก	4.33	0.83	มาก
	โดยรวม	3.56	0.89	มาก	4.34	0.81	มาก
	กระบวนการ (Process)						
	3.2.1 การประเมินก่อนรับ บริการ	3.61	0.95	มาก	4.35	0.79	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษา ทางส่วนตัวและสังคม	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
		\bar{X}	S.D.	ระดับการ ดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ
3.2.2	การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	3.76	0.89	มาก	4.40	0.77	มาก
3.2.3	การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ	3.62	0.84	มาก	4.36	0.78	มาก
3.2.4	การดำเนินการ แก้ปัญหา	3.63	0.85	มาก	4.32	0.81	มาก
3.2.4.3	การสะท้อนผลและ การปรับปรุงแก้ไข	3.71	0.79	มาก	4.35	0.80	มาก
	โดยรวม	3.66	0.86	มาก	4.35	0.79	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มีสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่พึงประสงค์ของระดับความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 การวิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็น ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้วิธีจัดลำดับความสำคัญแบบ $PNI_{modified}$ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 20 ถึง ตาราง 23

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 20 ค่า PNI_{modified} ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ระบบ	I	D	PNI_{modified}	จัดลำดับ ความสำคัญ
ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	4.35	3.57	0.22	2
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ	4.31	3.49	0.23	1
ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	4.35	3.63	0.20	3

จากตาราง 20 พบว่า เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) ทั้ง 3 ระบบ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา ($PNI_{\text{modified}} = 0.22$) และระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ($PNI_{\text{modified}} = 0.20$) ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่า PNI_{modified} ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	I	D	PNI_{modified}	จัดลำดับ ความสำคัญ
ปัจจัยนำเข้า (Input)	4.40	3.58	0.23	1
กระบวนการ (Process)	4.30	3.56	0.21	2

จากตาราง 21 พบว่า เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ค่าความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) และ 2) กระบวนการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.21$) ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่า $PNI_{modified}$ ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ	I	D	$PNI_{modified}$	จัดลำดับ ความสำคัญ
ปัจจัยนำเข้า (Input)	4.29	3.48	0.23	1
กระบวนการ (Process)	4.33	3.52	0.22	2

จากตาราง 22 พบว่า เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า ($PNI_{modified} = 0.23$) และ 2) กระบวนการ ($PNI_{modified} = 0.22$) ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่า $PNI_{modified}$ ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม	I	D	$PNI_{modified}$	จัดลำดับ ความสำคัญ
ปัจจัยนำเข้า (Input)	4.35	3.60	0.21	1
กระบวนการ (Process)	4.35	3.67	0.19	2

จากตาราง 23 พบว่า เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ค่าความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า ($PNI_{modified} = 0.21$) และ 2) กระบวนการ ($PNI_{modified} = 0.19$) ตามลำดับ

ระยะที่ 3 การทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นที่ได้จากแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์มาสร้างแบบสัมภาษณ์มหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

โดยเน้นกระบวนการด้านการให้คำปรึกษาของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลการศึกษาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำนวน 3 แห่ง ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการที่ดี การจัดบริการสวัสดิการ และการให้คำปรึกษานิสิต นักศึกษาที่เป็นเลิศโดย การสังเกต ศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐาน และสัมภาษณ์ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ออกประกาศ ฉบับที่ 10/2559 เรื่อง แบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงาน โดยได้ปรับปรุง การรวม การแบ่ง หรือยุบเลิกหน่วยงานภายในของส่วนงานตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 ซึ่ง "กองกิจการนิสิต" ได้เปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็น "ส่วนกิจการนิสิต" และได้อยู่ภายใต้สังกัด สำนักงานอธิการบดี และตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 5/2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 ได้ออกประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง การแบ่งงานในหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี ฉบับลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2560 ได้แบ่งโครงสร้างงานภายในส่วนกิจการนิสิต แบ่งเป็น 4 งาน ดังนี้ 1) งานกิจกรรมนิสิต 2) งานแนะแนวให้คำปรึกษา 3) งานสวัสดิการนิสิต 4) งานบริหารและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มติการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวิธีการปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ในส่วนกิจการนิสิต ประกอบไปด้วยงาน กิจกรรมนิสิต งานสวัสดิการนิสิต งานแนะแนวให้คำปรึกษา และงานบริหารและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ซึ่งในส่วนแต่ละงานรับผิดชอบหน้าที่แตกต่างกันไป งานแนะแนวให้คำปรึกษา ให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมรายได้ระหว่างเรียน การส่งเสริมการมีงานทำระหว่างเรียน ส่งเสริมการมีอาชีพสำหรับนิสิต งานสนับสนุนนิสิตพักอาศัยอยู่ด้วยกันกับงานแนะแนวให้คำปรึกษา ได้ดำเนินการทั้ง 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ 3)ระบบการให้คำปรึกษาทางสังคมและส่วนตัว

สิ่งที่ได้จากการสังเกตการไปศึกษาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) กระบวนการที่ให้ความช่วยเหลือของทางมหาวิทยาลัยนั้นได้งานสนับสนุน นิสิตพักอาศัย มาอยู่ที่เดียวกัน กับงานแนะแนวให้คำปรึกษา ส่วนงานการให้คำปรึกษาทางอาชีพจะแยกออกมาต่างหาก จากระบบตรงนี้จะเห็นได้ว่า จะมีจุดการให้บริการ และแยกออกไปตามส่วนต่าง ๆ แต่ว่าบุคลากรคนเดียวสามารถที่จะทำงานได้หลายส่วนเหมือนกัน เป็นการทำงานแบบบูรณาการของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ของบุคลากร ยังมีการให้บริการช่องทางเฟซบุ๊ก เพจ เวลาที่มีนิสิตต้องการคำปรึกษา แจ้งนัดหมายก่อน วันรุ่งขึ้นค่อยให้คำปรึกษา

1.2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรทางการเกษตรแห่งแรกของประเทศไทย โดยถือกำเนิดจากโรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรม เมื่อ พ.ศ. 2460 ต่อมาได้ขยายยกฐานะเป็นวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และพัฒนาจนกระทั่งเป็น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ฉบับแรก เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2486 สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์รวมของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานและสนับสนุนการบริหารงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจกรรมนิสิต ด้านบริหารการเงิน ด้านวิชาการ และการเรียนการสอน ด้านบริหารแผนงานและงบประมาณ ด้านวิเทศสัมพันธ์ ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริหารความเสี่ยง ด้านกฎหมาย ด้านบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ ด้านบริการวิชาการ และด้านการกีฬา โดยปัจจุบันมีหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่รับผิดชอบตามพันธกิจต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

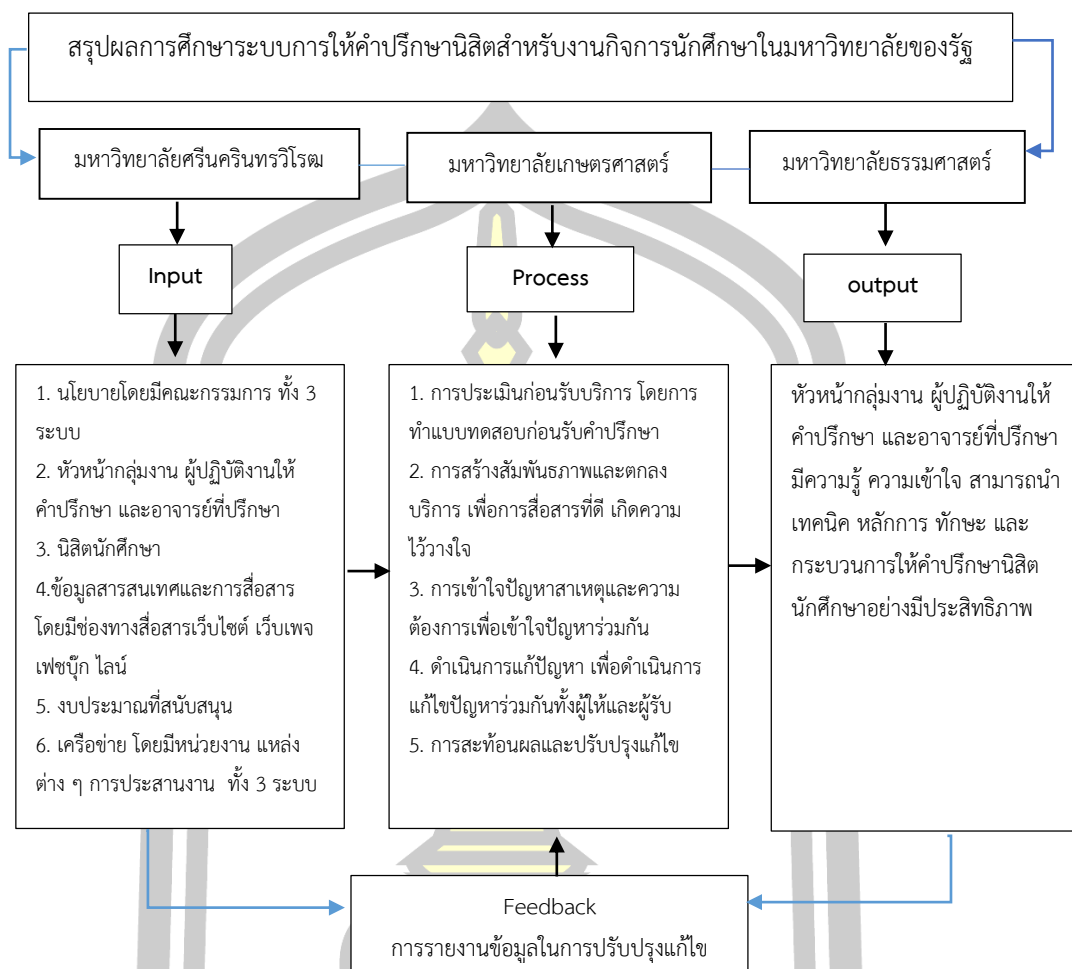
งานให้คำปรึกษา กองกิจการนิสิต มีกิจกรรมการให้บริการดังนี้ มีบริการนิสิต : ศูนย์สุขภาวะนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Let's greet the happiness here : มาทักทายความสุขได้ที่...ศูนย์สุขภาวะนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ KU Happy place center เปิดบริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.(หยุดวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการบริหารจัดการ การจัดสวัสดิการด้านการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาเป็นไปที่ครอบคลุมทั้ง 3 ระบบ ดังนี้

- 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา การศึกษาก็จะมีเรื่องของ การเรียน เรียนอะไร ณะคะ ก็คือเวลาที่เข้ามาในช่องของการให้คำปรึกษา ระบบการให้คำปรึกษาทางด้านเป็นอย่างไรบ้าง
- 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางด้านอาชีพ เป็นในเรื่องของระหว่างเรียน ตอนเขามาเรียนหนังสือแล้ว เขามีความกังวล ค่ารายได้ไม่เพียงพอ แบ่งเบาภาระผู้ปกครองก็อาจจะแบบว่ากระบวนการให้คำปรึกษาทางด้านของแนะแนวอาชีพเป็นยังไง ชั่วโมงละกี่บาท ทำก็วันแล้วนิติตแจ้งความจำนงแบบ ไหนบ้าง
- 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม เช่น ปัญหาของนิสิตดอกหักรักคู่ ชีวิต ภาวะซึมเศร้าต่าง ๆ มีกระบวนการอย่างไรบ้าง ในเรื่องของปัจจัยนำเข้า เช่น หัวหน้ากลุ่มงาน

1.3 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต กองกิจการนักศึกษา ตั้งอยู่ที่ 99 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง ปทุมธานี 12120 โทรศัพท์ : 02-564-4440 ความเข้มแข็งด้านของระบบการให้คำปรึกษา มีเครือข่ายจากคณะหน่วยงาน หรืออาจารย์ที่ปรึกษามาให้บริการ ในขณะที่นักศึกษาเกิดปัญหามากก็จะมี การเรียกประชุม เพราะว่าปัญหาสังคมสมัยนี้เกิดขึ้น เยอะ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาการฆ่าตัวตายในมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะมีความเข้มแข็งทางด้านของเครือข่าย มีการแยกห้องและมี Wheelchair 50 ตัว ให้บริการสำหรับ นิสิตพิการ และยังมีจิตอาสาทำหน้าที่เป็น Staff ที่เป็นผู้บกพร่องทางการเรียนรู้ด้วย

จากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎี เอกสารนำมาร่างระบบ ระบบมีทั้งหมด 3 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นโยบาย ผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ให้คำปรึกษา ข้อมูลสารสนเทศ งบประมาณ เครือข่าย ทั้ง 3 ระบบนี้ จำเป็นต้องมี เครือข่าย และในส่วนของผลผลิต (Output) จะเป็นส่วนของหัวหน้ากลุ่มงาน และอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทางด้านการให้คำปรึกษาและสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง ถ้าเกิดปัญหาต้องกลับไปดูข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ทั้ง 3 ระบบตรงนี้ ในส่วนของรายละเอียด แยกย่อยออกมาคือ เวลาที่มีปัญหามาติดต่อจะมีหน่วยคัดกรองปัญหาโดยกองกิจการนิสิต มีผู้ให้คำปรึกษา เพื่อที่จะได้รู้ถึงความต้องการ ซึ่งทางกองกิจการนิสิตก็จะมีการบริการทั้ง 3 งาน การศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานมหาวิทยาลัยด้านการให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจงทั้ง 3 มหาวิทยาลัยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยผู้วิจัยได้ใช้ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การบันทึกเทป และการศึกษาเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ และสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 มหาวิทยาลัย

1.1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ออกประกาศ ฉบับที่ 10 สรุปผล การวิเคราะห์การยกร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในส่วนของกระบวนการเพื่อนำไปสู่ประเด็นการศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ค่าความต้องการจำเป็น (PNI modified) ของระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา และ 3) ระบบ การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม เพื่อออกแบบการจัดทำคู่มือระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สรุปผลที่ได้จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ผู้วิจัยได้นำส่วนที่เป็นจุดเด่นและมีความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ในการร่างระบบการให้คำปรึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้การพัฒนากระบวนการตามวงจรคุณภาพ การบริหารงาน 4M โดยเฉพาะด้านกระบวนการ การบริหารจัดการ และการให้คำปรึกษาของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา โดยวิธีการถอดบทเรียนร่วมกันในภาพของแต่ละระบบการให้คำปรึกษามีทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีการบริหารจัดการที่ดี การศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่สามารถนำไปใช้เกิดผลสำเร็จแก่ผู้มารับคำปรึกษาที่มีปัญหาสามารถที่จะยอมรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีการวางแผนที่ดีขึ้น

2.1 ผลการออกแบบลักษณะขององค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ระบบการให้คำปรึกษา

นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบยืนยันองค์ประกอบ และสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบและออกแบบระบบใหม่ตามที่ปรากฏดังตาราง 24

ตาราง 24 ออกแบบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
ด้านปัจจัยนำเข้า					
องค์ประกอบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา					
นโยบาย					
1. มีคณะกรรมการให้คำปรึกษาการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
2. มีแผนการการให้คำปรึกษาการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา					
3. มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
4. มีทักษะด้านความรู้ความสามารถ	✓	✓	✓	✓	✓
5. มีจรรยาบรรณ	✓	✓	✓	✓	✓
นิสิตนักศึกษา					
6. เข้าใจตนเอง และรู้จักตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓
7. เข้าถึงข้อมูลที่มหาวิทยาลัยจัดให้	✓	✓	✓	✓	✓
ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร					

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัย ที่มีวิธีปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัย ออกแบบ
8. มีเว็บไซต์ เว็บเพจ เฟซบุ๊ก ไลน์ และทางโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓	✓
9. ข้อมูลทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่เป็นประโยชน์	✓	✓	✓	✓	✓
งบประมาณ					
10. การจัดสรรงบประมาณ	✓	✓	✓	✓	✓
11. การใช้งบประมาณตามแผนให้เกิดประโยชน์ และคุ้มค่า	✓	✓	✓	✓	✓
เครือข่ายการให้คำปรึกษา					
12. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อาทิ กิจการนิสิตนักศึกษาทุกคณะ	✓	✓	✓	✓	✓
13. หน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัย อาทิ บ้านพักเด็ก โรงพยาบาล ฯลฯ	✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการของระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา					
การประเมินก่อนรับบริการ					
14. ผู้รับบริการรู้ปัญหาของตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓
15. ผู้ให้คำปรึกษาสามารถระบุปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น	✓	✓	✓	✓	✓
16. จัดลำดับความสำคัญของปัญหา	✓	✓	✓	✓	

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ					
เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ภาพ					
17. สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส	✓	✓	✓	✓	✓
18. แสดงความสนใจ จริงใจ ยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคลพร้อมในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
การเข้าใจปัญหาและความต้องการ					
การวางแผนการเรียน					
19. สร้างแรงจูงใจให้นิสิตนักศึกษาใส่ใจด้านการเรียน	✓	✓	✓	✓	✓
20. สร้างความตระหนักให้นิสิตเห็นความสำคัญของการเรียน	✓	✓	✓	✓	✓
การปรับตัวด้านการเรียน					
21. ส่งเสริมสนับสนุนให้นิสิตกล้าซักถามและแสดงความคิดเห็นในข้อสงสัยของเนื้อหาบทเรียนได้	✓	✓	✓	✓	✓
22. สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและสังคมได้	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
การดำเนินการแก้ปัญหา					
มีทักษะด้านการเรียนมากขึ้น					
23. แบ่งเวลาการเรียนรู้ จัดลำดับสำคัญและกำหนดเป้าหมาย	✓	✓	✓	✓	✓
24. สามารถสรุปในสิ่งที่เรียนรู้ได้อย่างตรงประเด็น	✓	✓	✓	✓	✓
25. มีความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจยอมส่งผลดีต่อการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓
การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข					
การทบทวนเรื่องราวที่ให้คำปรึกษา					
26. เพื่อให้ทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้กับผู้รับ	✓	✓	✓	✓	✓
การทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น					
27. เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินผล					
28. ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจและยุติการให้บริการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
29. การติดตามผลหลังให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) นโยบาย					
30. มีคณะกรรมการ	√	√	√	√	√
31. มีแผนการดำเนินงาน	√	√	√	√	√
32. มีกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ	√	√	√	√	√
หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษาและอาจารย์ปรึกษา					
33. มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	√	√	√	√	√
34. มีทักษะด้านความรู้ ความสามารถ					
35. มีจรรยาบรรณ	√	√	√	√	√
นิสิตนักศึกษา					
36. เข้าใจตนเอง และรู้จักตนเอง	√	√	√	√	√
37. เข้าถึงข้อมูลที่มาวิทยาลัยจัด ให้	√	√	√	√	√
ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร					
38. มีเว็บไซต์ เว็บเพจ เฟซบุ๊ก ไลน์ และทางโทรศัพท์	√	√	√	√	√
39. ข้อมูลทางการศึกษาใน มหาวิทยาลัยฯ ที่เป็นประโยชน์	√	√	√	√	√
งบประมาณ					
40. การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ ในการดำเนินงาน	√	√	√	√	√

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
41. การใช้งบประมาณตามแผน	✓	✓	✓	✓	✓
เครือข่ายนายจ้าง, บริษัท					
42. ข้อมูลที่ควรรู้อาชีพอิสระ และทดสอบทางอาชีพ ผ่านเว็บไซต์ http://www.vgnew.com	✓	✓	✓	✓	✓
43. รวบรวมข้อมูลหน่วยงานเครือข่ายที่รับนิสิตนักศึกษาเข้าไปทำงานงานระหว่างเรียน	✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการ (Process) ของระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ					
การประเมินก่อนรับบริการ					
44. CL รู้ปัญหาตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓
45. Coสามารถระบุปัญหาของ CL ได้	✓	✓	✓	✓	✓
การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ					
เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพ					
46. สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส	✓	✓	✓	✓	✓
47. แสดงความสนใจ จริงใจ ยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคล พร้อมในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน					
48. ได้รู้แหล่งและช่องทางการเข้าถึงด้านอาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓
49. วิเคราะห์อาชีพ เกิดความรู้ อาชีพ ตลาดต้องการเกี่ยวกับอาชีพนั้น ๆ	✓	✓	✓	✓	✓
50. เข้าถึงข้อมูลอาชีพได้มากช่องทาง	✓	✓	✓	✓	✓
การตัดสินใจเลือกอาชีพ					
51. ได้งานทำระหว่างเรียน	✓	✓	✓	✓	✓
52. มีประสบการณ์การทำงานเป็นประโยชน์เมื่อเรียนจบ	✓	✓	✓	✓	✓
53. ได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓
54. มีรายได้จากการทำงานระหว่างเรียน เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง	✓	✓	✓	✓	✓
การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข					
การทบทวนเรื่องราวที่ให้คำปรึกษา					
55. การทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
การทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น					
56. เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินผล					
57. ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจและยุติการให้บริการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓
58. การติดตามผลหลังการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการให้คำปรึกษาทางสังคมและส่วนตัว ด้านปัจจัยนำเข้านโยบาย					
59. มีคณะกรรมการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
60. มีแผนการการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
61. มีกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓
หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษา					
62. มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
63. มีทักษะด้านความรู้ความสามารถ	✓	✓	✓	✓	✓
64. มีจรรยาบรรณ	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
นิสิตนักศึกษา					
65. การเข้าใจ และรู้จักตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓
66. เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้	✓	✓	✓	✓	✓
ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร					
67. มีเว็บไซต์ เว็บเพจ เฟซบุ๊ก ไลน์ และทางโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓	✓
68. ข้อมูลการปรับตัว การใช้ชีวิตที่เป็นประโยชน์	✓	✓	✓	✓	✓
งบประมาณ					
69. การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงาน	✓	✓	✓	✓	✓
70. การใช้งบประมาณตามแผน	✓	✓	✓	✓	✓
เครือข่ายการให้คำปรึกษา					
71. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อาทิ ฝ่ายพัฒนานิสิตนักศึกษา ทุกคณะ					
72. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อาทิ งานพัฒนานิสิต กิจการนักศึกษาทุกคณะ					
กระบวนการ (Process)					
การประเมินก่อนรับบริการ					
73. ผู้รับบริการรู้ปัญหาของตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
74. ผู้ให้คำปรึกษาสามารถระบุปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น	✓	✓	✓	✓	✓
75. จัดลำดับความสำคัญปัญหาการสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ภาพ					
76. สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส	✓	✓	✓	✓	✓
77. แสดงความสนใจ จริงใจ ยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคลพร้อมในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ					
78. ทำความเข้าใจกับปัญหาสาเหตุและยอมรับตนเองได้	✓	✓	✓	✓	✓
79. สามารถใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม	✓	✓	✓	✓	✓
การดำเนินการแก้ปัญหา					
80. กำหนดปัญหา สิ่งที่ต้องการคืออะไร สามารถบอกได้ถึงความต้องการได้	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
81. สามารถวางแผนเพื่อบรรลุการให้คำปรึกษาได้	✓	✓	✓	✓	✓
82. นำผลมาตรวจสอบว่าแก้ปัญหสำเร็จหรือไม่ ถ้าแก้ไม่สำเร็จต้องนำมาปรับปรุง	✓	✓	✓	✓	✓
การสะท้อนผลและการปรับปรุงแก้ไข					
83. การทบทวนเรื่องราวที่ให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
84. สามารถปรับตัวในการใช้ชีวิตได้	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินผล					
85. หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความพึงพอใจและยุติการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
86. การติดตามผลหลังการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
องค์ประกอบด้านผลผลิต					
87. หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษาที่ดี	✓	✓	✓	✓	✓
88. หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านข้อมูลป้อนกลับ					
89. รายงานผลการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติการของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาทราบ	✓	✓	✓	✓	✓
90. รายงานผลการวางแผนการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาทราบ	✓	✓	✓	✓	✓
91. รายงานผลการประเมินการดำเนินการการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาทราบ					

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบของระบบ	ผลการศึกษาและวิเคราะห์ระบบ				
	การศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี	การประเมินองค์ประกอบ	การสอบถามหัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	จากการศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ
องค์ประกอบของการปรับปรุงและพัฒนา					
92 นำผลที่ได้จากการให้ความรู้และฝึกปฏิบัติของ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ	✓	✓	✓	✓	✓
อาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ					
93. นำปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในการดำเนินการครั้งต่อไป	✓	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง การมีองค์ประกอบในช่องนั้น

จากตาราง 24 พบว่า จากการศึกษา เอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์เพื่อหาความสำคัญของประเด็นข้อมูล และการสอบถามจากหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศในด้านการบริหารจัดการการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา จึงได้ องค์ประกอบและตัวชี้วัดของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐทุกตัว และผู้วิจัยได้เพิ่มเติมองค์ประกอบและตัวชี้วัดเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบในตัวชี้วัดด้านกระบวนการ และในด้านข้อมูลป้อนกลับที่ระบบควรมีจากการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี โดยผู้วิจัยได้สรุปเป็นองค์ประกอบใหม่ทั้ง 3 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประกอบด้วย

ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นโยบาย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและ
อาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ และเครือข่ายการให้
คำปรึกษา

ด้านกระบวนการ ได้แก่ การประเมินก่อนรับบริการ การสร้างสัมพันธภาพและตกลง
บริการ การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ การดำเนินการแก้ปัญหา การสะท้อนผลและ
ปรับปรุงแก้ไข

ด้านผลผลิต ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างดี และสามารถ
บริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่ รายงานผล และการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประกอบด้วย

ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นโยบาย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา
และอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ และเครือข่าย
การให้คำปรึกษา

ด้านกระบวนการ ได้แก่ การประเมินก่อนรับบริการ การสร้างสัมพันธภาพ
และตกลงบริการ การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน การตัดสินใจเลือกอาชีพ การสะท้อนผล
และการปรับปรุงแก้ไข

ด้านผลผลิต ได้แก่ รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสม
กับตนเอง

ด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่ รายงานผล และการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประกอบด้วย

ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นโยบาย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา
และอาจารย์ที่ปรึกษา นิสิตนักศึกษา ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ และเครือข่าย
การให้คำปรึกษา

ด้านกระบวนการ ได้แก่ การประเมินก่อนรับบริการ การสร้างสัมพันธภาพ
และตกลงบริการ การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ การดำเนินการแก้ปัญหา การสะท้อนผล
และการปรับปรุงแก้ไข

ด้านผลผลิต ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษาได้ดี
และมีความสามารถด้านการบริหารจัดการ การให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านข้อมูลป้อนกลับ ได้แก่ รายงานผล และ การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา และวิเคราะห์ระบบข้างต้น มาใช้ประกอบการร่างระบบการพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ (ร่างฉบับที่ 1) และจากการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในด้านปัจจัยนำเข้าโดยเพิ่มนิสิตนักศึกษาเพื่อเป็นการจัดบริการให้คำปรึกษาที่สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการ รายละเอียดดังต่อไปนี้ (ฉบับปรับปรุงที่ 2)

ร่างระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แนวคิดโดยใช้ตามวงจรคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา มีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ มีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ และ 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ แต่ละระบบมีรายละเอียด ดังนี้

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประกอบด้วย มีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ และ องค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบหลักด้านปัจจัยนำเข้า มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1.1 นโยบาย

1.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา

1.1.3 นิสิตนักศึกษา

1.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

1.1.5 งบประมาณสนับสนุน

1.1.6 เครือข่ายการให้คำปรึกษา

1.2 องค์ประกอบหลักด้านกระบวนการ มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ

ดังนี้

1.2.1 การประเมินก่อนรับบริการ

1.2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

1.2.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ

1.2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา

1.2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

1.3 องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1.3.1 ความรู้ ความเข้าใจ ด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างดี

1.3.2 สามารถบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนี้

1.4 องค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ

1.4.1 รายงานผล

1.4.2 การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประกอบด้วย มีองค์ประกอบหลัก

4 องค์ประกอบ และ องค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 องค์ประกอบหลักด้านปัจจัยนำเข้า มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1.1 นโยบาย

2.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.3 นิสิตนักศึกษา

2.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1.5 งบประมาณสนับสนุน

2.1.6 เครือข่ายนายจ้างสถานประกอบการ

2.2 องค์ประกอบหลักด้านกระบวนการ มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ

2.2.1 การประเมินก่อนรับบริการ

2.2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

2.2.3 การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน

2.2.4 การตัดสินใจเลือกอาชีพ

2.2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

2.3 องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

2.3.1 รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ

2.3.2 สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง

2.4 องค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ

ดังนี้

2.4.1 รายงานผล

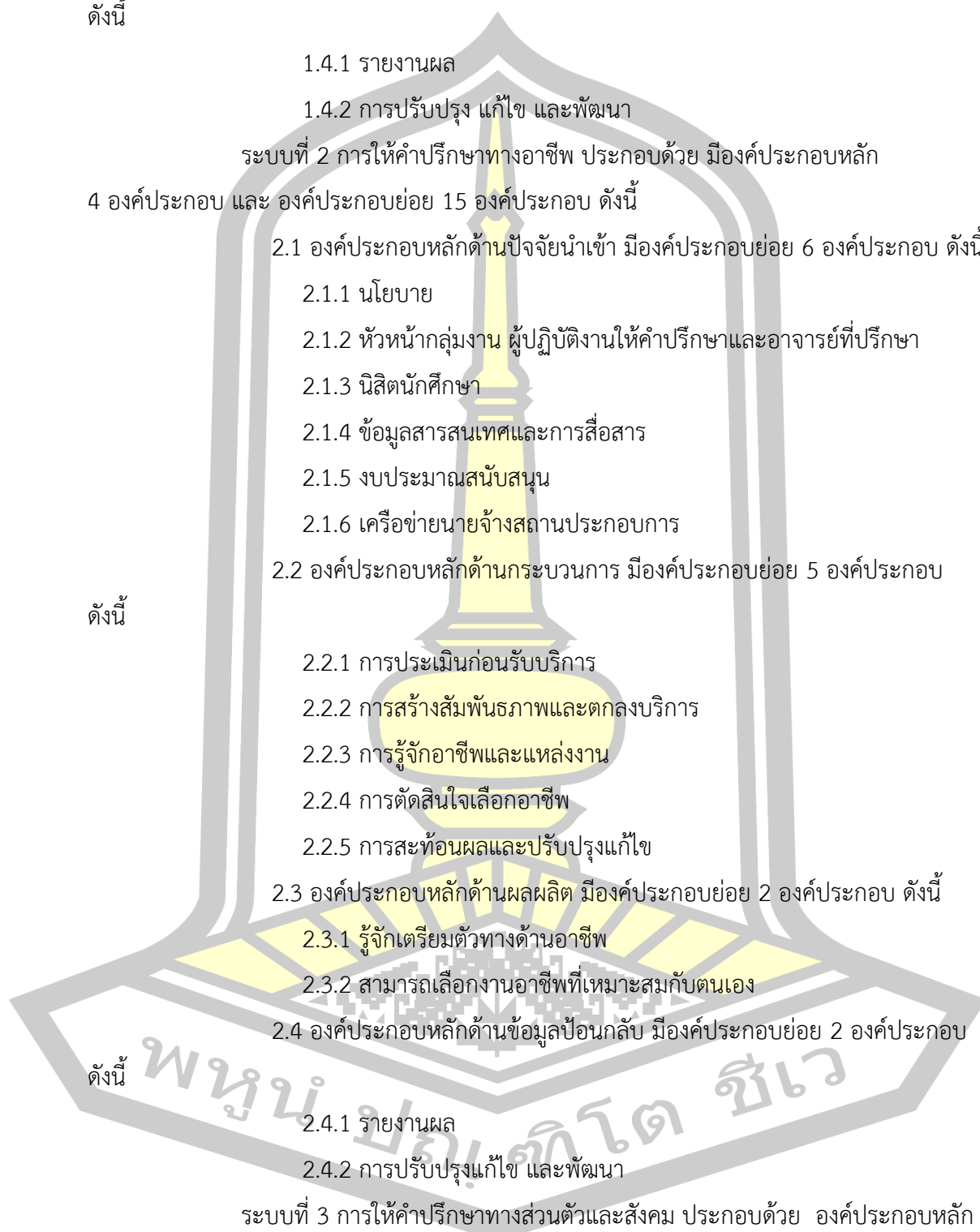
2.4.2 การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก

4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 องค์ประกอบหลักด้านปัจจัยนำเข้า มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1.1 นโยบาย



ดังนี้

- 3.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3.1.3 นิสิตนักศึกษา
- 3.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3.1.5 งบประมาณสนับสนุน
- 3.1.6 เครือข่ายการให้คำปรึกษา
- 3.2 องค์กรประกอบหลัก ด้านกระบวนการ มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ

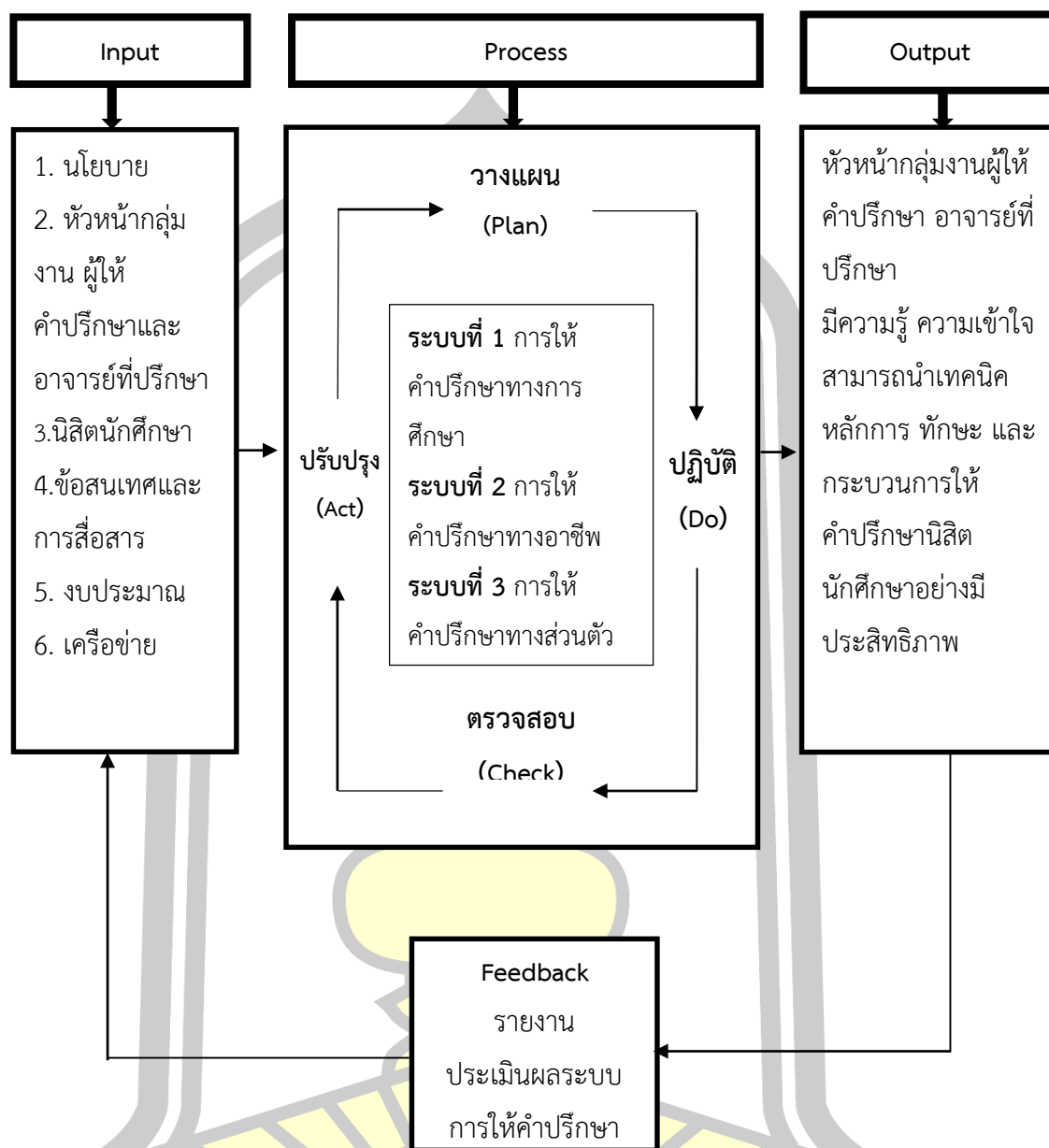
- 3.2.1 การประเมินก่อนรับบริการ
- 3.2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
- 3.3.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ
- 3.3.4 การดำเนินการแก้ปัญหา
- 3.3.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข
- 3.3 องค์กรประกอบหลักด้านผลผลิต มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ดังนี้
 - 3.3.1 ความรู้ ความเข้าใจ ด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างดี
 - 3.3.2 สามารถบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.4 องค์กรประกอบหลัก ด้านข้อมูลป้อนกลับ มีองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ

ดังนี้

- 3.4.1 รายงานผล
- 3.4.2 การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

จากองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้การพัฒนากระบวนการตามวงจรคุณภาพ ปรากฏดังภาพประกอบ 14

พูน ปณ ทิโต ชีเว



ภาพประกอบ 14 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีองค์ประกอบ 3 ระบบ ดังนี้

ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษามี 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร 5) งบประมาณ 6) เครื่องช่วยการให้คำปรึกษา ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การสร้าง

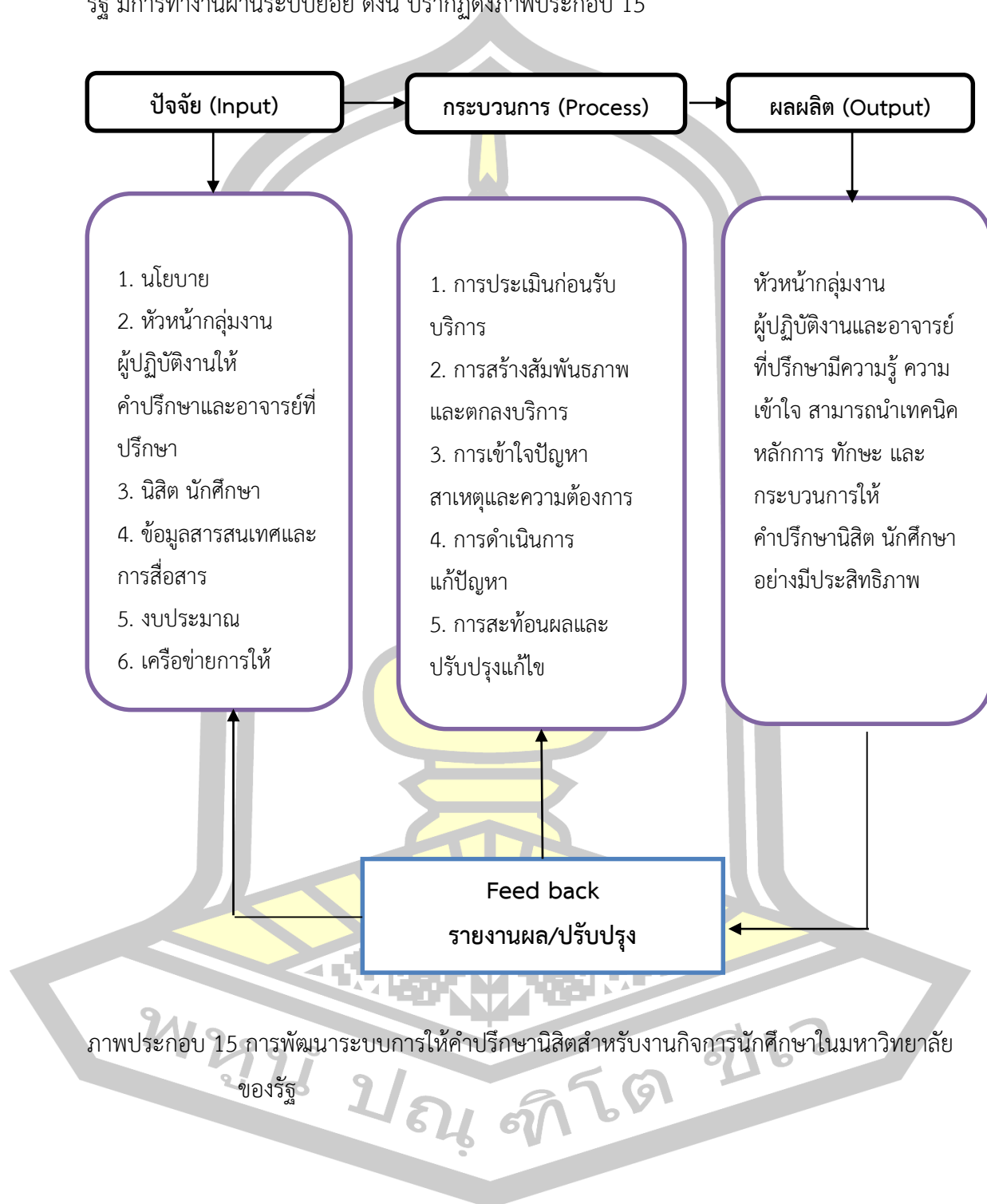
สัมพันธภาพและตกลงบริการ 3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ 4) ดำเนินการแก้ปัญหา 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ด้านผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านการให้คำปรึกษาได้ 2) มีความสามารถบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) รายงานผลและข้อเสนอแนะ 2) การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา

ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพมี 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร 5) งบประมาณ 6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ 3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน 4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ด้านผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ 2) สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง ด้านข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) รายงานผล และข้อเสนอแนะ 2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร 5) งบประมาณ 6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การประเมินก่อนรับบริการ 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ 3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ 4) การดำเนินการแก้ปัญหา 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข ด้านผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างดี 2) สามารถบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) รายงานผลและข้อเสนอแนะ 2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

พหุบัณฑิต ชีวะ

การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการทำงานผ่านระบบย่อย ดังนี้ ปรากฏดังภาพประกอบ 15

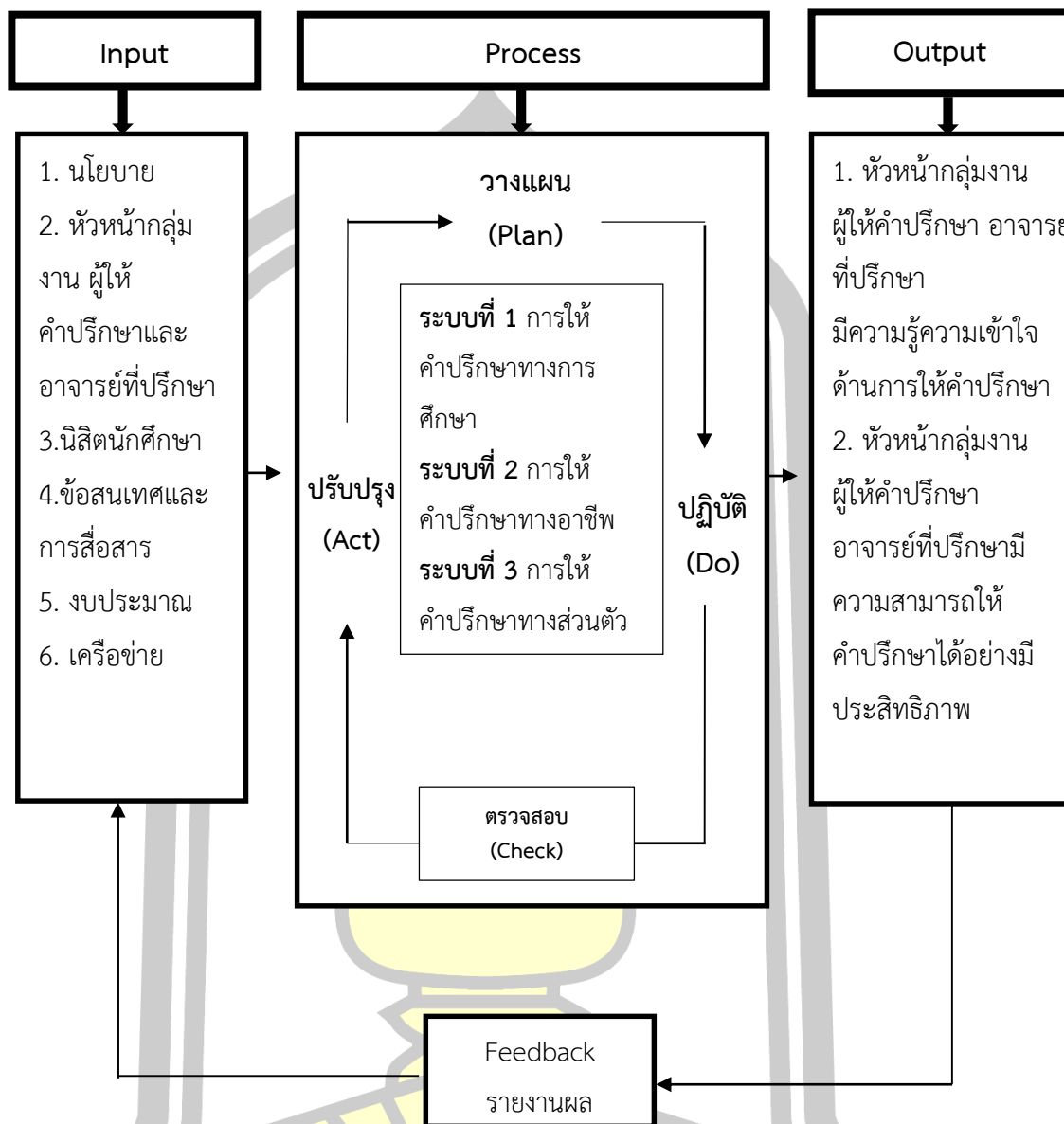


2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนการประเมิน (ร่าง) ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของ (ร่าง) ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยนำเสนอ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ขององค์ประกอบ (ร่าง) ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังปรากฏ

ขั้นตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมคู่มือระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ปรากฏดังภาพประกอบ 16





ภาพประกอบ 16 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากภาพประกอบ 16 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีองค์ประกอบ 3 ระบบ คือ

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประกอบด้วย ดังนี้

ปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบได้แก่ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร 5) งบประมาณที่สนับสนุน 6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา

กระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การประเมินก่อนรับบริการ
2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ
4. การดำเนินการแก้ปัญหา
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

ผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษา
2. มีความสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. รายงานผล และข้อเสนอแนะ
2. การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประกอบด้วย

- ปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร 5) งบประมาณที่สนับสนุน 6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา

กระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การประเมินก่อนรับบริการ
- 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
- 3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน
- 4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ
- 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

ผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ
2. สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง

ข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. รายงานผล และข้อเสนอแนะ
2. การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประกอบด้วย

ปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน
ให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 3) นิสิตนักศึกษา 4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
5) งบประมาณที่สนับสนุน 6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา

กระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การประเมินก่อนรับบริการ
2. การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ
3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุ และความต้องการ
4. การดำเนินการแก้ไขปัญหา
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

ผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านการให้คำปรึกษาได้
2. สามารถบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. รายงานผล และข้อเสนอแนะ
2. การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ มีการทำงานผ่านหน่วยระบบย่อยทั้ง 3 ระบบ แต่ละระบบมีรายละเอียด ปรากฏดัง
ภาพประกอบ 17

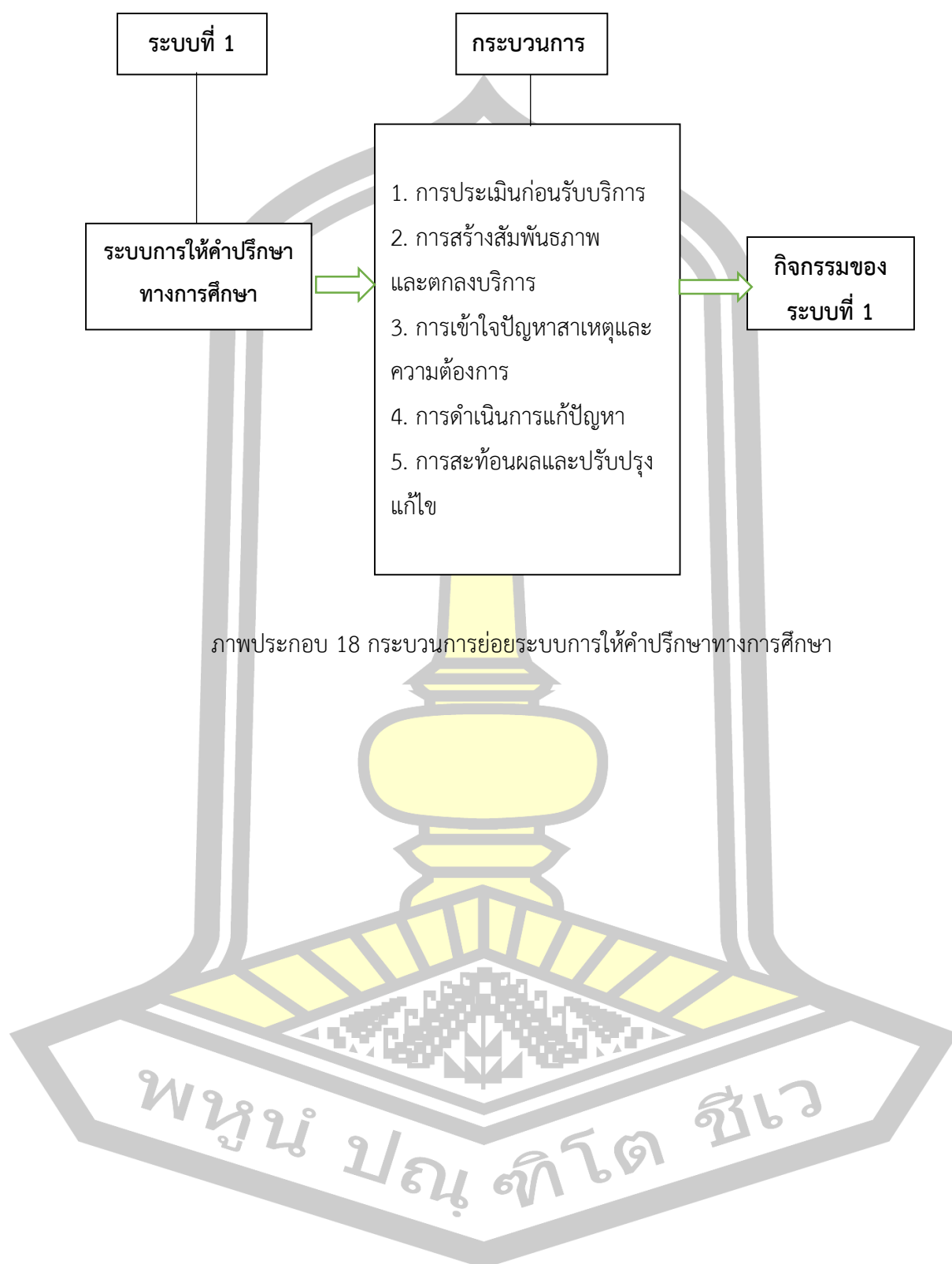




ภาพประกอบ 17 ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา

รายละเอียดกิจกรรมของกระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา
ปรากฏดังภาพประกอบ 18





ตาราง 25 กิจกรรมย่อยกระบวนการของ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 1.1 การประเมินก่อนรับบริการ						
กำหนด แผนกัน (P)	1) ผู้รับบริการ รู้ปัญหาของ ตนเอง	1.หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษา	1.ผู้ให้คำปรึกษา ประชุมปรึกษาเพื่อ กำหนดเป้าหมาย ร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานและ อาจารย์ที่ปรึกษา สามารถกำหนด แผนร่วมกัน	1.แบบ ประเมิน	ผู้ให้คำปรึกษา เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80 -สามารถกำหนด แผนร่วมกัน
ร่วมกันระบุ ประเด็น (D)	2) ผู้ให้ คำปรึกษา สามารถระบุ ปัญหาของ ผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้อง และตรง ประเด็น	1.หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษา	1.เก็บรวบรวมข้อมูล แยกแยะ จัด เรียงลำดับ ความสำคัญของ ประเด็นผู้รับบริการ 2. ได้ระประเด็นที่ ตรงกับความต้องการ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานและ อาจารย์ที่ปรึกษา สามารถระบุ ประเด็นให้ สอดคล้องกับ ผู้รับบริการ	1.แบบ ประเมิน	ผู้ให้คำปรึกษา สามารถร่วม ร่วมกันระบุ ประเด็นร้อยละ 80 -สามารถระบุ ประเด็นปัญหา ได้
สะท้อนผล ร่วมกัน (C,A)	จัดลำดับ ความสำคัญ ของปัญหา	1.หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษา	1. ร่วมกันสรุปผลการ ประเมินก่อนรับ บริการ 2. แลกเปลี่ยนและ สะท้อนผลร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานและ อาจารย์ที่ปรึกษา สามารถสะท้อน ผลร่วมกัน	1.แบบ สรุปผลการ ประเมิน ของ ผู้รับบริการ	ผู้ให้คำปรึกษา สามารถสะท้อน ผลร่วมกันร้อย ละ 80
ระบบย่อยที่ 1.2 การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ						
วิธีการที่ ให้สบายใจ ได้ระบาย ความคับ ข้องใจ (P, D)	1. สร้าง บรรยากาศที่ เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส	1.หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษา	1.ประชุมชี้แจง วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน 2. เข้าใจหลักวิธีการ ของการสร้าง สัมพันธ์ภาพร่วมกัน และตกลงบริการ	1. มีการประชุม วางแผน 2. สามารถตกลง บริการได้	1.แบบ บันทึกการ ประชุม	-ผู้ให้คำปรึกษา เข้าร่วมร้อยละ 80 -สามารถตกลง บริการได้
สะท้อนผล ร่วมกัน (C,A)	1.แสดงความ สนใจ จริงใจ ยอมรับใน คุณค่าและ ความแตกต่าง ระหว่างบุคคล พร้อมในการ ให้บริการ	1.หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษา	1. ร่วมกันสะท้อน วิธีการกระบวนการที่ เหมาะสมเข้าใจความ แตกต่างระหว่าง บุคคล	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานและ อาจารย์ที่ปรึกษา มีกระบวนการที่ เหมาะสม สะท้อนผล ร่วมกัน	1.บันทึกการ ประชุม 2. ภาพถ่าย	ผู้ให้คำปรึกษา เข้าร่วมร้อยละ 80 -มีกระบวนการ ให้คำปรึกษา

ตาราง 25 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 1.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ						
มีเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน (P,D)	1.สร้างแรงจูงใจให้นิสิตนักศึกษาใส่ใจด้านการการศึกษา	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการที่ตรงกัน 2. การเล่าเรื่องราว 3. การระบายอารมณ์ความรู้สึก	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา มีกระบวนการในการให้คำปรึกษาอย่างเป็นขั้นตอน	1. แบบทดสอบ 2. การแสดงบทบาทสมมติ	ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมร้อยละ 80 -มีกระบวนการให้คำปรึกษา
กระบวนการ/วิธีการร่วมกัน (C,A)	1.สร้างความตระหนักให้นิสิตเห็นความสำคัญของการศึกษา	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. เข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหาของตนเอง 2. เกิดความตระหนักและมีแรงจูงใจในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการศึกษา	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา มีกระบวนการสร้างความตระหนักให้เห็นความสำคัญของการให้คำปรึกษา	1.แบบบันทึก	ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมร้อยละ 80 -มีความตระหนักด้านการให้คำปรึกษา
เทคนิคการสร้างความตระหนักรู้คุณค่าในตนเองแก่นิสิตนักศึกษา (P,D)	1. ส่งเสริมสนับสนุนให้นิสิตกล้าซักถามและแสดงความคิดเห็นในข้อสงสัยทางการศึกษาได้	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. ขั้นตอน เทคนิค การสร้างความตระหนักรู้คุณค่า 2. วิธีการที่กล้าแสดงออกอย่างมั่นใจ 3. การยอมรับความรู้สึกที่แต่ละคนแสดงออกมา	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถสังเกตอย่างมีส่วนร่วม แยกแยะยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	1. การสังเกตพฤติกรรมที่นิสิตนักศึกษาแสดงออกมา 2. แบบบันทึกรายบุคคล	-ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมร้อยละ 80 -สามารถวิธีการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมได้
สะท้อนผลร่วมกัน (C,A)	1. สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและสังคมได้	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. การข้อสรุปเกี่ยวกับกระบวนการวิธีการร่วมกัน 2.นำไปใช้และเสนอแนะปรับปรุงต่อไป	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษานำไปใช้และเสนอแนะปรับปรุง	1. แบบบันทึก 2. ภาพถ่าย	ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80 -สามารถเสนอแนะและปรับปรุง

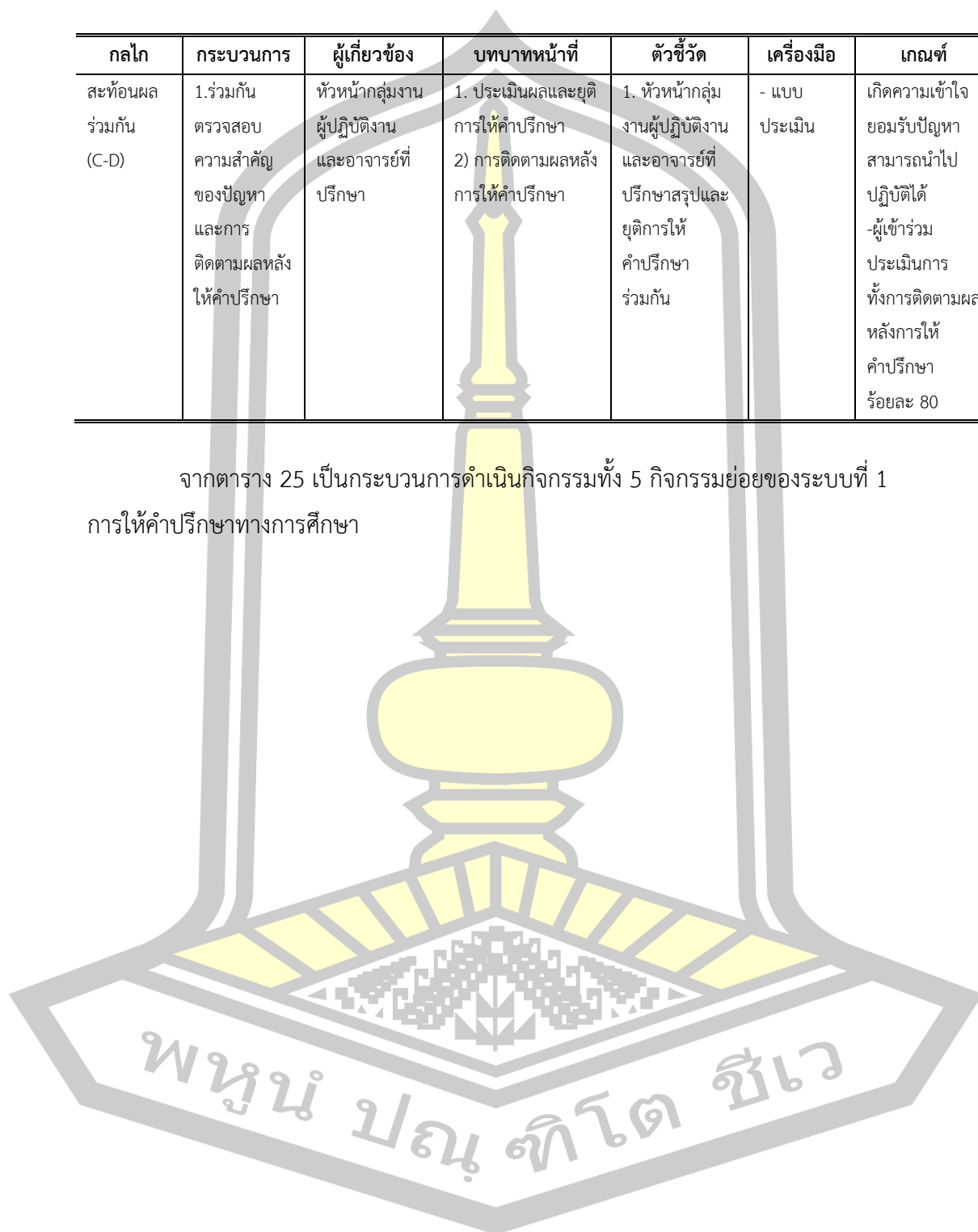
ตาราง 25 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 1.4 การดำเนินการแก้ปัญหา						
การตัดสินใจร่วมกัน (P- D- C)	1.แบ่งเวลาจัดลำดับสำคัญกำหนดเป้าหมาย2. พิจารณาทางเลือกตัดสินใจ	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. ให้ข้อมูล 2. ให้กำลังใจ 3. ฝึกทักษะ 4. การพิจารณาทางเลือกตัดสินใจ	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษาตัดสินใจร่วมกัน	1. การบรรยาย 2. ภาพถ่าย	ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80 -สามารถการตัดสินใจร่วมกัน
แนวทางปฏิบัติร่วมกัน (A)	1.สามารถสรุปในสิ่งที่เรียนรู้ได้อย่างตรงประเด็น	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. วิเคราะห์แยกแยะแนวทางปฏิบัติการแก้ปัญหา 2. เกิดทักษะในการแก้ไข้ปัญหาและมีแนวทางแก้ไข้ปัญหา	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษามีเทคนิคการแก้ไข้ปัญหาและมีแนวทางในการแก้ไข้ปัญหา	1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. ภาพถ่าย	ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80 -มีแนวทางแก้ไข้ปัญหา
สะท้อนผลร่วมกัน (A)	1. มีความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจยอมรับส่งผลดีต่อการเรียนรู้	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. การข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน	1.หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษามีแนวทางการแก้ไข้ปัญหาและปฏิบัติร่วมกัน	1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. ภาพถ่าย	ผู้ให้คำปรึกษาเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80 -สามารถแก้ไข้ปัญหา
ระบบย่อยที่ 1.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข						
ร่วมกันวิเคราะห์ผู้รับคำปรึกษา (P-D)	เพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา	หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษา	1. นำข้อมูลปัญหาของผู้รับบริการ 2. แยกแยะปัญหาให้ผู้รับอบรมได้ช่วยกันจัดลำดับปัญหาของผู้ใช้บริการและหยิบปัญหาจำเป็นมาวิเคราะห์การให้ความช่วยเหลือ	1. หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถวิเคราะห์ผู้ใช้บริการและเข้าใจปัญหาผู้ใช้บริการ	1. แบบวิเคราะห์ปัญหา ผู้ใช้บริการ	ผู้ให้คำปรึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการได้ ร้อยละ 80 -สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้

ตาราง 25 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
สะท้อนผล ร่วมกัน (C-D)	1. ร่วมกัน ตรวจสอบ ความสำคัญ ของปัญหา และการ ติดตามผลหลัง ให้คำปรึกษา	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษา	1. ประเมินผลและยุติ การให้คำปรึกษา 2) การติดตามผลหลัง การให้คำปรึกษา	1. หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ ปรึกษาสรุปและ ยุติการให้ คำปรึกษา ร่วมกัน	- แบบ ประเมิน	เกิดความเข้าใจ ยอมรับปัญหา สามารถนำไป ปฏิบัติได้ -ผู้เข้าร่วม ประเมินการ ทั้งการติดตามผล หลังการให้ คำปรึกษา ร้อยละ 80

จากตาราง 25 เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรมย่อยของระบบที่ 1
การให้คำปรึกษาทางการศึกษา



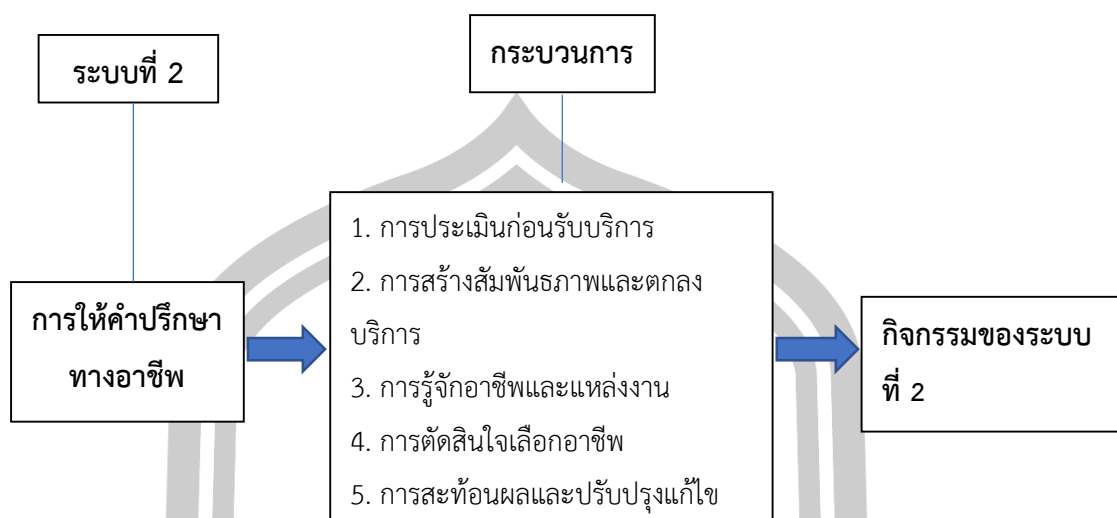
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ผลปรากฏรายละเอียด ดังภาพประกอบ 19



ภาพประกอบ 19 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

รายละเอียดกิจกรรมของกระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ปรากฏดังภาพประกอบ 20





ภาพประกอบ 20 รายละเอียดกิจกรรมของกระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ

ตาราง 26 กิจกรรมย่อย กระบวนการของระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ดังนี้

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 2.1 การประเมินก่อนรับบริการ						
กำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน (P-D)	-ผู้รับบริการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน -รับรู้ปัญหาของตนเอง	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ปรึกษา	1.เข้าใจวิธีการใช้แบบประเมินก่อนรับบริการ 2.รู้ปัญหาของตนเอง	1. หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายร่วมกัน	1.แบบประเมินก่อนรับบริการ	ผู้ให้คำปรึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายร่วมกัน -เข้าร่วมร้อยละ 80
สะท้อนผลร่วมกัน (C, A)	ผู้รับบริการระบุปัญหาของตนเองได้	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ปรึกษา	1.ได้ทราบปัญหาของตนเอง 2.เข้าใจและยอมรับปัญหาของตนเอง	1. หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ที่ปรึกษาสะท้อนผลร่วมกัน	แลกเปลี่ยนและสรุปผลร่วมกัน	ผู้ให้คำปรึกษาสามารถสรุปผลร่วมกัน -เข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80
ระบบย่อยที่ 2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ						
1. มีวิธีการ (P-D)	เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1.การชี้แจงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 2. รู้จักแหล่งทางอาชีพ 3.วิธีการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับทางอาชีพ	1.ผู้เกี่ยวข้องด้านการให้คำปรึกษาสามารถที่จะเข้าใจวิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	- แบบบันทึก - แบบประเมิน	-สามารถเข้าใจและมีวิธีการเข้าถึงแหล่งอาชีพ -เข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80

ตาราง 26 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
2. มีกระบวนการ (D-C)	สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1.การชี้แจงเกี่ยวกับ กิจกรรม 2.มีกระบวนการสร้างสัมพันธ์ภาพ 3.สรุปผลร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา มีกระบวนการในการสร้างความอบอุ่น	-แบบบันทึก	ผู้เข้าร่วม กิจกรรม สามารถสรุปผลร่วมกัน ร้อยละ 80
การสะท้อนผลร่วมกัน (A)	แสดงความสนใจ จริงใจ ยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคล พร้อมในการให้บริการ	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1.การชี้แจงเกี่ยวกับ กิจกรรม 2.เทคนิคการสร้างความสนใจ จริงใจ ยอมรับความแตกต่าง 3. การสะท้อนผลร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา แสดงความใส่ใจอย่างจริงจัง	-แบบบันทึก -แบบประเมิน	-สามารถสรุปผลร่วมกัน -เข้าร่วมร้อยละ 80
ระบบย่อยที่ 2.3 การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน						
ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ (P-D)	ได้รู้แหล่งและช่องทางการเข้าถึงด้านอาชีพ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1.ชี้แจงวัตถุประสงค์ 2.แหล่งงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพทำงานในระหว่างเรียน 3.มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งงานได้	-ข้อมูลอาชีพ -แบบประเมิน	ผู้เข้าร่วม กิจกรรม ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพร่วมกัน ร้อยละ 80 -เข้าถึงแหล่งข้อมูลอาชีพได้
กระบวนการเรียนรู้ (C)	วิเคราะห์อาชีพ ทำให้ความรู้ด้านอาชีพ ความต้องการของตลาดแรงงาน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1. สร้างความเข้าใจด้านทางอาชีพที่หลากหลาย 2. แยะแยะ วิเคราะห์ข้อมูลทางอาชีพ 3. มีการเรียนรู้ร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา วิเคราะห์ถึงแหล่งทางอาชีพได้	- ภาพถ่าย -แบบประเมิน	-มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน -ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80
การสะท้อนผลร่วมกัน (A)	เข้าถึงข้อมูลอาชีพได้มากช่องทาง	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1. การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน 2. การสะท้อนผลเกี่ยวกับทางอาชีพร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา สามารถเข้าถึงข้อมูลชีพ	แบบบันทึก	-มีข้อมูลทางอาชีพร่วมกัน - ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80

ตาราง 26 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 2.4 การตัดสินใจเลือกอาชีพ						
ตำแหน่งงาน / การตัดสินใจเลือก (P-D)	ได้งานทำระหว่างเรียน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งงาน 2. วิเคราะห์ตำแหน่งงานร่วมกัน 3. การตัดสินใจเลือกงานร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถตัดสินใจเลือก ร่วมกัน	-แบบประเมิน -ภาพถ่าย	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งงาน ร้อยละ 70 -สามารถตัดสินใจเลือก ร่วมกันได้
กระบวนการ (C)	-มี ประสบการณ์การทำงาน เป็นประโยชน์ เมื่อเรียนจบ -ได้เรียนรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นใน การทำงาน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1. สร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำงาน 2. ทักษะที่จำเป็นใน การทำงานระหว่าง เรียน 3. มีกระบวนการ เรียนรู้ร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา มีกระบวนการ เรียนรู้	-ภาพถ่าย -แบบ ประเมิน	ผู้เข้าร่วม กิจกรรมมี กระบวนการ ร่วมกัน ร้อยละ 70
สะท้อนผล ร่วมกัน (A)	มีรายได้จาก การทำงาน ระหว่างเรียน เป็นการแบ่ง เบาภาระ ค่าใช้จ่ายของ ผู้ปกครอง	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1. การสะท้อนข้อมูล การทำงานร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา สะท้อนข้อมูล ร่วมกัน	-แบบ ประเมิน	ผู้เข้าร่วม กิจกรรมร้อยละ 70 -สามารถสะท้อน ข้อมูลร่วมกันได้
ระบบย่อยที่ 2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข						
กำหนด วิธีการ (P-D)	1. ทบทวน เกี่ยวกับทาง อาชีพ และ ตำแหน่งงาน 2. ทำความ เข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างผู้ ให้กับผู้รับ คำปรึกษา	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	1. ชี้แจงข้อมูล และ สร้างความเข้าใจ ทาง อาชีพ ตำแหน่งงาน 2. วิเคราะห์และ กำหนดวิธีการ ร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา สามารถกำหนด วิธีการได้	แบบ ประเมิน	ผู้เข้าร่วม กิจกรรม ร่วมกัน ร้อยละ 70 -สามารถกำหนด วิธีการได้

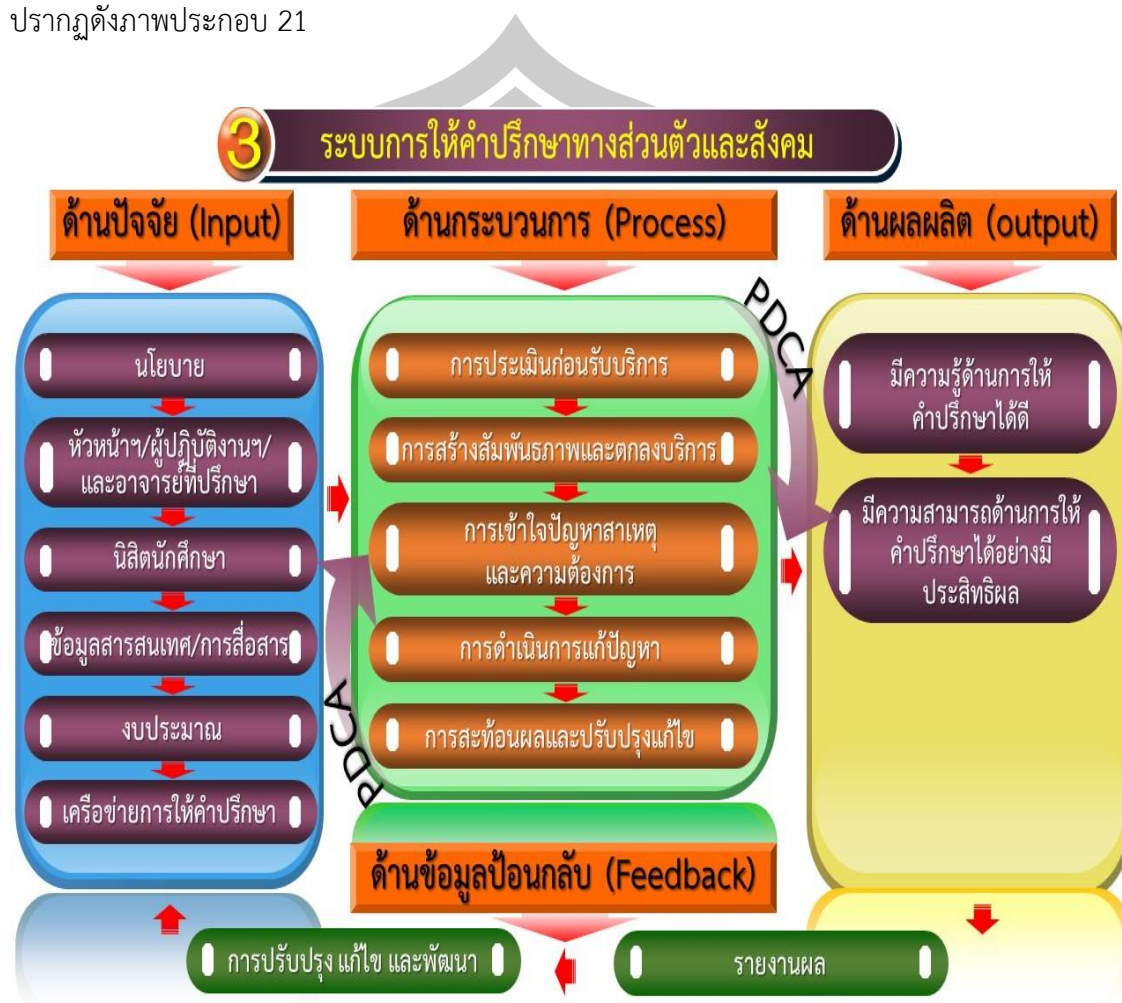
ตาราง 26 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
กระบวนการ (D)	1. การทำความเข้าใจทางอาชีพ ปัญหาที่เกิดขึ้น 2. เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1. มีขั้นตอนการทำงาน ความเข้าใจร่วมกัน 2. มีวิธีการสรุปผลร่วมกันและการยุติการให้บริการ	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจกระบวนการทุกขั้นตอน	-ภาพถ่าย -แบบประเมิน	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน ร้อยละ 70 -สามารถเข้าใจกระบวนการ
ระบบย่อยที่ 2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข (ต่อ)						
(C-A)	1. มีงานทำงานระหว่างเรียน 2. มีรายได้ 3. พึงพอใจในการรับบริการ	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1. ได้งานทำงานระหว่างเรียน ทำให้มีรายได้และมีความพึงพอใจในบริการ 2. การสะท้อนผลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางอาชีพร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถสะท้อนผลทางอาชีพได้	- แบบประเมิน	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน ร้อยละ 70 -สามารถสะท้อนผลทางอาชีพ

จากตาราง 26 เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรมย่อยของระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ



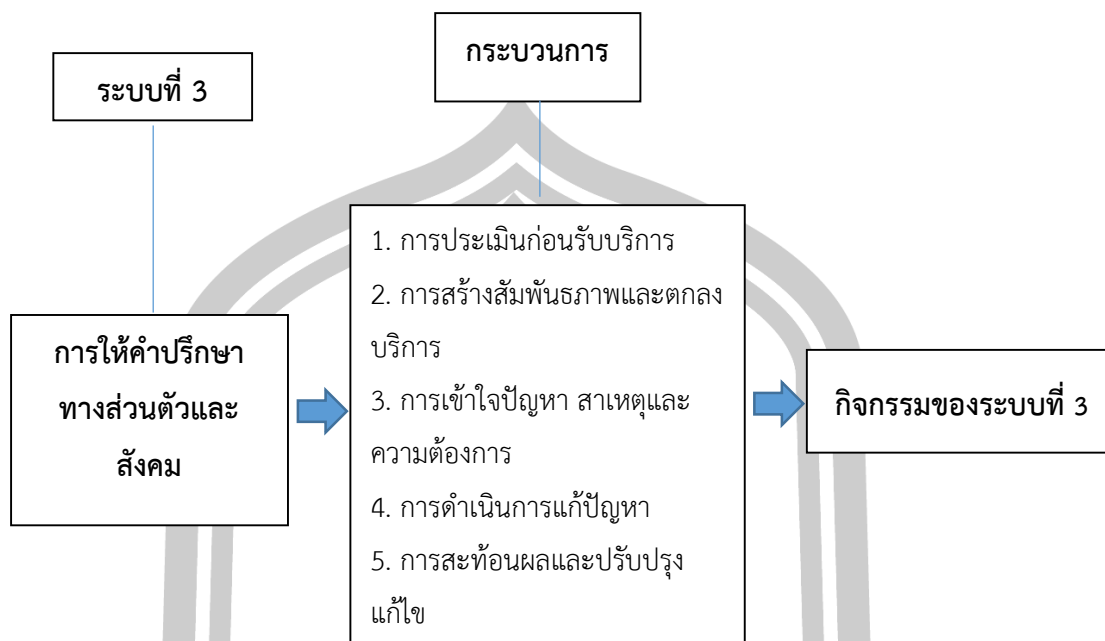
ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ผลปรากฏรายละเอียด
ปรากฏดังภาพประกอบ 21



ภาพประกอบ 21 ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

รายละเอียดกิจกรรมของกระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม
ปรากฏดังภาพประกอบ 22

พหุบัณฑิต ชีวะ



ภาพประกอบ 22 กระบวนการย่อยระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

ตาราง 27 กิจกรรมย่อยกระบวนการของระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 3.1 การประเมินก่อนรับบริการ						
กำหนดแผนร่วมกัน (P)	กำหนดแผนร่วมกัน-รับรู้ปัญหาของตนเอง	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1.สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินก่อนรับบริการ 2.วิธีการอธิบายและแปลผลแบบประเมิน 3.การระบุปัญหาที่ตรงประเด็น	1.จำนวนครั้งในการประชุมร่วมกัน	- แบบทดสอบ - แบบประเมิน	มีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 -สามารถกำหนดแผนร่วมกัน
การสะท้อนผลร่วมกัน (D- C- A)	จัดลำดับความสำคัญปัญหา	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1.แยกแยะระหว่างปัญหากับอารมณ์ 2.จัดลำดับความสำคัญของปัญหา 3.การสรุปปัญหาและร่วมสะท้อนร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถสะท้อนผลร่วมกันได้	-แบบประเมิน -ภาพถ่าย	มีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 -สามารถสะท้อนผลได้

ตาราง 27 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 3.2 การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ						
วิธีการ (P)	เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ภาพ	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1. สร้างความเข้าใจในการสร้างสัมพันธ์ภาพ 2. มีวิธีการในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี 3. ทำให้เกิดการยอมรับและนับถือตนเอง	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มีวิธีการในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี	-ภาพถ่าย -แบบประเมิน	มีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 -มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี
กระบวนการ (D- C)	สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1. เข้าใจและยอมรับในเอกลักษณ์แห่งตน ปรับปรุงตนเองให้มีความผสมผสานในความคิด ความรู้สึก และการกระทำ 3. พัฒนาความสามารถในการเป็นตัวของตัวเอง การพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น และพัฒนาความสามารถและรับความรักจากผู้อื่นได้	-แบบบันทึก -การสังเกต	มีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 -มีความสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีได้
การสะท้อนผล (C-A)	จัดลำดับความสำคัญ ปัญหา	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	1. ร่วมกันแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน 2. สะท้อนผล จัดลำดับความสำคัญร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถจัดลำดับสำคัญ ปัญหาาร่วมกัน	-ภาพถ่าย -แบบประเมิน	มีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 -สามารถจัดลำดับความสำคัญ ปัญหา

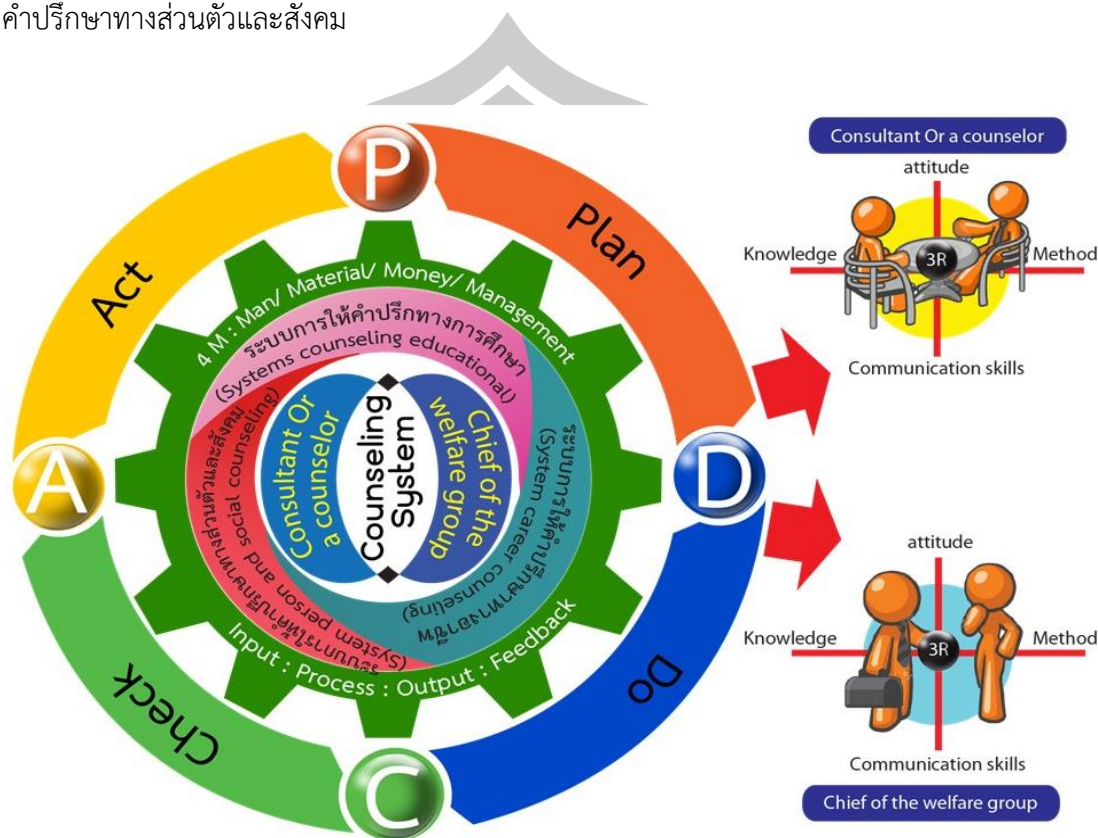
ตาราง 27 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
ระบบย่อยที่ 3.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ						
วิธีการ กระบวนการ กำหนดแผน และ เป้าหมาย ร่วมกัน (P-D)	1.สามารถ ปรับตัวในการ ใช้ชีวิตได้อย่าง มีความสุข 2.ทำความ เข้าใจกับ ปัญหาสาเหตุ และยอมรับ ตนเองได้	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ ปรึกษา	1.ชี้แจงถึง ความสำคัญของการ เข้าใจปัญหาและ ความต้องการ 2. วิธีการ กระบวนการที่จะทำ ให้มีการกำหนดแผน และให้บรรลุตาม เป้าหมายร่วมกัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ ปรึกษา มีส่วน ร่วมเข้าใจวิธีการ และกระบวนการ ได้อย่างดี	-แบบบันทึก -ภาพถ่าย	มีผู้เข้าร่วม กิจกรรม ร้อยละ 80 -สามารถกำหนด แผนร่วมกัน
การ สะท้อนผล (C-A)	สามารถใช้ ชีวิตได้อย่าง เหมาะสมและ มีความสุข	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ ปรึกษา	1) การสะท้อนผล ของกระบวนการ ร่วมกัน 2) รายงานการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	1. การมีส่วนร่วม กิจกรรมร่วมกัน 2. มีความ ตระหนักถึง ความสำคัญที่ เกิดขึ้นร่วมกัน	-แบบบันทึก -ภาพถ่าย	มีผู้เข้าร่วม กิจกรรม ร้อยละ 80 -สามารถสะท้อน ผลร่วมกัน
ระบบย่อยที่ 3.4 การดำเนินการแก้ปัญหา						
กำหนด เป้าหมายใน การจัดการ ร่วมกัน (P-D)	กำหนดปัญหา สิ่งที่ต้องการคือ อะไร สามารถ บอกได้ถึง สามารถและ ความต้องการ ตนเองได้	1. หัวหน้ากลุ่ม งาน ผู้ให้ ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษาและ อาจารย์ที่ ปรึกษา	1.ประชุมชี้แจงให้ ผู้เกี่ยวข้องมีการ กำหนดจุดประสงค์โดย เน้นการมีส่วนร่วมจาก ทุกฝ่ายเพื่อร่วมกัน วางแผนและยึดเป็น แนวปฏิบัติเดียวกัน	-จำนวนครั้ง ประชุมร่วมกัน	-บันทึก เอกสาร ประชุม -เอกสารที่ เกี่ยวข้อง	มีผู้เข้าร่วม กิจกรรม ร้อยละ 80 -สามารถจัดการ ให้ถึงเป้าหมาย ร่วมกัน
กำหนด จุดประสงค์ ร่วมกัน (P-D)	1) ร่วมกันกำหนด จุดประสงค์ที่ สามารถวัดและ สังเกตได้ 2) วางแผนแล้ว ดำเนินการเพื่อ แก้ปัญหาให้เกิด ทักษะ กระบวนการ ตามคุณลักษณะ สอดคล้อง	1. หัวหน้ากลุ่ม งาน, ผู้ให้ ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ ปรึกษา	ผู้เกี่ยวข้องร่วมกัน วิเคราะห์เอกสารที่ กำหนดให้สอดคล้อง กับมาตรฐานการให้ คำปรึกษา	กำหนด จุดประสงค์ให้ สอดคล้องกับ มาตรฐานการให้ คำปรึกษา	-แบบบันทึก การ วิเคราะห์	-สามารถกำหนด จุดประสงค์การ ให้คำปรึกษา สอดคล้องความ ต้องการ -ร่วมกิจกรรม ร้อยละ80

ตาราง 27 (ต่อ)

กลไก	กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
	กับความ ต้องการ ผู้รับบริการ					
สะท้อนผล ร่วมกัน (C-A)	สรุปผลและ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ในการ กำหนด จุดประสงค์	1. หัวหน้ากลุ่ม งาน, ผู้ให้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและ อาจารย์ที่ ปรึกษา	1.ผู้เกี่ยวข้องร่วมกัน ตรวจสอบความ เหมาะสม ความ สอดคล้องกับ มาตรฐานการให้ คำปรึกษา	มีการร่วมกัน ตรวจสอบความ เหมาะสม ความ สอดคล้องกับ มาตรฐานการให้ คำปรึกษา	-แบบบันทึก การ ตรวจสอบ ความ เหมาะสม	-สามารถ ตรวจสอบความ เหมาะสม -เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80
ระบบย่อยที่ 3.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข						
ร่วมกันจัด กิจกรรม แลกเปลี่ยน เรียนรู้ (P-D-C-A)	1. แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์ ความรู้ ร่วมกัน 2. การทบทวน เรื่องราวที่ให้ คำปรึกษา 3. เพื่อทำ ความเข้าใจที่ ตรงกัน ระหว่างผู้ให้ คำปรึกษากับ ผู้รับคำปรึกษา	1. หัวหน้ากลุ่ม งาน, ผู้ให้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและ อาจารย์ที่ ปรึกษา	1.ผู้เกี่ยวข้องจับคู่กัน ผลัดกันให้คำปรึกษา และเป็นผู้รับ คำปรึกษา มีผู้ สังเกตการณ์และ สะท้อนผลภายใน กลุ่ม นำข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข 2.ร่วมกันสะท้อน ข้อสังเกตจากการ ปฏิบัติ 3.แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กันโดยการรวบรวม ข้อเสนอแนะในการ จัดกิจกรรมการฝึก ปฏิบัติการให้ คำปรึกษาร่วมกัน	-มีแผนการจัด กิจกรรม -มีแบบบันทึก หลังการใช้	-แผนการจัด กิจกรรม -แบบ ประเมิน	หัวหน้ากลุ่มงาน, ผู้ให้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและ อาจารย์ที่ ปรึกษา สามารถให้ คำปรึกษาได้ร้อย ละ 80
สะท้อนผล ร่วมกัน (C-A)	สรุปและ นำเสนอผล การให้ คำปรึกษา ร่วมกัน	1. หัวหน้ากลุ่ม งาน ผู้ให้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและ อาจารย์ ที่ปรึกษา	1.ผู้เกี่ยวข้องควร ปรับปรุงและพัฒนา กิจกรรมการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนการให้ คำปรึกษา 2. สรุปผลการจัด กิจกรรมให้คำปรึกษา ร่วมกัน 3. ยุติการให้ คำปรึกษา	1.หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ ปรึกษา มีความรู้ ความสามารถใน การจัดการด้าน การให้คำปรึกษา บรรลุได้	-แบบบันทึก การปรับปรุง	-มีความสามารถ สะท้อนผล ร่วมกัน -เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80

จากตาราง 27 เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรมย่อยของระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม



ที่มา : Alves Michele (2018)

ภาพประกอบ 23 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนการประเมิน (ร่าง) ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของ (ร่าง) ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยนำเสนอ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ขององค์ประกอบ (ร่าง) ระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังปรากฏ

ขั้นตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือระบบการพัฒนาระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประเมินองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดย
ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา									
1. องค์ประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า									
1.1 นโยบาย	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
1.2 หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	4.67	0.50	มากที่สุด	4.78	0.44	มากที่สุด	4.78	0.44	มากที่สุด
1.3 ข้อมูล สารสนเทศและ การสื่อสาร	4.44	0.73	มาก	4.22	0.83	มาก	4.22	0.83	มาก
1.4 งบประมาณ	3.78	0.67	มาก	4.22	0.83	มาก	4.22	0.83	มาก
1.5 เครือข่ายการ ให้คำปรึกษา	4.44	0.73	มาก	4.67	0.71	มากที่สุด	4.67	0.71	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.62	มาก	4.51	0.66	มากที่สุด	4.51	0.66	มากที่สุด

จากตาราง 28 พบว่า การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนาระบบไปใช้มีคุณลักษณะการทำงานของระบบปัจจัยนำเข้า ในด้าน
ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 1 การ
ให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. องค์ประกอบหลักด้านกระบวนการ									
2.1 การประเมิน ก่อนรับบริการ	4.56	0.53	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.2 การสร้าง สัมพันธภาพและ ตกลงบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.3 การเข้าใจ ปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ	4.67	0.50	มากที่สุด	4.89	0.33	มากที่สุด	4.89	0.33	มากที่สุด
2.4 การ ดำเนินการ แก้ปัญหา	4.44	0.53	มาก	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.5 การสะท้อน ผลและปรับปรุง แก้ไข	4.33	0.71	มาก	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.55	มากที่สุด	4.71	0.46	มากที่สุด	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตาราง 29 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่า การพัฒนาระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้
มีคุณลักษณะการทำงานของกระบวนการ ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็น
ประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประเมิน
องค์ประกอบด้านผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. องค์ประกอบหลักด้าน ผลผลิต (Output)									
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ด้าน การให้คำปรึกษา ได้ดี	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก
3.2 มี ความสามารถใน การให้คำปรึกษา ได้อย่างเหมาะสม	4.56	0.73	มากที่สุด	4.56	0.73	มากที่สุด	4.56	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.73	มาก	4.50	0.73	มาก	4.50	0.73	มาก

จากตาราง 30 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่า การพัฒนาระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้มี
คุณลักษณะการทำงานของด้านผลผลิต ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็น
ประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ประเมินองค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. องค์ประกอบหลักด้าน ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)									
4.1 รายงานผล	4.56	0.53	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
4.2 ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา	4.44	0.73	มาก	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.63	มาก	4.51	0.51	มากที่สุด	4.61	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 31 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่า การพัฒนาระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้
มีคุณลักษณะการทำงานของด้านข้อมูลป้อนกลับ ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้
และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด



ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า โดย
ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ									
1. องค์ประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า									
1.1 นโยบาย	4.56	0.73	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
1.2 หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	4.44	0.73	มาก	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	4.44	0.53	มาก	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
1.4 งบประมาณ	4.00	1.00	มาก	4.22	0.67	มากที่สุด	4.22	0.67	มากที่สุด
1.5 เครือข่ายนายจ้างสถานประกอบการ	4.44	0.53	มาก	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	4.37	0.70	มาก	4.51	0.55	มากที่สุด	4.51	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 32 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้มีคุณลักษณะการทำงานของระบบปัจจัยนำเข้า ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ โดย
ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. องค์ประกอบหลักด้านกระบวนการ									
2.1 การประเมิน ก่อนรับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
2.2 การสร้าง สัมพันธภาพและ ตกลงบริการ	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
2.3 การรู้จัก อาชีพและ แหล่งงาน	4.33	0.50	มาก	4.33	0.50	มาก	4.33	0.50	มาก
2.4 การตัดสินใจ เลือกอาชีพ	4.44	0.53	มาก	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก
2.5 การสะท้อน ผลและปรับปรุง แก้ไข	4.33	0.71	มาก	4.44	0.53	มาก	4.44	0.53	มาก
โดยรวม	4.49	0.54	มาก	4.46	0.56	มาก	4.46	0.56	มาก

จากตาราง 33 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบกระบวนการให้คำปรึกษานิสิต
สำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้ มีคุณลักษณะการทำงานของ
ระบบกระบวนการ ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ระบบที่ 2 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบด้านผลผลิต โดย
ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. องค์ประกอบหลักด้าน ผลผลิต (Output)									
3.1 รู้จักเตรียมตัว ทางด้านอาชีพ	4.11	0.78	มาก	4.33	0.71	มาก	4.30	0.71	มาก
3.2 สามารถเลือก งานอาชีพที่ เหมาะสมกับ ตนเอง	4.11	0.78	มาก	4.22	0.67	มาก	4.22	0.67	มาก
3.3 สามารถวาง แผนการประกอบ อาชีพได้อย่าง เหมาะสม	4.22	0.83	มาก	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก
โดยรวม	4.15	0.80	มาก	4.33	0.70	มาก	4.32	0.70	มาก

จากตาราง 34 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบระบบการให้คำปรึกษานิสิต
สำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้ มีคุณลักษณะการทำงานของ
ด้านผลผลิต ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ระบบที่ 2 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประเมินองค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ
โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. องค์ประกอบหลักด้าน ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)									
4.1 รายงานผล	4.33	0.71	มาก	4.22	0.83	มาก	4.22	0.83	มาก
4.2 ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา	4.37	0.71	มาก	4.33	0.87	มาก	4.33	0.87	มาก
โดยรวม	4.35	0.71	มาก	4.27	0.85	มาก	4.27	0.85	มาก

จากตาราง 35 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่า การพัฒนาระบบ
การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้
มีคุณลักษณะการทำงานของด้านข้อมูลป้อนกลับในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้
และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก



ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านปัจจัย นำเข้า โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม									
1. องค์ประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า									
1.1 นโยบาย	4.56	0.73	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
1.2 หัวหน้ากลุ่ม งานผู้ปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
1.3 ข้อมูล สารสนเทศและ การสื่อสาร	4.22	0.67	มาก	4.56	0.53	มากที่สุด	4.56	0.53	มากที่สุด
1.4 งบประมาณ	4.56	0.53	มากที่สุด	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก
1.5 เครือข่ายการ ให้คำปรึกษา	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก
โดยรวม	4.47	0.64	มาก	4.53	0.60	มากที่สุด	4.53	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 36 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่า การพัฒนาระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้ มีคุณลักษณะการทำงานของด้านปัจจัยนำเข้า ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ
การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านกระบวนการ
โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. องค์ประกอบหลักด้าน กระบวนการ (Process)									
2.1 การประเมิน ก่อนรับบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.2 การสร้าง สัมพันธภาพและ ตกลงบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.3 การเข้าใจ ปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ	4.56	0.53	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.4 การ ดำเนินการ แก้ปัญหา	4.56	0.53	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด	4.67	0.50	มากที่สุด
2.5 การสะท้อน ผลและปรับปรุง แก้ไข	4.44	0.53	มาก	4.78	0.44	มากที่สุด	4.78	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	0.52	มากที่สุด	4.69	0.49	มากที่สุด	4.69	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 37 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบระบบการให้คำปรึกษานิสิต
สำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้มีคุณลักษณะการทำงานของ
ด้านกระบวนการในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านผลผลิต โดย ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต (Output)									
3.1 สามารถ ดำเนินชีวิตได้ อย่างปกติ	4.11	0.60	มาก	4.11	0.78	มาก	4.11	0.78	มาก
3.2 สามารถ ทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้	4.44	0.73	มาก	4.56	0.73	มาก	4.56	0.73	มาก
3.3 ทำตนให้ เป็นประโยชน์ทั้ง ต่อตนเองและ บุคคลอื่น	4.33	0.71	มาก	4.22	0.83	มาก	4.22	0.83	มาก
โดยรวม	4.29	0.68	มาก	4.30	0.78	มาก	4.30	0.78	มาก

จากตาราง 38 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ พบว่า การพัฒนาระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้ มีคุณลักษณะการทำงานของระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ในด้าน ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ เมื่อพิจารณารายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบ การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประเมินองค์ประกอบด้านข้อมูล ป้อนกลับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	N = 9								
	ความเป็นไปได้			ความเหมาะสม			ความเป็นประโยชน์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. องค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)									
4.1 รายงานผล	4.22	0.67	มาก	4.33	0.71	มาก	4.33	0.71	มาก
4.2 ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา	4.33	0.71	มาก	4.44	0.73	มาก	4.44	0.73	มาก
โดยรวม	4.27	0.69	มาก	4.38	0.72	มาก	4.38	0.72	มาก

จากตาราง 39 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่า การพัฒนาระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ก่อนนำระบบไปใช้ มีคุณลักษณะการทำงานของระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ในด้าน ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ เมื่อพิจารณารายด้าน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากทุกข้อ

ตาราง 40 ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน กิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ ที่	รายการประเมิน	N = 9			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 1 บทนำ					
1	ความเป็นมาและความสำคัญในการพัฒนา หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ อาจารย์ที่ปรึกษา	4.73	0.47	มากที่สุด	

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการประเมิน	N = 9			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
2.	สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ การให้ คำปรึกษา	4.91	0.33	มากที่สุด	
3.	วัตถุประสงค์ของคู่มือระบบ	4.83	0.37	มากที่สุด	
4.	ประโยชน์ที่ได้จากคู่มือระบบ	4.83	0.34	มากที่สุด	
5.	คำชี้แจงในการพัฒนาระบบ	4.67	0.50	มากที่สุด	
ส่วนที่ 2 โครงสร้างและวิธีการดำเนินงานของระบบ					
6	โครงสร้างการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ รัฐ	4.86	0.34	มากที่สุด	
ระบบที่ 1 ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา					
1	ระบบย่อยที่ 1.1 การประเมินก่อนรับบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	
2	ระบบย่อยที่ 1.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลง บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	
3	ระบบย่อยที่ 1.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ	4.89	0.33	มากที่สุด	
4	ระบบย่อยที่ 1.4 การดำเนินการแก้ปัญหา	4.67	0.50	มากที่สุด	
5	ระบบย่อยที่ 1.5 การสะท้อนผลและปรับปรุง แก้ไข	4.67	0.50	มากที่สุด	
ระบบที่ 2 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ					
1	ระบบย่อยที่ 2.1 การประเมินก่อนรับบริการ	4.56	0.53	มากที่สุด	
2	ระบบย่อยที่ 2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลง บริการ	4.56	0.53	มากที่สุด	
3	ระบบย่อยที่ 2.3 การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน	4.33	0.50	มากที่สุด	
4	ระบบย่อยที่ 2.4 การตัดสินใจเลือกอาชีพ	4.44	0.73	มาก	
5	ระบบย่อยที่ 2.5 การสะท้อนผลและแก้ไขปัญหา	4.46	0.53	มาก	
ระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม					
10	ระบบย่อยที่ 3.1 การประเมินก่อนรับบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการประเมิน	N = 9			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
11	ระบบย่อยที่ 3.2 การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลง บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	
12	ระบบย่อยที่ 3.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ	4.67	0.50	มากที่สุด	
13	ระบบย่อยที่ 3.4 การดำเนินการแก้ปัญหา	4.67	0.50	มากที่สุด	
14	ระบบย่อยที่ 3.5 การสะท้อนผลและแก้ไขปัญหา	4.78	0.44	มากที่สุด	
ส่วนที่ 3 การนำระบบพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาของการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้					
15	การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน	4.90	0.30	มากที่สุด	
16	วิธีการและกระบวนการ	4.88	0.32	มากที่สุด	
17	การสะท้อนผลร่วมกัน	4.88	0.32	มากที่สุด	
ส่วนที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ประกอบการพัฒนาระบบ					
18	ใบงาน	4.56	0.53	มากที่สุด	
19	แบบประเมินก่อน	4.67	0.50	มากที่สุด	
20	แบบทดสอบ	4.78	0.44	มากที่สุด	
21	แบบประเมินหลัง	4.86	0.34	มากที่สุด	
22	กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนถึงกลุ่มเป้าหมาย ที่จะนำไปใช้	4.88	0.32	มากที่สุด	
23	ระบบพัฒนาหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ของการให้ คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.90	0.30	มากที่สุด	
24	ภาษาที่ใช้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.73	0.47	มากที่สุด	
25	การลำดับเนื้อหา และขั้นตอนง่ายต่อการใช้	4.83	0.37	มากที่สุด	

จากตาราง 40 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ สามารถจำแนกตามส่วนประกอบของคู่มือการใช้ระบบ ผลปรากฏว่า

ส่วนที่ 1 บทนำ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ส่วนที่ 2 โครงสร้างและวิธีการดำเนินงานของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ระบบย่อย การประเมินก่อนรับบริการ การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ และการรู้จักอาชีพและแหล่งงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระบบย่อย การตัดสินใจเลือกอาชีพ การสะท้อนผลและแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

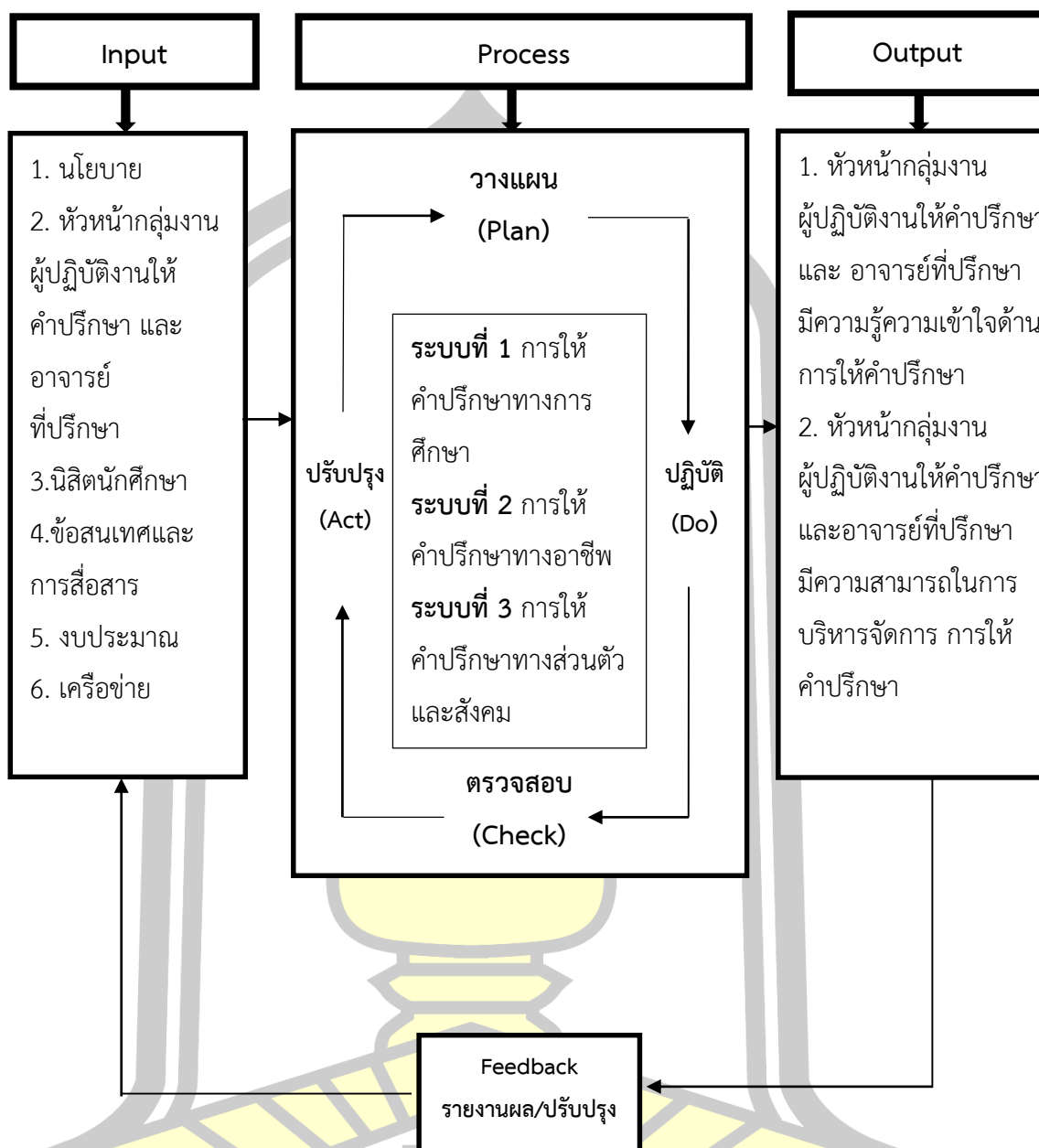
ส่วนที่ 3 การนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ส่วนที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ประกอบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ส่วนที่ 5 ภาพรวมของระบบและคู่มือการใช้ระบบ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

2.3 ผลการออกแบบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจกรรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่ผ่านการตรวจสอบระบบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ปรากฏดังภาพประกอบ 24

พหุ ประ โท ชีวะ



ภาพประกอบ 24 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ

จากภาพประกอบ 24 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน
มหาวิทยาลัยของรัฐ มีส่วนประกอบต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาใน
มหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้การพัฒนาระบบตามวงจรคุณภาพ การบริหารงาน 4 M ประกอบด้วย
3 ระบบใหญ่ มีองค์ประกอบหลัก 12 องค์ประกอบ และมีองค์ประกอบย่อย 45 องค์ประกอบ

ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก
4 องค์ประกอบ และ องค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ
ดังนี้

- 1.1.1 นโยบาย
- 1.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา
- 1.1.3 นิสิตนักศึกษา
- 1.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
- 1.1.5 งบประมาณ
- 1.1.6 เครือข่ายการให้คำปรึกษา

1.2 องค์ประกอบหลัก ด้านกระบวนการ มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ
ดังนี้

- 1.2.1 การประเมินก่อนรับบริการ
- 1.2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
- 1.2.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ
- 1.2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา
- 1.2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

1.3 องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต (Output) มีองค์ประกอบย่อย
2 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านการให้คำปรึกษาได้
- 1.3.2 มีความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

1.4. องค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มีองค์ประกอบย่อย
2 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.4.1 รายงานผล
- 1.4.2 การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

ระบบที่ 2 ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก
4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 องค์ประกอบหลักด้านปัจจัยนำเข้า มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- 2.1.1 นโยบาย
- 2.1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา

- 2.1.3 นิสิตนักศึกษา
- 2.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.1.5 งบประมาณที่สนับสนุน
- 2.1.6 เครือข่ายนายจ้างสถานประกอบการ
- 2.2 องค์กรประกอบหลัก ด้านกระบวนการ มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ
- ดั่งนี้
- 2.2.1 การประเมินก่อนรับบริการ
- 2.2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
- 2.2.3 การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน
- 2.2.4 การตัดสินใจเลือกอาชีพ
- 2.2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข
- 2.3 องค์กรประกอบหลักด้านผลผลิต (Output) มีองค์ประกอบย่อย
- 2 องค์ประกอบ ดั่งนี้
- 2.3.1 รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ
- 2.3.2 สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง
- 2.4 องค์กรประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มีองค์ประกอบย่อย
- 2 องค์ประกอบ ดั่งนี้
- 2.4.1 รายงานผล
- 2.4.2 การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา
- ระบบที่ 3 ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ประกอบด้วย
- องค์กรประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดั่งนี้
- 3.1 องค์กรประกอบหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ
- ดั่งนี้
- 3.1.1 นโยบาย
- 3.1.2 หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3.1.3 นิสิตนักศึกษา
- 3.1.4 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3.1.5 งบประมาณที่สนับสนุน
- 3.1.6 เครือข่ายการให้คำปรึกษา
- 3.2 องค์กรประกอบหลักด้านกระบวนการ (Process) มีองค์ประกอบย่อย
- 5 องค์ประกอบ ดั่งนี้

3.2.1 การประเมินก่อนรับบริการ

3.2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

3.3.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ

3.3.4 การดำเนินการแก้ปัญหา

3.3.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

3.3 องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต (Output) มีองค์ประกอบย่อย

2 องค์ประกอบ ดังนี้

3.3.1 สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ

3.3.2 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

3.4 องค์ประกอบหลัก ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มีองค์ประกอบย่อย

2 องค์ประกอบ ดังนี้

3.4.1 รายงานผล

3.4.2 การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

ระยะที่ 4 ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้

ในการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนการนำไปใช้ (P: Planning) มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1.1 สร้างความเข้าใจให้กับ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ที่มีความสนใจในการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ โดยการนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและพัฒนา กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ขอความร่วมมือประสานกับผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต ติดตามและประเมินผลการจัดการ การให้คำปรึกษานิสิตโดยมีหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องผลปรากฏว่าทุกคนให้ความร่วมมือ

1.2 การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานจากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการให้คำปรึกษาเห็นว่าควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนร่วมเพื่อสร้างคู่มือการใช้ระบบและนำระบบไปใช้การกำหนดบทบาทปรากฏดังตาราง 41

ตาราง 41 บทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทหน้าที่
1) หัวหน้ากลุ่มงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าร่วมประชุมผู้เกี่ยวข้องชี้แจงและสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่และดำเนินการตามระบบ 2. สนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ 3. คณะกรรมการกำกับและติดตาม 4. ร่วมกันวางแผนและดำเนินการกำกับ ติดตาม 5. ให้ข้อมูลผลการดำเนินการ
1) ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา 2) อาจารย์ที่ปรึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาทำความเข้าใจคู่มือการใช้ระบบ 2. เข้าร่วมประชุมผู้เกี่ยวข้องชี้แจงและสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่และดำเนินการตามระบบ 3. จัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการของวงจรคุณภาพเดมมิ่ง 4. คณะกรรมการ และติดตาม 5. ร่วมกันวางแผนและดำเนินการติดตาม 6. ให้ข้อมูลผลการดำเนินการ
ผู้วิจัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ชี้แจงและสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่และดำเนินการตามระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 2. ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ 3. สนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ 4. ร่วมกันวางแผนและดำเนินการ กำกับ ติดตาม 5. ให้ข้อมูลผลการดำเนินการ

1.3 การจัดประชุมชี้แจง โดยผู้วิจัยร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ชี้แจงสร้างความตระหนักและขอความร่วมมือกับทุกคนในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติการ (Do) มีผลการดำเนินการ ดังนี้

หลังจากการดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยร่วมกับคณะกรรมการกลาง ประเมินผลร่วมกันกำหนดแนวนโยบายในการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ในการพัฒนาระบบ ได้แก่ การจัดอบรมมีผลการดำเนินการ แต่ละกิจกรรมดังนี้

2.1 การจัดอบรมมีความมุ่งหมายเพื่อประชุมชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนักเห็นความสำคัญของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐให้กับหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 38 คน กำหนดการประชุมชี้แจงปรากฏในรายละเอียด ดังนี้ ตารางที่ 42 การจัดประชุมชี้แจงระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐในระหว่างวันที่ 8-9 กรกฎาคม 2562 ดังกำหนดการ ดังนี้

กำหนดการโครงการอบรมทักษะการให้คำปรึกษา(ขั้นต้น)สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา

บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วันที่ 8 -9 กรกฎาคม 2562 ณ บ้านโฮมสวนอาหาร & รีสอร์ทยางตลาด

วันที่ 8 กรกฎาคม 2562

เวลา	หัวข้อ	หมายเหตุ
06.30 น.	จุดนัดขึ้นรถบัสด้านหน้าอาคารพัฒนา นิสิต กองกิจการนิสิต	ผู้เข้าอบรม
07.00 น.	เดินทางออกจากกองกิจการนิสิต	ผู้เข้าอบรม
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน/รับเอกสาร	พี่เลี้ยง/ผู้เข้าอบรม
09.00-09.15 น.	กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมโครงการ โดย ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต	นายสุนทร เดชชัย
09.15-09.30 น.	ชี้แจงวัตถุประสงค์ และระบบการใช้ คู่มือการให้คำปรึกษาสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	ผู้วิจัย และ ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เวลา	หัวข้อ	หมายเหตุ
09.30-10.30 น.	สถานการณ์ปัญหาพฤติกรรมเด็ก วัยรุ่น	นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม จากสถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
10.30-10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	ผู้เข้าอบรม
10.45-12.00 น.	“ประสบการณ์ล้ำค่า” แบ่งกลุ่มฝึก ประสบการณ์ด้านการให้คำปรึกษา	นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม และ นางสาวชนันฐดา ภูวิชัย
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	ผู้เข้าอบรม
13.00-14.30 น.	“แต่มีสีแต่มีใจวัยรุ่น”	นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม และนางสาวชนันฐดา ภูวิชัย
14.30-14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	ผู้เข้าอบรม
14.45-16.30 น.	เปิดโลก การเข้าใจวัยรุ่น (การให้การปรึกษาวัยรุ่น)	นางสาวชนันฐดา ภูวิชัย
16.30-17.30 น.	พักผ่อน	ผู้เข้าอบรม
17.30-18.00 น.	กิจกรรม “พ่อนพักตระหนักรู้ การรู้จักตนเอง”	นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม และ นางสาวชนันฐดา ภูวิชัย
18.00-19.00 น.	รับประทานอาหารเย็น	ผู้เข้าอบรม
19.00-20.30 น.	กิจกรรม “พ่อนพักตระหนักรู้ การรู้จักตนเอง”	ผู้เข้าอบรม
20.30 น.	พักผ่อนตามอัธยาศัย	ผู้เข้าอบรม

สรุปรายละเอียดของการจัดกิจกรรม

วันที่ 8 กรกฎาคม 2562 เวลา 08.30 - 20.30 น. ดังรายละเอียดกิจกรรม ดังนี้

1. ชี้แจงตามกำหนดการและกิจกรรมที่จะดำเนินร่วมกันทั้งสองวัน และแนะนำสถานที่ต่าง ๆ กำหนดคกฏกติกา การพักเวลาอาหารว่าง อาหารกลางวัน และกิจกรรมในช่วงเย็นที่อยู่ร่วมกัน โดยผู้วิจัย

2. กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมอบรม โดยผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ และระบบการใช้คู่มือการให้คำปรึกษาสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3. วิทยากร บรรยายให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ที่พบของวัยรุ่น โดย นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม รองผู้อำนวยการ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัญหาสุขภาพจิตที่พบบ่อยในเด็กและวัยรุ่น ดังนี้

วัยรุ่นอายุระหว่าง 18-22 ปี ปัญหาของ โรค (Disorder) ที่พบมีรายละเอียด ดังนี้

ปัญหา	พฤติกรรมเสี่ยง	ป่วย
อารมณ์	เครียดหรือกังวลชั่วคราว	ซึมเศร้า อารมณ์สองขั้ว วิตกกังวล
พฤติกรรม	ลองใช้สารเสพติด โดดเรียน มีเพศสัมพันธ์ อุบัติเหตุ	สมาธิสั้น ดื้อ/เกเร สมองติดยาเสพติด
ความคิด	มีความคิดแปลกแยกแต่อยู่ในความเป็นจริง	โรคย้ำคิดย้ำทำ โรคจิตเภท

โรคสมาธิสั้น มี 3 กลุ่มอาการ คือ ขนเกินไปอยู่ไม่นิ่ง ใจลอยขาดสมาธิ รอคอยไม่ได้ หุนหันพลันแล่น

1. ขาดสมาธิในการเรียน ทำให้ผลการเรียนต่ำกว่าความสามารถจริง
2. เกิดจากสารสมาธิในสมองส่วนหน้า น้อยกว่าปกติ วินิจฉัยแยกโรค เซวาน์ปัญญาบกพร่อง ออทิสติก ซึมเศร้า วิตกกังวล ขาดวินัย เด็กถูกละเลยทอดทิ้ง
3. รักษาได้ด้วยยาเพิ่มสมาธิร่วมกับการปรับพฤติกรรมที่บ้าน และในห้องเรียน
4. ตอบสนองต่อการรักษา 90% ทำให้ผลการเรียนดีขึ้นได้
5. หากไม่ได้รับการรักษา อาจมีปัญหาพฤติกรรมและผล กระทบต่อเนื่องจนถึงช่วงวัยรุ่น เช่น ต้องออกจากโรงเรียน ปัญหาสารเสพติด พฤติกรรมรุนแรงปัญหาเรื่องเพศ

โรคไบโพลาร์ ต้องระวังเรื่องเงินมาก เพราะคนไข้อยากทำอะไรก็จะเอาไปลงทุน มีหนี้สิน บางคนถึงกับหมดเนื้อหมดตัว ก็เกิดจากสาเหตุของโรคไบโพลาร์ เรื่องเพศสัมพันธ์

มีความเสี่ยงที่จะติดโรค เพราะอยากที่จะทำกิจกรรมมากขึ้น ผลเสียของไบโพลาร์ คือ เรื่องอุบัติเหตุ เพราะเวลาจะทำอะไรแล้วทำอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดอันตราย หรือการใช้สารเสพติด การใช้เงิน เยอะแบบไม่รู้ตัว

อาการติดยา หรือสมองติดยาเกิดจากสมอง การติดของสมองคือสารความสุขมันมีน้อย พอสารความสุขมันเยอะขึ้นทันทีก็ทำให้ติดได้ จะสังเกตได้ว่าสารเสพติดที่ติดง่ายคือตัวที่ทำให้เกิดสารความสุขขึ้นเร็วและลงเร็ว ออกฤทธิ์สั้น ๆ อย่างเช่น ยานอนหลับ กลุ่มคนที่ติดยานอนหลับ คือ จะเป็นยานอนหลับที่ออกฤทธิ์สั้น หรือยาบ้าที่ออกฤทธิ์สั้น จะออกฤทธิ์ประมาณ 3-4 ชม.ก็หาย กลุ่มที่ติดยาอีกคือ กลุ่มที่ออกฤทธิ์ยาว สารเสพติดใช้เพื่อความสนุก คลายทุกข์ บางคนใช้เพื่องาน เช่นคนขับรถกลางคืน หรือความเคียดชัง พวกไปสังสรรค์ เที่ยวกลางคืน พอใช้ไปนาน ๆ ไม่ได้รับการแก้ไขหรือรักษาก็จะทำให้ติดได้ โดยสมองติดยา จะเกิดอาการ Craving หรือเรียกว่าอาการอยากยา พอไม่ได้ใช้จะเกิดอาการถอนยา มันจะมีตัวกระตุ้นบางอย่างที่ทำให้เรานึกถึงสารเสพติด เมื่อรักษาต้องจัดการตัวกระตุ้นตัวนี้ด้วย

แนวทางการบำบัด ต้องปรับที่ตัวแนวคิดของผู้เสพด้วย แก้อาการต้องการยา การปรับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล กรณีที่ติดสุรา สุราถือเป็นสารเสพติดชนิดหนึ่งถ้าเลิกกะทันหันจะทำให้เกิดอาการชัก อาจต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล แล้วรับประทานยาเพื่อถอนพิษ การช่วยเหลือต้องปรับทัศนคติ ไม่ไปตำหนิว่าเป็นคนไม่ดี วิธีการรักษา คือ การเสริมแรง สร้างแรงจูงใจในการให้ผู้รับบริการอยากเลิกจริง ๆ การติดสุราก็ถือว่าเป็นโรค มีโอกาสกลับไปติดซ้ำได้ ครอบครัวต้องให้กำลังใจ

การติดเกม ติดสื่อสังคมออนไลน์ เพราะปัจจุบันสื่อเทคโนโลยีมันไปไกล จากงานวิจัยบอกว่าถ้าเล่นเกิน 1ชม./วัน หรือ 9 ชม./สัปดาห์ มีโอกาสติดเกมเพิ่มขึ้น 3 เท่า ปัญหาของการติดเกม จะคล้ายกับการติดยา เกมก็เหมือนกับยาเสพติดชนิดหนึ่งที่ทำให้สมองมีความสุข มีการประกาศว่าในปี 2018 ให้ภาวะติดเกมเป็นโรคที่ต้องเฝ้าระวัง อาการคือ เป็นโรคที่ไม่สามารถควบคุมการเล่นเกมได้จาก 1 ชม.ขยับเป็น 3 ชม. และให้ความสำคัญกับการเล่นเกมสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด ดิ้นเข้ามาเล่นเกมเลย การบ้านไม่ทำ ถ้าเล่นต่อเนื่องจะเกิดผลกระทบทางลบ บางคนเล่นเกมต่อเนื่องและยาวนานส่งผลต่อสุขภาพ ส่งผลต่อการเรียน มีผลกระทบต่อครอบครัว วิธีการแก้ปัญหา คือควรกำหนดเวลาให้ชัดเจน จากผลการวิจัยพบว่า การเล่นเกมไม่เกิน 1 ชั่วโมง

แนวคิดด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับการช่วยเหลือวัยรุ่นที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว

1. การเรียนรู้จากครอบครัว การใช้ความก้าวร้าว/ต่อสู้รุนแรงช่วยหยุดหรือแก้ปัญหาได้
2. ขาดการเรียนรู้วินัยทางสังคม

3. ขาดการเรียนรู้ในการควบคุมอารมณ์ และไม่สามารถแสดงความคับข้องใจในทางที่เหมาะสม

4. การได้รับความกดดันจากสถานการณ์ที่ไม่มีความสุขในครอบครัว เช่น พ่อแม่ เครียด ทะเลาะ ทุบตีกัน ใช้ความรุนแรงกับลูก

5. การขาดความรัก ความอบอุ่น ถูกทอดทิ้ง

6. โกรธ แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นการระบายออกมา/ต้องการเด่นเป็นที่ยอมรับในเพื่อน เพื่อชดเชย ปมด้อย

สรุป สาเหตุด้านจิตใจที่ทำให้เด็กและวัยรุ่นมีพฤติกรรมก้าวร้าว คือ การมีพฤติกรรมอันธพาล เพราะมีแบบอย่างหรือได้รับเลี้ยงดูโดยใช้ความรุนแรง การเลี้ยงดูที่ตามใจมากเกินไปทำให้เด็กขาดระเบียบวินัย ไม่เรียนรู้วิธีการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และการขาดความรักความอบอุ่น วัยรุ่นจึงพยายามแสดงพฤติกรรมใด ๆ ก็ได้เพื่อให้ได้รับการยอมรับ

การประเมินพฤติกรรมเด็กก้าวร้าว

1. มีประวัติขาดความรัก ความอบอุ่นในวัยเด็กหรือไม่
2. ประวัติการใช้ความรุนแรงในครอบครัว
3. ประวัติการเลี้ยงดูที่รักและตามใจมากเกินไป
4. ประวัติการได้รับความกระทบกระเทือนด้านสมองในวัยเด็ก
5. ประวัติปัญหาด้านอารมณ์ตั้งแต่วัยเด็ก เช่น หงุดหงิด โมโหง่าย อุดหนุนน้อย
6. มีความรู้สึกผิดต่อการกระทำนั้น ๆ หรือไม่ หากรู้สึกผิดอาจมีปมปัญหาไม่ซับซ้อน แต่ถ้าไม่อาจเป็นเพราะมีพฤติกรรมก้าวร้าวจนเป็นนิสัย หรือได้รับแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว

7. ประวัติการใช้สารเสพติด ที่อาจทำให้ขาดการควบคุมตนเอง

8. ประเมินภาวะซึมเศร้า และความคิดฆ่าตัวตาย เพื่อประเมินว่าสาเหตุความกดดันต่าง ๆ ในชีวิต มีความกดดันถึงขั้นต้องการทำร้ายตนเอง

หลักการช่วยเหลือ

1. ให้ความเข้าใจ สนใจ รับฟังคำพูด ความคิด ความรู้สึก ในการกระทำ
2. ให้ประเมินผลที่เกิดขึ้นต่อตนเองและผู้อื่น และชี้ให้เห็นถึงผลเสียของการกระทำ
3. ให้ทางเลือกในการระบายความโกรธ ก้าวร้าว ไม่พอใจ ในวิธีการที่เหมาะสม เช่น เล่นกีฬา ดนตรี ศิลปะ ฯ
4. ให้ค้นหาศักยภาพของตนเอง ส่งเสริม เปิดโอกาสให้แสดงออก เช่น เป็นผู้นำ หรือสมาชิกกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ชมรมกีฬา ฯ

5. ใช้หลักการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยใช้แรงเสริมทางบวก

โรคซึมเศร้า Major depressive disorder : MDD

1. หงุดหงิดง่าย ท้อแท้เบื่อหน่าย ไม่อยากไปโรงเรียน
2. เกิดจากสารสื่อประสาทร่วมกับความเครียดด้านสังคมสิ่งแวดล้อม
- 3 แสดงอาการคล้ายสมาธิสั้นได้ แสดงออกเป็นปัญหาพฤติกรรมเนื่องจากเด็ก
กังวลหรือไม่มีความสุข
4. รักษาได้ด้วยยาต้านเศร้าร่วมกับการปรับพฤติกรรมที่บ้านและในห้องเรียนหรือ
ครอบครัวบำบัด

โรคสมองตื้อ เพราะอะไรคนเราจึงเสพยา

1. ต้องการความสุข
2. ต้องการคลายทุกข์
3. ช่วยการทำงาน ไม่มั่ว่ง ขยัน
4. เคยชินทุก ๆ กิจกรรม สุขหรือทุกข์ก็ระลึกถึง HABIT FORMING
5. เมื่อใช้ไปนาน ๆ เนื่องจากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข จนในที่สุดก็เกิด

บทบาทครูเกี่ยวกับการช่วยเหลือวัยรุ่นที่มีปัญหาใช้เสพยา

1. ปรับทัศนคติ และไม่ด่วนสรุปว่าวัยรุ่นเป็นคนไม่ดี ไม่มีความอดทน
2. ควรสนใจให้เห็นโอกาสในการรักษา ให้มีความมุ่งมั่น และพาไป
3. ไม่กล่าวโทษว่าเป็นความผิดใคร
4. ให้กำลังใจ อยู่เคียงข้าง และอดทนกับเขา

สัญญาณที่อาจบ่งชี้ว่าวัยรุ่นควรได้รับความช่วยเหลือ

1. ผลการเรียนเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด
2. มีการใช้สารเสพติดหรือดื่มสุรา
3. ไม่สามารถแก้ปัญหาและปฏิบัติงานประจำได้
4. มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการนอน และหรือ การกินอย่างชัดเจน
5. บ่นเรื่องอาการเจ็บป่วยทางกายมากมาย
6. ก้าวร้าวหรือละเมิดกฏอย่างก้าวร้าว หรือละเมิดสิทธิ์ผู้อื่นบ่อย ๆ เช่น
ต่อต้านผู้ใหญ่ หนีโรงเรียน ลักขโมย ฯ
7. กลัวความอ้วนอย่างมาก ทั้งที่รูปร่างหรือน้ำหนักไม่เป็นเช่นนั้น
8. มีอารมณ์ซึมเศร้า ดูจากมีอารมณ์ไม่แจ่มใส มองโลกในแง่ลบ เบื่ออาหาร
นอนไม่หลับ หรือคิดเรื่องความตายบ่อย
9. อารมณ์ไม่โหรงแรงอย่างควบคุมไม่ได้บ่อย ๆ

แนวคิดการให้ความช่วยเหลือ

ปัญหาการมีเพศสัมพันธ์ มีสาเหตุจากหลายประการ

ผู้ใหญ่เอง

1. ขาดความรัก ความใส่ใจจากบุคคลสำคัญในชีวิต
2. การเห็นแบบอย่าง บทบาท และพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสมของ
3. วัยรุ่นเข้าใจว่าการเอาตัวเข้าแลกทำให้ได้รับการยอมรับ ได้สิ่งที่ต้องการ
4. แต่ผู้ชายแสวงหาผลประโยชน์ เห็นแก่ตัว จากไปด้วยความรำคาญวัยรุ่นที่
- เรียกร้องความรัก ใส่ใจ
5. วัยรุ่นโกรธแค้น ประชดชีวิต หรือทำตนเป็นเหยื่อเพราะรู้สึกกว่าตนเองไม่มีอำนาจ ใช้สารเสพติดที่อาจกระตุ้นอารมณ์ ทำให้การควบคุมตนเองทำได้น้อยลง

บทบาทการให้ความช่วยเหลือ

1. ปรับทัศนคติ และไม่ด่วนสรุปว่าวัยรุ่นเป็นคนไม่ดี การที่ถูกผู้หญิงคนยอมอับอาย ถูกตราหน้าคงไม่ใช่เรื่องที่ตัดสินใจกันได้ง่ายๆ
2. สัมผัสความรู้สึกตัวเองต่อปัญหานี้
3. พยายามวางใจเป็นกลาง
4. สัมผัสหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ไม่ด่วนสรุป
5. เมื่อพร้อมจึงให้คำปรึกษาแก่วัยรุ่นและครอบครัว โดยไม่ใช่การหาว่าใครผิดใครถูก และไม่เข้าข้างฝ่ายใด

อื่น ๆ

ประเด็นสำคัญที่ควรประเมินในกรณีพบว่านักเรียนมีปัญหาพฤติกรรมทางเพศ

1. ประวัติการอบรมเลี้ยงดูที่ทำให้เด็กขาดความรักและความอบอุ่นจากครอบครัว
2. ประวัติการได้รับการทารุณกรรมทางเพศ จากบุคคลในครอบครัวหรือบุคคล

3. ประวัติพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสมของบุคคล ที่มีความสำคัญในชีวิตเด็ก
4. ประเมินค่านิยมของการมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นและบุคคลในครอบครัว
5. ประวัติการใช้สารเสพติดของวัยรุ่นและบุคคลในครอบครัว

6. ประเมินภาวะซึมเศร้า รวมถึงความคิดฆ่าตัวตาย

การมีพฤติกรรมทางเพศที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับ

1. ความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness)
2. ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem)
3. ความรับผิดชอบในตนเอง (Self-responsibility)
4. การเรียนรู้การชะลอความพึงพอใจ (Delayed Gratification)

ความรู้ ความเข้าใจ

1. พัฒนาการทางเพศ (Human Sexuality Development)
2. สุขอนามัยทางเพศ (Sexual Health)
3. พฤติกรรมทางเพศ (Sexual Behavior)
4. สัมพันธภาพ (Relation)
5. ทักษะที่จำเป็นของบุคคล (Personal Skill)
6. สังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture)
7. บทบาททางเพศ (Gender Role)

ปัจจัยพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม

สัมพันธภาพ

1. ให้ความรักความอบอุ่นและเมตตา
2. ส่งเสริมให้มีความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง
3. คำนึงถึงและตระหนักในความเป็นเด็ก
4. ยอมรับในความเป็นตัวของตัวเองของเด็ก ส่งเสริมให้เป็นตัวของตัวเอง และ

มีอิสระตามวัยอย่างเหมาะสม

5. เปิดโอกาสให้ได้ระบายความรู้สึกและบอกความต้องการ

การสร้างวินัย

1. เข้าใจเทคนิคการสร้างวินัย
2. กำหนดความคาดหวังให้ชัดเจนและสมเหตุสมผล
3. มีความเสมอต้นเสมอปลายในการปรับพฤติกรรม
4. หนักแน่นและเอาจริงในกฎระเบียบที่ตกลงกับเด็กไว้ทำให้กฎนั้นศักดิ์สิทธิ์
5. ผู้ดูแลเด็กจำเป็นต้องใช้เทคนิคปรับพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน

ไม่ขัดแย้งกัน

หลักการชม

1. ชมทันที (หรือขณะที่เด็กทำพฤติกรรมที่เราต้องการ)
2. ชมเฉพาะพฤติกรรมที่ดี (ไม่ชมเวลาเด็กมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม)
3. ชมด้านดีทุกด้าน (ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้)
4. ชมทั้งความพยายามและความสำเร็จ (อย่ารอชมเฉพาะเมื่อเด็กทำสำเร็จ

เพียงอย่างเดียว)

5. ชมโดยบอกความรู้สึกของเราและพฤติกรรมของเด็ก (เช่น คุณครูชอบมาก

เลยที่หนูช่วยคุณครูกวาดพื้น)

6. ชมโดยไม่ประชด ตำหนิ วิจารณ์ร่วมไปด้วย
7. ชมพร้อมกับสบตา โอบกอด หรือสัมผัสตัวเด็กไปด้วย
8. ชมด้วยสีหน้าหรือลักษณะท่าทาง (เช่น ส่งสายตา ขยิบตา รอยยิ้ม

ผงกศีรณะ ชูนิ้วโป้ง จับมือกัน ตบเบา ๆ ที่หลัง)

9. ชมด้วยการเขียน (ใช้สลับกันหรือร่วมกันได้)
10. ชมอย่างจริงใจ เห็นคุณค่าในความพยายามของเด็ก ที่ทำพฤติกรรมที่

ต้องการ

11. บอกความรู้สึกของเรา
12. บอกพฤติกรรมที่เด็กทำ
13. บอกคุณลักษณะของเด็กเมื่อทำพฤติกรรมนั้น เช่น มีน้ำใจ กล้าหาญ ฯลฯ

การฝึกปฏิบัติ คำสั่ง ให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนมาเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับครูในดวงใจของตัวเอง คุณครูในดวงใจ อาจารย์ที่ติดใจ เราประทับใจอาจารย์ท่านนั้นเพราะอะไร

กลุ่มที่ 1 ครูในดวงใจคือ คุณครู พลถนนอม รู้จัก เป็นคนจังหวัดแพร่ สิ่งที่ชอบในตัวครูคือ เป็นคนมีความเป็นครูสูงมาก มีความอดทน ตั้งใจสอนมาก อยากให้นักเรียนได้ความรู้ผ่านทุกคน ท่านจะให้กำลังใจเสมอว่าเราจะทำอะไรถึงแม้จะไม่ดีมาก แต่ท่านก็ให้กำลังใจทำให้ดีที่สุด คำคมที่ถูกใจคือ เธอทำได้ เธอเก่งแล้ว

กลุ่มที่ 2 ยกตัวอย่าง “มีอาจารย์ท่านหนึ่ง เป็นอาจารย์ที่สอนเบอเกอรี่ทำให้เรามีอาชีพจนถึงทุกวันนี้ ซึ่งแต่ก่อนไม่ชอบทำขนม มีแต่ซื้อกิน แล้วอาจารย์ท่านเป็นผู้ชาย ท่านเป็นคนอธิบายไม่เก่ง แต่จะใช้วิธีการให้ทำให้เราดู จะคอยย้ำตลอดว่าอย่าลืมตัวเรานะ แล้วจนถึงเวลาที่ไปฝึกงานท่านก็จะเป็นคนแนะนำว่าเราเหมาะกับที่ไหน ตอนนั้นจำได้ว่า เราไม่รู้ว่าจะชอบอะไร เหมาะกับที่ไหน รู้แค่ที่ไม่อยากอยู่ที่จังหวัดมหาสารคามแล้วท่านก็ส่งไปจังหวัดกระบี่ จนเรารู้สึกเหนื่อย อาจารย์ท่านก็บอกว่าเหนื่อยหรือ กลับบ้านสิ โดยที่ไม่ถามว่าเราเป็นอะไร แต่มันเป็นการให้กำลังใจเราว่า สู้ๆนะเราว่าเธอทำได้ ทำให้ทุกคนได้ข้อสรุปว่า อาจารย์ให้ดูว่าทำทุกอย่างโดยไม่หวังผลตอบแทน ให้กำลังใจนักเรียน ของรางวัลที่ประทับใจคืออาจารย์ทำเค้กมามอบให้ในงานวันเกิด และตอนนี้อาจารย์ที่ประทับใจได้เสียชีวิตไปแล้ว”

กลุ่มที่ 3 “คุณลักษณะอาจารย์ในดวงใจของผมจะต้องเป็นคนอารมณ์ดี ทำให้ผู้สอนมีความสุข มีความสุขจากการเรียนการสอน 1. มีอารมณ์ขัน อาจารย์ท่านนั้นชื่อว่า อาจารย์ สำราญ พิมพ์พาสี ท่านสอนตลก ทำให้นักเรียนไม่ม่วง และก็สนใจที่จะเข้าเรียน ถึงแม้จะเป็นชั่วโมงเรียนช่วงบ่าย และอาจารย์ก็เป็นคนใจกว้าง จะชมทุกคน และสร้างแรงบันดาลใจให้นักเรียน”

ปัจจัยพื้นฐานในการปรับพฤติกรรมไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ ใช้สูตร 3 ส

ประกอบด้วย 1. ส. สัมพันธภาพ 2. ส. สร้างวินัย และ 3. ส. สอนง่าย หลักในการสร้างสัมพันธภาพ

คือให้ความรักความอบอุ่น ส่งเสริมให้รู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง เช่น ลูกทำได้ ลูกเป็นเด็กดี ตระหนักถึงความสามารถของเด็กคนนั้น ยอมรับในความเป็นตัวเด็ก มีอิสระตามความเหมาะสม ให้โอกาสนักเรียนได้บอกกล่าว การสร้างวินัย กำหนดความคาดหวังให้ชัดเจน เข้าใจตรงกัน มีความเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่นและเอาจริง ต้องมีกติกาที่แน่นอน ผู้ดูแล หรืออาจารย์ที่สอนแต่ละวิชาต้องใช้เทคนิคการดูแลไปในทางเดียวกัน ถ้าสัมพันธภาพไม่ดี ตั้งแต่เด็กให้ทำนั่นทำนี่ ก็จะได้เด็กที่ต่อต้าน เกือบด ถ้าสัมพันธภาพดี แต่ไม่มีวินัย ก็จะได้เด็กที่เอาแต่ใจ ทำไม่สัมพันธภาพถึงมาก่อนการสร้างวินัย เพราะเราจะตั้งกฎีกาก่อนไม่ได้ เราชวนมานั่งคิด เราควรใช้เวลามาตั้งกฎีการ่วมกันว่าจะเอาแบบนี้ แบบนั้น วิธีนี้น่าจะเหมาะสมกว่า เรามีเป้าหมายโดยรวมเพื่อให้เด็กมี EQ สูง เก่งดี มีสุข ถ้าอยากให้เด็กเก่งก็ต้องสอนให้มีสัมพันธภาพ ถ้าเด็กมีครบ 3 ส. เด็กก็จะมีสมาธิ หรือมุ่งมั่นที่จะทำให้ดีขึ้น ถ้าเราไม่ใช่หลัก 3 ส. แล้วเด็กมีพฤติกรรมที่มีปัญหา โดยส่วนใหญ่เราจะใช้วิธีการลงโทษหรือตำหนิ ถ้าเราใช้วิธีการแบบนี้เด็กก็ยิ่งทำหาย ประชดเรา อาจารย์ก็เริ่มที่จะแปลงร่างแล้วก็ตำเด็ก มันก็จะส่งผลเสีย

วิธีการที่ดี คือการสื่อสารที่ดี เราใช้วิธีการพูดคุยถึงปัญหา เพื่อหาทางออก และการช่วยกันเพื่อหาทางออก ถ้าสื่อสารแบบนี้ นักเรียนก็จะรู้สึกดี และทำงานส่ง เด็กที่มีพฤติกรรมดี ตั้งใจเรียนอยู่แล้ว อาจารย์ควรที่จะส่งเสริมและให้คำชม แต่ถ้าเด็กมีพฤติกรรมที่แต่อาจารย์เพิกเฉย ไม่ชม พฤติกรรมดีนั้นก็อาจจะลดลง ในทางตรงกันข้ามถ้าใช้วิธีการลงโทษนักเรียนที่มีพฤติกรรมไม่ดี โดยการให้ออกไปยืนหน้าชั้นเรียนนั้นให้แรงเสริมทางบวก พฤติกรรมไม่ดีนั้นก็เพิ่มขึ้น พฤติกรรมไม่ดีที่ว่าคือจะพยายามทำพฤติกรรมอย่างไรก็ได้เพื่อที่จะไม่ได้เรียนหนังสือ เพราะตัวนักเรียนไม่ได้ต้องการเรียนอยู่แล้ว แล้วเราก็ให้ตามที่นักเรียนต้องการ คือ ถ้าอย่างนั้นหนูก็ไม่ต้องเรียน แล้วในคาบนี้ถ้านักเรียนทำพฤติกรรมแล้วได้ไปยืนหน้าชั้นเรียน พอคาบถัดมาเค้าก็จะแสดงพฤติกรรมแบบเดิม หรืออาจจะแสดงพฤติกรรมที่มันรุนแรงขึ้น เพื่อให้ได้ตามสิ่งที่ต้องการ ถ้าเราใช้วิธีการลงโทษและสร้างวินัยให้กับนักเรียน พฤติกรรมที่ไม่ดีก็จะลดลง การชมเชยนักเรียน เราชมทุกอย่างที่เป็นด้านดี ทั้งความพยายามและความสำเร็จ ยกตัวอย่างเช่น ชมเชยที่เค้ามานั่งเรียน ก็ถือเป็นการชมแล้ว แต่ถ้าในกรณีที่เด็กมาสาย เราไม่ได้ชมที่เค้ามาสาย เราควรชมที่เค้ามาเรียน ยกตัวอย่างเช่น “มาแล้วหรือ ครูดีใจนะที่เห็นเธอมาเข้าเรียน” นักเรียนฟังแล้วก็จะรู้สึกดี และนำไปสู่การร่วมมือให้นักเรียนรู้สึกมาเรียนมากขึ้น และการชมควรที่จะไม่ใช่คำที่ประชด ควรชมมาจากใจจริง ๆ เวลาสื่อสารจะประกอบไปด้วย 2 ประเด็น คือ การฟังแบบใส่ใจ และการใช้ภาษาชัด

การฟังจะมีเนื้อหา 2 อย่างคือ

1. การฟังที่เนื้อหาสาระ คือการเข้าใจที่ไปที่มาของเรื่องราวที่ผู้พูดต้องการสื่อและ

2. การฟังแบบความรู้สึก คือการฟังที่เข้าใจความรู้สึกของผู้พูดการสื่อสาร จากใจที่เป็นการตีดวงจรของปัญหา หรือเรียกว่า I message เป็นการใช้ภาษาที่สั้น กระชับ เข้าใจ ตรงกันในการคุยกัน I message คือการใช้สรรพนามแทนตัวเอง บอกความรู้สึก บอกสิ่งที่ต้องการ ให้กับคนที่อยู่ตรงหน้าทำ เช่น ภาษาที่สั้น กระชับ อย่างเช่น “ครูรู้สึกดีใจที่เห็นหนูมาส่งการบ้าน ครูอยากเห็นหนูมาส่งการบ้านทุกวันนะ” หรือ “ครูเสียใจที่ไม่รู้เรื่องนี้มาก่อน ลองเล่าให้ครูฟังสิว่าเกิดอะไรขึ้น” นี่คือประโยค I message คือสั้นๆ เข้าใจตรงกัน แต่โดยส่วนใหญ่เราจะเปลอออธิบาย เพราะคิดว่านักเรียนอาจจะงง แต่ถ้าสงสัยว่านักเรียนเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการสื่อสารหรือไม่ ก็ให้นักเรียน ทวนให้เราฟังอีกครั้ง ว่าเค้าเข้าใจอย่างไรอย่าฟังไปเร่งอธิบายเพราะเวลาที่คุยกับวัยรุ่นถ้าพูด 2-3 ประโยคต่อกันแบบนี้ เค้าเรียกว่า “บ่น” เป็นต้น

ข้อดีของภาษา I message เราจะเข้าใจและแยกแยะความรู้สึกของตัวเองได้ ชัดเจน ผู้ฟังเข้าใจว่าเรารู้สึกอย่างไร เราต้องการอะไร ไม่เกิดผลกระทบทางลบต่อการสื่อสาร เพราะเป็นการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา ความรู้สึกไม่จำเป็นต้องบอกว่ารู้สึกดีได้อย่างไร ยกตัวอย่างเช่น “ครูไม่ชอบเลยนะเวลาที่หนูเสียงดังในเวลาที่ครูสอน ครูอยากให้หนูตั้งใจฟัง” แบบนี้ก็ได้นี่ก็ถือเป็น ประโยค I message เช่นเดียวกัน เพราะบางคนอาจจะเข้าใจว่า I message จะต้องเป็นภาษาที่บอก เฉพาะเรื่องตัวอย่างเดียว เป็นต้น ต่อมาคือการให้รางวัล ซึ่งบางครั้งอาจจะมองว่าเป็นการติดสินบน จึงทำให้เด็กไม่เปลี่ยนพฤติกรรม และทำให้เด็กติดรางวัล ที่เราเข้าใจว่าเป็นรางวัล ข้อควรปฏิบัติเพื่อ เป็นการให้รางวัลเด็กคือ กำหนดพฤติกรรมกฎหรือกติกาให้ชัดเจนในแบบที่อาจารย์กำหนด และการ กำหนดพฤติกรรมต้องเป็นสิ่งที่เด็กสามารถทำได้ ไม่ใช่วางเป้าหมายไว้สูงมากซึ่งมันยากที่นักเรียนจะ ทำได้ ให้รางวัลทันทีอาจจะเป็นสิ่งของหรือคำชมก็ได้ ให้รางวัลก็ต่อเมื่อมีพฤติกรรมดี อย่าให้รางวัล เพราะอยากหยุดพฤติกรรมที่ไม่ดีของเด็ก เช่น พูดถ้าวุ่นนี้ตั้งใจเรียน จะให้เลิกเร็ว 10 นาที วิธี แบบนี้จะเป็นการติดสินบนนักเรียน ไม่ควรกำหนดเวลาว่าจะให้รางวัลเมื่อไหร่ หรือจะกำหนดให้ ชัดเจนไปเลยก็ได้ เช่น “ถ้าภายใน 3 เดือน หนูทำตามกติกานี้ได้ และสะสมแต้มตามนี้ได้ หนูจะได้ รางวัล” การให้รางวัลจะต้องเป็นสิ่งที่กำหนดกติกาให้ชัดเจน และเด็กทำพฤติกรรมดีถึงจะเรียกว่า ให้รางวัล แต่ถ้าในส่วนของการต่อลงคว่าไม่มีกติกามาก่อน ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องทำอะไร ถึงแม้ จะมีพฤติกรรมดี เราเรียกว่า ใช้ในสถานการณ์ต่อลงกับการที่เราไม่สามารถจัดการพฤติกรรมเด็กได้

แนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดพฤติกรรมหรือกติกาที่ชัดเจน บอกความต้องการของเราว่าอยากให้ เขาทำอย่างไร
2. ให้เค้าทวนสิ่งที่เราคุยกัน เพื่อให้เข้าใจตรงกัน แล้วบอกสิ่งที่จะเกิดขึ้นถ้าเขา ทำหรือไม่ทำตามกติกานั้น

3. หนักแน่นและเอาจริง กติกาคือกติกา บอกว่าจะหักคะแนนคือหักคะแนน ไม่มีข้อต่อรองใด ๆ ทั้งสิ้นควรจะต้องกติกาให้ชัดเจน ถ้าตั้งกติกาไม่ชัดเจนจะนำไปสู่การโต้แย้งและต่อรอง และให้ระยะเวลากับการตั้งกติกา เพื่อที่จะได้เข้าใจตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย ถ้าเด็กดื้อในห้องเรียน อย่างเช่นในกรณีที่เด็กติดมือถือ เล่นมือถือใน หรือคุยโทรศัพท์ในห้องเรียนขณะที่อาจารย์สอน และยังไม่ยินยอมที่จะรับสายในห้องเรียน เราจะมีวิธีแก้คือวางกติกาและตกลงกับนักเรียนอย่างชัดเจนตั้งแต่แรกว่าควรเล่นเวลาไหนเป็นต้น หรือถ้านักเรียนยินยอมจะเล่นโทรศัพท์ในห้องเรียนต่อ ก็ต้องตกลงกับเค้าว่าให้รับผิดชอบตัวเอง ผลการเรียนก็ต้องดีด้วย หรือถ้านักเรียนคุยโทรศัพท์อยู่เราก่อนอนุญาตให้ไปคุยข้างนอกได้ แต่ในกรณีที่ถ้านักเรียนไม่ยอมออกไปคุยข้างนอกยังติดันที่จะคุยในห้องเรียน

ข้อเสนอแนะแรก คือ นักรอให้เด็กพูดจบก่อนแล้วค่อยสอนต่อ แต่อาจารย์ก็จะไม่ได้แสดงท่าทีอะไร นักรอเด็กคนนั้นพูดเสร็จ เพราะถ้าห้องเงียบเด็กคนนั้นอาจจะรู้ตัวเองหรืออาจจะใช้ระบบกลุ่มเพื่อนที่จะมาควบคุม ถ้ารอเด็กคนนั้นพูดอยู่ นิสิตที่เหลือในห้องจะได้รับผลกระทบไปด้วย การตั้งกติกาอะไรก็แล้วแต่ต้องมีผล ถ้าทำดีได้รางวัล ถ้าประพฤติตัวไม่เหมาะสมก็ได้รับการลงโทษต่อไป

ต่อไปเป็นเรื่องของครูที่ตรงกันข้ามกับครูในดวงใจ คือ ครูที่ฝังใจ ส่วนมากจะชอบพูดให้เราหรือคล้ายๆกับตูดถูกเรา พูดสับสนประมาท ยกตัวอย่างเช่น “หน้าอย่างนี้ทำไม่ได้หรอก” บางคนอาจจะเก็บเอาคำพูดเหล่านี้มาเป็นแรงฮึดสู้ต่อไป แต่บางคนถอยและจะประชดกลับ ซึ่งคนที่ได้ยินคำพูดเหล่านี้แล้ว เก็บมาเป็นแรงฮึดและสู้ต่อไปก็ไม่สามารถบอกได้ว่ามีเท่าไร ส่วนมากทุกคนก็ชอบคำพูดที่มันดีต่อใจ หล่อเลี้ยงใจเราได้ สำหรับนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การชมก็เหมือนกับการให้ปุ๋ยพรวนดิน แต่ถ้ามีสิ่งที่ยังไม่ถูกไม่ควรเราก็ต้องใช้วิธีการลงโทษให้เหมาะสม แต่ต้องคำนึงถึงการลงโทษหรือการพูดแบบไหนที่จะไม่ก่อให้เกิดบาดแผลทางใจต่อตัวเด็ก แต่การลงโทษส่วนใหญ่มันมักจะมาพร้อมกับคำพูดที่มักจะทำให้เกิดบาดแผลทางใจ แต่การลงโทษมันก็จำเป็นสำหรับเด็กบางคนที่จะต้องสอนคือต้องสร้างวินัยให้กับตัวเด็ก แต่หลักการลงโทษคือลงโทษระหว่างหรือทันทีที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ความรุนแรงของการลงโทษต้องพอเหมาะกับความผิด ถ้าสมมุติว่าเรานาน ๆ ทีค่อยลงโทษจดบันทึกไว้ตั้งแต่วันจันทร์พอลงถึงวันศุกร์ ค่อยลงโทษ ความรุนแรงของการลงโทษนั้นก็เพิ่มมากขึ้น บางทีตัวเด็กเองอาจจะลืมไปแล้วว่าตัวเองนั้นทำผิดอะไร ละเลิกเลิกการลงโทษด้วยการใช้วิธีรุนแรงหรือการตี แต่สำหรับเด็กบางคนก็อาจจะดีได้แต่ต้องอยู่ภายใต้ตึกกติกาที่มีการคุ้ยกันไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว แต่ถ้าเป็นไปได้ให้หลีกเลี่ยงการตี ถ้าจำเป็นต้องตีไม่ให้ช้ำมือตัวเองตี ถ้าจำเป็นต้องตีจริง ๆ ให้ใช้ไม้เรียวหรืออะไรก็ได้ที่ไม่ใช่อวัยวะของเราที่สัมผัสแล้วทำให้รู้สึกเจ็บปวด เพราะถ้าเกิดความรู้สึกด้านลบแล้วมันจะส่งผลต่อใจโดยตรงเค้าก็จะจำได้มากกว่าความรู้สึกด้านดี อย่างสุภาพดี ทำดีร้อยครั้ง ไม่เท่าพลาดพลั้งแค่ครั้งเดียว การบอกกับการเตือน จะเป็นลักษณะของการบอกอย่างจริงจัง เอาจริง แต่ไม่ใช่การใช้น้ำเสียงที่สูง เพราะการใช้เสียงที่สูงไม่ได้

บ่งบอกว่าเรากำลังหนักแน่น หรือจริงจังแต่กำลังแสดงถึงว่าตัวเรานั้นกำลังโกรธ เราควรพูดด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ใช้คำพูดที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย และสามารถเป็น I message ได้ และผู้ใหญ่ทุกคนรอบตัวเด็กต้องใช้ไปในทางเดียวกัน เพราะถ้าใช้แค่คนใดคนหนึ่งคนนั้นจะเลือกปฏิบัติกับคนนี้ แต่สำหรับคนอื่นเขายังคงเป็นเด็กดีอยู่ แล้วกลับกลายเป็นว่าเด็กคนนี้เขาจะเป็นเด็กที่เรียนรู้การเอาตัวรอดว่าอยู่กับอาจารย์ที่เอาจริงจะทำตัวแบบนี้ แต่ถ้าอยู่กับอาจารย์แบบนี้เขาจะทำตัวอีกแบบหนึ่ง แล้วพอเขาต้องไปใช้ชีวิตจริง ๆ จะไม่รู้ว่ามีสิ่งไหนที่ควรทำ จะรู้วิธีการเอาตัวรอดโดยการดูทิศทางลมเขาจะเรียนรู้เป็นวิธีการนี้แทน

สรุปคือ การลงโทษแบบสม่ำเสมอ จะได้ผลดีกว่าการลงโทษรุนแรงแบบครั้งเดียว หลังเสร็จสิ้นการลงโทษใช้วิธีเสริมสร้างวินัยให้เด็กและให้แรงเสริมทางบวกด้วย เทคนิคการลงโทษแบบนี้จะเป็น Timeout ถ้าใช้กับเด็กเล็กก็จะเป็นไปตามอายุ เช่น 2 ขวบใช้เวลา 2 นาที 3 ขวบใช้เวลา 3 นาที ถ้าเป็นผู้ใหญ่แยกตัวออกมาสงบจิตใจตัวเอง ลงโทษเสร็จให้แรงเสริมทางบวก ถ้าเป็นเด็กเล็กจะตกลงว่าจะต้องไปนั่งเก้าอี้เด็กดี พอเด็กนั่งได้ตามเวลาที่กำหนด เช่น เด็ก 2 ขวบไปนั่งครบเวลา 2 นาที โดยไม่รบกวน แต่พอเสร็จให้เข้าไปพูดด้วย เช่น ไหนลองเล่าให้ครูฟังซิ เมื่อกี้หนูหงุดหงิดเรื่องอะไร

ถ้าเด็กมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อาจจะลงโทษด้วยการหักคะแนน แต่ต้องบอกให้เด็กเข้าใจอย่างชัดเจนว่าทำอะไรผิด แล้วจะได้คืนได้อย่างไร เช่น “หนูโดนตัดคะแนนนะตอนนี้ แต่หนูรู้ใช่ไหมว่าจะได้คะแนนเมื่อหนูทำอะไร ” ถ้าเราไม่แน่ใจพฤติกรรมว่าเขากำลังเพิกเฉย หรือเรียกร้องความสนใจเดินเข้าไปถามว่า เขาต้องการอะไร ใสใจ แต่ต้องดูด้วยว่าก่อกวนมากแค่ไหน แต่บางครั้งจะแสดงพฤติกรรมรุนแรงขึ้นเพื่อให้เราสนใจ เวลาการออกคำสั่ง ให้หยุด หรือไม่ให้ทำ แนะนำว่าใช้คำว่า “ไม่ให้ทำ” ให้ใช้การสื่อสารแบบ I message จะไม่ใช่บอกว่า บอกว่าอย่าทำ อาจจะเป็นบอกว่า “แม่บอกว่า” คือ ใช้การสื่อสารแบบ I message

เป็นครูฟังใจจะมีการสื่อสารเพิ่มมา 2 ประเภท คือ U message คือ ประโยคที่ใช้สรรพนามแทนคนที่อยู่ตรงหน้า แล้วใช้ประโยค เช่น “ทำไมหนูมาสาย” “ทำไมหนูไม่ทำแบบนี้” ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกโดนตำหนิ ถึงแม้ว่าเราจะไม่ได้มีเจตนา แต่ว่าด้วยความที่พูดแบบนี้มันเลยทำให้เกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกตำหนิ และ He all day message คือการเปรียบเทียบ ซึ่งโดยส่วนใหญ่การใช้ประโยคแบบนี้ รู้สึกมีพลังมากขึ้น และอ้างอิงบุคคลที่ 3 เพื่อการบอกกล่าวเรื่องนั้นมีน้ำหนักเพิ่มมากขึ้น เช่น ถ้าเราพูดกับนิสิตปี 2 อาจจะบอกว่า “เนี่ยอาจารย์ที่สอนเธอตอนปี ยังบอกเลยว่า เธอไม่ชอบเข้าเรียน” โดยเจตนาเราจะอ้างอิงว่าคนเคยบอกมาอย่างไร เพื่อเป็นหลักฐานว่าฉันไม่ได้พูดลอย ๆ ซึ่งถ้าเป็นลักษณะการสื่อสารแบบนี้ ทำให้คนฟังเข้าใจผิด และไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้พูด และอาจจะนำไปสู่การคิดหรือไม่เข้าใจ หรือโกรธผู้ที่อ้างอิง อาจจะไม่รู้เรื่อง ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังนั้นเกิดการเปรียบเทียบ เสี่ยงต่อการเข้าใจผิดได้ อาจจะทำให้เกิดบาดแผลทางใจ และเมื่อไหร่ก็ตามที่เราตั้งกติกา

แต่มันไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวัง ต้องทบทวนว่ากติกามันยากเกินไป หรือเกิดจากสาเหตุอะไร และกติกาเหล่านี้ มันจะไม่เกิดผลแน่นอน ถ้าเราไม่หนักแน่นและเอาจริง

กติกาที่ดีควรที่จะทบทวนอยู่เสมอ ถ้ากติกาที่มันนานเกินไปจะไม่ดีเพราะเด็กจะรู้สึกเบื่อ รู้สึกไม่ให้ความร่วมมือ การลงโทษไม่ได้เตือนรื้อต่อเด็กมากนัก ซึ่งถ้าเกิดปัญหาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ากติกาที่เราวางไว้นั้นมีช่องโหว่ ว่ามีปัญหาตรงไหน แต่หลักๆ คือดูแรงจูงใจ เช่นของรางวัล คำชมที่เราจะให้เด็กดูใจหรือยัง บทลงโทษมันเตือนรื้อหรือยัง พฤติกรรมที่เขาทำดีมันเยอะไปไหม ควรกำหนดแค่ 4-5 พฤติกรรม บทลงโทษก็ไม่ควรเยอะเกินไป แนะนำว่าไม่ควรเกินรางวัล ถ้ากำหนดกติกาของการให้รางวัลไว้ที่ 3 ข้อ บทลงโทษควรที่จะกำหนดให้เหลือแค่ 1-2 ข้อ เป็นต้น

เป้าหมายของพฤติกรรม มี 3 ประเด็น

1. เราทำเพื่อลดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาด้วยเทคนิค 5 เทคนิคที่เรากล่าวไปแล้วข้างต้น คือ 1) ตั้งกติกา 2) คำชม 3) รางวัล 4) การสื่อสารจากใจแบบ I message และ 5) การสร้างวินัยหรือการลงโทษในพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

2. ส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมให้เจริญงอกงามและแข็งแรงมากขึ้นด้วยการให้แรงเสริมทางบวก

3. ทำความรู้จักเป็นรายบุคคล เพื่อรู้พฤติกรรมได้มากขึ้น “วงจรของการปรับพฤติกรรม เราควรที่จะเริ่มที่วัยไหน เพราะอะไร”

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสมควรเริ่มตั้งแต่ 2-3 ขวบ ที่เด็กกำลังเรียนรู้และเลียนแบบพฤติกรรม เราต้องคอยสอนให้ดูพฤติกรรมที่เหมาะสมว่าสิ่งไหนควรทำหรือสิ่งไหนไม่ควรทำ เพื่อไม่ให้เด็กเกิดความก้าวร้าวหรือเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมควรเริ่มตั้งแต่ 2 ขวบขึ้นไป เพราะเด็กเริ่มมีพฤติกรรม การเลียนแบบมากขึ้น

สรุปได้ว่า วงจรของการแก้ปัญหาตอบไม่ได้แน่ชัดว่าควรเริ่มตั้งแต่วัยไหน แต่ควรที่จะร่วมกันถ้าเริ่มที่วัยเรียน วัยเรียนมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อเปลี่ยนเป็นวัยรุ่นที่ดี ครูประณตศึกษาดูแลให้เด็กมีพฤติกรรมดีส่งต่อไปกับครูมัธยม ครูมัธยมใช้ความเข้าใจในการดูแลเด็กมัธยมเพื่อส่งเด็กที่ดีสู่มืออาจารย์มหาวิทยาลัย และเมื่ออาจารย์เจอเด็กแล้วปลุกฝังให้เขามีพฤติกรรมที่ดี อาจารย์ก็จะส่งเขาไปในวัยทำงานที่มีคุณภาพ สร้างครอบครัวที่เป็นครอบครัวที่มีความรัก ความสัมพันธ์ที่ดี เมื่อถึงวัยทำงาน มีความรักความผูกพันจะส่งผลดีต่อเด็ก สามารถดูแลลูกให้เป็นเด็กที่อารมณ์ดีมีความสุข หรือสรุปง่ายๆ คือทุกวัย การพัฒนาให้เป็นไปตามช่วงวัยของการพัฒนาการของเด็ก

ประสบการณ์ล้ำค่า ในเส้นทางชีวิตเมื่อสักครู่คุณมีประสบการณ์อะไรที่มีใครสักคนเดินเข้ามาหาเราหรือใครซักคนที่คุณเดินไปหาแล้วช่วยให้เราก้าวผ่านอุปสรรคไปได้ (หลับตา ใช้เวลากับตัวเองสัก 1 นาที ให้นึกถึงตอนที่ตัดสินใจทำอะไรบางอย่าง ผ่านเรื่องราวมากมายทั้งสุขและ

ทุกข์ ล้วนเป็นประสบการณ์ที่ดีและนี่ถึงคนที่คอยช่วยเหลือเรา เรานึกถึงตอนที่ปัญหาและอยาก
ขอบคุณมาก เมื่อคุณนึกถึงเขา เขาคอนั้นคือใคร ?)

ความคิดเห็นจากกิจกรรม (พ่อแม่ เพื่อน บางครั้งเราแค่ต้องการคนฟัง ในบางเรื่อง
เราไม่สามารถปรึกษากับพ่อแม่ได้ เราคุยเพื่อแค่อยากเล่า ไม่ต้องการคำแนะนำแค่เล่าผ่าน)

กระบวนการให้คำปรึกษา สิ่งสำคัญที่สุด คือการฟัง เมื่อผู้มารับคำปรึกษามี
ความเครียดมาก สิ่งที่เราควรทำคือการฟัง แต่ถ้านิสิตนิ่งแล้ว นั่นคือเวลาที่ควรพูดคุย ในกิจกรรมข้างต้น
นำไปสู่การแลกเปลี่ยนการให้คำปรึกษาและ เทคนิค ลักษณะที่ดีควรเป็นอย่างไร มีกระบวนการ
อย่างไร

เมื่อมีปัญหาสบายใจที่เล่าเรื่องให้คนอื่นฟัง เพราะเขามีบุคลิกแบบนี้ ส่วนใหญ่ต้องเป็น
กลาง ยอมรับในตัวของเรา มีความอดทน ใจเย็น จริงใจ ทำที่เป็นมิตรไวต่อความรู้สึก ช่างสังเกตหรือ
เข้าใจความรู้สึก เป็นผู้รับฟังที่ดี แก้ไขปัญหาได้ มีอารมณ์ขันบ้าง สิ่งเหล่านี้คือคุณสมบัติของผู้ให้
คำปรึกษา เพราะฉะนั้นการเป็นผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพเฉพาะ สามารถฝึกได้
ทุกคนสามารถเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีได้ คือมีทักษะการฟังเก่งไม่ใช่แนะนำเก่ง สามารถจับประเด็นได้
ให้คำแนะนำเขาได้เป็นอย่างดี สมมติว่า มีแขกมาเยี่ยมบ้านเรา เป็นคุณยาย ชอบลืมนมไว้ที่บ้านเรา
เป็นครั้งที่ 10 แล้ว เราต้องเอาคืนให้อยู่แล้ว ในครั้งนี้เราจะพูดกับคุณยายว่าอย่างไร ถ้าเป็นชีวิตจริง
จะทำอย่างไร

การสื่อสาร ถ้านิสิตมาพร้อมกับปัญหาเดิม ๆ เรื่องเดิม ๆ จะยังคุยกับเขาเหมือนครั้ง
แรกไหม คุณสมบัติอย่างหนึ่งของผู้ให้คำปรึกษา ต้องปฏิบัติกับเขาเหมือนครั้งแรก ไม่ตัดสิน
ไม่มีอารมณ์ไปตำหนิอะไร แม้ว่าจะมาด้วยเรื่องเดิม เป็น 10 ครั้งแล้ว กระบวนการปรึกษามีอยู่
2 อย่าง คือการพูดและการฟัง แต่ที่สำคัญที่สุดคือการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ต้องมีผู้ส่งสารรับสารถึงจะมี
ปฏิกิริยาตอบกลับถือเป็นหลักการที่เราจะฟังอย่างไร ฟังอย่างตั้งใจ คือใช้หัวใจของเราฟัง
หลักคิดง่าย ๆ คือ ฟังด้วยความรัก สบตา

คำถามที่ใช้ เป็นคำถามปลายเปิดก่อนอย่าเพิ่งไปปิดว่าใช่ไหม ๆ คนที่โดนถามใช่ไหม
จะมีความรู้สึกเหมือนถูกสั่ง แต่ถ้าถามว่าเรื่องราวเป็นยังไงช่วยเล่าให้ฟังหน่อย เป็นคำถามปลายเปิดที่
ทำให้คนฟังเล่าได้มาก ไม่ขัดจังหวะ เมื่อมีคนพูดเราต้องฟัง แสดงท่าทีเข้าใจโดยการพยักหน้า
สบตา การออกเสียง “อืม” “อ่า” “แล้วยังไงต่อ” มีการตอบสนองเป็นพัก ๆ ทวนบ้าง เช่นเงิบไป
“เมื่อไหร่เล่าถึงตรงนั้นะ แล้วยังไงต่อ” เพื่อให้เขาปะติดปะต่อความคิดได้ อีกเทคนิคคือตัว
S-Silence ใช้บ้าง มีประโยชน์บางกรณี บางทีนิสิตเงียบอยู่สักพักคิดอะไรบางอย่าง เราไม่ต้องไปเร่ง
ให้เขารีบตอบ

การฝึกทักษะการฟัง ต้องฟัง ฟังคือไม่พูด หยุดทุกกิจกรรมที่ทำอยู่ สนใจเนื้อหาที่เขาพูด เข้าใจและสามารถคาดเดาได้ว่าเขารู้สึก คิดอะไรอยู่ หรือทบทวนเรื่องที่ได้อ่าน ผู้รับคำปรึกษาต้องมีบุคลิกที่เปิดกว้างที่นิสัยต่อยกเข้ามาคุย ผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้จำเป็นต้องเหมาะกับทุกคน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ไม่ใช่ทุกคนสามารถให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง บางทีเราคุยแล้วไม่สบายใจไม่เหมาะสมสามารถส่งต่อได้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นตัวของตัวเอง ยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ต่อให้เขาทำผิดมา ไม่ตัดสินว่าเขาทำผิด ให้เกียรติกับผู้มารับคำปรึกษาด้วย ยอมรับฟังโดยไม่ตัดสิน ไม่ดูถูก กระบวนการให้คำปรึกษาจะเป็นในรูปแบบตัว V มีจุดสุดท้าย คือการยุติการให้คำปรึกษา

ขั้นแรก สร้างสัมพันธภาพก่อน ให้เขารู้สึกว่าปลอดภัย อาจารย์สามารถเก็บความลับของเขาได้ สัมพันธภาพเกิดขึ้นเมื่อไรถึงพร้อมที่จะเล่า พอเขาเริ่มเล่าขั้นตอนต่อไปคือ

การสำรวจปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา (ถาม แคะรอย สำรวจ)

ตั้งเป้าหมาย (อยากให้มันเป็นแบบไหน)

มีทางเลือกให้เลือก (เกิดจากการคิดร่วมกัน เราต้องถามผู้มาขอรับคำปรึกษาก่อนว่ามันเป็นทางไหนได้บ้าง ที่แก้ปัญหาได้บ้าง จาก 2-4 แล้วคนเลือกสุดท้าย คือคนที่มาขอรับคำปรึกษา เราไม่มีสิทธิ์ไปเลือกให้เขา) ถ้าปัญหาสามารถแก้ไขได้ก็ยุติการให้คำปรึกษา

สรุป ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีสัมพันธภาพที่ดี ทักษะที่ดี ผู้มาขอรับคำปรึกษาไว้วางใจ กล้าที่จะเล่าอย่างเปิดเผย เข้าใจปัญหา มีแนวทางแก้ไขปัญหา การให้คำปรึกษาในวัยรุ่นคือการช่วยเหลือโดยที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีก่อน ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและวัยรุ่นโดยใช้เทคนิคและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เขาสำรวจปัญหาของตัวเอง เข้าใจปัญหา การตั้งเป้าหมายและแก้ไขปัญหโดยใช้กระบวนการ การร่วมมือกัน โดยที่เราเป็นโค้ช เป็นคนแนะนำ ไม่ได้ลงไปแก้ไขให้ แต่ทำให้เขาคิดได้หาทางออก เป้าหมายคือให้วัยรุ่นเข้าใจตัวเอง เข้าใจคนอื่น สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขาที่เกิดขึ้น วิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขปัญหาคือ สุดท้ายจะเกิดการเรียนรู้ เติบโตขึ้นเมื่อเจอกับปัญหาเดิม ๆ สามารถที่จะแก้ไขปัญหาคือ ตัวอย่างเช่น นิสิตติด F เพราะมาเรียนเช้าไม่ทัน ต้องหาสาเหตุที่ต้นสายเพราะอะไร ต้องทำตามระบบ อาจจะแจ้งผู้ปกครองให้ทราบหรือมีลูกศิษย์ติด F มีปัญหาทำให้เกรดน้อย ถามหาสาเหตุและยกตัวอย่างว่าถ้าวันนี้เราเหนื่อย คนที่เหนื่อยกว่าเราก็มีคือพ่อแม่ เราจะไม่ทำให้เขาเสียใจหรือ เลยตัวให้เด็ก ทำให้จากได้คะแนนน้อย ๆ กลายมาเป็นคะแนนเยอะ สรุปได้ว่ามันอยู่ที่ว่าเด็กมีความตั้งใจกับรายวิชานั้น ๆ มากน้อยแค่ไหน (ใช้คำถาม เป็นการพูดให้เขาคิดจนเปลี่ยนพฤติกรรม) กลุ่มที่ยากที่สุดในการให้คำปรึกษา คือ กลุ่มที่เป็นเด็กเกเร เข้าชั้นอาชญากรต้องใช้กฎหมายเข้าช่วย เพราะเขาจะไม่ยอมเข้าร่วมรับการบำบัด

เรื่องบางเรื่องเราไม่สามารถช่วยแก้ไขได้ เราช่วยด้วยการส่งต่อ แต่การส่งต่อมีวิธีการพูดคุยว่าเรื่องนี้เราไม่ค่อยถนัดจะขอแนะนำว่าให้หนูไปคุยกับ อาจารย์ท่านนั้นโดยจะให้อาจารย์คุยให้ก่อนหรือว่าหนูสะดวกใจที่จะไปคุยด้วยตนเอง การใช้เรื่องครอบครัวมาเป็นพลังให้

สามารถแก้ไขปัญหาก็ไม่สามารถใช้ได้กับทุกคนเพราะว่าสัมพันธภาพในบ้านก็มีส่วนเกี่ยวข้องและในการพูดคุยต้องเป็นการถามเพื่อให้เขาคิดได้ จะไม่เป็นการแนะนำหรือการบอกหรือป้อนข้อมูลเลย วัยรุ่นจริง ๆ เขาสามารถคิดได้ แต่ว่าเมื่อเขาเสนอความคิดแล้วดูไม่เหมาะสม เราถึงมีหน้าที่ในการเติมหรือป้อนข้อมูลให้เขา แล้วสุดท้ายให้เขาเลือกทางเดิน ทางเดินไหนมีวิธีแก้ไขอย่างไร นั้นเป็นการตัดสินใจของเขา เคารพการตัดสินใจของเขา หน้าที่ของเราคือรอ เมื่อเขากลับมาพร้อมปัญหาเดิมเราไม่ควรบอกกับเขาว่า “เตือนไปแล้วนะ” แต่จะเป็นครั้งนี้มาด้วยปัญหาอะไรที่มันยังเป็นหาอยู่ เพราะอะไร มันเกิดอะไรขึ้น

ตาราง 42 กำหนดการวันที่ 9 กรกฎาคม 2562

เวลา	หัวข้อ	หมายเหตุ
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียน /รับเอกสาร	ผู้เข้าอบรม
09.00-10.30 น.	กลุ่มฝึกปฏิบัติ เรื่อง เข้าถึงเข้าใจวัยรุ่น และทักษะเฉพาะกับวัยรุ่นพฤติกรรมเสี่ยง	1. นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม 2. นางสาวชนันฐิตา ภูวิชัย จากสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
10.30-10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	ผู้เข้าอบรม
10.45-12.00 น.	กลุ่มฝึกปฏิบัติ การให้คำปรึกษา บทบาทสมมุติ Role play (ต่อ)	นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม และนางสาวชนันฐิตา ภูวิชัย
12.00-13.00น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	ผู้เข้าอบรม
13.00-15.00น.	กลุ่มฝึกปฏิบัติ การให้คำปรึกษา บทบาทสมมุติ Role play (ต่อ)	นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม และนางสาวชนันฐิตา ภูวิชัย
15.00-15.15น.	พักรับประทานอาหารว่าง	ผู้เข้าอบรม
15.15-16.30 น.	อภิปราย ตอบข้อซักถาม และสรุปการเรียนรู้	ผู้เข้าอบรม
16.30-17.00น.	ประเมินผลหลังการอบรม กล่าวขอบคุณและปิดโครงการ	ผู้เข้าอบรม ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต
17.00 น.	เดินทางกลับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	

สรุปรายละเอียดการบรรยายของวิทยากร ดังนี้

เทคนิค ทักษะกระบวนการในการให้คำปรึกษา

กิจกรรม Road Map คือทางเดินชีวิต การทำความรู้จักกันมากขึ้นในด้านเส้นทางชีวิตของแต่ละคน โดยการบรรยายเส้นทางชีวิตของตนเองลงบนกระดาษผ่านการวาดรูปหรือเขียนเป็นตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ ระหว่างเส้นทางเจออุปสรรคอะไรบ้าง เหตุการณ์ที่เราเจอแล้วทำให้รู้สึกดีและไม่ดี (จับกลุ่ม 2-3 คน สลับกันเล่าชีวิตตนเองให้คนอื่นฟังคนละ 2 นาที)

ความคิดเห็นจากกิจกรรม Road Map

1. เป็นไปตามวัยของแต่ละคน กรอบความคิดของแต่ละคน ส่วนตัว (1) อายุเยอะจะ Attack
2. ทุกคนในกลุ่มต่างผ่านปัญหาเหมือนกัน แต่สามารถก้าวผ่านมาได้ ตอนที่ก้าวผ่านมาได้มันโล่ง กว่าที่จะก้าวผ่านมาได้ก็ใช้เวลาหลายปี มองกลับไปถือว่าเป็นประสบการณ์ที่ดี
3. ทุกคนต่างผ่านปัญหาและสิ่งที่ก้าวผ่านมาได้คือสิ่งดี ๆ

สรุปได้ว่า อารมณ์ของเราไม่มีอารมณ์ไหนที่อยู่กับเราตลอด ไม่ว่าทุกข์ สุขมันจะขึ้น ๆ ลง ๆ เสมอ เมื่อเวลาผ่านไปอารมณ์ที่มันเคยเยอะมันค่อย ๆ ลดลง

4. แต่ละคนล้วนมีปัญหา ความกดดันที่แตกต่างกัน เพียงแค่มีศรัทธา ความอดทน เชื้อมั่น ความฝัน ทุกคนจะมีวิธีแก้ไขหาทางออกได้อย่างดี ความมุ่งมั่นไม่ย่อท้อ เกิดความล้มเหลวสู้ใหม่ ความเพียรเป็นปัจจัยที่ทำให้เราประสบความสำเร็จได้ดี

สรุปกิจกรรม Road map คือเราทุกคนมีพลังอะไรบางอย่าง ระหว่างเดินทางทำให้เราก้าวผ่านอุปสรรคและปัญหาไปได้ ความเพียร ความไม่ย่อท้อ และการใช้ความเพียร ความมุ่งมั่นสู่เป้าหมายอย่างเดียวไม่ได้จะต้องมีถอย แสดงว่าภายใต้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เร็ยเรียนรู้กับสิ่งนั้นและสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา เร็ยรู้ว่าที่จะเดินหน้า ถอยหลัง ปรับเปลี่ยน เพื่อหาเส้นทางที่มันเหมาะสมกับเรา ตอนนั้น ถ้าเราเลือกเดินแล้วมันไม่ใช่ แค่ออยและกลับมาเริ่มต้นใหม่ แต่การที่เราจะเริ่มใหม่สิ่งสำคัญคือสิ่งที่เป็นพลังที่ซ่อนอยู่ข้างใน พลังทำให้ก้าวผ่านไปได้ เร็ยรู้ ปรับเปลี่ยน เพื่อเข้าไปสู่เป้าหมายในแต่ละช่วงที่เราตั้งไว้ เช่นเดียวกับนิสิตที่ผ่านเรื่องราวมาคล้ายกับ อาจารย์เพียงแต่เขาเพิ่งเริ่มที่จะเร็ยรู้ ในบางเรื่องราวเราสามารถก้าวข้ามไปได้ด้วยตนเอง แต่เพียงแค่ต้องการคนที่รับฟัง อาจารย์สามารถนำกิจกรรมนี้ไปใช้กับนิสิตได้ว่า

กิจกรรมการรู้จักตนเองที่ผ่านการประเมินที่เรียกว่า TA มีทั้งหมด 5 แห่ง ด้วยกัน แบ่งกลุ่มตามคะแนนที่ตนเองเลือกมากที่สุดให้อภิปรายบุคคลที่มีลักษณะร่วมกันและถือว่าเป็นข้อดีมีอะไรบ้าง ที่เป็นจุดอ่อน ข้อบกพร่อง วิธีการที่จะกำจัดจุดอ่อน

ความคิดเห็นระหว่างการทำกิจกรรม ผลของคะแนนเยอะในแห่งที่ 2 เป็นคนใจเย็น คิดดีทำดี ใครที่มาให้ขอคำปรึกษาช่วยเหลือ เราจะไม่คิดถึงตัวเองเลย เช่น เรามีเงิน 100 บาทเราให้ไป

เลย 100 แล้วไม่ได้คิดว่าเขาจะคืนหรือไม่ ไม่คืนก็ไม่เป็นไร คือให้ครั้งเดียวจบ คืนให้ก็ดี เป็นคนที่เห็นใจคนอื่นมากกว่าเห็นใจตัวเอง ได้ฟังเรื่องราวของคนอื่นก็กลับมาคิดที่บ้านว่าจะช่วยเขาอย่างไร สมมติว่าเราไม่ช่วยเขา คือ เราจะรู้สึกแย่อะไร

ข้อเสียคือ เป็นคนใจดีมากเกินไป เพราะให้เขาแล้วเขาก็ไม่ค่อยเห็นค่า จะปรับตนเอง โดยการบังคับตัวเองให้ได้ก่อน ใจแข็งให้มากขึ้น ให้ตามความเหมาะสม

แห่งตรงกลาง จุดเด่น เป็นคนใช้เหตุผล มีวุฒิภาวะ เป็นผู้ใหญ่ ชอบแก้ไขปัญหา ชอบทำมากกว่าพูด ฟังพูดตัวเองเป็นส่วนใหญ่ จุดอ่อน เนื่องจากเป็นคนที่ชอบทำแต่ไม่พูด เข้าสังคมไม่เก่ง เข้มงวดไป จุดที่อยากพัฒนาคือการเข้าสังคม เพื่อที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

กลุ่ม F C ข้อดีคือกล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โดดเด่นกว่าเพื่อน อยางงานกลุ่มก็จะเป็นคนอาสา ออกแบบ มีภาวะความเป็นผู้นำ ชอบผจญภัยความเสี่ยง มีการตัดสินใจที่เร็วและกล้าที่จะเสี่ยงซึ่งถือว่าเป็นข้อเสีย เพราะว่าด้วยความเสี่ยง เพราะไม่ค่อยฟังใคร ฟังแต่อยากทำในทางของตน ดูเหมือนเป็นคนไม่จริงจังกับชีวิตเมื่ออยู่ต่อหน้าคนอื่น แต่เมื่ออยู่คนเดียวค่อนข้างจริงจัง แก้ไขโดยการคิดไตร่ตรองก่อนการลงมือทำและรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ที่มีประสบการณ์มากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดหรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งที่เราทำได้

กลุ่ม AC เป็นบุคลิกที่ชอบเดินทางสายกลาง ไม่ชอบความวุ่นวาย ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิมแต่ก็อยู่กับมันได้ ฟังให้มากแสดงความคิดเห็นให้น้อยที่สุดเพราะกลัวความขัดแย้ง ไม่ชอบแต่ก็ไม่แสดงออกมา ข้อเสียคือคล้อยตาม เชื่อผ่านในสิ่งที่เขาพูดโดยไม่ได้คิดก่อน ปรับปรุงตนเองในเรื่องของการคล้อยตามโดยการพยายามฟังและคิดไปด้วย

ความหมายในแต่ละแห่งที่อธิบายถึงตัวเรา หมายถึงอะไร Eco Stage สะท้อนบุคลิกของเราออกมาเป็น 5 อย่าง ด้านที่เราประเมินออกมาสูงที่สุดคือ เราใช้บุคลิกในด้านนั้นมากที่สุด บอกถึงความเป็นตัวเรามากที่สุด

การรู้จักตนเอง แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ Eco stage คือการกระทำของบุคคลในการติดต่อสื่อสาร ทักษะที่เรามีต่อการกระทำของตนเอง และผู้อื่นหรือที่เรียกว่าจุดยืนแห่งชีวิต และประเด็นที่ 4 พฤติกรรมของบุคคล ภาวะส่วนตัว คือสิ่งที่แสดงออกภายนอก มาจากสิ่งที่อยู่ข้างในที่เป็นทั้งความคิด ความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่อยู่ตรงหน้า Eco stage

1. ความเป็นพ่อแม่ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 อย่าง อันแรกบุคลิกภาพของการเป็นพ่อแม่เป็นสภาวะที่เห็นและรับรู้การกระทำของพ่อแม่ในอดีตและเราซึมซับมาเป็นตัวเราในปัจจุบัน ซึมซับความเป็นพ่อแม่มา แบ่งเป็น 2 อย่าง

กลุ่มที่ 1 คือพ่อแม่ที่มีลักษณะชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ แสดงออกในด้านที่เราเป็นคนจริงจัง ควบคุม ชอบกำหนดขอบเขตของคนนั้นคนนี้ แล้วมักจะตัดสินถูกผิด คำที่มักใช้

คือ ห้ามทำ อย่าทำ ต้องแบบนี้ ข้อดี เป็นคนที่มั่นใจ เข้มแข็งในตัวเอง ตรงไปตรงมา ข้อเสียคือ สร้างความไม่สบายใจให้ผู้อื่น

กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มที่ใจดี อยากช่วยเหลือ ปกป้องดูแลเอาใจใส่ รักมากเกินจนอาจ ทำให้เด็กขาดโอกาสในการฝึกทักษะชีวิต ทำให้ไม่รู้วิธีที่จะจัดการกับตัวเอง

ข้อดี ใจดี ข้อเสีย พ่อแม่รังแกฉันทันทีปล่อยให้เขาคิดเองก่อน

2. สภาวะความเป็นผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่ชอบใช้เหตุผล ไม่ค่อยมีอาการฉุนเฉียว เวลาคิดมักจะมีเหตุผล

3. สภาวะของการเป็นเด็ก สิ่งที่เคยเจอมาตั้งแต่ยังเป็นเด็กที่ยังคงหลงเหลือเป็น ประสบการณ์อยู่

FC คือ เป็นเด็กที่ชอบความอิสระ อยากรู้ อยากเห็น กล้าเสี่ยงอยากลองอะไร ใหม่ ๆ แต่ก็ไม่ค่อยมีความไวใจผู้อื่น มีความเป็นตัวของตัวเอง

CF คือ มีความเด็กไร้เดียงสา มีความสุขก็มีความสุข คบค้าสมาคมแล้วรู้สึก สบายใจ เวลาที่มีความเครียดแล้วจะจัดการได้ไม่ค่อยมีความเครียดสะสม ข้อเสียเผลอทำตามใจตัวเอง โดยไม่นึกผลที่ตามมา

AC ยอมทำตามผู้อื่นไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่รู้จักปฏิเสธอะไรก็ได้ ข้อดี ปรับตัวเก่งแต่ขาดความเป็นตัวของตัวเอง อ่อนน้อม สุภาพจนอาจมองว่าไม่จริงใจ ข้อเสีย เชื่อคนง่าย

ต้องระวังการเป็นตัวเราเพราะมีผลต่อการให้คำปรึกษาเช่น คนที่ชอบควบคุม มักจะยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมากเกินไป จะทำให้เขารู้สึกไม่ดีกับตัวเอง มองโลกในแง่ร้ายต่อต้านสังคม เพราะเราจะใส่ความคิดที่ไม่เหมาะสมให้เขาหรือการที่เราเป็นคนที่มี ใจดีอ่อนแอ โอนเอนตามคนอื่นง่าย อาจจะไม่ทำให้เด็กเชื่อมั่นที่จะเข้มแข็งขึ้น ดังนั้นการเป็นผู้ให้ คำปรึกษาที่ดี มีความเมตตา เห็นอกเห็นใจ ชอบช่วยเหลือรับฟัง มองโลกในแง่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง มีอารมณ์ขัน ความคิดสร้างสรรค์ รู้จักตัวเองและหาความสุขให้ตัวเองได้ดี และต้องระวังว่าเขา คือคนที่มีปัญหาไม่ใช่เราถ้าไม่มีฉนั้นเราจะทุกข์

LIFE POSITION จุดยืนหรือทัศนคติชีวิต หมายถึง ความรู้สึกหรือจิตใจของบุคคลมี ทั้งดีและไม่ดีที่มีต่อตนเองและผู้อื่น

ฉันดี-คุณดี (I'm OK -You're OK) ฉันทำได้เธอก็ทำได้ การพูดหรือแสดงออกมา ครั้งใด จะทำให้ผู้อื่นและตนเองมีความสุข เป็นทัศนคติแห่งความสร้างสรรค์

ฉันดี-คุณด้อย (I'm OK -You're not OK) การพูดหรือแสดงออกให้เห็นว่า ตนเองอยู่เหนือกว่า ดี และถูกต้องเสมอ ทำให้ผู้อื่นต่ำด้อย

ฉันด้อย-คุณดี (I'm not OK -You're OK) เป็นการแสดงออกหรือพูดอย่างต่ำ ด้อยด้อยค่า เป็นฝ่ายผิด ฟังดูเหมือนถ่อมตัว

ฉันด้อย-คุณด้อย (I 'm not OK-You're not OK) บุคคลจะพูดหรือแสดงออกมาโดยทำให้ทั้งตัวเองและคนรอบข้างรู้สึกไม่ดี ผู้พูดจะเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย เป็นคนไม่มีความสุขในโลกแห่งความเป็นจริง ทุกคนจะเป็นทั้งผู้แพ้และผู้ชนะดั่งนั้นถ้าต้องการเป็นผู้ชนะทั้งกาย วาจา ใจ จึงควรพิจารณาเกณฑ์ ดังนี้

1. แสดงพฤติกรรม ยกย่องชมเชยผู้อื่น
2. ตอบและขานรับพฤติกรรมผู้อื่นอย่างจริงจังในทุกสถานการณ์
3. กล่าวแสดงความคิดเห็นของตนและกล้าทำตามความคิดเห็นนั้น
4. ไม่ตำหนิผู้อื่นในทุก ๆ เรื่อง เพราะเขาจะเกิดความไม่มั่นใจในตนเอง
5. เป็นผู้ยอมรับความจริง ซื่อสัตย์ และเปิดเผยซึ่งกันและกัน
6. เป็นผู้มีความสุขอยู่กับปัจจุบัน นำการกระทำในอดีตเป็นครู และมองไป

ข้างหน้าด้วยอนาคตเป็นผู้มีความสุขกับสิ่งที่ตนมีมันได้รับ และสามารถสร้างความสุขให้เกิดขึ้นตลอดเวลา โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น

7. เป็นผู้มีสติสัมปชัญญะเรียนรู้ถึงความรู้สึกต่าง ๆ ของตนเอง ว่ามีความรู้ความสามารถมากแค่ไหน

8. เป็นผู้มองเห็นคุณค่าของผู้อื่นตลอดเวลา

กิจกรรมแต้มสีแต้มใจวัยรุ่น (ให้แต่ละคนหยิบกระดาษคนละแผ่น เลือกสีที่ชอบที่สุด) ใช้สีที่ตนเองเลือกวาดสิ่งที่แทนตัวเอง หรือสัญลักษณ์ที่แทนตัวเอง เช่น เราเป็นคนอดทนแข็งแรง อาจจะวาดรูปหิน เลือกสัญลักษณ์ที่เป็นตัวเองมาหนึ่งอย่าง วาดเสร็จแล้วให้นำภาพมาวางตรงกลางวงกลม เดินชม 2 รอบจากนั้น ให้เลือกรูปของคนอื่นมาหนึ่งรูป และใช้สีที่ตัวเองเลือกมาตกแต่งให้สวยงาม และนำมาวางไว้เหมือนครั้งแรก เดินชมภาพ 2 รอบเลือกรูปคนอื่นมาอีกครั้งหนึ่ง ตกแต่งภาพให้สมบูรณ์และทำซ้ำแต่รอบนี้ใช้สีดำในการตกแต่งภาพ และนำมาวางไว้เช่นเดิม มองหารูปของตนเองที่วาดไว้ในครั้งแรก และหยิบกลับมา)

ความคิดเห็นจากผู้ร่วมกิจกรรมดังนี้

ความคิดเห็นที่ 1 ตอนแรกตั้งใจจะวาดภาพของสายไหม แม่เพื่อนจะวาดเพิ่มเติมขึ้นมา แต่ก็ไม่ได้มองว่าภาพนั้นเป็นรูปอื่นยังคงมองเป็นสายไหม

ความคิดเห็นที่ 2 ตอนแรกวาดหญ้าแพรก มองว่าสิ่งที่เพิ่มเติมขึ้นมาก็สวยดีเพิ่มเติมให้สมบูรณ์แต่ก็ยังคงมองเป็นว่าหญ้าแพรก(ให้ใช้สีที่เลือกไว้ในครั้งแรกวาด สิ่งที่เป็นตัวเราให้เด่นชัดมากที่สุด โดยการทำให้รูปที่เราวาดมีความเด่นชัดมากที่สุด)

กิจกรรมนี้มีประโยชน์อย่างไรในความคิดของอาจารย์

1. นิสิตกับอาจารย์แน่นอนว่าอาจจะมีความคิดที่ไม่เหมือนกัน แต่เราก็ต้องปรับเข้าหากันด้วยการพูดคุย

2. เวลาให้คำปรึกษา ควรทำให้ชัดเจนตั้งแต่แรก หากไม่มีการสื่อสารที่ชัดเจน ก็อาจจะตีความเข้าใจกันผิดได้

สรุปกิจกรรมแต่มีสติแต่มีใจวัยรุ่น ในกระบวนการ การให้คำปรึกษานั้น สีด่า เปรียบเสมือนอุปสรรคที่เราเลี่ยงไม่ได้ ประเด็นการเลือกสัญลักษณ์ให้ความเข้าใจว่า การที่เขาจะ ค้นหาและพัฒนาตนเองหรือบอกความเป็นตัวของเขา มันมีความเป็นมาหรือความยุ่งยากยังไง ภาพที่เป็นภาพแรกของแต่ละคนล้วนเป็นภาพที่มีเอกลักษณ์และความสวยงาม และมี Mindset ที่เป็นของตัวเอง เขาวาดออกมาแบบนี้แสดงว่าเขาเองตัวนี้เป็นแบบนี้ ซึ่งเป็นคุณค่าของเขาที่ซ่อนอยู่ เหมือนกัน การทำงานอาจมีผลกระทบต่อผู้ให้คำปรึกษา และผู้มารับคำปรึกษาแต่ภายใต้อุปสรรคก็ต้องพยายามทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ต้องยอมรับคนที่มาช่วยเราเป็นขั้นแรกซึ่ง มีผลกระทบต่อ ตัวตนของผู้ที่มาขอรับคำปรึกษา และการไม่ทำลายความเป็นตัวตนของผู้รับคำปรึกษา เพราะถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ดีแต่ยังบอกว่าเป็นคือฉันนะ ต้องคำนึงถึงธรรมชาติตามวัย ปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ยอมรับและทำความเข้าใจของผู้มาขอรับบริการ เรียนรู้ที่จะแก้ไขกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้วยการพูดคุย และทำความเข้าใจ คำนึงถึงความเป็นตัวตนของเขา คือเราจะไม่ตัดสินไม่ว่าเขาจะมาด้วยปัญหาเดิมกี่ รอบ

วัยรุ่น นิสิต กำลังค้นหาความเป็นตัวของตัวเอง แต่วิธีการหรือเทคนิคที่เราช่วยจะ ดีต่อใจเขาหรือไม่อาจเกิดขึ้นได้ แต่สิ่งที่สำคัญ คือเราเรียนรู้ที่จะจัดการกับสิ่งที่อยู่ตรงหน้า โดยเฉพาะ ใจของเราเองเพราะโดยส่วนใหญ่เรามักจะเผลอโทษตัวเองว่าทำไมฉันถึงไม่สามารถช่วยเขาได้ แต่อย่า ลืมว่านั่นคือปัญหาของเขา เราเป็นแค่คนที่ไปช่วยชี้ให้เขาเห็นชัดขึ้นด้วยตัวของเขาเองไม่ใช่เป็นการไป แนะนำ

จากภาพที่เห็น สรุปได้ว่าเราไม่ควรตัดสินคนที่รูปลักษณ์ภายนอก ต้องสังเกต สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ให้มากขึ้น ความรู้สึกของเราก็จะเปลี่ยนและแตกต่างจากรอบแรกที่เราได้เห็นและ ได้สัมผัสว่าสิ่งนั้นอาจจะไม่ใช่แบบที่เราคิด

จำลองสถานการณ์ วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมจับคู่ 3 คน ใช้เวลา 15 นาที โดยคนที่ 1 บทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา คนที่ 2 บทบาท เป็นผู้มาขอรับคำปรึกษา คนที่ 3 บทบาท เป็นคนที่สังเกตการให้คำปรึกษา และให้สะท้อนกลับว่าการให้คำปรึกษามีค่าไหนที่รู้สึกดี

ความคิดเห็นกิจกรรม กรณีศึกษา นิสิตเป็นเด็กกิจกรรมทำให้เพื่อนเริ่มห่าง ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถหาทางออกให้ได้สิ่งที่ดี คือการติดตามปัญหาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจาก จุดไหน

สรุปการอบรม ในการให้คำปรึกษาไม่ควรที่จะแนะนำหรือป้อนข้อมูลแต่เป็นการ ให้เขาคิดได้เอง เพราะถ้าเกิดปัญหาเขาจะสามารถคิดวิธีการแก้ไขปัญหาได้ ในการส่งต่อผู้มารับคำ ปรึกษาต้องขออนุญาตเจ้าของเรื่องในการส่งต่อเมื่อเราไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ เช่น สมมติตั้งครม

ไม่พร้อม มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา โดยการให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นสะพานเชื่อม ที่สำคัญพ่อแม่ จำเป็นต้องรู้ ขั้นแรกที่ต้องทำ คือให้เด็กพยายามบอกพ่อแม่ด้วยตัวเองโดยที่อาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ด้วยเพื่อที่จะไม่ทำให้มีความรุนแรงในการพูดคุย

การสื่อสารจากใจ (Positive Communication)

1. การฟังอย่างใส่ใจ (Active Listening)
2. การใช้ภาษาฉัน (I-message)

การสื่อสารจากใจ (Positive Communication)

การฟังอย่างใส่ใจ (Active Listening)

เป้าหมายของการฟัง 2 ประการ

1. ฟังเพื่อรับเนื้อหาสาระ
2. ฟังเพื่อเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก
3. เมื่อฝ่ายหนึ่งเริ่มพูด ควรนั่งและรับฟัง มองหน้า สบตาหรือยิ้ม

เพื่อแสดงความสนใจ

4. รับฟังอย่างตั้งใจ ไม่พูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูด ใช้คำพูดที่แสดง

ความเข้าใจในอารมณ์ ความรู้สึก

การสื่อสารจากใจ (Positive Communication) - ภาษาฉัน (I-message)

การสื่อสารที่ผู้พูดขึ้นต้นประโยคโดยการใส่สรรพนามแทนตัวเอง สื่อความรู้สึก

ความต้องการของตนเองให้ผู้ฟังรับทราบ

การให้รางวัล (Rewards) 8 ข้อ ควรปฏิบัติเมื่อให้รางวัลเด็ก

1. กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการให้เด็กทำให้แน่นอน ชัดเจน เป็นพฤติกรรมที่เด็กทำได้ และมีโอกาสได้รางวัล

2. ให้รางวัลทันทีเมื่อเด็กแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ

3. ขณะให้รางวัลควรชม ยิ้ม โอบกอดไปด้วย (ตามความเหมาะสม)

4. อธิบายกับเด็กว่าทำพฤติกรรมอะไรจึงได้รางวัล

5. อย่าให้รางวัลก่อนเด็กจะแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ

6. ให้รางวัลเฉพาะเมื่อเด็กทำดี อย่าให้รางวัลเพื่อหยุดพฤติกรรมไม่ดีของเด็ก

(ติดสินบน)

7. อาจบอกของรางวัลแก่เด็กล่วงหน้า แต่เก็บไว้ก่อน ค่อยให้เมื่อเด็กแสดงพฤติกรรมที่ดีแล้ว

8. ไม่ควรกำหนดล่วงหน้าว่าเด็กจะได้รางวัลเมื่อไหร่ จะทำให้เด็กแสดงพฤติกรรมดีต่อไปเรื่อย ๆ

แนวทางปฏิบัติเพื่อการแก้ปัญหาพฤติกรรม

1. กำหนดพฤติกรรมของเด็กให้คุณครูที่จะแก้ไข
 2. บอกความต้องการของคุณครูให้เด็กฟัง
 3. ให้เด็กทวนในสิ่งที่คุณครูต้องการแก้ไขพฤติกรรม
 4. บอกสิ่งที่เกิดขึ้นกับเด็ก
 5. หนักแน่นเอาจริงและไม่ใจอ่อน
- 5 เทคนิคสำคัญในการปรับพฤติกรรม

คุณครูในดวงใจ

1. กติกาที่เข้าใจ
2. คำชมที่ถูกต้อง
3. รางวัลที่ซอบใจ
4. การสื่อสารจากใจ
5. การลงโทษที่ไม่สร้างบาดแผลในใจ

บุคลิกภาพ บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากพัฒนาการตั้งแต่เด็กจนโต บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

อีริก เบอธ (Eric Berne) จิตแพทย์ ชาวแคนาดา ผู้ก่อตั้งวิชาจิตวิทยาแห่งความสัมพันธ์ ตามแนวคิด T.A (Transaction Analysis) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพ ประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ 2) บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่ 3) บุคลิกภาพแบบเด็ก

บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ (Parent)

พ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent : CP) มีลักษณะเอาจริงเอาจัง ชอบควบคุมพฤติกรรม ชอบกำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตนเองและผู้อื่น มักตัดสินถูกผิด ส่วนดีของ พ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ เป็นสภาวะที่เข้มแข็ง เชื้อมั่นในตัวเอง มีความคิดเห็นเป็นของตนเอง ใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ทำให้ผู้ฟังเกิดการพัฒนา เช่น คุณซนมากนะ ช่วยแก้ไขนามสกุลของดิฉันด้วยนะคะ ใช้ “ศ” แทน “ส” ค่ะ ส่วนเสียของ พ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ เป็นสภาวะที่แสดงออกแล้วสร้างความไม่สบายใจให้ผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นต่ำต้อย ชอบทำลาย ทำให้ผู้อื่นเจ็บช้ำน้ำใจ มีวาจาที่ไม่สร้างสรรค์

พ่อแม่ที่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ปกป้อง (Nurturing Parent : NP) มีทัศนคติต่อผู้อื่นว่าคนอื่นมีศักยภาพในตัวเองแต่อาจต้องการผู้ช่วยเหลือ มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือ ปกป้อง มองคนอื่นว่าน่าสงสารอ่อนแอ ต้องคอยปกป้อง คิดแทนทำแทนอยู่เสมอ

บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่ (Adult : A)

มีลักษณะของการชอบใช้เหตุผล ข้อมูล ไม่มีอารมณ์เข้ามาแทรกแซง สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดใจกว้าง รับฟังผู้อื่น การประเมินทางเลือกจะพิจารณาจากข้อเท็จจริง

บุคลิกภาพแบบเด็ก (Child)

เด็กอิสระ (Free Child : FC) มีลักษณะอยากรู้อยากเห็น รักธรรมชาติ จริงใจ ไม่ปิดบังอารมณ์ แสดงออกตรงไปตรงมา มีความเป็นตัวของตัวเอง มองโลกในแง่ดี ไวใจผู้อื่น ส่วนดี ของบุคลิกภาพแบบเด็กอิสระเป็นสภาวะความเป็นเด็กแท้จริง ไร้เดียงสาตามธรรมชาติของเด็ก มีความสุข มีความจริงใจกับผู้อื่น คบค้าสมาคมด้วยเกิดความสบายใจ ไม่สะสมอารมณ์เครียด ส่วนเสีย ของบุคลิกภาพแบบเด็กอิสระ จะทำตามความต้องการของตนเอง เป็นใหญ่ โดยไม่คำนึงถึงโทษที่จะเกิดตามมาทั้งของตนเองและผู้อื่น เช่น ใช้เงินจากบัตรเครดิตจนเป็นหนี้สูง ตามใจปากจนเป็นโรคอ้วน

เด็กปรับตัว-จำยอม (Adapted Child : AC) มีลักษณะยอมทำตามผู้อื่น ไม่กล้าขัดใจ ไม่รู้จักปฏิเสธ จะอดทนเพื่อผู้อื่นสูง ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ส่วนดี ของเด็กปรับตัว จำยอม สุขภาพ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนตน เชื่อฟัง กระทำตาม เช่น “ได้คะหนูจะทำตาม” “ไม่มีปัญหาค่ะ” “คุณว่าดีผมก็ว่าดีครับ” แสดงถึงความมีสัมมาคารวะที่เกินความจำเป็น กลายเป็นไม่จริงใจ ส่วนเสียของเด็กปรับตัว-จำยอม ไร้เหตุผล เชื่อง่าย งามาย เช่น เชื่อสัตรีวูปร่างประหลาดว่ามีอิทธิฤทธิ์ เชื่อคำโฆษณาโดยไม่นำข้อมูลมาพิจารณา เช่น เชื่อว่าใช้แล้วจะหน้าขาวภายใน 7 วัน

การพัฒนาบุคลิกภาพ

1. ต้องตระหนักและยอมรับในบุคลิกภาพของตนเอง
2. มีสติรู้ตัวอยู่เสมอว่ากำลังแสดงบุคลิกภาพใดออกมา
3. ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พูด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม

เหมาะสม

ประสบการณ์ล้ำค่า

ให้ท่านหลับตาและใช้เวลาอยู่กับตัวเองสัก 1 นาที ระลึกรู้ย้อนถึงช่วงเวลาเมื่อครั้งที่ท่านกำลังต้องตัดสินใจเลือกเป็นหรือทำอะไรบางอย่าง ชีวิตในช่วงที่ผ่านมานั้น ท่านได้ผ่านเหตุการณ์เรื่องราวต่าง ๆ มากมายทั้งสุขและทุกข์ ประสบการณ์ในวันนั้นคือการเรียนรู้ที่ดีสำหรับตัวท่านในวันนี้ ขอให้ท่านนึกถึงบุคคลที่ท่านพูดคุยด้วย เมื่อมีปัญหาทุกข์ใจ ไม่สบายใจ อึดอัดใจ หรืออยากบอกใครสักคน คนที่ช่วยให้ท่านก้าวข้ามอุปสรรคปัญหานั้นมาได้

ขอให้ท่านนึกถึงเหตุการณ์เรื่องราวของท่านและบุคคลคนนั้น ที่ยังคงอยู่ในความทรงจำของท่าน และท่านรู้สึกขอบคุณทุกครั้งเมื่อนึกถึงไม่ว่าเวลาจะผ่านมานานแค่ไหน

1. ใครคือบุคคลที่ท่านพูดคุยด้วยเมื่อมีปัญหาทุกข้อใจ
2. เรื่องราวที่ประทับใจกับบุคคลคนนั้น
3. เหตุการณ์และบุคคลที่ท่านพูดคุยด้วย เมื่อมีปัญหาทุกข้อใจ

ในตอนนั้นส่งผลกับท่านในตอนนี้อย่างไร ให้ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนในกลุ่ม พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนเองในกลุ่ม ร่วมกันอภิปราย เพื่อให้ได้ข้อสรุปและนำเสนอในกลุ่มใหญ่

ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีลักษณะบุคลิกภาพที่ดีประสิทธิภาพของกระบวนการ

ให้การปรึกษา

คุณสมบัติผู้ให้การปรึกษา

1. รู้จักและยอมรับตนเอง
2. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น
3. ช่างสังเกต
4. อุดหนุน ใจเย็น
5. มองโลกในแง่ดี
6. สบายใจที่จะอยู่กับผู้อื่น
7. รู้จักใช้อารมณ์ขัน
8. จริงใจและตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น
9. เป็นผู้รับฟังที่ดี
10. มีท่าทีที่เป็นมิตร
11. ช่วยแก้ปัญหา
12. ใช้คำพูดที่เหมาะสม

การที่จะเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพเฉพาะ แต่หากเป็นผู้ที่

ฝึกฝนค้นคว้าความรู้อยู่เสมอจะทำให้ประสบความสำเร็จ ในการเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี

การสื่อสารและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

การสื่อสาร หากวันหนึ่ง มีแขกคนสำคัญมาเยี่ยมที่บ้านแล้วลืมร่มเอาไว้ (ลืมเป็นครั้งที่ 10) เรารีบวิ่งเอาร่มไปคืนเขาแล้วเราจะพูดว่า “คำพูด” เปรียบเสมือนใบมีดโกนที่สามารถทำให้เกิดบาดแผลร้ายแรง ทางจิตใจได้ หากมิได้ระมัดระวัง เราจึงต้องฝึกฝนวิธีการพูดถก เช่นเดียวกับศัลยแพทย์ที่ต้องระมัดระวังในการใช้มีดผ่าตัด

กระบวนการสื่อสาร

อย่าพยายามยื่นเหนือผู้รับบริการ การย่อตัวลงมาเพื่ออยู่ในระดับเดียวกันจะทำให้การสื่อสารดีขึ้น

เงื่อนไขสำคัญที่เป็นหลักสากลที่จำเป็นต่อการพัฒนาจิตใจ

1. สัมพันธภาพ ในกระบวนการให้การปรึกษา จะต้องมีการพบกันของบุคคลสองคน และจะต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกันด้วยวาจาและกิริยาท่าทาง โดยทั้งสองฝ่ายรับรู้ถึงสถานการณ์ของการปรึกษาและมีความตั้งใจที่จะติดต่อกัน เพื่อช่วยเหลือกันโดยวิชาชีพ

1.1 ผู้รับการปรึกษา ผู้รับการปรึกษาเป็นบุคคลที่รู้ว่าตนเองกำลังประสบปัญหาที่มีความวิตกกังวลและไม่พอใจสภาพความเป็นอยู่ของตนเอง และต้องเป็นผู้ที่สมัครใจมาขอรับความช่วยเหลือตนเองโดยไม่ได้ถูกบังคับ

1.2 ความสอดคล้องและความมั่นคงในจิตใจ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่เข้าใจตนเอง และเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริง ไม่ใช่เป็นแค่บุคคลที่พยายามสวมบทบาทเท่านั้น

1.3 การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข ผู้ให้การปรึกษาจะต้องเห็นคุณค่า ให้เกียรติยอมรับความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ความรู้สึกถึงความปลอดภัย และสบายใจที่จะเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ของตน โดยไม่ถูกตัดสินหรือถูกเหยียดหยาม

กระบวนการ การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการเบื้องต้น

(Relationship) เป็นการสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจและความสมัครใจในการรับการปรึกษา และเพื่อเป็นการทำความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและวัยรุ่นผู้รับบริการ บทบาทประเด็น กระบวนการ ระยะเวลาและการรักษาความลับของวัยรุ่นผู้รับบริการ-ตกลงวัตถุประสงค์ เวลา เป้าหมาย-น้ำเสียง ท่าทีหนักแน่น เต็มใจ-เน้นการรักษาความลับ

2. การสำรวจปัญหา (Exploration) เป็นการค้นหารายละเอียดของปัญหา ความเป็นมา สาเหตุของปัญหาให้มีความชัดเจนมากที่สุดก่อนจะนำไปแก้ไข พร้อมกับพิจารณาถึงความต้องการของผู้รับบริการด้วย ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง

2.1 เปิดเผยเรื่องราว/ปัญหา

2.2 ไม่ด่วนสรุป ไม่ตำหนิ ไม่ตัดสิน ไม่วิจารณ์

3. การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ (Understanding)

เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดพิจารณาปัญหา ความรู้สึกของตนเอง เข้าใจสาเหตุของปัญหาว่าคืออะไร รับรู้ว่าตนเองมีความต้องการ และยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา เกิดแรงจูงใจในการยอมรับส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเข้าใจปัญหา สาเหตุ ยอมรับปัญหา ผลกระทบ ความต้องการในการแก้ไขปัญหา

4. การดำเนินการแก้ปัญหา (Action) เป็นการลำดับความสำคัญความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหา ค้นหาความยากง่ายและความเป็นไปได้ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหาดูศักยภาพของผู้รับบริการในการแก้ไข โดยพิจารณาถึงความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ให้การปรึกษาที่ช่วยผู้รับบริการในการวางแผนแก้ไขปัญหา และสามารถนำไปปฏิบัติได้ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาเห็นศักยภาพและแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

5. ยุติการให้การปรึกษา (Termination) เป็นการสิ้นสุดการปรึกษาซึ่งอาจเป็นการสิ้นสุดการพูดคุยแต่ละครั้งหรือเป็นการยุติการรับบริการปรึกษาตลอดไป มีการทบทวน สรุปผล และการนัดหมายต่อไป

ผู้ให้การปรึกษาในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษา มีความเชื่อใจ ไว้วางใจ เปิดเผยตนเอง
2. เจตคติที่ดี
3. ยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข
4. ไม่ตำหนิ
5. ไม่ตัดสิน เชื่อมั่นในศักยภาพ

กระบวนการการเรียนรู้ เข้าใจปัญหา เข้าใจตนเอง ปรับเปลี่ยนตนเอง/เกิดแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

สิ่งที่ควรระวังในการให้คำปรึกษา

1. ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่ไว้วางใจ ไม่ปลอดภัย
2. ขอบเขตความสัมพันธ์ที่ไม่พอดี เช่น สนทนาไกลชิดมากเกินไป ระวังตัวเกินไป จนดูห่างเหิน
3. ไม่ให้โอกาสได้อธิบาย ได้มีโอกาสได้คิด ได้เลือก ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง
4. การสอน การอธิบายมาก ๆ จนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเป็นเด็ก ถูกตำหนิ ไม่ได้รับฟัง
5. ทำที่ การแสดงออก คำพูด การชม ที่เหมือนผู้ใหญ่แสดงออกกับเด็กเล็ก ๆ
6. การรีบตัดสิน การด่วนสรุป

2.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ทำแบบทดสอบของระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐก่อนการพัฒนา

2.3 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ประเมินความสามารถในการบริหารจัดการ ของระบบการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐก่อนการพัฒนา

2.4 การนำไปสู่การปฏิบัติจริง หลังจากการฝึกอบรมผู้วิจัยได้ประชุมร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และวางแผนการนำระบบไปใช้ตามคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้การพัฒนาการบริหารจริงไปใช้ เป็นแนวทางในการนำระบบไปใช้จริงระยะเวลา 12 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 20 กันยายน 2562 เวลา 13.30-16.00 น.

การดำเนินการตามระบบย่อยของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 3 ระบบ ดังนี้

2.4.1 ระบบย่อยที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ดังนี้

- 1) การประเมินก่อนรับบริการ
 - 1.1) ผู้รับบริการรู้ปัญหาของตนเอง
 - 1.2) ผู้ให้คำปรึกษาสามารถระบุปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงประเด็น
- 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
 - 2.1) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 2) แสดงความสนใจ จริงใจยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 3) การเข้าใจปัญหาและความต้องการ
 - 3.1) สร้างความตระหนักให้นิสิต เห็นความ สำคัญของการเรียน
 - 3.2) ส่งเสริมสนับสนุนให้นิสิตกล้าแสดงความคิดเห็นในข้อสงสัยเนื้อหา
- 4) การดำเนินการแก้ปัญหา
 - 4.1) แบ่งเวลาการเรียนรู้จัดลำดับสำคัญและกำหนดเป้าหมาย
 - 4.2) สามารถสรุปในสิ่งที่เรียนรู้ได้อย่างตรงประเด็น
- 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข
 - 5.1) เพื่อให้ทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้กับผู้รับ
 - 5.2) เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้
 - 5.3) ประเมินผล ฟังพอใจและยุติการให้บริการ
 - 5.4) ติดตามผลหลังให้คำปรึกษา

บทเรียนได้

2.4.2 ระบบย่อยที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ดังนี้

- 1) การประเมินก่อนรับบริการ
 - 1.1) ผู้รับบริการรู้ปัญหาตนเอง
 - 1.2) ผู้ให้คำปรึกษาสามารถระบุปัญหาของผู้รับบริการได้
- 2) การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

ของผู้ปกครอง

- 2.1) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.2) แสดงความสนใจ จริงใจยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน
 - 3.1) ใ้รู้แหล่งและช่องทางการเข้าถึงด้านอาชีพ
 - 3.2) วิเคราะห์อาชีพ เกิดความรู้อาชีพ ตลาดต้องการเกี่ยวกับอาชีพนั้น ๆ
 - 3.3) เข้าถึงข้อมูลอาชีพได้มากช่องทาง
- 4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ
 - 4.1) มีประสบการณ์การทำงานเป็นประโยชน์เมื่อเรียนจบ
 - 4.2) ได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน
 - 4.3) มีรายได้จากการทำงานระหว่างเรียน เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย

- 5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข
 - 5.1) การทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา
 - 5.2) เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้
 - 5.3) ประเมินผล ผู้รับบริการพึงพอใจและยุติการให้บริการ
 - 4) ติดตามผลหลังการให้คำปรึกษา

2.4.3 ระบบย่อยที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ดังนี้

- 1) การประเมินก่อนรับบริการ
 - 1.1) ผู้รับบริการรู้ปัญหาของตนเอง
 - 1.2) ผู้ให้คำปรึกษาสามารถระบุปัญหาได้ตรงประเด็น
 - 1.3) จัดลำดับความสำคัญปัญหา
- 2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
 - 2.1) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส
 - 2.2) แสดงความสนใจ จริงใจยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ
 - 3.1) สามารถปรับตัวในการใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข
 - 3.2) ทำความเข้าใจกับปัญหาสาเหตุและยอมรับตนเองได้
- 4) การดำเนินการแก้ปัญหา
 - 4.1) กำหนดปัญหา สามารถระบุถึงความต้องการตนเองได้
 - 4.2) สามารถวางแผนเพื่อบรรลุการให้คำปรึกษาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา

บุคคล

พูนปัญญาภิวัฒน์ ชีวะ

5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

5.1) เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้

5.2) ประเมินผล ผู้รับบริการพึงพอใจและยุติการให้บริการ

3. การประเมินผล (C : Check) มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

จากการดำเนินการผู้วิจัยร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการให้คำปรึกษาในการเข้าร่วมพัฒนา จำนวน 38 คน นำระบบการสู่การปฏิบัติจริง และมีการติดตามและประเมินจากคณะกรรมการกลางให้คำปรึกษา ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มีผลการดำเนินงานสรุปได้ ดังนี้

3.1 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการทักษะการให้คำปรึกษา ซึ่งได้จากการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการจัดอบรมทักษะการให้คำปรึกษา จำนวน 38 คน ปรากฏรายละเอียดดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงคะแนน ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษา

คนที่	ก่อนการทดสอบ (30 คะแนน)	หลังการทดสอบ (30 คะแนน)	คะแนนเพิ่ม	ระดับความรู้
1	17	23	6	มาก
2	18	22	4	น้อย
3	19	25	6	มาก
4	17	22	4	น้อย
5	18	27	9	มาก
6	17	22	5	น้อย
7	17	23	5	มาก
8	19	25	6	มาก
9	21	28	7	มาก
10	18	26	8	มาก
11	17	24	7	มาก
12	22	26	4	มาก
13	19	27	8	มาก

ตาราง 43 (ต่อ)

คนที่	ก่อนการทดสอบ (30 คะแนน)	หลังการทดสอบ (30 คะแนน)	คะแนนเพิ่ม	ระดับความรู้
14	22	28	6	มาก
15	20	23	3	มาก
16	21	26	5	มาก
17	22	26	4	มาก
18	23	29	6	มาก
19	19	22	3	มาก
20	19	25	6	มาก
21	17	26	9	มาก
22	18	23	5	มาก
23	19	24	5	มาก
24	21	25	4	มาก
25	22	28	6	มาก
26	20	25	5	มาก
27	18	26	8	มาก
28	21	25	4	มาก
29	18	26	8	มาก
30	21	29	8	มาก
31	18	24	6	มาก
32	20	27	7	มาก
33	23	30	7	มากที่สุด
34	19	29	10	มาก
35	18	27	9	มาก
36	17	26	9	มาก
37	20	27	7	มาก
38	19	30	11	มากที่สุด
โดยรวม	18.73	26.37	6.31	มากที่สุด

จากตาราง 43 พบว่า ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจในด้านการให้คำปรึกษา ก่อนการอบรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18.73 มีความรู้อยู่ในระดับมาก และหลังการอบรมมีระดับความรู้ ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 26.37 มีความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 หัวหน้ากลุ่มงานผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถจัดการ ทางด้านการให้คำปรึกษาได้ ซึ่งได้จากการประเมินความสามารถในการจัดการ ของผู้ให้คำปรึกษาโดย ผู้ประเมิน 38 คน ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ ผลการประเมินปรากฏรายละเอียด ปรากฏดังตาราง 44-46

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการประเมินความสามารถในด้านการให้ คำปรึกษา โดยรวม ระบบย่อยที่ 1 ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา

ระบบย่อยที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ
1. การประเมินก่อนรับบริการ	3.21	0.71	ปานกลาง	4.55	0.50	มากที่สุด
2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลง บริการ	3.30	0.89	ปานกลาง	4.53	0.51	มากที่สุด
3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ	3.18	0.71	ปานกลาง	4.85	0.50	มากที่สุด
4. การดำเนินการแก้ปัญหา	3.09	0.72	ปานกลาง	4.65	0.51	มากที่สุด
5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	3.31	0.69	ปานกลาง	4.68	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	3.21	0.74	ปานกลาง	4.65	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 44 พบว่า ผลการประเมินความรู้ความสามารถในด้านการให้คำปรึกษาของ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนการนำระบบไปใช้โดยรวมมี ระดับการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และหลังจากนำระบบไปใช้พบว่า การประเมินโดย ภาพรวม มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการประเมินความสามารถในด้านการให้
คำปรึกษา โดยรวม ระบบย่อยที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ

ระบบย่อยที่ 2 การให้ คำปรึกษาทางอาชีพ	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ
1. การประเมินก่อนรับบริการ	4.28	0.66	มาก	4.65	0.52	มากที่สุด
2. การสร้างสัมพันธภาพและ ตกลงบริการ	4.38	0.40	มาก	4.72	0.54	มากที่สุด
3. การรู้จักอาชีพและแหล่ง งาน	3.28	0.87	ปานกลาง	4.55	0.46	มากที่สุด
4. การตัดสินใจเลือกอาชีพ	3.30	0.89	ปานกลาง	4.70	0.40	มากที่สุด
5. การสะท้อนผลและปรับปรุง แก้ไข	3.00	0.55	ปานกลาง	4.65	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	3.64	0.67	มาก	4.65	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 45 พบว่า ผลการประเมินความสามารถในด้านการให้คำปรึกษาของหัวหน้า
กลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนการนำระบบไปใช้โดยรวมมีระดับการ
ปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 2 ด้าน และการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง
ประกอบด้วย 3 ด้าน และหลังจากนำระบบไปใช้พบว่า การประเมินโดยภาพรวม มีระดับการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการประเมินความสามารถในด้านการให้
คำปรึกษา โดยรวม ระบบย่อยที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

ระบบย่อยที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัว และสังคม	ก่อนการพัฒนา			หลังการพัฒนา		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปฏิบัติ
1. การประเมินก่อนรับบริการ	4.45	0.50	มาก	4.52	0.55	มากที่สุด
2. การสร้างสัมพันธภาพและ ตกลงบริการ	4.36	0.48	มาก	4.64	0.48	มากที่สุด
3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ	4.18	0.39	มาก	4.60	0.50	มากที่สุด
4. การดำเนินการแก้ปัญหา	4.20	0.45	มาก	4.66	0.51	มากที่สุด
5. การสะท้อนผลและปรับปรุง แก้ไข	4.27	0.60	มาก	4.80	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.29	0.48	มาก	4.64	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 46 พบว่า ผลการประเมินความสามารถในด้านการให้คำปรึกษาของหัวหน้า
กลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนการนำระบบไปใช้โดยรวมมีระดับ
การปฏิบัติการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และหลังจากการนำระบบไปใช้พบว่า การประเมินโดยภาพรวม
มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3.3 การประเมินความพึงพอใจของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และ
อาจารย์ที่ปรึกษาในการนำระบบการให้คำปรึกษานี้ผลิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของ
รัฐไปใช้ จำนวน 38 คน ผลการประเมินปรากฏรายละเอียดตาม ปรากฏดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาในการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับ งานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา				
1. องค์ประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า				
	1.1 นโยบาย	4.86	0.34	มากที่สุด
	1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	4.80	0.04	มากที่สุด
	1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	4.56	0.53	มากที่สุด
	1.4 นิสิต นักศึกษา	4.68	0.46	มากที่สุด
	1.5 งบประมาณ	4.95	0.21	มากที่สุด
	1.6 เครือข่ายการให้คำปรึกษา	4.67	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.75	0.34	มากที่สุด
2. องค์ประกอบหลักด้านกระบวนการ				
	2.1 การประเมินก่อนรับบริการ	4.56	0.73	มากที่สุด
	2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
	2.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ	4.78	0.44	มากที่สุด
	2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา	4.89	0.33	มากที่สุด
	2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	4.67	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.71	0.50	มากที่สุด
3. องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต (Output)				
	3.1 มีความรู้ ความเข้าใจในการให้คำปรึกษา	4.56	0.73	มากที่สุด
	3.2 มีความสามารถทางการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.61	0.61	มากที่สุด

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. องค์กรประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)				
	4.1 รายงานผล	4.67	0.50	มากที่สุด
	4.2 ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา	4.78	0.44	มากที่สุด
	โดยรวม	4.72	0.47	มากที่สุด
ด้านปัจจัยนำเข้า				
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ				
1. องค์กรประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า				
	1.1 นโยบาย	4.22	0.67	มากที่สุด
	1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา	4.56	0.53	มากที่สุด
	1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	4.78	0.44	มากที่สุด
	1.4 นิสิต นักศึกษา	4.91	0.33	มากที่สุด
	1.5 งบประมาณ	4.33	0.50	มาก
	1.6 เครือข่ายนายจ้างสถานประกอบการ	4.44	0.73	มากที่สุด
	โดยรวม	4.54	0.53	มากที่สุด
2. องค์กรประกอบหลักด้าน กระบวนการ				
	2.1 การประเมินก่อนรับบริการ	4.22	0.35	มาก
	2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ	4.66	0.51	มากที่สุด
	2.3 การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน	4.58	0.75	มากที่สุด
	2.4 การตัดสินใจเลือกอาชีพ	4.50	0.54	มาก
	2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	4.55	0.55	มาก
	โดยรวม	4.50	0.54	มาก
3. องค์กรประกอบหลักด้านผลผลิต (Output)				
	3.1 รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ	4.83	0.40	มากที่สุด

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	3.2 สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง	4.59	0.40	มากที่สุด
	3.3 สามารถวางแผนการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม	4.66	0.51	มากที่สุด
	โดยรวม	4.69	0.43	มากที่สุด
4. องค์กรประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ(Feedback)				
	4.1 รายงานผล	4.33	0.87	มาก
	4.2 ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา	4.67	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.50	0.68	มาก
ด้านปัจจัยนำเข้า				
ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม				
1. องค์กรประกอบหลักด้านปัจจัยนำเข้า				
	1.1 นโยบาย	4.60	0.50	มากที่สุด
	1.2 หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	4.66	0.51	มากที่สุด
	1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	4.78	0.44	มากที่สุด
	1.4 นิสิตนักศึกษา	4.60	0.45	มากที่สุด
	1.5 งบประมาณ	4.67	0.50	มากที่สุด
	1.6 เครือข่ายการให้คำปรึกษา	4.89	0.33	มากที่สุด
	โดยรวม	4.70	0.45	มากที่สุด
2. องค์กรประกอบหลักด้านกระบวนการ				
	2.1 การประเมินก่อนรับบริการ	4.69	0.57	มากที่สุด
	2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
	2.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ	4.66	0.50	มากที่สุด
	2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา	4.91	0.33	มากที่สุด
	2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข	4.60	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.70	0.47	มากที่สุด

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต (Output)				
	3.1 สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข	4.66	0.51	มากที่สุด
	3.2 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น	4.58	0.75	มากที่สุด
	3.3 ทำตนให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น	4.50	0.54	มาก
	โดยรวม	4.58	0.60	มากที่สุด
4. องค์ประกอบหลักด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)				
	4.1 รายงานผล	4.66	0.51	มากที่สุด
	4.2 ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา	4.67	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.66	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 47 พบว่า ความพึงพอใจของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ตามแนวคิดในการใช้วงจรคุณภาพ โดยภาพรวมของแต่ละระบบ ประกอบด้วย 3 ระบบ ดังนี้ ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา พบว่า การประเมินความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.34) ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.50) ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.61) และด้านข้อมูลป้อนกลับ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.47)

โดยภาพรวมระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ พบว่า การประเมินความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.53) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.54) ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.43) และด้านข้อมูลป้อนกลับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.68)

โดยภาพรวมระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม พบว่า การประเมินความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.45) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.47) ด้านผลผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) และด้านข้อมูลป้อนกลับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.50)

3.4 การสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ความคิดเห็น ความเข้าใจของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับการทำหน้าที่ในการพัฒนาทั้ง 3 ระบบ เป็นความเห็นก่อนการนำระบบไปใช้ และหลังการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากระดับการปฏิบัติ โดยแยกให้เห็นอย่างชัดเจนดังนี้

ระบบย่อยที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การประเมินก่อนรับบริการ

ก่อนใช้ระบบมีการประเมินก่อนการให้คำปรึกษาจากผู้มาใช้บริการข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการทดสอบ โดยรวมมีระดับการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและหลังจากการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจด้านการประเมินก่อนการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

ก่อนใช้ระบบมีการจัดเตรียมความพร้อมในการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้มารับคำปรึกษา เพื่อทำให้เกิดความไว้วางใจนำไปสู่การตกลงการให้บริการโดยรวมมีระดับการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง

หลังจากการนำระบบไปใช้หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในด้านการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และสามารถปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยสำหรับงานกิจการนักศึกษาและมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ

ก่อนใช้ระบบหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษายังขาดการวิเคราะห์ปัญหาทำให้ไม่เข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน และขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการวิเคราะห์ปัญหาและเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการมากยิ่งขึ้นโดยรวมในระดับมากที่สุดทุกด้าน

4. การดำเนินการแก้ปัญหา

ก่อนการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษายังขาดการแลกเปลี่ยนเพื่อกำหนดประเด็นการแก้ปัญหาอย่างชัดเจนร่วมกัน

หลังการนำระบบไปใช้หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการแลกเปลี่ยนเพื่อกำหนดประเด็นการแก้ปัญหาอย่างชัดเจนร่วมกันโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการทบทวนผลการให้คำปรึกษาเพื่อยุติการให้บริการร่วมกันโดยรวมมีการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการสรุปผลเพื่อยุติการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ระบบย่อยที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การประเมินก่อนรับบริการ

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการทดสอบโดยใช้แบบประเมินการรับบริการทางอาชีพก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับมาก

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความเข้าใจในการใช้แบบทดสอบสำหรับการประเมินหลังการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาในการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการยังขาดทักษะที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคยก่อนการพัฒนามีระดับปฏิบัติการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก

หลังการนำระบบไปใช้หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาในการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการมีทักษะที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคยหลังการพัฒนามีระดับปฏิบัติการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3. การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาในการรู้จักอาชีพและแหล่งงานยังขาดแหล่งงานและการรู้จักอาชีพที่หลากหลายก่อนการพัฒนามีระดับปฏิบัติการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

หลังการนำระบบไปใช้หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาได้เข้าถึงแหล่งงานและรู้จักอาชีพที่หลากหลายหลังการพัฒนามีระดับปฏิบัติการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. การตัดสินใจเลือกอาชีพ

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาในการตัดสินใจเลือกอาชีพพร้อมกันไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันก่อนการพัฒนามีระดับปฏิบัติการให้คำปรึกษาทางอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาได้เข้าถึงในการตัดสินใจเลือกอาชีพพร้อมกันไปในทิศทางเดียวกันหลังการพัฒนามีระดับปฏิบัติการให้คำปรึกษาทางอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาทบทวนสรุปผลการให้คำปรึกษาทางอาชีพเพื่อสะท้อนผลร่วมกันก่อนการพัฒนาโดยรวมมีการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ทบทวนสรุปผลการให้คำปรึกษาทางอาชีพเพื่อสะท้อนผลร่วมกันหลังการพัฒนาโดยรวมมีการปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุดมากที่สุดทุกด้าน

ระบบย่อยที่ 3 การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การประเมินก่อนรับบริการ

ก่อนใช้ระบบมีการประเมินก่อนการให้คำปรึกษาจากผู้มาใช้บริการข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการทดสอบ โดยรวมมีระดับการปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านและ

หลังจากการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจด้านการประเมินก่อนการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

2. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

ก่อนใช้ระบบมีการจัดเตรียมความพร้อมในการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการทั้งผู้ให้คำปรึกษาและผู้มารับคำปรึกษา เพื่อทำให้เกิดความไว้วางใจนำไปสู่การตกลงการให้บริการโดยรวมมีระดับการปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

หลังจากการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในด้านการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และสามารถปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยสำหรับงานกิจการนักศึกษาและมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ

ก่อนใช้ระบบหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาฯยังขาดการวิเคราะห์ปัญหาทำให้ไม่เข้าใจปัญหาอย่างชัดเจน และขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันก่อนการพัฒนา มีระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการวิเคราะห์ปัญหาและเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการมากยิ่งขึ้น หลังการพัฒนาโดยรวมในระดับมากที่สุดทุกด้าน

4. การดำเนินการแก้ปัญหา

ก่อนการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาฯยังขาดการแลกเปลี่ยนเพื่อกำหนดประเด็นการแก้ปัญหาอย่างชัดเจนร่วมกัน ก่อนการพัฒนา มีระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับ

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการแลกเปลี่ยนเพื่อกำหนดประเด็นการแก้ปัญหาอย่างชัดเจนร่วมกันโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

5. การสะท้อนผลและการปรับปรุงแก้ไข

ก่อนนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการทบทวนผลการให้คำปรึกษาเพื่อยุติการให้บริการร่วมกันโดยรวมมีการปฏิบัติการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

หลังการนำระบบไปใช้ หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีการสะท้อนผลร่วมกันเพื่อยุติการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคมหลังการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

สรุปภาพรวมทั้ง 3 ระบบ พบว่าการประเมินด้านกระบวนการหลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจทางด้านการให้คำปรึกษาสามารถให้คำปรึกษาแก่นิสิต นักศึกษาได้อย่างเหมาะสม มีเครือข่ายการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น (PNI) ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
4. เพื่อศึกษาผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้

สรุปผล

ผลการวิจัยการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า
 - 1.1 องค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบไปด้วย 3 ระบบ คือ ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย (1) นโยบาย (2) หัวหน้า

กลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นิสิตนักศึกษา (4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (5) งบประมาณ (6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา 2) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การเข้าใจปัญหาและความต้องการ (4) การดำเนินการแก้ปัญหา (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข 3) ด้านผลผลิต (Output) ประกอบด้วย (1) มีความรู้ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษา (2) มีความสามารถด้านการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ประกอบด้วย (1) การรายงานผล (2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (input) ประกอบด้วย (1) นโยบาย (2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นิสิตนักศึกษา (4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (5) งบประมาณ (6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา 2) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน (4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข 3) ด้านผลผลิต (Output) ประกอบด้วย (1) มีความรู้ความเข้าใจด้านอาชีพ (2) มีความสามารถทางอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) (1) การรายงานผลด้านอาชีพ (2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย (1) นโยบาย (2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นิสิตนักศึกษา (4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (5) งบประมาณ (6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา 2) ด้านกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การเข้าใจปัญหาและความต้องการ (4) การดำเนินการแก้ปัญหา (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข 3) ด้านผลผลิต (Output) ประกอบด้วย (1) มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษา (2) สามารถให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาได้ พึงพอใจในการใช้ระบบ 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ประกอบด้วย (1) การรายงานผล (2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านผลผลิต (Output) ด้านข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และ ด้านกระบวนการ (Process) เมื่อพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ (PNI = 0.23)

2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา (PNI = 0.22) และ 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม (PNI = 0.20)

3. ผลการทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยการนำข้อมูลจากการศึกษามหาวิทยาลัยที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ 3 แห่ง พบว่า ค่าความต้องการจำเป็น โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา และ 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม

ผลการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีองค์ประกอบหลัก 3 ระบบ และองค์ประกอบย่อย 45 องค์ประกอบ ดังนี้ ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษามี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ คือ (1) นโยบาย (2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นิสิตนักศึกษา (4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (5) งบประมาณ (6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา 2) ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ คือ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ (4) ดำเนินการแก้ปัญหา (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข 3) ด้านผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ คือ (1) มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษา (2) มีความสามารถด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ คือ (1) รายงานผลและข้อเสนอแนะ (2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ คือ 1) นโยบาย 2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นิสิตนักศึกษา (4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (5) งบประมาณ (6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา 2) ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ คือ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน (4) การตัดสินใจเลือกอาชีพ (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข 3) ด้านผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ คือ (1) รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ (2) สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ มี 2 องค์ประกอบ คือ (1) รายงานผลและข้อเสนอแนะ (2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคมมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า มี 6 องค์ประกอบ คือ (1) นโยบาย (2) หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา (3) นิสิตนักศึกษา (4) ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (5) งบประมาณ (6) เครือข่ายการให้คำปรึกษา 2) ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ คือ (1) การประเมินก่อนรับบริการ (2) การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ (3) การเข้าใจปัญหา

สาเหตุและความต้องการ (4) การดำเนินการแก้ปัญหา (5) การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข

3) ด้านผลผลิต มี 2 องค์ประกอบ คือ (1) มีความรู้ ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษา

(2) มีความสามารถด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ

มี 2 องค์ประกอบ คือ (1) รายงานผลและข้อเสนอแนะ (2) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา

ผลการตรวจสอบ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษา

นิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว

นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทุกด้าน

4. ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า

4.1 ผลการวัดความรู้ ความเข้าใจในด้านการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น จากการทำแบบทดสอบวัดความรู้ผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ 80 ทุกคน ซึ่งมีความรู้เพิ่มขึ้นในช่วงร้อยละ 18-27

4.2 ผลการวัดด้านความสามารถในการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4.3 ผลการประเมินด้านเนื้อหา ด้านกระบวนการ และผลที่ได้จากการดำเนินงานต่อการให้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4.4 ผลการประเมินด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐทุกระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญจากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัย ที่ควรนำมาอภิปรายผล 4 ประเด็น คือ 1) การศึกษาองค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 2) สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 3) การทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และ 4) ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า 18 องค์ประกอบ ด้านกระบวนการ 15 องค์ประกอบ ด้านผลผลิต 6 องค์ประกอบ และ ด้านข้อมูลป้อนกลับ

6 องค์ประกอบ ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันของการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปาริชาติ รัตนราช (2559) ซึ่งศึกษาหลักการแนวคิดด้านการพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษาพยาบาล มี 4 องค์ประกอบ คือ 1) หน่วยงานการให้คำปรึกษาโดยมีกรรมการการให้คำปรึกษาเป็นผู้ประสานงานกำกับติดตาม 2) อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลรับผิดชอบนักศึกษาที่ได้รับมอบหมาย มีแผนในการพบนักศึกษาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาผ่านเว็บไซต์ 3) เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาพยาบาล สังเกตและรายงานพฤติกรรมเสี่ยงของนักศึกษาต่อกรรมการให้คำปรึกษา 4) เว็บไซต์ให้คำปรึกษา ให้สารสนเทศด้านการเรียนด้านการปรับตัวและด้านการเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพ ประเมินระบบการให้คำปรึกษานิสิต โดยผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาความถูกต้องความเหมาะสมความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในส่วนการประเมินสามารถใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับไปยังกิจกรรมเพื่อให้บรรลุผลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร พรหมนา (2552) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย องค์ประกอบของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า คือนโยบายเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือและข้อมูลในการให้คำปรึกษา ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ 2) ด้านกระบวนการ คือการบริหารงานระบบการให้คำปรึกษาวิชาการและการให้คำปรึกษา 3) ด้านผลผลิต คือการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเพื่อให้คำปรึกษาวิชาการ นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย นักศึกษามี ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ และ 4) ข้อมูลป้อนกลับ คือการนำผลการประเมิน ด้านผลผลิตประกอบการพิจารณาเพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการเพื่อให้ผลผลิตดีขึ้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์หลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาซึ่งพบว่า องค์ประกอบมีความหมายใกล้เคียงกัน ได้นำมาสังเคราะห์ไว้ด้วย โดยเรียงลำดับความต้องการจำเป็น จากมากไปหาน้อย 3 ระบบ ประกอบด้วย 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา และระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม จากข้อมูลหลักการแนวคิดสนับสนุนดังกล่าว จึงส่งผลให้การศึกษาองค์ประกอบและตัวชี้วัดของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังที่ปรากฏในผลวิจัยครั้งนี้

2. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับ

ความต้องการจำเป็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การให้คำปรึกษาทางอาชีพ การให้คำปรึกษาทางการศึกษา และการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม ที่ปรากฏผลเช่นนี้ เนื่องมาจากการจัดบริการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา เพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้ชีวิตเพื่อให้เกิดเป็นปัจจัยเกื้อหนุนสามารถก้าวไปสู่จุดหมายแห่งความเป็นชีวิตที่ดีสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนมน สุขวงศ์ (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย 1) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมี 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความหวัง การมองโลกแง่ดี และการรับรู้ความสามารถตน และโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและดัชนีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการและขั้นยุติการฝึกอบรม 3) กลุ่มฝึกอบรมมีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก พบว่า กลุ่มฝึกอบรมมีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกระยะติดตามผลการทดลอง 1 เดือนกับหลังการทดลองไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับผลการศึกษาของชรัยีนาท จิตต์บรรเทา (2554) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต นักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต นักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครมีองค์ประกอบ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และการป้อนกลับ มีกระบวนการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) หน่วยงานที่รับผิดชอบ 4) การดำเนินงาน 5) กิจกรรมเพื่อประเมินผลระบบให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาได้รับการพัฒนาคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษา มีความสำคัญมากที่สุด ผู้วิจัยได้ศึกษา ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า องค์ประกอบหลักมี 3 ระบบ ประกอบด้วย 1) ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ 2) ระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา และ 3) ระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม จึงส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยครั้งนี้

3. ผลการทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ มี 3 ระบบคือ 1)การให้คำปรึกษาทางการศึกษามี 4 องค์ประกอบคือ (1) ด้านปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบ (2) ด้านกระบวนการมี 5 องค์ประกอบ (3) ด้านผลผลิตมี

2 องค์ประกอบ (4)ด้านข้อมูลป้อนกลับมี 2 องค์ประกอบ 2) การให้คำปรึกษาทางอาชีพ มี 4 องค์ประกอบคือ (1) ด้านปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบ (2) ด้านกระบวนการมี 5 องค์ประกอบ (2) ด้านผลผลิตมี 2 องค์ประกอบ (4) ด้านข้อมูลป้อนกลับมี 2 องค์ประกอบ 3) การให้คำปรึกษาทาง ส่วนตัวและสังคม มี 4 องค์ประกอบคือ (1) ด้านปัจจัยนำเข้ามี 6 องค์ประกอบ (2) ด้านกระบวนการ มี 5 องค์ประกอบ (3) ด้านผลผลิตมี 2 องค์ประกอบ (4) ด้านข้อมูลป้อนกลับมี 2 องค์ประกอบ

ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ระบบการ ให้คำปรึกษาทางการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิอยู่ในระดับมาก และระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากแต่ละระบบมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันในการ ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาของหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้บรรลุคุณภาพในการพัฒนา โดยการทำงานร่วมกัน เริ่มตั้งแต่ การวางแผนก่อนที่เริ่มปฏิบัติงาน กำหนดหัวข้อวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การลงมือทำตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบว่าหลังจากนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาสอดคล้องกับผลการศึกษาของเมธินี วงศ์วานิช รัชฎาภรณ์ (2559) ได้ศึกษาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาระดับปริญญาตรีในการแก้ไขปัญหาสำหรับ นิสิตสาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาที่นิสิตประสบมี 3 ด้าน (1) ด้านการเรียน (2) ด้านความประพฤติและการใช้ชีวิตและ (3) ด้านฐานะทางเศรษฐกิจ แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการเรียนคือ นิสิตควรนำ “หลักอิทธิบาท 4 ตามคำสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า” มาปฏิบัติเพื่อนำมาสู่การประสบความสำเร็จในการเรียน และแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการปรับตัวและการใช้ชีวิตคือ นิสิตควรนำแนวคิดของจิตตปัญญาศึกษามาพัฒนาตนเองให้มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เกิดความสมดุลทางร่างกาย จิตใจ และความคิดที่จะนำมาปฏิบัติช่วยให้การดำเนินชีวิตได้อย่างมีสติด้วยการใช้ ปัญญาอย่างมีเหตุผล รักษาความดีและดำรงตนเป็นคนดี สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านฐานะทางเศรษฐกิจ คือ นิสิตควรใช้เทคนิคการจัดการการเงินด้วยกระบวนการบริหารเชิงระบบวงจรคุณภาพ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการการเงินให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดทั้งของตนเองและของครอบครัว ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากมีองค์ประกอบ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการด้านผลผลิตและด้านข้อมูลป้อนกลับทั้ง 3 ระบบองค์ประกอบหลักสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวิστα คำผิว (2560) ได้ศึกษาผลของชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการให้คำปรึกษา สำหรับครูที่ ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส เพื่อสำรวจความรู้ในการให้คำปรึกษา และศึกษาผลของชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับครูที่ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูที่ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส

จำนวน 49 คน มีความรู้ในการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย 2) ครูที่ปรึกษากลุ่มทดลองมีความรู้ในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ครูที่ปรึกษากลุ่มทดลองมีทักษะในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่งผลให้การทดลองการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยครั้งนี้

4. ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐไปใช้ ปรากฏ ดังนี้ 1) ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหา ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านข้อมูลป้อนกลับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการประเมินระบบด้านการให้คำปรึกษา มีคะแนนทดสอบหลังการใช้ระบบสูงกว่าก่อนการใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับศิริพร พรหมนา (2553) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี เพื่อทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีและเพื่อประเมินการ ทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งแบ่งการดำเนินการวิจัยออก 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 2 การสนทนากลุ่มเพื่อพิจารณาร่างระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความเหมาะสมการยืนยันฉันทามติระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ขั้นตอนที่ 5 การประเมินการทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ และ ขั้นตอนที่ 6 การปรับปรุงระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีองค์ประกอบของระบบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า คือ นโยบายเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือและข้อมูลในการให้คำปรึกษา ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณที่ใช้ 2) ด้านกระบวนการ คือการบริหารงานระบบการให้คำปรึกษาวิชาการและการให้คำปรึกษา 3) ด้านผลผลิต คือการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเพื่อให้คำปรึกษาวิชาการ นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ และ 4) ด้านการป้อนกลับ คือการนำผลการประเมิน ด้านผลผลิตไปประกอบการพิจารณาเพื่อปรับปรุง ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการเพื่อให้ผลผลิตดีขึ้น ผลการประเมินผลการทดลองใช้ระบบการให้คำปรึกษาทั้ง 4 องค์ประกอบ พบว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน และผลการปรับปรุงทำให้ได้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการที่มีความเหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ส่งผลต่อการประเมินความเหมาะสม

ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่าระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแนวทางในกำหนดนโยบายการให้คำปรึกษาที่ครอบคลุมทั้ง 3 ระบบ
เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดประสิทธิภาพต่อนิสิตนักศึกษาทั้งทาง
การศึกษาทางอาชีพ และการใช้ชีวิตต่อไป จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ระดับนโยบาย

1.1.1 มหาวิทยาลัย ควรสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบายการดูแล
นิสิตนักศึกษา มีวิธีปฏิบัติที่ร่วมกัน เพื่อให้ นิสิตนักศึกษา ได้รับการดูแล ช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่าง
เป็นระบบและทั่วถึง

1.1.2 มหาวิทยาลัย ควรกำหนดนโยบายการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาเป็น
ตัวชี้วัดของผู้บริหารทุกคณะ เพื่อให้ระบบกลไกขับเคลื่อนด้านการให้คำปรึกษาไปได้ ทำให้นิสิต
นักศึกษาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด

1.2 ระดับผู้ปฏิบัติงาน

1.2.1 บุคลากรต้องเข้าใจระบบการให้คำปรึกษาและให้ความร่วมมือในการ
ดำเนินงานตามระบบ กลไกการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.2.2 บุคลากรนำระบบไปใช้ควรมีความยืดหยุ่น บูรณาการในการปฏิบัติงาน

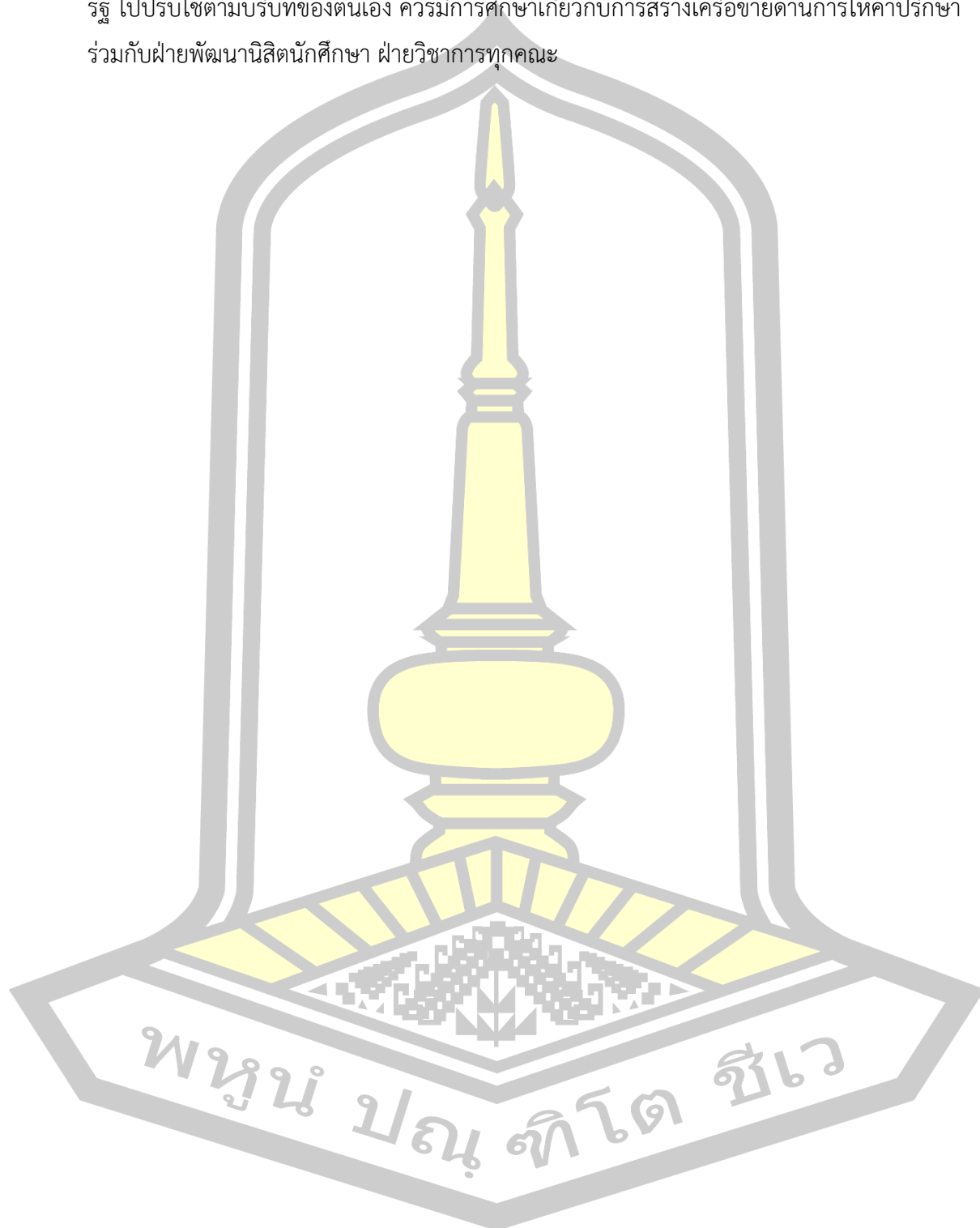
1.2.3 บุคลากรควรพัฒนาศักยภาพด้านเทคนิคทักษะการให้คำปรึกษาที่ทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาในสถาบันอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงระบบ
ดังกล่าวให้เหมาะกับมหาวิทยาลัยระดับนั้น ๆ และควรวิจัยเชิงลึกในแต่ละหน่วยระบบย่อยของการให้
คำปรึกษานิสิตนักศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาอาชีพภายในคณะ เพื่อให้
อาจารย์ที่ปรึกษา มีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการดำเนินการด้านการให้
คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.3 ควรนำระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ไปปรับใช้ตามบริบทของตนเอง ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายด้านการให้คำปรึกษา ร่วมกับฝ่ายพัฒนานิสิตนักศึกษา ฝ่ายวิชาการทุกคณะ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2541). รายงานการวิจัยการสำรวจความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวการสอนของกรมวิชาการ. กรุงเทพฯ : ครูสภาลาดพร้าว.
- กรมสุขภาพจิต. (2544). คู่มือการฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กรมสุขภาพจิต. (2558). รายงานประจำปีกรมสุขภาพจิต ปี 2558. กรุงเทพฯ : สำนักยุทธศาสตร์สุขภาพจิต.
- กองกิจการนิสิต. (2562). รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ระดับคณะวิชา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กาญจนา วิเศษรินทอง. (2555). การพัฒนาระบบการบริหารจัดการชั้นเรียนสำหรับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). ลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 1. กรุงเทพฯ : ชัคเชส มีเดีย.
- โกวัฒน์ เทศบุตร. (2555). การวิเคราะห์และพัฒนาระบบ. เอกสารประกอบการบรรยาย รายวิชา 501807 การวิเคราะห์และการพัฒนาระบบงาน. มหาสารคาม : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.
- โกวัฒน์ เทศบุตร. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานในสถานศึกษา (System Analysis and Development in School Organization). ร้อยเอ็ด : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศูนย์ร้อยเอ็ด
- คมเพชร ฉัตรสุกกุล. (2547). รายงานการวิจัยการศึกษาและพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของเด็กและเยาวชนไทย (ระดับประถมศึกษา). กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทรานี สงวนนาม. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
- จิ้น แบร์. (2540). คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : 21เซ็นจูรี.
- เฉลียว บุรีภักดิ์ และโกวัฒน์ เทศบุตร. (2547). คู่มือการจัดการศึกษาวิชาการประยุกต์ทฤษฎีระบบในการบริหารและพัฒนาศึกษา. มหาสารคาม : โครงการดุสิตบัณฑิตศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เฉลียว บุรีภักดิ์. (2549). เอกสารประกอบการเรียนการสอน ทฤษฎีระบบ. สุรินทร์ : หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

- เฉลียว บุรีภักดี. (2552). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องการพัฒนาวิถีชีวิตเศรษฐกิจพอเพียงในภาคเกษตรกรรมพื้นฐานโดยอิงกรอบความคิดเชิงระบบ. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชนมน สุขวงศ์. (2560). การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชรีรัตน์ จิตต์บรรเทา. (2554). การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวาล แพร่ตกุล. (2520). เทคนิคการวัดผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2544). การจัดการศึกษา หน่วยที่ 1-2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงมณี จงรักษ์. (2549). ทฤษฎีการให้การปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2556). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- ทัชชา สุริโย. (2559). การพัฒนาโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางสังคมสำหรับวัยรุ่นกลุ่มเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2539). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ทิตนา แคมมณี (2557). ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แคมมณี. (2555). ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนดี สุริยะจันทร์หอม. (2561). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างโครงข่ายมาดซ์เขต สำหรับนักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2552). เทคนิคการวางแผนอาชีพและการบริการสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นิรัชกร ทองน้อย. (2556). *การพัฒนากระบวนการบริหารงานวิชาการที่มีประสิทธิผลในโรงเรียน
ประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุซงฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นุชนารถ สุนทรพันธ์. (2523). *การวางแผนการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรจง จันทมาศ. (2540). *ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2553). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กทม. :
ประสานการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สุวีริยาสาส์น.
- บุหงา วชิระศักดิ์มิ่งคล. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์ในการแนะแนว*. พิษณุโลก : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- บุหงา วชิระศักดิ์มิ่งคล. (2556). *สมรรถนะครูมืออาชีพ : ปฏิบัติการให้คำปรึกษาแบบมืออาชีพ.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 8(2), 247-264.
- ประกอบ कुमारักษ์. (2526). *การจัดทำโครงการและการประเมินผลเชิงระบบ*. กรุงเทพฯ :
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2526). *นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2541). *นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : เนติพงษ์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2548). *สร้างมาตรฐานงานบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรใน
อนาคต*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ตะวัน.
- ปรีชา หงส์ไกรเลิศ. (2526). *หลักการวางแผนพัฒนาจังหวัด*. กรุงเทพฯ : สหชัยการพิมพ์.
- ปาริชาติ รัตนราช. (2559). *การพัฒนากระบวนการให้ความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษานักศึกษา
พยาบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎิบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภ. (2544). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พนม ลีมาอารีย์. (2548). *การแนะแนวเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- ภูมิพัทธ์ เรื่องแหล่ง. (2558). *การพัฒนาระบบบริหารงานวิชาการศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษาลังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา การศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณฑาทิพย์ สุรินทร์อาภรณ์ และอวยพร ตันมขยกุล. (2549). สมรรถนะของอาจารย์พยาบาลใน วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 1(1), 117-27.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการสาธารณสุข 2 สาขาวิทยาศาสตร์ : หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมธินี วงศ์วานิช รัชมภาภรณ์. (2559). การให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาระดับปริญญาตรีในการ แก้ไขปัญหาสำหรับนิสิตสาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, *วารสารศึกษาศาสตร์ ปรัชต์คน*, 31(1), 45-56.
- ไมตรี บุญทศ. (2554). *การพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อ คุณภาพโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เยาวภา เตชะคุปต์. (2542). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาปฐมวัย*. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาระบบ การพิมพ์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). *ประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนทำได้ไม่ยาก*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2560). *ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ลักขณา สกุลทอง. (2560). *การพัฒนาโมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความฉลาดทางจิตใจของนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา การศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2544). *100 เครื่องมือการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ร่วมด้วยช่วยกัน.
- วรุณกันยา คุณนกรวิรุฬห์. (2556). *การมองโลกในแง่ดีและการเห็นคุณค่าในตนเองที่พยากรณ์ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2533). *ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.

- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2538). รายงานการวิจัยผลการใช้รูปแบบบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาต่อ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการวางแผนโครงการอนาคตของนักเรียน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2546). ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2556). กระบวนการปรึกษา : ขั้นตอน สายสัมพันธ์ ทักษะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ธวัชคำ. (2523). จิตวิทยาแนะแนวและให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : กรมฝึกหัดครู.
- วีรพจน์ ลือประเสริฐสิทธิกุล. (2540). TOM LIVING HANBOOK: An Executive summary. กรุงเทพฯ : บีพีอาร์แอนทีคิวเอ็มคอนซัลเทิล.
- ศรีฐาน สุขขวงค์. (2554). การพัฒนาระบบการประเมินการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัย แห่งชาติลาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุซุฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คันสนีย์ ปัญจวานนท์. (2562). ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวการบำบัดการรู้คิดและ พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างการมองโลกในแง่ดีของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น เอเชีย. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.journalgrad.ssru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/1903>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 7 กันยายน 2562].
- ศิริพงษ์ เสาภายน. (2556). หลักทฤษฎีระบบและการจัดการ. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และ สติวดีโอ.
- ศิริพร พรหมนา. (2553). การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษาและภาวะผู้นำ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2536). จิตวิลาสังคมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2549). การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กาศสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- สมบูรณ์ พรธรรณภาพ. (2521). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียนรายวิชาพื้นฐานการศึกษา. กรุงเทพฯ : พิษณุการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร แสงชัย. (2525). การวางแผนโครงการพัฒนา. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สวัสด์ สุวรรณอักษร. (2542). เด็กไทยยุคไอเอ็มเอฟ. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

- สวิชญา เกียรติศิริรัตน์. (2557). ผลของโปรแกรมพัฒนาการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นของนักศึกษาด้วยการให้คำปรึกษากลุ่ม. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/EDKKUJ/article/view/50781>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 7 กันยายน 2562].
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). มาตรฐานกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์.
- สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 5. (2543). การฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : การศาสนา.
- สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุดาร์ตน์ เทพพิมพ์. (2555). การพัฒนาระบบบริหารจัดการ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการดุขฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). ภาวะความเป็นผู้นำ. กรุงเทพฯ : เอ็ชเปอร์เน็ท.
- สุพร เกิดสว่าง. (2540). การให้การปรึกษา : การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและการให้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาชีวิตและการติเช็เอดส์. กรุงเทพฯ : สามเจริญพาณิชย์.
- สุวัฒน์ จุลสุวรรณ. (2554). การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสายสนับสนุน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิस्ता คำพิว. (2560). ผลของชุดฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับครูที่ปรึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาส. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/gskku/article/view/22592> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 7 กันยายน 2562].
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์ภาณุช ปะนะทังถิรวิทย์. (2556). คู่มือการปฏิบัติงานแนะแนวและจัดหางานกองกิจการนิสิต มมส. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย. (2538). จิตวิทยาในการให้คำปรึกษาแนะนำชุดเทคนิคการให้คำปรึกษาแนะนำเอช ไอ วี เอดส์ เล่ม 2. กรุงเทพฯ : ปกเกล้าการพิมพ์.

- อาดัม นีละไพจิตร. (2560). *การศึกษาคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาชุมชนของนักศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/suedujournal/article/view/97989>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 7 กันยายน 2562].
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2527). *การวางแผนการศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2548). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ : ซีไอเดียเคชั่น.
- Anthony, R. and V. Govindarajan. (2001). *Management Control System*. 10th ed. New York : McGraw-Hill.
- Banghart, F.W. (1969). *Educational Systems Analysis*. New York : Macmillan.
- Bernhard, A. (2009). A Knowledge-based Society Needs Quality in Higher Education, *Journal Problems of Education in the 21st Century*, 12, 15-21.
- Biggs, C.L., E.G. Birks and W. Atkins. (1980). *Managing the Systems Development Process*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Blum, M.J. and B. Balinsky. (1951). *Counseling and Psychology*. New York : Prentice-Hall.
- Brammer, L.M. and E.L. Shostrom. (1982). *Therapeutic Psychology : Fundamentals of Counseling and Psychotherapy*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Burks, H.M. and B. Steffle. (1979). *Theories of Counseling*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Carkhuff, R.R. (1983). *Interpersonal Skills and Human Productivity*. Massachusetts : Human Resources Development Press.
- Cook, D.M. (2000). Gestalt Treatment of Adolescent Females with Depressive Symptoms : A Treatment Outcome Study. *Dissertation Abstracts International*, 60(08), 4210-B, February.
- Corey, G. (1985). *Theory and Practice of Counseling & Psychotherapy*. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole.
- Corey, G. (1996). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Pacific Grove : Brooks/Cole.
- Cormier, L.S. and H. Hackney. (1987). *The Professional Counselor : A Process Guide to Helping*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Daft, R.L. (2002). *The Leadership Experience*. 2nd ed. Florida : Hartcourt College.

- DePoy, E. and S.F. Gilson. (2012). *Human Behavior Theory and Applications : A Critical Thinking Approach*. California : SAGE.
- Feitham, C. and W. Dryden. (1993). *Dictionary of Counselling*. London : Whurr.
- Frank, B.W. and A.J. Trull. (1973). *Educational Planning*. New York : Macmillan.
- Freud, S. (1973). *Abstract of Standard Edition of the Complete Psychological Work of Sigmund Freud*. New York : International Universities.
- Fromm, E. (1947). *Man for Himself : an Inquiry into the Psychology of Ethics*. New York : Rinehart.
- George, R. and T. Cristiani. (1990). *Counselling : Theory and Practice*. 3rd Ed. New Jersey : Prentice Hall.
- George, R.L. and T.S. Cristiani. (1995). *Counseling : Theory and Practice*. 4th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Getzels, J.W. and E.G. Guba. (1957). Social Behavior and the Administrative Process. *In School Review*, 65(4), 423-441.
- Glasser, M. (1992). *Evaluation and Research in Group Dynamic*. New Jersey : Prentice Hall.
- Good, C.V. (1945). *Dictionary of Education*. New York and London : McGraw-Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Gregg, R.T. (1967). *The Administrative Process*. New York : Harper and Row.
- Groenewald, E.M. (2003). A Gestalt Therapeutic for the Supervisory Mother in a Divorce Situation. *Dissertation Abstracts International*, 63(08), unpagged, February.
- Guilford, J.P. (1954). *Psychometric Methods*. New York : John Wiley and Sons.
- Hansen, J. and others. (1988). Global climate changes as forecast by Goddard Institute for Space Studies three-dimensional model. *J. Geophys. Res.*, 93, 9341-9364,
- Harman, R. (1995). Gestalt Therapy as Brief Therapy. *Gestalt Journal*, 18(2), 77-85.
- Harris, D.P. (1990). *Testing English as a Second Language*. New York : McGraw Hill.
- Hedley, B., Caldwell, B.J. and R.H. Millikan. (1989). *Creating an Excellent School*. Toronto : Chapman and Hall.

- Herbert, K.G. and R.C. Gullett. (1976). *The Management of Organization*. 3rd ed. Tokyo : McGraw-Hill.
- Holland, J.L. (1961). *The Psychology of Vocational Choice, a Theory of Personality Types and Model Environments*. Mass : Blasdell.
- Holland, J.L. (1973). *Making Vocation Choice : A Theory of Careers*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Hoy, W.K. and C.G. Miskel. (2008). *Educational Administration : Theory, Research, and Practice*. 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- Hussein, A. and A.T. Hassan. (2007). Banks' Risk Management: a Comparison Study of UAE National and Foreign Banks. *The Journal of Risk Finance*, 8(4), 256-289.
- Ivey, A.E. (1978). *Microcounseling Springfield*. Illinois : Thomas Publisher.
- Jung, C.G. (1933). *Modern Man in Search of a Soul*. London : Kegan Paul Trench Trubner.
- Katz, D. and R.L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organization*. 2nd ed. New York : John Wiley & Sons.
- Koontz, H and C. O'Donnell. (1998). *Management A Book of Reading*. New York : McGraw-Hill.
- Linton, R. (1945). *The Cultural Background of Personality*. United States of America: Appleton-Century-Crofts, Educational Division, Meredith Corporation.
- Lunenburg, F.C. and A.C. Ornstein. (2000). *Educational Administration : Concepts and practice*. 3rd ed. Australia : Wadsworth.
- Lunenburg, F.C. and A.O. Ornstein. (2012). *Educational Administration : Concepts and Practices*. California : Wadsworth/Cengage Learning.
- Lunenburg, FC. and A.C Ornstein. (1996). *Educational Administration*. 2nd ed. California : Wadsworth.
- Luthans, F. and others. (2008). Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital. *Management Department Faculty Publications*, 7(2), 209-221.
- Luthans, K.W. and S.M. Jensen. (2005) The Linkage between Psychological Capital and Commitment to Organizational Mission: A Study of Nurses. *Journal of Nursing Administration*, 35, 304-310.

- Luthans, K.W. and S.M. Jensen. (2005). The Linkage Between Psychological Capital and Commitment to Organizational Mission : A Study of Nurses. *Journal of Nursing administration*, 6, 304-310.
- Maholick, L.T. and D.W. Turner. (1979). Termination : That Difficult Farewell. *American Journal of Psychotherapy*, 33(4), 583-591.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper & Row.
- Murray, H.H. (1938). *Explorations in Personality*. New York : Oxford University.
- Owens, R.G. (1987). *Organizational Behavior in Education*. New York : Prentice-Hall.
- Owens, R.G. (1998). *Organizational Behavior in Education*. 6th ed. Boston, MA : Allyn and. Bacon
- Owens, R.G. (2004). *Organizational Behavior in Education*. 8th ed. Boston, MA : Allyn and. Bacon.
- Parsons, T. (1958). *Essays in Sociological Theory*. Glencoe. Ill. : Free Press.
- Pietrofesa, JJ. and others. (1978). *Counselling: Theory, research and practice*. Chicago : Rand-McNally.
- Porter-O'Grady, T. (1986). Creative nursing administration: Participative management into the 21st century. *Rockville, Md : Aspen Systems Corp*.
- Quintana, S.M. and M.E. Bernal. (1995). Ethnic Minority Training in Counseling Psychology : Comparisons with Clinical Psychology and Proposed Standards. *The Counseling Psychologist*, 23(1), 102-121.
- Rehfeld, D.W. and N.E. Tolbert. (1972) Aminotransferases in peroxisomes from spinach leaves. *J. Biol. Chem.*. 247, 4803-4811.
- Robbin, S.P. and M. Coulter. (1999). *Management*. 6th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Robbins, P. (1999). Mentoring. *Journal of Staff Development*, 20(3), 40-42.
- Roe, A. (1957). Early determinants of vocational choice. *Journal of Counseling Psychology*, 4, 212-217.
- Roger, C.S. (1951). *Client Center Therapy*. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Rogers, C.R. (1986). Rogers, Kohut, and Erickson : A Personal Perspective on some Similarities and Differences. *Person-Centered Review*, 1(2), 125-140.

- Saneha, C. (1999). *Relationships Among Optimism, Cognitive Appraisal, Coping Strategies and Psychosocial Adjustment in Thai Women Newly Diagnosed with Breast Cancer*. Ph.D. Thesis, Psychiatric Mental Health Nursing, Case Western Reserve University.
- Schermerhorn. J.R. (1999). *Management*. 5th ed. USA : John Wiley and Sons.
- Schoderbek, P.P. and others. (1990). *Management System : Conceptual Consideration*. 4th.ed. Illinois : Richard Irwin.
- Sears, J.B. (1950). *The Nature of Administrative Process*. New York : McGraw–Hill.
- Shahnawaz, M.G. and M.H. Jafri. (2009) Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of the Indian academic of Applied Psychology*, 35, 78-84.
- Shahnawaz, M.G. and M.H. Jafri. (2009) Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 78-84.
- Sharma, S.S. (2001). *Breaking the Ice in Antarctica : The First Indian Wintering in Antarctica*. New Delhi : New Age International.
- Sheldon, W.H. (1954). *Atlas of Men*. New York : Harper and Brothers.
- Shrode, A.W. and D.JR. Voich. (1974). *Organization and Management : Basic Systems Approach*. Peeling Jaya : Malaysia in win Book.
- Smith, A.W. (1982). *Management Systems : Analysis and Application*. Japan : CBS College.
- Souliere, M. (1995). The Differential Effects of the Empty Chair Dialogue and Cognitive Restructuring on the Resolution of Lingered Angry Feelings. *Dissertation Abstracts International*, 56(4), 2542B.
- Spranger, E. (1928). *Types of Men*. Halle : Max Neime yer.
- Stair, R.M. (1996). *Principles of Information Systems : A Managerial Approach*. 2nd ed. Massachusetts : Boyd & Fraser.
- Stair, R.M. and G.W. Reynolds. (2001). *Principles of Information Systems*. 5th ed. Boston : Course Technology.
- Stapp, W. (1978). An Instructional Model for Environmental Education. *Prospects*, VIII(4), 495-507.

Strauss, A. and J. Corbin. (1998). *Basics of Qualitative Research : Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. California : Sage.

Stufflebeam, D.L. (2001). "Evaluation models" *New Direction for Evaluation*. San Francisco : Jossey-Bass.

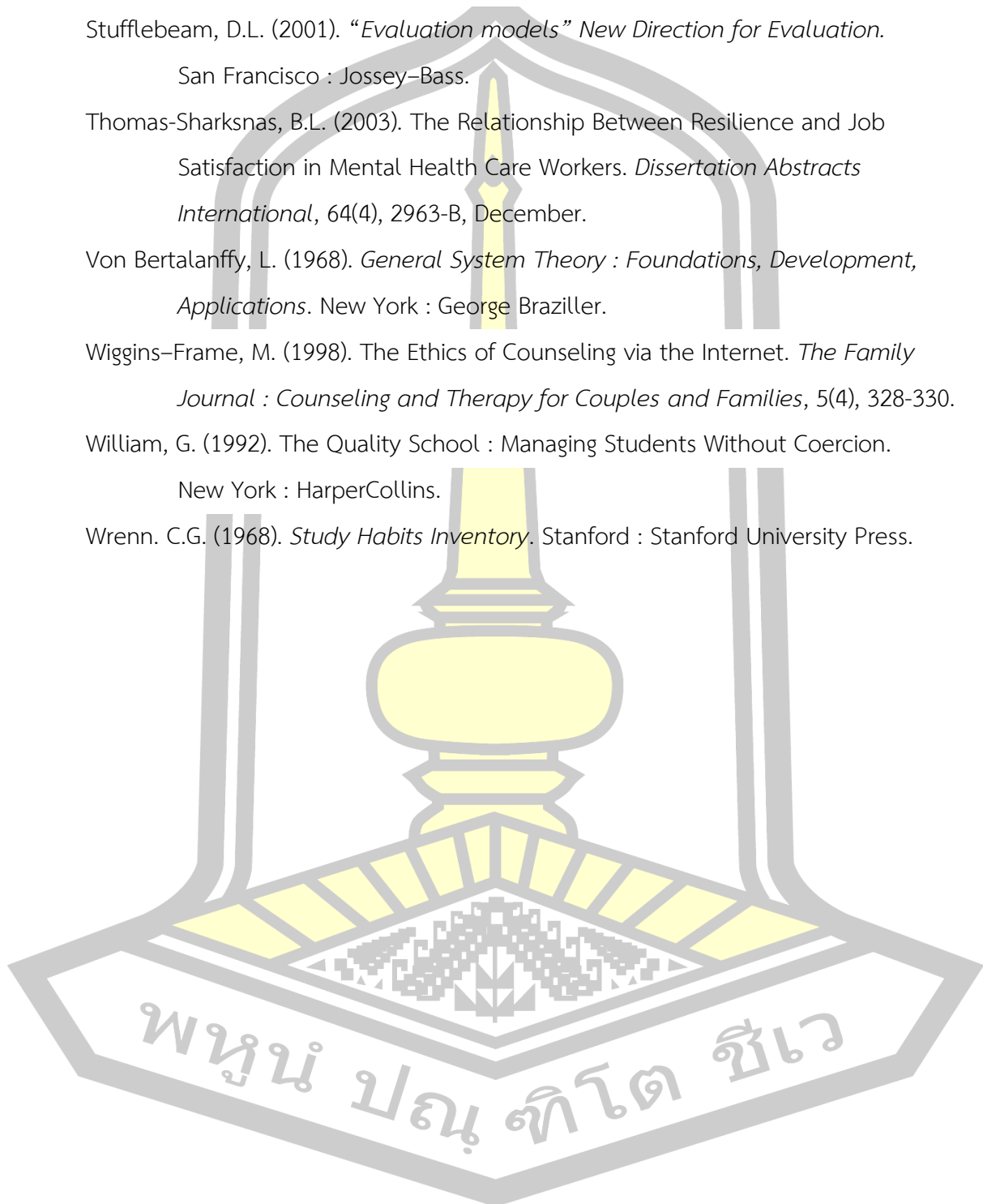
Thomas-Sharksnas, B.L. (2003). The Relationship Between Resilience and Job Satisfaction in Mental Health Care Workers. *Dissertation Abstracts International*, 64(4), 2963-B, December.

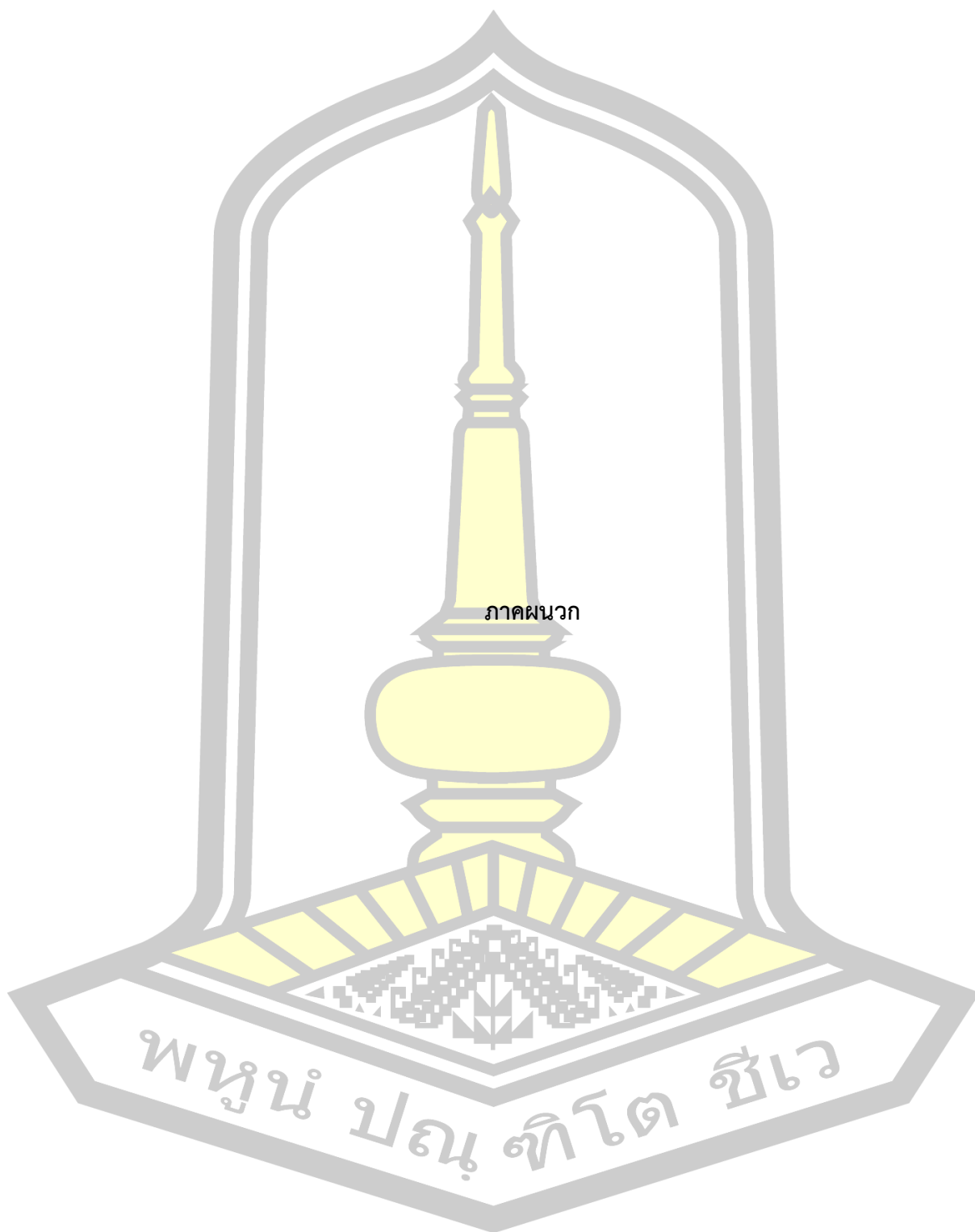
Von Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory : Foundations, Development, Applications*. New York : George Braziller.

Wiggins-Frame, M. (1998). The Ethics of Counseling via the Internet. *The Family Journal : Counseling and Therapy for Couples and Families*, 5(4), 328-330.

William, G. (1992). *The Quality School : Managing Students Without Coercion*. New York : HarperCollins.

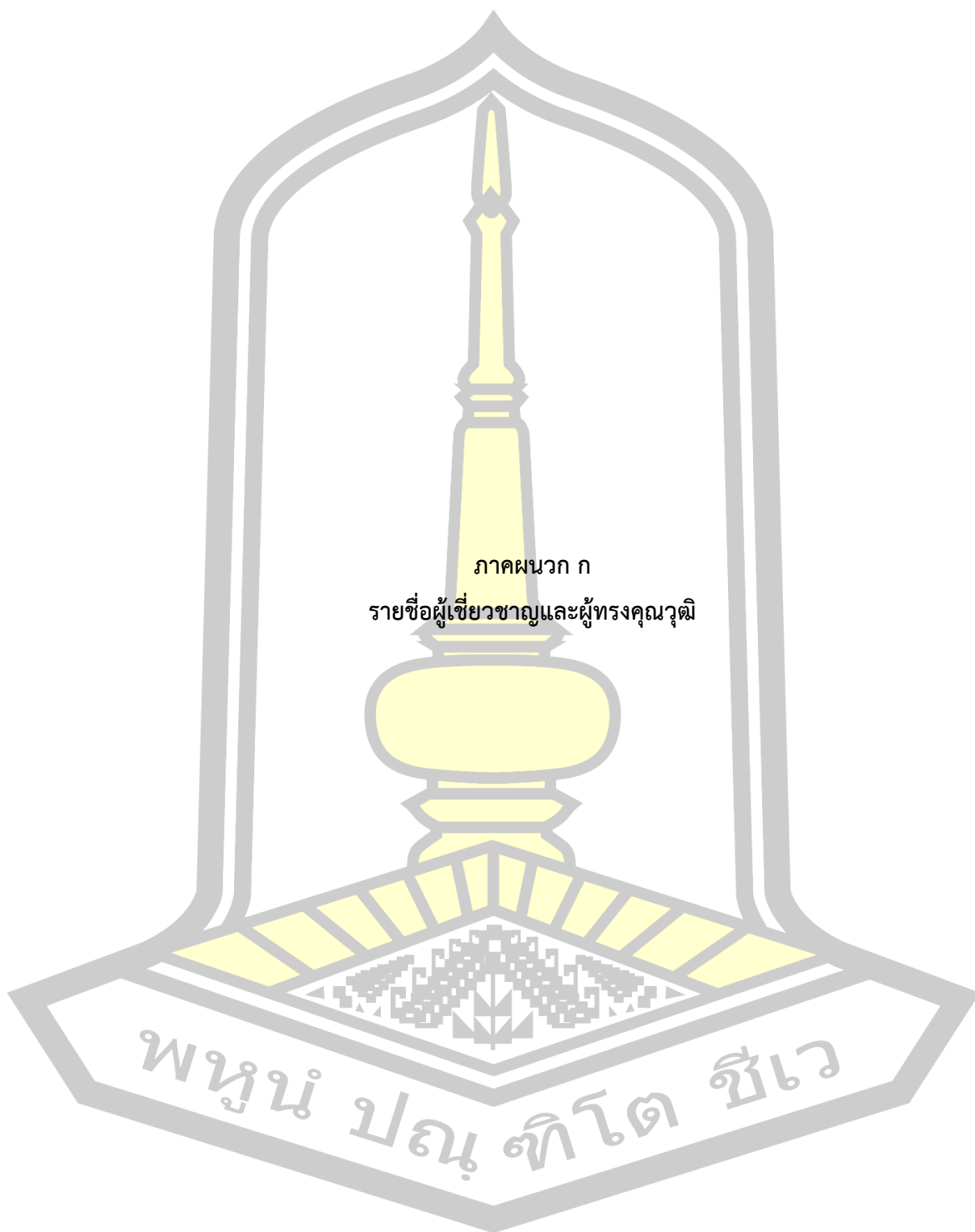
Wrenn. C.G. (1968). *Study Habits Inventory*. Stanford : Stanford University Press.





ภาคผนวก

พูนํ ปณํ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

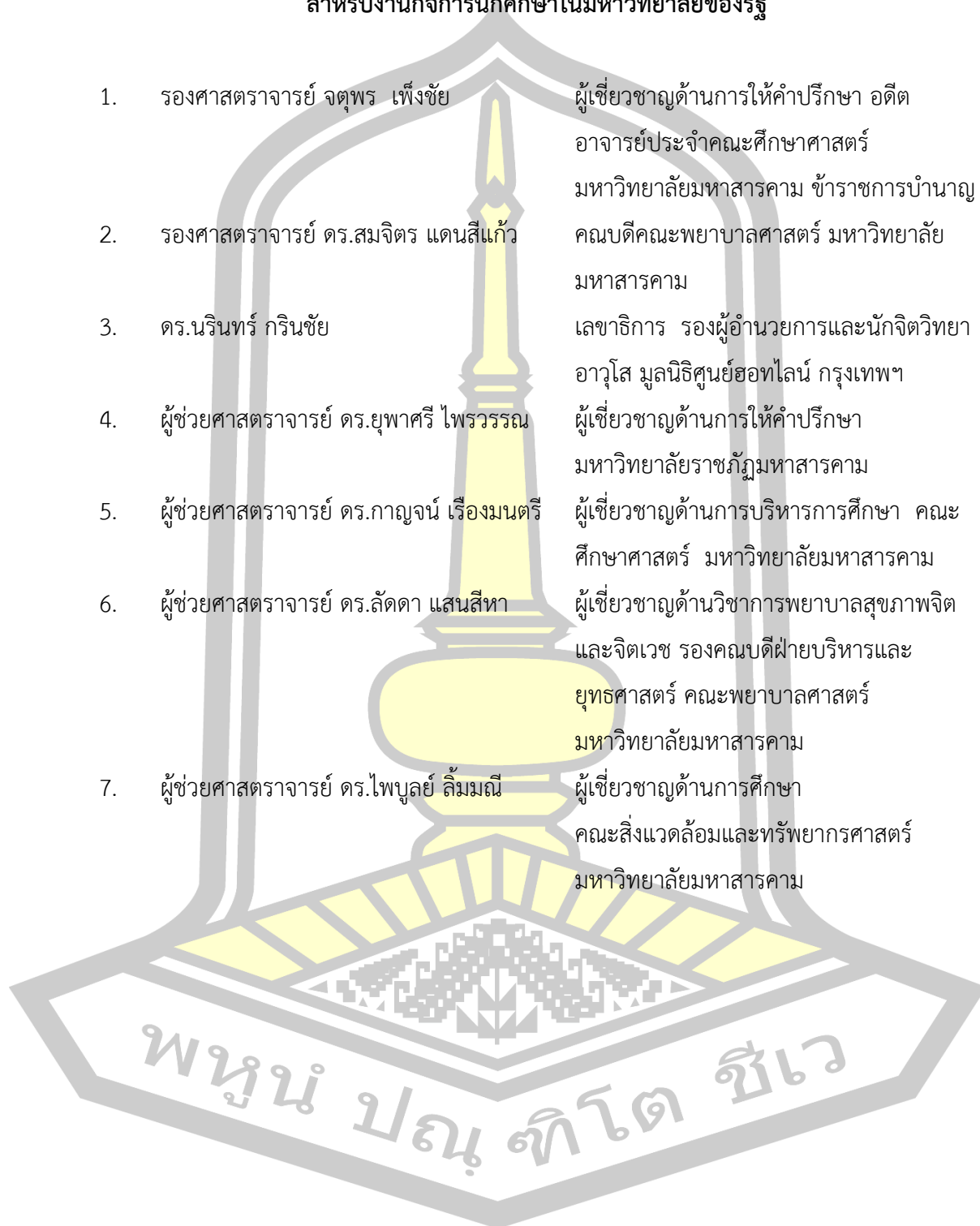
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ อาจารย์ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและ
จิตเวช รองคณบดีฝ่ายบริหารและยุทธศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ลิ้มมณี ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ดร.นรินทร์ กรินชัย เลขาธิการ รองผู้อำนวยการและนักจิตวิทยา
อาวุโส มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพฯ



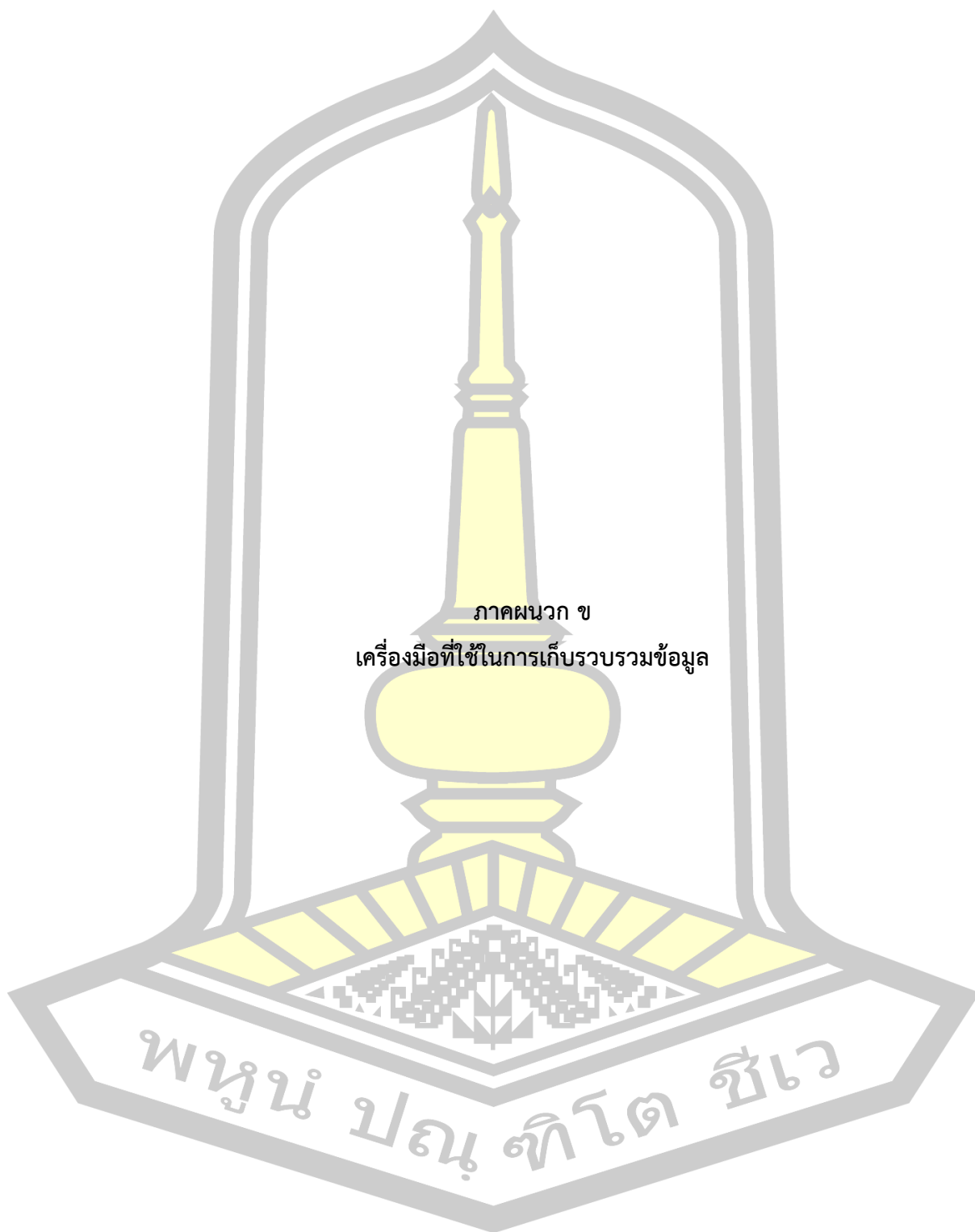
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ในการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบระบบการให้คำปรึกษานิสิต
สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. รองศาสตราจารย์ จตุพร เฟ็งชัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา อดีต
อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้าราชการบำนาญ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร แคนสีแก้ว คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
3. ดร.นรินทร์ กรินชัย เลขานุการ รองผู้อำนวยการและนักจิตวิทยา
อาวุโส มูลนิธิศูนย์ฮอทไลน์ กรุงเทพฯ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพาศรี ไพรวรรณ ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการพยาบาลสุขภาพจิต
และจิตเวช รองคณบดีฝ่ายบริหารและ
ยุทธศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ลีम्मณี ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์
ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ ประธานกรรมการหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. รองศาสตราจารย์ สุรชา อมรพันธุ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายประถม) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงจริยา จิรานุกูล จิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยรัตน์ ชูสกุล อดีตผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนานิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
9. นายสุนทร เดชชัย ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

พหุจน์ ปณฺ ทิโต ชีเว



**แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัด
การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัด การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ ตอนที่ 2 เป็นข้อความระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบ องค์ประกอบและตัวชี้วัดการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตรวจพิจารณาถึงความเหมาะสมและความครอบคลุมขององค์ประกอบก่อนตัดสินใจตอบ และหากมีประเด็นควรต้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมขอความกรุณาระบุในตอนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อโดยตรงที่ นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งอิริวิทย์ E-mail : Pinongka@windowstlive.com โทรศัพท์ 0979657864

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งอิริวิทย์

นิสิตหลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ-สกุล
2. ตำแหน่ง
3. สังกัดหน่วยงาน
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด สาขา
5. ประสบการณ์ทำงาน ปี

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

แนวทาง

การให้คำปรึกษานิสิต หมายถึง เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือนิสิต ที่ประสบปัญหาความยุ่งยากใจในขณะที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ได้ทั้งหมด 5 องค์ประกอบและตัวชี้วัด ดังนี้

1. **สร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ** หมายถึง การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการให้คำปรึกษามีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจระหว่างผู้รับคำปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษา เนื่องจากในระยะเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษายังมีความไม่แน่ใจ อาจตื่นเต้นหรือลำบากใจที่จะเปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาของตนเอง นอกจากนี้ ในระยะเริ่มต้นของกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษายังไม่คุ้นเคยต่อกัน ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้รับคำปรึกษาโดยอาศัยเทคนิคและทักษะต่าง ๆ

2. **สำรวจปัญหา** หมายถึง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสและกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา ตลอดจนได้เรียนรู้ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเอง จนได้พบปัญหาและรับรู้ความต้องการหรือท่าทีที่ตนเองมีต่อปัญหา ซึ่งในขั้นการสำรวจปัญหานี้จะใช้ระยะเวลาอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับพื้นฐานสติปัญญาความสามารถ ลักษณะนิสัยของผู้รับคำปรึกษา และความชำนาญในการใช้ทักษะของผู้ให้คำปรึกษา

3. **เข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา** หมายถึง ขั้นตอนนี้สำคัญที่สุดถือเป็นหัวใจของกระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ทักษะเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความกระจ่างชัดในสาเหตุของปัญหา ได้สำรวจความคิดและความรู้สึกที่ตนเองมีต่อ

ประสบการณ์ บุคคล หรือปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถแยกแยะปัญหามาและปัญหาที่แท้จริงได้ สรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการแก้ไข ตลอดจนนำปัญหาที่ค้นพบมาจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนรวมทั้งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ไขและไม่แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ บ่อยครั้งที่ผู้รับคำปรึกษาระบุปัญหาในชั้นตกลงบริการอย่างหนึ่ง แต่ในชั้นเข้าใจปัญหาสาเหตุเป็นอีกปัญหาหนึ่ง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นแนวทางที่จะแก้ไขปัญหานั้นตามศักยภาพของผู้รับคำปรึกษาโดยใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาคิด สำนึกความรู้สึก และความ ต้องการของตนเอง มองเห็นปัญหา เข้าใจสาเหตุและทราบถึงความต้องการที่ชัดเจนของตนเอง และมีพลังหรือเจ็บบวดจากผลของการตัดสินใจของตน

4. การดำเนินการแก้ปัญหา หมายถึง ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดถือเป็นหัวใจของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องใช้ทักษะเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความกระจ่างชัดในสาเหตุของปัญหา ได้สำนึกความคิดและความรู้สึกที่ตนเองมีต่อประสบการณ์ บุคคล หรือปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถแยกแยะปัญหามาและปัญหาที่แท้จริงได้ สรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการแก้ไข ตลอดจนนำปัญหาที่ค้นพบมาจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหา ค้นหาความยากง่าย และความเป็นไปได้ ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหาดูศักยภาพของผู้รับคำปรึกษา ในการแก้ไข โดยพิจารณาถึง ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาในการวางแผนแก้ไขปัญหา และสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วย

5. การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข หมายถึง ขั้นตอนให้ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเท่าที่มีอยู่ค้นหาวิธีการแก้ปัญหา โดยใช้วิธีการที่หลากหลายวางแผนแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และตัดสินใจเลือกทางแก้ไขที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและสภาพแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษามากที่สุด โดยผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเร่งรีบและด่วนตัดสินใจจัดการปัญหาของผู้คำปรึกษา แต่จะคอยให้กำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาได้มีส่วนร่วมในการค้นหาวิธีการพิจารณาความเหมาะสม และเลือกทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับตนเองที่สุด ตลอดจนกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาคาดคะเนถึงโอกาสประสบความสำเร็จ และความเป็นไปได้ในการใช้วิธีแก้ไขปัญหาที่เลือก สร้างความตระหนักในการรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการเลือกของตนเอง ไม่ใช่เป็นการบังคับให้ปฏิบัติ ซึ่งในขั้นนี้ผู้ให้คำปรึกษาอาจสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจ อบอุ่นใจ ไม่โดดเดี่ยว เป็นการสิ้นสุดการให้คำปรึกษา ซึ่งอาจจะเป็นการสิ้นสุดการพูดคุยแต่ละครั้ง หรือเป็นการยุติการรับคำปรึกษาตลอดไป

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดการให้คำปรึกษา
 นิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับ
 ไต ดังต่อไปนี้ เหมาะสมมากที่สุด /เหมาะสมมาก/ เหมาะสมปานกลาง /เหมาะสมน้อย/เหมาะสม
 น้อยที่สุด

2. เมื่อท่านพิจารณาและตัดสินใจว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับใดแล้ว ขอความกรุณาท่าน
 กาเครื่องหมาย ที่ตรงกับการตัดสินใจของท่าน ดังนี้

ระดับความเหมาะสมมากที่สุด = 5

ระดับความเหมาะสมมาก = 4

ระดับความเหมาะสมปานกลาง = 3

ระดับความเหมาะสมน้อย = 2

ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด = 1

ข้อ	รายการการประเมินความเหมาะสม	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
องค์ประกอบการให้คำปรึกษา						
1	การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ					
2	การสำรวจปัญหา					
3	เข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการของผู้รับ คำปรึกษา					
4	การดำเนินการแก้ปัญหา					
5	การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข					

พูน ปณ ทิโต ชีเว

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ						
1	สร้างสัมพันธภาพ					
2	ตกลงบริการ					
ตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 2 ชั้นสำรวจปัญหา						
1	ระบายและเปิดเผยตนเอง					
2	การฟังและการสะท้อน					
ตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 3 ชั้นเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการของผู้รับคำปรึกษา						
1	รับรู้ปัญหาตนเอง					
2	ยอมรับและความเข้าใจตนเอง					
ตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 4 การดำเนินการแก้ปัญหา						
1	ตั้งใจฟัง					
2	การตัดสินใจเลือกในการแก้ปัญหา					
ตัวชี้วัด องค์ประกอบที่ 5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข						
1	ประเมินทักษะการแก้ปัญหา					
2	สรุปผล นัดหมาย					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



**แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบ
การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัด การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ ตอนที่ 2 เป็นข้อความระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบ องค์ประกอบและตัวชี้วัดการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตรวจพิจารณาถึงความเหมาะสมและความครอบคลุมขององค์ประกอบก่อนตัดสินใจตอบ และหากมีประเด็นควรต้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมขอความกรุณาระบุในตอนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อโดยตรงที่นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งฉิรวิทย์ E-mail : pinongka@windowslive.com โทรศัพท์ 081-9936908

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

พูน ะวิน ชาติ ธิชา

นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งฉิรวิทย์

นิสิตหลักสูตรการศึกษาดุขฐิบัณฑิต

สาขาการบริหารและพัฒนการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ-สกุล
2. ตำแหน่ง
3. สังกัดหน่วยงาน
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด สาขา
5. ประสบการณ์ทำงาน ปี

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงาน
กิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดการให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด ดังต่อไปนี้ เหมาะสมมากที่สุด /เหมาะสมมาก/ เหมาะสมปานกลาง /เหมาะสมน้อย/เหมาะสมน้อยที่สุด

2. เมื่อท่านพิจารณาและตัดสินใจว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับใดแล้ว ขอความกรุณาท่าน
กาเครื่องหมาย ที่ตรงกับการตัดสินใจของท่าน ดังนี้

ระดับความเหมาะสมมากที่สุด = 5

ระดับความเหมาะสมมาก = 4

ระดับความเหมาะสมปานกลาง = 3

ระดับความเหมาะสมน้อย = 2

ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด = 1

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ข้อ	องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.นโยบาย						
1.1	นโยบายเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาทางการศึกษา ระบบการให้คำปรึกษาทางอาชีพ และระบบการให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม					
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องระบบการให้คำปรึกษา						
2.1	หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษา					
2.1.1	มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ					
2.1.2	มีทักษะด้านความรู้ความสามารถ					
3. ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร						
3.1	มีเว็บไซต์, เพจ เฟซบุ๊ก, ไลน์ และทางโทรศัพท์					
3.2	ข้อมูลการปรับตัว การใช้ชีวิตที่เป็นประโยชน์					
4. งบประมาณ						
4.1	การจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงานของระบบการให้คำปรึกษา					
4.2	การใช้งบประมาณตามแผนให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า					
5.เครือข่าย						
5.1	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อาทิ ฝ่ายพัฒนา นิสิตนักศึกษาทุกคณะ					
5.2	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อาทิ งานพัฒนา นิสิต/กิจการนักศึกษา ทุกคณะ					

ข้อ	รายการการประเมินความเหมาะสม	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ (Process)						
1.	การประเมินก่อนรับบริการ					
1.1	ผู้รับบริการรู้ปัญหาของตนเอง					
1.2	ผู้ให้คำปรึกษาสามารถระบุปัญหาของผู้รับบริการ					
2	การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ					
2.1	สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.2	แสดงความสนใจ จริงใจยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคลพร้อมในการให้บริการ					
3	การเข้าใจปัญหาและความต้องการ					
3.1	ทำความเข้าใจกับปัญหาสาเหตุและยอมรับตนเองได้					
3.2	สามารถใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข					
4.	การดำเนินการแก้ปัญหา					
4.1	วางแผนแล้วดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาตามที่วางไว้					
4.2	นำผลมาตรวจสอบว่าแก้ปัญหาได้หรือไม่ ถ้าแก้ได้ถือ					
5	การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข					
5.1	เพื่อให้ทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา					
5.2	ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจและยุติการให้บริการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้คำปรึกษา					

ข้อ	รายการการประเมินความเหมาะสม	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย						
1	หัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา มีความรู้ความเข้าใจด้านการให้คำปรึกษา					
2	หัวหน้ากลุ่มงาน,ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา มีความสามารถบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ประกอบด้วย						
1	รายงานผล					
2	การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบสอบถาม

สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิต
สำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในหลักสูตรการศึกษาดุष्ฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

2. แบบสอบถามนี้สำหรับผู้ตอบคือ 2.1) หัวหน้ากลุ่มงาน (กลุ่มงานแนะแนวหรือสวัสดิการ) 2.2) ผู้ปฏิบัติงานด้านให้คำปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากท่าน ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อนางสาวอนงค์ภาณูช ปะนะทั่งอิริวิทย์โทรศัพท์ 097-9657864 E-mail: Pinongka@windowslive.com

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอนงค์ภาณูช ปะนะทั่งอิริวิทย์

นิสิตหลักสูตรการศึกษาดุष्ฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมและกรอกข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ..... ปี
 - ต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-45 ปี
 - 46-55 ปี มากกว่า 55 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา
 - 1)ปริญญาตรี 2)ปริญญาโท
 - 3)ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงานในสถานศึกษา
 - 1) หัวหน้ากลุ่มงาน (กลุ่มงานแนะแนวหรือสวัสดิการ)
 - 2) ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา
 - 3) อาจารย์ที่ปรึกษานิสิตนักศึกษา
5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน
 - 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 5-10 ปี
 - 3) 11-15 ปี 4) 16 ปีขึ้นไป
6. ประสบการณ์เกี่ยวกับการเข้ารับการอบรม ด้านการให้คำปรึกษา
 - เคยเข้ารับการอบรม/หัวข้อที่ได้รับการอบรม
 - การให้คำปรึกษาขั้นต้น
 - การแนะแนวการศึกษา การแนะแนวอาชีพ
 - การแนะแนวส่วนตัวและสังคม อื่น ๆ ระบุ.....
 - ไม่เคยเข้ารับการอบรม
7. สถาบันอุดมศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน
 - มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

การให้คำปรึกษานิสิต สำหรับงานกิจการนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติ									
	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(1) เพื่อให้ทำความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา										
3.2.4.3.2 การทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น										
(1) เข้าใจและยอมรับปัญหาสามารถนำไปปฏิบัติได้										
3.2.4.3.3 การประเมินผล										
(1) ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจและยุติการให้บริการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้คำปรึกษา										
(2) การติดตามผลหลังการให้คำปรึกษา										

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



แบบประเมิน

เพื่อประเมินระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ (สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ)

คำชี้แจง

- แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษาสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในการจัดการด้านการให้คำปรึกษาแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ
 - ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด
 - ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพการทำงานของโครงสร้างและวิธีการดำเนินการของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมิน ครั้งนี้จะใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ จึงขอความกรุณาให้ท่านได้ตรวจพิจารณาถึงความเหมาะสมและความครอบคลุมขององค์ประกอบก่อนตัดสินใจตอบ และหากมีประเด็นควรต้องปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมขอความกรุณาระบุในตอน ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ
- หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อโดยตรง นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งฉิรวิทย์ โทรศัพท์ 097 965 7864

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้

พูน บัญชี

นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งฉิรวิทย์
นิสิตระดับดุขฎิบัณชิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ-สกุล.....
2. ตำแหน่ง
3. สังกัดหน่วยงาน
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด.....สาขา.....
5. ประสบการณ์ทำงาน.....ปี

ตอนที่ 2 การแบบประเมินคุณลักษณะการทำงานของโครงสร้างและวิธีการดำเนินการ ของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำนักงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

โปรดพิจารณาองค์ประกอบขององค์ประกอบคู่มือของระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำนักงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับใดดังต่อไปนี้ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย เหมาะสมน้อยที่สุด

เมื่อท่านพิจารณาและตัดสินใจว่ามีความเหมาะสมกับระดับใดแล้ว ขอความกรุณาท่านขีดเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับการตัดสินใจของท่านดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเป็นไปได้/ความเหมาะสม/ความเป็นประโยชน์มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความเป็นไปได้/ความเหมาะสม/ความเป็นประโยชน์มาก
- 3 หมายถึง ระดับความเป็นไปได้/ความเหมาะสม/ความเป็นประโยชน์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความเป็นไปได้/ความเหมาะสม/ความเป็นประโยชน์น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความเป็นไปได้/ความเหมาะสม/ความเป็นประโยชน์น้อยที่สุด

พจนัน ปณฺ ทิโต ชีเว

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน														
	ความเป็นไปได้					ความเหมาะสม					ความเป็นประโยชน์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ระบบที่ 1 การให้คำปรึกษาทางการศึกษา															
1. องค์กรประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า															
1.1 นโยบาย															
1.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง															
1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร															
1.4 งบประมาณ															
1.5 เครือข่ายการให้คำปรึกษา															
2. องค์กรประกอบหลักด้าน กระบวนการ															
2.1 การประเมินก่อนรับบริการ															
2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ															
2.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและความต้องการ															
2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา															
2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข															
3. องค์กรประกอบหลักด้าน ผลผลิต (Output)															
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ ทราบถึงแนวทางการเข้ารับการศึกษา															
3.2 สามารถเลือกแนวทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสม															
4. องค์กรประกอบหลักด้าน ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)															
4.1 รายงานผล															
4.2 ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา															

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน														
	ความเป็นไปได้					ความเหมาะสม					ความเป็นประโยชน์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ระบบที่ 2 การให้คำปรึกษาทางอาชีพ															
1. องค์กรประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า															
1.1 นโยบาย															
1.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง															
1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร															
1.4 งบประมาณ															
1.5 เครือข่ายนายจ้างสถานประกอบการ															
2. องค์กรประกอบหลักด้าน กระบวนการ															
2.1 การประเมินก่อนรับบริการ															
2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ															
2.3 การรู้จักอาชีพและแหล่งงาน															
2.4 การตัดสินใจเลือกอาชีพ															
2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข															
3. องค์กรประกอบหลักด้าน ผลผลิต (Output)															
3.1 รู้จักเตรียมตัวทางด้านอาชีพ															
3.2 สามารถเลือกงานอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง															
3.3 สามารถวางแผนการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม															

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน														
	ความเป็นไปได้					ความเหมาะสม					ความเป็นประโยชน์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. องค์กรประกอบหลักด้าน ข้อมูล ป้อนกลับ (Feedback)															
4.1 รายงานผล															
4.2 ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา															
ระบบที่ 3 การให้คำปรึกษาทางสังคมและส่วนตัว															
1. องค์กรประกอบหลักด้าน ปัจจัยนำเข้า															
1.1 นโยบาย															
1.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง															
1.3 ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร															
1.4 งบประมาณ															
1.5 เครือข่ายการให้คำปรึกษา															
2. องค์กรประกอบหลักด้าน กระบวนการ (Process)															
2.1 การประเมินก่อนรับบริการ															
2.2 การสร้างสัมพันธภาพและตกลง บริการ															
2.3 การเข้าใจปัญหาสาเหตุและ ความต้องการ															
2.4 การดำเนินการแก้ปัญหา															
2.5 การสะท้อนผลและปรับปรุงแก้ไข															
3. องค์กรประกอบหลักด้าน ผลผลิต (Output)															
3.1 สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมี ความสุข															
3.2 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างราบรื่น															

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน														
	ความเป็นไปได้					ความเหมาะสม					ความเป็นประโยชน์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.3 ทำตนให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น															
4. องค์ประกอบหลักด้าน ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)															
4.1 รายงานผล															
4.2 ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา															

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

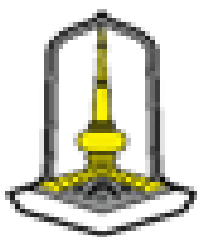




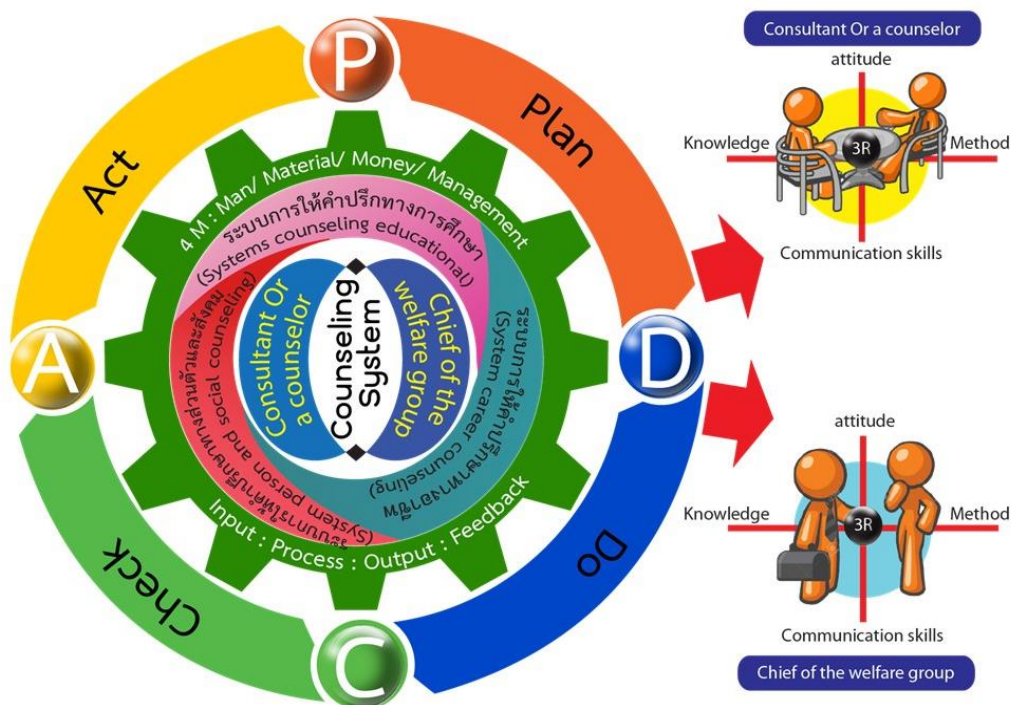
ภาคผนวก ค

ตัวอย่างคู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

พหุบัณฑิตศึกษา



คู่มือการใช้งานระบบ
การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

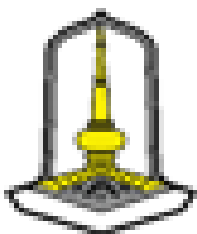


ที่มา : Alves Michele. (2018)

โดย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งธิรวิทย์

นิสิตระดับดุขฎฐิบัณฑิต

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุขฎฐิบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



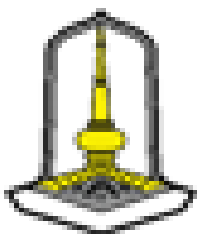
System 1

การให้คำปรึกษาทางการศึกษา



นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งถิรวิทย์
 นิติระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พหุ อนุ ทั โด ชวิ



System 2

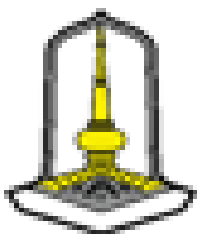
การให้คำปรึกษาทางอาชีพ



นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทังถิรวิทย์

นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

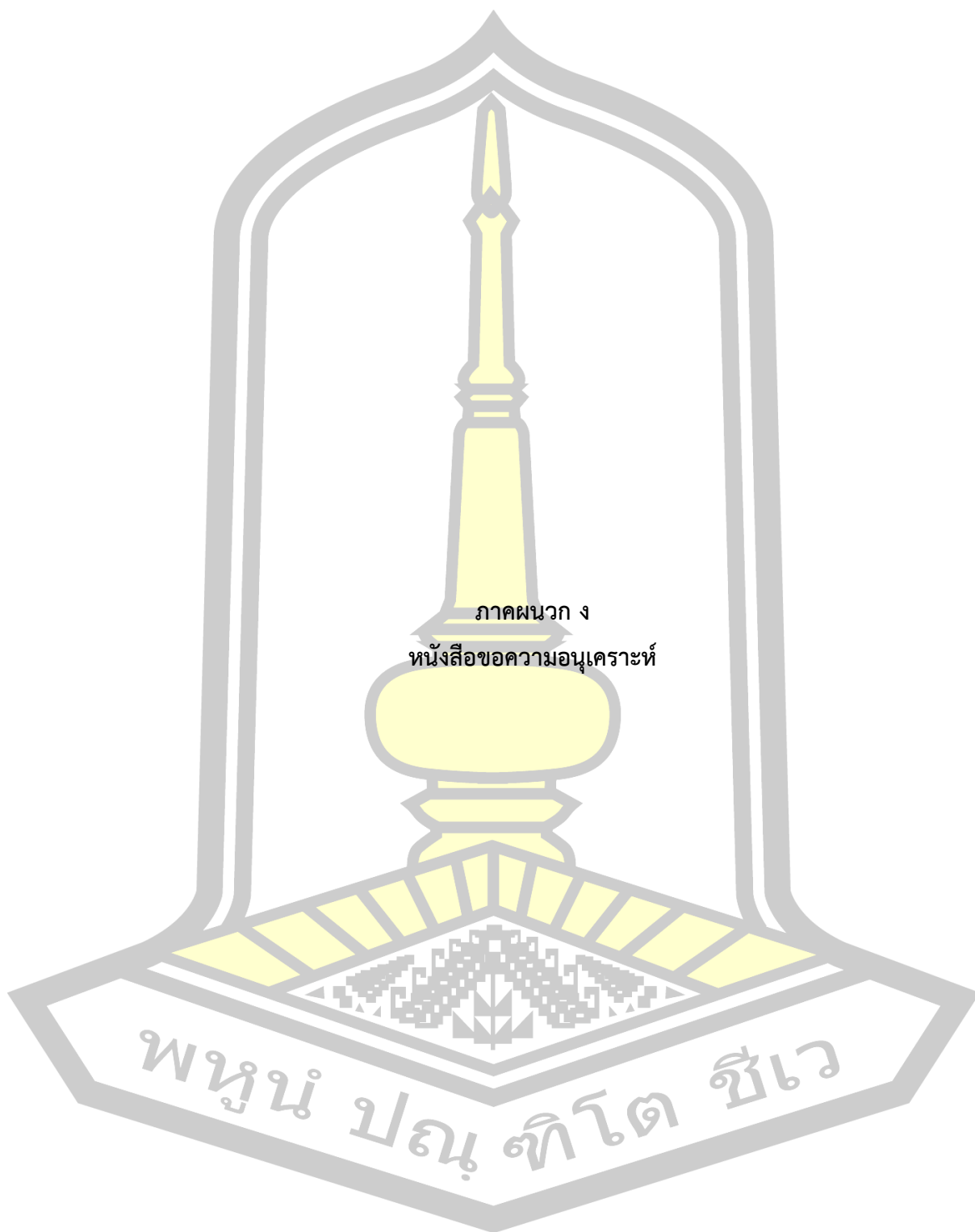


System 23

การให้คำปรึกษาทางส่วนตัวและสังคม



นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทังถิรวิทย์
นิสิตระดับดุขฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

พหุณฺ์ ปณฺุ ทิโต ชีเว



ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว2266

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

5 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์จตุพร เพ็งชัย

ด้วย นางสาวอนงค์ภานุ ประนะพิงดิวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนิสิตจะนำ ข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โนมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0819936908



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216

ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว2266

วันที่ 5 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา

ด้วย นางสาวอนงค์ภานุช ปะนะทังถิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนิสิตจะนำ ข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์



ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว2289

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
เรียน ดร.นรินทร์ กรินชัย

ด้วย นางสาวอนงค์ภานุช ปะนะทั่งอิริวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนิสิตจะนำ ข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174
เบอร์โทรนิสิต 0819936908



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216
 ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว2375 วันที่ 14 พฤศจิกายน 2561
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ห้ายเรือคำ

ด้วย นางสาวอนงค์ภานุช ปะนะทั่งอิริวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.อรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
 รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
 คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

มณู ที เก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216
 ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว2375 วันที่ 14 พฤศจิกายน 2561
 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร แตนสีแก้ว

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทัังถิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา
 การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา
 ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
 ตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
 วิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ
 และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนิสิตจะนำ
 ข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
 รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
 คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

บันทึกข้อความ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216

ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว 117

15 มกราคม 2562

เรื่อง ขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะหังถิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบ การให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะหังถิรวิทย์ ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โนมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216
 ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว2375 วันที่ 14 พฤศจิกายน 2561
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร แดนสีแก้ว

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งธีรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้นำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
 รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
 คณบดีคณะศึกษาศาสตร์



ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว 117

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

15 มกราคม 2562

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งฉิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งฉิรวิทย์ ทำการทดลองใช้เครื่องมือเพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174
เบอร์โทรนิสิต 0819936908

มธ. ๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216
 ที่ ศธ. 0530.5(2) / ว790 วันที่ 7 มีนาคม 2562
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อาจารย์เพื่อร่วมไปศึกษา Best Practices เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทังถิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นขอความอนุเคราะห์อาจารย์เพื่อร่วมไปศึกษา Best Practices เพื่อการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
 รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
 คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
 โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174
 เบอร์โทรนิสิต 0819936908



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216

ที่ อว 0605.5(2) / 021

วันที่ 3 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์นำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้

เรียน รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานิสิต กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งฉิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใคร่ขอความอนุเคราะห์นำระบบการให้คำปรึกษาไปใช้ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 - เดือนกรกฎาคม 2562 เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานศูนย์ ประสาน ทิศ โต้ ชี ๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216

ที่ อว 0605.5(2) / ว996

วันที่ 10 มิถุนายน 2562

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม(Focus-group)

เรียน ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทัังฉิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ " ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม(Focus-group) เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์



ที่ ศธ. 0530.5(2) / 862

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

18 มีนาคม 2562

เรื่อง ขออนุมัติโครงการที่ศึกษา Best Practices เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะหังถิรวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุมัติเข้าร่วมศึกษา Best Practices หน่วยงานของท่าน เพื่อการวิจัยและนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งสรรค์ โฉมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 097-9657864



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216

ที่ อว 0605.5(2) / 1088

วันที่ 24 มิถุนายน 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม (Focus-group)

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งอิวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม (Focus-group) เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

๙๘ ปณู ทิโต ๙



ที่ อว 0605.5(2) / ว 1141

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

4 กรกฎาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นวิทยากร

เรียน นพ.ชาญณรงค์ ชัยอุดมสม

ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั้งศิริวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นวิทยากร เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174
เบอร์โทรนิสิต 097-9657864



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 6216
ที่ อว 0605.5(2) / ว 1141 วันที่ 4 กรกฎาคม 2562
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นวิทยากร

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธรินธร นามวรรณ

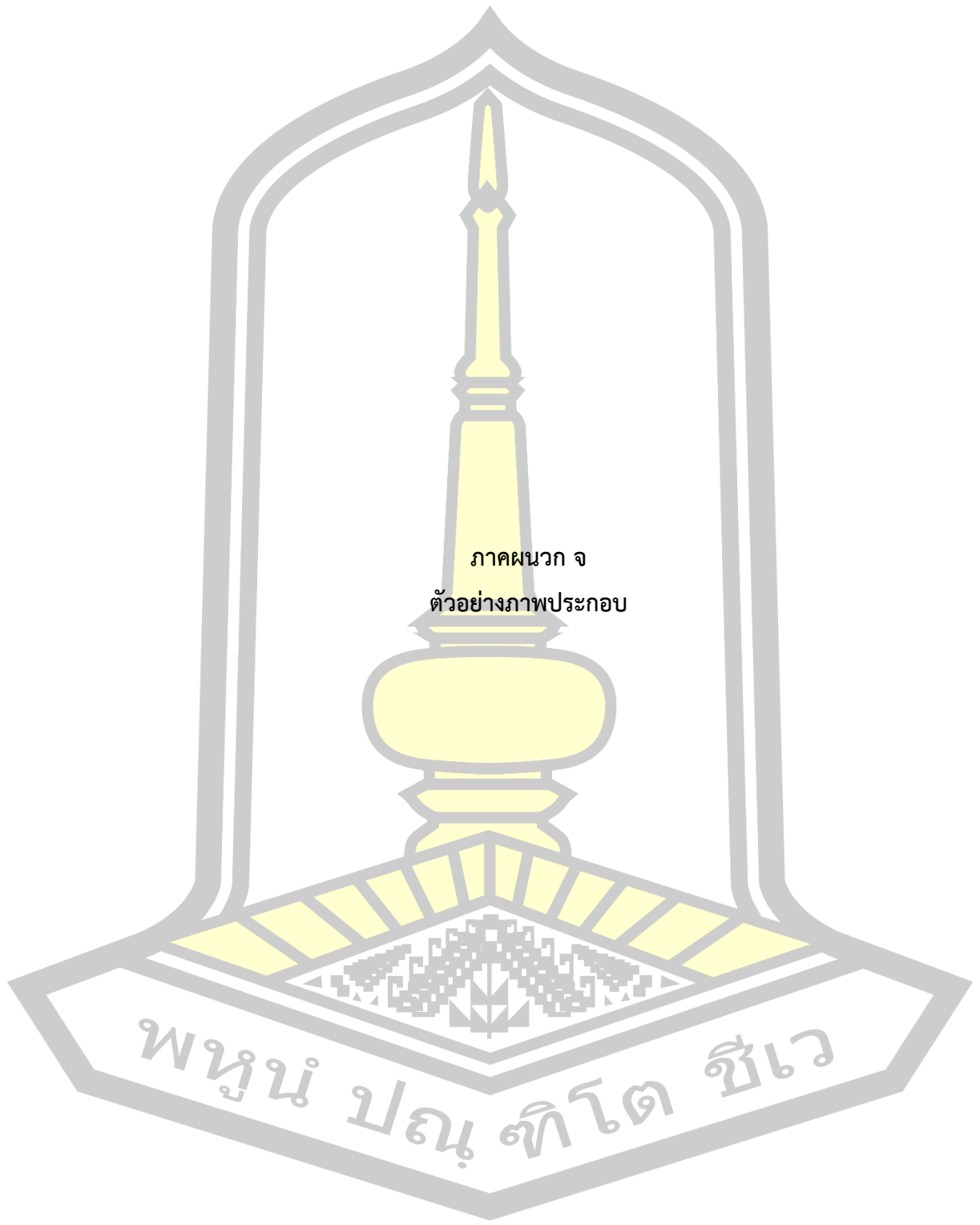
ด้วย นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทั่งอิริวิทย์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานิสิตสำหรับงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี ผศ.ดร.ธรินธร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นวิทยากร เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา)
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ม.ญ. ส.ก. ๖๖



ภาคผนวก จ
ตัวอย่างภาพประกอบ

พหุมนั ปณุ ทิโต ชีเว

การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (In-depth interview)



ผู้ทรงคุณวุฒิ
รองศาสตราจารย์ จตุพร เพ็งชัย



ผู้ทรงคุณวุฒิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ลิ้มมณี



ผู้ทรงคุณวุฒิ
รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร แตนสีแก้ว



ผู้ทรงคุณวุฒิ
ดร.นรินทร์ กรินชัย เลขาธิการ



ผู้ทรงคุณวุฒิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี



ผู้ทรงคุณวุฒิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา แสนสีหา

ศึกษามหาวิทยาลัย ที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร



มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต



สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ ความเหมาะสม
ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน



Implement







ภาพกิจกรรมติดตามหลังจากรับระบบไปใช้





คุณเป็นโรคซึมเศร้า...หรือไม่ใช่?

โรคซึมเศร้า เป็นโรคที่ทำให้ผู้ป่วยมีอาการป่วยทั้งร่างกาย จิตใจ และความคิด มีสาเหตุจากหลายปัจจัย ทั้งด้านกรรมพันธุ์ การพลัดพรากจากพ่อแม่ในวัยเด็ก พัฒนาการของจิตใจ รวมถึงปัจจัยทางชีวภาพ

มีอาการดังต่อไปนี้ 5 อาการหรือมากกว่า

- 1 มีอารมณ์ซึมเศร้า
- 2 ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ แทบทั้งหมดลดลงอย่างมาก
- 3 น้่าน้ำตาลลงหรือเพิ่มขึ้นมาก เมื่ออาหารหรือเจริญอาหารมาก
- 4 นอนไม่หลับ หรือหลับมากเกินไป
- 5 ภาวะหมดแรง อ่อนเพลีย หรือเชื่องช้าลง
- 6 อ่อนเพลีย ไร้เรี่ยวแรง
- 7 รู้สึกตนเองไร้ค่า
- 8 สมาธิลดลง ใจลอย หรือลังเลใจไปหมด
- 9 คิดเรื่องการตาย คิดอยากตาย

• ต้องมีอาการต่อเนื่อง 1 หรือ 2 อย่างบ่อย 1 สัปดาห์
 • ต้องมีอาการเป็นเวลานาน 2 สัปดาห์ขึ้นไป และต้องมีอาการเหล่านี้อยู่เกือบตลอดเวลา แทบทุกวัน ไม่ใช่เป็นๆ หายๆ เป็นเพียงผลของวินัยที่ไม่ดีกลับมาเป็นใหม่

www.tlapook.com



8 อาการควรมองจิตแพทย์

อันดับกรมสุขภาพจิตแนะให้สังเกต 8 สัญญาณเตือนที่บ่งชี้ว่าบุคคลสมควรได้รับการช่วยเหลือจากจิตแพทย์ หรือบุคลากรสุขภาพจิต ดังนี้

- 1 มีความสับสนรุนแรง รู้สึกเหมือนกำลังฝันไป ลืมชื่อ
- 2 รู้สึกถึงเหตุการณ์ที่ไม่น่าเชื่ออยู่ๆ บ่อยๆ จำแต่ภาพหรือแค่ความรู้สึกนึกคิดๆ ฝันร้าย ย้ำคิดย้ำทำเรื่องเดิม
- 3 หลีกหนีสังคม หลีกเลี่ยงเข้าสังคม
- 4 ฝันร้ายเห็นผี วิตกกังวลจนนอนไม่หลับ ภาวะซึมเศร้า
- 5 วิตกกังวลจนนอนไม่หลับ ภาวะซึมเศร้า
- 6 ซึมเศร้าอย่างรุนแรง รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า หึดแน่ๆ หมดความสนใจในสิ่งนี้รอบๆ ออกกำลังกาย
- 7 คิดฆ่าตัวตาย และฆ่าผู้อื่น
- 8 มีอาการทางจิต ประสาทหลอน

ขอรับคำปรึกษาได้ที่สายด่วนสุขภาพจิต 1323 โทรฟรีตลอด 24 ชั่วโมง

ที่มา : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอนงค์ภาณุช ปะนะทัังถิรวิทย์
วันเกิด	วันที่ 23 ตุลาคม พ.ศ. 2507
สถานที่เกิด	อำเภอภูตรัง จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 30 หมู่ที่ 5 ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44150
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2526 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบรบือวิทยาคาร อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2528 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ วิทยาลัยครูกาญจนบุรี พ.ศ. 2534 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2542 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2562 ปริญญาการศึกษาดุฎฐบัณฑิต (กศ.ด.) สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พจนัน ปณุ ทิโต ชีเว