

O8 (คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่)

ชื่องาน : คู่มือการปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน : การปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษา

ค่านิยมศัพท์ที่เกี่ยวข้อง : ความหมาย

บริการให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้คำแนะนำ ความรู้ และแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ให้กับผู้รับคำปรึกษา ผ่านการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เพิ่มคุณค่าการดำเนินงาน บริหารความเสี่ยง และช่วยให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเรื่องการเรียนรู้ ส่วนตัว อารมณ์ สังคม สุขภาพจิต โดยมีเจ้าหน้าที่ที่จบด้านจิตวิทยา การแนะแนว และการให้คำปรึกษา ดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

งานบริการให้คำปรึกษาทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไซต์

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	ผู้ขอรับคำปรึกษาดำเนินการขอรับบริการ นัดหมายล่วงหน้า	2 นาที	แบบบันทึกนัดหมาย
2	ผู้ขอรับคำปรึกษาเข้ารับบริการตามวันเวลา สร้างความสัมพันธ์ ความไว้วางใจ และพูดคุยก่อนเข้าสู่กระบวนการ	5-10 นาที	แบบบันทึกประวัติ
4	รับฟัง พูดคุย ใช้เทคนิควิธีการให้คำปรึกษา หาแนวทางจัดการกับปัญหาร่วมกัน	30-60 นาที	บันทึกข้อมูลเรื่องราวตอนที่ 2, แบบบันทึกประวัติ
5	ประเมินแล้วมีความเสี่ยงทางสุขภาพจิต ประสานงานส่งต่อคลินิกกำลังใจ เพื่อพบนักจิตวิทยาคลินิก	5 -10 นาที	แบบบันทึกส่งต่อ และให้ลงนัดคลินิกกำลังใจ
6	กรณีไม่ส่งต่อ ให้กำลังใจนัดหมายครั้งต่อไป	5 นาที	ไม่มี

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
1	พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562
2	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
3	พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

