

คู่มือโค้ช

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (HOLISTIC HEALTH ADVISOR COACH)



คำนำ

คู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor Coach) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของโค้ช และสามารถนำไปอ้างอิงในการปฏิบัติงานแทนกันได้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้เข้ารับการอบรม สามารถทราบถึงความรู้พื้นฐาน บทบาทและกระบวนการ ทักษะที่สำคัญ การติดตามประเมินผล การดำเนินงาน และการฝึกปฏิบัติการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม รวมไปถึงแนวทางการแก้ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง ประสบการณ์โดยตรงของผู้จัดทำคู่มือฯ

ผู้จัดทำคู่มือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม สามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนเครือข่ายพลเมืองสุขภาพจิตดี ในองค์กร ให้เกิดทักษะ องค์ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพกาย ใจ และการเงินแบบองค์รวมอย่างยั่งยืน ทำให้พนักงานมีสุขภาพกาย ใจ การเงินที่ดีและมีความสุข ต่อไป

คณะทำงาน

กุมภาพันธ์ 2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข-ค
แนะนำคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor Coach)	
- ที่มาและความสำคัญของคู่มือฯ	1
- วัตถุประสงค์	1
- คุณสมบัติของโค้ช	1
- ผู้เข้ารับการอบรมตามคู่มือโค้ช	1
- โครงสร้างคู่มือโค้ช	2
- รูปแบบการเรียนรู้	2
- เอกสาร/สื่อ/อุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม	2
- การวัดประเมินผลการใช้คู่มือโค้ช	2
รายวิชาที่ 1 ความรู้พื้นฐานในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	
- ความหมายของโค้ช	4
- คุณลักษณะของโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	4-5
รายวิชาที่ 2 บทบาทและกระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	
- บทบาทของโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	7-8
- กระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	8
รายวิชาที่ 3 ทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	
- การสังเกต	10
- การสร้างสัมพันธเชิงลึก	10
- การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน	10
- การฟังอย่างตั้งใจ	10
- การสะท้อน	10
- การตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ	10
- การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก	11
- การจูงใจและให้กำลังใจ	11
- การเสริมพลัง	11
รายวิชาที่ 4 การติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	
- ขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	13
- วิธีการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	13
- รายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	14-15

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
รายวิชาที่ 5	ฝึกปฏิบัติการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	16-19
	- ประเด็นปัญหาที่อาจพบเจอและแนวทางการแก้ไข	20-23
ภาคผนวก		
	แบบทดสอบก่อนหลังสำหรับโค้ช	25-26
	แบบประเมินทักษะโค้ช	27
	รายการติดตามการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	28-36
	รายงานการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมสำหรับโค้ช	37
	แบบประเมินทักษะการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	38
	รายงานการดำเนินงานสำหรับพี่เลี้ยงโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	39
	แบบสำรวจหน่วยงานหลังการอบรมและจัดกิจกรรมเรื่องการบริหารจัดการด้านการเงินส่วนบุคคล	40
	รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	41
	รายชื่อคณะผู้จัดทำคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	42
	บรรณานุกรม	43

แนะนำคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor Coach)

ที่มาและความสำคัญของคู่มือฯ

ปัจจุบัน ประชากรไทยวัยทำงานกำลังเผชิญกับปัญหาหลายด้าน ทั้งสุขภาพกาย ใจ การเงิน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพการทำงาน และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ กรมสุขภาพจิตและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงได้จัดทำหลักสูตรเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor) เพื่อเป็นแนวทางในการเฝ้าระวัง ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพกาย ใจ การเงินแบบองค์รวม แก่พนักงานในองค์กร มุ่งหวังที่จะสร้างศักยภาพให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถดูแลช่วยเหลือสุขภาพพนักงานได้เบื้องต้นและมีการจัดกิจกรรมตามหลักสูตรฯ อย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีสุขภาพกาย ใจ การเงินที่ดีและมีความสุข

ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6 จึงเห็นความสำคัญในการสร้างโค้ชเพื่อเป็นพี่เลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้เกิดทักษะ องค์ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพกาย ใจ การเงินอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และสามารถขยายผลการดำเนินงานได้ จึงได้พัฒนาคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม โดยผู้ที่ทำหน้าที่เป็นโค้ชจะต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ ทักษะ และมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ ตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการเป็นโค้ช เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor Coach) สามารถอธิบายหลักการให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม และพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมได้

วัตถุประสงค์

1. โค้ชสามารถอธิบายหลักการให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมได้
2. โค้ชมีทักษะในการเสริมพลังและมีส่วนร่วมในเป้าหมายของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
3. โค้ชสามารถพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

คุณสมบัติของโค้ช

1. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. ผ่านประสบการณ์การจัดกิจกรรมการให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมในองค์กรและผ่านประสบการณ์การโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมอย่างน้อย 1 ครั้ง

ผู้เข้ารับการอบรมตามคู่มือโค้ช ประกอบไปด้วย

1. บุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตในศูนย์สุขภาพจิตที่ 1-13
2. บุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาล
3. เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องในองค์กร

โครงสร้างคู่มือโค้ช เนื้อหาวิชา 5 เรื่อง ระยะเวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที

รายวิชาที่ 1	ความรู้พื้นฐานในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	30 นาที
รายวิชาที่ 2	บทบาทและกระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	30 นาที
รายวิชาที่ 3	ทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	30 นาที
รายวิชาที่ 4	การติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	30 นาที
รายวิชาที่ 5	ฝึกปฏิบัติการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	1 ชั่วโมง 30 นาที

รูปแบบการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. ภาคทฤษฎี	จำนวนเนื้อหาวิชา 4 เรื่อง	จำนวน 2 ชั่วโมง
2. ภาคปฏิบัติ	จำนวนเนื้อหาวิชา 1 เรื่อง	จำนวน 1 ชั่วโมง 30 นาที

เอกสาร/สื่อ/อุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม

1. หลักสูตรการให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor)
2. คู่มือวิทยากรหลักสูตรเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor)
3. คู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor Coach)

การวัดประเมินผลการใช้คู่มือโค้ช

1. โค้ชที่ผ่านการอบรมฯ มีความรู้ความเข้าใจในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ 80)
2. โค้ชมีทักษะในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (ผ่านการฝึกปฏิบัติการเป็นโค้ช)
3. โค้ชสามารถติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ตามแนวทางที่กำหนด

รายวิชาที่ 1 : ความรู้พื้นฐานในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

จุดประสงค์การเรียนรู้

เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

สาระสำคัญ

โค้ช หมายถึง การใช้เทคนิคการสอนงาน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ทำหน้าที่โค้ช และผู้รับการโค้ช ในการกำหนดเป้าหมายและลงมือปฏิบัติ ตามวิธีการที่ผู้รับการโค้ชเป็นผู้เลือก โดยผู้ทำหน้าที่โค้ช เป็นผู้ควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนดและคุณลักษณะของโค้ช ได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่ดี การมีมารยาททางสังคม ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการฟังที่ดี เป็นต้น

เนื้อหา

1. ความหมายของโค้ช
2. คุณลักษณะของโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

กิจกรรมการเรียนรู้ บรรยาย

การวัดและประเมินผล แบบทดสอบก่อนหลังสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ใบความรู้รายวิชาที่ 1 : ความรู้พื้นฐานในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ความหมายของโค้ช

วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนา (2557) ได้นิยามคำว่า “โค้ช (Coach)” คือ การเป็นคู่คิดของผู้รับการโค้ช ในกระบวนการพัฒนาที่สร้างสรรค์ และกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ชเกิดการคิด วิเคราะห์ ตระหนักรู้ เข้าใจมอง และเห็นตัวเองที่ชัดเจนภายใต้กรอบ Experiential Learning ดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การโค้ช เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้รับการโค้ชเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงด้านดีที่เป็นรูปธรรม

ชนิตร์สรณ์ ตรีทยาภูมิ (2558) ได้ให้ความหมายของการโค้ช หมายถึง การสอนงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้งาน โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือผู้เชี่ยวชาญเป็นพี่เลี้ยงในการสอนงานอย่างมีระบบและขั้นตอนและให้ผู้รับการโค้ชลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีการติดตามผลการปฏิบัติงานจากผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชเพื่อให้ผู้รับการโค้ชมีการนำไปใช้ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและพัฒนาทักษะ ทำให้คิดเป็น ทำเป็น ช่วยแก้ปัญหาทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ประกอบด้วย

1. มีบุคลิกภาพที่ดี บุคลิกภาพ คือ ภาพที่ประทับใจของผู้รับการโค้ช สามารถชวนให้ติดตามในการสนทนา เช่น การแต่งกายอย่างสุภาพ เรียบร้อย การยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดด้วยความสุภาพ และให้เกียรติผู้รับการโค้ช เป็นต้น บุคลิกภาพที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชทำให้เกิดความเจริญใจของผู้รับการโค้ช
2. มีมารยาททางสังคม เคารพสิทธิของบุคคล เช่น การกล่าวคำขอบคุณ คำขอโทษ กับผู้รับการโค้ช การสนทนา พูดคุยด้วยภาษาที่สุภาพ เป็นต้น การที่ผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชมีมารยาททางสังคมที่ดี ทำให้บรรยากาศในการโค้ชดีตามไปด้วย
3. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของการโค้ช การสื่อสารที่ดีจะต้องมีความชัดเจน กระชับ ถูกต้อง สุภาพ สร้างสรรค์ เชื่อถือได้ และมีความสมบูรณ์ สื่อสารตรงไปตรงมา สื่อสารเป็นกันเอง การสื่อสารแบบคุณลักษณะต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ทั้งภายนอกและภายใน
4. มีความสามารถในการใช้ภาษา การใช้ภาษาทางบวกในการโค้ชที่ทำให้ผู้รับการโค้ชเกิดกำลังใจ เกิดความเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจในตนเอง
5. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สัมพันธภาพที่ดีเป็นปัจจัยทำให้การโค้ชประสบความสำเร็จ เพราะว่าการโค้ชเป็นเรื่องของความสมัครใจและร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ชเป็นสำคัญซึ่งไม่สามารถใช้อำนาจในการบังคับได้
6. การบริหารเวลา การวางแผนการทำงานในเวลาที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการทำสิ่งต่างๆ ทีละอย่าง การทำงานหลายๆ งานพร้อมกันมีผลเสียต่อคุณภาพของงาน การมีสติอยู่กับงานที่ปฏิบัติ ณ ปัจจุบัน คือ สิ่งที่ดีที่สุด ไม่ยึดติด อยู่กับอดีต และไม่ฟุ้งซ่านกับอนาคต
7. การถามคำถามและการฟังเป็นทักษะพื้นฐานสำคัญที่ผู้ทำหน้าที่โค้ชจะต้องมีการถามคำถามที่มีประสิทธิภาพจะช่วยกระตุ้นการคิดได้เป็นอย่างดี คำถามที่มีพลัง (power questions) มุ่งถามให้ผู้รับการโค้ชคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ตลอดจนคำถามที่กระตุ้นให้เกิดความสงสัยและเกิดคำถามในการเรียนรู้ต่อไป
8. การฟังเป็นการเคารพผู้รับการโค้ช เปิดโอกาสให้กับตนเองได้เรียนรู้และเป็นทักษะที่ทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชเข้าใจแนวความคิดและวิธีการคิดของผู้รับการโค้ช การฟังให้เข้าใจและจับประเด็นสำคัญได้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ดีสำหรับการให้คำแนะนำ ชี้แนะในขณะทำการโค้ช

9. การคิด ถ้าโค้ชมีทักษะการคิดแล้วจะสามารถกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ช มีทักษะการคิดตามไปด้วย ทักษะการคิดที่สำคัญ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ การคิดแก้ปัญหา การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดเป็นระบบ การคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการกระตุ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การตั้งคำถาม การสังเกต การสะท้อนคิด (reflection)

10. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เป็นทักษะสำคัญสำหรับโค้ช กระตุ้นการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งนอกจากจะทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้แล้ว ยังก่อให้เกิดนวัตกรรมอีกด้วย หากผู้โค้ชเอง มีทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์แล้ว ย่อมทำการโค้ชให้ผู้รับการโค้ชมีทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ได้อย่างแน่นอน

นอกจากการพัฒนาตนเองทางด้านทักษะที่จำเป็นดังกล่าวแล้ว โค้ชยังต้องมีคุณลักษณะเพิ่มเติมอีก ดังต่อไปนี้

1. การยอมรับ (acceptance) โค้ชควรให้การยอมรับความหลากหลายของผู้รับการโค้ช ทั้งทางกายภาพ และทางความคิด การยอมรับผู้รับการโค้ชทำให้ผู้รับการโค้ชรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ

2. ความเข้าใจ (understanding) โค้ชควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้รับการโค้ช เคารพสิทธิ มองผู้รับการโค้ชด้วยใจที่เมตตา โดยไม่ด่วนสรุปและตัดสินผู้รับการโค้ช

3. ความจริงใจ (sincerity) โค้ชมีความจริงใจในการพัฒนาผู้รับการโค้ชทุกคน โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ นอกจากการเรียนรู้ของผู้รับการโค้ช คุณลักษณะ และคุณภาพด้านต่างๆ ที่เป็นรากฐานของการดำเนินชีวิตในอนาคต

4. มีจริยธรรม (ethics) ด้วยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี คิด พูด ทำ ในสิ่งที่ตรงกัน รักและเมตตา ผู้รับการโค้ชอย่างเสมอภาค สิ่งสำคัญประการหนึ่ง ที่ต้องมี คือ การให้ความยุติธรรมกับผู้รับการโค้ชทุกคน

5. มีความมั่นคงทางอารมณ์ (maturity) สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ การแสดงออกทางอารมณ์ ด้วยการมีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สนุกสนานร่าเริง เบิกบาน ช่วยทำให้จิตใจของผู้รับการโค้ชเอื้อต่อการโค้ชมากขึ้น

6. มีความยืดหยุ่น (flexibility) โดยการไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ หรือกรอบกติกาจนเกินไป ทำให้ผู้รับการโค้ชไม่ตึงเครียด ผ่อนคลาย และมีความสุขเมื่ออยู่กับโค้ช และผู้รับการโค้ชสามารถรับรู้และเปลี่ยนแปลงตนเอง ไปสู่เป้าหมายได้

7. การประเมินที่เสริมพลัง (empowerment evaluation) เป็นการประเมินที่เน้นการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้รับการโค้ชมีความสุขจากการได้รับการสะท้อนผลการประเมิน สามารถใช้พัฒนาเรียนรู้ต่อยอดได้

รายวิชาที่ 2 : บทบาทและกระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อเข้าใจบทบาทการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. เพื่อเรียนรู้กระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

สาระสำคัญ

บทบาทหน้าที่ของการเป็นโค้ช ประกอบด้วย การสร้างความร่วมมือในองค์กร (Driver) วิทยากรกระบวนการ (Facilitator) สนับสนุน (Supporter) และติดตามประเมินผล (Regulator) ให้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Advisor) เพื่อให้สามารถดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับมือกับปัญหาได้ กระบวนการโค้ชที่สำคัญ คือ การตั้งคำถามแบบโค้ช ซึ่งต้องอาศัยทักษะอื่นๆ ร่วมด้วย เพื่อให้นำไปสู่การสร้างความรู้ในตัวเอง สร้างแนวทางสู่การลงมือทำ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง วัดและติดตามผลได้

เนื้อหา

1. บทบาทการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. กระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

กิจกรรมการเรียนรู้ บรรยาย

การวัดและประเมินผล แบบทดสอบก่อนหลังสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ใบความรู้รายวิชาที่ 2 : บทบาทและกระบวนการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

บทบาทของโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ค้นให้พบ ทำให้ชัด และช่วยจัดระเบียบ ในสิ่งที่ผู้รับการโค้ชต้องการจะบรรลุกระตุ้นและให้กำลังใจ ให้ผู้รับการโค้ชเกิดกระบวนการค้นหาภายในตัวเอง (Self-discovery) ทบทวนวิธีการและกลยุทธ์ โดยผู้รับการโค้ชเป็นทั้ง “ผู้ตัดสินใจและรับผิดชอบ” ในการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุด้วยตัวเอง และการลงมือทำตามแผนงานที่ตัวเองสร้างขึ้นจนสำเร็จ (Accountable & Responsible) กระบวนการนี้ช่วยให้ผู้รับการโค้ชพัฒนามุมมองที่มีต่อหน้าที่การงานและชีวิตอย่างก้าวกระโดด เพิ่มพูนทักษะผู้นำ และปลดปล่อยศักยภาพของตัวเอง

บทบาทหลักของโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม มีดังต่อไปนี้

1. สร้างความร่วมมือภายในองค์กร (Driver)

1.1 โค้ชช่วยในการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้รับการโค้ชได้พัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ทั้งการรับฟัง การตั้งคำถาม และการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยลดความเข้าใจผิดและความขัดแย้งภายใน

1.2 โค้ชช่วยสร้างความเข้าใจในบทบาทและเป้าหมายร่วมกันผ่านกระบวนการโค้ช ผู้รับการโค้ชจะได้เรียนรู้บทบาทและเป้าหมายร่วมกันขององค์กร รวมถึงสามารถวางแผนและดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 โค้ชช่วยในการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การโค้ชมุ่งเน้นที่การสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้และการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลาย ทำให้ผู้รับการโค้ชได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม การประนีประนอม และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

1.4 โค้ชช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแห่งความไว้วางใจและการให้อภัย ในกระบวนการโค้ช โค้ชจะสร้างบรรยากาศที่เป็นพื้นที่ปลอดภัยไม่ตัดสิน ทำให้ผู้รับการโค้ชกล้าที่จะเปิดเผยและแบ่งปันประสบการณ์ ยอมรับข้อผิดพลาด และเรียนรู้ที่จะให้อภัย

1.5 โค้ชสามารถช่วยให้ผู้รับการโค้ชมองเห็นคุณค่าและเป้าหมายของตนที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และนำมาซึ่งความร่วมมือในการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นร่วมกัน

หากองค์กรใดสามารถสร้างบรรยากาศของการยอมรับฟัง การให้อภัย และการมองเห็นคุณค่าซึ่งเป็นสิ่ง que การโค้ชช่วยส่งเสริมได้ ย่อมนำมาซึ่งความร่วมมือและความรักระหว่างพนักงานภายในองค์กรนั้นอย่างแท้จริง ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นตามมา

2. วิทยากรกระบวนการ (Facilitator)

2.1 โค้ชกระตุ้นให้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.2 โค้ชกระตุ้นให้คิดและตั้งคำถาม

2.3 โค้ชมีการสื่อสารสองทาง มีปฏิสัมพันธ์

2.4 โค้ชเป็นผู้อำนวยความสะดวก ประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้

2.5 โค้ชส่งเสริมให้ผู้รับการโค้ชสามารถกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการเรียนรู้เองได้

2.6 โค้ชเปิดโอกาสให้ผู้รับการโค้ชกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้และเกณฑ์การวัดประเมินผลการเรียนรู้

3. สนับสนุน (Supporter)

- 3.1 โค้ชช่วยวิเคราะห์ข้อมูล และใช้ข้อมูลในการออกแบบพัฒนาการเรียนรู้
- 3.2 โค้ชให้บริการเกี่ยวกับสื่อ แหล่งความรู้สำหรับการเรียนรู้
- 3.3 โค้ชสามารถเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำสำหรับการเรียนรู้ได้
- 3.4 โค้ชเป็นผู้อำนวยความสะดวก ประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้
- 3.5 โค้ชให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกในมุมมองที่ผู้รับการโค้ชมองไม่เห็นเพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนากลยุทธ์ใหม่ ๆ
- 3.6 โค้ชสามารถจูงใจให้มองเห็นประโยชน์มากกว่าโทษ และให้กำลังใจเพื่อให้ผู้รับการโค้ชก้าวข้ามอุปสรรคไปให้สำเร็จ
- 3.7 โค้ชสามารถเสริมพลังใจ เพื่อให้ผู้รับการโค้ชเกิดความเชื่อมั่นและกล้าลงมือทำตามแผนงานที่ตัวเองเป็นผู้สร้างขึ้น

4. วัดและติดตามผล (Regulator)

สิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการโค้ช คือ การวัดและติดตามผล โดยในครั้งถัดไปของการโค้ชควรมีการติดตามผลและความคืบหน้า ซึ่งกระบวนการติดตามผลนี้อาจเป็นกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายกับการถอดบทเรียนหรือ AAR (After Action Reflection) หรือเป็นไปในแนวทางที่ผู้รับการโค้ชได้สะท้อนตัวเองหลังจากการได้ลงมือทำตามแผนที่วางไว้

กระบวนการโค้ช

กระบวนการที่สำคัญในการโค้ช คือ กระบวนการตั้งคำถามแบบโค้ช ซึ่งต้องอาศัยทักษะอื่น ๆ ร่วมด้วย เพื่อให้นำไปสู่การสร้างทัศนคติในตัวเอง การสร้างแนวทางการลงมือทำ และการตรวจสอบเป้าหมาย มีกระบวนการ ดังนี้

1. Feed-up การให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ที่เน้นแรงจูงใจภายใน รวมทั้งการสร้างแรงบันดาลใจ Passion ในการเรียนรู้ ความสนใจใคร่รู้ ก่อนที่จะเริ่มเข้าสู่การปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ การ Feed-up ที่ดีจะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผู้รับการโค้ชใช้กระบวนการเรียนรู้ของตนเองเต็มความสามารถจากการที่ผู้รับการโค้ชมีแรงจูงใจ แรงบันดาลใจ และ Passion ในการเรียนรู้
2. Power questions การใช้พลังคำถาม เป็นการตั้งคำถามเชิงลึกในองค์ความรู้ที่เป็น main concept หรือสิ่งที่ผู้รับการโค้ชจะต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งการตอบคำถามได้ของผู้รับการโค้ชนั้นจะเป็นสิ่งสะท้อนว่าผู้รับการโค้ชเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์แล้ว
3. Acting & Checking การประเมินผู้รับการโค้ช เป็นการเปิดพื้นที่ให้ผู้รับการโค้ชลงมือปฏิบัติเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสม โดยจะมีโค้ชตรวจสอบกระบวนการของผู้รับการโค้ชด้วยการสังเกตการณ์ และให้คำชี้แนะ แนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานของผู้รับการโค้ช
4. Feedback การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์แก่ผู้รับการโค้ช เพื่อให้ผู้รับการโค้ชมองเห็นจุดเด่นและจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการสะท้อนผล
5. Feed-forward การให้ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้พัฒนาต่อยอด เป็นการชี้แนะหรือแนะนำผู้รับการโค้ชให้ไปเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เน้นการส่งเสริมให้ผู้รับการโค้ชมีนิสัยเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นรากฐานของการเป็นนักสร้างสรรค์นวัตกรรมในอนาคต
6. Lesson learned การถอดบทเรียน เป็นการสะท้อนสิ่งที่ได้จากการสังเกต สอบถาม และติดตามประเมินผล เพื่อวิเคราะห์หาความสำเร็จ จุดเด่นและจุดที่ต้องปรับปรุง เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด ขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการปรับพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้นอย่างเหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้รับการโค้ชและองค์กร

รายวิชาที่ 3 : ทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

จุดประสงค์การเรียนรู้

เรียนรู้ทักษะสำคัญที่ใช้ในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

สาระสำคัญ

ทักษะที่ใช้ในการโค้ช เป็นทักษะที่ใช้สำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งโค้ชต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่หลากหลายผสมผสานด้วยกัน เช่น ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการฟัง การถาม การให้ข้อมูลย้อนกลับ การตั้งคำถาม การเสริมสร้างกำลังใจ ตลอดจนการแสดงออกทางภาษากาย อารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น

เนื้อหา

ทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

กิจกรรมการเรียนรู้ บรรยาย

การวัดและประเมินผล แบบทดสอบก่อนหลังสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ใบความรู้รายวิชาที่ 3 : ทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ทักษะการโค้ช (Coaching) ไม่เหมือนการสอน (Teaching) เพราะทักษะการโค้ช โค้ชมีหน้าที่ตั้งศักยภาพ ซึ่งมีอยู่แล้วในตัวผู้รับการโค้ชออกมา โดยทำให้ผู้รับการโค้ชเกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง โดยการใช้คำถาม และกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ชเลือกที่จะลงมือปฏิบัติมากกว่าการให้ความรู้ที่บังคับให้ผู้รับการโค้ชนำไปใช้ โดยมีทักษะดังต่อไปนี้

1. ทักษะการสังเกต (Observation)

การสังเกตเป็นการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินการโค้ช อย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล แล้วสามารถดึงองค์ประกอบต่างๆ จากข้อมูลมาหลอมรวมกันเพื่อก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่

2. ทักษะการสร้างสัมพันธ์เชิงลึก (Building Rapport)

ทักษะแรกที่โค้ชใช้ตั้งแต่เริ่มต้นพูดคุยกัน คือ การสร้างสัมพันธ์กับผู้รับการโค้ชในเวลาอันสั้น เป็นการสร้างพื้นที่ปลอดภัยเพื่อให้ผู้รับการโค้ชรู้สึกผ่อนคลาย พร้อมทั้งจะเปิดใจพูดคุยกับโค้ชในทุกเรื่อง เปรียบเสมือนการ “เปิดประตูใจ” ของผู้รับการโค้ช

3. ทักษะการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Set Goal)

ทักษะการโค้ชที่มีประสิทธิผลนั้น โค้ชต้องตั้งใจให้ผู้รับการโค้ช เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยการตั้งเป้าหมายว่าจะลงมือปฏิบัติเรื่องอะไร โดยที่โค้ชและผู้รับการโค้ชมีส่วนร่วมกับเป้าหมาย แต่ผู้รับการโค้ชต้องเป็นผู้ปฏิบัติในเป้าหมายนั้น โค้ชเป็นเพียงพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาที่ให้แนวความคิดและบอกเล่าประสบการณ์เท่านั้น ไม่ควรเป็นผู้ปฏิบัติแทนผู้รับการโค้ช การที่โค้ชมีส่วนร่วมกับเป้าหมายของผู้รับการโค้ชจะทำให้ผู้รับการโค้ช มีกำลังใจและเชื่อมั่นในเป้าหมายนั้นๆ มากขึ้น

4. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

ทักษะการฟัง คือ ทักษะที่สำคัญที่สุดของโค้ช โค้ชจะฟังให้ได้ยินทั้งสิ่งที่ผู้รับการโค้ชพูดและสิ่งที่ผู้รับการโค้ชไม่ได้พูด โค้ชฟังโดยใช้ประสาทสัมผัสทุกส่วนและใช้หัวใจฟังด้วย เพื่อรับรู้ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้รับการโค้ชให้ได้มากที่สุด ถ้าโค้ชมีทักษะการฟังที่ดีจะทำให้สามารถสะท้อนและตั้งคำถามได้ดี

5. ทักษะการสะท้อน (Reflection & Constructive Feedback)

การสะท้อนของโค้ชเป็นประโยชน์ต่อผู้รับการโค้ช ทั้งในด้านทัศนคติและพฤติกรรม ทำให้ผู้รับการโค้ชเกิดการตระหนักรู้ภายในตนเอง สามารถทำความเข้าใจพฤติกรรมของตนเองและสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้ด้วยมุมมองใหม่ที่กว้างขึ้น โดยโค้ชจะไม่มี การปรุงแต่งหรือใส่คำแนะนำของโค้ชเข้าไปในการสะท้อนเลย โค้ชทำตัวเป็นกระจกสะท้อนให้เขาเห็นตัวเองจากมุมมองใหม่ๆ เท่านั้น

ตัวอย่างการสะท้อนแบบโค้ช: ในเรื่องที่คุณเล่าเมื่อเช็กครู่ โค้ชได้ยินคำว่า “เวลาไม่พอ” ถึง 3 ครั้ง เป็นอย่างไรคะ

6. ทักษะการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ (Asking Effective Questions)

คำถามโค้ชที่ดีจะช่วยเปลี่ยนโฟกัสจากการหาสาเหตุของปัญหาเป็นการหาทางออกจากปัญหา ช่วยให้รู้สึกมีพลังที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ได้ กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสร้างทางเลือกใหม่ๆ เกิดการค้นหาภายในตนเอง และสร้างวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายในแบบของตนเอง

ลักษณะของคำถามโค้ชที่ดีคือ

- เข้าใจง่าย ถามในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับการโค้ช กระตุ้นความคิด และไม่มีการชี้นำ

ตัวอย่างคำถามโค้ช :

- ช่วยอธิบายเรื่องนี้เพิ่มเติมได้ไหมคะ
- การได้รับความพึงพอใจจากพนักงานที่มาขอรับคำปรึกษาสำคัญกับคุณอย่างไรคะ

- การมีพนักงานมาขอรับคำปรึกษาเพิ่มขึ้นจะส่งผลกระทบต่อคุณคะ
- คุณได้เรียนรู้อะไรจากเรื่องนี้บ้างคะ

7. ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)

คนส่วนใหญ่ชอบคำชม มากกว่าคำตำหนิ โค้ชควรระมัดระวังในการโค้ช ว่า ไม่ได้มีเจตนาตำหนิแต่ชี้ให้เห็นประเด็นสำคัญที่ผู้รับการโค้ชอาจมองไม่เห็น โดยการใช้คำถามแทนการบอก และเมื่อผู้รับการโค้ชปฏิบัติสิ่งใดได้ดี หรือมีแนวความคิดดี ๆ โค้ชก็ควรชื่นชมอย่างจริงใจในทันที เพื่อให้ผู้รับการโค้ช เกิดความภาคภูมิใจในตัวเองเพิ่มขึ้น การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก ยังรวมถึงการให้ข้อมูลที่เป็นจริง แต่ผู้รับการโค้ชต้องเป็นผู้พิจารณาว่าคิดอย่างไรกับข้อมูลนั้นๆ แล้วเลือกปฏิบัติด้วยตัวของผู้รับการโค้ชเอง

8. ทักษะการจูงใจและให้กำลังใจ (Motivation)

ผู้รับการโค้ชหลายคนขาดความมั่นใจในตนเอง ทำให้เครียดและเป็นกังวลในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นส่วนใหญ่มักมองเป็นอุปสรรค และจินตนาการแต่ผลลัพธ์ที่เป็นเชิงลบมากกว่า ดังนั้นโค้ชจึงต้องใช้เทคนิคการจูงใจและให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้รับการโค้ชก้าวข้ามอุปสรรคไปให้สำเร็จ โดยอาจใช้การเล่าประสบการณ์ต่างๆ ของโค้ชที่เคยผ่านเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา อุปสรรคมาแล้ว ก็จะสามารถจูงใจให้ผู้รับการโค้ช เกิดกำลังใจกับตัวเองมากขึ้น ถ้าโค้ชทำให้ผู้รับการโค้ช พุดถึงข้อดีของตัวเองได้ ก็จะทำให้ผู้รับการโค้ช เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองเพิ่มขึ้น

9. ทักษะการเสริมพลัง (Empowerment)

ทักษะนี้จะคล้ายกับการสะท้อน โดยโค้ชจะชื่นชมผู้รับการโค้ชตามความเป็นจริง ตรงไปตรงมา และไม่ปั้นแต่ง ซึ่งเกิดจากการที่โค้ชมีกระบวนการคิด ทักษะการฟัง และการสังเกตที่ดี ทำให้สามารถมองเห็นตัวตนหรือสิ่งดีๆ ภายในตัวผู้รับการโค้ชและกล่าวชมอย่างจริงใจได้ ปิดท้ายด้วยการเสริมพลังใจ เพื่อให้ผู้รับการโค้ชเกิดความเชื่อมั่น และกล้าลงมือทำตามแผนงานที่ตัวเองเป็นผู้สร้างขึ้น

ทักษะเหล่านี้เป็นทักษะเบื้องต้นของโค้ชที่สามารถปรับให้เหมาะสมกับหลักสูตรเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม และบริบทแต่ละองค์กรได้ การฝึกฝนทักษะเหล่านี้อยู่เสมอจะช่วยให้โค้ชมีทักษะและประสบการณ์ การโค้ชเพิ่มขึ้น สามารถเสริมพลังเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้สามารถพัฒนาสมรรถนะ ในการจัดกิจกรรมได้เต็มศักยภาพ

รายวิชาที่ 4 : การติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการติดตามการดำเนินงาน และวิธีการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. เพื่อเข้าใจรายละเอียดรายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

สาระสำคัญ

การติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ประกอบด้วย การเตรียมการเพื่อติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม การติดตามหนุนเสริมพลังให้กับเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม และการบันทึกรายงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาพร้อมกับโค้ช ค้นหากระบวนการแก้ไขปัญหาวิธีการ วางแผน การกระตุ้นตั้งศักยภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว และความสามารถของแต่ละบุคคลออกมาใช้พัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้คนวัยทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

เนื้อหา

1. ขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. วิธีการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
3. รายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ระยะเวลาที่ใช้ 30 นาที

กิจกรรมการเรียนรู้ บรรยาย

การวัดและประเมินผล แบบทดสอบก่อนหลังสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ใบความรู้รายวิชาที่ 4 :

การติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

1. ขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1.1 การเตรียมการเพื่อติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

➤ การเตรียมความพร้อมของโค้ช โดยศึกษาข้อมูลแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ในองค์กรที่รับผิดชอบ วิเคราะห์สถานการณ์ทุกด้าน ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงาน จนถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคและแบบประเมินความพึงพอใจจากพนักงานที่เข้ารับบริการเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาและสามารถเข้ามาหนุนเสริมพลังได้

■ การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมโดยการศึกษาข้อมูลองค์กรของตนเอง เช่น ข้อมูลปัญหาด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสุขภาพการเงินของพนักงานในองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหา ค้นหากระบวนการแก้ไขปัญหา วางแผน กระตุ้นเพื่อตั้งศักยภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถพิเศษเฉพาะตัว และความสามารถของบุคคลออกมาใช้พัฒนาขับเคลื่อน การดำเนินงานเพื่อให้คนวัยทำงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

1.2 การติดตามหนุนเสริมพลังให้กับเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

การหนุนเสริมพลัง หมายถึง กระบวนการ เทคนิค วิธีการ ทักษะ รวมทั้งการหล่อหลอมทัศนคติความเชื่อมั่นที่ส่งเสริมให้บุคคล กลุ่มคน ชุมชน องค์กร และภาคีเครือข่ายที่เป็นพันธมิตรต่อกัน ได้มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยใช้กระบวนการโค้ชที่ประกอบด้วย การคลี่ประเด็นเพื่อการพัฒนา การค้นหาข้อเสนอทางเลือกและการติดตามสร้างความเชื่อมั่น จนเกิดความร่วมมือกันอย่างสร้างสรรค์

1.3 การบันทึกรายงาน

แบบบันทึกการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่ของโค้ช มีดังนี้

- 1) รายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
- 2) แบบประเมินทักษะการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
- 3) รายงานการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมสำหรับโค้ช
- 4) รายงานการดำเนินงานสำหรับพี่เลี้ยงโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

2. วิธีการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

2.1 ติดตามตามแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

2.2 การใช้คำถาม เพื่อสอบถามกระบวนการการดำเนินงาน วิธีการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรคที่พบเจอจากเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

2.3 ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ตามแบบรายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

3. รายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ประกอบด้วย 4 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การสนับสนุนขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การใส่ใจต่อสุขภาพกาย ใจ การเงิน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

- องค์กรกำหนดขอบเขตของระบบการจัดการด้านกาย ใจ การเงิน
- องค์กรมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน
- ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน โดยกำหนดเป็นนโยบายอย่างเป็นทางการ และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งลงนามและประกาศให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ และมีผู้รับผิดชอบหลักของโครงการฯ ในรูปแบบคณะกรรมการ หรือคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานจากหลายฝ่ายแบบเป็นลายลักษณ์อักษร
- องค์กรมีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ กาย ใจ การเงิน และศักยภาพของพนักงานที่เหมาะสมกับองค์กร พร้อมทั้งมีการเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่พบ และวางแผนการดำเนินงาน
- องค์กรกำหนดวิธีการในการจัดการความเสี่ยง กำหนดผู้รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ ตามความเสี่ยงที่ได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร
- องค์กรมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด
- องค์กรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านกาย ใจการเงิน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ไปยังผู้ปฏิบัติงาน โดยการใช้สื่อหรือวิธีการที่เหมาะสม ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
- องค์กรมีการขยายการดำเนินงาน
- องค์กรมีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
- องค์กรมีระบบการจัดเก็บเอกสารและการรายงาน ด้านกาย ใจ การเงิน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อการจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารเหล่านี้อาจอยู่ในรูปแบบใดก็ได้
- องค์กรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานประกอบกิจการ

หมวดที่ 2 ด้านสุขภาพกาย

- ตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยสถานบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้อง
- มีกิจกรรมส่งเสริมให้ความรู้ทางด้านสุขภาพเกี่ยวกับแนวทางในการดูแลสุขภาพตนเอง
- มีช่องทางการดูแลช่วยเหลือและส่งต่อ
- มีฐานข้อมูลและแบบติดตามข้อมูลการรักษา
- ติดตาม ประเมินผล การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน

หมวดที่ 3 ด้านสุขภาพจิตและสารเสพติด

- มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิตเบื้องต้น ประกอบด้วย การอบรม, เสียงตามสาย, บอร์ดประชาสัมพันธ์, แนะนำช่องทางแหล่งหาความรู้
- มีการจัดกิจกรรมผ่อนคลาย เช่น การฝึกเทคนิคคลายเครียด เปิดเพลงเสียงตามสาย ส่งเสริมการเป็นจิตอาสา/ทำประโยชน์เพื่อสังคม
- องค์กรมีการคัดกรอง Mental Health Check In
- องค์กรมีการประเมินความสุขคนไทย 15 ข้อ
- องค์กรมีการประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอาารมณ์และพฤติกรรม
- ให้คำปรึกษาเบื้องต้นและส่งต่อ
- องค์กรมีการดำเนินงานด้านสารเสพติด (บุหรี่ สุรา ยาเสพติด) ให้กับผู้ปฏิบัติงาน

หมวดที่ 4 ด้านการเงิน

- องค์กรมีแผนทางการเงินของพนักงาน (รายรับ-รายจ่าย, สัดส่วนเงินออม, เงินสำรองฉุกเฉิน และหนี้สิน)
- องค์กรมีการประเมินสุขภาพการเงินของพนักงาน
- องค์กรมีการติดตามประเมินผล
- องค์กรมีการสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงาน

รายวิชาที่ 5 : ฝึกปฏิบัติการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อพัฒนาทักษะและสมรรถนะในการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. เพื่อพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ท้าทายในขณะที่โค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

สาระสำคัญ

การฝึกทักษะการเป็นโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม โดยการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อเรียนรู้ทักษะการเป็นโค้ช สถานการณ์ที่ต้องเจอ และแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อช่วยให้การโค้ชเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื้อหา

1. การฝึกปฏิบัติทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
2. ทักษะการแก้ปัญหาสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ระยะเวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง 30 นาที

กิจกรรมการเรียนรู้

องค์ประกอบ/กลุ่ม	กิจกรรม	สื่อ/อุปกรณ์
<p>1. ฝึกทักษะโค้ช เจ้าหน้าที่ให้ คำปรึกษาสุขภาพ แบบองค์รวม 40 นาที</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่มใหญ่ 8 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน (จำนวนสมาชิกกลุ่มขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด) 2. วิทยากรมอบหมายสถานการณ์ ตามใบรายงานวิชาที่ : 5 การฝึกทักษะการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 5.1 การฝึกทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 3. วิทยากรให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันระดมความคิดในการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ และอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่มย่อย กลุ่มละ 20 นาที 4. วิทยากรสุ่มตัวแทน 1 สถานการณ์/กลุ่ม นำเสนอในห้องใหญ่ กลุ่มละ 5 นาที 5. วิทยากรสรุปฝึกทักษะการโค้ชให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมใบความรู้รายวิชาที่ 5: การฝึกปฏิบัติทักษะการแก้ไขปัญหาสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 	<p>- ตามใบรายงานวิชาที่ : 5 การฝึกทักษะการโค้ช เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา สุขภาพแบบองค์รวม ข้อ 5.1 การฝึกทักษะ โค้ชเจ้าหน้าที่ให้ คำปรึกษาสุขภาพแบบ องค์รวม</p> <p>- Flip Chart - ปากกาเคมี</p>
<p>2. ฝึกทักษะการโค้ช ให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ให้ คำปรึกษาสุขภาพ แบบองค์รวม 50 นาที</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่มใหญ่ 8 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน (จำนวนสมาชิกกลุ่มขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด) 2. วิทยากรมอบหมายสถานการณ์ ตามใบรายงานวิชาที่: 5 การฝึกทักษะการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 5.2 การฝึกทักษะการโค้ชให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 3. วิทยากรให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันระดมความคิดในการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ และอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่ม กลุ่มละ 15 นาที 4. วิทยากรแบ่งกลุ่มย่อยเป็น 24 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คน แสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ กลุ่มละ 15 นาที โดยแบ่งบทบาทหน้าที่ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - โค้ช 1 คน - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 1 คน - ผู้สังเกตการณ์ 2 คน 4. วิทยากรสุ่มตัวแทน 1 สถานการณ์/กลุ่ม นำเสนอแสดงบทบาทในห้องใหญ่กลุ่มละ 5 นาที 5. วิทยากรสรุปฝึกทักษะการโค้ชให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมใบความรู้รายวิชาที่ 5: การฝึกปฏิบัติทักษะการแก้ไขปัญหาสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 	<p>- ใบรายงานวิชาที่ 5 : การฝึกทักษะการโค้ช เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา สุขภาพแบบองค์รวม ข้อ 5.2 การฝึกทักษะการ โค้ชให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา สุขภาพแบบองค์รวม</p> <p>- Flip Chart - ปากกาเคมี</p>

การวัดและประเมินผล

อภิปรายและนำเสนอ

ใบรายงานวิชาที่ : 5

การฝึกทักษะการโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

5.1 การฝึกทักษะโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

คำชี้แจง : ให้ผู้เข้าร่วมแบ่งกลุ่มจำนวน 8 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ใช้สถานการณ์ A

กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 ใช้สถานการณ์ B

กลุ่มที่ 5 และกลุ่มที่ 6 ใช้สถานการณ์ C

กลุ่มที่ 7 และกลุ่มที่ 8 ใช้สถานการณ์ D

สถานการณ์สมมติ

สถานการณ์ A : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำเสนอว่าได้มีการดำเนินงานตามแนวทางด้านสุขภาพกายใจ การเงิน แต่ใน**ด้านสุขภาพกาย** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมและทีมนำได้มีการตรวจสุขภาพประจำปีพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีค่า BMI เกินมาตรฐาน และเป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงจึงได้ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานออกกำลังกาย นอกจากนี้ทางองค์กรได้มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับออกกำลังกายด้วยแต่ยังพบปัญหา BMI เกินมาตรฐานอยู่ และตรวจเจอพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงเพิ่มขึ้นด้วย

สถานการณ์ B : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำเสนอว่าได้มีการดำเนินงานตามแนวทางด้านสุขภาพกายใจ การเงิน แต่ใน**ด้านสุขภาพใจ** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมและทีมนำได้ทำตามขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาให้คำปรึกษาแล้ว ในทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี เวลา 15.00 – 17.00 น. แต่พบปัญหาคือ กลุ่มเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิตเข้ามาขอรับคำปรึกษาน้อย และพบกลุ่มเสี่ยงต่อการใช้สารเสพติดเพิ่มขึ้น

สถานการณ์ C : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำเสนอว่าได้มีการดำเนินงานตามแนวทางด้านสุขภาพกายใจ การเงิน แต่ใน**ด้านสุขภาพการเงิน** ได้ทำการประเมินสุขภาพการเงินของพนักงานแล้วพบว่าพนักงานกว่าร้อยละ 10 มีปัญหาภาระหนี้ระดับสีแดงและเป็นหนี้นอกระบบด้วย ไม่กล้ามาขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่เป็นพนักงานภายในองค์กรที่มีตำแหน่งที่สูงกว่า

สถานการณ์ D : ผู้บริหารองค์กรไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านสุขภาพจึงไม่ได้สนับสนุนและเอื้ออำนวยในการดำเนินงาน ทางองค์กรมีการประกาศนโยบายแต่ไม่มีข้อสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร มีทีมนำขับเคลื่อนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมดำเนินการ 1 คนต่อพนักงาน 500 คน ทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมรู้สึกเหนื่อยและท้อแท้จึงเสนอว่าตนเองได้พยายามทำเท่าที่ทำได้แล้ว

5.2 การฝึกทักษะการโค้ชให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

คำชี้แจง : ให้ผู้เข้าร่วมแบ่งกลุ่มใหญ่จำนวน 8 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน เพื่อกำหนดสถานการณ์ และแบ่งกลุ่มย่อยกลุ่มละ 4 คน แสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่ได้รับ โดยแบ่งบทบาทหน้าที่ดังนี้ โค้ช 1 คน, เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม 1 คน และผู้สังเกตการณ์ 2 คน รายละเอียดดังนี้

กลุ่มใหญ่ที่ 1 และกลุ่มใหญ่ที่ 2 ใช้สถานการณ์ 1

กลุ่มใหญ่ที่ 3 และกลุ่มใหญ่ที่ 4 ใช้สถานการณ์ 2

กลุ่มใหญ่ที่ 5 และกลุ่มใหญ่ที่ 6 ใช้สถานการณ์ 3

กลุ่มใหญ่ที่ 7 และกลุ่มใหญ่ที่ 8 ใช้สถานการณ์ 4

สถานการณ์สมมติ

สถานการณ์ 1 : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาเป็นครั้งแรก สัมผัสการตกลงบริการ จึงใช้เวลาในการให้คำปรึกษานาน 1 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมจึงพูดคุยติบบริการว่าต้องรีบกลับไปทำธุระที่บ้าน เวลา 18.00 น. ทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมรู้สึกว่าคุณเองทำหน้าที่ได้ไม่ดี

สถานการณ์ 2 : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาแล้วมีอาการร่วมกับผู้รับคำปรึกษาและจดจำเรื่องของผู้รับคำปรึกษาไปคิดต่อที่บ้าน

สถานการณ์ 3 : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาผู้ที่มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย หลังจบการให้คำปรึกษาไปแล้ววันรุ่งขึ้นผู้รับคำปรึกษาได้พยายามฆ่าตัวตายโดยวิธีผูกคอ แต่ญาติช่วยได้ทันจึงไม่เสียชีวิตทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมรู้สึกว่าคุณเองล้มเหลว ช่วยผู้รับคำปรึกษาไม่ได้

สถานการณ์ 4 : เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาผู้ที่มีปัญหาหนี้สินทั้งในและนอกระบบจำนวนมาก ผู้รับคำปรึกษามีความทุกข์ใจมากไม่รู้จะพึ่งพาใคร มีลูกเล็ก 2 คน เลี้ยงลูกเพียงลำพัง คู่ชีวิตหย่าและไม่รับผิดชอบค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมไม่กล้าถามความคิดอยากฆ่าตัวตายเพราะเกรงว่าจะไปทำให้ผู้รับคำปรึกษาไปทำตาม อีกทั้งไม่รู้จะช่วยอย่างไรดี จึงทำได้แค่รับฟัง และรับเรื่องไว้ รอขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วจะมาให้คำตอบต่อไป

ใบความรู้รายวิชาที่ 5 :

การฝึกปฏิบัติทักษะการแก้ไขปัญหาสำหรับโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ประเด็นปัญหาที่อาจพบเจอและแนวทางการแก้ไข

ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข
<p>1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำเสนอว่าได้มีการดำเนินงานตามแนวทางด้านสุขภาพกายใจการเงิน แต่ในด้านสุขภาพกาย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมและทีมแนะนำให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีค่า BMI เกินมาตรฐาน และเป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงจึงได้ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานออกกำลังกาย นอกจากนี้ทางองค์กรได้มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับออกกำลังกายด้วยแต่ยังพบปัญหา BMI เกินมาตรฐานอยู่ และตรวจเจอพนักงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงเพิ่มขึ้นด้วย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชสะท้อนให้ผู้รับการโค้ชเห็นถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการส่งเสริมสุขภาพกายของพนักงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปไม่เอื้อต่อการแบ่งเวลาออกกำลังกาย หรือการออกนโยบายที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อช่วยในการค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพกายต่อไป ■ โค้ชเสริมพลังให้ผู้รับการโค้ชเห็นถึงความตั้งใจดีในการทำงาน มีการดำเนินงานตามแนวทางการส่งเสริมสุขภาพกายช่วยแก้ปัญหาสุขภาพกายของพนักงาน ทั้งการประชาสัมพันธ์และจัดสถานที่สำหรับการออกกำลังกาย ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอาจเกิดจากพนักงานไม่ให้ความสำคัญ
<p>2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำเสนอว่าได้มีการดำเนินงานตามแนวทางด้านสุขภาพกายใจการเงิน แต่ในด้านสุขภาพใจ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมและทีมแนะนำให้ทำตามขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาให้คำปรึกษาแล้ว ในทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี เวลา 15.00 – 17.00 น. แต่พบปัญหาคือ กลุ่มเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิตเข้ามาขอรับคำปรึกษาน้อย และพบกลุ่มเสี่ยงต่อการใช้สารเสพติดเพิ่มขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดและสร้างทางเลือกใหม่ๆ ให้ผู้รับการโค้ชเกิดการค้นหาภายในตนเอง กระตุ้นความคิด และไม่มี การชี้นำ เช่น ห้องให้คำปรึกษาที่ดีควรมีลักษณะอย่างไรคะ? บุคลิกของผู้รับคำปรึกษาส่งผลต่อการขอรับคำปรึกษาอย่างไรบ้างคะ? ■ โค้ชสะท้อนให้ผู้รับการโค้ชเห็นถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการส่งเสริมสุขภาพใจของพนักงาน เช่น องค์กรมีนโยบายเกี่ยวกับยาเสพติดเป็นลายลักษณ์อักษรไหม การประชาสัมพันธ์เป็นช่องทางไหน ทัวถึงไหม ■ โค้ชเสริมพลังให้ผู้รับการโค้ชเห็นถึงความตั้งใจดีในการทำงาน มีการดำเนินงานตามขั้นตอนและประชาสัมพันธ์ช่องทาง การดูแลช่วยเหลือเพื่อช่วยแก้ปัญหาสุขภาพใจของพนักงาน

ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข
<p>3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำเสนอว่าได้มีการดำเนินงานตามแนวทางด้านสุขภาพกาย ใจ การเงิน แต่ในด้านสุขภาพการเงิน ได้ทำการประเมินสุขภาพการเงินของพนักงานแล้วพบว่าพนักงานกว่าร้อยละ 10 มีปัญหาภาระหนี้ระดับสีแดงและเป็นหนี้นอกระบบด้วย ไม่กล้ามาขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่เป็นพนักงานภายในองค์กรที่มีตำแหน่งที่สูงกว่า</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ เตรียมความพร้อมผู้รับบริการโค้ชด้านกระบวนการให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโค้ช และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้รับคำปรึกษากล้ามาขอรับคำปรึกษามากขึ้น ■ โค้ชชี้ให้ผู้รับบริการโค้ชเห็นช่องทางในการส่งต่อช่วยเหลือทางด้านการเงิน เช่น ธนาคารสามารถเข้ามาเป็นสื่อกลางในการหาทางออกให้กับเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ได้
<p>4. ผู้บริหารองค์กรไม่ค่อยให้ความสำคัญด้านสุขภาพจึงไม่ได้สนับสนุนและเอื้ออำนวยในการดำเนินงานทางองค์กรมีการประกาศนโยบายแต่ไม่มีข้อสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร มีทีมนำขับเคลื่อนมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมนำดำเนินการ 1 คน ต่อพนักงาน 500 คน ทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมรู้สึกเหนื่อยและท้อแท้จึงเสนอว่าตนเองได้พยายามทำเท่าที่ทำได้แล้ว</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชชี้ให้ผู้รับบริการโค้ชเห็นช่องทางในการช่วยเหลือ เช่น การขอสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญหรือวิทยากรในการเข้าไปพูดคุยกับผู้บริหาร ■ โค้ชให้กำลังใจและชื่นชมผู้รับบริการโค้ชตามความเป็นจริง ตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้รับบริการโค้ชมองเห็นตัวตนหรือสิ่งดีๆ ภายในตัวเองและกล่าวชื่นชมอย่างจริงใจ ปิดท้ายด้วยการเสริมพลัง ทำให้ผู้รับบริการโค้ชมีความภาคภูมิใจและตั้งใจในการลงมือทำงานต่อไป
<p>5. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาเป็นครั้งแรก ลืมทำการตกลงบริการจึงใช้เวลาในการให้คำปรึกษานาน 1 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมจึงพูดคุยติบริการว่าต้องรีบกลับไปทำธุระที่บ้าน เวลา 18.00 น. ทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมรู้สึกว่าการทำหน้าที่ได้ไม่ดี</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดและสร้างทางเลือกใหม่ๆ ให้ผู้รับบริการโค้ชเกิดการค้นหภายในตนเอง โดยเป็นเข้าใจง่าย ถามในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการโค้ช กระตุ้นความคิดและไม่มี การชี้นำ เช่น ช่วยอธิบายได้ไหมคะว่าเพราะอะไรถึงคิดว่าตนเองยังทำหน้าที่ได้ไม่ดีแล้วเราจะทำอย่างไรต่อไป? ■ โค้ชสะท้อนให้ผู้รับบริการโค้ชเห็นความตั้งใจดีในการทำงาน ชื่นชมผู้รับบริการโค้ชตามความเป็นจริง ตรงไปตรงมา และให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้รับบริการโค้ชเกิดความเชื่อมั่นและกล้าลงมือทำ โดยอาจใช้การเล่าประสบการณ์ต่างๆ ของโค้ชที่เคยผ่านเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา อุปสรรคมาแล้ว ก็จะสามารถจูงใจให้ผู้รับบริการโค้ช เกิดกำลังใจกับตัวเองมากขึ้น ถ้าโค้ชทำให้ผู้รับบริการโค้ช พุดถึงข้อดีของตัวเองได้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการโค้ชเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองเพิ่มขึ้น

ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข
	<ul style="list-style-type: none"> ■ เตรียมความพร้อมผู้รับการโค้ชด้านกระบวนการให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับการโค้ช
<p>6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาแล้วมีอารมณ์ร่วมกับผู้รับคำปรึกษาและจดจำเรื่องของผู้รับคำปรึกษาไปคิดต่อที่บ้าน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดและสร้างทางเลือกใหม่ๆ ให้ผู้รับการโค้ชเกิดการค้นหภายในตนเอง โดยเป็นเข้าใจง่าย ถามในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับการโค้ช กระตุ้นความคิดและไม่มีการชี้นำ เช่น แล้วเราจะทำอย่างไรเพื่อไม่ให้เรารู้สึกไม่ดีขณะให้คำปรึกษา? ■ เตรียมความพร้อมผู้รับการโค้ช ทบทวนบทบาทและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ■ โค้ชให้ผู้รับการโค้ช รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของตนเอง มีสติกับปัจจุบัน สถานการณ์นั้นเป็นเรื่องราวของผู้ขอรับคำปรึกษา แยกแยะบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้ชัดเจน
<p>7. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาผู้ที่มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย หลังจบการให้คำปรึกษาไปแล้ววันรุ่งขึ้นผู้รับคำปรึกษาได้พยายามฆ่าตัวตายโดยวิธีผูกคอ แต่ญาติช่วยได้ทันจึงไม่เสียชีวิตทำให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมรู้สึกว่ามันเองล้มเหลว ช่วยผู้รับคำปรึกษาไม่ได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดและสร้างทางเลือกใหม่ๆ ให้ผู้รับการโค้ชเกิดการค้นหภายในตนเอง โดยเป็นเข้าใจง่าย ถามในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับการโค้ช กระตุ้นความคิดและไม่มีการชี้นำ เช่น แล้วเราจะทำอย่างไรเพื่อไม่ให้เรารู้สึกไม่ดีขณะให้คำปรึกษา? ■ โค้ชสะท้อนให้ผู้รับการโค้ชเห็นความตั้งใจดีในการทำงาน ชื่นชมผู้รับการโค้ชตามความเป็นจริง ตรงไปตรงมา และให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้รับการโค้ชเกิดความเชื่อมั่นและกล้าลงมือทำ โดยอาจใช้การเล่าประสบการณ์ต่างๆ ของโค้ชที่เคยผ่านเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา อุปสรรคมาแล้ว ก็จะสามารถจูงใจให้ผู้รับการโค้ช เกิดกำลังใจกับตัวเองมากขึ้น ถ้าโค้ชทำให้ผู้รับการโค้ช พุดถึงข้อดีของตัวเองได้ ก็จะทำให้ผู้รับการโค้ชเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองเพิ่มขึ้น ■ โค้ชชี้ให้ผู้รับการโค้ชเห็นช่องทางในการส่งต่อช่วยเหลือ

ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข
<p>8. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมให้คำปรึกษาผู้ที่มีปัญหาหนี้สินทั้งในและนอกระบบจำนวนมากผู้รับคำปรึกษามีความทุกข์ใจมากไม่รู้จะพึ่งพาใคร มีลูกเล็ก 2 คน เลี้ยงลูกเพียงลำพัง คู่ชีวิตหย่าและไม่ได้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมไม่กล้าถามความคิดอยากฆ่าตัวตายเพราะเกรงว่าจะไปทำให้ผู้รับคำปรึกษาไปทำตาม อีกทั้งไม่รู้จะช่วยเหลืออย่างไรดี จึงทำได้แค่รับฟัง และรับเรื่องไว้ รอขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วจะมาให้คำตอบต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ โค้ชใช้ทักษะในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดและสร้างทางเลือกใหม่ๆ ให้ผู้รับการโค้ชเกิดการค้นหาภายในตนเอง โดยเป็นเข้าใจง่าย ถามในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับการโค้ช กระตุ้นความคิด และไม่มีการชี้นำ ■ โค้ชอาจใช้ทักษะการจูงใจและให้กำลังใจ โดยการเล่าประสบการณ์ต่างๆ ของโค้ชที่เคยผ่านเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา อุปสรรคมาแล้ว ก็จะสามารถจูงใจให้ผู้รับการโค้ช เกิดกำลังใจกับตัวเองมากขึ้น ถ้าโค้ชทำให้ผู้รับการโค้ช พุดถึงข้อดีของตัวเองได้ ก็จะทำให้ผู้รับการโค้ช เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองเพิ่มขึ้น ■ โค้ชชี้ให้ผู้รับการโค้ชเห็นช่องทางในการส่งต่อช่วยเหลือ

ภาคผนวก

แบบทดสอบก่อนหลังสำหรับโค้ช

โครงการการพัฒนาโค้ชเคลื่อนที่เครื่องข่ายสุขภาพจิตดีผ่านการเสริมสร้างความรอบรู้
ด้านสุขภาพจิตและการยกสมรรถนะในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

คำชี้แจง จงเลือกข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องมากที่สุด และทำเครื่องหมาย ลงในกระดาษคำตอบ

1. วัตถุประสงค์ของการโค้ชคือข้อดังกล่าวต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด
 - ก. โค้ชสามารถอธิบายหลักการให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมได้
 - ข. โค้ชมีทักษะในการเสริมพลังและการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสำหรับเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแบบองค์รวมได้
 - ค. โค้ชสามารถพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
 - ง. โค้ชสามารถดำเนินการให้คำปรึกษา และจัดกิจกรรมฯ แทนเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแบบองค์รวมได้
2. การเสริมพลังใจ เพื่อให้ผู้รับการโค้ชเกิดความเชื่อมั่นและกล้าลงมือทำตามแผนงานที่ตัวเองเป็นผู้สร้างขึ้น หมายถึงบทบาทของโค้ช ในข้อใดต่อไปนี้
 - ก. สร้างความร่วมมือภายในองค์กร (Driver)
 - ข. วิทยากรกระบวนการ (Facilitator)
 - ค. สนับสนุน (Supporter)
 - ง. วัดและติดตามผล (Regulator)
3. กระบวนการที่สำคัญในการโค้ช เพื่อให้นำไปสู่การสร้างตระหนักรู้ในตัวเอง การสร้างแนวทางการลงมือทำ และการตรวจสอบเป้าหมาย ประกอบไปด้วยกระบวนการใดต่อไปนี้
 - ก. Feed-up - Power questions - Acting & Checking – Feedback - feed-forward - Lesson learned
 - ข. Feed-up - Empowerment evaluation - Acting & Checking – Feedback - feed-forward - Lesson learned
 - ค. Feed-up - Power questions - Acting & Checking – Reflection & Constructive Feedback - feed-forward - Lesson learned
 - ง. Feed-up - Power questions - Acting & Checking – Positive Feedback - feed-forward - Lesson learned
4. มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้รับการโค้ชมีความสุขจากการได้รับการสะท้อนผล การประเมิน สามารถนำไปพัฒนาเรียนรู้ต่อยอดได้ เป็นการใช้ทักษะที่จำเป็นด้านใด
 - ก. Understanding
 - ข. Flexibility
 - ค. Empowerment evaluation
 - ง. Feed-forward

5. ทักษะที่สำคัญที่สุดของโค้ช คือทักษะใดต่อไปนี้
 - ก. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)
 - ข. ทักษะการสะท้อน (Reflection & Constructive Feedback)
 - ค. ทักษะการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ (Asking Effective Questions)
 - ง. ทักษะการจูงใจและให้กำลังใจ (Motivation)
6. หากผู้รับการโค้ชขาดความมั่นใจในตนเอง ทำให้เครียดและเป็นกังวลในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ส่วนใหญ่มักมองเป็นอุปสรรค และจินตนาการแต่ผลลัพธ์ที่เป็นเชิงลบมากกว่า โค้ชต้องใช้ทักษะใดต่อไปนี้
 - ก. ทักษะการสะท้อน (Reflection & Constructive Feedback)
 - ข. ทักษะการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ (Asking Effective Questions)
 - ค. ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
 - ง. ทักษะการจูงใจและให้กำลังใจ (Motivation)
7. โค้ชระมัดระวังในการชี้ให้เห็นประเด็นสำคัญ ที่ผู้รับการโค้ชอาจมองไม่เห็นโดยการใช้คำถาม รวมถึงการให้ข้อมูลที่เป็นจริง ผู้รับการโค้ชต้องเป็นผู้พิจารณาแล้วเลือกปฏิบัติด้วยตัวเอง และเมื่อผู้รับการโค้ชมีแนวคิด หรือปฏิบัติสิ่งใดได้ดี โค้ชก็ควรชื่นชมอย่างจริงใจในทันที คือทักษะในข้อใด
 - ก. ทักษะการสะท้อน (Reflection & Constructive Feedback)
 - ข. ทักษะการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ (Asking Effective Questions)
 - ค. ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
 - ง. ทักษะการจูงใจและให้กำลังใจ (Motivation)
8. วิธีการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม โดยวิธีดังต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด
 - ก. ติดตามตามแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
 - ข. การใช้คำถาม เพื่อสอบถามกระบวนการการดำเนินงาน วิธีการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรคที่พบเจอจากเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
 - ค. ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ตามแบบรายงานฯ
 - ง. ติดตามเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมในการให้คำปรึกษาหรือจัดกิจกรรมฯ เพื่อกำกับการปฏิบัติงานให้ตรงตามกิจกรรมของคู่มือวิทยากรฯ
9. การติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด
 - ก. การเตรียมการเพื่อติดตามการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
 - ข. การติดตามหนุนเสริมพลังให้กับเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
 - ค. การบันทึกรายงาน
 - ง. การวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลรายงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายในองค์กร
10. กรณีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม ให้คำปรึกษาพนักงานที่มีปัญหาด้านการเงิน แต่ยังคงพบว่า พนักงานคนดังกล่าวยังมีพฤติกรรมแบบเดิม จนกลับมามีปัญหาซ้ำ โค้ชควรใช้ทักษะใดมากที่สุด
 - ก. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)
 - ข. ทักษะการสะท้อน (Reflection & Constructive Feedback)
 - ค. ทักษะการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ (Asking Effective Questions)
 - ง. ทักษะการจูงใจและให้กำลังใจ (Motivation)

**รายการติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
โครงการพัฒนากลไกขับเคลื่อนเครือข่ายสุขภาพจิตดีผ่านการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพจิตและการยกสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม**

หมวด	เกณฑ์การพัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
หมวด 1 การสนับสนุนขององค์กรต่อสุขภาพกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	1. การสนับสนุนขององค์กร และนโยบายด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	1.1 องค์กรกำหนดขอบเขตของระบบการจัดการด้านกายใจการเงิน	1	1. มีการกำหนดขอบเขตในการดำเนินงานด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	1. มีการกำหนดขอบเขตในการดำเนินงานด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน	มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้ 1. มีการกำหนดขอบเขตในการดำเนินงานด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน 2. นโยบายที่สอดคล้องหรือสนับสนุน การพัฒนาสถานประกอบกิจการด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน ที่ประกาศโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นลายลักษณ์อักษร และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ 3. มีการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างทั่วถึง หรือ 4. มีผู้รับผิดชอบหลักของโครงการฯ ในรูปแบบคณะกรรมการหรือ คณะทำงาน ที่ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน จากหลายฝ่ายแบบเป็นลายลักษณ์อักษร	-
		1.2 องค์กรมีนโยบายในการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายงาน		2. นโยบายที่สอดคล้องหรือสนับสนุน การพัฒนาสถานประกอบกิจการด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน ที่ประกาศโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นลายลักษณ์อักษร	2. นโยบายที่สอดคล้องหรือสนับสนุน การพัฒนาสถานประกอบกิจการด้านกายใจการเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน ที่ประกาศโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นลายลักษณ์อักษร		
		1.3 ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน โดยกำหนดเป็นนโยบาย พร้อมทั้งลงนามและประกาศ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ และ มีผู้รับผิดชอบหลักของโครงการฯ ในรูปแบบ คณะกรรมการ หรือคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานจากหลายฝ่ายแบบเป็นลายลักษณ์อักษร					

หมวด	เกณฑ์การพัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
2. การวางแผนขององค์กร		2.1 องค์กรมีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกาย ใจ การเงิน และศักยภาพของพนักงานที่เหมาะสมกับองค์กร พร้อมทั้งมีการเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่พบและวางแผนการดำเนินงาน	2	1. มีการประเมินความเสี่ยง ครบทั้ง 4 ด้าน คือ กาย ใจ การเงิน และศักยภาพของพนักงาน และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ 2. การเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อนำไปสู่การจัดทำโครงการลดผลกระทบของความเสี่ยง หรือ 3. มีการจัดทำโครงการดำเนินงานที่กำหนดผู้รับผิดชอบ บทบาทและอำนาจหน้าที่ ในระดับและส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ระบุถึงวิธีการและกรอบเวลา ที่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร	1. มีการประเมินความเสี่ยง ครบทั้ง 4 ด้าน คือ กาย ใจ การเงิน และศักยภาพของพนักงาน 2. การเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อนำไปสู่การจัดทำโครงการลดผลกระทบของความเสี่ยง 3. มีการจัดทำโครงการดำเนินงานที่กำหนดผู้รับผิดชอบ บทบาทและอำนาจหน้าที่ ในระดับและส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ระบุถึงวิธีการ และกรอบเวลา ที่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร	มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้ 1. มีการประเมินความเสี่ยง ครบทั้ง 4 ด้าน คือ กาย ใจ การเงิน และศักยภาพของพนักงาน 2. การเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงเพื่อนำไปสู่การจัดทำโครงการลดผลกระทบของความเสี่ยง 3. มีการจัดทำโครงการดำเนินงานที่กำหนดผู้รับผิดชอบ บทบาทและอำนาจหน้าที่ ในระดับและส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ระบุถึงวิธีการ และกรอบเวลา ที่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร 4. มีการวางแผนการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรม	-
		2.2 องค์กรกำหนดวิธีการในการจัดการความเสี่ยง กำหนดผู้รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ ตามความเสี่ยงที่ได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร					
3. การนำแผนสู่การปฏิบัติและการดำเนินการ		3.1 องค์กรมีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	3	มีการดำเนินการ แต่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด	มีการดำเนินการข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ 1. มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนด หรือ 2. มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพกาย ใจ การเงิน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สุขภาพกาย มีการ	มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้ 1. มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนด 2. มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพกาย ใจ การเงิน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สุขภาพกาย มีการ	-

หมวด	เกณฑ์การพัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
					พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สุขภาพกาย มีการดำเนินงานร่วมกับสถานบริการสาธารณสุขหรือชุมชน เช่น หน่วยงานตามการปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. อบต. เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล)	ดำเนินงานร่วมกับสถานบริการสาธารณสุขหรือชุมชน เช่น หน่วยงานตามการปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. อบต. เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล)	
		3.2 องค์กรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านกาย ใจ การเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน ไปยังผู้ปฏิบัติงาน โดยการใช้สื่อหรือวิธีการที่เหมาะสม ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย	4	มีการสื่อสารภายในองค์กร ไปยังทุกคนในองค์กรในทุกระดับ และในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง	1. มีการสื่อสารภายในองค์กร ไปยังทุกคนในองค์กรในทุกระดับ และในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ 2. มีการสื่อสารไปยังผู้รับจ้างช่วงที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร หรือ 3. มีการสื่อสารไปยังผู้เยี่ยมเยียนสถานที่ขององค์กร	มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้ 1. มีการสื่อสารภายในองค์กร ไปยังทุกคนในองค์กรในทุกระดับ และในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง 2. มีการสื่อสารไปยังผู้รับจ้างช่วงที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร 3. มีการสื่อสารไปยังผู้เยี่ยมเยียนสถานที่ขององค์กร	-
		3.3 องค์กรมีการขยายการดำเนินงาน	5	องค์กรมีการดำเนินงานเฉพาะกลุ่ม เช่น มีการดำเนินงานเฉพาะกลุ่มพนักงานเข้าทำงานใหม่ หรือเฉพาะแผนก	องค์กรมีการดำเนินงานครอบคลุมทุกแผนก	องค์กรมีการดำเนินงานครอบคลุมทุกแผนกและขยายการดำเนินงานไปยังองค์กรในเครือเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 แห่ง	-

หมวด	เกณฑ์การ พัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
	4. การติดตาม ประเมินผล และระบบ รายงาน	4.1 องค์กรมีระบบการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงาน	6	1. มีการติดตามการดำเนินการตาม แผนงานที่กำหนด 2. มีการประเมินผลการดำเนินงาน	1. มีการติดตามการดำเนินการตาม แผนงานที่กำหนด 2. มีการประเมินผลการดำเนินงาน และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้ 3. มีขั้นตอนในการติดตามการ ดำเนินงาน หรือ 4. มีการทบทวนแผนและประเมินผล เป็นระยะ ๆ และนำผลการประเมินไป วางแผนเพื่อให้บรรลุนโยบายและ วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้	มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้ 1. มีขั้นตอนในการติดตามการ ดำเนินงาน 2. มีการติดตามการดำเนินการตาม แผนงานที่กำหนด 3. มีการประเมินผลการดำเนินงาน 4. มีการทบทวนแผนและประเมินผล เป็นระยะ ๆ และนำผลการประเมินไป วางแผนเพื่อให้บรรลุนโยบายและ วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้	-
		4.2 องค์กรมีระบบการจัดเก็บ เอกสารและการรายงาน ด้านกาย ใจ การเงิน รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพของพนักงานเพื่อการ จัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารเหล่านี้อาจอยู่ในรูปแบบใด ก็ได้	7	เอกสารและรายงานไม่ครบถ้วน	1.เอกสารและรายงานมีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน หรือ 2.มีการจัดเก็บเอกสารและรายงานอย่าง เป็นระบบ เอกสารเหล่านี้อาจอยู่ใน รูปแบบใดก็ได้	มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้ 1.เอกสารและรายงานมีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน 2.มีการจัดเก็บเอกสารและรายงานอย่าง เป็นระบบ เอกสารเหล่านี้อาจอยู่ใน รูปแบบใดก็ได้	-

หมวด	เกณฑ์การ พัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
		4.3 องค์กรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานประกอบกิจการ	8	ไม่มีการประเมินความพึงพอใจ หรือน้อยละร้อยละ 60 ของผู้ให้บริการในสถานประกอบกิจการ มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	ตั้งแต่ร้อยละ 60 - 80 ของผู้ให้บริการในสถานประกอบกิจการ มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	มากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ให้บริการในสถานประกอบกิจการ มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	-
หมวดที่ 2 สุขภาพกาย	การส่งเสริมสุขภาพกาย	1. ตรวจสอบสุขภาพประจำปีโดยสถานบริการสุขภาพ	9	มีแผนแต่ ไม่ได้ ดำเนินการจัดหน่วยบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้พนักงาน	มีแผนและดำเนินการจัดหน่วยบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้พนักงานในองค์กรปีละ 1 ครั้ง	มีแผนและดำเนินการจัดหน่วยบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้พนักงานในองค์กรปีละ 1 ครั้ง และจัดทำรายงานสรุปผล เพื่อหาแนวทางในการดูแลสุขภาพกายของพนักงานในองค์กรส่งต่อผู้บริหาร	-
		2. มีกิจกรรมส่งเสริม/ให้ความรู้ทางด้านสุขภาพเกี่ยวกับแนวทางในการดูแลสุขภาพตนเอง	10	มีแผนแต่ ไม่ได้ ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริม ให้ความรู้ มหกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพกาย	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม ให้ความรู้ มหกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพกายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม ให้ความรู้ มหกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพกายอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	-
		3. มีช่องทางการดูแลช่วยเหลือและส่งต่อ	11	สามารถให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้	มีช่องทางการดูแลช่วยเหลือและสามารถให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้	มีช่องทางการดูแลช่วยเหลือและส่งต่อประชาสัมพันธ์และอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และสามารถให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้	-

หมวด	เกณฑ์การพัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
		4. มีฐานข้อมูลและแบบติดตามข้อมูลการรักษา	12	มีการจัดเก็บฐานข้อมูลและแบบติดตามข้อมูลการรักษาไม่ต่อเนื่อง	มีการจัดเก็บฐานข้อมูลและแบบติดตามข้อมูลการรักษาต่อเนื่อง	มีการจัดเก็บฐานข้อมูลและแบบติดตามข้อมูลการรักษาต่อเนื่อง สามารถนำข้อมูลมาประมวลผลค้นหาแนวทางในการดูแลช่วยเหลือได้	-
		5. ติดตาม ประเมินผล การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สรุป และรายงานผลการดำเนินงาน	13	ติดตาม ประเมินผลไม่ต่อเนื่อง	ติดตาม ประเมินผลต่อเนื่องแต่ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานกับโค้ช	ติดตาม ประเมินผลต่อเนื่อง และมีการรายงานผลการดำเนินงานกับโค้ช	-
หมวดที่ 3 สุขภาพจิต และสารเสพติด	1. การดูแล ด้าน สุขภาพจิต	1.1 มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิตเบื้องต้น ได้แก่ -การอบรม -เสียงตามสาย -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -แนะนำช่องทางแหล่งหาความรู้	14	มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิตเบื้องต้น อย่างน้อย 1 กิจกรรม ดังนี้ -การอบรม -เสียงตามสาย -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -แนะนำช่องทางแหล่งหาความรู้	มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิตเบื้องต้น อย่างน้อย 2 กิจกรรม ดังนี้ -การอบรม -เสียงตามสาย -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -แนะนำช่องทางแหล่งหาความรู้	มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิตเบื้องต้น ทุกกิจกรรม ดังนี้ -การอบรม -เสียงตามสาย -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -แนะนำช่องทางแหล่งหาความรู้	-
		1.2 มีการจัดกิจกรรมผ่อนคลาย เช่น การฝึกเทคนิคคลายเครียด เปิดเพลงเสียงตามสาย ส่งเสริมการเป็นจิตอาสา/ทำประโยชน์เพื่อสังคม	15	มีการจัดกิจกรรมผ่อนคลาย อย่างน้อย 1 กิจกรรม ดังนี้ -การฝึกเทคนิคคลายเครียด -เปิดเพลงเสียงตามสาย -ส่งเสริมการเป็นจิตอาสา/ทำประโยชน์เพื่อสังคม	มีการจัดกิจกรรมผ่อนคลาย อย่างน้อย 2 กิจกรรม ดังนี้ -การฝึกเทคนิคคลายเครียด -เปิดเพลงเสียงตามสาย -ส่งเสริมการเป็นจิตอาสา/ทำประโยชน์เพื่อสังคม	มีการจัดกิจกรรมผ่อนคลาย ทุกกิจกรรม ดังนี้ -การฝึกเทคนิคคลายเครียด -เปิดเพลงเสียงตามสาย -ส่งเสริมการเป็นจิตอาสา/ทำประโยชน์เพื่อสังคม	-

หมวด	เกณฑ์การ พัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
		1.3 องค์กรมีการคัดกรอง Mental Health Check In	16	ผู้รับบริการมีการทำแบบประเมิน Mental Health Check In	1. ผู้รับบริการมีการทำแบบประเมิน Mental Health Check In <u>และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้</u> 2. มีการแปลผลจากแบบประเมิน Mental Health Check In <u>หรือ</u> 3. มีการให้คำปรึกษาเบื้องต้น	<u>มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้</u> 1. ผู้รับบริการมีการทำแบบประเมิน Mental Health Check In 2. มีการแปลผลจากแบบประเมิน Mental Health Check In 3. มีการให้คำปรึกษาเบื้องต้นกรณีเสี่ยง	-
		1.4 องค์กรมีการประเมินความสุขคนไทย 15 ข้อ	17	มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความสุข	1. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความสุข <u>และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้</u> 2. มีแผนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตตามผลการวิเคราะห์ความสุข <u>หรือ</u> 3. มีการดำเนินการตามแผน	<u>มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้</u> 1. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความสุข 2. มีแผนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตตามผลการวิเคราะห์ความสุข 3. มีการดำเนินการตามแผน	-
		1.5 องค์กรมีการประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรม	18	มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรม	1. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรม <u>และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้</u> 2. มีแผนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตตามผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรม <u>หรือ</u> 3. มีการดำเนินการตามแผน	<u>มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้</u> 1. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรม 2. มีแผนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตตามผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรม 3. มีการดำเนินการตามแผน	-

หมวด	เกณฑ์การ พัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
		1.6 ให้คำปรึกษาเบื้องต้นและส่งต่อ	19	สามารถให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้	สามารถให้คำปรึกษาและบอกแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้	สามารถให้คำปรึกษา บอกแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปปฏิบัติและส่งต่อยังสถานบริการด้านสุขภาพจิต ติดตามและประเมินอย่างต่อเนื่อง	-
	2.การดูแลด้านสารเสพติด	องค์กรมีการดำเนินงานด้านสารเสพติด (บุหรี สุรา ยาเสพติด) ให้กับผู้ปฏิบัติงาน	20	มีกิจกรรมส่งเสริม ลด ละ เลิก สารเสพติดและลดการตีตราของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มเสี่ยงด้านสารเสพติด	1. องค์กรมีการคัดกรองด้านสารเสพติดก่อนเข้าทำงาน 2. มีการให้คำปรึกษาเบื้องต้นของกลุ่มเสี่ยงสารเสพติด <u>และข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้</u> 3. มีการสังเกต/รวบรวมพฤติกรรมการใช้สารเสพติดของผู้ปฏิบัติงาน 4. มีระบบการส่งต่อ/ดูแลช่วยเหลือกลุ่มเสี่ยงด้านสารเสพติด 5. มีกิจกรรมส่งเสริม ลด ละ เลิก สารเสพติดและลดการตีตราของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มเสี่ยงด้านสารเสพติด	<u>มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้</u> 1. องค์กรมีการคัดกรองด้านสารเสพติดก่อนเข้าทำงาน 2. มีการสังเกต/รวบรวมพฤติกรรมการใช้สารเสพติดของผู้ปฏิบัติงาน 3. มีการให้คำปรึกษาเบื้องต้นของกลุ่มเสี่ยงสารเสพติด 4. มีระบบการส่งต่อ/ดูแลช่วยเหลือกลุ่มเสี่ยงด้านสารเสพติด 5. มีกิจกรรมส่งเสริม ลด ละ เลิก สารเสพติดและลดการตีตรา	-
หมวดที่ 4 การเงิน	การส่งเสริมสุขภาพการเงิน	1. องค์กรมีแผนทางการเงินของพนักงาน (รายรับ-รายจ่าย, สัดส่วนเงินออม, เงินสำรองฉุกเฉิน และหนี้สิน)	21	1. ส่งแบบสำรวจหน่วยงานหลังการอบรมหมอหน้ระดับ L1 เช่น - มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทางการเงินเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ (Air	<u>ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้</u> 1. ส่งแบบสำรวจหน่วยงานหลังการอบรมหมอหน้ระดับ L1 เช่น	<u>มีครบทุกข้อดังต่อไปนี้</u> 1. ส่งแบบสำรวจหน่วยงานหลังการอบรมหมอหน้ระดับ L1 เช่น	-

หมวด	เกณฑ์การ พัฒนา	หัวข้อการดำเนินการ	ข้อที่	รายการประเมิน			
				ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับดี	หมายเหตุ
		2. องค์กรมีการประเมินสุขภาพการเงินของพนักงาน		war, Ground war และ Social media) - จัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 2. มีการติดตามผลการจัดทำรายงานสรุป Financial Health Check ของพนักงานในหน่วยงาน	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทางการเงินเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ (Air war, Ground war และ Social media) - จัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 2. มีการติดตามผลการจัดทำรายงานสรุป Financial Health Check ของพนักงานในหน่วยงาน	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทางการเงินเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ (Air war, Ground war และ Social media) - จัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 2. มีการติดตามผลการจัดทำรายงานสรุป Financial Health Check ของพนักงานในหน่วยงานดำเนินการแต่ไม่รายงานสรุปผลต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องหรือมีการจัดกิจกรรมไม่ต่อเนื่อง ไม่เสร็จสิ้น	
		3. องค์กรมีการติดตามประเมินผล	22	มีการติดตามประเมินผลแต่ไม่ได้ดำเนินการอื่น	มีการติดตามประเมินผลและให้คำแนะนำ	มีการติดตามประเมินผล ให้คำแนะนำและมีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนา เช่น การจัดกิจกรรมฝึกอบรมรวมถึงการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	-
		4. องค์กรมีการสรุปและรายงานผลการดำเนินงาน	23	มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง	มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินงานแต่ไม่มีแผนการดำเนินงานต่อเนื่อง	มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินงานต่อเนื่อง มีข้อมูลกลุ่มดี กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มไม่ดี แผนการดำเนินงาน ผลลัพธ์การดำเนินงานแต่ละกลุ่ม ข้อเสนอแนะรวมถึงแผนการดำเนินงานในปีถัดไป	-

รายงานการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวมสำหรับโค้ช
โครงการการพัฒนาไกลซ์เคลื่อนเครื่องข่ายสุขภาพจิตดีผ่านการเสริมสร้างความรอบรู้
ด้านสุขภาพจิตและการยกสมรรถนะในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและตรงกับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ชื่อ-นามสกุล..... วันที่.....
 หน่วยงาน/องค์กร.....

การดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้ว
1. วิเคราะห์สถานการณ์ด้านสุขภาพกาย ใจ และการเงิน			
2. ทำแผนเสนอผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบเพื่อกำหนดนโยบายในองค์กร			
3. จัดตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน			
4. วางแผนการดำเนินงานตามสภาพปัญหาที่พบในองค์กรทางด้านสุขภาพกาย ใจ และการเงิน			
5. สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน			
6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน			
7. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร และโค้ช			
8. ปรับปรุงกระบวนการ หรือวิธีการและพัฒนาต่อยอด			

ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายงานการดำเนินงานสำหรับพี่เลี้ยงโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม
โครงการการพัฒนากลไกขับเคลื่อนเครือข่ายสุขภาพจิตดีผ่านการเสริมสร้างความรอบรู้
ด้านสุขภาพจิตและการยกสมรรถนะในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและตรงกับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ชื่อ-นามสกุล..... วันที่.....
 หน่วยงาน/องค์กร.....

การดำเนินงานสำหรับพี่เลี้ยงโค้ช	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้ว
1. ตรวจสอบแผนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม			
2. ลงติดตาม/สังเกตการณ์การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม			
3. ประเมินผลจากการสังเกต/การตั้งคำถาม/ข้อซักถามตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม			
4. สะท้อนความคิดเห็นเชิงบวก			
5. รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและรายงานผลการดำเนินงานกับ Project manager (PM)			

1. สิ่งที่ได้เรียนรู้

.....

2. สิ่งที่น่าจะพัฒนาและปรับปรุง

.....

3. ปัญหา/อุปสรรค

.....

แบบสำรวจหน่วยงานหลังการอบรมและจัดกิจกรรมเรื่องการบริหารจัดการด้านการเงินส่วนบุคคล

1. ชื่อหน่วยงาน
2. ชื่อผู้ให้ข้อมูลตำแหน่ง.....
3. หลังจากการอบรม เมื่อวันที่ แล้ว หน่วยงานของท่านได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ส่งข้อความหรือรูปเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน / ชี้ช่องทางติดต่อเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ทาง Line หรือสื่อออนไลน์อื่น ๆ เพื่อสื่อสารกับพนักงานภายในหน่วยงาน (โปรดระบุชื่อสื่อออนไลน์หรือวิธีทางออนไลน์ที่ใช้หากไม่ใช่ Line).....
 - ติดโปสเตอร์ให้ความรู้ทางการเงิน / ชี้ช่องทางติดต่อเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ โดยติดที่บริเวณ

หัวข้อเรื่องของโปสเตอร์ที่ติด ได้แก่

 - จัดบรรยายให้แก่พนักงานในหน่วยงาน เรื่อง เมื่อวันที่ มีกิจกรรมต่อเนื่อง ได้แก่
 - จัดกิจกรรม / สื่อสารด้วยวิธีอื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. ผลการดำเนินการตามข้อ 3 เป็นอย่างไรบ้าง เช่น มีผู้เข้ามาขอรับคำปรึกษา
5. หากหน่วยงานของท่านไม่ได้ดำเนินการใด ๆ หลังจากที่ได้รับการอบรม
 - 5.1 เหตุผลที่ไม่ได้ดำเนินการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ไม่มีเวลา ไม่มีความมั่นใจ
 - ไม่เข้าใจเนื้อหาการอบรม ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน
 - ขาดทีมงาน ขาดงบประมาณ
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)
 - 5.2 ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง
6. ความเห็นเพิ่มเติม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพ
แบบองค์กรรวม

นายแพทย์วชิระ	เพ็งจันทร์	ที่ปรึกษากรมสุขภาพจิต
นายแพทย์บุรินทร์	สุรอรุณสัมฤทธิ์	ผู้อำนวยการสำนักวิชาการสุขภาพจิต
นายแพทย์เทอดศักดิ์	เดชคง	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต
นางเดือนเพ็ญ	ชาญณรงค์	ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ 3
นางสาวภวมัย	กาญจนจิรากร	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต
นายภูวนันธร	กราบทิพย์	รองผู้อำนวยการกลุ่มงานกิจการนักศึกษา และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี
รศ.ดร.เสาวนีย์	ทองนพคุณ	ประธานสาขาวิชาสุขภาพและการส่งเสริม สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา
นางสาวกมลนิตย์	มาลัย	รักษาการนักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย
นายคมน์	ไทรงาม	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทาง การเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย
นายจิตรพงศ์	พุ่มสะอาด	ผู้อำนวยการกองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

รายชื่อคณะผู้จัดทำคู่มือโค้ชเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาสุขภาพแบบองค์รวม

ที่ปรึกษา

นายแพทย์วชิระ เพ็งจันทร์	ที่ปรึกษากรมสุขภาพจิต	กรมสุขภาพจิต
นายแพทย์เทอดศักดิ์ เดชคง	ผู้อำนวยการ	กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต
นายนที ราชดวง	ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
แพทย์หญิงดุขฎิ จิงศิริกุลวิทย์	ที่ปรึกษาโครงการ	โครงการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนฯ
นางธิดา จุลินทร	ที่ปรึกษาโครงการ	โครงการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนฯ
นางเดือนเพ็ญ ชาญณรงค์	ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ 3	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3
นางภัทรานิษฐ์ ทองตันไตรย์	ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่ 6	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6

ผู้จัดทำ

นางสาวจรรยา สอนักดี	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6
นางสาวรัญญ์กานต์ วงษ์ขันธุ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6
นางสาวสุชานาถ ศิริรัตน์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6
นางสาวเจนจิรา สมหงษ์	นักวิชาการสาธารณสุข	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6

ผู้สนับสนุนเนื้อหา

นางสาวนนทยา ศรีศาลา	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 3
นางฉัตรพร คงศักดิ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 4
นางสาวนันศิริ ธนธิพันธ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 5
นางสาวกุลิสรา พิศาลเอก	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 7
นายวีระพงษ์ เรียบพร	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 8
นางสาวกาญจนาวดี ปินะถา	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9
นางสาวณัฐรดา สุวรรณภูมิ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10
นางสาวระวีวรรณ สุขเนาวรัตน์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 11
นางสาวอรุณศรี บุญที	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 13

บรรณานุกรม

- ณัฐธนิต กาลพัฒน์, สุวิทย์ ภาณุจारी และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย. (2565). *การพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยทักษะโค้ช*. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.
- พสุธิตา ตันตราจิน. (2563). *รูปแบบการพัฒนาทักษะการโค้ชสำหรับผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจตัวแทนขายรถยนต์*. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. ปีที่ 34 ฉบับที่ 10.
- อุทิศ ดวงผาสุข, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, นลินธันฐ์ ดีสวัสดิ์. (2560). *การบริหารโดยการโค้ชเพื่อการพัฒนาองค์กร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. ปีที่ 11 ฉบับที่ 26.
- สมาพร มณีอ่อน. (2560). *การพัฒนาครูในทศวรรษที่ 21 โดยใช้เทคนิคการโค้ช (Coaching)*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. ปีที่ 15 ฉบับที่ 2.
- วิชัย วงษ์ใหญ่และมารุต พัฒผล. (2557). *การโค้ชเพื่อการรู้คิด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จรัญสุนันทวงศ์ การพิมพ์.
- มารุต พัฒผล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การโค้ชเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เรียน*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กำไร สมรักษ์ และอุไร จเรประพาฬ. (2559). *คู่มือการดำเนินงานของทีมประสานวิชาการ (พีเลียง) โครงการชุมชนน่าอยู่ภาคใต้ตอนบน*. นครศรีธรรมราช: สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.