

# การทดลองตัวแบบและ กระบวนการอาสาสมัครสุขภาพจิต ในพื้นที่นำร่อง

# Table of CONTENTS

- 03 บทสรุปผู้บริหาร
- 04 วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- 05 บรรยากาศการเสวนาเปิดตัวมานั่งมีหู
- 06 รายชื่ออาสาสมัครที่ผ่านการอบรม  
และนักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษา  
หลักสูตรจิตวิทยาการปรึกษา
- 07 พื้นที่นำร่องในการให้บริการ
- 08 รายละเอียดเกี่ยวกับมานั่ง
- 09 ขั้นตอนการให้บริการและแบบบันทึกข้อมูล
- 13 รายละเอียดกลไกและเครื่องมือ  
ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน
- 14 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติจากข้อมูล  
ที่ได้จากการนำร่อง
- 21 ภาพการเปิดให้บริการ

# บทสรุปผู้บริหาร

โครงการ “มานั่งมีหู” ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการและความจำเป็นในการเพิ่มพื้นที่การให้บริการด้านสุขภาพจิตที่เข้าถึงได้ง่ายในพื้นที่สาธารณะหรือพื้นที่ของชุมชน โดยอาศัยพลังของความร่วมมือกันระหว่างผู้คน ตลอดระยะเวลา 6 สัปดาห์ที่โครงการเปิดให้บริการในสวนสาธารณะ 3 แห่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เราได้สังเกตเห็นปฏิสัมพันธ์ที่เติมเต็มไปด้วยการสนับสนุนระหว่างเพื่อนรับฟังที่ผ่านการอบรมและประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ การที่บริการเชิงสุขภาพจิตเข้ามามีบทบาทในพื้นที่สาธารณะที่ผู้คนเข้าถึงได้ง่ายเช่นนี้ ช่วยให้เราสามารถลดอุปสรรคในการเข้าถึงการสนับสนุนด้านสุขภาพจิตขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ในขณะเดียวกันก็สร้างพื้นที่แห่งความเข้าใจ ความเมตตา และการเรียนรู้ด้านสุขภาพจิตให้เกิดขึ้นในสังคม

— อมรเทพ ลัจจะบุญวงศ์  
Founder & CEO Sati App



ผู้ใช้บริการ 65 คน

เพื่อนรับฟัง 35 คน

Supervisor 4 คน

Service Location

📍 Chula Centenary Park

📍 Benjakiti Park

📍 Lumpini Park

# วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่คาดหวัง



## วัตถุประสงค์

- เพื่อทดลองตัวแบบและกระบวนการอาสาสมัครสุขภาพจิตในพื้นที่นำร่อง
- เพื่อพัฒนาตัวกระบวนการเปิดให้บริการระบบอาสาสมัครสุขภาพจิตในพื้นที่สาธารณะและนำตัวแบบการเปิดให้บริการขยายผลต่อไปในพื้นที่ชุมชน
- ใช้พื้นที่การบริการนี้เป็นการเก็บข้อมูลสำหรับนักศึกษาจิตวิทยาการปรึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท



## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

มีผู้มาใช้บริการกระบวนการอาสาสมัครรับฟังในพื้นที่สาธารณะเฉลี่ยอย่างน้อยสัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 5 คน

ได้กระบวนการการเปิดให้บริการที่สามารถนำไปปรับใช้กับสวนสาธารณะอื่นๆ และในพื้นที่ชุมชนได้



## กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการ: บุคคลทั่วไป ไม่จำกัดเพศ  
จำกัดอายุ 16 ปีขึ้นไป

นักรับฟัง: ผู้เกษียณอายุ, ผู้ที่มีอายุมากกว่า 22 ปีขึ้นไป  
นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา

# การเสวนาเปิดตัวบ้านิ่งมีหู

เราได้มีการจัดเวทีเสวนาแบบสบายๆ ในบรรยากาศสวนอุทยาน 100 ปี จุฬา เพื่อเปิดตัวบริการบ้านิ่งมีหู ซึ่งจะทดลองตัวแบบและกระบวนการอาสาสมัครคุณภาพจิตในพื้นที่นำร่อง โดยการเสวนานับสร้างความสำเร็จและเป็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ นำโดย ผศ.ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ คณบดี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและผู้ร่วมก่อตั้ง สถาบันวิชาการเพื่อความยั่งยืนทางสุขภาพจิต (TIMS) คุณเขื่อน ภัทรดิษย เสตสุวรรณ ผู้ก่อตั้ง จุดพักใจ คุณอมรเทพ สัจจะบุญวงศ์ ผู้ก่อตั้ง Sati App และคุณพริมา พิสุภุทธริณย์ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ ของ Sati App มาร่วมเสวนา



ทั้งนี้ นอกจากผู้ร่วมเสวนาแล้ว เรามีการเชิญอาสาสมัครเพื่อนรับฟังของเราร่วมงาน เพื่อถามคำถามกับผู้เชี่ยวชาญและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการอาสาสมัครเพื่อสื่อสารข้อมูลให้บุคคลทั่วไปที่เข้าร่วมการเสวนาได้รับรู้ที่มาของโครงการ ระบบการให้บริการ รวมไปถึงมาตรฐานและความปลอดภัยในการให้บริการในพื้นที่นำร่องอีกด้วย



# รายชื่ออาสาสมัครที่ผ่านการอบรม

(ผ่านการอบรมหลักสูตรการรับฟังเชิงลึก (Active Listening))

- อรอนงค์ ทศนาพิทักษ์
- ศราวดี วิชาโนทัย
- มนสุภาว์ สองเมือง
- สมชาย สุริยะศิริบุตร
- จรัสพร สุวรรณ
- จูฑิตวัฒน์ ศิริแสงเจริญ
- ณัฐจารี เจริญจิตมั่น
- อริย์รัช ทัศนวงคตพงษ์
- ชรรณจา แซ่อ้าว
- พิชราพร ริมทาง
- อลิสสา สารวงศ์จันทร์
- โสภิสร์ นิพัทธ์รัชนะผล
- ปุญญนิศา รัตนรุจ
- ธารทิพย์ จิรภัฏจนะ
- เอกวัฒน์ ตั้งเสริมวงศ์
- ชนณณี พันทวิ
- ภาณุวัฒน์ อภิวัฒน์ชัย
- สิทธิชัย บุญทันเรือง
- ทัศนีย์ ลิ่มประธาน
- บัณฑิตา โชติรัตน์
- อุทัยวรรณ ชุมตันติ
- สุรัตน์ คงความเจริญ
- สีลา วัชรรุ่งเรืองถาวร
- ศักดิ์พร จำพิศ
- วรุฒ เลิศศราวุธ
- ประภัสสร จันทรไธสมณี
- นภา รอมลาก
- ตติณณ์รมนต์ แยมสวัสดิ์
- กชพร ราชแก้ว
- วนาลี ราชรักษ์
- กรกช เจษฎาอารักษ์กุล
- วลัยลักษณ์ ตังตติยภัทร์
- เมธาสิทธิ์ ศรีโมรา
- ธนรัตน์ ตั้งสูงเสริมกุล

# รายชื่อ Supervisor

(นักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาหลักสูตรจิตวิทยาการปรึกษา  
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

- กนกนาฏ ไควอารีย์
- อารยา แสงเทียน
- ณัฐฐา นิตยะประกา
- วรกมล ตรงกมลธรรม



# พื้นที่นำร่องในการให้บริการ

เราได้นำมานั่งมีหูไปตั้งในบริเวณพื้นที่สาธารณะที่เข้าถึงได้ง่าย เดินทางสะดวก รวมถึงเป็นแหล่งในการพบปะของคนสมัยใหม่ที่มีการใช้สอยพื้นที่อยู่เสมอ ได้แก่ สวนอุทยาน 100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สวนลุมพินี และสวนเบญจกิติ



### อุทยาน 100 ปี จุฬาฯ

อุทยาน 100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถานที่แรกที่เราสังเกตเห็นศักยภาพในการใช้เป็นพื้นที่นำร่องสำหรับโครงการมานั่งมีหู ด้วยพื้นที่ที่ติดกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมในการสำรวจความต้องการของกลุ่มคน โดยเฉพาะเยาวชนและนักศึกษา มีความหลากหลายของผู้มาใช้พื้นที่ ตั้งแต่ นักศึกษาไปจนถึงผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียง ช่วยให้เราสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เราสามารถมุ่งเน้นไปที่เยาวชนเป็นหลักได้อีกทั้งทำให้เราประเมินได้ว่านักศึกษามีการเข้าถึงการช่วยเหลือแบบเพื่อนช่วยเพื่อนมากน้อยแค่ไหน พื้นที่นี้ช่วยให้เราสามารถเก็บข้อมูลในหลายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมและระบบการให้บริการของเพื่อนรับฟัง และวางรากฐานสำคัญสำหรับการขยายโครงการในอนาคต



### สวนลุมพินี

ด้วยทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและมีผู้คนมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก สวนลุมพินี จึงเหมือนเป็นศูนย์กลางสำหรับผู้ที่ต้องการทำกิจกรรมผ่อนคลายในชีวิตประจำวัน เช่น พนักงานออฟฟิศ ผู้สูงอายุ ผู้รักสุขภาพ และครอบครัว การนำมานั่งมีหู มาตั้งไว้ในสวนแห่งนี้ ทำให้เราสามารถให้การรับฟังแก่ผู้คนจากหลากหลายพื้นที่ รวมถึงกลุ่มคนวัยทำงานที่โดยทั่วไปแล้วอาจไม่ได้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพจิต ความแตกต่างของผู้ใช้บริการในวันธรรมดาและวันหยุดสุดสัปดาห์ทำให้เราเข้าใจถึงความต้องการที่หลากหลายตามช่วงเวลา การเดินทางเข้าถึงสวนได้ด้วย BTS และ MRT ทำให้สถานที่แห่งนี้เหมาะสำหรับการขยายการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและลดตราบาป (stigma) ในการเปิดใจหาใครสักคนเพื่อระบาย ความเครียด ความไม่สบายใจ สวนลุมพินีจึงเป็นพื้นที่สำคัญที่ช่วยยืนยันว่าการช่วยเหลือแบบเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถปรับใช้ได้เหมาะสมในบริบทของเมืองใหญ่



### สวนเบญจกิติ

สวนเบญจกิติ เป็นจุดยุทธศาสตร์ในช่วงงาน Bangkok Expo 2025 ซึ่งเปิดโอกาสให้เราได้ทดสอบความสามารถในการให้บริการมานั่งมีหู ในสถานการณ์เฉพาะหน้า งานอีเวนต์ขนาดใหญ่เช่นนี้ ผู้คนมักประสบกับความรู้สึกท่วมท้นทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้า หรืออาจเกิดปัจจัยกระตุ้นโดยไม่คาดคิด การตั้งมานั่งมีหู ไว้ในงาน Bangkok Expo 2025 ช่วยสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้กับผู้ที่อาจไม่ได้ตั้งใจจะมองหาการสนับสนุนด้านสุขภาพจิต แต่กลับพบคุณค่าในการสนับสนุนกันอย่างเป็นธรรมชาติจากการพูดคุย การได้ทดลองให้บริการในสถานการณ์นี้ แสดงให้เห็นว่า แม้จะเป็นเพียงการเปิดให้บริการแบบชั่วคราวในงานอีเวนต์ แต่ก็สามารถก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนอย่างลึกซึ้ง และช่วยให้การขอความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตเป็นเรื่องปกติในบริบทของสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความวุ่นวายและการหลั่งไหลของผู้คนภายในงาน

# รายละเอียดเกี่ยวกับมานั่ง

เนื่องจากการเปิดให้บริการมานั่งมีหูในช่วงเวลา 6 สัปดาห์นี้ เป็นการทดลองตัวแบบและกระบวนการอาสาสมัครสูงกาพจิตในพื้นที่นำร่อง จึงได้มีการใช้เก้าอี้สนาม ที่เข้ากับบรรยากาศพื้นที่สีเขียวของสวน และเลือกทำเลที่ตั้งมานั่งให้บริการในสถานที่ที่ไม่ลับสายตาจนเกินไปหรือเข้าถึงง่ายจนเกินไป เพื่อสร้างบรรยากาศให้แสดงถึงความรู้สึกอบอุ่น ความเรียบง่าย ความเป็นกันเอง ความสบาย และความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงพื้นที่ปลอดภัยและกล้ามาระบายความเครียด ความทุกข์ใจ ให้ความรู้สึกที่หนักได้เบาลง อีกทั้งการใช้เก้าอี้สนามยังทำให้สามารถพับเก็บได้ง่ายและขนย้ายได้สะดวกอีกด้วย

## เก้าอี้สนาม สร้างบรรยากาศ



ความรู้สึกปลอดภัย



ความรู้สึกเป็นมิตร



ความเรียบง่าย



ความอบอุ่น



พับเก็บง่าย  
ขนย้ายสะดวก

สื่อถึงพื้นที่ปลอดภัย



ความสบาย



ในจำนวนเพื่อนรับฟังที่มาให้บริการกล่าวว่า ในบรรยากาศที่เป็นกันเองทั้งการใช้เก้าอี้สนามและทำเลที่ตั้งให้บริการที่ปลอดภัย ทำให้เพื่อนรับฟังเองรู้สึกผ่อนคลายกับบรรยากาศไปด้วย ในช่วงที่ไม่มีผู้ให้บริการ หรือหลังจากพูดคุยกับผู้ให้บริการ พวกเขาได้คลายความคิดของตนเองไปกับบรรยากาศของมานั่งมีหู ดังนั้นพื้นที่นี้จึงไม่เพียงแต่ช่วยเยียวยาผู้มาเล่า แต่ยังเยียวยาอาสาเพื่อนรับฟังของเราไปด้วย

# ขั้นตอนการให้บริการ และแบบบันทึกข้อมูล



# ขั้นตอนการให้บริการ

เพื่อให้มีมาตรฐานและความปลอดภัยในการให้บริการบ้านิ่งมีอยู่ในพื้นที่สาธารณะ เรามีเจ้าหน้าที่ในการพูดคุยและชี้แจงข้อมูลการให้บริการเบื้องต้นกับผู้เข้ารับบริการ ก่อนจะส่งต่อไปยังเพื่อนรับฟัง โดยเพื่อนรับฟังสามารถตรวจเช็คได้ว่าผู้เข้ารับบริการได้เข้าใจเงื่อนไขการบริการและถูกคัดกรองเรียบร้อยแล้วหากผู้เข้ารับบริการมีตัวยินยอม (Consent Ticket)

## เจ้าหน้าที่ชี้แจงเงื่อนไข

จองเวลา/ไม่ได้จองเวลาใช้บริการ : เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดการให้บริการ ผู้ใช้บริการลงชื่อยอมรับเงื่อนไขบนตัวใช้บริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็กดตั๋วให้

ตัวยินยอม



## พูดคุย

ผู้ระบายและเพื่อนรับฟังนั่งเว้นระยะห่างจากกันอย่างน้อย 50 เซนติเมตร มีเวลาพูดคุยรอบละ 40 นาที

## หลังจบบทสนทนา

เพื่อนรับฟัง : กรอกแบบบันทึกข้อมูล

ผู้รับบริการ : กรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการพูดคุยในรูปแบบ Google Form

## ประเมินความรู้สึก

เพื่อนรับฟัง : แนะนำตัวเองชวนพูดคุยเรื่องทั่วไป แล้วถามคำถามว่า “ถ้าให้วัดความรู้สึกดีจาก 1 ถึง 5 ตอนนี้จะระดับความรู้สึกของคุณอยู่ที่ระดับใด”

## ก่อนจบบทสนทนา

เพื่อนรับฟัง : ชวนผู้ระบายประเมินความรู้สึกอีกครั้ง ด้วยคำถามว่า “ถ้าให้วัดความรู้สึกดีจาก 1 ถึง 5 ตอนนี้จะระดับความรู้สึกของคุณอยู่ที่ระดับใด”

ในการให้บริการทุกครั้งจะมี Supervisor นั่งสังเกตการณ์อยู่ในระยะที่มองเห็นการให้บริการได้ โดยหลังจากจบบทสนทนาเพื่อนรับฟังสามารถมาพูดคุยปรึกษาเพื่อรับคำแนะนำที่สามารถพัฒนาทักษะการรับฟังเพิ่มเติมในอนาคตได้

# รายละเอียดแบบประเมินอารมณ์ และแบบบันทึกข้อมูลสำหรับเพื่อนรับฟัง



## แบบฟอร์มสรุปการรับฟัง

ผู้เข้ารับบริการ :

วันที่ :

เพื่อนรับฟัง :

### สรุปข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้ารับบริการ

ความรู้สึกของผู้รับบริการ

ก่อน



หลัง



เรื่องราวหลักของผู้รับบริการ

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ความสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ความเครียดจากงาน |
| <input type="checkbox"/> สุขภาพ       | <input type="checkbox"/> ความเหงา         |
| <input type="checkbox"/> ครอบครัว     | <input type="checkbox"/> การเรียน         |
| <input type="checkbox"/> สุขภาพจิต    | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....     |

ภาษาพูดและภาษากายของผู้รับบริการ

ความช่วยเหลือจากด้านอื่นๆ ที่ผู้เข้ารับบริการต้องการ

--	--

### สรุปข้อมูลเกี่ยวกับเพื่อนรับฟัง

ทักษะที่เพื่อนรับฟังใช้ในการรับฟัง

อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการรับฟัง

- การสะท้อนความรู้สึก
- การถามคำถาม
- การสรุปความ
- การทวนความ
- การเจียบ
- อื่นๆ .....

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

สิ่งที่เพื่อนรับฟังจะพัฒนาในครั้งต่อไป

สิ่งที่เพื่อนรับฟังต้องการความช่วยเหลือ

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>
--	--	--

อื่นๆ

--

# รายละเอียดแบบบันทึกข้อมูล สำหรับ Supervisor

## Supervisor Form

Supervisor :

เพื่อนรับฟัง :

วันที่และรอบ :

### สรุปข้อมูลเกี่ยวกับ“เพื่อนรับฟัง”

ความรู้สึกของเพื่อนรับฟังก่อนและหลังให้การรับฟัง

ก่อน



หลัง



เรื่องราวที่เพื่อนรับฟังได้รับฟัง

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Relationship  | <input type="checkbox"/> Work stress |
| <input type="checkbox"/> Health        | <input type="checkbox"/> Loneliness  |
| <input type="checkbox"/> Family        | <input type="checkbox"/> Study       |
| <input type="checkbox"/> Mental Health | <input type="checkbox"/> Other.....  |

ภาษาพูดและภาษากายของเพื่อนรับฟัง

ความช่วยเหลือจากด้านอื่น ๆ ที่เพื่อนรับฟังต้องการ

--	--

### ข้อเสนอแนะต่อเพื่อนรับฟัง

สิ่งที่เพื่อนรับฟังทำได้ดี

สิ่งที่เพื่อนรับฟังพัฒนาได้เพิ่มเติม

- การสะท้อนความรู้สึก
- การถามคำถาม
- การสรุปความ
- การทวนความ
- การเขียน
- อื่นๆ .....

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ข้อควรระวังสำหรับการรับฟังครั้งต่อไป

เทคนิคที่อยากเสนอแนะให้เพื่อนรับฟังนำไปปรับใช้

	<ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li><li>3.</li></ol>
--	--

ความคิดเห็นอื่น ๆ

--

# รายละเอียดกติกาและเครื่องมือ ขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน

ก่อนลงพื้นที่ให้บริการในพื้นที่สาธารณะ อาสาสมัครจะมีคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ที่ติดตัวเพื่อเป็น  
แนวทางการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน

## คู่มือเพื่อนรับฟัง

จรรยาบรรณและการปฏิบัติงาน

### คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นขึ้นเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้พิการทางหูและหูหนวก ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้พิการทางหูและหูหนวกสามารถเข้าถึงบริการของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

### สารบัญ

01 ความหมายและวัตถุประสงค์ของคู่มือ	1
02 ความหมาย บทบาท และมาตรฐานของเพื่อนรับฟัง	3
03 จรรยาบรรณของเพื่อนรับฟัง	5
04 ความปลอดภัยของบ้านนี้มีสุข	5
05 แนวทางการปฏิบัติงานรับฟัง	12
06 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14

### บ้านนี้มีสุข คือ

บ้านที่มีใจดีต่อกันทั้งภายในครอบครัว ระหว่างคนในสำนักรวมถึงในสังคม

### วัตถุประสงค์ของบ้านนี้มีสุข

เพื่อให้ผู้พิการทางหูและหูหนวกสามารถเข้าถึงบริการของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

### ความหมายของเพื่อนรับฟัง

เพื่อนรับฟัง คือ ผู้ให้บริการของบ้านนี้มีสุขที่มีหน้าที่รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้พิการทางหูและหูหนวก และช่วยในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

### บทบาทของเพื่อนรับฟัง

- รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้พิการทางหูและหูหนวก

### มาตรฐานของเพื่อนรับฟัง

- เป็นอาสาสมัครที่มีความใจดีและมีมนุษยธรรม
- สามารถสื่อสารกับผู้พิการทางหูและหูหนวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถช่วยเหลือผู้พิการทางหูและหูหนวกได้อย่างเหมาะสม

### ข้อปฏิบัติเพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนรับฟังและผู้เข้ารับบริการ

- ไม่ฟังเสียงวิจารณ์จากทางลบ**
- ไม่แสดงอคติ**
- ไม่แสดงอารมณ์**

### การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว

- การรักษาความลับ**
- การรักษาข้อมูล**
- การรักษาข้อมูล**
- การรักษาข้อมูล**

### ความรับผิดชอบในฐานะเพื่อนรับฟังและการดูแลตนเอง

- การปฏิบัติงานในฐานะเพื่อนรับฟัง**
- การรักษาความลับ**
- การรักษาข้อมูล**
- การรักษาข้อมูล**

### ความปลอดภัยด้านสถานที่

- สถานที่ตั้ง**
- แผนฉุกเฉิน**
- อุปกรณ์ปฐมพยาบาลและการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน**

### ความปลอดภัยของเพื่อนรับฟังและผู้เข้ารับบริการ

- การรักษาความปลอดภัย**
- การรักษาความปลอดภัย**

### ความปลอดภัยด้านสภาพแวดล้อม

- การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสภาพอากาศแปรปรวน**
- อุปกรณ์ปฐมพยาบาลและการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน**

### แนวทางการปฏิบัติในการรับฟัง

- การนัดหมาย**
- การนัดเก็บข้อมูล**
- การส่งต่อความช่วยเหลือ**

หมายเลขโทรศัพท์	1319
หมายเลขโทรศัพท์	1319

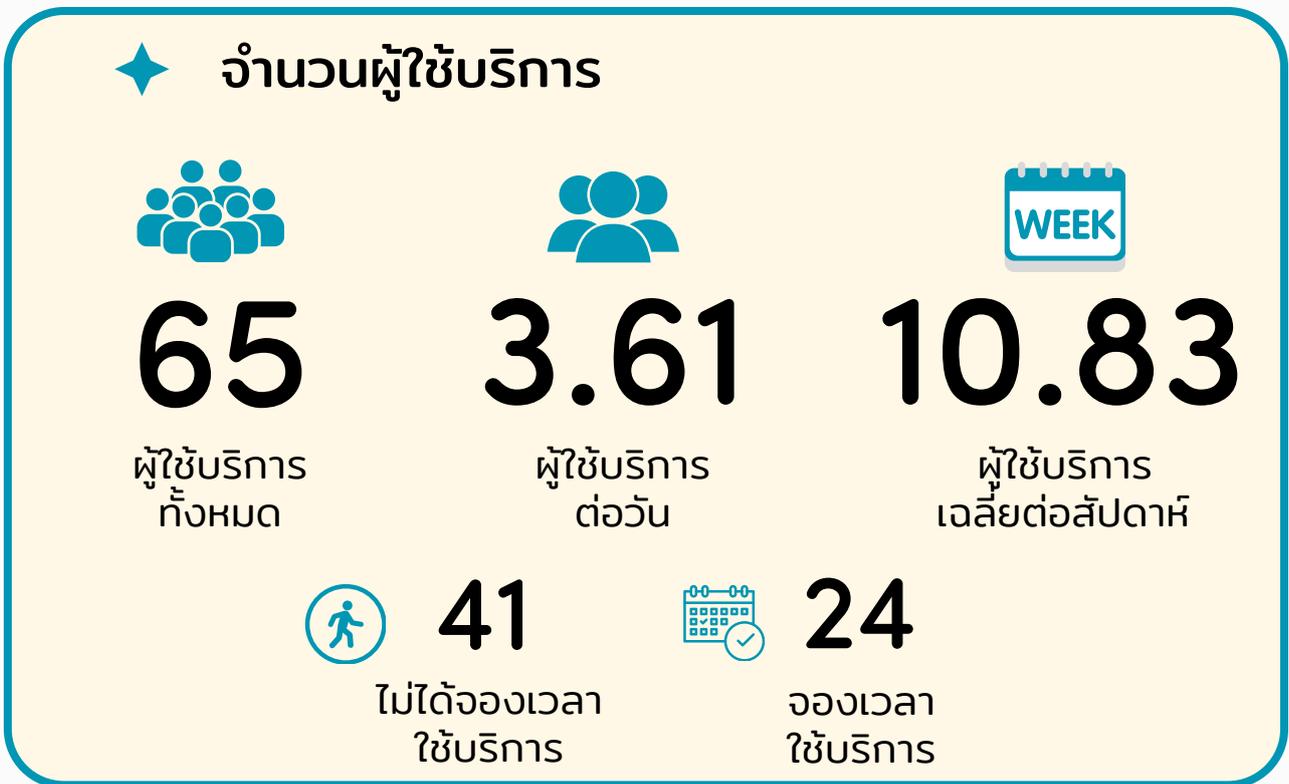
### ขั้นตอนปฏิบัติงานบนบ้านนี้มีสุข

- เตรียมความพร้อมของสถานที่**
- การต้อนรับ**
- การรับฟัง**
- การช่วยเหลือ**
- การส่งต่อ**

# ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ จากข้อมูลที่ได้จากการนำร่อง



# รายละเอียดข้อมูลจากการเปิดให้บริการ ในพื้นที่นำร่อง



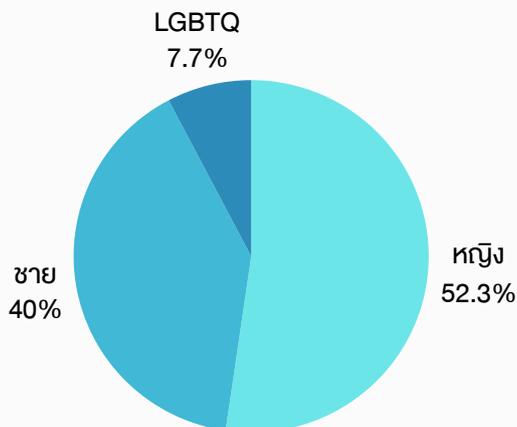
จากการเปิดให้บริการทั้งหมด 6 สัปดาห์ 18 วัน ในช่วงเวลา 16:00 ถึง 20:00 น. ในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และเสาร์ ของแต่ละสัปดาห์ โดยให้บริการแต่ละรอบอยู่ที่รอบละ 40 นาที ทำให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติที่แสดงให้เห็นถึงความถี่ในการใช้บริการ ความแตกต่างของความต้องการในการใช้บริการในแต่ละสัปดาห์ รวมถึงความแตกต่างของจำนวนผู้ให้บริการมานั่งมีหูในแต่ละพื้นที่

## ผู้ให้บริการแยกตามพื้นที่

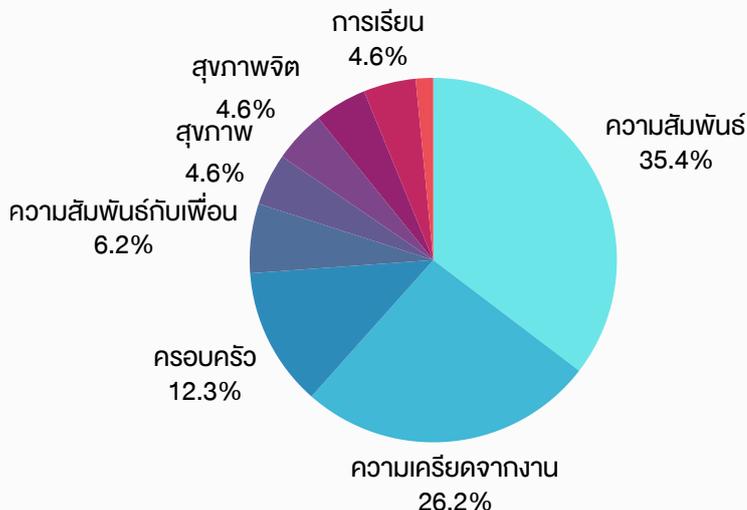


ในการเปิดให้บริการมานั่งมีหู ในพื้นที่สวนอุทยาน 100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสวนลุมพินี มีการเปิดให้บริการในเวลาเดียวกันคือเวลา 16:00 น. ถึง 20:00 น. โดยสวนอุทยาน 100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดให้บริการทั้งหมด 7 วัน มีผู้ให้บริการเฉลี่ยคิดเป็น 2 คนต่อวัน ในขณะที่สวนลุมพินีมีการเปิดให้บริการทั้งหมด 9 วัน มีผู้ให้บริการเฉลี่ยคิดเป็น 4.1 คนต่อวัน จากสถิติจะเห็นได้ว่าในพื้นที่สวนลุมพินีมีผู้มาใช้บริการมานั่งมีหูมากกว่าในสวนอุทยาน 100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังได้มีการทดลองเปิดให้บริการในงานนิทรรศการกรุงเทพมหานครเพื่อทดลองการให้บริการในรูปแบบอีเว้นท์ที่มีคนเข้าร่วมงานตลอดทั้งวัน โดยเปิดให้บริการตั้งแต่ เวลา 12:00 น. ถึง 20:00 น. ทำให้ได้สถิติผู้ให้บริการเฉลี่ยคิดเป็น 7 คนต่อวัน

## ◆ เพศผู้ใช้บริการ



## ◆ Theme



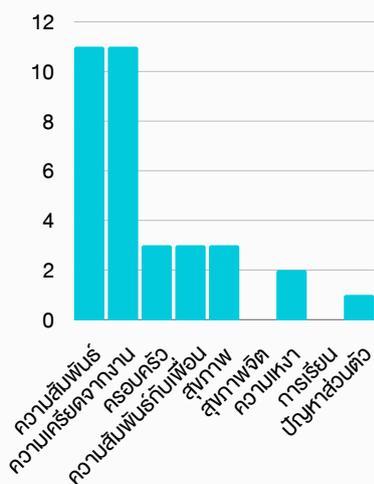
### ★ เพศหญิง

### ★ ความสัมพันธ์

จากสถิติผู้ใช้บริการม้านั่งมีหูจำนวนทั้งหมด 65 คน เพศหญิงยังคงเป็นเพศที่มีการใช้บริการสัภาพจิตมากกว่าเพศชายและปัญหาความเครียดหลักที่พบเจอยังคงเป็นปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ที่สูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม แม้สัดส่วนการใช้บริการจะมีเพศหญิงมาใช้บริการมากกว่าแต่ข้อมูลที่น่าสนใจคือสัดส่วนของเพศชายไม่ได้น้อยกว่าจำนวนของเพศหญิงมากนัก ห่างกันเพียง 12.3% ซึ่งลดลงมากเมื่อเทียบกับการมาใช้บริการบนระบบสติแอฟ ซึ่งแตกต่างกันถึง 47.9% และแม้ปัญหาความสัมพันธ์จะเป็นอันดับหนึ่งแต่ในการเปิดให้บริการในพื้นที่สาธารณะเราพบว่ามีปัญหาความเครียดจากงานที่มีสัดส่วนที่สูงรองลงมาจากปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ซึ่งมีสัดส่วนต่างจากปัญหาความสัมพันธ์อยู่ที่ 9.2%

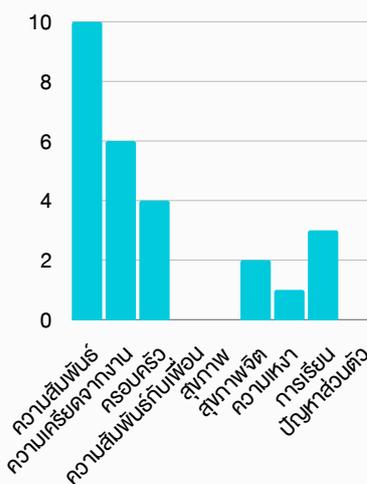
## ปัญหาความทุกข์ใจแยกตามเพศ

### หญิง



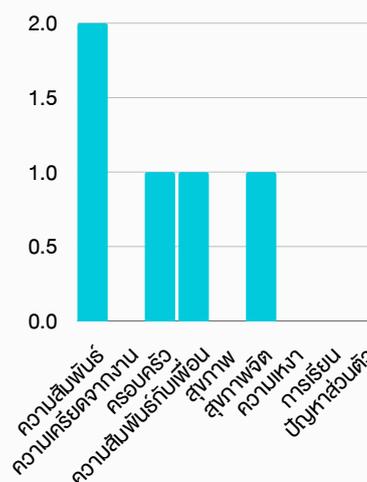
### ★ ความสัมพันธ์

### ชาย



### ★ ความสัมพันธ์

### LGBTQ



### ★ ความสัมพันธ์

### ★ ความเครียดจากงาน

## ◆ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

ก่อนพูดคุย  
กับเพื่อนรับฟัง

หลังพูดคุย  
กับเพื่อนรับฟัง

2.72

3.92

ในการประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อนรับฟังได้มีการถามประเมินด้วยคำถามว่า “ถ้าให้วัดความรู้สึกดีจาก 1 ถึง 5 ตอนนี้ระดับความรู้สึกของคุณอยู่ที่ระดับใด” โดยหลังจากจบการสนทนา เพื่อนรับฟังจะนำข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยมารวบรวมในแบบบันทึกข้อมูลสำหรับเพื่อนรับฟัง

จากสถิติจะเห็นได้ว่า ก่อนการพูดคุยผู้ใช้บริการมีความรู้สึกดีเฉลี่ยที่ระดับ 2.72 หลังพูดคุยเปลี่ยนเป็นความรู้สึกดีเฉลี่ยที่ระดับ 3.92

การรับฟังแบบเพื่อนช่วยเหลือเพื่อนทำให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความรู้สึกดีขึ้นหลังจากได้มาพูดคุยกับเพื่อนรับฟัง

## ◆ ระยะเวลาที่พูดคุย

49.8  
นาที

นอกจากนี้ในการใช้บริการทั้งหมด 65 ครั้ง ที่มีเวลาให้บริการพูดคุยแต่ละรอบอยู่ที่รอบละ 40 นาที ผู้รับบริการใช้เวลาในการพูดคุยเฉลี่ยอยู่ที่ 49.8 นาที

## ความพึงพอใจในการใช้บริการมานั่งมีหู

หลังจากการใช้บริการมานั่งมีหู เรามีการวัดผลความพึงพอใจใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ความประทับใจต่อเพื่อนรับฟัง 2. ความประทับใจต่อโครงการโดยรวม โดยมีผลเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

4.7

ความพึงพอใจ  
ต่อเพื่อนรับฟัง



4.9

ความพึงพอใจโดยรวม  
ที่มีต่อโครงการ



หมายเหตุ : วัดผลโดยใช้ Likert scale 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด = 5, พึงพอใจมาก = 4, พึงพอใจปานกลาง = 3, พึงพอใจน้อย = 2, พึงพอใจน้อยมาก = 1

# ความประทับใจ จากผู้ใช้บริการ

"จิตใจที่มีโครงการนี้ที่มีคนคอยรับ ฟังในเรื่องต่างๆ  
ที่ไม่ตัดสินเรา ทำให้เรารู้อย่างน้อยเราก็ดีพอและ  
รักตัวเองมากที่พาตัวเองมาร่วมโครงการนี้ครับ  
เป็นกำลังใจให้พี่ๆ ทุกคนนะครับ"



รู้สึกดีขึ้นเหมือนการได้เปิดใจคุย และได้มีคนมองเห็นสิ่ง  
ที่เรากำลังพยายามอยู่ ได้มุมมองใหม่ในการใช้ชีวิต  
ก้าวข้ามความไม่กล้าของตัวเอง และได้กลับมามองตัวเอง  
ผ่านมุมมองของผู้รับฟังด้วยค่ะ"



"ขอบคุณที่มีโครงการดีๆแบบนี้ค่ะ  
จะแนะนำบอกต่อให้คนอื่นๆเยอะๆ เลยค่า"

"ถึงแม้ไม่ได้มีเรื่องทุกหัวใจอะไร  
ก็สามารถมาใช้บริการได้ค่ะ ทำให้รู้สึกดี  
ใจฟู เติมพลังได้ดีเลยค่า :)"

"มีความสุขมากกกก สบายใจขึ้นเยอะเลย  
ขอบคุณที่จัดงานนี้ขึ้นมาค่ะ 🍀  
จัดอีกนะคะ!"

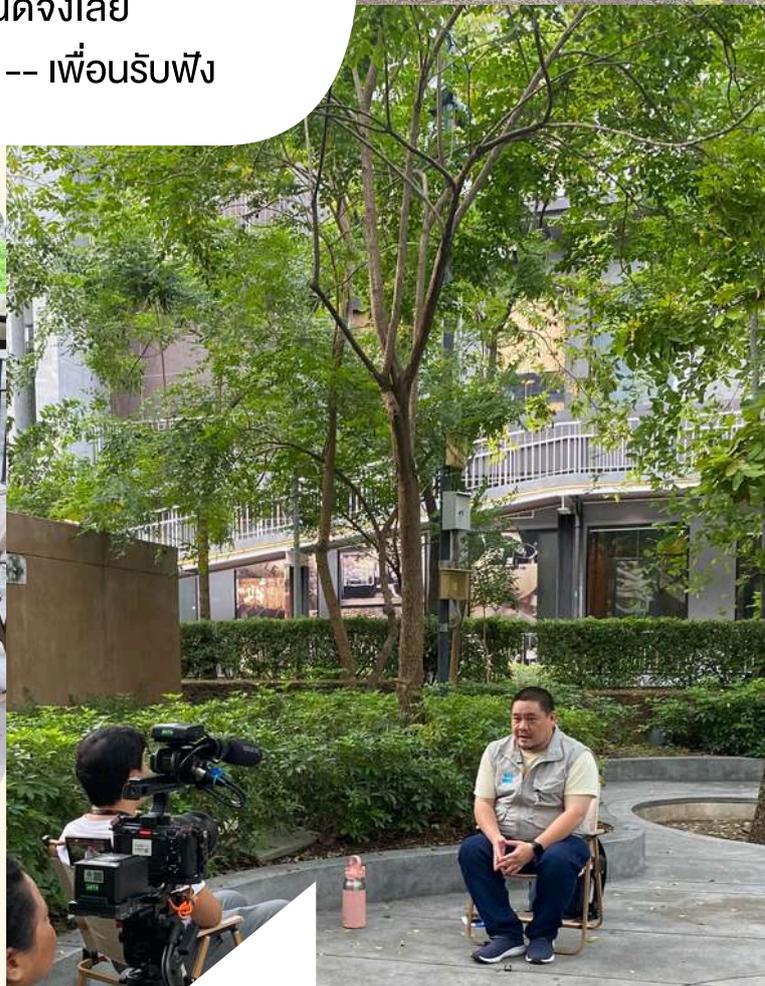


# ข้อความจาก เพื่อนรับฟัง



คนๆ หนึ่งที่ไม่รู้จักกัน แต่เขาไว้ใจให้เราช่วยรับรู้ความทุกข์และความสุขของเขา เขาเปิดใจให้เรา ซึ่งไม่ง่ายเลย กับการที่คน ๆ หนึ่งจะตัดสินใจเล่าเรื่องราวของตัวเองให้คนที่ไม่รู้จักฟัง ทำให้เรารู้สึกว่าการได้มีโอกาสมาเป็นเพื่อนรับฟังนี้ดีจังเลย

-- เพื่อนรับฟัง



การมาเป็นเพื่อนรับฟัง ทำให้เราได้ฝึกวางความคิดเห็นของเราลงและตั้งใจฟังคนที่อยู่ตรงหน้าที่เขาเปิดใจเล่าถึงความหนักหนาที่เผชิญอยู่ให้เราฟัง เราก็มีความภูมิใจเล็กๆ ว่า เราได้เป็นเหมือนอีกบ่าที่ช่วยรับเรื่องหนักของเขาไว้ ให้ใจเขาได้เบาลงบ้าง

-- เพื่อนรับฟัง



## ข้อเสนอแนะจาก Supervisor

- สร้างมาตรฐานหรือจำนวนการลงพื้นที่ที่เพื่อนรับฟังสามารถทำหน้าที่ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องพูดคุยกับ Supervisor หลังจบการรับฟังทุกครั้ง
- เพื่อนรับฟังไม่จำเป็นต้องพูดคุยกับ Supervisor หลังจบการรับฟังทุกครั้ง แต่สามารถหยิบกรณีที่สำคัญมาพูดคุยเพื่อหาแนวทางสำหรับการพัฒนาในอนาคตได้
- สามารถสร้างระบบ Supervisor แบบออนไลน์ได้ ไม่จำเป็นต้องให้ Supervisor มาที่บ้านั่งมีหูในทุกครั้งที่เปิดให้บริการ

“สร้างการตระหนักรู้และให้ความสำคัญกับกระบวนการ Supervision ในเพื่อนรับฟังให้มากขึ้น เพื่อให้เพื่อนรับฟังได้สื่อสารกับ Supervisor ไม่เก็บปัญหาไว้คนเดียว ลดภาวะการความเหนื่อยล้าจากการเห็นอกเห็นใจ



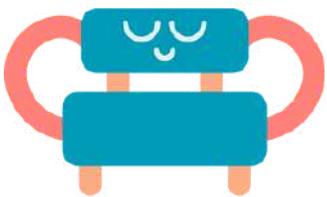
- เพิ่มข้อมูลการส่งต่อการบริการกับเพื่อนรับฟังเพื่อเสนอแนะข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือด้านอื่นๆ เพิ่มเติม

# ภาพการเปิดให้บริการ









**ม้านั่งมีหู**  
Bench with Ears **ช**