

สรุปลองค์ความรู้ที่จำเป็นเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน
โครงการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2567

เรื่อง : ทักษะและเทคนิคการให้คำปรึกษา (สายวิชาการ)

เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2567 เวลา 13.00-15.00 น. ณ ห้อง IC 103 ชั้น 1 อาคาร 75 ปีแม่โจ้
คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

.....

นางบัณฑิตา ธีระเชื้อ ตำแหน่ง : พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด โรงพยาบาลสันทราย

กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้

หัวหน้างานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา (นางรุ่งนภา รินคำ)

นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ (นางสาวกรสร จินดารัตน์)

ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คณาจารย์คณะสารสนเทศและการสื่อสาร

คณะสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการจัดการให้คำปรึกษา (Counseling) เป็นกระบวนการพบปะเป็นส่วนตัวระหว่างผู้ให้คำปรึกษา (อาจารย์) กับผู้ประสบปัญหา (นักศึกษา) หรือผู้ที่กำลังเผชิญกับเรื่องที่จะต้องตัดสินใจเพื่อช่วยให้สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพกับทั้งได้เกิดการเรียนรู้และมีทัศนคติใหม่สำหรับนำไปใช้ในการปรับตัวและพัฒนาตนเอง

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา สรุปลองค์ข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมทักษะและเทคนิคการให้คำปรึกษา (สายวิชาการ) เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2567 เวลา 13.00-15.00 น. ณ ห้อง IC 103 ชั้น 1 อาคาร 75 ปีแม่โจ้คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

1. ให้คำแนะนำในด้านวิชาการ เช่น การเลือกวิชาเรียน การให้ข้อมูลในเรื่องหลักสูตรและรายละเอียดของวิชา การแก้ไขอุปสรรค หรือปัญหาในการเรียนวิชาต่าง ๆ เป็นต้น
2. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักศึกษาในเรื่องกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาจะได้รับประโยชน์ตามสิทธิอันพึงมี
3. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเบื้องต้นของการดูแลภาพรวม เพื่อประโยชน์ในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา
4. ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาที่มีปัญหาส่วนตัว การปรับตัว หรือปัญหาครอบครัวบางเรื่อง
5. ช่วยนักศึกษาพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น สังคม บุคลิกภาพ การส่งเสริมการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมอบหมาย

ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเน้นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way communications) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การปรึกษาไปถึงเป้าหมายได้รวดเร็วมีทิศทางชัดเจน คือ ทักษะการให้การปรึกษา โดยใช้เวลาในกระบวนการประมาณ 30-45 นาที

- มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะให้การปรึกษา
- บุคลิกท่าทางดี น่าเชื่อถือ/ท่าทางอบอุ่นเป็นมิตร

- สัมพันธภาพดี/ไว้วางใจ/รักษาความลับ
- มีทัศนคติที่ดี/มีความพร้อมในการช่วยเหลือ
- เป็นผู้ฟังที่ดี/ไม่ตัดสินผู้อื่น
- มีวิจารณ์ญาณในการตัดสินใจที่ดี
- เคารพให้เกียรติผู้รับบริการ

เทคนิคการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและการปรับพฤติกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เนื่องปัจจุบัน นักศึกษาใหม่กลุ่มนี้ต้องปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตั้งแต่ช่วงปลายมัธยมศึกษา เข้าสู่เส้นทางการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา จากสิ่งแวดล้อมการเติบโตของนักศึกษาใหม่ GEN Z การปรับตัวตามสถานการณ์โลก ดูเหมือนว่า นักศึกษาใหม่ GEN Z น่าจะคุ้นชินกับการเรียนการสอน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามแนววิถีใหม่แล้ว แต่อย่าลืมว่า การเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับเด็กกลุ่มนี้ เป็นการเปลี่ยนวิถีชีวิตการศึกษาจากเด็กมัธยมศึกษา เป็นนิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การเตรียมตัวเป็นอาจารย์ปรึกษา

การจะเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ควรมีการเตรียมตัว ดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีต่อการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา กล่าวคือ พยายามเข้าใจว่าบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาที่สมบูรณ์เป็นบทบาทที่สำคัญมาก ไม่ใช่ทุกคนจะมีโอกาสได้ทำหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้น การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาจึงเป็นงานที่มีเกียรติ และมีผลกระทบโดยตรงต่อการส่งเสริมบุคลิกภาพ ศักยภาพ ค่านิยม ความประพฤติปฏิบัติ ตลอดจนการทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จ อาจารย์จึงต้องสร้างศรัทธาและการอบรมปณิธาน สร้างความพึงพอใจที่จะช่วยเหลือดูแล แนะนำ เพื่อให้ศิษย์ประสบผลสำเร็จทั้งด้านการเรียน และดำเนินชีวิตอย่างถูกต้อง

2. ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแนะนำแนวทางวิชาการให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องมีเครื่องมือต่าง ๆ เช่น ต้องมีหลักสูตร เอกสารทะเบียน ตารางสอน ตารางสอบ คู่มือ นักศึกษา อาจารย์จะต้องทำความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ให้ถ่องแท้ ตั้งแต่การอ่านตารางสอน ตารางสอบ ปฏิทิน กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการลงทะเบียน ข้อบังคับเกี่ยวกับการสอบ ความประพฤติ โปรแกรมการเรียน รายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรต่าง ๆ

3. ศึกษาเข้าใจลักษณะธรรมชาติของนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาควรอ่านบทความต่าง ๆ ที่กล่าวถึงลักษณะของนักศึกษาอยู่ในช่วงอายุใด มีความไวต่อการเรียนรู้ มีการเปลี่ยนแปลงง่าย ความคิดความอ่านยังไม่มีเหตุผลเพียงพอ แต่ก็เป็นผู้ที่มีอุดมการณ์ กระตือรือร้น ว่องไว ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ และยังต้องการคำแนะนำจากอาจารย์ในด้านต่าง ๆ อีกมาก ถ้าได้คำแนะนำที่ถูกต้องก็สามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลเหมาะสม

4. อาจารย์ที่ปรึกษาควรศึกษาเทคนิคการแนะนำ โดยอ่านจากหนังสือหรือเข้ารับการอบรมวิธีการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งในสาขาจิตวิทยา การมีเทคนิคแนะนำอย่างถูกต้องจะช่วยให้ อาจารย์ที่ปรึกษาทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น เช่น รู้จักการนั่งและฟังปัญหาของนักศึกษาอย่างสนใจ ทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในตัวอาจารย์ว่าเป็นที่ฟังและจะช่วยแก้ไขปัญหาคำถามที่ไม่ใช่บังคับให้นักศึกษาตอบว่าจริงหรือไม่จริง ใช่หรือไม่ใช่ มีเทคนิคในการถาม เพื่อให้นักศึกษาสบายใจที่จะเล่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รู้จักใช้ภาษาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การมอง การพยักหน้า การแสดงความเห็นใจ การแสดงความ

รับรู้โดยเฉพาะอาจารย์ต้องแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดว่าเป็นผู้สามารถเก็บรักษาความลับของของได้อย่างดีที่สุด

5. ศึกษาวิธีการที่จะพัฒนาความพร้อม บุคลิกภาพของนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องมีความเข้าใจว่านักศึกษา เป็นผู้พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพร้อมที่จะพัฒนาตนเองในด้านอารมณ์ ทักษะทางสังคม การทำงานร่วมกับผู้อื่น มารยาททางสังคม การพูด ความเข้าใจตนเองและผู้อื่น การเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า พฤติกรรมที่ยอมรับและไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม การวางชีวิตในอนาคต การเตรียมตนเพื่อไปสู่หน้าที่การงานหลังจากสำเร็จการศึกษา

6. การเตรียมตนเอง ให้มีเวลาว่างสำหรับนักศึกษาในความดูแล อาจารย์ควรมีเวลาว่าง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในระยะแรกเริ่มของการเรียน ทั้งนี้ แพทย์ประจำบ้านชั้นปีที่ 1 มีความวุ่นวาย สับสน และปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างมาก ถ้าอาจารย์ที่มีเวลาว่างให้กับนักศึกษา อาจจะทำให้นักศึกษาคลายความเครียด ความวิตกกังวลไปได้มาก โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลิกภาพทัศนคติ สามารถจะทำได้ในชั้นปีที่ 1

ขั้นตอนและกระบวนการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา มีชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นการให้คำปรึกษาไปจนถึงการให้คำปรึกษาบรรลุเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ปัญหาด้านโรคทางจิตเวชที่มักเกิดขึ้นกับนักศึกษา แล้วแต่กรณีไป ในการให้คำปรึกษา บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาใช้ศักยภาพและความสามารถของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ได้สรุปขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษา 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การสร้างสัมพันธภาพ
2. การสัมภาษณ์เบื้องต้น / สสำรวจปัญหา
3. การเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
4. การวางแผนปัญหา
5. การยุติให้คำปรึกษา

เทคนิคการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาไม่ใช่เป็นเพียงการตั้งคำถามและให้คำแนะนำแก่นักศึกษา แต่ประกอบไปด้วยหลักการ ขั้นตอนและเทคนิค ที่มีระบบและละเอียดอ่อน อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์สามารถนำหลักจิตวิทยามาใช้ รู้ข้อมูลหรือรู้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องและรู้เทคนิคการปรึกษา ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะกับนักศึกษาเป็นรายบุคคล

1. เทคนิคการใส่ใจ (Attending Technology)
2. เทคนิคการตั้งคำถาม (Question Tag)
3. เทคนิคการสะท้อน (Reflecting Technique)
4. เทคนิคการเงียบ (Silent Technique)
5. เทคนิคการพูดแบบเผชิญหน้า (Confronting Technique)
6. เทคนิคการสนับสนุนให้กำลังใจ (Reassuring Technique)

โรคหรืออาการที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ที่ควรเฝ้าระวัง

1. โรควิตกกังวล (Anxiety Disorder) / โรคเครียด (Stress Disorder)
2. โรคการปรับตัวผิดปกติ (Adjustment Disorder)
3. โรคซึมเศร้า (Major Depressive Disorder)
4. โรคอารมณ์สองขั้ว (Bipolar Disorder)
5. โรคเสพติด (เครื่องดื่มแอลกอฮอล์, สาร/ยาเสพติด)

- ภาวะเป็นพิษ / ภาวะถอนพิษ / ภาวะเสพติด / ภาวะกระตุ้นอาการทางจิต

(Substance intoxication & withdrawal & dependence & induce psychosis)

เกณฑ์การวินิจฉัย Major Depressive Episode (DSM-V)

มีอาการดังต่อไปนี้ อย่างน้อย ๕ อาการ เกิดขึ้นแทบทั้งวัน เป็นเกือบทุกวัน ติดต่อกันไม่ต่ำกว่า ๒ สัปดาห์ และทำให้เสียหน้าที่การทำงานการสังคมต้องมีอาการเหล่านี้อย่างน้อย 1 อย่าง

1. มีอารมณ์เศร้า ทั้งที่ตนเองรู้สึกและคนอื่นสังเกตเห็น
2. ความสนใจหรือความเพลิดเพลินในกิจกรรมปกติที่เคยทำทั้งหมดหรือแทบทั้งหมดลดลง

อย่างมาก

3. น้ำหนักลดลงหรือเพิ่มขึ้น(มากกว่าร้อยละ ๕ ต่อเดือน)/เบื่ออาหารหรืออยากอาหารมากขึ้น
4. นอนไม่หลับหรือหลับมาก
5. ทำอะไรช้า เคลื่อนไหวช้าลง หรือกระสับกระส่าย อยู่ไม่สุข
6. เหนื่อยอ่อนเพลียหรือไม่มีแรง
7. รู้สึกตนเองไร้ค่าหรือรู้สึกผิดมากเกินไป
8. สมาธิหรือความคิดอ่านลดลง
9. คิดถึงเรื่องการตายอยู่ซ้ำ ๆ หรือคิดฆ่าตัวตาย หรือพยายามฆ่าตัวตายหรือมีแผน

สถานการณ์การฆ่าตัวตาย

- 1) ประชากรโลกประมาณ 1 ล้านคนฆ่าตัวตายในทุก ๆ ปี
- 2) มีการฆ่าตัวตายเฉลี่ย 3,000 รายต่อวัน
- 3) มีผู้ที่ฆ่าตัวตายสำเร็จ 1 คน ในทุก ๆ 30 วินาที
- 4) ประเทศไทยฆ่าตัวตายสำเร็จเฉลี่ยปีละ 5 พันคน หรือวันละ 13 คน
- 5) ผู้ที่ฆ่าตัวตายสำเร็จ ร้อยละ 2.50 จะลงมือทำร้ายคนใกล้ชิดของตนเอง
- 6) มีผู้ที่พยายามฆ่าตัวตาย 1 คน ในทุก ๆ 1-2 วินาที
- 7) มีผู้ที่พยายามฆ่าตัวตายอีกประมาณ 10-20 เท่าของจำนวนผู้ฆ่าตัวตาย
- 8) ต้นทุนเฉลี่ยการดูแลสุขภาพผู้ที่ทำร้ายตนเอง คิดเป็น 2,028 – 5,335 บาท/ราย

ผู้ทำร้ายตนเองประมาณ 20,000 รายต่อปี ต้นทุนบริการคิดเป็น 41 - 107 ล้านบาทต่อปี

การนำไปใช้ประโยชน์

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัล ได้นำไปความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาปรับใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษานักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัล ในภาคการศึกษาที่ 2/2566 และมีแผนนำไปปรับใช้ในปีการศึกษา 2567 เนื่องจากในปัจจุบันมีปัจจัยเหตุที่จูงใจหรือชักนำให้นักศึกษาเกิดภาวะสับสนหรือเกิดเป็นโรคที่เป็นภัยคุกคามทำให้นักศึกษาประสบปัญหาและเผชิญ

กับเรื่องที่จะต้องตัดสินใจเพื่อช่วยให้สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมี ประสิทธิภาพกับทั้งได้เกิดการ เรียนรู้และมีทัศนคติใหม่สำหรับนำไปใช้ในการปรับตัวและพัฒนาตนเอง

(.....)

อาจารย์ ดร.มัณฑนา ภาคสุวรรณ
ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ความคิดเห็นของประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร
.....
.....
.....
.....

(.....)

อ.ทงภพ ปิระนพ
อาจารย์อุทัยวรรณ ศรีวิชัย
วันที่ 28 เดือน ๑๓ พ.ศ. ๖๕

ความคิดเห็นของคณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร
.....
.....
.....

(.....)

รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์
วันที่ ๑๘ เดือน ๑๒ พ.ศ. ๖๕