

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพ

อาจารย์ที่ปรึกษาจากนักศึกษานิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

**Students' Expectations and Perception Toward
Academic Advisors, Case Study of Law Students,
Faculty of Law, Ubon Ratchathani University**

ปวิวัฒน์ จันทรทง^{1*} และ นิตต์อลิน ภูริชอุดมอังกูร²

Phariwat Junsong^{1*} and Nitalin Phurichudomaunkoon²

Received: 29 June 2018 Revised: 25 September 2018 Accepted: 2 October 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 480 คน เพื่อนำไปวางแผนปรับปรุงคุณภาพ การให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการสำรวจข้อมูลด้านเพศ ชั้นปี ความถี่ในการเข้าพบ ประเภทของปัญหา ระดับความคาดหวังและระดับคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรมและ การปรับตัว ด้านการจัดกิจกรรมด้านการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 34190

² คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

¹ Faculty of Law, Ubon Ratchathani University, Ubon Ratchathani Province 34190

² Faculty of Law, University of Phayao, Phayao Province 56000

* Corresponding author e-mail: phariwat@hotmail.com

ผลการศึกษพบว่านักศึกษามีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา รองลงมาเป็นคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และด้านการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ตามลำดับ ในส่วนของระดับการรับรู้จริง คุณภาพต่ำที่สุดด้านการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว รองลงมาเป็นคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษาพบว่ามีความแตกต่างทุกประเด็น แปลว่า นักศึกษาไม่พึงพอใจต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่พึงพอใจ ในประเด็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาที่จะสามารถช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่าน การเขียนตอบข้อสอบ ตลอดจนการจัดทำรายงานในรายวิชาต่าง ๆ ประเด็นที่เกี่ยวกับตารางเวลา นัดหมายการให้คำปรึกษาแต่ปรากฏว่าอาจารย์ที่ปรึกษาไม่ได้ยู่รอบพบ รองลงมาคือประเด็นการเก็บประวัติการให้คำปรึกษาและรายงานอย่างเป็นระบบ ถัดไปคือประเด็นเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด และประเด็นที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา ตามลำดับ ดังนั้น จึงเสนอแนะว่าให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทุกช่องทางการติดต่อเพื่อให้นักศึกษาเลือกตามความสะดวก จัดกลุ่มที่อาจารย์ปรึกษาไว้ 3 กลุ่มหลัก คือ ด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว และด้านกิจกรรม รวมถึงการจัดทำคู่มือการขอรับคำปรึกษาสำหรับนักศึกษาและคู่มือการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้จริง อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Abstract

This study aimed to find out students' expectation and perception to academic advisor. The results would be applied to student consultation development. Participants were 480 Law students in Academic Year 2017. Questionnaire was used for the study. The questionnaire consisted of general information (Sex, Year), frequency of consultation, students' problems, students' expectation level, and suggestion quality; academic, behavior and adjusting, activity, advisor administration system and characteristic of good advisor. Evaluation score consisted of five levels. Static analyzed consisted of frequency, percentage, average and standard deviation.

Finding indicated that characteristic of good advisor, academic suggestion, and advisor administration system were the students' expectation the most. For the perception, behavior and adjusting suggestions were lowest. The advisor administration system and activity suggestion were also low. For the comparison between expectation and perception, the finding revealed that the students' satisfactions were negative; the students did not satisfy of the advisors. Most students did not satisfy the suggestion for study, taking note, reading, writing technique in exam, including to report writing. The students suggested that students and advisor meeting time was also the problem. Moreover, some students who had special skills were not supported appropriately. Finally, the students' personal problem suggestions were also low. It is therefore suggested that the use of technology to every communication channel for students to choose based on convenience. The faculty advisory group on three main groups: academic, behavior and adaptation. And activities including the preparation of the manual and consult the manual for students and counseling for advisors.

Keywords: Expectations, Perception Academic Advisors, Ubon Ratchathani University

บทนำ

การที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วยคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ตลอดจนความสามารถในการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ จึงต้องมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนควบคู่กับการให้คำแนะนำในการดำเนินชีวิตทุกด้าน ขณะที่นักศึกษายังใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมิใช่เพียงแค่ให้ความรู้ด้านวิชาการแก่นักศึกษาเพียงอย่างเดียว ต้องให้ความดูแล เอาใจใส่การใช้ชีวิตนักศึกษาด้วย ซึ่งเป็นการกิจหลักของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า “ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน การศึกษา การวิจัยค้นคว้าในสาขาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษา การให้บริการแก่สังคม ทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย” ภายใต้บทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาประกอบด้วย บทบาทการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ บทบาทการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ

พฤติกรรมและการปรับตัว และบทบาทการให้คำปรึกษาการจัดกิจกรรม โดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้กำหนดให้แต่ละสาขาวิชาแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นที่ปรึกษาแก่นักศึกษาตลอดหลักสูตร และให้แต่ละสาขากำหนดวิธีการ ช่องทางการรับคำปรึกษารวมถึงแฟ้มประวัติให้สอดคล้องตามสถานการณ์ในปัจจุบัน อาจารย์ที่ปรึกษา จึงมีความสำคัญเปรียบเสมือนผู้ปกครองคนที่สองรองจากพ่อแม่

การที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตที่ห่างไกลจากความดูแลของผู้ปกครอง เมื่อจำเป็นต้องจัดการตารางชีวิตด้วยตนเอง ทำให้หลายคนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับระบบการศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย สิ่งแวดล้อมใหม่ ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมจึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อสภาพจิตใจ สะท้อนกลับไปยังระดับคะแนน และประสิทธิภาพการเป็นนักศึกษาไปในที่สุด วิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวนั้น มาจากการให้คำปรึกษาที่รัดกุม ถูกต้องและตรงจุด จะทำให้นักศึกษาแก้ไขปัญหาชีวิต เที่ยวยากจิตใจ ยับยั้งไม่ให้อาการลุกลามบานปลายไปได้ ซึ่งคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดสรรให้อาจารย์ทุกคน มีนักศึกษาในความควบคุมดูแล โดยเฉลี่ยชั้นปีละ 50 คน คอยให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการ การปรับพฤติกรรมส่วนตัว การเข้าสังคม ตลอดจนช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเรื่องที่นักศึกษามีอาจเผชิญได้เพียงลำพัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาจากมุมมองของนักศึกษานิติศาสตร์ทุกชั้นปี

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น (พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary: 2000)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ของ Victor Vroom ในปี ค.ศ. 1964 นำเสนอรูปแบบของความคาดหวังที่เกี่ยวกับกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมาก โดยให้ความหมายถึงระดับความรุนแรงของความ

ต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น เป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) ที่จะนำไปสู่การรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ โดยมีความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่างจากการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม

ความคาดหวังของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน (Getzels ;et al 1974 : 132) สามารถแบ่งออกได้ 3 อย่างคือ

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Effort-Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้เป็นการล่วงหน้าว่าถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นสำเร็จ กล่าวง่าย ๆ ก็คือ บุคคลจะข่งใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องทำนั้น มันยากเกินกำลังความสามารถของตนเองหรือไม่ ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกมา

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วได้ผลลัพธ์ (Effort-Outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตัวเขาอย่างไร

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลลัพธ์มีให้แก่บุคคลที่จะต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี การรับรู้ต่อผลลัพธ์เดียวกันที่แตกต่างกันไป (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2529)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า และถูกตีความให้มีความหมาย จากการใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจส่วนตัว (Bernstein. 1999 : 72)

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 2000 : 146) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่แต่ละคนมีการเลือกตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้น

อุบลวรรณ ภาภานันท์ และคณะ (2554) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นการที่อวัยวะรับความรู้สึกรับข้อมูลที่อยู่รอบตัวส่งผ่านเข้าสู่สมอง

กันยา สุวรรณแสง (2544) กล่าวว่า การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ เจตคติ อารมณ์ ตลอดจนแนวโน้มของพฤติกรรมการแสดงออก

3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของที่ปรึกษาว่าเป็นผู้มีหน้าที่ให้ความเห็นแนะนำ

ที่ปรึกษา (Consultant) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ ความรู้ความชำนาญทางวิชาการ หรืออาชีพ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำปรึกษา ขอเสนอแนะตามเทคนิคด้านวิชาการในสาขาต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สุจริต เพียรชอบ และวรศักดิ์ เพียรชอบ (2523) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษาว่าเป็นคณาจารย์ที่มีความรู้ มีประสบการณ์และมีความสามารถที่จะแนะนำช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ในด้านด้านวิชาการ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านสวัสดิการ รวมไปถึงแก้ไขปัญหาส่วนตัว

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2539) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษา ไว้ว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเข้าสังคม ด้านการวางแผนชีวิต และด้านการเตรียมความพร้อมสู่การประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2548) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษา ไว้ว่า เป็นอาจารย์ประจำที่รับการแต่งตั้งจากคณบดีในสังกัด ให้มีหน้าที่แนะนำ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเกี่ยวกับการจัดแผนการเรียนและเรื่องอื่น ๆ

เสน่ห์ ระหว่างบ้าน และคณะ (2551) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ว่า เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สถาบันอุดมศึกษาแต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือนักศึกษาในด้านวิชาการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวเข้ากับสังคม การเข้าร่วมกิจกรรม และวางแผนเตรียมตัวเพื่อการประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ให้คำนิยามอาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่มหาวิทยาลัยหรือคณะมีคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นพี่ปรึกษาของนักศึกษา (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2553)

และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ในลักษณะใกล้เคียงกัน ผู้ศึกษาจึงขอสรุปว่า อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันที่ตนเองสังกัดอยู่ให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของนักศึกษาที่ตนเองรับผิดชอบ ในด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรม การปรับตัว และการจัดกิจกรรม ในระหว่างที่ศึกษาอยู่ ตลอดจนวางแผนการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

4. ประเภทของอาจารย์ที่ปรึกษา

ทรงกรด พิมพ์พิศาล (2544) อธิบายหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษามี 2 ลักษณะ คือ (1) ด้านทั่วไป ทำหน้าที่ดูแล ช่วยเหลือนักศึกษาตามที่ได้รับผิดชอบ ชี้แจงทำความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของการเป็นนักศึกษา สร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา พิจารณาคำร้อง ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนและหน่วยงานต่าง ๆ ติดต่อนักศึกษาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เก็บรักษาข้อมูลนักศึกษาเป็นความลับ ให้การรับรองนักศึกษาเมื่อนักศึกษาต้องการนำเอกสารไปแสดงแก่ผู้อื่น จัดทำระเบียบสะสมของนักศึกษาที่ได้รับผิดชอบ พิจารณาดักเตือนนักศึกษาที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม ประสานงานกับผู้ปกครองนักศึกษาเมื่อนักศึกษามีปัญหา (2) หน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำในการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักสูตรและวิธีการศึกษา ให้คำปรึกษาเพื่อการวางแผนประกอบอาชีพ การแผนการศึกษา หลักสูตรและการเลือกวิชาเรียนให้เหมาะสม วิเคราะห์ผลการเรียน ควบคุมการลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน ตลอดจนดูแลนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2555) ได้แบ่งอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ 3 ประเภท (1) ด้านทั่วไป ทำหน้าที่ดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่ได้รับผิดชอบ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา พิจารณาคำร้องในส่วนที่เกี่ยวข้อง จัดทำระเบียบสะสมของนักศึกษาที่ได้รับผิดชอบ พิจารณาดักเตือนนักศึกษาที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมหรือ แต่งกายไม่เรียบร้อย ประสานงานกับผู้ปกครองนักศึกษาเมื่อนักศึกษามีปัญหา ติดตามนักศึกษาในความรับผิดชอบที่ขาดเรียนหรือมีปัญหา (2) ด้านวิชาการ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับ กฎระเบียบที่ถูกต้อง วางแผนประกอบอาชีพ หลักสูตรและการเลือกวิชาเรียนให้เหมาะสม ติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ (3) ด้านการพัฒนาตนนักศึกษา ทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ความปลอดภัย และให้ปฏิบัติตัวให้มีคุณธรรมจริยธรรม

และมีอีกหลายสถาบันได้แบ่งประเภทอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ในลักษณะคล้ายกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาขอสรุปประเภทอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนให้จบการศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร ติดตามผลการเรียนของนักศึกษาพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง ให้คำแนะนำและส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษ

ให้ประสบความสำเร็จสูงสุด ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ

2. ที่ปรึกษาด้านพฤติกรรมของนักศึกษา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวนักศึกษา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาค่าลงทะเบียนเรียน และใช้จ่ายอื่น ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนใช้จ่ายเงินให้เหมาะสม ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปรับตัวเข้าสังคม การทะเลาะวิวาท การทำร้ายตนเอง ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ

3. ที่ปรึกษาด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ทำหน้าที่เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือ การร่วมเขียนโครงการ การร่วมเตรียมงานจัดกิจกรรม ดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหา ระหว่างการจัดกิจกรรมให้คำปรึกษาการแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมให้สมดุลกับการเรียน

5. คุณสมบัติที่ดีของอาจารย์ที่ปรึกษา

ทรงกรด พิมพ์สาล (2544) อธิบายคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี ต้องประกอบด้วย (1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ มีความรับผิดชอบ ใจกว้างและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จริงใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความประพฤติเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดี สามารถอุทิศเวลาได้ และมีความคิดในเชิงบวก (2) คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความสามารถในการสื่อสาร มีทักษะในการให้คำปรึกษา มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทันสมัย มีความรู้และความเข้าใจสภาพสังคม เศรษฐกิจวัฒนธรรม และมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักสูตร และการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา (3) จรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา ต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพและสิทธิประโยชน์ของนักศึกษา รักษาความลับของนักศึกษา ไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลหรือมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาฟังในทางที่เสื่อมเสีย มีความเสมอภาคและปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น สังคมและประเทศชาติ

สำเนาวั ชวรศิลป์ (2534) กล่าวถึงคุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบดี ใจกว้างและรับฟังความคิดเห็น มีความรู้กว้างขวาง และทันต่อเหตุการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความจริงใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีเหตุผลและมีความสามารถในการแก้ปัญหา มีหลักจิตวิทยาในการให้การปรึกษาและมีจรรยาอาจารย์ที่ปรึกษา รู้จักบทบาทของตนเอง ตลอดจนมีประสบการณ์ในหน้าที่งานอาจารย์ที่ปรึกษา

วัฒนา พัชรวนิช (2539) กล่าวถึงคุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ประกอบด้วย ต้องสนใจปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษา เอาใจใส่ สนใจใฝ่หาความรู้ คล่องตัว มีประสบการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมพอสมควร มีไหวพริบและปฏิภาณในการโต้ตอบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยุติธรรม รู้กฎ ระเบียบ รับฟังความคิดเห็นได้ทุกสถานการณ์ ไม่วิตกกังวลต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ เสียสละเวลาส่วนตัว มีความรับผิดชอบสูง ตลอดจนเอาใจใส่ติดตามผลงานที่ตนเองได้ปฏิบัติลงไป

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2556) กล่าวถึงลักษณะอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีไว้ว่า ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบ ใจกว้างและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความรู้กว้างขวาง ทันต่อเหตุการณ์ มีคุณธรรมและยึดถือจรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยปราศจากอคติทางด้านเชื้อชาติและศาสนาใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา มีคุณธรรม รับรู้และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ติดตามนิสิตอย่างสม่ำเสมอ มีหลักจิตวิทยาและความรู้ในด้านการให้คำปรึกษา มีเวลาและเปิดโอกาสให้นิสิตเข้าพบตามความเหมาะสม

และมีอีกหลายสถาบันได้กำหนดคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีไว้คล้ายกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาขอสรุปคุณสมบัติที่เหมาะสมของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไป ประกอบด้วย มีจำนวนนักศึกษาในความดูแลที่สามารถบริหารจัดการได้มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ กฎระเบียบเป็นอย่างดี และสามารถนำมาอ้างอิงระหว่างการให้คำปรึกษาได้ในทันที การจัดตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และอยู่รอบพนักศึกษาดังตารางทุกครั้ง สามารถเข้ารับคำปรึกษาได้นอกตารางนัดหมาย มีระเบียบแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาและการจัดเก็บข้อมูลการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน การรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ ระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี และมีช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่นอกเหนือจากการเดินทางมาเข้าพบด้วยตนเอง

2. คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่น่าเชื่อถือ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ให้คำปรึกษา ความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิงคนอื่น ความเป็นกันเองกับนักศึกษา วุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อคำพูด ให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ เต็มใจ และเห็นอกเห็นใจ มีความสามารถในการใช้เหตุผลในการให้คำปรึกษา ติดตามสอบถามความคืบหน้าหลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว ไม่ล้อเลียนหรือพิพากษ์วิจารณ์ปัญหาของนักศึกษาให้เกิดความอับอาย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล เดชวาทกุล (2539) ศึกษาสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อย อาจารย์ที่ปรึกษามีภาระงานมากทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง รวมถึงไม่มีรายละเอียดที่จะแนะนำนักเรียนได้เพียงพอ

วิจิตร บุญยธโรกุล (2541) ศึกษาบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาอันพึงประสงค์...อยู่ตรงไหน พบว่า ความต้องการมากที่สุดนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาต้องสามารถสร้างแนวความคิดในการเลือกเรียนซึ่งมีผลต่อการวางแผนการลงทะเบียนเรียนให้แก่นักศึกษาแต่ละคนได้ รองลงมาอาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีความรับผิดชอบในคำปรึกษา และประเด็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งนำมาซึ่งความไว้วางใจที่จะเล่าปัญหา ประกอบกับการจัดตารางเวลาการเข้าพบที่สะดวก ตลอดจนการที่มีใจเป็นกลาง สุขุม รอบคอบด้วย

บันเทิง สุพจน์ (2542) ศึกษาคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตในทัศนคติของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนั้นต้องทำงานร่วมกับนักศึกษาได้ ต้องเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน ต้องมีความรับผิดชอบกิจกรรมร่วมกัน มีการประสานงานระหว่างฝ่ายให้ทำงานร่วมกันได้ ในด้านความรู้อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมต้องเข้าใจธรรมชาติของวัยรุ่น กล้าตัดสินใจ มีความรู้เรื่องหลักการจัดกิจกรรมพอสมควรเพื่อจะได้แนะนำนักศึกษา ด้านความรับผิดชอบ อาจารย์ที่ปรึกษามีหน้าที่ประสานความเข้าใจระหว่างนักศึกษากับผู้บริหาร คอยสอดส่องดูแลการทำกิจกรรมให้เรียบร้อย ไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม วัฒนธรรม รวมถึงนโยบายมหาวิทยาลัย

นันทา เกียรติกำจร (2544) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบปัญหาที่สูงที่สุดในการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ ขาดการแนะนำด้านการแต่งกายและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

ภัสสร เผื่อนโกสุม (2546) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษารับผิดชอบดูแลนักศึกษาเกินจำนวนที่เหมาะสม ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้วส่งผลให้การทำงานวิทยานิพนธ์ไม่เสร็จตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา

ทางด้านวิชาการควรมีการประเมินความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์เสร็จตามกำหนด ในด้านทั่วไป อาจารย์ที่ปรึกษาควรสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเองกับนักศึกษา เพื่อลดความเครียด

ทิพาพร สุจारी และคณะ (2550) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาภาคปกติตามทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีต้องมีองค์ประกอบด้วยคุณธรรม ความรับผิดชอบ และมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ตามลำดับ

รุ่งโรจน์ อาริยะ (2552) ศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในการลดปัญหาการออกกลางคันของนักเรียนวิทยาลัยการอาชีพเชิงคำ จังหวัดพะเยา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาต้องทำความเข้าใจกับนักเรียนในความดูแลทุกคน จัดเก็บแฟ้มประวัติข้อมูล ผลการเรียนรู้ ประวัติความประพฤติ และพบปะนักเรียนเป็นประจำ รวมถึงประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน หัวหน้างานแนะแนว ตลอดจนผู้ปกครองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนของนักเรียน

ธงชัย วงศ์เสนา (2552) เขียนบทความเรื่องบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการที่ต้องให้คำแนะนำเรื่องการลงทะเบียน แผนการเรียน เกณฑ์การสอบ การวัดผล การคิดคะแนนสอบ วินัยนักศึกษา แนะนำเรื่องเทคนิคการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม การช่วยเหลือเรื่องผลการเรียนให้ดีขึ้น การชำระค่าบำรุงการศึกษา รับรองผลการเรียน ในส่วนของด้านสวัสดิการ ต้องช่วยเหลือแนะนำให้อ้างอิงระเบียบในการปฏิบัติตนของนักศึกษา การจัดสวัสดิการและสิทธิที่นักศึกษาจะได้รับช่วยแก้ไขปัญหาล้วนแล้ว ปัญหาการปรับตัวต่าง ๆ และสุดท้ายด้านอื่น ๆ เช่น การประสานงานกับผู้สอน คำร้องต่าง ๆ การเก็บสถิติ ตลอดจนการรักษาความลับของนักศึกษา

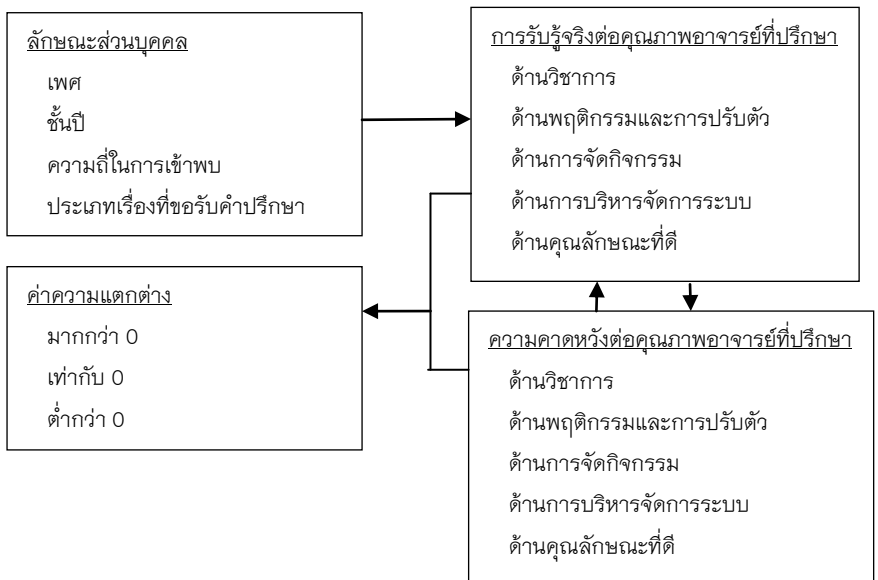
สลักใจ ศรีธราดล (2557) ศึกษาบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวัง ที่ปฏิบัติจริง และปัญหาเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่านักศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าการปฏิบัติจริง ด้านนักศึกษามีสะท้อนว่า อาจารย์ที่ปรึกษาไม่อยู่ห้องตามตาราง มีการเปลี่ยนอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเท่าที่ อาจารย์ที่ปรึกษามีบุคลิกน่าเกรงขามไม่กล้าเข้าไปพบ

สามารถ อัยกร (2559) ศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีบทบาทดังนี้ (1) บทบาทการให้การแนะนำและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ซึ่งเป็นบทบาทพื้นฐานของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (2) บทบาทด้านการพัฒนานักศึกษาตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม (3) บทบาทด้าน

ความสัมพันธ์กับนักศึกษา สร้างความไว้วางใจให้นักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทพิเศษเฉพาะของอาจารย์ที่ปรึกษา (4) บทบาทในด้านการให้ความช่วยเหลือและประสานงาน ให้นักศึกษา อันจะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา

วรินทร์ สีสวยดงาม (2560) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในสาขาวิชาดนตรีศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษายู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเกิดจากการเป็นกัลยาณมิตร อาจารย์ที่ปรึกษามีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับนักศึกษา ในส่วนของการทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ด้านการพัฒนา นักศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา และด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก ทำให้นักศึกษาได้รับโอกาสที่จะประสบความสำเร็จด้านการศึกษามากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาภารกิจการสอนเป็นอุปสรรคในการทำหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา จัดการตารางเวลาในการเข้าพบของนักศึกษาลำบาก และช่วยเหลือนักศึกษาที่รับผิดชอบไม่ทั่วถึง

ในการศึกษาวิจัยความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษาจากนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการสำรวจดังต่อไปนี้



วิธีการดำเนินงาน

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,083 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 361 คน ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางยามาเน่ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยแยกเป็นชั้นปีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1	จำนวน 115 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	จำนวน 70 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	จำนวน 76 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	จำนวน 65 คน
นักศึกษาเรียนเกินหลักสูตร	จำนวน 35 คน

3. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สรรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบ่งเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี ความถี่ในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา ประเภทเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา

ตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

(1) ด้านการให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการ แบ่งเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนรู้ให้จบการศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร การติดตามผลการเรียนของนักศึกษาให้คำแนะนำในกรณีมีปัญหาการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง การสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน/การจัดบันทึก/การอ่านหนังสือ/การเขียนตอบข้อสอบ/การจัดทำรายงานและอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านการเรียนการสอน/ให้บริการ/ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

(2) ด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการปรับตัว แบ่งเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวนักศึกษา การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาค่าลงทะเบียนเรียน และการให้

คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปรับตัว การทะเลาะวิวาท การทำร้ายตนเอง การดื่มสุรา การเที่ยวกลางคืน ความสัมพันธ์เชิงชู้สาว

(3) ด้านการให้คำปรึกษาการจัดกิจกรรม แบ่งเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย การร่วมประชุมปรึกษาหารือ ร่วมเขียนโครงการ ร่วมเตรียมงานจัดกิจกรรม การดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหาระหว่างการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาการแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับการเรียน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านกิจการนักศึกษา ให้บริการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

(4) ด้านการบริหารจัดการอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 7 ประเด็น ประกอบด้วย การกำหนดให้มีนักศึกษาในความดูแลจำนวน 100 คน ตามระเบียบกำหนด ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ กฎระเบียบเป็นอย่างดีและสามารถนำมาอ้างอิงระหว่างการทำคำปรึกษาได้ ในทันที ตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และอยู่รอพบนักศึกษาตามตารางทุกครั้ง ในกรณีเร่งด่วน นักศึกษาสามารถเข้ารับคำปรึกษาได้นอกตารางนัดหมาย การเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและการรายงาน อย่างเป็นระบบ ระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี และช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่นอกเหนือจากเข้าพบด้วยตนเอง

(5) ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 10 ประเด็น ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่น่าเชื่อถือ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ให้คำปรึกษา ความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิงคนอื่น ความเป็นกันเองกับนักศึกษา วุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อคำพูด การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ เต็มใจ และเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการใช้เหตุผลในการให้คำปรึกษา การติดตามสอบถามความคืบหน้าหลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว และการไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษา มาล้อเลียน/ วิจารณ์ให้เกิดความอับอาย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อื่น แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ความคิดเห็นด้านคุณลักษณะส่วนตัวของอาจารย์ที่ปรึกษา ความคิดเห็นด้านช่องทางการสื่อสาร และความคิดเห็นอื่น ๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ที่เป็นตัวแทนแต่ละชั้นปี เป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 รวมจำนวน 500 ชุด ได้รับกลับคืน จำนวน 480 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.00

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน แบ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลรวมทุกรายการแยกรายด้าน

6. ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อใช้วัดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง โดยอาศัยวิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scales) กำหนดให้มีเกณฑ์การวัดระดับคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับการรับรู้จริง
1	ไม่ต้องมีก็ได้	ไม่มีเลยหรือมีน้อยมาก
2	อยากให้มีบ้างเล็กน้อย	มีบ้างเล็กน้อย
3	อยากให้มีปานกลาง	มีปานกลาง
4	อยากให้มีมาก	มีมาก
5	ควรจะมีมากที่สุด	มีมากที่สุด

ดังนั้น จึงได้ช่วงอันตรภาคชั้นค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับความสำคัญ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง	ระดับการรับรู้จริง
1.00 – 1.80	ไม่ต้องมีก็ได้	ไม่มีเลยหรือมีน้อยมาก
1.81 – 2.60	อยากให้มีบ้างเล็กน้อย	มีบ้างเล็กน้อย
2.61 – 3.40	อยากให้มีปานกลาง	มีปานกลาง
3.41 – 4.20	อยากให้มีมาก	มีมาก
4.21 – 5.00	ควรจะมีมากที่สุด	มีมากที่สุด

7. ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายระยะห่าง (Gap) ที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง โดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายของ Parasuraman, A. ที่กล่าวว่าผลการรับรู้ผลที่ได้ไม่ตรงกับระดับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) แต่ถ้าผลการรับรู้ที่ได้ตรงกับควมระดับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดพอใจ (Satisfied) หากผลการรับรู้ที่ได้นั้น เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ (Delight) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดระดับการแปลความหมายระยะห่าง เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระยะห่าง (รับรู้จริง – ความคาดหวัง)	แปลความหมาย
ติดลบ	เกิดความไม่พอใจ
เท่ากัน	เกิดความพอใจ
เป็นบวก	เกิดความประทับใจ

ผลการศึกษา

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาจากนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาตั้งวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาจากมุมมองของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ทุกชั้นปี โดยสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 ชุด มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่กำหนด และได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปแยกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 34.79 และเพศหญิง มีจำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 65.21

ข้อมูลทั่วไปแยกตามชั้นปี พบว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 15.21 และนักศึกษาเรียนเกินหลักสูตร มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 ปรากฏตามตาราง

ข้อมูลทั่วไปแยกตามความถี่ของการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพียงครั้งเดียวต่อปีการศึกษา มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 58.96 รองลงมาเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเฉลี่ยเดือนละครั้ง มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 และมีน้อยมากที่เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทของปัญหาที่ขอรับคำปรึกษา ซึ่งแต่ละคนสามารถตอบได้หลายประเภท พบว่า มีนักศึกษาขอรับคำปรึกษาสูงที่สุดในเรื่องการสอบและผลการเรียน มีจำนวน 345 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.12 รองลงมาเป็นการขอรับคำปรึกษาเรื่องการลงทะเบียน

เรียน มีจำนวน 304 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.23 แต่ยังมีนักศึกษาบางคนขอรับคำปรึกษาเรื่อง ปัญหาส่วนตัวและปัญหาสุขภาพจิต มีจำนวน 76 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.06 ใกล้เคียงกับการขอรับคำปรึกษาเรื่องค่าเทอมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีจำนวน 75 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.94 และน้อยที่สุดเป็นการขอรับคำปรึกษาเรื่องการเข้าสังคมและปัญหาความขัดแย้ง มีจำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.65

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง

2.1 ด้านการคำปรึกษาด้านวิชาการของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$) โดยมีระดับความคาดหวัง สูงสุดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนให้จบการศึกษาในเวลาที่กำหนดตาม หลักสูตร ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) ใกล้เคียงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและ ช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.62$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพ การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}=3.47$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุด เกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและ ช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบ ข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=3.45$)

2.2 ด้านการคำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัวของนักศึกษานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.47$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำที่ดีในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาค่าลงทะเบียนเรียน และใช้จ่ายอื่น รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนใช้จ่ายเงิน ให้เหมาะสม ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.49$) ใกล้เคียงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ปัญหาส่วนตัวนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.48$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพ การให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) โดยมีระดับ การรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวนักศึกษา อยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$)

2.3 ด้านการคำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรมของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.50$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านกิจการนักศึกษา ให้บริการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) ใกล้เคียงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมให้สมดุลกับการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.48$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมประชุมปรึกษาหารือ การร่วมเขียนโครงการ การร่วมเตรียมงานจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการคอยดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหาระหว่างการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.45$)

2.4 ด้านคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่นอกเหนือจากเข้าพบด้วยตนเอง ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.63$) รองลงมามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการกำหนดสัดส่วนนักศึกษาในความดูแล จำนวน 100 คน ตามระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.36$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และอยู่รอพบนักศึกษาตามตารางทุกครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) ซึ่งเท่ากับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$)

2.5 ด้านคุณลักษณะของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่น่าสนใจเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.67$) ซึ่งมีค่าเท่ากับระดับความคาดหวังให้มีคุณลักษณะทางด้านอารมณ์ ($\bar{x}=4.67$) ใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษามาล้อเลียนหรือวิจารณ์ให้เกิดความอับอาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.65$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณลักษณะของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการติดตามสอบถามความคืบหน้าหลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิงคนอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$)

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการรับรู้จริงกับค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่าระยะห่างของ 30 ประเด็นบ่งชี้ มีค่าติดลบทุกประเด็น โดยมีประเด็นบ่งชี้ที่มีความแตกต่างมากที่สุดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ (ความแตกต่างติดลบ 1.16) เท่ากับประเด็นบ่งชี้เกี่ยวกับตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและอยู่รอบพบนักศึกษาตามตารางทุกครั้ง (ความแตกต่างติดลบ 1.16) รองลงมาเป็นประเด็นบ่งชี้เกี่ยวกับการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ (ความแตกต่างติดลบ 1.15)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยรวมของระดับความรับรู้จริง ($\bar{x}=3.51$) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวมของระดับ ความคาดหวัง ($\bar{x}=4.57$) ที่มีต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่ามีระยะห่างเฉลี่ยติดลบ 1.06 ปรากฏตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงถึงค่าความแตกต่างซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงกับค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาแยกรายด้าน (n=480)

ประเด็นซึ่งชี้คุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง	ความแตกต่าง
1. คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนรู้ให้จบการศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร	3.53	4.64	-1.11
2. มีการติดตามผลการเรียนของนักศึกษาให้คำแนะนำในกรณีมีปัญหาการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง	3.47	4.58	-1.11
3. มีการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด	3.44	4.57	-1.13
4. ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่าน การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน ฯลฯ	3.45	4.62	-1.16
5. เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านการเรียนการสอน ให้บริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	3.47	4.59	-1.12
เฉลี่ย	3.47	4.60	-1.12

ประเด็นปัจจัยคุณภาพการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
6. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว นักศึกษา	3.35	4.48	-1.13
7. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิต	3.37	4.48	-1.11
8. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาค่าลงทะเบียน เรียน และใช้จ่ายอื่น รวมถึงการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการวางแผนใช้จ่ายเงินให้เหมาะสม	3.40	4.49	-1.09
9. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปรับตัว การทะเลาะวิวาท การทำร้ายตนเอง การดื่ม สุรา การเที่ยวกลางคืน ความสัมพันธ์เชิงชู้ สาว	3.43	4.45	-1.02
เฉลี่ย	3.38	4.47	-1.08

ประเด็นปัจจัยคุณภาพการให้คำปรึกษา ด้านการจัดกิจกรรม	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
10. ร่วมประชุมปรึกษาหารือ ร่วมเขียน โครงการ ร่วมเตรียมงาน จัดกิจกรรม	3.44	4.39	-0.95
11. คอยดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหา ระหว่างการจัดกิจกรรม	3.45	4.52	-1.07
12. ให้คำปรึกษาการแบ่งเวลาในการทำ กิจกรรมให้สอดคล้องกับการเรียน	3.56	4.54	-0.98
13. เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ทางด้านกิจการนักศึกษา ให้บริการ ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ และการอำนวยความสะดวก แก่นักศึกษา	3.49	4.57	-1.08
เฉลี่ย	3.48	4.50	-1.02

ประเด็นปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
14. กำหนดให้มีนักศึกษาในความดูแลจำนวน 100 คน ตามระเบียบ	3.36	4.48	-1.12
15. มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ กฎระเบียบเป็นอย่างดีและสามารถนำมาอ้างอิง ระหว่างการให้คำปรึกษาได้ในทันที	3.48	4.51	-1.03
16. มีตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ ชัดเจน และอยู่รอฟบนักศึกษาตามตารางทุก ครั้ง	3.38	4.54	-1.16
17. ในกรณีเร่งด่วน นักศึกษาสามารถเข้ารับ คำปรึกษาได้นอกตารางนัดหมาย	3.42	4.55	-1.13
18. มีการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ	3.38	4.53	-1.15
19. มีระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็น อย่างดี	3.52	4.57	-1.05
20. มีช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่ นอกเหนือจากเข้าพบด้วยตนเอง	3.56	4.63	-1.07
เฉลี่ย	3.44	4.54	-1.10

ประเด็นปัจจัยคุณภาพด้านคุณลักษณะของ การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
21. มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่ น่าเชื่อถือ	3.70	4.67	-0.97
22. มีความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่อง ที่ให้คำปรึกษา	3.69	4.64	-0.95
23. มีความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิง คนอื่น	3.57	4.62	-1.05
24. มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา	3.67	4.64	-0.97
25. มีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์	3.68	4.67	-0.99
26. มีความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อ คำพูด	3.67	4.62	-0.95
27. ให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ เต็มใจ และเห็นอกเห็นใจ	3.62	4.63	-1.01
28. มีความสามารถในการใช้เหตุผลในการให้ คำปรึกษา	3.60	4.64	-1.04
29. มีการติดตามสอบถามความคืบหน้า หลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว	3.56	4.61	-1.05
30. ไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษามา ล้อเลียน/ วิพากษ์ให้เกิดความอับอาย	3.63	4.65	-1.05
เฉลี่ย	3.64	4.64	-1.00

อภิปรายผล

นักศึกษาสาขานิติศาสตร์จำนวน 480 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าชายในอัตราส่วน 2:1 โดยประมาณ โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 150 คน รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 138 คน และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 73 คน เกือบเคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 72 คน น้อยที่สุดเป็นนักศึกษาที่เรียนเกินหลักสูตร จำนวน 47 คน ตามลำดับ

นักศึกษาศาสนาคริสต์เกินกว่าครึ่งเข้ารับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างมากสุดไม่เกิน 2 ครั้งต่อปีการศึกษา เป็นไปได้ว่านักศึกษาส่วนใหญ่จะพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพียงเพื่อให้ลงนามในแบบฟอร์มทางวิชาการเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับประเภทของการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการเข้าพบในเรื่องผลการเรียน และการลงทะเบียนเรียน

ในส่วนของระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 30 ประเด็นบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉลี่ยแล้วควรจะมีคุณภาพมากที่สุด เรียงลำดับสูงสุดคือ คุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา รองลงมาเป็นคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ถัดมาเป็นคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษาใกล้เคียงกับคุณภาพ การให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม และน้อยที่สุดคือคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายประเด็นบ่งชี้ พบว่าประเด็นที่นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อคุณภาพของอาจารย์ที่ปรึกษาอยากให้สูงที่สุด คือ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านวิชาการ เป็นที่น่าเชื่อถือเท่ากับประเด็นเกี่ยวกับคาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษามีวุฒิภาวะทางอารมณ์ รองลงมาเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการใช้เหตุผลประกอบการให้คำปรึกษา ซึ่งเกี่ยวกับความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ให้คำปรึกษานั้นด้วย นักศึกษาคาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการวางแผนการเรียนให้สำเร็จการศึกษาตามที่หลักสูตรกำหนด ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาต้องสร้างความคุ้นเคยกับนักศึกษาให้ได้รับความไว้วางใจด้วย ตลอดจนการไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษามาล้อเลียนหรือวิจารณ์ในที่สาธารณะให้ได้รับความอับอาย

ในส่วนของระดับการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 30 ประเด็นบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉลี่ยแล้วควรจะมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากน้อยที่สุดคือคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว ถัดมาเป็นคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ใกล้เคียงกับคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม สูงที่สุดคือคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เมื่อพิจารณารายประเด็นบ่งชี้ พบว่าประเด็นที่นักศึกษาได้รับรู้จริงต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับที่ต่ำที่สุด คือ ประเด็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา และปัญหาสุขภาพจิต ถัดมาเป็นการที่นักศึกษาในความดูแลมากเกินไปทำให้ดูแลให้คำปรึกษาไม่ทั่วถึงทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเกี่ยวกับอาจารย์

ที่ปรึกษาไม่ได้อยู่รอพบนักศึกษาตารางนัดหมายและไม่มีระบบบันทึกแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาตลอดจนไม่มีการรายงานอย่างเป็นระบบ

เมื่อนำมาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของนักศึกษา พบว่า ระยะห่างเฉลี่ยติดลบ (-1.06) หมายถึง ระดับการรับรู้จริงของระบบอาจารย์ที่ปรึกษามีคุณภาพที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษา แสดงให้เห็นว่านักศึกษายังไม่พึงพอใจต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของคณะนิติศาสตร์เท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังของนักศึกษารายประเด็นบ่งชี้ พบว่าในทุกประเด็นบ่งชี้ นักศึกษายังไม่พึงพอใจต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของคณะนิติศาสตร์เท่าที่ควรเนื่องจากมีระยะห่างติดลบทุกประเด็น ซึ่งประเด็นที่ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษาที่จะสามารถช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่าน การเขียนตอบข้อสอบ ตลอดจนการจัดทำรายงานในรายวิชาต่าง ๆ ซึ่งมีระยะห่างเท่ากับประเด็นที่เกี่ยวกับตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาแต่ปรากฏว่าอาจารย์ที่ปรึกษาไม่ได้อยู่รอพบตามตารางเวลา สอดคล้องกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการไม่พบอาจารย์ที่ปรึกษาในช่วงเวลาที่กำหนดในตารางนัดหมาย รองลงมาคือการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ ถัดไปคือประเด็นเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด ซึ่งมีระยะห่างเท่ากับประเด็นที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา สอดคล้องกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สะท้อนว่าอาจารย์พูดบั่นทอนจิตใจแทนที่จะพูดให้กำลังใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา

จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ ยังไม่พึงพอใจในทุกประเด็นบ่งชี้ ซึ่งประเด็นที่มีค่าความแตกต่างมากที่สุดอยู่ที่คุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และคุณภาพของการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

(1) นักศึกษาแต่ละคนมีความต้องการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะมาปรึกษาหาหรือด้านการเรียน การสอบ คะแนน และด้านวิชาการอื่น ๆ อาจารย์ที่ปรึกษาดควรอยู่รอพบกับนักศึกษาตามตารางนัดหมาย กรณีมีการกิจจำเป็นเร่งด่วนใน

ช่วงเวลานั้นให้แสดงหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก และช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น เช่น E-mail, Line ID, SMS, Facebook หรือ Twitter อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณในการรักษาความลับ การการสนทนาด้วย และเพื่อเป็นการแสดงเจตนาที่บริสุทธิ์ หลังจากให้คำปรึกษาผ่านทางช่องทางใดก็ตาม ต้องบันทึกปัญหาและคำปรึกษาโดยละเอียด พร้อมส่งรายงานให้ผู้บริหารทราบภายใน 24 ชั่วโมง

(2) นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่จะสามารถให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาด้านกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาว่าเขาจะได้รับคำปรึกษาที่ถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและทันที่ จึงควรที่จะปฏิรูประบบการแบ่งสัดส่วนนักศึกษาในปัจจุบัน โดยเสนอให้เป็นระบบแบบกลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว และกลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาด้านกิจกรรม ลักษณะการคัดเลือกอาจารย์ที่ปรึกษาประจำกลุ่มใด ๆ นั้น พิจารณาตามประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ซึ่งอาจารย์บางท่านสามารถอยู่ประจำได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม และให้จัดห้องให้คำปรึกษาไว้เป็นการเฉพาะไม่ใช่ห้องส่วนตัวในการให้คำปรึกษา และให้สร้างระบบออนไลน์เพื่อจองเวลาขอเข้ารับคำปรึกษา

(3) จัดทำคู่มือนักศึกษา ฉบับประมวลปัญหาและแนวทางแก้ไข แจกให้นักศึกษาที่สนใจ พร้อมทั้งให้สามารถดูและดาวน์โหลดได้ในเว็บไซต์ เพื่อลดภาระของอาจารย์ที่ปรึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาในปัญหาที่ซ้ำ ๆ ตลอดจนนักศึกษาที่พบปัญหาในลักษณะเดียวกันสามารถแก้ไขด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้ารับคำปรึกษา ซึ่งอาจจะต้องรอคิวนานกว่าจะได้แก้ไข

(4) จัดทำคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณเทคนิค การให้คำปรึกษาที่ดี การบันทึก การรายงาน การติดตามผล และอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนเทคนิคการให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสบการณ์แก่อาจารย์รุ่นใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาคืบต่อไป

(1) ศึกษาประเด็นที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา วิเคราะห์สัดส่วนภาระงานสายวิชาการ ประกอบด้วย (1) ด้านการสอน (2) ด้านการวิจัย (3) ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (4) ด้านบริการวิชาการ และ (5) ด้านบริหาร

(2) ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อการกิจอาจารย์ที่ปรึกษา โดยวิเคราะห์จากสภาพปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดในการให้คำปรึกษา เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรคที่แท้จริงจากการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา และหาข้อตกลงที่เหมาะสมระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา

(3) ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรณีปัญหาที่พบบ่อยกับแนวทางในการแก้ไขอย่างยั่งยืน โดยวิเคราะห์จากพฤติกรรมส่วนตัว ครอบครัว ผู้ปกครอง เพื่อน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมบ่มเพาะจนหมด

(4) ศึกษาบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในการลดปัญหาการพ้นสภาพของนักศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ แนวทางการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และรูปแบบการช่วยเหลือนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการพ้นสภาพนักศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กองบริการวิชาการ. (2556). *คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฉบับ*

ปรับปรุงแก้ไขพุทธศักราช 2556. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กองพัฒนานักศึกษา. (2552). *คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*.

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

กันยา สุวรรณแสง. (2544). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์อักษรวิทยา.

ทรงกรด พิมพ์ศาล. (2554). *คู่มือระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ*

กาฬสินธุ์. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.

ทิพาพร สุจาวี. (2550). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารช่อพะยอม*. 12 (2550) : 104-109.

ธงชัย วงศ์เสนา. (2552). บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา. *วารสารสำนักวิทยบริการและ*

เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (4), 4.

นภดล เดชวาทกุล. (2539). *สภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาใน*

วิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขาสหกรรม

มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- นันทา เกียรติกำจร. (2544). สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาตาม ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บันเทิง สุพจน์. (2542). คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตในทัศนะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2548). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2553). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2553. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งโรจน์ อาริยะ. (2552). บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในการลดปัญหาการออกกลางคันของนักเรียนวิทยาลัยการอาชีพเชิงคำ จังหวัดพะเยา. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรินทร์ สีเสียดงาม. (2560). ความคิดเห็นของนิสิต และอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในสาขาวิชาดนตรีศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วารสารดนตรีรังสิต. 13, 1 : 15-26.
- วัฒนา พัชรวานิช. (2539). หลักการแนะแนว. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมฝึกหัดครู.
- วิจิตร บุญยธโรกุล. (2541). บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 8,1 (ก.พ.), 22-29.
- สลักใจ ศนิธราดล. (2557). บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวัง ที่ปฏิบัติจริง และปัญหาเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. รายงานวิจัย, สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สามารถ อัยกร. (2559). บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 10, 2: 423-434.
- สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2539). คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษาสถาบันราชภัฏ ฉบับปรับปรุง 2539. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏ.

ลำเนาวัลย์ ขจรศิลป์. (2534). *ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย*.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัทธิติโชติ วรานุสันติกุล. 2529. *การจัดการพฤติกรรมมนุษย์*. มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยา
เขตพระราชวัง สนามจันทร์.

สุจริต เพียรชอบ. (2523). *หลักสูตรและแนวโน้มการพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
มัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสน่ห์ ระหว่างบ้าน และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อที่ปรึกษาหมู่บ้านเรียน*
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. รายงานการวิจัย, ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราช
ภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

อุบลวรรณ ภาวกานันท์ และคณะ. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Getzels V.; et al.. (1974). *ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม
2561 จาก https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

Oxford. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. England: Oxford University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality
and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior* (7th ed.). Upper Saddle
River, N.J Prentice Hall.

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษามีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา รองลงมาเป็นคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และด้านการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ตามลำดับ ในส่วนของระดับการรับรู้จริง คุณภาพต่ำที่สุดด้านการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว รองลงมาเป็นคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษาพบว่ามีความแตกต่างทุกประเด็น แปลว่า นักศึกษาไม่พึงพอใจต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่พึงพอใจ ในประเด็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาที่จะสามารถช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่าน การเขียนตอบข้อสอบ ตลอดจนการจัดทำรายงานในรายวิชาต่าง ๆ ประเด็นที่เกี่ยวกับตารางเวลา นัดหมายการให้คำปรึกษาแต่ปรากฏว่าอาจารย์ที่ปรึกษาไม่ได้อยู่รอบพบ รองลงมาคือประเด็นการเก็บประวัติการให้คำปรึกษาและรายงานอย่างเป็นระบบ ถัดไปคือประเด็นเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด และประเด็นที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา ตามลำดับ ดังนั้น จึงเสนอแนะว่าให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารทุกช่องทางการติดต่อเพื่อให้นักศึกษาเลือกตามความสะดวก จัดกลุ่มที่อาจารย์ปรึกษาไว้ 3 กลุ่มหลัก คือ ด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว และด้านกิจกรรม รวมถึงการจัดทำคู่มือการขอรับคำปรึกษาสำหรับนักศึกษาและคู่มือการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้จริง อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Abstract

This study aimed to find out students' expectation and perception to academic advisor. The results would be applied to student consultation development. Participants were 480 Law students in Academic Year 2017. Questionnaire was used for the study. The questionnaire consisted of general information (Sex, Year), frequency of consultation, students' problems, students' expectation level, and suggestion quality; academic, behavior and adjusting, activity, advisor administration system and characteristic of good advisor. Evaluation score consisted of five levels. Static analyzed consisted of frequency, percentage, average and standard deviation.

Finding indicated that characteristic of good advisor, academic suggestion, and advisor administration system were the students' expectation the most. For the perception, behavior and adjusting suggestions were lowest. The advisor administration system and activity suggestion were also low. For the comparison between expectation and perception, the finding revealed that the students' satisfactions were negative; the students did not satisfy of the advisors. Most students did not satisfy the suggestion for study, taking note, reading, writing technique in exam, including to report writing. The students suggested that students and advisor meeting time was also the problem. Moreover, some students who had special skills were not supported appropriately. Finally, the students' personal problem suggestions were also low. It is therefore suggested that the use of technology to every communication channel for students to choose based on convenience. The faculty advisory group on three main groups: academic, behavior and adaptation. And activities including the preparation of the manual and consult the manual for students and counseling for advisors.

Keywords: Expectations, Perception Academic Advisors, Ubon Ratchathani University

บทนำ

การที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วยคุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ตลอดจนความสามารถในการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนควบคู่กับการให้คำแนะนำในการดำเนินชีวิตทุกด้าน ขณะที่นักศึกษายังใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีใช้เพียงแค่ให้ความรู้ด้านวิชาการแก่นักศึกษาเพียงอย่างเดียว ต้องให้ความดูแล เอาใจใส่การใช้ชีวิตนักศึกษาด้วย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า “ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน การศึกษา การวิจัยค้นคว้าในสาขาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง การให้คำแนะนำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษา การให้บริการแก่สังคม ทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย” ภายใต้บทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาประกอบด้วย บทบาทการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ บทบาทการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ

พฤติกรรมและการปรับตัว และบทบาทการให้คำปรึกษาการจัดกิจกรรม โดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้กำหนดให้แต่ละสาขาวิชาแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นที่ปรึกษาแก่นักศึกษาตลอดหลักสูตร และให้แต่ละสาขากำหนดวิธีการ ช่องทางการรับคำปรึกษารวมถึงแฟ้มประวัติให้สอดคล้องตามสถานการณ์ในปัจจุบัน อาจารย์ที่ปรึกษา จึงมีความสำคัญเปรียบเสมือนผู้ปกครองคนที่สองรองจากพ่อแม่

การที่นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตที่ห่างไกลจากครอบครัวและผู้ปกครอง เมื่อจำเป็นต้องจัดการตารางชีวิตด้วยตนเอง ทำให้หลายคนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับระบบการศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย สิ่งแวดล้อมใหม่ ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมจึงส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ สะท้อนกลับไปยังระดับคะแนน และพัฒนาการเป็นนักศึกษาไปในที่สุด วิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวนั้น มาจากการให้คำปรึกษาที่รัดกุม ถูกต้องและตรงจุด จะทำให้นักศึกษาแก้ปัญหาชีวิต เยียวยาจิตใจ ยับยั้งไม่ให้เกิดปัญหาลุกลามบานปลายไปได้ ซึ่งคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดสรรให้อาจารย์ทุกคน มีนักศึกษาในความควบคุมดูแล โดยเฉลี่ยชั้นปีละ 50 คน คอยให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการ การปรับพฤติกรรมส่วนตัว การเข้าสังคม ตลอดจนช่วยเหลือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเรื่องที่นักศึกษาอาจเผชิญได้เพียงลำพัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาจากมุมมองของนักศึกษานิติศาสตร์ทุกชั้นปี

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น (พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary: 2000)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ของ Victor Vroom ในปี ค.ศ. 1964 นำเสนอรูปแบบของความคาดหวังที่เกี่ยวกับกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมาก โดยให้ความหมายถึงระดับความรุนแรงของความ

ต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น เป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) ที่จะนำไปสู่การรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ โดยมีความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่างจากการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม

ความคาดหวังของแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน (Getzels ;et al 1974 : 132) สามารถแบ่งออกได้ 3 อย่างคือ

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Effort-Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้เป็นการล่วงหน้าว่าถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นสำเร็จ กล่าวง่าย ๆ ก็คือ บุคคลจะตั้งใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องทำนั้น มันยากเกินกำลังความสามารถของตนเองหรือไม่ ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกมา

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วได้ผลลัพธ์ (Effort-Outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตัวเขาอย่างไร

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลลัพธ์มีให้แก่บุคคลที่จะต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี การรับรู้ต่อผลลัพธ์เดียวกันที่แตกต่างกันไป (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2529)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า และถูกตีความให้มีความหมาย จากการใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจส่วนตัว (Bernstein. 1999 : 72)

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 2000 : 146) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่แต่ละคนมีการเลือกตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้น

อุบลวรรณ ภาวนันท์ และคณะ (2554) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นการที่อวัยวะรับความรู้สึกรับข้อมูลที่อยู่รอบตัวส่งผ่านเข้าสู่สมอง

กันยา สุวรรณแสง (2544) กล่าวว่า การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ เจตคติ อารมณ์ ตลอดจนแนวโน้มของพฤติกรรมการแสดงออก

3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของที่ปรึกษาว่าเป็นผู้มีหน้าที่ให้ความเห็นแนะนำ

ที่ปรึกษา (Consultant) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ ความรู้ความชำนาญทางวิชาการ หรืออาชีพ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำปรึกษา ขอเสนอแนะทางเทคนิค ด้านวิชาการในสาขาต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สุจิต เพียรชอบ และวรศักดิ์ เพียรชอบ (2523) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษาว่าเป็นคณาจารย์ที่มีความรู้ มีประสบการณ์และมีความสามารถที่จะแนะนำช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ในด้านวิชาการ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านสวัสดิการ รวมไปถึงแก้ไขปัญหาส่วนตัว

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2539) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเข้าสังคม ด้านการวางแผนชีวิต และด้านการเตรียมความพร้อมสู่การประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2548) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ว่า เป็นอาจารย์ประจำที่รับการแต่งตั้งจากคณบดีในสังกัด ให้มีหน้าที่แนะนำ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเกี่ยวกับการจัดแผนการเรียนและเรื่องอื่น ๆ

เสน่ห์ ระหว่างบ้าน และคณะ (2551) ให้ความหมายอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ว่า เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สถาบันอุดมศึกษาแต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือนักศึกษาในด้านวิชาการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวเข้ากับสังคม การเข้าร่วมกิจกรรม และวางแผนเตรียมตัวเพื่อการประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ให้คำนิยามอาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่มหาวิทยาลัยหรือคณะมีคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาของนักศึกษา (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยการศึกษาาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2553)

และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ในลักษณะใกล้เคียงกัน ผู้ศึกษาจึงขอสรุปว่า อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันที่ตนเองสังกัดอยู่ให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของนักศึกษาที่ตนเองรับผิดชอบในด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรม การปรับตัว และการจัดกิจกรรม ในระหว่างที่ศึกษาอยู่ ตลอดจนวางแผนการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

4. ประเภทของอาจารย์ที่ปรึกษา

ทรงกรต พิมพ์ศาล (2544) อธิบายหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษามี 2 ลักษณะ คือ (1) ด้านทั่วไป ทำหน้าที่ดูแล ช่วยเหลือนักศึกษาตามที่รับผิดชอบ ซึ่งแจ้งความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของการเป็นนักศึกษา สร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา พิจารณาคำร้อง ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนและหน่วยงานต่าง ๆ ติดต่อกับนักศึกษาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เก็บรักษาข้อมูลนักศึกษาเป็นความลับ ให้การรับรองนักศึกษาเมื่อนักศึกษาต้องการนำเอกสารไปแสดงแก่ผู้อื่น จัดทำระเบียบสะสมของนักศึกษาที่รับผิดชอบ พิจารณาดักเตือนนักศึกษาที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม ประสานงานกับผู้ปกครองนักศึกษาเมื่อนักศึกษามีปัญหา (2) หน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำในการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักสูตรและวิธีการศึกษา ให้คำปรึกษาเพื่อการวางแผนประกอบอาชีพ การแผนการศึกษา หลักสูตรและการเลือกวิชาเรียนให้เหมาะสม วิเคราะห์ผลการเรียน ควบคุมการลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน ตลอดจนดูแลนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2555) ได้แบ่งอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ 3 ประเภท (1) ด้านทั่วไป ทำหน้าที่ดูแลช่วยเหลือนักศึกษาที่รับผิดชอบ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา พิจารณาคำร้องในส่วนที่เกี่ยวข้อง จัดทำระเบียบสะสมของนักศึกษาที่รับผิดชอบ พิจารณาดักเตือนนักศึกษาที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมหรือ แต่งกายไม่เรียบร้อย ประสานงานกับผู้ปกครองนักศึกษาเมื่อนักศึกษามีปัญหา ติดตามนักศึกษาในความรับผิดชอบที่ขาดเรียนหรือมีปัญหา (2) ด้านวิชาการ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับ กฎระเบียบที่ถูกต้อง วางแผนประกอบอาชีพ หลักสูตรและการเลือกวิชาเรียนให้เหมาะสม ติดตามดูแลนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ (3) ด้านการพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ความปลอดภัย และให้ปฏิบัติตัวให้มีคุณธรรมจริยธรรม

และมีอีกหลายสถาบันได้แบ่งประเภทอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ในลักษณะคล้ายกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาขอสรุปประเภทอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนให้จบการศึกษา ในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร ติดตามผลการเรียนของนักศึกษาพร้อมทั้งให้คำแนะนำในกรณีมีปัญหารการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง ให้คำแนะนำและส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษ

ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ

2. ที่ปรึกษาด้านพฤติกรรมของนักศึกษา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวนักศึกษา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหา ค่าลงทะเบียนเรียน และใช้จ่ายอื่น ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนใช้จ่ายเงินให้เหมาะสม ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปรับตัวเข้าสังคม การทะเลาะวิวาท การทำร้ายตนเอง ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ

3. ที่ปรึกษาด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ทำหน้าที่เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือการร่วมเขียนโครงการ การร่วมเตรียมงานจัดกิจกรรม ดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหา ระหว่างการจัดกิจกรรมให้คำปรึกษาการแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมให้สมดุลกับการเรียน

5. คุณสมบัติที่ดีของอาจารย์ที่ปรึกษา

ทรงกรด พิมพ์ตาล (2544) อธิบายคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี ต้องประกอบด้วย (1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ มีความรับผิดชอบ ใจกว้างและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จริงใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความประพฤติเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดี สามารถอุทิศเวลาได้ และมีความคิดในเชิงบวก (2) คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความสามารถในการสื่อสาร มีทักษะในการให้คำปรึกษา มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทันสมัย มีความรู้และความเข้าใจสภาพสังคม เศรษฐกิจวัฒนธรรม และมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักสูตร และการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา (3) จรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา ต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพและสิทธิประโยชน์ของนักศึกษา รักษาความลับของนักศึกษา ไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลหรือมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาฟังในทางที่เสื่อมเสีย มีความเสมอภาคและปฏิบัติตนด้วยความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น สังคมและประเทศชาติ

สำเนา ขจรศิลป์ (2534) กล่าวถึงคุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบดี ใจกว้างและรับฟังความคิดเห็น มีความรู้กว้างขวาง และทันต่อเหตุการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีความจริงใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีเหตุผลและมีความสามารถในการแก้ปัญหา มีหลักจิตวิทยาในการให้การปรึกษาและมีจรรยาอาจารย์ที่ปรึกษา รู้จักบทบาทของตนเอง ตลอดจนมีประสบการณ์ในหน้าที่งานอาจารย์ที่ปรึกษา

วัฒนา พัชราวนิช (2539) กล่าวถึงคุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ประกอบด้วย ต้องสนใจปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษา เอาใจใส่ สนใจใฝ่หาความรู้ คล่องตัว มีประสบการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมพอสมควร มีไหวพริบและปฏิภาณในการโต้ตอบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยุติธรรม รู้กฎ ระเบียบ รับฟังความคิดเห็นได้ทุกสถานการณ์ ไม่วิตกกังวลต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ เสียสละเวลาส่วนตัว มีความรับผิดชอบสูง ตลอดจนเอาใจใส่ติดตามผลงานที่ตนเองได้ปฏิบัติลงไป

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2556) กล่าวถึงลักษณะอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีไว้ว่า ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบ ใจกว้างและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความรู้กว้างขวาง ทันต่อเหตุการณ์ มีคุณธรรมและยึดถือจรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยปราศจากอคติทางด้านเชื้อชาติและศาสนาใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา มีคุณธรรม รับรู้และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ติดตามนิสิตอย่างสม่ำเสมอ มีหลักจิตวิทยาและความรู้ในด้านการให้คำปรึกษา มีเวลาและเปิดโอกาสให้นิสิตเข้าพบตามความเหมาะสม

และมีอีกหลายสถาบันได้กำหนดคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีไว้คล้ายกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาขอสรุปคุณสมบัติที่เหมาะสมของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไป ประกอบด้วย มีจำนวนนักศึกษาในความดูแลที่สามารถบริหารจัดการได้มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ กฎระเบียบเป็นอย่างดี และสามารถนำมาอ้างอิงระหว่างการให้คำปรึกษาได้ในทันที การจัดการตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และอยู่รอบพบนักศึกษาตามตารางทุกครั้ง สามารถเข้ารับคำปรึกษาได้นอกตารางนัดหมาย มีระเบียบแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาและการจัดเก็บข้อมูลการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน การรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ ระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี และมีช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่นอกเหนือจากการเดินทางมาเข้าพบด้วยตนเอง

2. คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่น่าสนใจ เชื่อถือ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ให้คำปรึกษา ความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิงคนอื่น ความเป็นกันเองกับนักศึกษา วุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อคำพูด ให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ เต็มใจ และเห็นอกเห็นใจ มีความสามารถในการใช้เหตุผลในการให้คำปรึกษา ติดตามสอบถามความคืบหน้าหลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว ไม่ล้อเลียนหรือพิพากษ์วิจารณ์ปัญหาของนักศึกษาให้เกิดความอับอาย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล เดชวาทกุล (2539) ศึกษาสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อย อาจารย์ที่ปรึกษามีภาระงานมากทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง รวมถึงไม่มีรายละเอียดที่จะแนะนำนักเรียนได้เพียงพอ

วิจิตร บุญยอรุณกุล (2541) ศึกษาบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาอันพึงประสงค์...อยู่ตรงไหน พบว่า ความต้องการมากที่สุดนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาต้องสามารถสร้างแนวความคิดในการเลือกเรียนซึ่งมีผลต่อการวางแผนการลงทะเบียนเรียนให้แก่นักศึกษาแต่ละคนได้ รองลงมาอาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีความรับผิดชอบในคำปรึกษา และประเด็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งนำมาซึ่งความไว้วางใจที่จะเล่าปัญหา ประกอบกับการจัดตารางเวลาการเข้าพบที่สะดวก ตลอดจนการที่มีใจเป็นกลาง สุขุม รอบคอบด้วย

บันเทิง สุพจน์ (2542) ศึกษาคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตในทัศนะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนั้นต้องทำงานร่วมกับนักศึกษาได้ ต้องเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน ต้องมีความรับผิดชอบต่อกิจกรรมร่วมกัน มีการประสานงานระหว่างฝ่ายให้ทำงานร่วมกันได้ ในด้านความรู้อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมต้องเข้าใจธรรมชาติของวัยรุ่น กล้าตัดสินใจ มีความรู้เรื่องหลักการจัดกิจกรรมพอสมควรเพื่อจะได้แนะนำนักศึกษา ด้านความรับผิดชอบ อาจารย์ที่ปรึกษามีหน้าที่ประสานความเข้าใจระหว่างนักศึกษากับผู้บริหาร คอยสอดส่องดูแลการทำกิจกรรมให้เรียบร้อย ไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม วัฒนธรรม รวมถึงนโยบายมหาวิทยาลัย

นันทา เกียรติกำร (2544) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเชิงเหนือ พบปัญหาที่สูงที่สุดในการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำขาดการแนะนำด้านการแต่งกายและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

ภัสสร เพื่อนโกสุม (2546) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษารับผิดชอบดูแลนักศึกษาเกินจำนวนที่เหมาะสม ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้วส่งผลให้การทำงานวิทยานิพนธ์ไม่เสร็จตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา

ทางด้านวิชาการควรมีการประเมินความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์เสร็จตามกำหนด ในด้านทั่วไป อาจารย์ที่ปรึกษาควรสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเองกับนักศึกษา เพื่อลดความเครียด

ทิพาพร สุจारी และคณะ (2550) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาภาคปกติตามทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีต้องมีองค์ประกอบด้วยคุณธรรม ความรับผิดชอบ และมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ตามลำดับ

รุ่งโรจน์ อาริยะ (2552) ศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในการลดปัญหาการออกกลางคันของนักเรียนวิทยาลัยการอาชีพเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาต้องทำความเข้าใจกับนักเรียนในความดูแลทุกคน จัดเก็บแฟ้มประวัติข้อมูล ผลการเรียนรู้ ประวัติความประพฤติ และพบปะนักเรียนเป็นประจำ รวมถึงประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน หัวหน้างานแนะแนว ตลอดจนผู้ปกครองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาก็จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนของนักเรียน

ธงชัย วงศ์เสนา (2552) เขียนบทความเรื่องบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการที่ต้องให้คำแนะนำเรื่องการลงทะเบียน แผนการเรียน เกณฑ์การสอบ การวัดผล การคิดคะแนนสอบ วินัยนักศึกษา แนะนำเรื่องเทคนิคการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม การช่วยเหลือเรื่องผลการเรียนให้ดีขึ้น การชำระค่าบำรุงการศึกษา ใบรับรองผลการเรียน ในส่วนของด้านสวัสดิการ ต้องช่วยเหลือแนะนำให้รู้ถึงกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของนักศึกษา การจัดสวัสดิการและสิทธิ์ที่นักศึกษาจะได้รับช่วยแก้ไขปัญหส่วนตัว ปัญหาการปรับตัวต่าง ๆ และสุดท้ายด้านอื่น ๆ เช่น การประสานงานกับผู้สอน คำร้องต่าง ๆ การเก็บสถิติ ตลอดจนการรักษาความลับของนักศึกษา

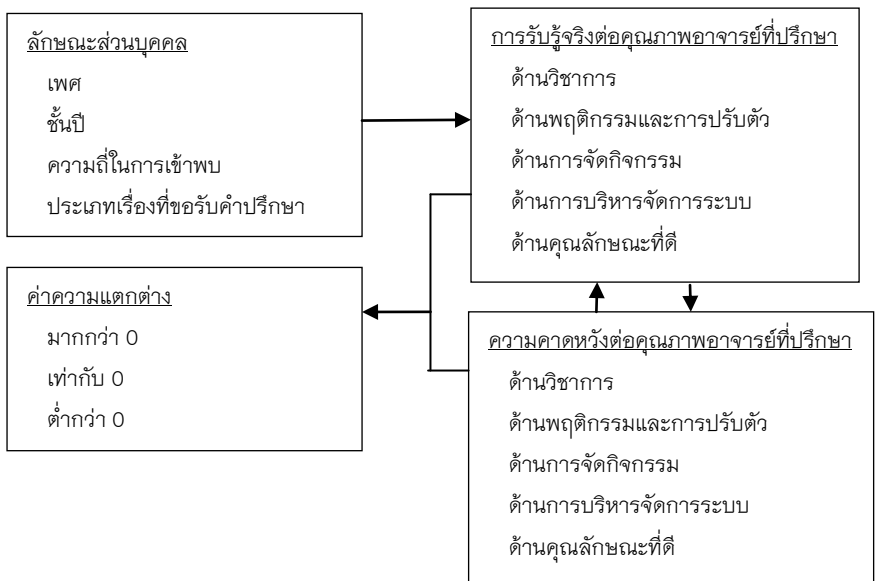
สลักใจ ศรีธราดล (2557) ศึกษาบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวัง ที่ปฏิบัติงานจริง และปัญหาเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่านักศึกษามีความคาดหวังสูงกว่าการปฏิบัติจริง ด้านนักศึกษามีสะท้อนว่า อาจารย์ที่ปรึกษาไม่อยู่ห้องตามตาราง มีการเปลี่ยนอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเท่าที่ อาจารย์ที่ปรึกษามีบุคลิกน่าเกรงขามไม่กล้าเข้าไปพบ

สามารถ อัยกร (2559) ศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาต้องมีบทบาทดังนี้ (1) บทบาทการให้การแนะนำและให้คำปรึกษากับนักศึกษา ซึ่งเป็นบทบาทพื้นฐานของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (2) บทบาทด้านการพัฒนานักศึกษาตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม (3) บทบาทด้าน

ความสัมพันธ์กับนักศึกษา สร้างความไว้วางใจให้นักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทพิเศษเฉพาะของอาจารย์ที่ปรึกษา (4) บทบาทในด้านการให้ความช่วยเหลือและประสานงาน ให้นักศึกษา อันจะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา

วรินธร สีสัยตงาม (2560) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในสาขาวิชาดนตรีศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษายู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเกิดจากการเป็นกัลยาณมิตร อาจารย์ที่ปรึกษามีอิทธิพลดี เป็นกันเองกับนักศึกษา ในส่วนของการทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ด้านการพัฒนา นักศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา และด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก ทำให้นักศึกษาได้รับโอกาสที่จะประสบความสำเร็จด้านการศึกษามากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาการถือการสอนเป็นอุปสรรคในการทำหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา จัดการตารางเวลาในการเข้าพบของนักศึกษาลำบาก และช่วยเหลือนักศึกษาที่รับผิดชอบไม่ทั่วถึง

ในการศึกษาวิจัยความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษาจากนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการสำรวจดังต่อไปนี้



วิธีการดำเนินงาน

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาศาสาณัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,083 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาศาสาณัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 361 คน ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางยามาเน่ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยแยกเป็นชั้นปีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1	จำนวน 115 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	จำนวน 70 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	จำนวน 76 คน
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	จำนวน 65 คน
นักศึกษาเรียนเกินหลักสูตร	จำนวน 35 คน

3. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สํารวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบ่งเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี ความถี่ในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา ประเภทเรื่องที่ขอรับคำปรึกษา

ตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

(1) ด้านการให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการ แบ่งเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนให้จบการศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร การติดตามผลการเรียนของนักศึกษาให้คำแนะนำในกรณีมีปัญหาการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง การสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน/การจัดบันทึก/การอ่านหนังสือ/การเขียนตอบข้อสอบ/การจัดทำรายงานและอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านการเรียนการสอน/ให้บริการ/ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

(2) ด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการปรับตัว แบ่งเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวนักศึกษา การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาค่าลงทะเบียนเรียน และการให้

คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปรับตัว การทะเลาะวิวาท การทำร้ายตนเอง การดื่มสุรา การเที่ยวกลางคืน ความสัมพันธ์เชิงชู้สาว

(3) ด้านการให้คำปรึกษาการจัดกิจกรรม แบ่งเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย การร่วมประชุมปรึกษาหารือ ร่วมเขียนโครงการ ร่วมเตรียมงานจัดกิจกรรม การดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหาระหว่างการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาการแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมให้สมดุลกับการเรียน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านกิจการนักศึกษา ให้บริการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

(4) ด้านการบริหารจัดการอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 7 ประเด็น ประกอบด้วย การกำหนดให้มีนักศึกษาในความดูแลจำนวน 100 คน ตามระเบียบกำหนด ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ กฎระเบียบเป็นอย่างดีและสามารถนำมาอ้างอิงระหว่างการทำคำปรึกษาได้ในทันที ตารางเวลาดำเนินการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และอยู่รอบพนักศึกษาดำเนินการตามตารางทุกครั้ง ในกรณีเร่งด่วน นักศึกษาสามารถเข้ารับคำปรึกษาได้นอกตารางนัดหมาย การเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและการรายงาน อย่างเป็นระบบ ระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี และช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่นอกเหนือจากเข้าพบด้วยตนเอง

(5) ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา แบ่งเป็น 10 ประเด็น ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่น่าเชื่อถือ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ให้คำปรึกษา ความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิงคนอื่น ความเป็นกันเองกับนักศึกษา วุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อคำพูด การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ เต็มใจ และเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการใช้เหตุผลในการให้คำปรึกษา การติดตามสอบถามความคืบหน้าหลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว และการไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษา มาล้อเลียน/ วิพากษ์ให้เกิดความอับอาย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อื่น แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ความคิดเห็นด้านคุณลักษณะส่วนตัวของอาจารย์ที่ปรึกษา ความคิดเห็นด้านช่องทางการสื่อสาร และความคิดเห็นอื่น ๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากนักศึกษาสภานิติศาสตร์ที่เป็นตัวแทนแต่ละชั้นปี เป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 รวมจำนวน 500 ชุด ได้รับกลับคืน จำนวน 480 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.00

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน แบ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลรวมทุกรายการแยกรายด้าน

6. ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อใช้วัดระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง โดยอาศัยวิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scales) กำหนดให้มีเกณฑ์การวัดระดับคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับการรับรู้จริง
1	ไม่ต้องมีก็ได้	ไม่มีเลยหรือมีน้อยมาก
2	อยากให้มีบ้างเล็กน้อย	มีบ้างเล็กน้อย
3	อยากให้มีปานกลาง	มีปานกลาง
4	อยากให้มีมาก	มีมาก
5	ควรจะมีมากที่สุด	มีมากที่สุด

ดังนั้น จึงได้ช่วงอันตรภาคชั้นค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับความสำคัญ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง	ระดับการรับรู้จริง
1.00 – 1.80	ไม่ต้องมีก็ได้	ไม่มีเลยหรือมีน้อยมาก
1.81 – 2.60	อยากให้มีบ้างเล็กน้อย	มีบ้างเล็กน้อย
2.61 – 3.40	อยากให้มีปานกลาง	มีปานกลาง
3.41 – 4.20	อยากให้มีมาก	มีมาก
4.21 – 5.00	ควรจะมีมากที่สุด	มีมากที่สุด

7. ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายระยะห่าง (Gap) ที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวังโดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายของ Parasuraman, A. ที่กล่าวว่าผลการรับรู้ผลที่ได้ไม่ตรงกับระดับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) แต่ถ้าผลการรับรู้ที่ได้ตรงกับระดับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดพอใจ (Satisfied) หากผลการรับรู้ที่ได้นั้น เกินความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ (Delight) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดระดับการแปลความหมายระยะห่าง เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระยะห่าง (รับรู้จริง – ความคาดหวัง)	แปลความหมาย
ติดลบ	เกิดความไม่พอใจ
เท่ากัน	เกิดความพอใจ
เป็นบวก	เกิดความประทับใจ

ผลการศึกษา

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาจากนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาตั้งวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาจากมุมมองของนักศึกษานิติศาสตร์ทุกชั้นปี โดยสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 ชุด มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่กำหนด และได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปแยกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 34.79 และ เพศหญิง มีจำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 65.21

ข้อมูลทั่วไปแยกตามชั้นปี พบว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 15.21 และ นักศึกษาเรียนเกินหลักสูตร มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 ปรากฏตามตาราง

ข้อมูลทั่วไปแยกตามความถี่ของการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพียงครั้งเดียวต่อปีการศึกษา มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 58.96 รองลงมาเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเฉลี่ยเดือนละครั้ง มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 และมีน้อยมากที่เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทของปัญหาที่ขอรับคำปรึกษา ซึ่งแต่ละคนสามารถตอบได้หลายประเภท พบว่า มีนักศึกษาขอรับคำปรึกษาสูงที่สุดในเรื่องการสอบและผลการเรียน มีจำนวน 345 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.12 รองลงมาเป็นการขอรับคำปรึกษาเรื่องการลงทะเบียน

เรียน มีจำนวน 304 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.23 แต่ยังมีนักศึกษาบางคนขอรับคำปรึกษาเรื่องปัญหาส่วนตัวและปัญหาสุขภาพจิต มีจำนวน 76 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.06 ใกล้เคียงกับการขอรับคำปรึกษาเรื่องค่าเทอมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีจำนวน 75 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.94 และน้อยที่สุดเป็นการขอรับคำปรึกษาเรื่องการเข้าสังคมและปัญหาความขัดแย้ง มีจำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.65

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง

2.1 ด้านการคำปรึกษาด้านวิชาการของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$) โดยมีระดับความคาดหวังสูงสุดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนให้จบการศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) ใกล้เคียงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.62$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}=3.47$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=3.45$)

2.2 ด้านการคำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัวของนักศึกษานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.47$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำที่ดีในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาค่าลงทะเบียนเรียน และค่าใช้จ่ายอื่น รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนใช้จ่ายเงินให้เหมาะสม ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.49$) ใกล้เคียงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.48$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวนักศึกษา อยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$)

2.3 ด้านการคำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรมของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.50$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องทางด้านการจัดการนักศึกษา ให้บริการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) ใกล้เคียงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมให้สมดุลกับการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.48$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมประชุมปรึกษาหารือ การร่วมเขียนโครงการ การร่วมเตรียมงาน จัดกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการคอยดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหาระหว่างการจัดกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.45$)

2.4 ด้านคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่นอกเหนือจากเข้าพบด้วยตนเอง ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.63$) รองลงมามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบปรึกษาความลับของนักศึกษาไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการกำหนดสัดส่วนนักศึกษาในความดูแล จำนวน 100 คน ตามระเบียบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.36$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และอยู่รอบพบนักศึกษาตามตารางทุกครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$) ซึ่งเท่ากับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38$)

2.5 ด้านคุณลักษณะของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับควรจะมีมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) โดยมีระดับความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่น่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.67$) ซึ่งมีค่าเท่ากับระดับความคาดหวังให้มีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ ($\bar{x}=4.67$) ใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษามาล้อเลียนหรือวิจารณ์ให้เกิดความอับอาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.65$)

นักศึกษานิติศาสตร์จำนวนทั้งหมด 480 คน มีระดับการรับรู้จริงต่อคุณลักษณะของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) โดยมีระดับการรับรู้จริงต่ำที่สุดเกี่ยวกับการติดตามสอบถามความคืบหน้าหลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) ใกล้เคียงกับระดับการรับรู้จริงเกี่ยวกับความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิงคนอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$)

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการรับรู้จริงกับค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่าระยะห่างของ 30 ประเด็นบ่งชี้ มีค่าติดลบทุกประเด็น โดยมีประเด็นบ่งชี้ที่มีความแตกต่างมากที่สุดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่านหนังสือ การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ (ความแตกต่างติดลบ 1.16) เท่ากับประเด็นบ่งชี้เกี่ยวกับตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและอยู่รอพบนักศึกษาตามตารางทุกครั้ง (ความแตกต่างติดลบ 1.16) รองลงมาเป็นประเด็นบ่งชี้เกี่ยวกับการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ (ความแตกต่างติดลบ 1.15)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยรวมของระดับความรับรู้จริง ($\bar{x}=3.51$) เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวมของระดับ ความคาดหวัง ($\bar{x}=4.57$) ที่มีต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่ามีระยะห่างเฉลี่ยติดลบ 1.06 ปรากฏตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงถึงค่าความแตกต่างซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงกับค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาแยกรายด้าน (n=480)

ประเด็นปัจจัยคุณภาพการให้คำปรึกษา ด้านวิชาการ	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
1. คำแนะนำที่ดีในการวางแผนการเรียนรู้ให้จบ การศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตร	3.53	4.64	-1.11
2. มีการติดตามผลการเรียนของนักศึกษาให้ คำแนะนำในกรณีมีปัญหการเรียนรู้วิชาใด วิชาหนึ่ง	3.47	4.58	-1.11
3. มีการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาที่มี ความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด	3.44	4.57	-1.13
4. ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา เกี่ยวกับเทคนิคการเรียนรู้ การจดบันทึก การอ่าน การเขียนตอบข้อสอบ การจัดทำ รายงาน ฯลฯ	3.45	4.62	-1.16
5. เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ทางด้านการเรียนการสอน ให้บริการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	3.47	4.59	-1.12
เฉลี่ย	3.47	4.60	-1.12

ประเด็นปัจจัยคุณภาพการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
6. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว นักศึกษา	3.35	4.48	-1.13
7. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิต	3.37	4.48	-1.11
8. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาค่าลงทะเบียน เรียน และใช้จ่ายอื่น รวมถึงการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการวางแผนใช้จ่ายเงินให้เหมาะสม	3.40	4.49	-1.09
9. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปรับตัว การทะเลาะวิวาท การทำร้ายตนเอง การดื่ม สุรา การเที่ยวกลางคืน ความสัมพันธ์เชิงชู้ สาว	3.43	4.45	-1.02
เฉลี่ย	3.38	4.47	-1.08
ประเด็นปัจจัยคุณภาพการให้คำปรึกษา ด้านการจัดกิจกรรม	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
10. ร่วมประชุมปรึกษาหารือ ร่วมเขียน โครงการ ร่วมเตรียมงาน จัดกิจกรรม	3.44	4.39	-0.95
11. คอยดูแลความเรียบร้อยและช่วยแก้ปัญหา ระหว่างการจัดกิจกรรม	3.45	4.52	-1.07
12. ให้คำปรึกษาการแบ่งเวลาในการทำ กิจกรรมให้สอดคล้องกับการเรียน	3.56	4.54	-0.98
13. เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ทางด้านกิจการนักศึกษา ให้บริการ ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ และการอำนวยความสะดวก แก่นักศึกษา	3.49	4.57	-1.08
เฉลี่ย	3.48	4.50	-1.02

ประเด็นปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
14. กำหนดให้มีนักศึกษาในความดูแลจำนวน 100 คน ตามระเบียบ	3.36	4.48	-1.12
15. มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับ ประกาศ กฎระเบียบเป็นอย่างดีและสามารถนำมาอ้างอิง ระหว่างการทำคำปรึกษาได้ในทันที	3.48	4.51	-1.03
16. มีตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาที่ ชัดเจน และอยู่รอบพบนักศึกษาตามตารางทุก ครั้ง	3.38	4.54	-1.16
17. ในกรณีเร่งด่วน นักศึกษาสามารถเข้ารับ คำปรึกษาได้นอกตารางนัดหมาย	3.42	4.55	-1.13
18. มีการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ	3.38	4.53	-1.15
19. มีระบบรักษาความลับของนักศึกษาไว้เป็น อย่างดี	3.52	4.57	-1.05
20. มีช่องทางในการขอรับคำปรึกษาที่ นอกเหนือจากเข้าพบด้วยตนเอง	3.56	4.63	-1.07
เฉลี่ย	3.44	4.54	-1.10

ประเด็นปัจจัยคุณภาพด้านคุณลักษณะของ การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา	ค่าเฉลี่ยระดับ การรับรู้จริง	ค่าเฉลี่ยระดับ ความคาดหวัง	ความ แตกต่าง
21. มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการเป็นที่ น่าเชื่อถือ	3.70	4.67	-0.97
22. มีความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่อง ที่ให้คำปรึกษา	3.69	4.64	-0.95
23. มีความเป็นกลางทางการเมือง ไม่พาดพิง คนอื่น	3.57	4.62	-1.05
24. มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา	3.67	4.64	-0.97
25. มีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์	3.68	4.67	-0.99
26. มีความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อ คำพูด	3.67	4.62	-0.95
27. ให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจ เต็มใจ และเห็นอกเห็นใจ	3.62	4.63	-1.01
28. มีความสามารถในการใช้เหตุผลในการให้ คำปรึกษา	3.60	4.64	-1.04
29. มีการติดตามสอบถามความคืบหน้า หลังจากให้คำแนะนำไปแล้ว	3.56	4.61	-1.05
30. ไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษามา ล้อเลียน/ วิจารณ์ให้เกิดความอับอาย	3.63	4.65	-1.05
เฉลี่ย	3.64	4.64	-1.00

อภิปรายผล

นักศึกษาสาขานิติศาสตร์จำนวน 480 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าชายในอัตราส่วน 2:1 โดยประมาณ โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 150 คน รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 138 คน และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 73 คน ใกล้เคียงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 72 คน น้อยที่สุดเป็นนักศึกษาที่เรียนเกินหลักสูตร จำนวน 47 คน ตามลำดับ

นักศึกษาด้านนิติศาสตร์เกินกว่าครึ่งเข้ารับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างมากสุดไม่เกิน 2 ครั้งต่อปีการศึกษา เป็นไปได้ว่านักศึกษาส่วนใหญ่จะพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพียงเพื่อให้ลงนามในแบบฟอร์มทางวิชาการเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับประเภทของการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการเข้าพบในเรื่องผลการเรียน และการลงทะเบียนเรียน

ในส่วนของระดับความคาดหวังต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 30 ประเด็นบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉลี่ยแล้วควรจะมีคุณภาพมากที่สุด เรียงลำดับสูงสุดคือ คุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา รองลงมาเป็นคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ถัดมาเป็นคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษาใกล้เคียงกับคุณภาพ การให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม และน้อยที่สุดคือคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายประเด็นบ่งชี้ พบว่าประเด็นที่นักศึกษาให้ความคาดหวังต่อคุณภาพของอาจารย์ที่ปรึกษาอยากให้สูงที่สุด คือ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านวิชาการ เป็นที่น่าเชื่อถือเท่ากับประเด็นเกี่ยวกับคาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษามีวุฒิภาวะทางอารมณ์ รองลงมาเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการใช้เหตุผลประกอบการให้คำปรึกษา ซึ่งเกี่ยวกับความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่ให้คำปรึกษานั้นด้วย นักศึกษาคาดหวังให้อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการวางแผนการเรียนให้สำเร็จการศึกษาตามที่หลักสูตรกำหนด ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาต้องสร้างความคุ้นเคยกับนักศึกษาให้ได้รับความไว้วางใจด้วย ตลอดจนการไม่นำเอาปมด้อยของนักศึกษามาล้อเลียนหรือวิจารณ์ในที่สาธารณะให้ได้รับความอับอาย

ในส่วนของการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวนทั้งหมด 30 ประเด็นบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉลี่ยแล้วควรจะมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากน้อยที่สุดคือคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว ถัดมาเป็นคุณภาพการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ใกล้เคียงกับคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และคุณภาพการให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรม สูงที่สุดคือคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เมื่อพิจารณารายประเด็นบ่งชี้ พบว่าประเด็นที่นักศึกษาได้รับรู้จริงต่อคุณภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับที่ต่ำที่สุด คือ ประเด็นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา และปัญหาสุขภาพจิต ถัดมาเป็นการที่นักศึกษาในความดูแลมากเกินไปทำให้ดูแลให้คำปรึกษาไม่ทั่วถึงทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเกี่ยวกับอาจารย์

ที่ปรึกษาไม่ได้อยู่รอบนักศึกษาตารางนัดหมายและไม่มีระบบบันทึกแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาตลอดจนไม่มีการรายงานอย่างเป็นระบบ

เมื่อนำมาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของนักศึกษา พบว่า ระยะห่างเฉลี่ยติดลบ (-1.06) หมายถึง ระดับการรับรู้จริงของระบบอาจารย์ที่ปรึกษามีคุณภาพที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษา แสดงให้เห็นว่านักศึกษายังไม่พึงพอใจต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของคณะนิติศาสตร์เท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังของนักศึกษารายประเด็นบ่งชี้ พบว่าในทุกประเด็นบ่งชี้ นักศึกษายังไม่พึงพอใจต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของคณะนิติศาสตร์เท่าที่ควรเนื่องจากมีระยะห่างติดลบทุกประเด็น ซึ่งประเด็นที่ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษาที่จะสามารถช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการเรียน การจดบันทึก การอ่าน การเขียนตอบข้อสอบ ตลอดจนการจัดทำรายงานในรายวิชาต่าง ๆ ซึ่งมีระยะห่างเท่ากับประเด็นที่เกี่ยวกับตารางเวลานัดหมายการให้คำปรึกษาแต่ปรากฏว่าอาจารย์ที่ปรึกษาไม่ได้อยู่รอบตามตารางเวลา สอดคล้องกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการไม่พบอาจารย์ที่ปรึกษาในช่วงเวลาที่กำหนดในตารางนัดหมาย รองลงมาคือการเก็บแฟ้มประวัติการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน และมีการรายงานอย่างเป็นระบบ ถัดไปคือประเด็นเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนของนักศึกษาที่มีความสามารถพิเศษให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด ซึ่งมีระยะห่างเท่ากับประเด็นที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวของนักศึกษา สอดคล้องกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สะท้อนว่าอาจารย์พูดไม่ทันท่วงทีที่ควรพูดให้กำลังใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา

จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ของนักศึกษาสาขานิติศาสตร์ ยังไม่พึงพอใจในทุกประเด็นบ่งชี้ ซึ่งประเด็นที่มีค่าความแตกต่างมากที่สุดอยู่ที่คุณภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และคุณภาพของการบริหารจัดการระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

(1) นักศึกษาแต่ละคนมีความต้องการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะมาปรึกษาหาหรือด้านการเรียน การสอบ คะแนน และด้านวิชาการอื่น ๆ อาจารย์ที่ปรึกษาควรอยู่รอบกับนักศึกษาตามตารางนัดหมาย กรณีมีการกิจจำเป็นเร่งด่วนใน

ช่วงเวลานั้นให้แสดงหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก และช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น เช่น E-mail, Line ID, SMS, Facebook หรือ Twitter อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณในการรักษาความลับ การการสนทนาด้วย และเพื่อเป็นการแสดงเจตนาที่บริสุทธิ์ หลังจากให้คำปรึกษาผ่านทางช่องทางใดก็ตาม ต้องบันทึกปัญหาและคำปรึกษาโดยละเอียด พร้อมส่งรายงานให้ผู้บริหารทราบภายใน 24 ชั่วโมง

(2) นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่ดีของการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่จะสามารถให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการ ด้านพฤติกรรมและการปรับตัว ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาด้านกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาว่าเขาจะได้รับคำปรึกษาที่ถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและทันท่วงที จึงควรที่จะปฏิรูประบบการแบ่งสัดส่วนนักศึกษาในปัจจุบัน โดยเสนอให้เป็นระบบแบบกลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาด้านพฤติกรรมและการปรับตัว และกลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาด้านกิจกรรม ลักษณะการคัดเลือกอาจารย์ที่ปรึกษาประจำกลุ่มใด ๆ นั้น พิจารณาตามประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ซึ่งอาจารย์บางท่านสามารถอยู่ประจำได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม และให้จัดห้องให้คำปรึกษาไว้เป็นการเฉพาะไม่ใช่ห้องส่วนตัวในการให้คำปรึกษา และให้สร้างระบบออนไลน์เพื่อจองเวลาขอเข้ารับคำปรึกษา

(3) จัดทำคู่มือนักศึกษา ฉบับประมวลปัญหาและแนวทางแก้ไข แจกให้นักศึกษาที่สนใจ พร้อมทั้งให้สามารถดูและดาวน์โหลดได้ในเว็บไซต์ เพื่อลดภาระของอาจารย์ที่ปรึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาในปัญหาที่ซ้ำ ๆ ตลอดจนนักศึกษาที่พบปัญหาในลักษณะเดียวกันสามารถแก้ไขด้วยตนเองโดยไม่ต้องเข้ารับคำปรึกษา ซึ่งอาจจะต้องรอคิวนานกว่าจะได้แก้ไข

(4) จัดทำคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยบทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณ เทคนิค การให้คำปรึกษาที่ดี การบันทึก การรายงาน การติดตามผล และอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียน เทคนิคการให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสบการณ์แก่อาจารย์รุ่นใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษต่อไป

(1) ศึกษาประเด็นที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา วิเคราะห์สัดส่วนภาระงานสายวิชาการ ประกอบด้วย (1) ด้านการสอน (2) ด้านการวิจัย (3) ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (4) ด้านบริการวิชาการ และ (5) ด้านบริหาร

(2) ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อภารกิจอาจารย์ที่ปรึกษา โดยวิเคราะห์จากสภาพปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดในการให้คำปรึกษา เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรคที่แท้จริงจากการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา และหาข้อตกลงที่เหมาะสมระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา

(3) ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรณีปัญหาที่พบบ่อยกับแนวทางในการแก้ไขที่ยั่งยืน โดยวิเคราะห์จากพฤติกรรมส่วนตัว ครอบครัว ผู้ปกครอง เพื่อน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมบ่มเพาะจนหมด

(4) ศึกษาบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในการลดปัญหาการพ้นสภาพของนักศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ แนวทางการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และรูปแบบการช่วยเหลือนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการพ้นสภาพนักศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กองบริการวิชาการ. (2556). *คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฉบับปรับปรุงแก้ไขพุทธศักราช 2556*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กองพัฒนานักศึกษา. (2552). *คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กันยา สุวรรณแสง. (2544). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์อักษรวิทยา.
- ทรงกรด พิมพ์ศาล. (2554). *คู่มือระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์*. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- ทิพาพร สุจาวี. (2550). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารช่อพะยอม*, 12, 104–109.
- ธงชัย วงศ์เสนา. (2552). บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา. *วารสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, (4), 4.
- นภดล เดชวาทกุล. (2539). *สภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- นันทา เกียรติกำจร. (2544). *สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาตาม ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บันเทิง สุปจน์. (2542). *คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจการณีนิสิตในทัศนะของอาจารย์ที่ปรึกษากิจการณีนิสิตและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2548). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยทักษิณว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2553). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2553*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งโรจน์ อาริยะ. (2552). *บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในการลดปัญหาการออกกลางคันของนักเรียนวิทยาลัยการอาชีพเชิงคำ จังหวัดพะเยา*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรินทร์ สีเสียดงาม. (2560). *ความคิดเห็นของนิสิต และอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในสาขาวิชาดนตรีศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. *วารสารดนตรีรังสิต*. 13(1), 15–26.
- วัฒนา พัชรานิษ. (2539). *หลักการแนะแนว*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมฝึกหัดครู.
- วิจิตร บุญยธโรกุล. (2541). *บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ*. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 8,1 (ก.พ.), 22-29.
- สลักใจ ศนิธราดล. (2557). *บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวัง ที่ปฏิบัติจริง และปัญหาเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษา คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. รายงานวิจัย, สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สามารถ อัยกร. (2559). *บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(2), 423–434.
- สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2539). *คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษาสถาบันราชภัฏ ฉบับปรับปรุง 2539*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏ.

สำเนาวิ ขจรศิลป์. (2534). *ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ ระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย*.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2529). *การจัดการพฤติกรรมมนุษย์*. มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยา
เขตพระราชวัง สนามจันทร์.

สุจริต เพียรชอบ. (2523). *หลักสูตรและแนวโน้มการพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
มัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสน่ห์ ระหว่างบ้าน และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อที่ปรึกษาหมู่เรียน*
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. รายงานการวิจัย, ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราช
ภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

อุบลวรรณ ภาวกานันท์ และคณะ. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Getzels V.; et al.. (1974). *ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม
2561 จาก https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

Oxford. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. England: Oxford University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality
and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41–50.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior* (7th ed.). Upper Saddle
River, N.J Prentice Hall.

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.