

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรกเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การออกกลางคันของนักศึกษาภาคปกติในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ประการที่สอง เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการแก้ไขปัญหาการออกกลางคันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางสำหรับมหาวิทยาลัยที่จะกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ และวางแผนการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การเอื้อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการศึกษาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง มีอายุระหว่าง 19 – 21 ปี มากที่สุด บิดามารดาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด รายได้ของครอบครัวเดือนละ 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวนสูงสุด และมีจำนวนพี่น้อง 2 คนมากที่สุด ขณะศึกษาในมหาวิทยาลัย พักอยู่หอพัก คอนโด และอพาร์ทเมนต์กับเพื่อนมากที่สุด ผลการเรียนเฉลี่ยระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอยู่ระหว่าง 2.01 – 2.50 มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เรียนในมหาวิทยาลัย โดยศึกษาอยู่ในโปรแกรมบริหารธุรกิจมากที่สุด และก่อนออกจากมหาวิทยาลัย กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มากที่สุด โดยมีผลการเรียนเฉลี่ยก่อนออกจากมหาวิทยาลัยระหว่าง 1.00 -1.50 มากที่สุด ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคัน คือ มหาวิทยาลัยให้ออก และเหตุผลส่วนใหญ่ของนักศึกษาที่ออกกลางคัน คือ มีปัญหาด้านการเรียน

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การออกกลางคันของนักศึกษา สรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านนักศึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การออกกลางคันของนักศึกษาในระดับมาก คือ คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ ส่วนการมีความรักในขณะเรียน ติดการพนัน และติดยาเสพติดมีผลกระทบระดับน้อย เมื่อแยกพิจารณาพบว่ากลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การออกกลางคันในระดับมาก คือ คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์และขาดเรียนมากจนหมดสิทธิ์สอบ ส่วนกลุ่มที่ขอลาออกเองไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อในระดับมากเลย

2.2 ปัจจัยด้านครอบครัว เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ปัญหาค่าใช้จ่ายมีผลกระทบระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีผลกระทบระดับน้อยและน้อยที่สุด เมื่อแยกพิจารณา พบว่า กลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคืนในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย คือ ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายและบิดามารดาไม่มีเวลาให้ ส่วนกลุ่มที่ขอลาออกเองทุกปัจจัย ส่งผลกระทบระดับน้อยและน้อยที่สุด

### 2.3 ปัจจัยด้านการเรียนการสอน แบ่งเป็น 3 ปัจจัยย่อยดังนี้

2.3.1 อาจารย์ผู้สอน เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ไม่มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ ส่วนผลกระทบในระดับมากคือ ให้งานมากเกินไปจนเกิดความท้อแท้และผู้สอนเคร่งเครียดเกินไป ส่วนปัจจัยอื่นๆ ส่งผลกระทบในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาพบว่ากลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออก มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคืนในระดับมาก 5 ปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ไม่มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ ให้งานมากเกินไปจนเกิดความท้อแท้ ผู้สอนเคร่งเครียดเกินไป เนื้อหาวิชาไม่ทันสมัยกับยุคปัจจุบัน และไม่รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ส่วนกลุ่มที่ลาออกเอง พบว่าทุกปัจจัยส่งผลกระทบในระดับปานกลางทั้งหมดโดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ให้งานมากเกินไปจนเกิดความท้อแท้ รองลงมาคือ ไม่มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ และเคร่งเครียดเกินไป

2.3.2 อาจารย์ที่ปรึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ส่งผลกระทบในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาพบว่ากลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการลาออกกลางคืนในระดับมาก 2 ปัจจัย คือ ไม่มีจิตวิทยาในการให้คำปรึกษาและมีความรู้เรื่องบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาน้อย ส่วนผลกระทบในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความรับผิดชอบ อารมณ์เสียบ่อยและพูดไม่ไพเราะ ส่วนกลุ่มที่ลาออกเองปัจจัยส่วนใหญ่ส่งผลกระทบในระดับปานกลางและระดับน้อย

2.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ส่งผลกระทบในระดับปานกลางและระดับน้อย โดยมีข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือบุคลากรที่ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ เมื่อแยกพิจารณา พบว่ากลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบในระดับมาก คือ บุคลากรที่ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์และได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาเพียงพอ ส่วนกลุ่มที่ลาออกเองปัจจัยส่วนใหญ่ส่งผลกระทบในระดับปานกลางและระดับน้อย

3. ความคาดหวังที่มีต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคืน พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่มีความคาดหวังในระดับมากและมีความคาดหวังใน

ระดับปานกลางเพียง 2 ข้อ โดยปัจจัยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้เรื่องหลักสูตรดี สามารถให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ รายงานหรือกิจกรรมในแต่ละรายวิชาไม่มากเกินไป ปรับปรุงวิธีการสอนผ่านระบบ VDO Conference และเมื่อมีปัญหาด้านการเรียนจะได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว

เมื่อแยกพิจารณา พบว่า กลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกมีความคาดหวังในระดับมากทุกข้อ โดยปัจจัยที่คาดหวังสูงสุด คือ เมื่อมีปัญหาด้านการเรียนจะได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ส่วนกลุ่มที่ลาออกเองมีความคาดหวังในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีปัจจัยที่คาดหวังสูงสุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้เรื่องหลักสูตรดี สามารถให้คำแนะนำได้

4. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาและปรับปรุง เพื่อป้องกันปัญหาการออกกลางคัน

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

4.1 **อาจารย์ผู้สอน** นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้อาจารย์มีความเข้าใจถึงความแตกต่างของนักศึกษาพร้อมให้ความช่วยเหลือเรื่องการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปรับปรุงการสอนให้ไม่น่าเบื่อ อธิบายให้นักศึกษาเข้าใจได้โดยง่าย และใจเย็นไม่ดูถูกนักศึกษาพูดจาไพเราะ

4.2 **อาจารย์ที่ปรึกษา** ต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษามีเวลาให้นักศึกษา สนใจให้ความช่วยเหลือเมื่อนักศึกษามีปัญหามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ควรแนะนำตัวเองให้นักศึกษารู้จัก และจัดเวลาให้พบเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปรึกษา นอกจากนี้ต้องมีความเข้าใจในหลักสูตรที่เป็นที่ปรึกษาอยู่

4.3 **ฝ่ายกิจการนักศึกษา** ต้องการให้ฝ่ายกิจการนักศึกษา บอกข่าวสารให้นักศึกษารับรู้ทั่วถึงทุกศูนย์การศึกษามากที่สุด รองลงมาได้แก่เพิ่มการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้นักศึกษาร่วมมือกันมากขึ้น และเปิดโอกาสให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนักศึกษา ตลอดจนปรับปรุงกิจกรรมที่จัดให้เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาต่อนักศึกษาและมีความน่าสนใจ

4.4 **การให้บริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย** ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพราะไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ การที่นักศึกษาชำระเงินเข้าไม่ควรปรับเพราะบางครั้งนักศึกษามีความจำเป็น นอกจากนี้ต้องการให้แก้ไขปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์เนื่องจากเสียบ่อย

## สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลาออกกลางคันของนักศึกษา ภาคปกติจำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จัดการศึกษาสำหรับ นักศึกษา ภาคปกติ จำนวน 9 คน สรุปได้ดังนี้

### 1. สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาต้องออกกลางคัน

ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคัน ดังนี้

1.1 ผู้บริหารสาเหตุจากตัวนักศึกษาเอง เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเข้ากับ ระบบการเรียนใน มหาวิทยาลัยได้เพราะระบบการเรียนการสอนระดับมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างไปจากระดับมัธยมศึกษา ซึ่งการเรียนในมหาวิทยาลัยนั้นผู้เรียนต้องควบคุมดูแลตนเอง ในเรื่องของการเข้าชั้นเรียน การทำรายงาน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งนักศึกษาที่ลาออก กลางคันเหล่านี้ส่วนใหญ่จะขาดเรียนบ่อย มองไม่เห็นความสำคัญของการเข้าเรียนเพราะแม้ว่า ไม่มาเรียนก็เข้าสอบปลายภาคได้ ทั้งนี้เพราะนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ไม่เข้มงวดต่อการ เข้าเรียนของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาจำนวนหนึ่งขาดเรียนเป็นประจำ ซึ่งการขาดเรียนนี้ส่งผลถึง การสอบ ทำให้คะแนนต่ำไม่ผ่านเกณฑ์ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปัญหาตามมาอีก คือ ไม่มี คะแนนสอบระหว่างภาค ต้องติดเกรด I ไว้ นักศึกษาส่วนหนึ่งพอติด I หลาย ๆ ครั้งก็เลิกเรียน ไปเลย

1.2 พื้นฐานการศึกษาเดิมของนักศึกษาไม่ค่อยดี เกรดเฉลี่ยในระดับ มัธยมศึกษาค่อนข้างต่ำ นักศึกษาที่ออกกลางคันจะเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่มีผลการเรียนเฉลี่ยในชั้นปีที่ 1 และ 2 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทำให้ต้องออกกลางคันไป ผู้บริหารส่วนหนึ่งกล่าวว่า เคยสอบถามถึงสาเหตุของการไม่เข้า ชั้นเรียนและมีผลการเรียนต่ำ นักศึกษาส่วนใหญ่จะตอบคล้ายกัน คือ เรียนไม่ค่อยรู้เรื่อง ไม่เข้าใจ สิ่งที่อาจารย์อธิบาย บางคนกล่าวว่าถึงไม่เข้าใจก็ไม่อยากถามเพราะอาจารย์มีท่าที่ไม่สนใจ คนเรียน และสิ่งที่เป็นปัญหาใหญ่ของนักศึกษากลุ่มนี้คือ อาจารย์เกือบทุกคนให้งานมาก จนเกินไป ทำให้ไม่ไหวจึงเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่อยากเข้าเรียน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นอาจเป็นผลมา จากพื้นฐานเดิมของนักศึกษาไม่ดีนั่นเอง

1.3 นักศึกษาไม่มีเป้าหมายในการเรียน ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือทำให้เกิดความ เบื่อหน่ายไม่ตั้งใจเรียน ขาดเรียนบ่อย นักศึกษาเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่ชอบสาขาที่เรียน และ ไม่อยากเรียนที่ศูนย์ฯ

1.4 การสอนระบบวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ ทำให้นักศึกษาขาดความกระตือรือร้น และขาดความสนใจที่จะเข้าเรียน ส่งผลกระทบต่อการสอบปลายภาคทำให้ได้คะแนนต่ำมาก นอกจากนี้การสอนผ่านระบบวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ ทำให้นักศึกษาผูกพันระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

1.5 ความเข้มแข็งด้านวิชาการลดลง ผู้บริหารหลายคนกล่าวว่า อาจารย์ที่เข้มงวดกับการเรียน การทำกิจกรรมและการประเมินผลการเรียนมักถูกเพ่งเล็งจากฝ่ายบริหาร ทำให้นักศึกษาสอบไม่ผ่านจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของอาจารย์ผู้สอนที่มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการสอน ประกอบกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ไม่เข้มงวดเรื่องการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษา ทำให้อาจารย์หลายท่านสอนไปตามหน้าที่ ไม่สนใจผู้เรียน จะมาเรียนหรือไม่ก็ไม่ตรวจสอบ ผลที่เกิดขึ้นคือ นักศึกษาส่วนหนึ่งลงทะเบียนแล้ว แต่ไม่มาเรียนเลย เวลาสอบจึงไม่สามารถสอบผ่านเกณฑ์ได้ ทำให้ต้องออกจากมหาวิทยาลัยไป

## 2. การแก้ไขปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษาในเชิงนโยบาย

2.1 มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษามากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสัดส่วนของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อนักศึกษาต้องเหมาะสม เพื่อให้อาจารย์สามารถดูแลนักศึกษาได้ทั่วถึง ควรจัดเวลาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษาและจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อให้ศึกษาค้นพบตัวเองและสร้างความผูกพันกับมหาวิทยาลัย เท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อาจารย์ที่ปรึกษารู้เรื่องนักศึกษาของตนเองน้อยมาก.

2.2 การรับนักศึกษาเข้าเรียนควรมีการคัดเลือกนักศึกษาบ้าง ไม่ควรรับทั้งหมด เพราะบางศูนย์การศึกษาหลังจากเรียนไปแล้ว 1 ปี จะเหลือนักศึกษาประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ การคัดเลือกจะทำให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพและลดจำนวนนักศึกษาออกกลางคันได้ส่วนหนึ่ง

2.3 การจัดปฐมนิเทศและแนะนำนักศึกษาใหม่เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพราะจะทำให้นักศึกษาเข้าใจชีวิตการเรียนในมหาวิทยาลัย ดังนั้นนโยบายของมหาวิทยาลัยจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นพิเศษ นอกจากนี้แล้ว การดูแลนักศึกษาต้องทั่วถึงทุกศูนย์การศึกษาทั้งในเขตกรุงเทพและต่างจังหวัด คณะและโปรแกรมวิชาจะต้องมีความเข้มแข็งทางวิชาการในมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าจะอยู่ศูนย์การศึกษาใด

2.4 มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษา นโยบายของมหาวิทยาลัยที่ไม่เข้มงวดกับการตรวจสอบการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษา ควรมีการแก้ไขเพราะนักศึกษาที่ออกกลางคันส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ซึ่งยังไม่คุ้นเคยกับระบบการเรียนที่ต้องดูแลตัวเองทั้งหมด ดังนั้นอย่างน้อยในชั้นปีที่ 1 ควรใช้ระบบตรวจสอบการเข้าชั้นเรียนก่อน ในขณะที่เดียวกันฝ่ายกิจการนักศึกษาต้องเร่งสร้างลักษณะนิสัยที่ดี

ให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาโดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัย ความอดทน ตลอดจน ความรู้สึกและภาคภูมิใจและความเป็นเจ้าของให้เกิดขึ้นแก่นักศึกษาในทุกชั้นปี โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1

2.5 มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับอาจารย์ผู้สอน เพราะเป็นบุคคลที่ทำให้นักศึกษาอยากมาเรียน มหาวิทยาลัยควรมีการตรวจสอบและประเมินผู้สอนอย่างจริงจังให้รางวัลแก่อาจารย์ที่ประสบความสำเร็จในการสอน

3. ทิศนะต่อการเปลี่ยนแปลงด้านอาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของมหาวิทยาลัย

3.1 การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้นในด้านอาจารย์ผู้สอน สรุปได้ดังนี้

3.1.1 อาจารย์ผู้สอนต้องพัฒนารูปแบบการสอนให้เหมาะสมกับวัยของนักศึกษา ต้องตามนักศึกษาให้ทัน ใช้เทคนิคการสอนใหม่ ๆ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สนุกน่าสนใจและเป็นประโยชน์ มีสาระทันสมัย ทันเหตุการณ์

3.1.2 ให้ความเข้าใจนักศึกษาให้มากขึ้น ไม่สร้างแรงกดดัน ให้ความเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา พุดจาดี และคอยให้คำแนะนำตักเตือนนักศึกษาเสมอ ไม่ตัดสินพฤติกรรมนักศึกษาโดยดูบุคลิกภาพภายนอกเท่านั้น

3.1.3 มีความเป็นครู เข้าใจบทบาทของอาจารย์ระดับอุดมศึกษา และรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง มีเหตุผล และมีจิตวิญญาณของความเป็นครู ไม่สอนหนังสืออย่างเดียว ต้องให้การอบรมแนะนำ และตักเตือนนักศึกษาด้วย ให้ความเป็นมิตรและใกล้ชิดกับนักศึกษาให้มาก

3.1.4 ต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมควรหาเวลาไปอบรมสัมมนาบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ใหม่ การพัฒนาตนเองในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การออกข้อสอบ การสอนวิธีใหม่ ๆ เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ซึ่งอยากให้มีในตัวอาจารย์ผู้สอนทุกคน

3.2 การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้นในด้านอาจารย์ที่ปรึกษารูปได้ดังนี้

3.2.1 อาจารย์ที่ปรึกษามีความเข้าใจบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษา ระดับอุดมศึกษาอย่างแท้จริง คือ ต้องเป็นที่ปรึกษาทั้งในด้านวิชาการ กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย การพัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้ ให้คำแนะนำให้กำลังใจและเป็นเพื่อนช่วยคิด

3.2.2 มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ดูแลนักศึกษาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อยากให้อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามพฤติกรรมนักศึกษาของตนเองอย่างใกล้ชิด และควรรู้ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาด้วย

3.2.3 มีความเข้าใจหลักสูตรที่ตนเองเป็นที่ปรึกษา สามารถให้คำอธิบายชี้แนะและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้ นอกจากนี้ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจระบบการเรียนการสอนและจิตวิทยา มีความตั้งใจ และมีเวลาให้กับนักศึกษาในการให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหา

3.3 การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้นด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและการบริการของมหาวิทยาลัย สรุปได้ดังนี้

3.3.1 ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ควรคัดเลือกคนที่ทำหน้าที่ให้บริการทั้งระดับหัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มี Service mind และมีการประเมินผลการทำงานอย่างจริงจัง ถ้าไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานควรมีการพิจารณาปรับปรุง

3.3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของมหาวิทยาลัยค่อนข้างดี แต่มีหลายมาตรฐาน ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อยากให้ปรับปรุงแก้ไขให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน

3.3.3 สถานที่พักผ่อน โรงอาหาร และสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมมีน้อย อยากให้ปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัย การไปเรียนที่ศูนย์การศึกษา แม้ว่าจะเป็นการเรียนเพียงแค่ 1 ปี และปีที่ 2 ก็ตาม แต่ส่งผลอย่างมากต่อความรู้สึกของนักศึกษา ดังนั้นอยากให้ปรับปรุงพวก Facility ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

3.3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศดี ทันสมัย แต่ระบบล่มบ่อย อยากให้แก้ไขปรับปรุง

3.3.5 ปรับปรุงแก้ไขวิธีการสื่อสารในองค์กรและระหว่างองค์กร เพราะการนำนโยบายสู่การปฏิบัติมักเกิดปัญหาจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันและค่อนข้างล่าช้า

3.3.6 ปรับปรุงและพัฒนาฝ่ายกิจการนักศึกษาให้เข้มแข็งมากขึ้น เพิ่มบทบาทด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ทำให้นักศึกษาที่มีความเข้าใจ การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยมากขึ้น ตลอดจนสร้างเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of belonging) ความสามัคคี (Unity) ให้เกิดขึ้นกับนักศึกษา

## สรุปผลการสัมภาษณ์นักศึกษา

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ของศูนย์การศึกษาที่มีจำนวนการออกกลางคันสูงสุด 3 อันดับแรก จำนวน 30 คน ได้ข้อสรุปดังนี้

### 1. สาเหตุที่ออกกลางคัน

สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาต้องออกกลางคันมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยให้ออกเนื่องจากค่าระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ เมื่อศึกษาสิ้นภาคเรียนปกติในภาคเรียนที่ 1 ได้รับค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 1.80 และเมื่อสิ้นภาคเรียนที่ 2 ได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 1.60 และนับตั้งแต่สิ้นภาคเรียนปกติที่ 4, 6, 8, 10 และ 12 นักศึกษามีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.80 จากการสัมภาษณ์นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่ออกกลางคันเพราะค่าระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ถึง 1.80 เมื่อสิ้นสุดภาคเรียนที่ 1 มีจำนวน 8 คน และไม่ถึง 1.60 เมื่อสิ้นสุดภาคเรียนที่ 2 มีจำนวนมากที่สุดถึง 11 คน ส่วนสาเหตุที่นักศึกษาลาออกเองที่มีจำนวนสูงสุดคือ เปลี่ยนที่เรียนเนื่องจากไม่ชอบคณะและโปรแกรมที่ศึกษาอยู่ 8 คน รองลงมาคือบ้านอยู่ไกล สุขภาพไม่ดี และมีปัญหาด้านการเงิน

### 2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัย สรุปได้ดังนี้

2.1 การบริการด้านลงทะเบียน ส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยให้เหตุผลว่าแม้จะมีความสะดวกในการให้บริการทาง Internet แต่ระบบล่มบ่อย มีบางคนไม่ค่อยพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการพูดจาและการตอบคำถามที่ไม่ชัดเจน

2.2 การบริการด้านการเงิน ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนที่ไม่พึงพอใจคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม

2.3 การบริการด้านวิทยบริการ นักศึกษาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักวิทยบริการในระดับมาก แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขคือ ระบบล่มบ่อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตอนลงทะเบียน

2.4 การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับน้อย เพราะไม่ค่อยทราบข่าวสารของมหาวิทยาลัย ถ้าไม่เข้ามาส่วนกลางก็จะไม่ทราบว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

2.5 บรรยากาศของสถานที่เรียน นักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับน้อย โดยกล่าวว่า บางศูนย์ไฟไม่สว่าง (ตึก 1,2) ห้องเรียนบางห้องแอร์ไม่เย็น แต่บางห้องก็เย็นเกินไป สถานที่เรียน

คับแคบ ห้องอาหาร ที่พักผ่อนไม่สะดวก บรรยากาศของสถานที่เรียนไม่สมกับเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำให้บางครั้งไม่ค่อยอยากมาเรียน

2.6 ความสะดวกของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ สำหรับความสะดวกของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการนั้น นักศึกษาที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจในความทันสมัยและความสะดวกสบาย แต่อยากให้ปรับปรุงการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เพราะหลุดบ่อยทำให้เสียเวลา

### 3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคัน

จากการให้สัมภาษณ์นักศึกษาทั้ง 30 คน พบว่าสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคันมากที่สุด เกิดจากตัวนักศึกษาเองที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งเกิดจากสาเหตุต่างๆ ได้แก่ ต้องการเปลี่ยนสถานที่เรียน ไม่ชอบโปรแกรมวิชาที่เรียน ไม่มีเพื่อน และไม่ชอบอาจารย์ผู้สอนเป็นต้น สาเหตุดังกล่าวทำให้นักศึกษาไม่ค่อยมาเรียนดังนั้นผลการเรียนจึงต่ำมาก นักศึกษาหลายคนกล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้ตนเองมีผลการเรียนไม่ดีว่า เนื่องจากฟังอาจารย์สอนไม่เข้าใจ ใ้งานมากโดยไม่ชี้แนะ บรรยากาศการเรียนน่าเบื่อหน่ายทำให้ไม่อยากเข้าเรียน และการขาดเรียนก็ไม่มีผลอย่างใดต่อการเข้าสอบ ดังนั้น จึงขาดเรียนบ่อย

นอกจากนี้ ปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคัน ได้แก่ปัจจัยจากครอบครัว เนื่องจากบ้านอยู่ไกลจากสถานที่เรียน ใช้เวลาในการเดินทางมาก ไม่อยากเรียนที่ศูนย์นอกมหาวิทยาลัย เพราะไกลบ้าน ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และไม่ค่อยผูกพันกับมหาวิทยาลัย

4. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาและปรับปรุง เพื่อป้องกันปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษา สรุปได้ดังนี้

4.1 อาจารย์ผู้สอน เข้าใจนักศึกษาให้มากขึ้น ไม่พูดจาตู่ถูกนักศึกษา ปรับปรุงคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน บางคนขาดจิตสำนึกของความเป็นครูที่ดี ขาดความรับผิดชอบ ไม่สอนเต็มที่ มาช้า บางครั้งหยุดสอนโดยไม่บอกล่วงหน้า

4.2 อาจารย์ที่ปรึกษา ต้องตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา ควรจัดเวลาให้พบกับนักศึกษาบ้าง และอาจารย์ที่ปรึกษาควรเลือกจากบุคคลที่เต็มใจที่จะทำหน้าที่นี้จะได้พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือชี้แนะ เมื่อนักศึกษามีปัญหาและขอคำปรึกษา

4.3 ฝ่ายกิจการนักศึกษา จะต้องจัดกิจกรรมที่สร้างความรักและความผูกพันกับมหาวิทยาลัยให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาทุกคนที่เข้ามาเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่ว่าจะเรียนอยู่ที่ศูนย์ไหนก็ตาม ควรมีการประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมนักศึกษาให้ทั่วถึง

4.4 การให้บริการต่างๆ จากการสัมภาษณ์สิ่งที่นักศึกษาต้องการให้แก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรคัดเลือกบุคคลที่เต็มใจพร้อมให้บริการอดทนและใจเย็น การตอบคำถามต้องชัดเจนและถูกต้อง

### การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีข้อที่ควรอภิปรายดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านนักศึกษา

จากผลการวิจัยปรากฏว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคันมากกว่าทุกปัจจัย คือ การที่นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยส่งผลกระทบในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนการมีความรักในขณะเรียน ติดการพนัน และติดยาเสพติดส่งผลกระทบในระดับน้อย ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ เช่น ไม่มีเพื่อนที่สามารถปรึกษาได้ และไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ส่งผลกระทบในระดับปานกลาง จากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม พบว่า การที่นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเกิดจากหลายๆสาเหตุ จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่านักศึกษาที่ออกกลางคันส่วนมาก ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการเรียนในมหาวิทยาลัยได้เพราะนักศึกษาจะต้องควบคุมดูแลตัวเอง และมีวินัยในเรียน การเรียน นักศึกษาที่ลาออกกลางคันเหล่านี้ จะขาดเรียนบ่อยและมองไม่เห็นความสำคัญของการเข้าเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยไม่เข้มงวดต่อการเข้าชั้นเรียนของนักศึกษา ไม่ว่าจะขาดเรียนมากเพียงใดก็สามารถเข้าสอบปลายภาคได้ ดังนั้นจึงมีนักศึกษากลุ่มหนึ่งขาดเรียนเป็นประจำ เมื่อถึงเวลาสอบจึงไม่สามารถทำข้อสอบได้

ประการต่อมานักศึกษาที่ออกกลางคันส่วนใหญ่พื้นฐานการศึกษาเดิมอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ จากการวิจัยพบว่าในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 62.8 มีผลการเรียนเฉลี่ย 2.01-2.50 และร้อยละ 22.30 มีผลการเรียนเฉลี่ย 1.51-2.00 ส่วนคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.00 ร้อยละ 10.3 และ 3.00 ขึ้นไปมีเพียง ร้อยละ 1.7 เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักจิตวิทยาที่มีความเชื่อว่า ตัวแปรหนึ่งที่เป็นสาเหตุต่อการออกกลางคัน คือ

สติปัญญา ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้และส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีส่วนใหญ่จะเรียนจบหลักสูตร ส่วนผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำจะมีแนวโน้มออกจากสถานศึกษาก่อนจบหลักสูตร (สำนักนโยบายและแผนการศึกษา, 2540, หน้า 17)

นอกจากนี้แล้วการที่นักศึกษาขาดเป้าหมายในการเรียน ก็ส่งผลกระทบต่อ การออกกลางคันเช่นกัน คือเกิดความเบื่อหน่าย ไม่ตั้งใจเรียน จากการสัมภาษณ์ พบว่า นักศึกษา ไม่ชอบสาขาที่เรียนเพราะไม่ได้เรียนโปรแกรมวิชาที่ต้องการ หรือตรงกับความถนัดของตนเอง ทั้งนี้เนื่องมาจากระบบการคัดเลือกนักศึกษา กรณีที่นักศึกษาไม่ผ่านการสอบคัดเลือกก็จะได้เรียน ในโปรแกรมวิชาที่ยังไม่เต็ม ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่นักศึกษาไม่ต้องการตั้งแต่แรกแต่จำเป็นต้องเรียน ถ้าไม่เรียนก็ไม่รู้จะเรียนอะไร เมื่อเข้ามาเรียนก็เรียนด้วยความจำนนไม่มีทางเลือก เมื่อเรียนไปได้สักระยะจึงเกิดอาการเบื่อ ไม่อยากเรียน สุดท้ายก็มีปัญหาต่อการเรียน และต้องออกกลางคันไป ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงรัตน์ อเนกเวียง (อ้างถึงใน อนิรุทธิ สุวรรณรงค์, 2544, หน้า 36) ที่ศึกษาเรื่องสาเหตุการออกกลางคันของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่าการออกกลางคันที่เป็นสาเหตุหลักคือ คณะหรือ สาขาวิชาที่เรียนไม่ตรงตามความต้องการ และคาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. good, 1968, p. 48) ที่ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่าการออกกลางคันเกิดจาก ปัจจัยหลายด้านที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ด้านตัวผู้เรียนมุ่งหวังที่จะเรียน เพื่อนำความรู้ทักษะและ ประสบการณ์ที่ได้รับ ไปประกอบอาชีพในอนาคต จึงตัดสินใจเข้าศึกษา หากไม่เป็นไปตาม คาดหวังก็จะแสดงความไม่พอใจและต่อต้าน ซึ่ง สุวรี จันทรสภา และอภิชาติ พงจิวาภรณ์ (อ้างถึงในอนิรุทธิ สุวรรณรงค์, 2544, หน้า 32) ก็พบเช่นเดียวกันว่า สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ นักศึกษาวิทยาลัยศิลปหัตถกรรมกรุงเทพมหานครออกกลางคัน คือ ไม่ชอบสาขาที่เข้าศึกษา เนื่องจากไม่ตรงตามความถนัด

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่กล่าวมามหาวิทยาลัยควรหาแนวทางทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมวิชาที่เรียน มองเห็นความก้าวหน้าในการประกอบวิชาชีพ นักจิตวิทยา เชื่อว่า ทัศนคติสามารถใช้เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ได้ เพราะทัศนคติเป็นความรู้สึก ส่วนลึกของจิตใจมนุษย์ ซึ่งถูกกระตุ้นให้มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ การตอบสนองอาจเป็นได้ ทั้งทางบวกและทางลบ ทัศนคติทางการเรียนที่ควรสร้างให้เกิดขึ้นในตัวนักศึกษา ได้แก่ การยอมรับในตัวผู้สอน การยอมรับคุณค่าของการศึกษาไม่ว่าจะเรียนโปรแกรมวิชาใด หาก นักศึกษาพอใจกับโปรแกรมวิชาที่เรียนแล้วผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก็จะสูงขึ้น เนื่องจากทัศนคติที่ดี

ทำให้นักศึกษาไม่เบื่อหน่ายการเรียน มีความกระตือรือร้น มีวินัยอดทนและขยันหมั่นเพียร มีความเชื่อกันว่า ยิ่งผู้เรียนเบื่อหน่ายต่อการเรียนมากเท่าใดก็ยิ่งจะมีแนวโน้มหรืออัตราเสี่ยงในการออกกลางคันมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการเบื่อหน่ายต่อการเรียนจึงนับว่าเป็นอุปสรรคโดยตรงต่อการประสบผลสำเร็จในการเรียน และสามารถนำไปสู่การออกกลางคันได้ในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าเห็นว่าการเรียนเป็นเรื่องสนุกสนานมีเป้าหมายและตระหนักในคุณค่าของการศึกษาจะเป็นการเสริมแรงกระตุ้น ให้ผู้เรียนมีพลังในการเรียนรู้อย่างยิ่งยั้ง ก็จะนำสู่ผลสำเร็จในการเรียนสูงขึ้น โอกาสเสี่ยงในการออกกลางคันก็จะลดลง

## 2. ปัจจัยด้านครอบครัว

จากผลการวิจัยปรากฏว่าปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นๆส่งผลกระทบต่อระดับน้อยและน้อยที่สุด เหตุที่ปัจจัยด้านครอบครัวไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการออกกลางคัน อาจเนื่องมาจากสภาพและฐานะทางเศรษฐกิจครอบครัวของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างดี โดยอาชีพของบิดามารดาประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุดถึงร้อยละ 37.2 รองลงมาได้แก่ทำงานหน่วยงานเอกชนร้อยละ 19.8 และรับราชการร้อยละ 18.6 โดยรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยเดือนละ 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวนถึงร้อยละ 59.5 และมีจำนวนพี่น้อง 2 คน ร้อยละ 41.7 รองลงมา 3 คน ร้อยละ 37.6 ดังนั้นปัจจัยด้านครอบครัวจึงส่งผลกระทบต่อการออกกลางคัมน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ

เมื่อแยกพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกนั้น ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับปานกลางนอกจากปัญหาค่าใช้จ่ายแล้วยังมีปัญหาเรื่องบิดามารดาไม่มีเวลาให้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่พักอยู่หอพักกับเพื่อนถึงร้อยละ 44.2 ทำให้โอกาสในการอยู่ใกล้ชิดกับบิดามารดาน้อยลง เมื่อเกิดปัญหาทำให้ไม่รู้จะปรึกษาใคร และถูกเพื่อนชักจูงได้ง่าย

## 3. ปัจจัยด้านการเรียนการสอน

คณะผู้วิจัยให้ความสนใจปัจจัยนี้เป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ ในที่นี้ได้แบ่งปัจจัยด้านการเรียนการสอนออกเป็น 3 ปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ โดยมีข้อควรอภิปรายดังนี้

### 3.1 อาจารย์ผู้สอน

โดยภาพรวมพบว่าการที่อาจารย์ผู้สอนไม่มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคันของนักศึกษาในระดับมากที่สุด ส่วนในระดับมากมี 2 ปัจจัย คือ ให้งานมากเกินไปจนเกิดความท้อแท้ และเคร่งเครียด

เกินไป จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าวิธีสอนและพฤติกรรมของอาจารย์มีส่วนสำคัญมากต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา ผู้สอนที่มีประสบการณ์อาจสอนได้สนุกสนาน และสามารถกำหนดบรรยากาศในชั้นเรียนให้เป็นแบบใดก็ได้เช่น ความเคร่งเครียด ความขี้บ่น หรือความเบื่อหน่าย นอกจากนี้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและนักศึกษาจะเป็นเครื่องชี้ถึงเงื่อนไขหรือสถานการณ์ว่า นักศึกษาจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อการเรียนรู้ จากการสัมภาษณ์นักศึกษา หลายคนกล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้มีผลการเรียนไม่ดีว่า เนื่องจากฟังอาจารย์สอนไม่เข้าใจ ใ้งานมากโดยไม่ชี้แนะ เกิดความเครียด บรรยากาศการเรียนน่าเบื่อหน่ายทำให้ไม่อยากเข้าเรียน นักศึกษากลุ่มนี้กล่าวว่า อยากให้ปรับปรุงคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน และจากคำถามปลายเปิด นักศึกษามีข้อเสนอแนะหลายประการ อาทิ ต้องการให้อาจารย์เข้าใจถึงความแตกต่างของนักศึกษา ปรับปรุงวิธีการสอนให้ไม่น่าเบื่อ ไม่ดูถูกนักศึกษา รับฟังเหตุผลและมีความเป็นครู เป็นต้น จากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาสนใจเรียน คือ ประทับใจในการสอนและมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้สอน ดังนั้น ถ้าผู้สอนมีพฤติกรรมเป็นที่ประทับใจ เป็นที่เคารพรักของนักศึกษา ก็จะเป็นตัวอย่างที่นักศึกษาอยากเลียนแบบ และประพฤติตามซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียน ซึ่งองค์ประกอบเกี่ยวกับผู้สอนที่มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในด้านการเรียน มีดังนี้

### 3.1.1 การสอน

การสอนที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

- 1) วางวัตถุประสงค์การสอนชัดเจน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- 2) สสำรวจสภาพความพร้อมและความรู้พื้นฐานของนักศึกษาโดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 3) วัดผลและประเมินผลเพื่อดูความก้าวหน้าหรือพัฒนาการของนักศึกษา
- 4) เลือกวิธีสอนให้เหมาะสมกับสภาพนักศึกษา โดยนำเทคโนโลยีและเทคนิคการสอนมาใช้ประกอบการสอน

### 3.1.2 การเลือกวิธีการสอน

การเลือกวิธีการสอนอาจใช้วิธีผสมผสานกันได้เพื่อให้น่าสนใจมากขึ้น หลักการเลือกวิธีสอนควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของเรื่องที่สอน การเลือกวิธีการสอนต้องคำนึงถึง วัตถุประสงค์เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- 2) วิธีสอนเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่สอน เช่น เนื้อหาที่เป็นหลักการ ทฤษฎีสามารถใช้วิธีบรรยาย แต่ถ้าเป็นงาน ต้องฝึกทักษะ ควรจะใช้วิธีฝึกทักษะปฏิบัติ หรือจะใช้ทั้งบรรยายและฝึกทักษะปฏิบัติควบคู่กันไป
- 3) วิธีสอนเหมาะสมกับความถนัดของผู้สอน
- 4) วิธีสอนเหมาะสมกับชั่วโมงสอนในหลักสูตร ข้อจำกัดของเวลา เป็นตัวกำหนดวิธีสอน
- 5) วิธีสอนเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาและขนาดห้องเรียน
- 6) วิธีสอนเหมาะสมกับนักศึกษา เช่น ความรู้เดิม ความสนใจ เป็นข้อพิจารณาในการเลือกวิธีสอนด้วย

จากการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยไทย พบว่า บรรยากาศในการจัดการเรียนการสอน และพฤติกรรมของอาจารย์เกี่ยวกับการสอนมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ทางวิชาการของนักศึกษา ฉะนั้น ในการจัดการเรียนการสอน และการสร้างบรรยากาศในการเรียน เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความสามารถ และนำความรู้ไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้สอนถือว่าเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

### 3.1.3 การสร้างค่านิยมในตัวผู้สอน

การสร้างค่านิยมในตัวผู้สอนให้สูงขึ้นในหมู่ของนักศึกษา จะทำได้ดังนี้

คือ

- 1) เข้าใจปัญหาของนักศึกษา สนใจนักศึกษาเป็นรายบุคคล
- 2) แสดงความเป็นกันเองกับนักศึกษาขณะสอน
- 3) แสดงออกซึ่งความไม่ลำเอียง
- 4) สุภาพอ่อนโยน แต่หนักแน่นมั่นคง
- 5) รู้ในสิ่งที่จะสอนและสร้างความน่าสนใจในสิ่งที่จะสอนนั้น
- 6) ทำตัวเป็นแบบอย่างทั้งทางด้านการพูดจาปราศรัย และการอ่อนน้อมถ่อมตน
- 7) เข้มงวดในเรื่องการมอบหมายงาน ใช้เหตุผลในการพิจารณาคุณภาพของงาน
- 8) ทำตัวให้ภาคภูมิใจ

### 9) มีความเป็นมิตรและอารมณ์ขัน

ชาญ สุขเสวบัณฑิต (2546, หน้า, 38) ได้ศึกษาปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษาระบบทวิภาคี หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพบว่า การเรียนการสอนจะประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย **เมื่อผู้เรียนเอาใจใส่และผู้สอนมีเทคนิค และวิธีการสอนที่ดีใหม่ๆ แปลกๆ และทันสมัย เหมาะกับเนื้อหาวิชา**

**3.2 อาจารย์ที่ปรึกษา** โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ อาจารย์ที่ปรึกษาไม่จัดวิทยาในการให้คำปรึกษาเมื่อแยกพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับมาก 2 ปัจจัย คือ อาจารย์ที่ปรึกษาไม่จัดวิทยาในการให้คำปรึกษาและมีความรู้เรื่องอาจารย์ที่ปรึกษาน้อย ส่วนผลกระทบต่อระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดความรับผิดชอบ อารมณ์เสียบ่อย และพูดจาไม่เพราะ สำหรับกลุ่มที่ลาออกเองปัจจัยส่วนใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อ

จากข้อค้นพบจะเห็นได้ว่าการที่อาจารย์ที่ปรึกษาไม่จัดวิทยาในการให้คำปรึกษาขาดความรับผิดชอบ หรือมีความรู้เรื่องอาจารย์ที่ปรึกษาน้อยเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ในการช่วยเหลือแนะนำเมื่อนักศึกษาประสบปัญหาด้านต่างๆ ถ้าอาจารย์ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างสมบูรณ์ จะเป็นการป้องกันการออกกลางคันของนักศึกษาได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาที่พึงปฏิบัติต่อนักศึกษานับตั้งแต่วันแรกที่รับทราบว่ามีนักศึกษาผู้ใดบ้างที่อยู่ภายใต้ความดูแลและจะต้องรับผิดชอบต่อกระทั่งนักศึกษาสำเร็จการศึกษามีดังต่อไปนี้

3.2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำการทำและตรวจสอบหลักฐานสัญญาการเป็นนักศึกษา

3.2.2 ปฐมนิเทศนักศึกษาในความรับผิดชอบ ด้านการเรียน ความประพฤติ ระเบียบวินัย และข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งบริการและสวัสดิการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษาจะเข้าไปขอความช่วยเหลือ

3.2.3 ให้ความเห็นชอบแก่นักศึกษา ในการลงทะเบียนเรียนรายวิชาต่างๆ การขอเปลี่ยน ขอเพิ่ม และขอถอนรายวิชา

3.2.4 จัดทำ เก็บรวบรวมประวัติ ข้อมูลการเรียน และความประพฤติของนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อเป็นข้อมูลในการออกหนังสือรับรองต่างๆ

1) ติดตาม ช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ยแก่นักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3) แนะนำ หารทางป้องกันและติดตามนักศึกษาที่ขาดเรียน

4) ให้คำปรึกษา ตักเตือน ดูแล แก้ไขและปรับปรุงความประพฤติของนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบ

5) ติดตามประสานงานกับผู้ปกครอง พร้อมทั้งรายงานผลการเรียนและความประพฤติของนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ผู้ปกครองทราบ เมื่อพบว่านักศึกษาเริ่มมีปัญหาหนึ่ง เพื่อให้การดำเนินงานด้านอาจารย์ที่ปรึกษามีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. มีการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยและจากคณะต่างๆ รวมทั้งควรพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะมาทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา

2. มีศูนย์รวมแหล่งข้อมูลที่อาจารย์ที่ปรึกษาจะหาความรู้ได้ เพราะอาจารย์ที่ปรึกษาควรทราบข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับโครงการทุกอย่างที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย ตลอดจนเรื่องทุนการศึกษาและระเบียบการช่วยเหลือทางการเงิน

3. มหาวิทยาลัยควรมีการฝึกอบรมอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นประจำ เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาจะได้มีความเข้าใจถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย และวิธีการต่างๆ ในการให้คำปรึกษา ควรมีคู่มือสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาได้ถือเป็นแนวปฏิบัติ และเพื่อให้ผู้ที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่ใหม่ๆ มีโอกาสเข้าใจด้วย โดยคู่มือนั้นต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น

4. ควรจัดเวลาให้อาจารย์ที่ปรึกษามีเวลาพอที่จะให้นักศึกษาเข้าพบ ซึ่งการมีเวลาให้พบนั้น มิได้หมายความว่าว่างจากงานประจำอื่นใดเท่านั้น แต่หมายถึงความพร้อมที่จะให้พบด้วย ในระยะแรกๆ ที่นักศึกษายังไม่คุ้นเคยกับระบบการให้คำปรึกษาควรจัดให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาธรรมดาต่างๆ ไปก่อน ในระยะเปิดภาคเรียน เช่น การลงทะเบียนเรียน การเลือกวิชาเรียน และเมื่อเรียนไปได้สักระยะหนึ่ง ก็อาจจะจัดให้มีการอภิปรายถึงปัญหาที่ประสบและความก้าวหน้าในการเรียนวิชาต่างๆ ตลอดจนการเตรียมแผนงานสำหรับการเรียนในภาคเรียนต่อไป

5. มหาวิทยาลัยควรมีการประกาศและแจ้งข่าวให้นักศึกษาทราบถึงบริการและความช่วยเหลือต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา โดยฝ่ายกิจการนักศึกษาควรเป็นผู้ดำเนินการเรื่องนี้

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาถึงข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาและปรับปรุงในส่วนของอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษาตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา และควรเลือกจากบุคคลที่เต็มใจ จะได้พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและเมื่อนักศึกษามีปัญหาและขอคำปรึกษา จากข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัยควรพิจารณาจัดหาอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีคุณลักษณะเหมาะที่จะปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาดังนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
2. มีความรับผิดชอบ
3. มีเหตุผลดี
4. รู้จักส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้อื่น
5. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
6. มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
7. เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้
8. เป็นผู้ที่ไวต่อการรับรู้ สามารถเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ง่าย

นอกจากคุณลักษณะดังกล่าวแล้ว อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องมีคุณธรรมและจรรยาบรรณดังนี้

- 1) อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพของนักศึกษา โดยจะไม่กระทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียหายแก่นักศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม
- 2) อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องรักษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของนักศึกษาในความดูแลไว้เป็นความลับ ในกรณีที่อาจารย์ต้องการปรึกษากับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาทางช่วยเหลือนักศึกษาในความดูแล จะต้องปกปิดหลักฐานแสดงตัวนักศึกษา เช่น ชื่อสกุล ที่อยู่ บิดามารดา
- 3) ถ้าอาจารย์ที่ปรึกษาต้องการนำข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาในความดูแลไปเผยแพร่ เช่น นำไปยกตัวอย่างประกอบการอบรมอาจารย์ที่ปรึกษา หรือนำไปประกอบการเขียนบทความ จะต้องตัดหลักฐานแสดงตัวนักศึกษานั้นออก
- 4) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องพยายามช่วยเหลือนักศึกษาจนสุดความสามารถ หากมีปัญหาใดเกินความสามารถที่จะช่วยได้ ต้องแนะนำนักศึกษานั้นไปรับบริการจากบุคคลอื่น เช่น แพทย์ นักกฎหมาย นักจิตวิทยา หรือนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

5) ในกระบวนการให้คำปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์บุคคลหรือสถาบันใดให้นักศึกษาฟัง ในทางก่อให้เกิดความเสียหาย หรือความแตกร้าง แก่บุคคลหรือสถาบันนั้นๆ

6) อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องยึดมั่นคุณธรรม ศีลธรรม ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความศรัทธาเชื่อถือ

มีผลการศึกษาวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษากับการออกกลางคันของนักศึกษา เช่น พบว่าสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาออกกลางคัน ได้แก่ นักศึกษาขาดที่ปรึกษาทางการเรียน อาจารย์ที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติหน้าที่ของที่ปรึกษา ขาดความสนใจ และดูแลนักศึกษาไม่ทั่วถึง เป็นต้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้นักศึกษาต้องออกกลางคัน หากอาจารย์ที่ปรึกษาทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์แล้ว จะสามารถช่วยเหลือนักศึกษาได้ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวนักศึกษาก็จะสามารถแก้ไขได้ ไม่ส่งผลให้นักศึกษาต้องออกกลางคันก่อนจบการศึกษา

**3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ** โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อส่วนใหญ่อยู่อันดับปานกลางและน้อยโดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรที่ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของนักศึกษาส่วนใหญ่ที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมหาวิทยาลัยควรคัดเลือกบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการที่มี Service mind

**3. ความคาดหวังที่มีต่อการแก้ไขปัญหา** พบว่า กลุ่มที่มหาวิทยาลัยให้ออกคาดหวังว่าเมื่อมีปัญหาทางการเรียนจะได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ส่วนกลุ่มที่ลาออกเองคาดหวังว่าอาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้เรื่องหลักสูตรดีสามารถให้คำแนะนำได้ จะเห็นว่าทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญคือ อาจารย์ที่ปรึกษา เนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาคือบุคคลที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้นเพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น ทางด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การปรับตัวเข้ากับสังคม การเข้าร่วมกิจกรรม การวางแผนและการเตรียมตัวเพื่ออาชีพ เป็นต้น ดังนั้น อาจารย์ที่ปรึกษาจึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่นักศึกษา กล่าวได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จของนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์ นักศึกษามีความคาดหวังว่าอาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจภาระหน้าที่ที่ได้มอบหมาย เอาใจใส่และเข้าใจนักศึกษาตลอดจนเต็มใจที่จะให้

ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา แก่นักศึกษาของตน ซึ่งนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่าน ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่สำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษาไว้หลากหลายดังนี้

แฮร์ริงตัน (Harrington, 1994, p. 82) กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีดังนี้

1. บทบาทในฐานะที่เป็นครู ซึ่งจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา ในด้านวิชาการ และการปรับตัว
2. บทบาทในฐานะผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นการให้คำปรึกษาทางด้าน วิชาการและปัญหาส่วนตัว เป็นต้นว่าความคับข้องใจ
3. บทบาทในฐานะเป็นอาจารย์ผู้ทำหน้าที่สอนเช่นเดียวกับอาจารย์คนอื่นๆ ซึ่งย่อมเป็น ทั้งผู้ให้ความรู้และรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาในความรับผิดชอบของตนและเป็นแหล่งความรู้ ให้แก่นักศึกษาและอาจารย์อื่นๆ
4. บทบาทในฐานะที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้บริหารด้วย ย่อมจะเป็นผู้ให้ข้อมูลต่างๆ และเสนอข้อคิดเห็นที่จะช่วยให้การบริหารดำเนินไปด้วยดี

เดรสเซล (Dressel, 1974, p.69) ได้อธิบายบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของ อาจารย์ที่ปรึกษาดังนี้

1. จะต้องสนใจนักศึกษาในความรับผิดชอบ
2. ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมการเรียน และการเลือกวิชาเรียนของนักศึกษา
3. ต้องมีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในปัญหาที่นักเรียน ได้
4. ให้คำปรึกษาทางวิชาการได้ดี
5. ควรศึกษาโปรแกรมการเรียนของนักศึกษาในความรับผิดชอบของตน เพื่อให้คำแนะนำได้อย่างดี

มุลเลอร์ (Mueller, 1961, p. 210) ได้กล่าวไว้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษาควรสนใจเหตุการณ์ ต่างๆ ทันท่วงทีสภาพการเปลี่ยนแปลง ชยัน เขาใจใส่ในหน้าที่ มีความรู้กว้างขวางด้านวิชาการ แหล่งบริการ คล่องตัว ในการติดต่อขอความช่วยเหลือให้นักศึกษาและมีประสบการณ์ด้านให้ คำปรึกษา

ฮอบส์กินส์ (Hopkins, 1926, p. 125-128) กล่าวว่าบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ของอาจารย์ที่ปรึกษานั้น กว้างขวางมาก คือ อาจารย์ที่ปรึกษาควรต้องเป็นดังนี้

1. สนใจ เอาใจใส่ ให้ความอบอุ่นเป็นกันเองกับนักศึกษา ตลอดนอกเวลาเรียน
2. มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตร วิชาเรียนแผนการเรียน เกณฑ์การจบหลักสูตร
3. มีความสามารถและประสบการณ์พอที่จะเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา
4. ดูแลนักศึกษาได้ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน สุขภาพ นิสัย และเจตคติ
5. เข้าใจกระบวนการให้คำปรึกษา ว่ามิใช่เป็นไปเพื่อแก้ปัญหาให้นักศึกษา หากแต่ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจปัญหา เข้าใจตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอรรถสภาพตนเอง และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วให้นักศึกษาหาหนทางแก้ไขที่เหมาะสมกับตนเอง ถ้าเป็นปัญหาด้านวิชาการหรือการเรียน วิธีให้คำปรึกษาก็เช่นเดียวกับการสอน คือ ไม่ใช่การไปเป็นตัวแทนขอเกรดให้นักศึกษา หรือแนะนำให้นักศึกษาไปขอเกรดอาจารย์ แต่ต้องสร้างแรงจูงใจ ให้อพยายามเรียนให้รู้เรื่องเข้าใจ สอบผ่านได้ด้วยตนเอง เพื่อการพัฒนาให้นักศึกษาให้พึ่งตนเองได้ในเวลาต่อไปและเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

ศรียรรณ จันทรวงศ์ (2542, หน้า 38) กล่าว ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ และเป็น ที่พึงปรารถนาของผู้มาขอคำปรึกษาควรมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นมิตร
2. เป็นที่น่าไว้วางใจ
3. รักษาความลับได้
4. มีความเข้าใจตนเองและบุคคลอื่น
5. มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น
6. ปรับตัวและพัฒนาตนเองได้ดี
7. ให้เกียรติบุคคลอื่นว่ามีคุณค่าและคิดว่าบุคคลอื่นสามารถพึ่งตนเองได้
8. ความเป็นตัวของตัวเอง
9. ศรัทธาในตัวเอง
10. ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
11. ทนต่อความขัดแย้งต่างๆได้
12. เป็นคนมีชีวิตชีวา
13. มีความมุ่งมั่นในการทำกิจกรรมต่างๆ
14. มีความจริงใจ
15. มีความสนใจเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัว
16. มีความสามารถที่จะคิดอย่างมีเหตุผลและมีระบบ

17. มีความรับผิดชอบ
18. มีเมตตา
19. มีความสุขุม และมีความมั่นคงทางจิตใจ
20. ตระหนักในค่านิยมของตนเองและเข้าใจค่านิยมของบุคคลอื่น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพในการช่วยเหลือ เป็นขบวนการที่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาโดยผู้ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ผู้มาขอคำปรึกษาสื่อได้ถึงความจริงใจ การให้เกียรติ และมีความสนใจจริง ทำให้เกิดความไว้วางใจ และรู้สึกปลอดภัยที่จะให้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดปัญหาของตน

### ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการออกกลางคันของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นำมาซึ่งข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหการออกกลางคันของนักศึกษาดังต่อไปนี้

#### 1. มหาวิทยาลัย

1.1 มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายในการแก้ไขปัญหาการออกกลางคันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีความร่วมมือกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งฝ่ายบริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอนและฝ่ายกิจการนักศึกษา ทั้งนี้เพราะปัญหาการลาออกกลางคันของนักศึกษาเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

1.2 มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมผู้ปกครองนักศึกษาใหม่อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อชี้แจงความก้าวหน้าและกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย รวมทั้งปัญหาอื่นๆที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เช่นการเตรียมนักศึกษาให้เข้าใจระบบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยว่าเป็นการศึกษาที่ค่อนข้างอิสระเนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่เข้มงวดเรื่องการเข้าชั้นเรียน เพราะฉะนั้นคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้เรียนที่ประสบความสำเร็จ คือ การมีวินัยในตนเอง ใฝ่รู้ และกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ควรขอความร่วมมือจากบิดามารดาหรือผู้ปกครองของนักศึกษาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องการเรียนรู้ โดยฝ่ายกิจการนักศึกษาจะต้องเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมนี้ร่วมกับคณะและโปรแกรมวิชา

1.3 มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับฝ่ายกิจการนักศึกษา จัดให้มีการประชุมสัมมนา เพื่อหาแนวทางในการกำหนด ปรัชญา นโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนักศึกษาร่วมกันระหว่างคณะและฝ่ายกิจการนักศึกษารวมถึงศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัยด้วย

1.4 พัฒนาและปรับปรุงระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยการดำเนินงานในรูปแบบของ คณะกรรมการประจำคณะ ซึ่งจะมีอาจารย์จากโปรแกรมต่างๆ และฝ่ายกิจการนักศึกษา มาร่วม เป็นกรรมการ คณะกรรมการชุดนี้ต้องทำหน้าที่วางแผน และพัฒนางานของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ จากการสัมภาษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลายท่านให้ข้อมูลคล้ายกัน คือ อาจารย์ที่ปรึกษาขาดความรู้และข้อมูลต่างๆ ในการให้คำปรึกษา เช่น ไม่เข้าใจหลักสูตร ไม่มีข้อมูลเรื่องของวิชาที่จะเปิดให้นักศึกษาเลือกเรียน เป็นต้น

1.5 พัฒนาอาจารย์ผู้สอนให้มีความเชี่ยวชาญรอบด้าน สามารถทำงานสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการรู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้อง ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้สอนให้สามารถส่งผ่านองค์ความรู้ผ่านสื่อรูปแบบ ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการวิจัยพบว่าการที่ ผู้สอนไม่มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การออกกลางคันของ นักศึกษาในระดับ มากที่สุด

2. **อาจารย์ผู้สอน** ควรมีเทคนิคการสอนที่เข้าใจ ไม่ให้งานนักศึกษามากเกินไป ใจเย็น รวมทั้ง ไม่ควรเคร่งเครียดมากนักและควรรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงการสอนผ่านระบบ VDO Conference ให้น่าสนใจกว่าเดิม

3. **อาจารย์ที่ปรึกษา** ควรมีจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา พุดจาไพเราะ และมีความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา ไม่ควรอารมณ์เสียเมื่อนักศึกษามา ขอคำปรึกษา นอกจากนี้ควรใช้เวลาแก่นักศึกษาให้มากขึ้น

4. **ฝ่ายกิจการนักศึกษา** ควรให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมตามความสมัครใจและรับรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่เรียนอยู่ที่ศูนย์การศึกษา นอกจากนี้กิจกรรมที่จัดควรน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

5. **การให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย** ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่อยู่ที่ด้านบุคลากร ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายการเงิน และสำนักวิทยบริการ คือ ต้องยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ และเต็มใจให้บริการมากขึ้น ให้นักศึกษาได้ทราบเกรดเร็วขึ้น ไม่ควรปรับเมื่อชำระ เงินช้าและควรให้ชำระเงินโดยไม่ผ่านธนาคารได้ด้วย รวมทั้งต้องคืนเงินประกันโดยเร็ว ส่วน สำนักวิทยบริการควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์อย่าให้ล่มบ่อย สำหรับศูนย์การศึกษานั้น ควร

ปรับปรุงให้มีบรรยากาศเป็นมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น บริเวณสถานที่ควรกว้างขวางเพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้ และควรมีอุปกรณ์กีฬาให้นักศึกษาได้มีโอกาสออกกำลังกาย

