

## คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา

### คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

#### ความสำคัญของอาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษามีหน้าที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อนักศึกษา ทั้งในด้านวิชาการและด้านบุคลิกภาพของนักศึกษา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยไปดำเนินการ พร้อมทั้งทำหน้าที่กำกับดูแลให้คำปรึกษา และแนะนำนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับมหาวิทยาลัย

#### คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา

1) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2) ใจกว้างและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา 3) สละเวลาพบกับนักศึกษาเพื่อทราบปัญหาของนักศึกษา 4) เข้าใจปัญหาของนักศึกษา พร้อมและรับที่จะช่วยเหลือนักศึกษา 5) เอาใจใส่ในความประพฤติของนักศึกษา 6) มีความรับผิดชอบ 7) มีหลักจิตวิทยาในการให้คำปรึกษาและมีจรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา

#### จรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา

1) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพของนักศึกษา โดยจะไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม 2) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องรักษาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของนักศึกษาในความดูแลให้เป็นความลับ 3) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องพยายามช่วยเหลือนักศึกษาจนสุดความสามารถ (ภายในขอบเขตความสามารถของตน) หากมีปัญหาใดที่เกินความสามารถที่จะช่วยเหลือได้ก็ควรแนะนำนักศึกษาผู้นั้นไปรับบริการจากบุคคลอื่น เช่น นักแนะแนว แพทย์จิตแพทย์และนักกฎหมาย เป็นต้น 4) อาจารย์ที่ปรึกษาไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์บุคคลหรือสถาบันใดๆ ให้นักศึกษาฟังในทางที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่บุคคลหรือสถาบันนั้น 5) อาจารย์ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่เหมาะสมตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพในสาขาที่ตนสอนมีศีลธรรม จรรยาบรรณที่ดีงาม เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่นักศึกษา

#### หลักการและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา

การปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษาจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา รู้และตระหนักในหน้าที่บทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนเทคนิคการให้คำปรึกษา ดังนี้ หลักการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา 1) อาจารย์ที่ปรึกษาควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา โดยสร้างความศรัทธา น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ด้วยวิธีการพูดอย่างเป็นมิตร เป็นกันเอง และพยายามเข้าใจนักศึกษา 2)

ควรศึกษาข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา สังเกตและเข้าใจในบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ตลอดจนลักษณะปัญหา เพื่อเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา 3) เข้าใจถึงปัญหาของนักศึกษาวามีปัญหาทางด้านที่สามารถส่งผลกระทบต่อ การเรียนและการใช้ชีวิตในสังคมภายนอก จึงควรให้คำปรึกษาได้ทุกด้าน และถือว่าเป็นภาระหน้าที่โดยตรงเสมือนเป็นบิดามารดาคนที่สองของนักศึกษา ที่ต้องดูแลแก้ปัญหา ให้ความรัก และความอบอุ่น 4) พึงยอมรับนักศึกษาในฐานะ “ลูก” และ “ศิษย์” ให้เกียรติทั้งกริยาท่าทาง คำพูด ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม พึงให้คำปรึกษาด้วยใจกว้าง หนักแน่น รับฟังด้วยความเมตตา เป็นกลาง ไม่กล่าวละเมิดผู้อื่นในทางเสียหาย ไม่เป็นธรรม และสอนให้นักศึกษาพึงเคารพสิทธิของผู้อื่น ยอมรับบุคคลอื่นเช่นเดียวกับการยอมรับตนเอง 5) ควรบันทึกการให้คำปรึกษา แสวงหาข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ ทำความเข้าใจในปัญหาเรื่องราวให้กระจ่าง และใช้เป็นฐานข้อมูลการให้คำปรึกษาในครั้งต่อไปรวมทั้งติดตามผลภายหลังให้คำปรึกษาและชี้แนะ 6) พึงยึดถือจรรยาบรรณของอาจารย์ที่ปรึกษา ครูอาจารย์อย่างเคร่งครัด เช่น การรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวของนักศึกษา ไม่ก่อความสัมพันธ์ฉันชู้สาว ไม่เรียกร่องเงินทองเพื่อแลกเปลี่ยนสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่นำนักศึกษาไปในทางเสื่อม และไม่ก่อปัญหาเพิ่ม

### เทคนิคในการให้คำปรึกษา

**การรับฟัง** 1) มองนักศึกษาขณะรับฟังปัญหาด้วยความสนใจ 2) วางท่าที่ที่สบาย ไม่เคร่งเครียด 3) ตอบสนองการพูดของนักศึกษาด้วยการรับคำ แสดงสีหน้าท่าทางตอบรับ 4) สะท้อนความรู้สึกและเข้าใจความรู้สึกนักศึกษาด้วยการทวนคำพูด และแสดงความเห็นใจต่อปัญหาที่นักศึกษาประสบอยู่ 5) ใช้ความเงียบ ในบางครั้ง เพื่อให้ นักศึกษาทบทวนสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง 6) กระตุ้นให้นักศึกษาระบายความเครียด ความคับข้อง ออกมาด้วยคำถามและคำปลอบโยน โดยแสดงว่าอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นที่พึ่ง ที่คิดหาทางช่วยเหลือ และแนะนำได้

**การสร้างสัมพันธภาพ** 1) สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น ด้วยการยิ้มแย้ม และคำพูดอ่อนโยน 2) สนใจชีวิต ความเป็นอยู่ของนักศึกษา ด้วยคำถาม และแสดงท่าทาง 3) เมตตากรุณาแก่นักศึกษาด้วยข้อเสนอแนะที่ดีหลายๆ ทาง ที่จะช่วยให้นักศึกษาพิจารณาเป็นทางออก 4) แสดงความจริงใจเมื่อนักศึกษามาขอคำปรึกษา ด้วยการหยุดทำอย่างอื่นและตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้นที่จะรับฟังนักศึกษา 5) เปิดใจให้นักศึกษาทราบถึงความตั้งใจ สนใจ และห่วงใยที่จะช่วยนักศึกษา เสมือนลูกและศิษย์คอยติดตามไถ่ถามอย่างสม่ำเสมอถึงผลจากการให้คำปรึกษาไปแล้ว

**การให้คำปรึกษา** 1) ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ถูกวิธีโดยศึกษาข้อมูลที่จำเป็น เกี่ยวข้องให้มากและถ่องแท้ อาจารย์ที่ปรึกษาต้องจดจำข้อมูลเหล่านี้อย่างแม่นยำ และเรียนรู้วิธีแก้ปัญหากรณีต่างๆ ไว้ล่วงหน้า 2) รับฟังปัญหา ข้อมูลต่างๆ ให้ครบถ้วนทุกด้าน โดยกระตุ้นให้นักศึกษาบอกเล่าเรื่องราว เหตุผล และความรู้สึกให้หมดระหว่างฟังไม่ควรขัดจังหวะ หรือใช้คำพูดตอบโต้ว่าไม่ควรเป็นเช่นนั้นเช่นนี้จนนักศึกษาไม่กล้าบอกข้อมูลให้ครบถ้วน 3) การตีความเรื่องราวข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ควรถามความเห็น ความรู้สึกจากนักศึกษาด้วยว่าอาจเป็น

เช่นนั้น เช่นนี้ได้การตีความใดๆ หากตีความผิดพลาดไม่ใช้หลักการดังกล่าวอาจทำให้การแก้ปัญหาผิดพลาดได้4) การสะท้อนตัวตนของนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น โดยใช้คำพูดกระตุ้นนำนักศึกษาได้สำรวจตนเอง และกล้าแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา หรืออาจารย์บอกความรู้สึกนึกคิดของตน วิจาร์ณนักศึกษา ออกมาตรงๆ และจริงใจ เพื่อให้เป็นกระจกสะท้อนที่นักศึกษาจะได้มองเห็นเข้าใจตนเองและคนอื่นชัดเจนขึ้น แต่ต้องอยู่บนหลักแห่งความสุภาพ และบรรยากาศไม่เคร่งเครียด จริงจังเกินไป 5) การตั้งคำถาม อาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้คำถาม ที่ชัดเจน สุภาพ และมีจุดหมายที่ต้องการให้นักศึกษาสะท้อนข้อมูลเหมาะสมและใช้คำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่แน่ชัด โดยมีจุดมุ่งหมายจะสร้างความเข้าใจในแง่มุมต่างๆ ของนักศึกษา 6) การชี้ทางออกเพื่อแก้ปัญหาแก่นักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาต้องใช้เทคนิคการให้กำลังใจโดยใช้คำพูดกระตุ้นให้นักศึกษากล้าสู้ปัญหา เกิดความมั่นใจ พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาและเสนอแนะให้นักศึกษาใช้เหตุผลในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

### หน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา

นักศึกษาแต่ละคนจะมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้แนะนำการวางแผนการศึกษาและการลงทะเบียนเรียนทุกครั้งต้องให้อาจารย์ที่ปรึกษาลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยอาจารย์ที่ปรึกษามีหน้าที่ดังนี้2

1. ให้คำแนะนำและทำแผนการเรียนของนักศึกษาร่วมกับนักศึกษา ให้ถูกต้องตามหลักสูตรที่กำหนดไว้
2. ให้คำแนะนำในเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศเกี่ยวกับการศึกษาแก่นักศึกษา
3. รับผิดชอบในการลงทะเบียนเรียน การขอลอน หรือขอเพิ่มรายวิชา และจำนวนหน่วยกิตต่อภาคการศึกษาของนักศึกษา
4. แนะนำวิธีเรียน ให้คำปรึกษา และติดตามผลการศึกษาของนักศึกษา
5. พิจารณาคำร้องต่างๆ ของนักศึกษา และดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
6. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความเป็นอยู่และการศึกษาของนักศึกษา
7. รับผิดชอบดูแลความประพฤติของนักศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับระเบียบ และประกาศที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

### สรุปภารกิจในหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา

1. ด้านวิชาการและการสนับสนุนการศึกษา ได้แก่
  - 1.1 ให้การปรึกษาแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรและการเลือกวิชาเรียนให้สอดคล้องกับแผนการเรียน
  - 1.2 ให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน
  - 1.3 ควบคุมการลงทะเบียนของนักศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

1.4 ให้การแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเรียน การค้นคว้า และติดตามผลการเรียนของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

1.5 ทักท้วงการลงทะเบียนเรียนบางรายวิชาของนักศึกษาเมื่อพิจารณาเห็นว่าลงทะเบียนเรียนวิชานั้นๆ ไม่เหมาะสม

1.6 ให้การปรึกษาแนะนำ หรือตักเตือน เมื่อผลการเรียนของนักศึกษาลดลง

1.7 ให้การปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในการเรียนวิชาต่างๆ

1.8 ให้ความรู้ความเข้าใจ และตรวจสอบเกี่ยวกับการคิดค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษา

1.9 ให้การปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับสูงและการหางานทำ

## 2. ด้านบริการและพัฒนาการศึกษา ได้แก่

2.1 ให้การแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับและบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและทุนการศึกษา

2.2 ให้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาสุขภาพอนามัย ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นต้น

2.3 ให้การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาสังคม เช่น ปัญหาการปรับตัวในสังคม และปัญหาการคบเพื่อน

2.4 ให้การปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ความประพฤติและจริยธรรม

2.5 ให้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านอาชีพ เช่น ลักษณะงานสภาพแวดล้อมของงานตลาดแรงงาน ตลอดจนจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

2.6 ให้การแนะนำเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## 3. ด้านอื่นๆ ได้แก่

3.1 พิจารณาคำร้องต่างๆ ของนักศึกษาและดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ

3.2 ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะ สานักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน กองพัฒนานักศึกษา ฝ่ายการเงิน เพื่อช่วยเหลือและเพื่อประโยชน์ของนักศึกษา

3.3 กำหนดเวลาให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำอย่างสม่ำเสมอ

3.4 เก็บข้อมูลรายละเอียดของนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อใช้กับแฟ้มทะเบียนสะสมของนักศึกษา

3.5 สร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษา อาจารย์และมหาวิทยาลัย

3.6 ให้การรับรองความประพฤติและความสามารถของนักศึกษาเมื่อนักศึกษาต้องการนำไปแสดงแก่

ผู้อื่น

3.7 ชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา และหน้าที่ของนักศึกษาต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

## 3.8 ให้คำตักเตือนกับนักศึกษาที่แต่งกายไม่เรียบร้อย หรือมีความประพฤติไม่เหมาะสม

## การพบอาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาพบนักศึกษาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง นักศึกษาภาคปกติ พบวันพุธแรกของเดือน

## นักศึกษาชั้นปีที่ 2-5

ครั้งที่	รายการ	เอกสาร/แหล่งอ้างอิง
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบความถูกต้องของรายวิชาที่ ลงทะเบียนกับโครงสร้างและแผนการเรียนจากใบลงทะเบียนหรือใบเสร็จรับเงิน</li> <li>2. การติดต่อและขอใช้บริการกับคณะกรรมการขอเพิ่ม-ถอนหรือยกเลิกรายวิชาเรียนการขอ เปลี่ยนหลักสูตร การลงทะเบียนเพื่อรักษา สภาพนักศึกษา การวัดผลประเมินผล การแก้เกรด I การพ้นสภาพนักศึกษา</li> <li>3. การคิดค่าคะแนนสะสมแต่ละภาคการศึกษา ค่าระดับเฉลี่ยสะสม</li> <li>4. เกรดเฉลี่ยของนักศึกษาแต่ละคน</li> <li>5. ทุนการศึกษา</li> <li>6. ชีวิตความเป็นอยู่ภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 <a href="http://www.udru.ac.th/">http://www.udru.ac.th/</a></li> <li>3. คู่มือนักศึกษา <a href="http://academic.udru.ac.th/~reg/index.php/2013-10-11-03-02-35.html">http://academic.udru.ac.th/~reg/index.php/2013-10-11-03-02-35.html</a></li> <li>4. เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา <a href="http://std.udru.ac.th/std2014/">http://std.udru.ac.th/std2014/</a></li> </ol>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2. สอบถามผลการเรียน ปัญหาการเรียน</li> <li>3. การพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย</li> <li>4. การปรับตัวและการคบเพื่อน</li> <li>5. การประพฤติตน คุณธรรม และจริยธรรม</li> <li>6. เหตุการณ์ปัจจุบันที่สำคัญ เช่น ประชาคมอาเซียน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย <a href="http://www.udru.ac.th/">http://www.udru.ac.th/</a></li> <li>2. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา</li> </ol>
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สอบถามผลการเรียน ปัญหาการเรียน</li> <li>2. อธิบายอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>3. การพัฒนาบุคลิกภาพ</li> <li>4. เหตุการณ์ปัจจุบันที่สำคัญ เช่น ประชาคมอาเซียน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย <a href="http://www.udru.ac.th/">http://www.udru.ac.th/</a></li> <li>2. ระบบบริการนักศึกษา <a href="http://portal1.udru.ac.th:7778/web/">http://portal1.udru.ac.th:7778/web/</a></li> </ol>

ครั้งที่	รายการ	เอกสาร/แหล่งอ้างอิง
	5. ชีวิตความเป็นอยู่ภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	std_service2/index.php 3. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา
4	1. การยกเลิกรายวิชาเรียน 2. การเตรียมตัวสอบ การแต่งกาย และการพัฒนาบุคลิกภาพ 3. ตรวจสอบวัน/เวลา/ห้องสอบของรายวิชาที่เรียน 4. การสำเร็จและการขอจบการศึกษาตรวจใบรายงานผลการศึกษา (ตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร) 5. การหางานทำและการศึกษาต่อ	1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย <a href="http://www.udru.ac.th/">http://www.udru.ac.th/</a> 2. ระบบบริการนักศึกษา <a href="http://portal1.udru.ac.th:7778/web/std_service2/index.php">http://portal1.udru.ac.th:7778/web/std_service2/index.php</a> 3. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา 4. คู่มือสาขาวิชา/แผนการเรียนของคณะ 5. เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา <a href="http://std.udru.ac.th/std2014/">http://std.udru.ac.th/std2014/</a>

#### การบันทึกและการรายงานการปฏิบัติงานอาจารย์ที่ปรึกษา

การปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา ต้องบันทึกการทำงานให้เป็นระบบ รายการรายสัปดาห์และรายเดือน นับตั้งแต่ต้นักศึกษาเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา (เอกสาร/ฟอร์มบางส่วน ที่กองพัฒนานักศึกษา)

1. รวบรวมประวัตินักศึกษาลงในระเบียบสะสม
2. รายงานการพบอาจารย์ที่ปรึกษา
3. รายงานการบันทึกการให้คำปรึกษา บันทึกการขอความช่วยเหลือ/แนะนำ นักศึกษา และบันทึกการขอเชิญผู้ปกครองของนักศึกษาพบเพื่อปรึกษาหารือ
4. อาจารย์ที่ปรึกษาต้องรายงานการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาประจำภาคการศึกษา
5. เมื่อสิ้นภาคการศึกษา คณะต้องดำเนินการให้นักศึกษาประเมินอาจารย์ที่ปรึกษา
6. เมื่อสิ้นปีการศึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาต้องประเมินตนเอง และประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษา
7. อาจารย์ที่ปรึกษาต้องรายงานการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาตามเอกสารหลักฐานแบบฟอร์มต่างๆ โดยนำส่งคณะเพื่อใช้ประกอบตามเกณฑ์ภาระงานของอาจารย์
8. การรายงานการปฏิบัติงานดังกล่าว จะช่วยเตือนความจำเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติและช่วยติดตามดูแลช่วยเหลือนักศึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัย รวมทั้งยังช่วยให้อาจารย์ติดตามความก้าวหน้าของศิษย์ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาไปแล้วด้วย

แบบฟอร์มต่างๆ

1. ประวัตินักศึกษา
2. รายงานการพบอาจารย์ที่ปรึกษา/บันทึกการให้คำปรึกษา
3. แบบประเมินอาจารย์ที่ปรึกษา
4. แบบประเมินตนเอง และประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษา
5. รายงานการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษา