

พฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา
ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

The Behaviors of Choosing Channels to Receive Advice from Their Advisors:
The Case Study of Business Management Students
in Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

เอื้องฟ้า เขากลม^{1*} นัตติกานต์ สมณี² และสุชาดา การะภรณ์³

¹มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 1 หมู่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

²มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 1 หมู่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

³มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 1 หมู่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

*ผู้ติดต่อ เอื้องฟ้า เขากลม : uangfacharee@hotmail.com, 08-6966-4406

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสนทนากลุ่มนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ จำนวน 8 กลุ่ม และใช้แบบสอบถามในการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 225 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าความถี่และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา นักศึกษาเลือกพูดคุยต่อหน้าในห้องพักอาจารย์ที่ปรึกษามากที่สุด รองลงมาเลือกช่องทางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ เนื่องจากการพูดคุยต่อหน้าสามารถถ่ายทอดอารมณ์และความรู้สึกได้ดีกว่า เมื่อมีประเด็นสงสัยเพิ่มเติมสามารถสอบถามได้ทันที แต่เมื่อไม่พบอาจารย์ที่ปรึกษา จะเลือกปรึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ตามลำดับ

คำหลัก: พฤติกรรม ช่องทาง อาจารย์ที่ปรึกษา นักศึกษา

Abstract

The aim of this research is to study the behaviors in choosing channels to receive advice from the advisors. The research focuses on the students in Business Management Major, Faculty of Management Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University in academic year 2015. The methodologies used in this research are mixed between qualitative and quantitative methods. The participants were divided into 8 groups to attend the in-depth interview. Then 225 of all levels of students majoring in Marketing and Human Resources Management were asked to fill

in the questionnaires. By looking through the frequency and percentage, the researcher found that the most preferred way students chose to ask for advice is to consult directly in front of the advisors in their room. Then as a second choice students chose to ask through the internet and social network. Asking for advice in front of their advisors gives students to express their emotion and feeling clearer and better. If students have any other question, they can immediately ask their advisor directly. Though, students will chose to ask for advice through the internet and social network in case they cannot find their advisors.

Keywords: Behavior, channel, advisors, students

1. บทนำ

หลักสูตรบริหารธุรกิจเป็นหลักสูตรหนึ่งในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่ตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัย มุ่งผลิตบัณฑิตทางด้านการบริหารธุรกิจให้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถด้านบริหารจัดการและสามารถนำองค์ความรู้ไปบูรณาการด้านการจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ทั้งเสริมสร้างให้บัณฑิตมีความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจ เมื่อนักศึกษาเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย หลักสูตรจะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำปรึกษาและให้การช่วยเหลือแก่นักศึกษาเมื่อพบเจอปัญหาต่าง ๆ ให้สามารถแก้ไขปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี การใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยนักศึกษาอาจเจอกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษา ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยที่เปลี่ยนเป็นสังคมดิจิทัล มุ่งพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย (ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์, 2557) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและให้เกิดความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะวิทยาการจัดการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาประจำกลุ่มนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

ช่องทางในการขอรับคำปรึกษา หมายถึง วิธีการของนักศึกษาในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

4.กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ ทั้งวิชาเอกการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-4 โดยเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา คือ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โดยได้แบ่งปัญหาที่นักศึกษาขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านวิชาการ ปัญหาด้านการปฏิบัติตน และปัญหาด้านอื่น ๆ

5. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (วรรรณี แกมเกตุ, 2551) ดังนี้

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

5.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเอกการตลาดและสาขาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-4 มีจำนวน 511 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิชาเอกการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-4 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวน 225 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นและกระจายกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาใน 2 สาขาวิชาเอก

5.1.3 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามการเคยรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาหรือไม่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา วิชาเอก ผลการเรียนในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครองเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และอาชีพของผู้ปกครองเป็นแบบให้เติมข้อความ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มี 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นเรื่องที่เคยเข้าขอรับคำปรึกษาได้แก่ ปัญหาด้านวิชาการ ปัญหาด้านการปฏิบัติตน และปัญหาด้านอื่น ๆ ส่วนที่สองเป็นช่องทางการเลือกขอรับคำปรึกษาในปัญหาเรื่องต่าง ๆ โดยช่องทางการเลือกขอรับคำปรึกษา มี 9 ช่องทาง ดังนี้ พูดคุยต่อหน้าในห้องพักอาจารย์ พูดคุยต่อหน้านอกห้องพักอาจารย์ พูดคุยผ่านโทรศัพท์ ผ่านช่องทางส่วนตัวของFacebook ผ่านช่องทางกลุ่มของFacebook ผ่านLineส่วนตัว ผ่านLineกลุ่ม เขียนจดหมาย และผ่านการเขียนe-mail

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

5.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการประมวลผลค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาความถี่และร้อยละ

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2554) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามชั้นปีและสาขาวิชาเอก ได้จำนวน 8 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ความคิดเห็นและเหตุผลในการเลือกช่องทางต่าง ๆ

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาแต่ละชั้นปี โดยแจ้งให้นักศึกษาทราบว่าการทำแบบสอบถามไม่มีผลใดๆ ต่อผลการเรียน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

6. ผลการศึกษา

ผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน สามารถสรุปเป็น 3 ส่วน ดังนี้

6.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดเคยขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาร้อยละ 100 ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 85.30 และเพศชายร้อยละ 14.70 ด้านระดับชั้นปีการศึกษาพบว่าเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และ 2 ร้อยละ 25.30 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 24.90 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 24.40 ด้านสาขาวิชาเอกเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร้อยละ 57.80 และนักศึกษาสาขาวิชาเอกการตลาดร้อยละ 42.20 ด้านผลการเรียนในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 2.01 – 3.24 ร้อยละ 78.20 ระดับ 3.25 – 3.59 ร้อยละ 14.70 ระดับ 1.80 – 2.00 ร้อยละ 4.90 ระดับ 3.60 – 4.00 ร้อยละ 1.80 และระดับต่ำกว่า 1.80 ร้อยละ 0.04 ด้านอาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่ทำสวนร้อยละ 34.20 รับจ้างร้อยละ 20.90 ค้าขายคิดร้อยละ 16 เกษตรกรร้อยละ 11.60 ไม่ระบุอาชีพของผู้ปกครองร้อยละ 8.00 ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 3.60 ครู ตัวแทนประกันชีวิต ทหาร ทันตแพทย์และประมง ร้อยละ 0.40 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-20,000 ร้อยละ 49.80 ต่ำกว่า 10,000 ร้อยละ 27.10 รายได้ 20,001-30,000 ร้อยละ 12.40 รายได้ 30,001-40,000 ร้อยละ 5.30 รายได้มากกว่า 50,000 ร้อยละ 3.10 และรายได้ 40,001-50,000 ร้อยละ 2.20

6.2 พฤติกรรมการเคยขอรับคำปรึกษาในปัญหาในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการเคยขอรับคำปรึกษาในปัญหาในด้านต่าง ๆ

ปัญหาที่นักศึกษาขอคำปรึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านวิชาการ		
1. หลักสูตร	190	6.74
2. เนื้อหาวิชาเรียน	201	7.13
3. ระเบียบการวัดผล	170	6.03
4. ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	168	5.96
5. การลงทะเบียนเรียน	180	6.38
6. การขอเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน	168	5.96
7. ด้านวิธีการเรียน	179	6.35
8. การบันทึกผลการเรียนของนักศึกษา	176	6.24
9. การจัดทำข้อมูลประวัติของนักศึกษา	169	5.99
10. ด้านปฏิทินการศึกษาและคู่มือการศึกษา	168	5.96

ปัญหาที่นักศึกษาขอคำปรึกษา	จำนวน	ร้อยละ
11. การขาดเรียนเกินกำหนด	161	5.71
12. การขาดสอบและขอสอบเป็นกรณีพิเศษ	164	5.82
13. การทำกิจกรรมของรายวิชา	180	6.38
14. การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	172	6.10
15. ด้านอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา	175	6.21
16. การจัดเวลาเรียน	159	5.64
17. อื่นๆ	40	1.40
รวม	2,820	100
ปัญหาด้านการปฏิบัติตน		
1. ด้านครอบครัว	143	7.16
2. การทำความเข้าใจลักษณะนิสัยใจคอตนเองและผู้อื่น	152	7.60
3. การปรับตัวในด้านการเรียน	155	7.76
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	155	7.76
5. การแต่งกาย	168	8.40
6. ด้านความประพฤติ	158	7.90
7. ด้านเกี่ยวกับสุขภาพ	150	7.50
8. การเข้าสังคมกับกลุ่มเพื่อน	154	7.70
9. ด้านสารเสพติด	140	7.00
10. ด้านอารมณ์	145	7.26
11. การปรับตัวต่อเพศตรงข้าม	139	6.95
12. ด้านความรัก	141	7.06
13. ด้านการเงิน	142	7.10
14. อื่นๆ	57	2.85
รวม	1,999	100
ปัญหาด้านอื่นๆ		
1. ด้านกิจกรรมของนักศึกษา	188	13.89
2. การรักษาลิทธิประโยชน์ของนักศึกษา	157	11.60
3. การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	156	11.52
4. การใช้บริการต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดหาไว้ให้	162	11.96
5. การช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	167	12.33
6. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	162	11.96
7. การส่งเสริมและให้กำลังใจนักศึกษา	165	12.19
8. การส่งเสริมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม	166	12.26
9. อื่นๆ	31	2.29
รวม	1,354	100

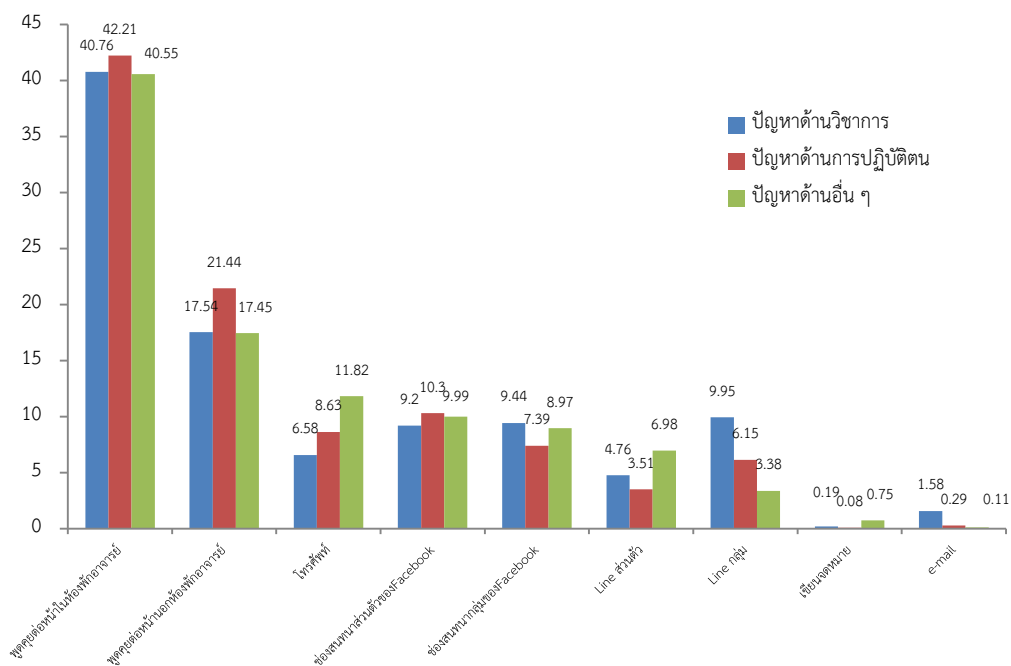
จากตารางที่ 1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจเคยขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาในปัญหาด้านวิชาการมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาด้านการปฏิบัติตน และปัญหาอื่นๆ ตามลำดับ

นักศึกษาเคยขอรับคำปรึกษาปัญหาด้านวิชาการเรื่องเนื้อหาวิชาเรียนมากที่สุดร้อยละ 7.13 รองลงมาหลักสูตรร้อยละ 6.74 การลงทะเบียนเรียนและการทำกิจกรรมของรายวิชาร้อยละ 6.38 วิธีการเรียนร้อยละ 6.35 การบันทึกผลการเรียนของนักศึกษาร้อยละ 6.24 ด้านอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาร้อยละ 6.21 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพร้อยละ 6.10 ระเบียบการวัดผลร้อยละ 6.03 การจัดทำข้อมูลประวัติของนักศึกษาร้อยละ 5.99 ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย การขอเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน และปฏิทินการศึกษาและคู่มือการศึกษาร้อยละ 5.96 การขาดสอบและขอสอบเป็นกรณีพิเศษร้อยละ 5.82 การขาดเรียนเกินกำหนดร้อยละ 5.71 การจัดเวลาเรียนร้อยละ 5.64 และอื่นๆ ร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

นักศึกษาเคยขอรับคำปรึกษาปัญหาด้านการปฏิบัติตนเรื่องการแต่งกายมากที่สุดร้อยละ 8.40 รองลงมาความประพฤติร้อยละ 7.90 การปรับตัวในด้านการเรียนและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีร้อยละ 7.76 การเข้าสังคมกับกลุ่มเพื่อนร้อยละ 7.70 การทำความเข้าใจลักษณะนิสัยใจคอตนเองและผู้อื่นร้อยละ 7.60 ด้านเกี่ยวกับสุขภาพ ร้อยละ 7.50 ด้านอารมณ์ร้อยละ 7.26 ด้านครอบครัวร้อยละ 7.16 ด้านการเงินร้อยละ 7.10 ด้านความรักร้อยละ 7.06 เรื่องสารเสพติดร้อยละ 7.00 การปรับตัวต่อเพศตรงข้ามร้อยละ 6.95 และอื่น ๆ ร้อยละ 2.85 ตามลำดับ

และนักศึกษาเคยขอรับคำปรึกษาด้านอื่น ๆ เรื่องกิจกรรมของนักศึกษามากที่สุดร้อยละ 13.89 รองลงมาการช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ร้อยละ 12.33 การส่งเสริมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมร้อยละ 12.26) การส่งเสริมและให้กำลังใจนักศึกษาร้อยละ 12.26 การใช้บริการต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดหาไว้ให้และการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมร้อยละ 11.96 การรักษาสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาร้อยละ 11.60 การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ร้อยละ 11.52 และอื่น ๆ ร้อยละ 2.29 ตามลำดับ

6.3 พฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ดังแสดงในภาพที่ 1



รูปที่ 1 พฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาปัญหาด้านวิชาการ

จากรูปที่ 1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีพฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรึกษาปัญหาด้านวิชาการ โดยเลือกช่องทางการพูดคุยต่อหน้าในห้องพักอาจารย์มากที่สุดร้อยละ 40.76 รองลงมาพูดคุยต่อหน้านอกห้องพักอาจารย์ร้อยละ 17.54 Lineกลุ่มร้อยละ 9.95 ช่องสนทนาของกลุ่มของ Facebook ร้อยละ 9.44 ช่องสนทนาส่วนตัวของ Facebook ร้อยละ 9.20 โทรศัพท์ร้อยละ 6.58 Lineส่วนตัวร้อยละ 4.76 การเขียนe-mailร้อยละ 1.58 และเขียนจดหมายร้อยละ 0.19 ตามลำดับ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีพฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรึกษาปัญหาด้านการปฏิบัติงาน โดยเลือกช่องทางการพูดคุยต่อหน้าในห้องพักอาจารย์มากที่สุดร้อยละ 42.21 รองลงมาพูดคุยต่อหน้านอกห้องพักอาจารย์ร้อยละ 21.44 ช่องสนทนาส่วนตัวของ Facebook ร้อยละ 10.30 โทรศัพท์ร้อยละ 8.63 ช่องสนทนาของกลุ่มของ Facebook ร้อยละ 7.39 Lineกลุ่มร้อยละ 6.15 Line ส่วนตัวร้อยละ 3.51 การเขียนe-mailร้อยละ 0.29 และเขียนจดหมายร้อยละ 0.08 ตามลำดับ

และนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีพฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรึกษาปัญหาด้านอื่นๆ โดยเลือกช่องทางการพูดคุยต่อหน้าในห้องพักอาจารย์มากที่สุดร้อยละ 40.55 รองลงมาการพูดคุยต่อหน้านอกห้องพักอาจารย์ร้อยละ 17.45 ช่องสนทนาของกลุ่มของ Facebook ร้อยละ 11.82 ช่องสนทนาส่วนตัวของ Facebook ร้อยละ 9.99 Lineกลุ่มร้อยละ 8.97 โทรศัพท์ร้อยละ 6.98 Lineส่วนตัวร้อยละ 3.38 เขียนจดหมายร้อยละ 0.75 และการเขียนe-mail ร้อยละ 0.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเลือกช่องทางการรับคำปรึกษาของนักศึกษาบริหารธุรกิจ

ประเภท	ช่องทางการรับคำปรึกษา	ปัญหาด้านวิชาการ		ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน		ปัญหาด้านอื่นๆ	
		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
พูดคุยต่อหน้า	ในห้องพักอาจารย์	40.76	58.3	42.21	63.65	40.55	58.00
	นอกห้องพักอาจารย์	17.54		21.44		17.45	
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์	ช่องสนทนาส่วนตัวของ Facebook	9.2	34.93	10.3	27.64	9.99	34.27
	ช่องสนทนาของกลุ่มของ Facebook	9.44		7.39		11.82	
	Line ส่วนตัว	4.76		3.51		8.97	
	Line กลุ่ม	9.95		6.15		3.38	
	e-mail	1.58		0.29		0.11	
อื่นๆ	โทรศัพท์	6.58	6.77	8.63	0.75	6.98	7.73
	เขียนจดหมาย	0.19		0.08		0.75	
รวม		100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 2 เมื่อนำช่องทางการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามาจัดกลุ่มใหม่โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ การพูดคุยต่อหน้า ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ และอื่นๆ พบว่าการให้คำปรึกษาปัญหาด้านวิชาการ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีพฤติกรรมการเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านการ

พูดคุยต่อหน้ามากที่สุดร้อยละ 58.3 รองลงมาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ ร้อยละ 34.93 และอื่นๆ ร้อยละ 6.77 ตามลำดับ

การให้คำปรึกษาในปัญหาด้านการปฏิบัติตน นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านการพูดคุยต่อหน้ามากที่สุดร้อยละ 63.65 รองลงมาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ร้อยละ 27.64 และอื่นๆ ร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

การให้คำปรึกษาในปัญหาด้านอื่นๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านการพูดคุยต่อหน้ามากที่สุดร้อยละ 58.00 รองลงมาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ร้อยละ 34.27 และอื่นๆ ร้อยละ 7.73 ตามลำดับ

7. สรุปและอภิปรายผล

7.1 พฤติกรรมการเคยขอรับคำปรึกษาในปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจเคยขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาในปัญหาด้านวิชาการมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาด้านการปฏิบัติตน และปัญหาอื่นๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทะนงศักดิ์ วันชัย และนพ บรรเจิด (2547) ที่ศึกษาการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา คณะเกษตรศาสตร์ บางพระ พบว่าการปฏิบัติกรให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการเข้าขอรับคำปรึกษาด้านวิชาการในรายข้อพบว่าเนื้อหาวิชาเรียนมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องหลักสูตร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธีระดา ภิญโญ (2547) ซึ่งศึกษาบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่าระดับความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีที่มีต่อบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาที่เด่นที่สุดด้านวิชาการ ได้แก่ บทบาทการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การเลือกแผนการศึกษาและการเลือกวิชาเรียนให้ครบตามหลักสูตร อาจเนื่องมาจากทางหลักสูตรได้มีการจัดให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาของนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา ทำให้นักศึกษาสามารถปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเรียนได้บ่อยขึ้น อีกทั้งยังทำให้นักศึกษามีความสนิทสนมและกล้าขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้มากยิ่งขึ้น

7.2 พฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมทางเลือกช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรึกษาปัญหาด้านวิชาการ ปัญหาด้านการปฏิบัติตน และปัญหาอื่น ๆ โดยเลือกการพูดคุยต่อหน้าในห้องพักอาจารย์มากที่สุด รองลงมาเลือกพูดคุยต่อหน้านอกห้องพักอาจารย์ และเมื่อมีการแบ่งประเภทของช่องทางการรับคำปรึกษาพบว่านักศึกษาเลือกใช้การพูดคุยต่อหน้ามากที่สุด รองลงมาเป็นการเลือกช่องทางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ และเลือกช่องทางอื่น ๆ ตามลำดับ เนื่องจากการเลือกช่องทางการพูดคุยต่อหน้าในการรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาสามารถรับฟังคำแนะนำได้ทันที สามารถสื่อสารอารมณ์ความรู้สึกผ่านการพูดคุย การแสดงสีหน้า น้ำเสียง และเมื่อมีประเด็นสงสัยก็สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ทันที แต่นักศึกษาก็ยังสนใจเลือกใช้ช่องทางการขอรับคำปรึกษาที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยเนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ง่าย เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งในมหาวิทยาลัย หอพักหรือที่บ้าน เมื่อนักศึกษาไม่

สะดวกจะมาพบอาจารย์ที่ปรึกษาต่อหน้าหรือเมื่อมาหาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไม่พบก็จะเลือกใช้ช่องทางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ในการขอรับคำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพอลและจูเลีย (2557) ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีที่เข้ามามีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสถาบันและมหาวิทยาลัย 6 แห่ง พบว่า นักศึกษาระดับอุดมศึกษาใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรวมถึงอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อขอความช่วยเหลือและขอคำปรึกษาทางวิชาการจากอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งการเลือกช่องทางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสังคมออนไลน์ จะทำให้นักศึกษาในกลุ่มสังคมออนไลน์เดียวกันสามารถรับรู้ข้อมูลหรือคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้เหมือนกัน และเมื่อเวลาผ่านไปก็ยังสามารถกลับมาดูคำแนะนำย้อนหลังได้อีกด้วย

8. ข้อเสนอแนะ

ผู้เสนอแนะขอเสนอแนะผลที่ได้จากการวิจัยดังนี้

8.1 อาจารย์ที่ปรึกษาควรให้ความสำคัญกับปัญหาที่นักศึกษาเข้ามาปรึกษาที่มีจำนวนมาก อาจมีการจัดอบรมแนะนำให้ความรู้แก่นักศึกษาในเรื่องเหล่านั้นเป็นพิเศษ เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

8.2 หลักสูตรบริหารธุรกิจ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นักศึกษาเริ่มใช้เป็นช่องทางในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

9. เอกสารอ้างอิง

[1] ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์ (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กและเยาวชน, *วารสารพยาบาลทหารบก* ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 (พ.ศ.-ส.ศ.) 2557. หน้า 173-178.

[2] วรณีย์ แกมเกตุ (2552). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[3] บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

[4] ทะนงศักดิ์ วันชัย และนพ บรรเจิด (2547). *รายงานวิจัยเรื่องการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา คณะเกษตรศาสตร์บางพระ*. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

[5] ชีระดา ภิญโญ (2547). *รายงานวิจัยเรื่องบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, โครงการอุดหนุนงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*.

[6] Paul Amador and Julie Amador (2014). Academic advising via Facebook: Examining student help seeking. *Internet and Higher Education*. 21 : 9-16. Vol. 21, April 2014, pp.9-16.