

พฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและความพึง
พอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
Advice-seeking behaviors and satisfaction towards the
advisory system among business management students

เอื้องฟ้า เขากลม¹

Uangfa Khaoklom

นัตติกานต์ สมนึก²

Nutikan Somnuk

ณวิสาร จุลเพชร³

Nawisa Jullapech

Abstract

The aims of this research were to investigate: 1) behaviors of business management students asking for advice from advisors, 2) students' satisfaction

¹อาจารย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
Lecturer, Human Resource Management, Faculty of Management Science, Nakhon Si Thammarat
Rajabhat University

²อาจารย์ การตลาด บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
Lecturer, Marketing, Faculty of Management Science, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

³อาจารย์ สถิติสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
Lecturer, Program in Statistical Information, Faculty of Science and Technology,
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

towards the advisory system of the Business Management Program, and 3) to compare students' satisfaction according to students' age, year of study, academic major, academic performance, frequency of advice-seeking per semester, and preferred channels of getting advice. The participants were 255 students from Business Management Program, Faculty of Management Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University in academic year 2015. Questionnaires were used to collect data. The results were that 1) most business management students asked for advice once or twice a semester, preferred to be accompanied by a friend while receiving advice during lunch time (12.01 - 13.00) for approximately 15-30 minutes. 2) Students were most satisfied with advisors' characteristics, and very satisfied with the mechanisms and procedure of the advisory systems, channels of getting advice, and advisors' performance. 3) Differences in terms of academic major, academic performance, and channels of obtaining advices resulted in differences in satisfaction at a statistical level of 0.05.

Keywords: Advisors, advisory system, students' satisfaction

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ และ

3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปี สาขาวิชาเอก ผลการเรียนรู้ในปัจจุบัน ความถี่ในการรับคำปรึกษาต่อ 1 ภาคการศึกษา และรูปแบบในการขอรับคำปรึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาใน 1 ภาคการศึกษา จำนวน 1 - 2 ครั้ง เลือกปรึกษาพร้อมกับเพื่อน เลือกช่วงเวลาในการขอรับคำปรึกษา 12.01 - 13.00 น. (พักกลางวัน) และใช้เวลา 15 - 30 นาที ในการขอรับคำปรึกษา 2) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาและด้านการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) นักศึกษาที่มีสาขาวิชาเอก ผลการเรียนรู้ในปัจจุบัน และรูปแบบในการขอรับคำปรึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ปรึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: อาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการให้คำปรึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษา

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ เพื่อนำประเทศไปสู่การเจริญก้าวหน้า (Cappiranon, 2015) มีการจัดการเรียนการสอนและดำเนินกิจกรรมที่มุ่งเน้นพัฒนาความรู้ความสามารถของนักศึกษา นักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยล้วนมีความหลากหลายทางด้านภูมิหลังของครอบครัว

ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ และมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ทำให้เมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการเรียน ด้านการดำเนินชีวิต ด้านสังคม เป็นต้น นักศึกษาต้องพบเจอกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ในระหว่างศึกษาในมหาวิทยาลัย ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาจึงเข้ามามีบทบาทและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อนักศึกษาด้านการปรับตัวและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย อีกทั้งส่งผลให้นักศึกษาประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น (Abdykhalykova, 2013) หลักสูตรบริหารธุรกิจเป็นหลักสูตรหนึ่งในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช ที่ตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัย มุ่งผลิตบัณฑิตทางด้านการบริหารธุรกิจให้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถด้านบริหารจัดการและสามารถนำองค์ความรู้ไปบูรณาการ ด้านการจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ทั้งเสริมสร้างให้บัณฑิตมีความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจ และหลักสูตรบริหารธุรกิจได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรียนการสอน จากรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหลักสูตรของหลักสูตรบริหารธุรกิจ ประจำปีการศึกษา 2557 (Faculty of Management Sciences, 2015) พบว่า จำนวนนักศึกษาที่ออกระหว่างปีมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ผลการสำรวจพบว่านักศึกษากลุ่มนี้ไม่เข้ามาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา ทำให้อาจารย์ไม่ทราบปัญหาของนักศึกษาและไม่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องได้ ซึ่งนักศึกษาเมื่อพบเจอปัญหาควรที่จะติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาโดยเร็วที่สุด เพื่อแก้ไขปัญหาในทันทีและควรติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นประจำเพื่อรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา (Shellenbarger, 2016) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา

พฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาของนักศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ จำแนกตามเพศ ชั้นปี สาขาวิชาเอก ผลการเรียนในปัจจุบัน ความถี่ในการรับคำปรึกษาต่อ 1 ภาคการศึกษา และรูปแบบในการขอรับคำปรึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบการให้คำปรึกษา หมายถึง ระบบการให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะวิทยาการจัดการ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาประจำกลุ่มนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

รูปแบบการขอรับคำปรึกษา หมายถึง การขอรับคำปรึกษาของนักศึกษา โดยนักศึกษาเลือกเข้าขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพียงลำพังคนเดียว หรือเลือกเข้าขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมเพื่อน หรือเลือกขอรับคำปรึกษา โดยฝากให้เพื่อนมาปรึกษาแทนตนเอง

พฤติกรรมในการขอรับคำปรึกษา หมายถึง ความถี่ รูปแบบการขอรับ คำปรึกษา ช่วงเวลาในการขอรับคำปรึกษา และระยะเวลาในการขอรับคำปรึกษาจาก อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษา หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาและแนะนำนักศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษานักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ ซึ่งมี 2 สาขาวิชาเอก คือ การตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 - 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558

2. ด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมของการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

3. ด้านระยะเวลา ดำเนินการวิจัยระหว่าง มกราคม – เมษายน พ.ศ. 2559

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มีพฤติกรรมของการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแบบเลือกปรึกษาคนเดียว เข้ารับคำปรึกษา 1 - 2 ครั้งใน 1 ภาคการศึกษา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านระบบกลไกและขั้นตอนให้คำปรึกษา ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษา ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา มีค่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจที่มีเพศ สาขาวิชาเอก ชั้นปี ผลการเรียนรู้ในปัจจุบัน ความถี่ในการรับคำปรึกษาต่อ 1 ภาคการศึกษา และรูปแบบในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) (Gangat, 2008) การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ซึ่งมี 2 สาขาวิชาเอก คือ การตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 1-4 มีจำนวน 511 คน

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 คน โดยมีวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นและกระจายกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของ จำนวนนักศึกษาใน 2 สาขาวิชาเอก ดังแสดงในตาราง 1 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง 192 คน เพศชาย 33 คน มีอายุตั้งแต่ 19-23 ปี เป็นนักศึกษาวิชาเอกการตลาด 95 คน เป็นนักศึกษาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 130 คน

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 1	51	23
นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 2	53	23
นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 3	49	22
นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 4	62	27
รวมนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด	215	95
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 1	78	34
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 2	76	34
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 3	78	34

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ชั้นปีที่ 4	64	28
รวมนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์	296	130
รวมทั้งสิ้น	511	225

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับนักศึกษาในกลุ่มที่คล้ายคลึงกับประชากรแต่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในแบบสอบถามของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Varnishbancha, 2007) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.929 แสดงว่าเชื่อถือได้มาก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามมี 4 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามการเคยรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาหรือไม่ เพศ ชั้นปี วิชาเอก ผลการเรียนในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และอาชีพของผู้ปกครองเป็นแบบให้เติมข้อความ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มี 4 ข้อประกอบด้วยคำถามความถี่ในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาใน 1 ภาคการศึกษา รูปแบบการ

ขอรับคำปรึกษา ช่วงเวลาในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและระยะเวลาในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาในแต่ละครั้ง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ กำหนดให้เลือกตอบมี 5 ระดับความพึงพอใจ (รายละเอียดในข้อ 6) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านระบบกลไกและขั้นตอนให้คำปรึกษา มีข้อคำถาม 8 ข้อ ได้แก่ ระบบการให้คำปรึกษามีขั้นตอนชัดเจน มีการชี้แจงและอธิบายระบบการให้คำปรึกษาอย่างเข้าใจ ระบบการให้คำปรึกษาทำให้เข้าถึงอาจารย์ที่ปรึกษาง่ายขึ้น ระบบการให้คำปรึกษาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้ มีแบบฟอร์มการขอรับคำปรึกษาที่ชัดเจน ตารางเวลาการขอพบอาจารย์ที่ปรึกษามีความแน่นอน ตารางเวลาการขอพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพิ่มความสะดวกให้กับนักศึกษา และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา 2) ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษา มีข้อคำถาม 8 ข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทาง ช่องทางสามารถเลือกได้ตามความสะดวกของนักศึกษา ความรวดเร็วในการตอบกลับของอาจารย์ที่ปรึกษา ความเป็นส่วนตัวในการขอรับคำปรึกษา บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการขอรับคำปรึกษา ช่องทางในการขอรับคำปรึกษาส่งเสริมให้บรรยากาศการขอรับคำปรึกษามีความผ่อนคลาย ช่องทางในการขอรับคำปรึกษาส่งเสริมให้เกิดความสนิทสนม คั่นเคยระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา และช่องทางในการขอรับคำปรึกษาส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา 3) ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา มีข้อคำถาม 12 ข้อ ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ ยอมรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา มีความรู้กว้างขวางและทันเหตุการณ์ มีความจริงใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความสามารถใน

การแก้ปัญหา มีเมตตากรุณา ไวต่อการรับรู้และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว มีหลักจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา มีจรรยาบรรณอาจารย์ที่ปรึกษา มีความประพฤติเหมาะสมที่จะเป็นแบบอย่างที่ดี และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างดี 4) ด้านการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา มีข้อคำถาม 8 ข้อ ได้แก่ แนะนำนักศึกษาให้ศึกษาเรียนรู้ข้อบังคับ กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสม ให้คำปรึกษาแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรและการเลือกวิชาเรียน ให้การแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับวิชาเรียน มีการติดตามผลการเรียนของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งแนะนำและช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อแก้ไขอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ให้การปรึกษาแนะนำหรือตักเตือนเมื่อผลการเรียนของนักศึกษาลดลงและมีความประพฤติและมีการปฏิบัติไม่เหมาะสม ให้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว ให้การปรึกษาเกี่ยวกับความประพฤติและจริยธรรม ให้การชี้แนะเพื่อให้นักศึกษาทำกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยไม่เป็นปัญหาต่อการเรียนของนักศึกษา และช่วยประสานความช่วยเหลือในการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในงานสถิติเพื่อการวิจัย ประกอบด้วย

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจด้วยค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

5.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้คำปรึกษาด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

5.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักศึกษา สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่มโดยการทดสอบที (t-test) และสำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

6. เกณฑ์การให้คะแนนตัวแปร ให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษา 5 ระดับ คือ

- | | | |
|----------------------|---|-------|
| 1. พึงพอใจมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| 2. พึงพอใจมาก | 4 | คะแนน |
| 3. พึงพอใจปานกลาง | 3 | คะแนน |
| 4. พึงพอใจน้อย | 2 | คะแนน |
| 5. พึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

การวิเคราะห์ผลใช้การแบ่งเกณฑ์ตามช่วงคะแนนดังนี้

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ

ตาราง 2 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
การรับคำปรึกษา	1. เคย	255	100.00
	2. ไม่เคย	0	0.00
	รวม	255	100.00
เพศ	1. ชาย	33	14.70
	2. หญิง	192	85.30
	รวม	225	100.00
สาขาวิชาเอก	1. การตลาด	95	42.20
	2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์	130	57.80
	รวม	225	100.00
ผลการเรียนใน ปัจจุบัน	1. ต่ำกว่า 1.80	2	0.44
	2. 1.80 – 2.00	11	4.89
	3. 2.01 – 3.24	175	78.22
	4. 3.25 – 3.59	33	14.67
	5. 3.60 – 4.00	4	1.78
	รวม	225	100.00
อาชีพของผู้ปกครอง	1. เกษตรกร	107	47.57

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
	2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	2.67
	3. ค้าขาย	36	16.00
	4. ธุรกิจส่วนตัว	10	4.44
	5. ประมง	1	0.44
	6. รับจ้าง	47	20.89
	7. ไม่ระบุ	18	8.00
	รวม	225	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง	1. ต่ำกว่า 10,000	61	27.11
	2. 10,000-20,000	112	49.78
	3. 20,001-30,000	28	12.45
	4. 40,000-30,001	12	5.33
	5. 50,000-40,001	5	2.22
	6. มากกว่า 50,000	7	3.11
	รวม	225	100.00

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ จำนวน 255 คน พบว่า นักศึกษาทั้งหมดเคยรับคำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.30 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 57.80 ส่วนใหญ่มีผลการเรียนในปัจจุบัน 2.01 - 3.24 คิดเป็นร้อยละ 78.22 เมื่อพิจารณาด้านอาชีพของผู้ปกครองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร

คิดเป็นร้อยละ 47.57 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.78

2. พฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ

ตาราง 3 พฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ

พฤติกรรมของนักศึกษาในการขอรับคำปรึกษา	จำนวน	ร้อยละ	
ความถี่ในการขอรับคำปรึกษาใน 1 ภาคการศึกษา*	1. 1 - 2 ครั้ง	147	65.33
	2. 3 - 4 ครั้ง	48	21.33
	3. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	30	13.34
	รวม	225	100
ช่วงเวลาในการขอรับคำปรึกษา**	1. 0.01- 8.00 น.	2	0.69
	2. 8.00 – 12.00 น.	78	26.8
	3. 12.01- 13.00 น. (พักกลางวัน)	111	38.14
	4. 13.00 – 16.30 น.	86	29.55
	5. 16.31- 20.00 น.	10	3.44
	6. 20.01 – 24.00 น.	4	1.38
	รวม	291	100
	1. น้อยกว่า 15 นาที	81	31.64

พฤติกรรมของนักศึกษาในการขอรับคำปรึกษา		จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการขอรับ	2. 15 - 30 นาที	143	55.86
คำปรึกษา**	3. 31 - 45 นาที	23	8.99
	4. 46 - 60 นาที	5	1.95
	5. มากกว่า 60 นาที	4	1.56
	รวม	256	100
รูปแบบการขอรับ	1. เลือกปรึกษาคนเดียว	59	26.22
คำปรึกษา*	2. เลือกปรึกษาพร้อมกับเพื่อน	164	72.89
	3. ฝากให้เพื่อนมาปรึกษาแทนตนเอง	2	0.89
	รวม	225	100

(* เลือกตอบได้ 1 คำตอบ ** เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่นักศึกษามีความถี่ในการขอรับคำปรึกษาใน 1 ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.33 ส่วนใหญ่เลือกช่วงเวลาในการขอรับคำปรึกษา 12.01-13.00 น.(พักกลางวัน) คิดเป็นร้อยละ 38.14 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการขอรับคำปรึกษา 15-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 55.86 และเมื่อพิจารณารูปแบบการขอรับคำปรึกษาส่วนใหญ่เลือกปรึกษาพร้อมกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 72.89

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจ

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจ

ปัจจัยส่วนบุคคล/ระบบ การให้คำปรึกษา	ด้านระบบกลไกและ ขั้นตอนการให้ คำปรึกษา		ด้านช่องทางในการ ขอรับคำปรึกษา		ด้านคุณลักษณะของ อาจารย์ที่ปรึกษา		ด้านการปฏิบัติงานของ อาจารย์ที่ปรึกษา						
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ				
เพศ	ชาย	3.99	0.51	ปานกลาง	4.14	0.53	มาก	4.31	0.49	มาก	4.18	0.48	มาก
หญิง	4.09	0.54	มาก	4.13	0.64	มาก	4.35	0.54	มากที่สุด	4.19	0.54	มาก	
วิชาเอก	การตลาด	3.96	0.56	มาก	3.98	0.55	มาก	4.30	0.60	มากที่สุด	4.15	0.60	มาก
การจัดทำ ทั่วยุทธศาสตร์	การจัดทำ	4.16	0.51	มาก	4.25	0.65	มากที่สุด	4.36	0.48	มากที่สุด	4.21	0.48	มากที่สุด
ชั้นปี	ปีที่ 1	4.04	0.57	มาก	4.16	0.61	มาก	4.31	0.59	มากที่สุด	4.22	0.55	มากที่สุด
	ปีที่ 2	4.01	0.58	มาก	4.08	0.56	มาก	4.48	0.42	มากที่สุด	4.16	0.44	มาก
	ปีที่ 3	4.07	0.49	มาก	4.07	0.49	มาก	4.25	0.53	มากที่สุด	4.15	0.64	มาก

ปัจจัยส่วนบุคคล/ระบบ การให้คำปรึกษา	ด้านระบบกลไกและ ขั้นตอนการให้ คำปรึกษา		ด้านช่องทางในการ ขอรับคำปรึกษา		ด้านคุณลักษณะของ อาจารย์ที่ปรึกษา		ด้านการปฏิบัติงานของ อาจารย์ที่ปรึกษา						
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ				
ปีที่ 4	4.20	0.51	มาก	4.22	0.81	มากที่สุด	4.34	0.58	มากที่สุด	4.21	0.48	มากที่สุด	
ผลการ เรียน	ต่ำกว่า 1.80	3.62	0.44	มาก	3.50	0.45	มาก	3.00	0.41	ปานกลาง	3.50	0.44	มาก
	1.80 – 2.00	3.89	0.74	มาก	4.00	0.59	มาก	4.00	0.33	มาก	4.14	0.43	มาก
	2.01 – 3.24	4.08	0.54	มาก	4.09	0.55	มาก	4.36	0.53	มากที่สุด	4.19	0.53	มาก
	3.25 – 3.59	4.12	0.46	มาก	4.25	0.46	มากที่สุด	4.36	0.52	มากที่สุด	4.22	0.58	มากที่สุด
	3.60 – 4.00	4.18	0.52	มาก	4.43	2.43	มากที่สุด	4.90	0.18	มากที่สุด	4.25	0.36	มากที่สุด
ความถี่	1 - 2 ครั้ง	4.04	0.57	มาก	4.11	0.70	มาก	4.32	0.55	มากที่สุด	4.17	0.53	มาก
	3 - 4 ครั้ง	4.08	0.48	มาก	4.16	0.46	มาก	4.38	0.50	มากที่สุด	4.22	0.49	มากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคล/ระบบการให้ คำปรึกษา	ด้านระบบกลไกและ ขั้นตอนการให้ คำปรึกษา		ด้านช่องทางในการ ขอรับคำปรึกษา		ด้านคุณลักษณะของ อาจารย์ที่ปรึกษา		ด้านการปฏิบัติงานของ อาจารย์ที่ปรึกษา	
	\bar{X}	S.D.	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	\bar{X}	S.D.	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4.26	0.45	มากที่สุด	มาก	4.21	0.47	มากที่สุด	มาก
รูปแบบ การขอ รับคำ ปรึกษา	3.92	0.56	มาก	มาก	4.00	0.60	มากที่สุด	มาก
	4.14	0.51	มาก	มาก	4.19	0.63	มากที่สุด	มาก
ปรึกษาเพื่อนมาปรึกษา แทนตนเอง	3.00	0.54	ปานกลาง	ปานกลาง	3.12	0.63	ปานกลาง	มาก
ระดับความพึงพอใจรวมแต่ละด้าน	4.08	0.76	มาก	มาก	4.14	1.20	มากที่สุด	มาก
ระดับความพึงพอใจรวมทุกด้าน	\bar{X} = 4.20	S.D. = 1.04	ระดับพึงพอใจมาก					

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจในด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงด้านเดียว คือ ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา ส่วนด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา ช่องทางในการขอรับคำปรึกษาและการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา มีความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจรวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของนักศึกษา	การทดสอบด้วย t-test				การทดสอบด้วย F-test							
	เพศ		ชั้นปี		ผลการเรียน		ความถี่					
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.				
ด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา	-0.99	0.32	-2.74	0.01*	1.28	0.28	0.59	0.67	2.02	0.13	6.01	0.00*
ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษา	0.07	0.95	-3.25	0.00*	0.75	0.52	5.49	0.00*	0.38	0.69	3.32	0.04*
ด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษา	-0.44	0.66	-1.01	0.32	1.81	0.15	3.97	0.00*	0.60	0.55	2.77	0.07
ด้านการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา	-0.15	0.88	-0.82	0.41	0.22	0.88	1.38	0.24	0.34	0.71	2.26	0.11
รวมทุกด้าน	-0.33	0.74	-1.74	0.08	0.32	0.81	2.05	0.09	0.71	0.49	3.93	0.02

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจจำแนกตามเพศ สาขาวิชาเอก ชั้นปี ผลการเรียนรู้ในปัจจุบัน ความถี่ในการรับคำปรึกษาต่อ 1 ภาคการศึกษา และรูปแบบในการขอรับคำปรึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีสาขาวิชาเอกและรูปแบบในการขอรับคำปรึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีสาขาวิชาเอก ผลการเรียนรู้ในปัจจุบันและรูปแบบในการขอรับคำปรึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษาที่มีผลการเรียนรู้ในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่(LSD) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้
 คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจจากปัจจัยผลการเรียนในปัจจุบัน

ระบบการให้คำปรึกษา	เปรียบเทียบ		MD.	Sig.	ระบบการให้คำปรึกษา		MD.	Sig.
	ต่ำกว่า 1.80	สูงกว่า 1.80			ต่ำกว่า 1.80	สูงกว่า 1.80		
ด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา	ต่ำกว่า 1.80	2.01 - 3.24	0.23	0.55	ต่ำกว่า 1.80	2.01 - 3.24	-0.36	0.34
	ต่ำกว่า 1.80	3.25 - 3.59	0.18	0.64	ต่ำกว่า 1.80	3.25 - 3.59	-0.36	0.35
	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	0.13	0.79	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	-0.91	0.05
ด้านระบบการให้คำปรึกษา	ต่ำกว่า 1.80	2.01 - 3.24	-0.16	0.26	ต่ำกว่า 1.80	2.01 - 3.24	-0.36	0.03*
	ต่ำกว่า 1.80	3.25 - 3.59	-0.23	0.23	ต่ำกว่า 1.80	3.25 - 3.59	-0.35	0.05
	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	-0.29	0.36	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	-0.90	0.00*
ด้านระบบการให้คำปรึกษา	ต่ำกว่า 1.80	3.25 - 3.59	-0.05	0.64	ต่ำกว่า 1.80	3.25 - 3.59	0.00	0.99
	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	0.11	0.69	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	-0.54	0.04*
	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	0.06	0.84	ต่ำกว่า 1.80	3.60 - 4.00	-0.55	0.05

ระบบการให้คำปรึกษา	เปรียบเทียบ	MD.	Sig.	ระบบการให้คำปรึกษา	เปรียบเทียบ	MD.	Sig.	
ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษา	ต่ำกว่า 1.80	1.80 – 2.00	0.25	ด้านการ	ต่ำกว่า 1.80	1.80 – 2.00	-0.16	0.69
	ต่ำกว่า 1.80	2.01 – 3.24	0.16	ปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา	ต่ำกว่า 1.80	2.01 – 3.24	-0.21	0.59
ผลการเรียน	ต่ำกว่า 1.80	3.25 – 3.59	-0.00	ต่ำกว่า 1.80	3.25 – 3.59	-0.24	0.54	
	ต่ำกว่า 1.80	3.60 – 4.00	-1.19	ต่ำกว่า 1.80	3.60 – 4.00	-0.26	0.57	
	1.80 – 2.00	2.01 – 3.24	-0.09	1.80 – 2.00	2.01 – 3.24	-0.04	0.79	
	1.80 – 2.00	3.25 – 3.59	-0.25	1.80 – 2.00	3.25 – 3.59	-0.08	0.67	
	1.80 – 2.00	3.60 – 4.00	-1.44	1.80 – 2.00	3.60 – 4.00	-0.10	0.74	
	2.01 – 3.24	3.25 – 3.59	-0.16	2.01 – 3.24	3.25 – 3.59	-0.03	0.72	
	2.01 – 3.24	3.60 – 4.00	-1.34	2.01 – 3.24	3.60 – 4.00	-0.59	0.83	
	3.25 – 3.59	3.60 – 4.00	-1.18	3.25 – 3.59	3.60 – 4.00	-0.02	0.94	

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจจากปัจจัยผลการเรียนในปัจจุบันของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับต่ำกว่า 1.80 มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 3.60 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 1.80 – 2.00 มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 3.60 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 2.01 – 3.24 มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 3.60 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 3.25 – 3.59 มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 3.60 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 1.80 – 2.00 มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 2.01 – 3.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 1.80 – 2.00 มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 3.60 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษาที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 2.01 – 3.24 มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับ 3.60 – 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่(LSD) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักผู้ดูแลการบริหารธุรกิจจากปัจจัยรูปแบบการเข้ารับคำปรึกษา

ระบบการให้	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่	MD.	Sig.	ระบบการให้	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่	MD.	Sig.	
คำปรึกษา	รูปแบบการเข้ารับคำปรึกษา			คำปรึกษา	รูปแบบการเข้ารับคำปรึกษา			
ด้านระบบ	ปรึกษา	ปรึกษาพร้อมเพื่อน	-0.22	0.01*	ปรึกษา	ปรึกษาพร้อมเพื่อน	-0.14	0.08
	คนเดียว			คนเดียว				
ขั้นตอนการ	ปรึกษา	ฝากเพื่อนมา	-0.08	0.84	ปรึกษา	ฝากเพื่อนมา	-0.02	0.95
	คนเดียว	ปรึกษาตนเอง		คนเดียว	ปรึกษาตนเอง			
ให้คำปรึกษา	ปรึกษา	ฝากเพื่อนมา	0.14	0.71	ปรึกษา	ฝากเพื่อนมา	0.12	0.76
	พร้อมเพื่อน	ปรึกษาตนเอง		พร้อมเพื่อน	ปรึกษาตนเอง			
ด้านช่องทาง	ปรึกษา	ปรึกษาพร้อมเพื่อน	-0.18	0.04*	ปรึกษาคณ	ปรึกษาพร้อมเพื่อน	-0.12	0.14
	คนเดียว			เดี่ยว				
ในการเข้ารับ	ปรึกษา	ปรึกษาพร้อมเพื่อน	-0.06	0.89	ปรึกษาคณ	ปรึกษาพร้อมเพื่อน	-0.10	0.79
	คนเดียว	ปรึกษาตนเอง		เดี่ยว	ปรึกษาตนเอง			
คำปรึกษา	ปรึกษา	ฝากเพื่อนมา	0.12	0.78	ปรึกษา	ฝากเพื่อนมา	0.02	0.96
	พร้อมเพื่อน	ปรึกษาตนเอง		พร้อมเพื่อน	ปรึกษาตนเอง			

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ จากปัจจัยรูปแบบการขอรับคำปรึกษาของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เลือกปรึกษาคนเดียว มีความพึงพอใจด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่เลือกปรึกษาพร้อมเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษาที่เลือกปรึกษาคนเดียว มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่เลือกปรึกษาพร้อมเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจเสนอแนะให้เพิ่มเติมในส่วนของห้องหรือมุมในการให้คำปรึกษา อยากให้เพิ่มจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษามากกว่า 1 คนต่อกลุ่มเรียน อยากให้อาจารย์ที่ปรึกษาเปิดรับคำปรึกษาในช่วงเวลาหลังเลิกเรียนหรือหลัง 16.30 น. และอาจารย์ที่ปรึกษาควรพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ กล้าคิดและกล้าตัดสินใจให้มากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

1. พฤติกรรมการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของนักศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการขอรับคำปรึกษาใน 1 ภาคการศึกษา 1-2 ครั้ง เนื่องจากทางหลักสูตรบริหารธุรกิจจะจัดให้อาจารย์ที่ปรึกษาพบปะกับนักศึกษาในสัปดาห์แรกของการเปิดภาคเรียนเพื่อชี้แจงรายละเอียดการลงทะเบียนเรียน กิจกรรมนักศึกษาที่จะมีขึ้นแต่ละภาคการศึกษา และสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาพร้อมทั้งแนะนำวิธีการแก้ไข อีกทั้งทางหลักสูตร

บริหารธุรกิจจะจัดให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอาจารย์ผู้สอนในแต่ปีการศึกษาเพื่อเพิ่มความสนิทสนมใกล้ชิดระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาและเพื่อต้องการลดปัญหาในการพบเจอกันระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาที่น้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องผลงานของ Chanachawong (2013) ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่าปัญหาการจัดให้นักศึกษาพบปะอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นปัญหาสำคัญ หากพบปะน้อยเกินไปบางครั้งการแก้ไขปัญหาจะไม่ทันต่อเหตุการณ์ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่ออนาคตของนักศึกษา รูปแบบการขอรับคำปรึกษาส่วนใหญ่ นักศึกษาจะเลือกมาปรึกษาพร้อมเพื่อน โดยนักศึกษามักจะชวนเพื่อนในกลุ่มที่สนิทสนมหรือมีปัญหาคล้ายคลึงกันมาร่วมขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาด้วย เมื่อพิจารณาช่วงเวลาในการขอรับคำปรึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่จะเลือกเข้ามาขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาในช่วงเวลา 12.01 - 13.00 น. ซึ่งเป็นช่วงพักกลางวัน เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาไม่มีเรียนและโดยส่วนใหญ่อาจารย์ในหลักสูตรมักจะซื้ออาหารจากข้างนอกมาทานในห้องพักอาจารย์ในช่วงเวลาพักกลางวัน ทำให้เมื่อนักศึกษามาพบมักจะเจออาจารย์ที่ปรึกษาในห้องพักอาจารย์และระยะเวลาในการขอรับคำปรึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลา 15 - 30 นาที เนื่องจากโดยปกติแล้วอาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องสอบถามสาเหตุความเป็นมาของปัญหาอย่างละเอียดก่อนที่จะให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา และเมื่อนักศึกษามีประเด็นสงสัยเพิ่มเติมก็สามารถขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพิ่มเติมได้

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษารวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่าด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเพียงด้านเดียว เนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจมีความรับผิดชอบสูง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเมตตากรุณา ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา และมีหลักจิตวิทยาและจรรยาบรรณในการให้คำปรึกษา (Faculty of Management Sciences, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (Student Development Division, 2006) ส่งผลทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด ด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากหลักสูตรจะชี้แจงขั้นตอนในการขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้นักศึกษาได้เข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง มีการจัดทำคู่มือการขอรับคำปรึกษา และตารางการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความชัดเจน ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากนักศึกษาสามารถขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้จากหลากหลายช่องทาง โดยหลักสูตรได้นำความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา โดยนักศึกษาสามารถขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยการพูดคุยต่อหน้าทั้งในห้องพักและนอกห้องพัก ติดต่อทางโทรศัพท์ สนทนาผ่านเฟซบุ๊กหรือไลน์กลุ่มหรือส่วนตัว หรือขอคำปรึกษาผ่านการเขียนอีเมล (Faculty of Management Sciences, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amador (2014) ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีที่เข้ามามีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสถาบันและมหาวิทยาลัย 6 แห่ง พบว่า นักศึกษาระดับอุดมศึกษาใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือและขอคำปรึกษาทางวิชาการจากอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา นักศึกษามีความพึง

พอใจในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rawangban, Kladkae, Tarsen & Rawangban (2008) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ด้านสวัสดิการและด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ จำแนกตามเพศ สาขาวิชาเอก ชั้นปี ผลการเรียนรู้ในปัจจุบัน ความถี่ในการรับคำปรึกษาต่อ 1 ภาคการศึกษา และรูปแบบในการขอรับคำปรึกษา พบว่า นักศึกษาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาวิชาเอกการตลาดในด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา และด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษา เนื่องจากหลักสูตรบริหารธุรกิจจะจัดให้อาจารย์ที่ปรึกษาพบปะนักศึกษาประจำภาคการศึกษาในช่วงเปิดเทอม โดยแยกห้องสำหรับพูดคุยกับนักศึกษาตามสาขาวิชาเอก โดยอาจารย์สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเน้นอธิบายขั้นตอนและช่องทางในการนัดเจอกับนักศึกษา ส่วนอาจารย์สาขาการตลาดจะเน้นการสร้างความสัมพันธ์สนมระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา (Faculty of Management Sciences, 2015) จึงทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษามีความแตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีผลการเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ ด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาและด้านคุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาแตกต่างกัน เนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาจะมีรูปแบบและเลือกใช้ช่องทางในการให้คำปรึกษาที่ต่างกันตาม

ลักษณะเฉพาะของนักศึกษาแต่ละคน ซึ่งจะพิจารณาตามความเหมาะสมเป็นกรณี โดยจะดูแลอย่างใกล้ชิดและเข้มงวดกับนักศึกษาที่มีผลการเรียนค่อนข้างต่ำมากกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี และสอดคล้องกับหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการ ที่ถูกกำหนดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชว่า หน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาด้านวิชาการจะต้องให้คำแนะนำและดูแลอย่างใกล้ชิดแก่นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00 (Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, 2011) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phopak & Jirasakarjitkul (2010) เรื่องการศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงตามทัศนคติของนักศึกษา คณะเกษตรและชีวภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาทางด้านวิชาการที่ปฏิบัติจริงมากที่สุดคือ การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตักเตือน เมื่อผลการเรียนของนักศึกษาต่ำลง

นักศึกษาที่มีรูปแบบการขอรับคำปรึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการในคำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจในด้านระบบกลไกและขั้นตอนการให้คำปรึกษา และด้านช่องทางในการขอรับคำปรึกษาแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chaiyawan (2015) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ครูที่ปรึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาในการขอรับคำปรึกษาคืออาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาไม่ว่างตรงกัน มีข้อจำกัดด้านเวลาในการพบนักศึกษา นักศึกษาจึงให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ที่ปรึกษาในช่องทางอื่น ๆ และเลือกใช้รูปแบบในการขอรับคำปรึกษาให้เหมาะสมกับเรื่องที่ตนเองต้องการจะปรึกษา หากเป็น

เรื่องส่วนตัวนักศึกษาจะเลือกการศึกษแบบคนเดียว และเลือกขอรับคำปรึกษาพร้อมเพื่อนเมื่อเป็นเรื่องส่วนรวมเท่านั้น (Faculty of Management Sciences, 2014)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษา 1 - 2 ครั้งใน 1 ภาคการศึกษา และส่วนใหญ่เลือกช่วงเวลา 12.01 - 13.00 น. (พักกลางวัน) ในการขอรับคำปรึกษา ดังนั้นอาจารย์ที่ปรึกษาควรรหาโอกาสพบปะพูดคุยกับนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาให้บ่อยขึ้นเพื่อเพิ่มความสนิทสนมกับนักศึกษา และให้ความสำคัญกับช่วงเวลาพักกลางวันเพราะเป็นช่วงที่นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกมาขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษารวมทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจต่อด้านระบบกลไกและขั้นตอนให้คำปรึกษา ช่องทางในการขอรับคำปรึกษาและการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับพึงพอใจมาก หลักสูตรควรปรับปรุงทั้ง 3 ด้านให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้สนใจควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพรวมด้วยหรือมีการวิจัยที่เพิ่มเติมตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม และทำการศึกษาพฤติกรรมการให้คำปรึกษาและความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจจากอาจารย์ในหลักสูตรเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปร่วมพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาของหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

References

- Amador, P., & Amador, L. (2014). Academic advising via Facebook: Examining student help seeking. *Internet and Higher Education*, 21, 9 - 16. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S109675161300047X>.
- Abdykhalykova, Zhazira. (2013). Extended academic advising in Kazakhstan: Improving the success of first year students. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 357-362. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813029911>.
- Cappiranon, C. (2015). *Satisfaction of advisors toward Chandrakasem Rajabhat University's students* (Research Report). Bangkok: Research and Development Institute, Chandrakasem Rajabhat University.
- Chaiyawan, P. (2015). Performance efficiency of advisors in vocational colleges under the Office of Vocational Education Commission, Nakhon Si Thammarat. *Journal of Southern Technology*, 8 (1), 61-68. Retrieved from http://journal.sct.ac.th/?option=journal_content_list&content_id=16.
- Chanachawong, M. (2013). Expectations and needs of Chiang Mai Rajabhat University students on the role of advisor (Research Report). Chiang Mai: The Office of Academic Affairs and Registration, Chiang Mai Rajabhat University.
- Faculty of Management Sciences. (2014). *Annual report on the evaluation of the quality of education in the Bachelor of Business*

- Administration Program, Academic Year 2013.* Nakhon Si Thammarat: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University.
- Gamgat, W. (2008). *Research methods in behavioral science* (2nded.). Bangkok: Chulalongkorn University
- Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. (2011). *A handbook for student academic advisors.* Nakhon Si Thammarat: Acsonkanpim.
- Phopak,S. & Jirasakarjitkul, S. (2010). The Expected roles and actual roles of student advisors beyond the perspectives of students at the Faculty of Agriculture and Life Science, Chandrakasem Rajabhat University. *Journal of Chandrakasemsam*, 16(31), 25-34. Retrieved from <http://www.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/30734>.
- Rawangban, S., Kladkae, V., Tarsen, W. & Rawangban, S., (2008). *Satisfaction of the students to advisors in Mubun Chombueng Rajabhat University* (Research Report). Ratchaburi: Mubun Chombueng Rajabhat University.
- Shellenbarger, Teresa. (2016), Advising 101: Lessons in advising for nursing student success. *Teaching and Learning in Nursing*, 92-100. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1557308716000263>.
- Student Development Division. (2006). *A handbook for student advisors, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University.* Nakhon Si Thammarat: [n.p.]

Varnishbancha, K. (2007). *Using SPSS for Windows to analyze data* (10thed.). Bangkok: Tamsand.

_____. (2015). *Annual report on the evaluation of the quality of education in the Bachelor of Business Administration Program, Academic Year 2014*. Nakhon Si Thammarat: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University.