

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตน ความเข้าใจและความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา

กชกร ฉายากุล, พยม.¹

(Received: February 27, 2019; Revised: March 22, 2019; Accepted: April 29, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนความเข้าใจและความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 313 คน อายุระหว่าง 18-29 ปี (M = 20.74 , S.D. = 1.48) เป็นเพศหญิงร้อยละ 92 เพศชายร้อยละ 8 นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 100 เกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.07 – 3.87 (M=2.81 , S.D. = .36) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1) การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา 2) ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยและ 3) ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น .75, .80 และ .95 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ของการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษากับ 1) ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย 2) ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ($r = .31$ และ $r = .43$ ตามลำดับ) และ 3) มีความสัมพันธ์ของความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยกับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ($r = .53$)

คำสำคัญ: การปฏิบัติตน, ความเข้าใจ, ความพึงพอใจ, การให้คำปรึกษาทางวิชาการ, นักศึกษาพยาบาล

¹พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา

The Relationship Between Self-Practice, Understanding, and Satisfaction in the Academic Advising System of Nursing Students at Boromarajonani College of Nursing, Nakhonratchasima

Kotchakorn Chayakul, MNS.¹

(Received: February 27, 2019; Revised: March 22, 2019; Accepted: April 29, 2019)

Abstract

This research aimed to study the relationship between self-practice, understanding and satisfaction in the academic advising system of nursing students in Boromarajonani College of Nursing, Nakhonratchasima. The sample were 313 nursing students who were between 18 – 29 years old ($M = 20.74$, $S.D. = 1.48$). Females represented 92% of the study while the remaining 8% were male, all of the subjects were Buddhist. Their GPA was between 2.07 – 3.87 ($M=2.81$, $S.D. = .36$). The instruments used in this research included 1) the self-practice according to the student's practice of the advising system, 2) the students' understanding of curriculum, registration and college regulation and 3) the satisfaction questionnaire of nursing students toward the academic advising system. Cronbach's alpha reliability coefficients for the questionnaires were .75, .80 and .95, respectively. Data were analyzed by using Pearson's product moment correlation coefficients.

The research showed that there were significantly positive relationships ($p<.01$) between the self-practice according to the student's practice of the advising system and 1) the student's understanding of curriculum, registration and college regulation, and 2) satisfaction of the nursing students towards the academic advising system. ($r = .31$ and $.43$ respectively). In addition, 3) there was a relationship between the student's understanding of curriculum, registration, and college regulation and satisfaction of the nursing students towards the academic advising system. ($r = .53$, $p<.01$).

Keywords: Self-practice, Understanding, Satisfaction, Academic Advising, Nursing Students

¹Registered Nurse, Senior Professional Level, Boromarajonani College of Nursing, Nakhonratchasima

บทนำ

การผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีคุณภาพนั้น จะต้องดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่ได้กำหนดให้ต้องมีการควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวแก่นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ในองค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา ที่ต้องมีกระบวนการในการดำเนินงานซึ่งเป็นกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2558) จึงกล่าวได้ว่า ระบบการแนะแนวและการให้คำปรึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา ให้ประสบความสำเร็จ มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ เป็นพยาบาลและพลเมืองที่ดีของสังคม อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่แสดงถึงความสำเร็จของสถาบัน

การแนะแนวในกระบวนการศึกษาเกี่ยวข้องกับช่วยเหลือให้บุคคลได้รู้จักตนเอง เข้าใจความสามารถของตนเอง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สามารถป้องกัน แก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข (วิรัช อธิรัตนปัญญา, 2551) การให้คำปรึกษาทางวิชาการ (Academic Advising) เป็นการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารวิชาการ ได้แก่ การแนะนำหลักสูตร ลักษณะรายวิชา ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ ระเบียบกฎเกณฑ์ นอกจากนั้นยังเป็นการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้มีความเข้าใจตนเอง เห็นช่องทางในการแก้ปัญหา สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมให้นักศึกษาได้

มีการพัฒนาตนในทุกๆด้านอย่างดีที่สุด (พนิตนาฎ ชำนาญเสื่อ, 2556) ทั้งนี้ระบบการแนะแนวและให้คำปรึกษาทางวิชาการจำเป็นต้องมีข้อมูลป้อนกลับที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา (พจนีย์ มนัสพรหม, 2540) ดังนั้นการจัดบริการการแนะแนวจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับความต้องการการบริการของนักศึกษา

ความต้องการการบริการแนะแนวของนักศึกษาในด้านการให้คำปรึกษาด้านวิชาการที่สำคัญ คือต้องการให้อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเรียน การแก้ไขปัญหาการเรียน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการโอนย้ายวิชา (เลขา กบิลสิงห์, 2544) ในระบบการให้คำปรึกษาวิชาการอาจารย์ที่ปรึกษาจะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลกับนักศึกษาให้ทราบถึงหลักสูตรที่จะเรียน การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของสถาบัน ในขณะที่เดียวกันยังต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจภายในเพื่อการพัฒนาตนเองและด้านวิชาชีพของนักศึกษามากกว่าแรงจูงใจภายนอกอย่างเกรดและกระดุนให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการวางแผนการเรียน (Christian & Sprinkle, 2013; Eduljee & Michaud, 2014; พนิตนาฎ ชำนาญเสื่อ, 2556) สำหรับตัวนักศึกษาก็มีบทบาทในการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาร่วมกับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของสถาบัน การศึกษานั้นคือความรับผิดชอบของนักศึกษา และหากนักศึกษาไม่ปฏิบัติอาจมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการศึกษาของนักศึกษา (Fowler & Boylan, 2010; Young, Burt, Dixon & Hawthorne,

2013) ในขณะที่การจัดบริการการแนะแนวยังประสบกับปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาในการพบกันระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งมีเวลาไม่ตรงกัน (สิริอร ข้อยุ่น, ภาสินี โทอินทร์, และ วิจารณ์ สุเมธานุรักษ์กุล, 2555) ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน คลอบคลุมทุกด้านที่จำเป็นและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการของนักศึกษาได้

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการแสดงออกถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ จากการประเมินประสบการณ์ที่ผ่านมาและระบุว่าเป็นประสบการณ์ที่น่าพอใจ หรือไม่พอใจ ต่อการบริการ ผู้ให้บริการ กระบวนการของการได้รับบริการ หรือสถานที่การให้บริการ เพราะบริการนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ (Center for the Study of Social Policy, 2007) นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ โดยความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Petruzzellis, D'Ugento, & Romanazzi, 2006) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการต่างๆ ของวิทยาลัย นับเป็นการสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของนักศึกษาต่อการบริการต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษานักศึกษา (Baykal, Sokmen, Korkmaz, & Akgun, 2005)

จากการทบทวนแนวคิดการเปลี่ยนแปลงตนเองกับเครื่องมือการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ซึ่งมีพื้นฐานความเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับลักษณะเชิงวิชาการ โดยหลักการดังกล่าวในกระบวนการให้คำปรึกษาทางวิชาการนั้น หมายถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองของนักศึกษา

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ซึ่งหนึ่งในเป้าหมายดังกล่าว ได้แก่ การพัฒนาตนเองของนักศึกษาให้มีความเติบโต การรับรู้และศักยภาพเพิ่มขึ้นตามระดับ ทั้งนี้การพิจารณาการรับรู้ตนเองของนักศึกษาจึงมีความสำคัญสำหรับการสำรวจตนเองและเพื่อการตัดสินใจที่ดีกว่า ดังนั้นระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการควรให้ความสำคัญกับการให้นักศึกษามีสติ มีแรงจูงใจ ในการศึกษา มีการติดตามตนเอง วิพากษ์วิจารณ์ความคิด พฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนจัดเวลาว่างให้เป็นประโยชน์ให้กับตนเองอีกด้วย (HasanUgur, 2015) แต่การศึกษาวิจัยในแง่มุมนี้ยังมีค่อนข้างน้อย

มีรายงานการวิจัยที่ยืนยันถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาทางวิชาการ เช่น ความถี่ของการพบกันที่ปรึกษา (Hester, 2008 อ้างถึงใน Eduljee & Michaud, 2014) ความต้องการในการเข้ารับคำปรึกษา คือ จำนวนนักศึกษาที่เข้าพบ และ เวลาที่ใช้ในการพบกันที่ปรึกษา ตลอดจนการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้คำปรึกษาที่ได้รับ (Eduljee & Michaud, 2014) เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการให้คำปรึกษาทางวิชาการ นักศึกษาให้ความสำคัญกับบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาของตนในด้านของข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในหลักสูตร เป้าหมายทางการศึกษานโยบาย ขั้นตอนหรือระเบียบของสถาบันการศึกษา (Smith & Allen, 2006)

ดังนั้นหากกระบวนการให้คำปรึกษาทางวิชาการมีความเหมาะสมจะช่วยให้นักศึกษามีการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจเกี่ยว

กับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของสถาบันการศึกษาการศึกษา ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาในระดับมากนอกจากนี้ การรับรู้ถึงบทบาทการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา การรับรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของสถาบันการศึกษา ก็น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้คำปรึกษา ซึ่งการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวข้างต้นในการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปสู่การพัฒนาและกลไกการแนะแนวและให้คำปรึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษากับความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษากับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยกับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัย

1. การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์กับความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา
2. การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา
3. ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา

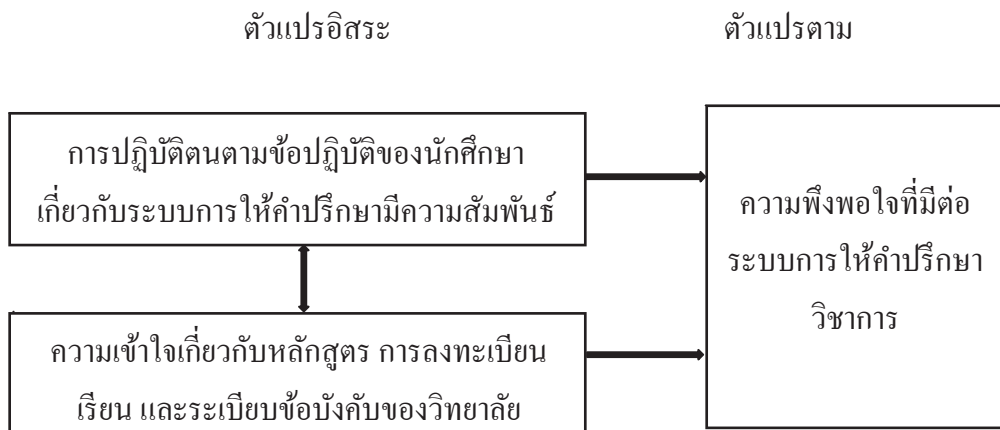
คำจำกัดความ

การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาหมายถึง การรับรู้ตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การศึกษากฎระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเข้าร่วมกิจกรรม การเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา การปฏิบัติตามแผนการศึกษา การศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มความสามารถ การช่วยเหลือประสานงานให้เพื่อนได้รับคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยวัดจากแบบสอบถามการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา

ผู้ที่มีคะแนนสูงหมายถึงมีการรับรู้ตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษามากกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยหมายถึง การรับรู้ตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย โดยวัดจากแบบสอบถามความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ผู้ที่มีคะแนนสูงหมายถึงมีการรับรู้ตนเองเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับ

กับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยมากกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ หมายถึง การรับรู้ของนักศึกษาที่เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบซึ่งมีต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา ที่จัดบริการแก่นักศึกษา โดยวัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ ผู้ที่มีคะแนนสูงหมายถึงมีความพอใจหรือชอบระบบบริการดังกล่าวมากกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Interrelationship Studies) กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 1-4 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมาจำนวน 313 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane และทำการสุ่มจากรายชื่อนักศึกษา แต่ละชั้นปีด้วยการใช้ตารางเลขสุ่ม (Table of random numbers) โดยมีกรอบ

สำหรับสุ่มตัวอย่าง (Sampling frame) และไม่มีการเลือกซ้ำกับกลุ่มที่ใช้ในการทดสอบเครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามซึ่งสร้างสำหรับใช้ในโครงการ “การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาวิชาการของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก” โดยพนิตนาฎชำนาญานูเสื่อ (2556) ประกอบด้วยแบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับ

1) การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาจำนวน 7 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ คือ ไม่ปฏิบัติ ปฏิบัติน้อยปานกลาง และมาก โดยมีค่าคะแนนตั้งแต่ 0-3 คะแนน คะแนน 0.00-1.00 หมายถึงระดับน้อย คะแนน 1.01-2.00 หมายถึง ปานกลาง และคะแนน 2.01-3.00 หมายถึง มากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = .75$

2) ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง และมาก โดยมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1-3 คะแนน คะแนน 1.00-1.66 หมายถึงระดับน้อย คะแนน 1.67-2.33 หมายถึง ปานกลาง และคะแนน 2.34-3.00 หมายถึง มากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = .80$ และ

3) ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน คะแนน 1.00-2.33 หมายถึงระดับน้อย คะแนน 2.34-3.67 หมายถึง ปานกลาง และคะแนน 3.68-5.00 หมายถึง มากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = .95$

การศึกษาคั้งนี้มีการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างด้วยการให้สิทธิกลุ่มตัวอย่างตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย โดยไม่มีผลกระทบต่อผลการเรียนและการดำเนินชีวิตใดๆ ข้อมูลของผู้ร่วมวิจัยถูกเก็บเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูล การนำเสนอข้อมูลเป็นในลักษณะภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ วิธี ขั้นตอน ระยะเวลาในการ

เก็บข้อมูล ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้นำแบบสอบถามกลับไปตอบในเวลาที่เหมาะสมแล้วนำกลับมาส่งในกล่องรับตามจุดที่ตกลงไว้ โดยสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือออกจากวิจัยได้โดยไม่มีผลกระทบใดๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficients)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 313 คน อายุเฉลี่ย 20.74 ปี (Range = 18-29, S.D. = 1.48) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 92 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ค่าเฉลี่ยเกรดเฉลี่ย 2.81 (Range = 2.07 - 3.87, S.D. = .36) มีการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก ($M = 2.49$, S.D. = 0.35 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน)

2) ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($M = 2.49$, S.D. = 0.44 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน) และ 3) ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.64$, S.D. = .55 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติตนความเข้าใจและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ (n = 313)

ลำดับ	การรับรู้	M	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1.	การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา	2.49	0.35	มาก
2.	ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย	2.49	0.44	มาก
3.	ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ	3.64	0.55	ปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีผลดังนี้ (ตารางที่ 2)

1. การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .31, p=.01$)

2. การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของ

นักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .43, p=.01$)

3. ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .53, p=.01$)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติตาม ความเข้าใจและความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ (n = 313)

ตัวแปร	การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา (r)	ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย (r)	ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ (r)
การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา	-	.311**	.435**
ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย	.311**	-	.539**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา ความเข้าใจของนักศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย และความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความ

เข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .31$) กล่าวคือ หากนักศึกษาพยาบาลมีการรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัยเพิ่มขึ้น การปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา ของนักศึกษาพยาบาลก็เพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของการเรียนรู้ของนักศึกษาแต่ละคน สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้เชิงพฤติกรรม ที่กล่าวถึงการเรียนรู้หมายถึง การเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรม ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือจากการฝึกหัด (ทิสนา เขมมณี, 2551) และแนวคิดทฤษฎีการสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Active Learner) คือ การที่นักศึกษาเป็นผู้ลงมือเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ หรือ การลงมือทำความรู้ ที่เกิดขึ้นก็เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ของพวกเขา (วิทวัส ดวงภูเมศ และวาริรัตน์ แก้วอุไร, 2560) กล่าวคือนักศึกษาจะต้องมีพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวของเขาเองมากกว่าการฟังข้อมูลจากอาจารย์ที่ปรึกษาของเขาเพียงอย่างเดียว นั่นเอง จึงจะช่วยให้การเข้าใจนั้นเพิ่มขึ้น และในทางกลับกันการเข้าใจถึงเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ก็ส่งเสริมให้นักศึกษาปฏิบัติตนเองได้เหมาะสมเช่นกัน จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าการจัดระบบบริการการให้คำปรึกษาวิชาการควรคำนึงถึงผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาแต่ละบุคคลด้วย สอดคล้องกับข้อค้นพบที่ว่านักศึกษาไม่มีความเท่าเทียมกันของการมีส่วนร่วมในการบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ดังนั้นมีความจำเป็นต้องออกแบบประสบการณ์การให้คำปรึกษาทางวิชาการที่ช่วยให้นักศึกษามีการชี้นำตนเองเพื่อประสบความสำเร็จทางการศึกษามากกว่าแบบการกำกับดูแลเพียงอย่างเดียว (Roessger, Eisentrout & Hevel, 2019)

2. การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .43$) กล่าวคือ หากนักศึกษาพยาบาลมีการปฏิบัติ

ตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของนักศึกษาพยาบาลก็เพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติที่มากขึ้นส่งผลในทางบวกที่น่าพึงพอใจ สอดคล้องกันแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ (Dudovskiy, 2012) ในขณะที่พฤติกรรมในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเป็นแรงจูงใจภายในของบุคคล โดยแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่จะทำให้เริ่มต้น และคงไว้ซึ่งพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มุ่งเน้น หรือเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง (Gopalan, Bakar, Zulkifli, Alwi, & Che Mat, 2017) ดังนั้น การปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา ที่แตกต่างกันน่าจะมาจากการคาดหวังที่แตกต่างกันและมีผลต่อความความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการตามมาด้วยและหากพิจารณาตามมุมมองของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้เพื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว อาจเป็นไปได้ว่าการรับรู้ถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการปฏิบัติตนตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษามีผลต่อความพึงพอใจที่ตามมาสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้คำปรึกษาที่ได้รับ (Edujlee & Michaud, 2014)

3. ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลง

ทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .53$) กล่าวคือ หากนักศึกษาพยาบาลมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ของนักศึกษาพยาบาลเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการของนักศึกษาพยาบาลก็เพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้เนื่องจาก การเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการได้รับการตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สอดคล้องกับข้อค้นพบที่ว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในหลักสูตร เป้าหมายทางการศึกษา นโยบาย ขั้นตอนหรือระเบียบของสถาบันการศึกษา (Smith & Allen, 2006) และจากแนวคิดที่ว่าผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการต่างๆ ของวิทยาลัย ของพวกเขา นั้น เป็นการสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของนักศึกษาต่อการบริการต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านการศึกษาของนักศึกษา (Baykal, Sokmen, Korkmaz, & Akgun, 2005) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย มีส่วนสำคัญที่ให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ และยังเป็นข้อมูลที่นักศึกษาต้องการความชัดเจนด้วย

ในระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการโดยทั่วไปแล้วอาจารย์ที่ปรึกษามีบทบาทในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย และจากรายงานการศึกษาที่พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อ

การทำหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือนักศึกษาเพื่อแก้ไขอุปสรรคปัญหาในการเรียนได้ (วัลภา ลิมสกุล, 2546; เลขากบิลสิงห์, 2544; Coll & Zalaquett, 2008) ดังนั้นในการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาวิชาการจึงควรเป็นการแนะแนวทางด้านการศึกษาเชิงรุก คำนึงถึงการส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวให้กับนักศึกษาผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนสื่อและแหล่งสนับสนุนอื่นๆ ที่นักศึกษามีโอกาสเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา (Museus & Ravello, 2010)

ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันการศึกษาทางการพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง หรือแนวปฏิบัติในการจัดระบบการให้คำปรึกษาวิชาการ โดยออกแบบประสบการณ์การให้คำปรึกษาทางวิชาการที่ช่วยให้นักศึกษามีการขึ้นนำตนเองเพิ่มขึ้นเพื่อการประสบความสำเร็จทางการศึกษา ในประเด็นการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร การลงทะเบียนเรียน และระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ร่วมกับส่งเสริมให้นักศึกษามีการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา และพิจารณาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการให้คำปรึกษาวิชาการด้วยเสมอ

2. ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาในการจัดระบบการให้คำปรึกษาวิชาการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นต่างที่นำไปสู่การพัฒนาการดำเนินการระบบการให้คำ

ปรึกษาวิชาการให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่ม
ผู้รับบริการมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทศนาแจ่มมณี. (2551). *รูปแบบการเรียนการสอน:
ทางเลือกที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: สำนัก
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนีย์ มนัสพรหม. (2540). *ปัญหาและความ
ต้องการของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่ ในการ
จัดบริการแนะแนว(วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิตนาฎ ชำนาญเสื่อ. (2556). *ระบบการให้
คำปรึกษาวิชาการแนวคิดและแนวปฏิบัติ
สำหรับวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบัน
พระบรมราชชนก*. สระบุรี: วิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี.
- เลขา กบิลสิงห์. (2544). *บทบาทและคุณลักษณะ
อาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของ
นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเขตจังหวัด
นครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหา
บัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิรัช อธิรัตน์ปัญญา. (2551). *การพัฒนารูปแบบ
การแนะแนวการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราชโดยใช้คอมพิวเตอร์
(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิทวัส ดวงกุ่มเมศ, และวาริรัตน์ แก้วอุไร. (2560).
การจัดการเรียนรู้ในยุคไทยแลนด์ 4.0
ด้วยการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น. *วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล*

สงคราม, 11(2), 1-13.

- วัลลา ลิมสกุล. (2546). *บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาใน
ทัศนะของนักศึกษา คณะธุรกิจการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. เชียงใหม่: กองทุน
สนับสนุนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สิริอร ข่อยุ่น, ภานินี โทอินทร์, และวิระกาญจน์
สุเมธานุรักษ์กุล. (2555). *ความคิดเห็น
ต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษา
พยาบาลและอาจารย์ที่ปรึกษาในวิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี*. อุตรธานี:
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558).
*คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ:
สวัสดีการสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา.
- Baykal, U., Sokmen, S., Korkmaz, S., & Akgun,
E. (2005). Determining student
satisfaction in a nursing college. *Nurse
Education Today*, 25, 255–262.
- Center for the Study of Social Policy. (2007).
*Customer Satisfaction: What The
Research Tells Us*. Retrieved September 1,
2015, from: [www.cssp.org/publications/
constituents-co-invested-in-change/
customer-satisfaction/customer-
satisfaction-what-research-tells-us.pdf](http://www.cssp.org/publications/constituents-co-invested-in-change/customer-satisfaction/customer-satisfaction-what-research-tells-us.pdf).
- Christian, T.Y., & Sprinkle, J. (2013). College
Student Perceptions and Ideals of
Advising: An Exploratory Analysis.
College Student Journal, 47(2), 271-291.

- Coll, J. E., & Zalaquett, C. (2008). The relationship of worldviews of advisors and students and satisfaction with advising: A case of homogenous group impact. *Journal of College Student Retention: Research Theory and Practice*, 9(3), 273-281.
- Dudovskiy, J. (2012). *Concepts of Customer Services and Customer Satisfaction: Introduction*. Retrieved September 7, 2016, from: <https://research-methodology.net/concepts-of-customer-services-and-customer-satisfaction-introduction>.
- Eduljee, N.B., & Michaud, R.G. (2014). Student Perceptions and Levels of Satisfaction about Academic advising. *International Journal of Psychosocial Research* 3 (1), 1-12. Retrieved from: www.researchgate.net/publication/270759373_Student_perceptions_and_levels_of_satisfaction_about_academic_advising.
- Fowler, P.R., & Boylan, H.R. (2010). Increasing Student Success and Retention: A Multidimensional Approach. *Journal of Developmental Education*, 34(2), 2-10. Retrieved from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ986268.pdf>.
- Gopalan, V., Abubakar, J.A., Zulkifli, A.N., Alwi, A., & Che Mat, R. (2017). *A Review of The Motivation Theories in learning*. AIP Conference Proceedings 1891, The 2nd International Conference on Applied Science and Technology 2017, Published Online, 020043-1-7.
- HasanUgur. (2015). The Self Concept Change as a Tool for Developmental Academic Advising. *Universal Journal of Educational Research*, 3(10), 697-702. Retrieved from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1077600.pdf>.
- Museus, D. S., & Ravello, R. J., (2010). Characteristics of academic advising that contribute to racial and ethnic minority student success at predominantly White institutions. *NACADA Journal*, 30(1), 47-58.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A.M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16(4), 349-364.
- Roessger, M.K., Eisentrout, E., & Hevel, S.M.. (2019). Age and Academic Adsing in Community Colleges: Examining the Assumption of Self-Directed Learning. *Community College Journal of Research and Practice*. 43(6), 441-454. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/326239050>.
- Smith, C.L., & Allen, J.M. (2006). Essential Functions of Academic Advising: What Students want and Get. *NACADA Journal*, 26(1), 56-66.

Young Jones, A.Y, Burt, T.D., Dixon, S., &
Hawthorne, M.J. (2013). Academic
Advising: Does It Really Impact
StudentSuccess ?. *Quality Assurance in
Education*, 21(1), 7-19. Retrieved
from:[https://doi.org/10.1108/
09684881311293034](https://doi.org/10.1108/09684881311293034).