

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นางสาวบุญนร ตันฐาน

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Satisfaction of Students with Guidance Service Provision of the Faculty of
Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University**

Miss Bannasorn Santhan



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Guidance and Psychological Counseling

School of Educational Studies

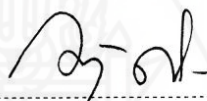
Sukhothai Thammathirat Open University


2012


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ชื่อและนามสกุล นางสาวปัญนพร สันฐาน
แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. นรินาท แสนสา)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ศึกษา นางสาวบัญญัติ สันฐาน รหัสนักศึกษา 2542800723

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาจำแนกตามเพศ ผลการเรียนสะสม กลุ่มสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนา และ (3) ศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเก็บข้อมูลผู้มารับบริการในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม 2555 จำนวนรวม 311 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนและการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ผลการเรียนสะสม สังกัดสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา และ ภูมิลำเนา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นเพศหญิง มีผลการเรียนสะสม 2.01 – 2.50 สังกัดสาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายใน และนิเทศการและการออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย ชั้นปีที่ 1 และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ (2) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก บริการที่นักศึกษาที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บริการสนเทศ รองลงมาคือ บริการติดตามและประเมินผล บริการทั่วไป บริการให้คำปรึกษา บริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล และบริการจัดวางตัวบุคคล เรียงตามลำดับ (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ผลการเรียนสะสม กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาที่มีสถานภาพดังกล่าวข้างต้นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่าชั้นปีที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยแตกต่างกัน (4) ปัญหาและอุปสรรคที่พบต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการแนะแนวแก่นักศึกษาและ คณะมีพื้นที่คับแคบ ขาดห้องบริการแนะแนวที่เป็นเฉพาะ ส่วนข้อเสนอแนะพบว่าคณะควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งพักเพื่อรอรับบริการและควรติดประกาศชั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการเพื่อให้นักศึกษาทราบ มีการแจ้งกิจกรรมต่างๆ ให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าและติดประกาศตารางกิจกรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งควรจัดสรรทุนอย่างทั่วถึงและยุติธรรม

คำสำคัญ ความพึงพอใจ นักศึกษา บริการแนะแนว

Independent Study title: The Satisfaction of Students with Guidance Service Provision of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University

Author: Miss Bannasorn Santhan; **ID:** 2542800723;

Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);

Independent Study advisor: Dr. Wunlapa Sabaiying, Assistant Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this research were to (1) investigate the satisfaction of students with guidance service provision of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University; (2) to compare the levels of satisfaction with the guidance service provision of the students as classified by gender, grade – point average (GPA), major field of study, year level, and domicile; and (3) to study problems/obstacles and recommendations concerning guidance service provision of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University.

The research samples consisted of 311 students of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University, Who came to receive the guidance service during September – October 2012. The employed data collecting instrument was a questionnaire developed by the researcher. The research data was analyzed using the percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and content analysis.

Conclusions from the research findings were as follows: (1) Regarding personal information including gender, GPA, major field of study, year level, and domicile, it was found that the majority of students of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University were females, with GPAs in the range of 2.01 – 2.50, with majoring in the fields of interior decoration, and exhibition and graphic and multimedia design, being the first year students, and with domicile in the Southern Region. (2) Regarding the students' level of satisfaction with guidance service provision of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University, it was found that their overall satisfaction with all six aspects of the service was at the high level. The aspect receiving the highest level of satisfaction was that of the information service, followed-up and evaluation service, general service, counseling inventory service, and placement service, respectively. (3) Regarding comparison results of satisfaction levels of the students, it was found that students with different genders, GPAs, major fields of study, and domiciles did not significantly differ in their overall satisfaction levels with the guidance service provision. However, students studying in different year levels differed significantly in their overall satisfaction levels with the guidance service provision. (4) regarding the problems/obstacles of guidance service provision of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University, it was found that the staff still lacked knowledge and ability for providing the guidance and counseling service to students. Moreover, the area of the Faculty was narrow and there was no specific counseling room. Therefore, some suggestions were recommended as follows: the faculty should provide more chairs for the student to sit on while waiting for the counseling service, notification on the service process and service hours should be post for the students, activities timetable should be announced in advance and posted clearly, and funds should be allocated thoroughly and fairly.

Keywords: Satisfaction, Student, Guidance Service

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความกรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ และการเอาใจใส่เป็นอย่างดี จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาวิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่สละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะและตรวจ เนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่านของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวก ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการ ติดต่อเป็นอย่างดีด้วยอัธยาศัยที่อบอุ่นเป็นกันเอง

ขอขอบคุณผู้บริหาร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ ขอขอบคุณนักศึกษา คณะ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บ รวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยสนับสนุน ส่งเสริม กระตุ้นเตือนและเป็นกำลังใจตลอดเวลาให้ผู้วิจัยในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บัญญัติ สันฐาน

ตุลาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแนะแนว	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
วิธีสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	52
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	57
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ แนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	63
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการบริการ แนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	85
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	89
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	90
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	92
ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	100
ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม	108
จ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	111
ประวัติผู้ศึกษา	114

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2555	44
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	52
จำแนกผลการเรียนสะสม	
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชา	53
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	54
จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	55
จำแนกตามภูมิภาค	
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	56
จำแนกตามด้านบริการทั่วไป	
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนว โดยภาพรวม	57
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	58
จำแนกตาม ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูล	
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	59
จำแนกตามด้านบริการสนเทศ	
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	60
จำแนกตาม ด้านบริการให้คำปรึกษา	
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	61
จำแนกตาม ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล	
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	62
จำแนกตาม ด้านบริการติดตามและประเมินผล	
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	63
จำแนกตามเพศ	
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว	65
จำแนกตามกลุ่มผลการเรียนสะสม	

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การศึกษาที่มีบทบาทสำคัญยิ่งเพราะเป็นรากฐานของการพัฒนาในทุกๆด้าน การจัดการศึกษาจึงมุ่งเน้นความสำคัญในการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพัฒนาให้มีความสมดุลโดยยึดหลักผู้เรียนเป็นสำคัญ ทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ให้ความสำคัญต่อความรู้เกี่ยวกับตนเองและสังคม ซึ่งคาดหวังว่าคนที่มีความรู้จะทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าทันโลกแข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ การจัดการศึกษามีหลายรูปแบบ คือการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันไป เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ การจัดการศึกษาจึงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มีบุคคลและหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการมีรูปแบบ ขั้นตอน กติกา และวิธีดำเนินการ มีทรัพยากรต่างๆสนับสนุน และต้องมีกระบวนการประเมินผลการจัดการศึกษาที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้ผลผลิตของการจัดการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ได้รับการศึกษา ส่วนผลลัพธ์หรือผลสะท้อนสุดท้าย คือการมีพลเมืองที่มีคุณภาพและสังคมพึงปรารถนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อปวงชน มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ พัฒนาองค์ความรู้ตามแนวพระราชดำริ บริการวิชาการ สร้างปวงชนและสังคม ดังนั้นเพื่อให้การผลิตบัณฑิตมีคุณภาพตามเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยสนองความต้องการของสังคมและแรงงาน โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (อาคาร 43) ในการก่อตั้งคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้มีพัฒนาและเปิดสอนคณะต่างๆ จนกระทั่งได้รับจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานระดับคณะ พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏสวนสุนันทาได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และในปี

พ.ศ. 2548 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานระดับคณะ ตามการประกาศการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้เปิดการเรียนการสอนทั้งหมดในระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 2 หลักสูตรคือ

1. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต ได้แก่

- 1.1 สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
- 1.2 สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
- 1.3 สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์
- 1.4 สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่องานสถาปัตยกรรม
- 1.5 สาขาวิชาเทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- 1.6 สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม
- 1.7 สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์
- 1.8 สาขาวิชาออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย
- 1.9 สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- 1.10 สาขาวิชาออกแบบสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์
- 1.11 สาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ
- 1.12 สาขาวิชามาตรวิทยาและระบบคุณภาพ

2. หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต

2.1 สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

นอกจากการจัดการเรียนการสอนต่างๆ ดังกล่าวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมแล้ว ทางคณะฯ ยังได้จัดให้บริการต่างๆ กับนักศึกษา ได้แก่ การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน การบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา การบริการด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า และการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ที่กล่าวว่ามหาวิทยาลัยควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่าอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะใจกิจกรรมต่อไปนี้ 1) การบริการด้านแนะแนวและการให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต 2) การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น ทูตผู้เยี่ยมชมการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัยที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และ 3) การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่

นักศึกษาและศิษย์เก่าในรูปแบบต่างๆ (รายงานการประเมินคุณภาพภายใน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2554 :82)

การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำเป็นต้องอาศัยอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆ และบุคลากรสายสนับสนุนฝ่ายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกกับนักศึกษาซึ่งบริการด้านต่างๆ ดังกล่าว ถือได้ว่า เป็นกลไกที่มีความสำคัญในการส่งเสริมการศึกษาในระบบและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ แต่การให้บริการด้านต่างๆ ดังกล่าวอาจไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักศึกษา

ดังนั้นเพื่อให้ให้นักศึกษาที่ได้เข้าใช้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาด้านเพศ ผลการเรียนสะสม สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

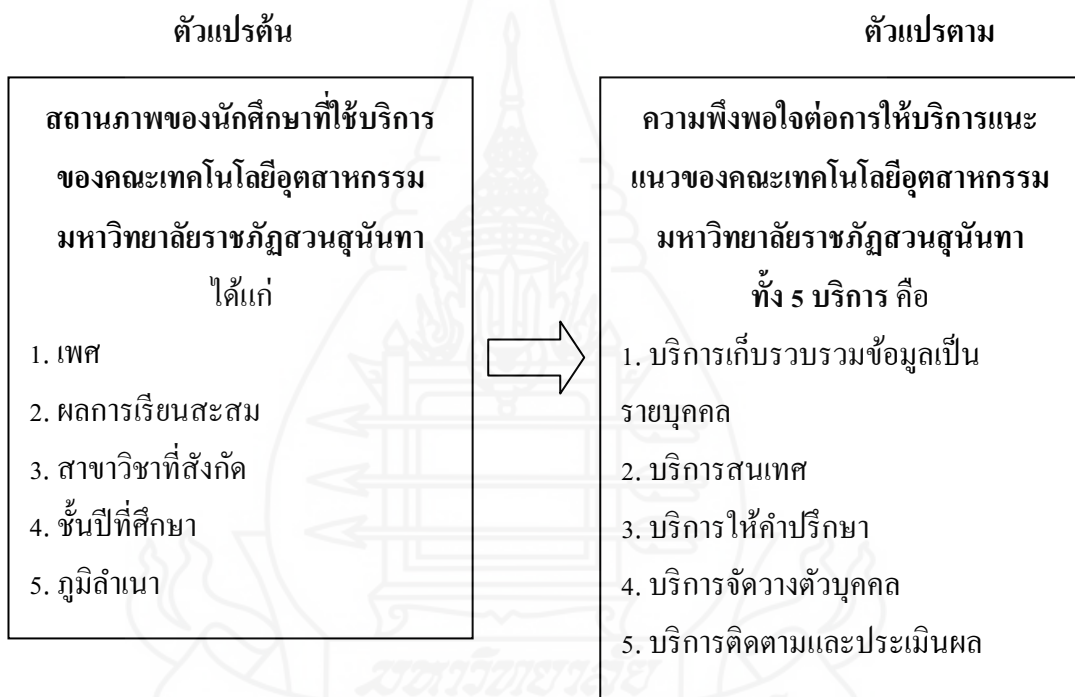
2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สถานภาพทั่วไปของนักศึกษาด้านเพศ ผลการเรียนสะสม สาขาวิชาที่สังกัด ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่างกัน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยทำการวิจัยจากนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2555 ทุกสาขาวิชา โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 311 คน

6. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการบริการในด้านต่างๆ หรือความรู้สึกในทางที่ดีของนักศึกษาที่มีต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

6.2 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่มารับบริการแนะแนวที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

6.3 บริการแนะแนว หมายถึง บริการที่มีอยู่ในโครงการแนะแนวของฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คือ

บริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล หมายถึง บริการที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักศึกษาในทุกๆด้านเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอที่จะใช้ในการช่วยเหลือนักศึกษา

บริการสนเทศ หมายถึง บริการให้ความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา การประกอบอาชีพ และข่าวสารทางสังคมเป็นบริการที่ช่วยให้นักศึกษามีประสบการณ์มากขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวในการเรียน การเข้าสังคมและการเลือกอาชีพ

บริการให้คำปรึกษา หมายถึง บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาโดยนักศึกษาเข้าใจตนเองและสามารถช่วยเหลือตนเองได้ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

บริการจัดวางตัวบุคคล หมายถึง บริการที่จัดบุคคลในการศึกษาประกอบอาชีพให้เหมาะสมกับความถนัด ความสามารถของแต่ละคนเพื่อนักศึกษาจะได้ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จรวมทั้งการมอบทุนการศึกษาให้กับนักศึกษา

บริการติดตามและประเมินผล หมายถึง บริการติดตามและประเมินผลนักศึกษาที่ได้ให้บริการในด้านต่างๆไปแล้วว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด รวมทั้งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วด้วย

6.4 คณะ หมายถึง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

6.5 สาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาที่เปิดสอนในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ สาขาวิชาการจัดการอาคาร สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์ สาขาวิชาเทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่องานสถาปัตยกรรม สาขาวิชาออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย และสาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ สาขาวิชาออกแบบสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชามาตรวิทยาและระบบคุณภาพ

6.6 ปัญหา/อุปสรรค หมายถึง การปฏิบัติงานหรือสิ่งทำให้เกิดความขัดข้อง ความล่าช้า ไม่สะดวกในการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

6.7 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่นักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างระบุในแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อคิดเห็นในหัวข้อที่ต้องการเสนอแนะแนวทางต่างๆ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

7.2 ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

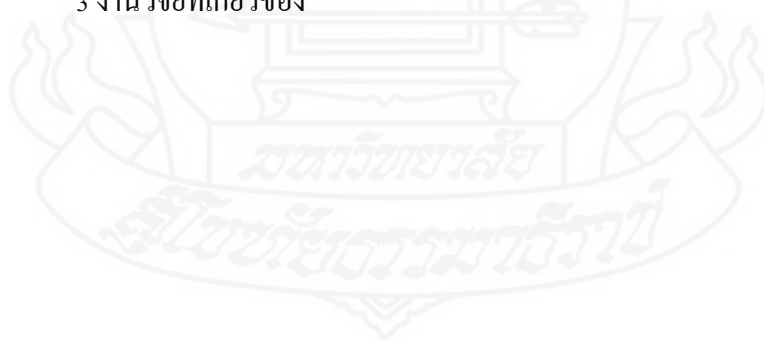
7.3 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแนะแนว
 - 2.1 ความหมายของการแนะแนว
 - 2.2 ความสำคัญของการแนะแนว
 - 2.3 ขอบข่ายของการแนะแนว
 - 2.4 ประเภทของการบริการแนะแนว
 - 2.5 ประโยชน์ของการแนะแนว
- 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจดังนี้

นิรุกเมอร์ (Nercumer , อ้างถึงใน สุวัฒน์ ใบเจริญ, 2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

มอร์ (More , อ้างถึงใน จิรศักดิ์ ชำนาญศักดิ์, 2543 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good , 1973 : 320 อ้างถึงใน ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา, 2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Wolman , 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

สง่า ภูธรรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 169) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประมาณค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15 อ้างถึงใน ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา, 2547 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะงานเกี่ยวกับการให้บริการ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มี

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991; Brown & Swartz, 1989 : Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1985; Teas, 1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ (Bearden & Teel, 1983; Bolton & Drew, 1991 ; Cardoso, 1965; Oliver, 1980; Oliver & Swan, 1989; Olshavsky & Miller, 1972;

Olson & Dover, 1979; Sperrig, 1993; Tse & Wilton, 1988) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุทฤษฎี ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญโดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษา ของ เฮร์เบิร์ต (Herzberg) ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทฤษฎีแรงจูงใจของ แม็ค เคลแลนด์ (Mc Celland) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจไฟสัทธิ่นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

ทฤษฎีการคาดหวังของ วูม (Vroom) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวูม (Vroom) นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้าถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า หรือการบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

มิเชล เบียร์ (Michael Beer :1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกก็จะต่ำไปด้วย

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

สตอร์มเบิร์ก (Stromborg :1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่วิธีที่นิยมใช้กัน

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษามีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถซักกับกลุ่มตัวอย่าง ๆ ที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อสารความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึง นิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการแนะแนว

2.1 ความหมายของการแนะแนว

กรมวิชาการ (2532) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว หมายถึง กระบวนการหนึ่งซึ่งจะช่วยให้นักเรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักสภาพแวดล้อม สามารถเลือกตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ได้

พนม ลีอารีย์ (2548) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว ไว้ 3 นัยด้วยกันคือ

ความหมายตามรูปศัพท์ การแนะแนว หมายถึง การชี้แนะ การชี้ช่องทาง การบอกแนวทาง เพื่อช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาตัดสินใจ แต่มิใช่การแนะนำ (Advise) เพราะการแนะนำนั้น ผู้ให้ความช่วยเหลือจะทำหน้าที่เป็นผู้เลือกหรือทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจ ส่วนการแนะแนวนั้นผู้ให้ความช่วยเหลือหรือนักแนะแนวไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้เลือกหรือทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจให้ แต่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลต่างๆ แล้วให้ผู้ที่มีปัญหาทำหน้าที่เลือกและตัดสินใจด้วยตนเอง

ความหมายในแง่กระบวนการ การแนะแนว หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้เข้าใจตนเองและโลกของตน

ความหมายในแง่บริการ การแนะแนว หมายถึง การบริการอย่างหนึ่งที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นมาเพื่อให้ความช่วยเหลือนักเรียนทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน เพื่อช่วยให้นักเรียนได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ สามารถเลือกและตัดสินใจได้อย่างฉลาด แก้ปัญหาต่างๆ ของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีสามารถดำรงตนอยู่สังคมได้อย่างมีความสุข

อุษณีย์ เย็นสบาย (2534) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว หมายถึง การชี้ช่องทางหรือแนะแนวทางเพื่อให้ผู้ได้รับการชี้ช่องทางและแนะแนวได้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของตนเองได้อย่างเหมาะสม

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (1945 : อ้างถึงใน อุษณีย์ เข็นสบาย, 2534 : 4) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว หมายถึง แบบของการช่วยเหลือที่เป็นระบบระเบียบอีกอย่างหนึ่งที่ให้กับนิสิต นักศึกษา นักเรียน หรือบุคคลอื่นเพื่อช่วยให้บุคคลเหล่านั้นสำรวจตนเองและเกิดแนวทางการปฏิบัติในการดำรงชีวิต

อาร์เทอร์ เจ. โจนส์ (1951: อ้างถึงใน อุษณีย์ เข็นสบาย, 2534 : 5) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว หมายถึง การช่วยเหลือให้บุคคลรู้จักตัดสินใจเกี่ยวกับตนเองได้ว่า เขาต้องการอะไร จะทำอย่างไร และจะทำให้จุดมุ่งหมายของเขาสมบูรณ์ได้อย่างไร ตลอดจนสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ด้วยดี

เฮอร์แมน เจ.ปีเตอร์ส (1967 : 6 อ้างถึงใน อุษณีย์ เข็นสบาย, 2534 : 5) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว หมายถึง การแนะแนวเป็นทั้งกระบวนการ และความคิดรวบยอด ในแง่ของความคิดรวบยอด การแนะแนวจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองและเพื่อประโยชน์ของสังคม ในแง่ของกระบวนการ การแนะแนวเป็นการรวบรวมความรู้ในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อพัฒนาตัวเขาเอง

วัชรินทร์ ทรัพย์มี (2520 : 3 อ้างถึงใน อุไร สุมาริธรรม ,2545 : 135) ได้ให้ความหมายของการแนะแนวว่าเป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เขาสามารถนำตนเองได้ เป็นต้นว่าจะศึกษาด้านใด ประกอบอาชีพใด หรือแก้ปัญหาอย่างไร และสามารถปรับตัวได้อย่างมีความสุขมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ได้พัฒนาตนเองให้ถึงขีดสุดในทุกๆ ด้าน

วนิดา แดงสุภา (2535:17 อ้างถึงใน อุไร สุมาริธรรม ,2545 : 136) ได้ให้ความหมายของการแนะแนว หมายถึงกระบวนการของบริการซึ่งจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลให้เข้าใจและรู้จักตนเองได้อย่างถูกต้อง ได้พัฒนาในทุกๆด้าน สามารถช่วยเหลือตนเอง มีทักษะและวิจรรณญาณการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีเพื่อบุคคลนั้นจะได้เป็นสมาชิกที่ดีมีประโยชน์ต่อครอบครัวและสังคม

จากความเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า การแนะแนว หมายถึง กระบวนการของบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือให้บุคคลได้รู้จักและเข้าใจตนเอง ตลอดจนเข้าใจผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนปรับตัวและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ ปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

2.2 ความสำคัญของการแนะแนว

พนม ลีมาอริย์ (2548 : 5) กล่าวว่า ความสำคัญของการแนะแนวนั้นพบว่า ปัจจุบันการแนะแนวได้เข้ามามีบทบาทในการศึกษามากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก การแนะแนวมีจุดมุ่งหมายและหลักการที่สอดคล้องหรือเหมือนกันกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ การช่วยให้เยาวชนของชาติเป็นผู้ที่คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น โดยเน้นให้ผู้เรียนได้รับการส่งเสริมพัฒนาในทุกๆด้าน มุ่งสนองความต้องการและความสนใจของผู้เรียน ดังจะเห็นได้จากหลักสูตรระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 และหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524 ได้มีการกำหนดให้มีกิจกรรมแนะแนวอย่างน้อย 1 คาบต่อสัปดาห์ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และยังได้กล่าวในเกณฑ์การใช้หลักสูตรว่า “ โรงเรียนต้องจัดให้มีการบริการแนะแนวส่วนตัว แนะนำการเรียนและการศึกษาต่อ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้นักเรียนสามารถเล่าเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

นอกจากนี้กิจกรรมแนะแนวที่จัดขึ้นในโรงเรียนมัธยมศึกษานั้น หลักสูตรยังได้ระบุอีกว่า “กิจกรรมแนะแนวที่จัดขึ้นนี้ จะต้องครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ของการแนะแนว คือการแนะแนวการศึกษา การแนะแนวอาชีพ การแนะแนวบุคลิกภาพและการปรับตัว โดยเฉพาะด้านความประพฤติ “ (มะเดื่อ เสมอ, 2524 :2 อ้างถึงใน พนม ลีมาอริย์ , 2548 : 5)

การที่วิชาการแนะแนวหรือปัจจุบันนี้นิยมเรียกว่า จิตวิทยาการแนะแนว เข้ามามีบทบาทในการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ก็เนื่องจากเยาวชนเป็นผู้มีความสำคัญต่อประเทศชาติ เพราะจะเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต ซึ่งจะต้องรับผิดชอบประเทศชาติต่อไป จึงสมควรได้รับการส่งเสริมพัฒนาในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคมและจิตใจ เพื่อช่วยให้เยาวชนเหล่านั้นสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาได้อย่างมีความสุขและเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นที่พึงประสงค์ของประเทศชาติ

อุษณีย์ เย็นสบาย (2534 : 3) กล่าวว่า มนุษย์จัดเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งของโลก มนุษย์จะเป็นทรัพยากรอันมีคุณค่าได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะยังประโยชน์ให้เกิดแก่ตนเอง ผู้อื่นและสังคม การที่มนุษย์จะทรงคุณค่าได้ตามที่กล่าวนั้น มนุษย์ต้องได้รับการฝึกฝน มิใช่สิ่งที่กระทำกันสำเร็จได้ง่ายนัก เนื่องจากสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลอย่างยิ่งในอันที่จะทำให้ผลการพัฒนามนุษย์หันเหไปในทิศทางใดก็ได้ ดังนั้น ในกระบวนการพัฒนามนุษย์จึงต้องใส่ใจในการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ เมื่อสังคมยิ่งทวีความซับซ้อนมากขึ้น การคิดวิธีการเพื่อพัฒนามนุษย์ก็มีมากแบบยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านสังคม สังคมมีความเป็นอยู่ซับซ้อนมากขึ้น สถานะทางสังคม บทบาทต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดปัญหาทางการปรับตัวให้กับมนุษย์ในสังคม เกิดความสับสนใจบทบาทของตนเอง ทำให้มีปัญหาทางด้านพฤติกรรมเกิดขึ้นมากมาย

2. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมปัจจุบันมีความลำบากเรื่องความเป็นอยู่ทางด้าน เศรษฐกิจจำนวนคนเพิ่มมากขึ้น ทรัพยากรธรรมชาติลดลง ผู้คนแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น การเพิ่มอำนาจ ให้กับตนเองทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อที่จะทำให้ตนเองอยู่ดี กินดี มีความสุข จึงทำให้คนใน ครอบครัวแยกย้ายกันไปเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลกันทางด้านเศรษฐกิจ เช่น พ่อแม่ทำงานนอกบ้านทิ้ง ลูกให้อยู่ในความดูแลของคนรับใช้หรือสถานเลี้ยงดูเด็ก เด็กปัจจุบันจึงขาดความอบอุ่นได้ง่าย ปัญหาทางพฤติกรรมก็พอกพูนขึ้นตามวัย พ่อแม่ก็ไม่มีเวลาเอาใจใส่ ยิ่งทำให้เกิดความรุนแรงใน ปัญหาพฤติกรรมมากขึ้น

3. ปัญหาการว่างงาน สภาพการทำงานปัจจุบัน มีการแก่งแย่งแข่งขันกันสูง เนื่องจาก จำนวนงานไม่สมดุลกับจำนวนคนที่ต้องการทำงาน อีกประการหนึ่ง งานลักษณะใหม่ๆมีเพิ่มมากขึ้น บุคคลเกิดความสับสนในการเลือกทำงาน ผลตกกระทบก็คือ ทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน ความไม่พอใจในการทำงานของตน ไม่มีสุขในการทำงาน ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ รุนแรงหลายรูปแบบในสังคม เช่น อันธพาล โจร ฆ่าตนเอง มีอาชีพที่เป็นปัญหาต่อสังคม

4. ปัญหาทางด้านสุขภาพจิต สังคมมีปัญหาเกือบทุกจุด การดำรงชีวิตในสังคมจึงขาด ความสุข มีปัญหาทางด้านความคิด ความเชื่อ ความไม่สมหวัง การเสี่ยง การฝากความหวังไว้กับ สิ่งที่เลื่อนลอย การเล่นเกมพนัน เล่นหวย เล่นแชร์ เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ทำให้นักคนมีชีวิตอยู่ อย่างวิตกกังวล หวาดผวา คอยเอาโรคเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ไม่มีเพื่อนที่แท้จริง คอยแต่รักและ ตามใจตนเองเพื่อความสุขของตนโดยไม่คิดถึงสิ่งอื่น คนปัจจุบันจึงมีพฤติกรรมที่มักเป็นปัญหา กับตนเองเพื่อความสุขเฉพาะหน้า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็มีความเครียด กระทั่งตนเอง ครอบครัวและ สังคม ในที่สุดอาจถึงขั้นรุนแรงทำลายตนเอง ทำลายผู้อื่น ทำลายสังคม หรือหนีออกไปจากโลก แห่งความเป็นจริง บ้าคลั่ง วิตลจริต ฯลฯ

5. ปัญหาการควบคุมสิ่งเร้าที่ไม่ถูกต้องในสังคม สิ่งเร้าต่างๆที่บุคคลในหลายวงการใน สังคมจัดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบมีมากขึ้น สังคมวุ่นวายไม่รัดกุมมากพอที่จะควบคุมสิ่งต่างๆที่ เกิดขึ้นเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งเร้าทางลบหรือสิ่งเร้าที่ไม่ถูกต้องในอันที่จะพัฒนาบุคคลเพิ่มขึ้น มากอย่างรวดเร็วและความเจริญทางด้านวัตถุและเทคโนโลยียังทำให้สิ่งเร้าเหล่านั้นทวีความเข้มข้น รุนแรงในการเร้าบุคคลมากยิ่งขึ้น มนุษย์ปัจจุบันต้องอาศัยความสามารถในการเลือกมากขึ้น โอกาสพลาดพลั้งก็มีได้ง่าย มนุษย์ไม่มีความสามารถทางสติปัญญาและข้อมูลมากพอ ก็จะทำให้การ ดำเนินชีวิตแบบลองผิดลองถูกมากยิ่งขึ้น ปัญหาในเรื่องพฤติกรรมก็จะติดตามเป็นเงาตามตัว

จากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันดังกล่าวข้างต้น การพัฒนาบุคคลให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันที่มีสภาพแวดล้อมอันมีขีดจำกัด และค่อนข้างอันตรายจึงเป็นไปได้ โดยยาก มนุษย์ที่จะสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุขในสังคมแบบนี้และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่สังคม พัฒนาสังคมจำเป็นต้องอาศัยสติปัญญาและการมีข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการเลือก การตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการปรับตน วิธีหนึ่งที่มนุษย์ปัจจุบันนำมาใช้และถ้าใช้เป็นจะได้ผลดียิ่งตามเป้าหมายก็คือวิธีการของการแนะแนวเนื่องด้วยวิธีการนี้มุ่งเน้นที่จะให้บุคคลสามารถช่วยเหลือตนเองได้และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามสมควรแก่อัตภาพ บุคคลที่ได้รับการแนะแนวจะเพิ่มคุณสมบัติเด่นชัดในเรื่องการเข้าใจตนเอง การตัดสินใจเลือกได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและการปรับตนได้ดีในทุกสภาพการณ์ จึงอาจกล่าวได้ว่าการแนะแนวเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการช่วยพัฒนามนุษย์เพื่อความเจริญของมนุษย์เองและสังคมที่มนุษย์ดำรงอยู่

จากความเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า ความสำคัญของการแนะแนว คือ การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร เศรษฐกิจ สังคมในยุคปัจจุบันนั้น ก่อให้เกิดปัญหาที่มีผลต่อสภาพจิตใจ สุขภาพกาย การเรียน การทำงาน การแนะแนวจะช่วยให้ผู้รับบริการมองปัญหาอย่างละเอียดและถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีความสุข

2.3 ขอบข่ายของการแนะแนว

อุไร สุมาริธรรม (2545:140) ได้แบ่งการแนะแนวออกเป็น 3 ขอบข่าย คือ การแนะแนวด้านการศึกษา การแนะแนวด้านอาชีพ และการแนะแนวด้านส่วนตัวและสังคม

1. การแนะแนวด้านการศึกษา (Education Guidance) เป็นการแนะแนวที่จัดโดยมุ่งหวังให้นักเรียนประสบความสำเร็จทางการศึกษา โดยจะช่วยให้เด็กเรียนรู้ในเรื่องต่างๆทางการศึกษา เช่น การเลือกวิชาเรียนต่างๆในโรงเรียน การเลือกโปรแกรมการเรียนหรือแผนการเรียนที่เหมาะสมกับตนเอง การรู้จักโลกกว้างทางการศึกษา อาทิ หลักสูตรการศึกษาในระดับต่างๆ คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าศึกษาในหลักสูตรนั้นๆของแหล่งสถานศึกษา เป็นต้น การเรียนรู้วิธีการเรียนที่มีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาต่างๆที่เกี่ยวกับการเรียน และการรู้จักวางแผนชีวิตด้านการศึกษาในอนาคต

2. การแนะแนวด้านอาชีพ (Vocational Guidance) เป็นการแนะแนวที่ช่วยให้นักเรียนได้รู้จักลักษณะอาชีพและสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับตนเองได้ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมตนเองสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งอาจจัดให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับอาชีพ เช่น

- การให้นักเรียนรู้จักโลกกว้างทางอาชีพ อาทิ ลักษณะอาชีพประเภทต่างๆ คุณสมบัติของผู้ที่จะประกอบอาชีพนั้นๆ รายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้าของงานอาชีพแต่ละชนิดตลอดจนแหล่งที่จะให้การฝึกฝนอบรมก่อนเข้าสู่อาชีพนั้นๆ

- การให้นักเรียนรู้จักพิจารณาความเหมาะสมของตนกับอาชีพต่างๆ เช่น ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และบุคลิกภาพของตนว่าเหมาะสมกับอาชีพที่ต้องการหรือไม่

- การให้นักเรียนรู้จักตนเองให้พร้อมต่อการประกอบอาชีพ อาทิ การเตรียมด้านการศึกษา การฝึกอบรม คุณสมบัติต่างๆของอาชีพนั้นๆ รู้แนวทางการหางานทำ มีการเตรียมพร้อมต่อการสอบและการเข้ารับการสัมภาษณ์งาน เป็นต้น

- การให้นักเรียนรู้จักแนวทางที่จะใช้ในการปรับตัวในการทำงาน และการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน อาทิ หลักการปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงาน การพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงาน การทำงานอย่างมีความสุข เป็นต้น

3. การแนะแนวด้านส่วนตัวและสังคม (Personal and Social Guidance) เป็นการแนะแนวที่ช่วยให้นักเรียนเข้าใจตนเองในทุกด้าน เข้าใจชีวิต รู้จักพัฒนาตนเอง และสามารถปรับตัวต่อสภาพการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถนำพาชีวิตของตนเองได้และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็นสุข ประเด็นที่จะให้การแนะแนวด้านส่วนตัวและสังคมนั้นมีมากมายเพราะครอบคลุมเรื่องต่างๆที่จะช่วยให้นักเรียนเกิดการพัฒนาตนเองให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การจัดการกับอารมณ์อย่างเหมาะสม การปรับตัวทางสังคม การเสริมสร้างและรักษาสุขภาพอนามัย การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี การเลือกคู่ครอง และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

2.4 ประเภทของบริการแนะแนว

พนม ลีมาอริย์ (2548 : 45) ได้แบ่งประเภทของบริการแนะแนวออกเป็น 5 บริการ คือ

1. บริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

จัดว่าเป็นบริการที่สำคัญบริการหนึ่งของบริการแนะแนว เพราะเป็นบริการที่ช่วยให้ครูและผู้แนะแนวได้รู้จักและเข้าใจนักเรียนของตน การที่ครูหรือผู้แนะแนวสามารถให้การแนะแนวนักเรียนคนใดคนหนึ่งได้นั้นจำเป็นอย่างไร้ที่ครูหรือผู้แนะแนวจะต้องมีการศึกษานักเรียนผู้นั้นอย่างกว้างขวางมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักเรียนเอาไว้ว่าเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ครูรู้จักและเข้าใจนักเรียนของตนเองเป็นอย่างดี

1.1 ความหมายของบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล หมายถึง การที่ครูหรือผู้แนะแนว ทำการศึกษาและจดบันทึกเรื่องราวต่างๆเกี่ยวกับนักเรียน ประวัติส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพ ความสนใจความมุ่งหมายในชีวิต ฯลฯ เพื่อที่จะทำความเข้าใจและรู้จักนักเรียนผู้นั้นให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ครูและผู้แนะแนวสามารถให้ความช่วยเหลือแนะแนวนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งยังจะช่วยนักเรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเองอีกด้วย

1.2 ความมุ่งหมายของบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

บริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล มีความมุ่งหมาย เพื่อ

1.2.1 ช่วยเหลือครู นักแนะแนวและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนได้รู้จักและเข้าใจนักเรียนได้ดีและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

1.2.2 ช่วยให้โรงเรียนได้นำผลจากความรู้ ความเข้าใจในตัวเด็กไปใช้ในการหาทางป้องกัน พัฒนาส่งเสริม หรือแก้ไขปัญหที่กำลังประสบอยู่ให้กับนักเรียน

1.2.3 ช่วยให้นักเรียนได้มีโอกาสรู้จักและเข้าใจตนเองในด้านต่างๆมากขึ้น

1.3 ประเภทของข้อมูลที่ควรเก็บรวบรวมไว้เป็นรายบุคคล

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียน การศึกษาพฤติกรรมของนักเรียนเป็นวิธีการที่จะช่วยให้ครูและนักแนะแนวได้รู้จักและเข้าใจนักเรียนของตนได้ตรงที่สุด ครูและผู้แนะแนวมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาพฤติกรรมของนักเรียนทั้งที่เกิดขึ้นแล้วในอดีตที่กำลังเกิดในปัจจุบันและอาจจะเกิดในอนาคตที่ครูทราบพฤติกรรมที่ผ่านมาของนักเรียนจะช่วยให้ครูสามารถคาดการณ์หรือทำนายพฤติกรรมของนักเรียนที่จะเกิดในอนาคตได้อย่างใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด เช่น นักเรียนที่มีนิสัยชอบลักขโมยอยู่เสมออาจจะกลายเป็นอาชญากรสำคัญเมื่อเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็ได้ ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่ครูจะต้องทราบพฤติกรรมที่ผ่านมาของนักเรียน เพื่อว่าครูจะสามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

1.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของนักเรียน ในการทำความเข้าใจและเข้าใจนักเรียน การศึกษาจากพฤติกรรมของนักเรียนเพียงอย่างเดียวไม่เป็นการเพียงพอ จำเป็นที่ครูหรือผู้แนะแนวจะต้องศึกษาถึงคุณลักษณะต่างๆของนักเรียนอีกด้วย เช่น สภาพร่างกาย ระดับสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ บุคลิกภาพ การควบคุมอารมณ์ การเข้าสังคม ผลสัมฤทธิ์ในการเรียน อุปนิสัยใจคอ ตลอดจนภูมิหลังของนักเรียน เพราะสิ่งเหล่านี้จะมีประโยชน์ต่อครูอย่างมากในการที่ครูจะให้ความช่วยเหลือหรือพัฒนาส่งเสริมนักเรียน

1.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของนักเรียน บริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลจะสมบูรณ์ไม่ได้เลยถ้าขาดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของนักเรียน การพยากรณ์

พฤติกรรมของนักเรียนก็อาจจะผิดพลาดได้มากถ้าครูพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมของนักเรียน และคุณลักษณะประจำตัวของนักเรียนเท่านั้น สภาพความเป็นอยู่ที่บ้าน พื้นฐานทางครอบครัว ชุมชนที่นักเรียนอยู่ สิ่งแวดล้อมในโรงเรียน ในชั้นเรียน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ตลอดจนสิ่งต่างๆที่แวดล้อมตัวนักเรียนย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของนักเรียนทั้งหมด ดังนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ครูและผู้แนะแนวจะละเลยไม่ได้

1.4 รายละเอียดของข้อมูลที่ควรเก็บรวบรวมเป็นรายบุคคล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลมีรายละเอียดที่ครูควรจะได้ศึกษา และรวบรวมเอาไว้ จำแนกเป็นหมวดหมู่ดังนี้

- 1.4.1 ข้อมูลส่วนตัวและภูมิหลังเกี่ยวกับครอบครัวของนักเรียน
- 1.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
- 1.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติโรงเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน
- 1.4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถทั่วไปและความสามารถพิเศษหรือความถนัดของนักเรียน
- 1.4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจ เจตคติ และค่านิยมด้านต่างๆ
- 1.4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ภายนอกโรงเรียน
- 1.4.7 ข้อมูลเกี่ยวกับพัฒนาการทางด้านสังคมและสภาพอารมณ์
- 1.4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับมโนทัศน์แห่งตนและความมุ่งหวังในชีวิต

1.5 เทคนิคและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

เทคนิคและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.5.1 เทคนิคและอุปกรณ์ที่ไม่ใช่แบบทดสอบ ได้แก่ การสังเกต ระเบียบพฤติกรรม มาตรฐานประมาณค่า การสัมภาษณ์ อัดชีวประวัติ บันทึกประจำวัน สังคมมิติ แบบสอบถาม แบบตรวจสอบ การเยี่ยมบ้าน การตรวจสุขภาพและระเบียบสุขภาพ ระเบียบสะสม การศึกษารายกรณี และการประชุมรายกรณี

1.5.2 เทคนิคและอุปกรณ์ที่เป็นแบบทดสอบ ได้แก่ แบบทดสอบสติปัญญา แบบทดสอบความถนัด แบบทดสอบความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ และแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

1.6 ประโยชน์ของบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

อูษณีย์ เย็นสบาย (2534 :43) กล่าวถึงประโยชน์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลนั้นมีประโยชน์ต่องานแนะแนวที่สำคัญดังนี้

1.6.1 เป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวเด็กจึงมีประโยชน์ต่อการบริการแนะแนวโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการให้คำปรึกษาหารือและบริการจัดวางตัวบุคคล

1.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลและจัดระบบข้อมูลจะช่วยเสนอแนะเทคนิคและวิธีการรู้จักเด็กได้อย่างถูกต้องให้แก่ครูและบุคลากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับเด็ก

1.6.3 การใช้เทคนิคทางวิทยาศาสตร์เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้เด็กมีโอกาสสำรวจตัวเอง รายงานตนเอง สนใจตนเอง บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวเอง เป็นประโยชน์ในการเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) ในทิศทางที่ถูกต้อง

1.6.4 บริการนี้ช่วยพัฒนาความมีประสิทธิภาพของระบบการแนะแนวทำให้การจัดการแนะแนวมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพียงพอในการจัดบริการหรือจัดบริการแนะแนวนบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลที่ต้องการของผู้รับบริการ

1.6.5 ทำให้การปฏิบัติงานแนะแนวอยู่ในขอบเขตข้อตกลงที่ถูกต้องตามหลักการแนะแนว คือการที่เราจะแนะแนวเขาได้ดั่งนั้น ข้อมูลของเขาเป็นสิ่งจำเป็นมาก การเข้าใจเขาเป็นสิ่งจำเป็นและมาก่อนการให้ความช่วยเหลือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจะสนองตอบต่อความสำคัญตามหลักการแนะแนวได้เป็นอย่างดี

จึงสรุปได้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล เป็นบริการรวบรวมข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคและอุปกรณ์ต่างๆเข้ามาช่วย ทั้งเก็บข้อมูลและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยการจัดเก็บข้อมูลอาจนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเพื่อทำหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บไว้นั้นจะเป็นประโยชน์ให้แก่งานบริการแนะแนวทุกบริการ

2. บริการสนเทศ

บริการสนเทศจะช่วยให้นักเรียนมีความรู้กว้างขวางนอกเหนือจากวิชาที่เรียนในห้องเรียน เช่น ความรู้เกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในสังคม ความรู้เกี่ยวกับโอกาสทางการศึกษาและอาชีพ ฯลฯ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับตัว การเลือกและการตัดสินใจของนักเรียน

2.1 ความหมายของบริการสนเทศ

นอร์ริสและคณะ ได้ให้ความหมายของบริการสนเทศว่า บริการสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของโครงการบริการแนะแนวที่ทำหน้าที่วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมปัจจุบันและในอนาคตของนักเรียน โดยจะเน้นในเรื่องข้อสนเทศด้านอาชีพ ข้อสนเทศด้านการศึกษา ข้อสนเทศด้านส่วนตัว และสังคม (Norris and others 1972 : 28 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 152)

คณะอาจารย์วิทยาลัยวิชาการศึกษา ได้ให้ความหมายของบริการสนเทศไว้ดังนี้ บริการสนเทศ หมายถึง การจัดหาและรวบรวมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับโอกาสทางการศึกษาและอาชีพ ข้อเท็จจริงที่พาดพิงไปถึงการปรับปรุงตนทางสังคมและส่วนตัวของนักเรียน และสิ่งอื่นๆที่ให้เรื่องราวหรือข้อสนเทศแก่นักเรียน เพื่อประโยชน์สำหรับผู้แนะแนวจะได้ศึกษาข้อมูลเหล่านี้ในการแนะแนวนักเรียนว่าเขาควรเลือกการศึกษาต่อทางใด หรือเลือกอาชีพใด หรือควรปฏิบัติตัวอย่างไรเพื่อให้เข้าได้กับภาวะทางสังคมอื่นๆ (คณะอาจารย์วิทยาลัยวิชาการศึกษา 2509 : 77 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 152)

จากความคิดเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า บริการสนเทศ หมายถึง การจัดหาและบริการข้อมูล ข่าวสารหรือข้อสนเทศทางด้านอาชีพ การศึกษา ส่วนตัวและสังคม เพื่อที่นักเรียนจะได้นำความรู้ที่ได้รับจากบริการสนเทศไปใช้ในการปรับปรุง วางแผน เลือกลงและตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษา อาชีพและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและเหมาะสม

2.2 ความสำคัญของการบริการสนเทศ

เชิร์ตเซอร์ และสโตน ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการสนเทศที่มีต่อโครงการบริการแนะแนวในโรงเรียน 3 ประการคือ

2.2.1 บริการสนเทศ เป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้นักเรียนมีความรู้ที่จำเป็นเพื่อนำไปใช้คิดแก้ปัญหาส่วนตัวที่สำคัญของนักเรียน เช่น การศึกษาต่อ การเลือกอาชีพ การรักษาความเป็นเอกลักษณ์บุคคล

2.2.2 บริการสนเทศ เป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้นักเรียนได้กลายเป็นผู้ที่มิระเบียบวินัยในตนเอง (Self-regulatory)

2.2.3 บริการสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้นักเรียนได้สำรวจและเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เป็นพัฒนาการของตนเอง (Shertzer and Stone 1976 : 282 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 152-153)

2.3 ความมุ่งหมายของบริการสนเทศ

นอร์ริส และคณะ ได้ให้ความมุ่งหมายของบริการสนเทศไว้ดังนี้

2.3.1 เพื่อพัฒนาการเข้าใจและการยอมรับของนักเรียน

- 2.3.2 เพื่อพัฒนาให้นักเรียนได้เกิดความตระหนักถึงผลที่จะตามมาจากการตัดสินใจของตน
- 2.3.3 เพื่อแสดงให้เห็นว่าบุคคลทุกคนต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้มีศักดิ์ศรีและมีคุณค่า
- 2.3.4 เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนได้รู้ว่าบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในเรื่องความสนใจ ความสามารถ เจตคติและค่านิยม
- 2.3.5 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้รู้ว่าอาชีพเฉพาะ ก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน
- 2.3.6 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ตระหนักว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมกับศักยภาพระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อพัฒนาการด้านอาชีพ
- 2.3.7 เพื่อพัฒนาทักษะที่เป็นจริงและกว้างขวางเกี่ยวกับปัญหาและโอกาสของชีวิตในทุกๆระดับของการฝึกฝนอบรม
- 2.3.8 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องได้รับข้อเสนอแนะด้านอาชีพ การศึกษา ส่วนตัว-สังคมที่ถูกต้องและเที่ยงตรง
- 2.3.9 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้มีความเข้าใจถึงขอบเขตของกิจกรรมทางการศึกษาอาชีพ และสังคมอย่างกว้างขวาง รวมทั้งความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันของกิจกรรมเหล่านั้น
- 2.3.10 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้มีความสามารถในการใช้เทคนิคแสวงหาและตีความหมายข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้เกิดความก้าวหน้าในการนำตนเอง
- 2.3.11 เพื่อส่งเสริมเจตคติและนิสัยซึ่งจะช่วยให้การเลือกและการปรับตัวที่นำมาซึ่งความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพ
- 2.3.12 เพื่อจำกัดขอบเขตของการตัดสินใจให้แคบลงและมีความเหมาะสมกับความถนัด ความสามารถและความสนใจ
- 2.3.13 เพื่อช่วยให้นักเรียนเกิดความตระหนักถึงการแสวงหาอาชีพที่เป็นไปได้ (Norris and others 1972 : 22-32 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 153)

2.4 ประเภทของข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้บริการสนทนานั้นสามารถจำแนกตามเนื้อหาได้ 3 ประเภท คือ

2.4.1 ข้อเสนอแนะด้านการศึกษา หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่เป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับการศึกษาเล่าเรียนทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถ

ปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องสามารถวางแผนเลือกและตัดสินใจได้อย่างฉลาด ดังนั้นข้อสนทนาศึกษาที่นักเรียนควรทราบมีดังนี้

2.4.1.1 ระเบียบ ข้อบังคับ หลักสูตร การเรียนการสอน การวัดผล เวลาเรียน เกณฑ์การจบ กิจกรรมเสริมหลักสูตรของสถานศึกษาที่นักเรียนกำลังศึกษาอยู่

2.4.1.2 โอกาสในการศึกษาต่อของนักเรียนหลังจากสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนปัจจุบันแล้ว

2.4.1.3 รายละเอียดเกี่ยวกับสถานศึกษาที่นักเรียนสนใจจะไปศึกษาต่อ เช่น เกณฑ์การเลือกเพื่อรับเข้าศึกษา หลักสูตรและรายวิชาที่จัดให้เรียน หลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติในการสมัครเข้าเรียน ค่าใช้จ่ายในการศึกษาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จการศึกษา จำนวนที่จะรับเข้าเรียน ที่ตั้งของสถานศึกษา ประเภทของสถานศึกษาว่าเป็นของราชการหรือของเอกชน หลักการและระเบียบของสถานศึกษา เครื่องอำนวยความสะดวกและสวัสดิการที่จะจัดให้กับผู้เรียน การฝึกรักษาดินแดน บริการจัดหางาน วุฒิที่ได้รับหลังจากสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

2.4.1.4 ความรู้เกี่ยวกับทุนการศึกษา และคุณสมบัติที่จะขอรับทุนช่วยเหลือในการศึกษา

2.4.1.5 ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกแนวทางการศึกษาต่อ เช่น ความรู้เกี่ยวกับตนเองในด้านต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของสังคมหรือตลาดแรงงาน เป็นต้น

2.4.1.6 ความรู้เกี่ยวกับนิสัยในการเรียนและค่านิยมทางการศึกษา

2.4.2 ข้อสนทนาด้านอาชีพ หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอาชีพที่มีอยู่ในโลกของงานหรือที่มีอยู่ในชุมชน ตลอดจนอาชีพที่อยู่ในความสนใจของนักเรียน รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับอาชีพให้นักเรียนสามารถวางแผนเลือกและตัดสินใจได้อย่างฉลาด และมีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพสุจริตทั้งหลายอีกด้วย ดังนั้นข้อสนทนาด้านอาชีพที่นักเรียนควรทราบมีดังนี้

2.4.2.1 ความจำเป็นของการมีอาชีพ เช่น เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค และยังเป็นที่มาของสถานภาพทางสังคม ชื่อเสียง เกียรติยศและความภาคภูมิใจในตนเองอีกด้วย

2.4.2.2 ความรู้เกี่ยวกับตนเองในด้านต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ ได้แก่ ความรู้ในเรื่องต่อไปนี้ สภาพร่างกาย สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ การควบคุมอารมณ์ การปรับตัวทางสังคม อุปนิสัยใจคอ ค่านิยม ความเชื่อ ฯลฯ

2.4.2.3 ความรู้เกี่ยวกับงานอาชีพและสิ่งแวดล้อมซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

- ความต้องการของตลาดแรงงานเกี่ยวกับอาชีพต่างๆในปัจจุบัน และแนวโน้มความต้องการในอนาคต

- หน้าที่และลักษณะของงาน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ที่จะต้องทำว่ามีอะไรบ้าง ลักษณะของงานเป็นเช่นใด ช่วงเวลาในการทำงานทำช่วงเวลาใดและมีระยะกำหนดเวลานานเท่าใด เป็นงานที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินหรือน่าเบื่อหน่าย เป็นงานที่ใช้กำลังหรือสมอง เป็นต้น

- สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของงาน ร้อน เย็น เปียก ฝุ่นละออง เสียงดัง ในอาคาร กลางแจ้ง ฯลฯ

- คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขในการเข้าสู่อาชีพ อายุ เพศ ส่วนสูงและน้ำหนัก คุณสมบัติของร่างกายด้านอื่นๆ เช่น สายตา การได้ยินเสียง ความถนัด ความสนใจ ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ สุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ และการเข้าสังคม เชื้อชาติ สัญชาติ ฯลฯ

- คุณสมบัติที่ได้รับจากการฝึกอบรม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสามัญ การศึกษาอบรมในด้านอาชีพและประสบการณ์ในการทำงาน

- การเข้าสู่งานหรือการเข้าประกอบอาชีพ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเข้าทำงานว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เช่น การสมัคร การสอบแข่งขัน การคัดเลือก การสมัครด้วยตนเอง การกรอกใบสมัคร ฯลฯ

- รายได้ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการประกอบอาชีพนั้นๆว่าได้อย่างไร เช่น เป็นวัน เป็นเดือน หรือเป็นปี มีการขึ้นเงินเดือนหรือไม่ และรายได้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

-สวัสดิการ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือพิเศษอื่นๆ มีหรือไม่ เช่น ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าเบี้ยเลี้ยงทำงานนอกเวลา ค่าพาหนะ ฯลฯ

- ความก้าวหน้าในงานอาชีพ ได้แก่ ข้อมูลที่บอกให้รู้ว่าอาชีพนั้นๆสามารถก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงไร และก้าวหน้าไปในทิศทางใดบ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งทำอย่างไร ต้องมีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมหรือไม่ หรือต้องมีการสอบหรือไม่

- การกระจายของผู้ประกอบอาชีพ ได้แก่ ข้อมูลที่บอกให้รู้ว่า อาชีพนั้นๆ มีผู้ประกอบอาชีพมากน้อยเพียงใด มีกระจายทั่วประเทศหรือมีเพียงบางจังหวัดและ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

- ข้อดีและข้อเสีย ได้แก่ ข้อมูลที่บอกถึงจุดเด่นและจุดด้อยของ อาชีพนั้นๆ การต้องทำงานล่วงเวลา หรือต้องทำงานเวลากลางคืน การทำงานที่เสี่ยงอันตราย การมี โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนได้รวดเร็ว หรือการทำงานที่ต้องเดินทางบ่อยๆ เป็นต้น

2.4.2.4 ความรู้เกี่ยวกับการหางาน การสมัครงาน การปรับตัวให้ เข้ากับงานและการทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานเพื่อช่วยให้นักเรียนได้ทราบว่าการหา งานจะต้องทำอะไรบ้าง การสมัครงานจะต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่อได้งานแล้วจะปรับตัวให้เข้ากับ งานอย่างไร และทำอะไรจึงจะมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

2.4.3 **ข้อสนเทศด้านส่วนตัวและสังคม** หมายถึง ข้อมูลหรือข่าวสารที่ เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับส่วนตัวและสังคมของนักเรียน เพื่อช่วยให้นักเรียนแต่ละคนเกิดความเข้าใจ ตนเองดีขึ้นสามารถปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ดีและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม รู้จักมารยาทและการ วางตัวในสังคม กิจกรรมที่ควรทำเวลาว่าง กริยาท่าทางที่เหมาะสม การสร้างสัมพันธ์ที่ดีใน ครอบครัว การวางแผนการใช้จ่าย การรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นต้น ดังนั้นข้อสนเทศ ด้านส่วนตัวและสังคมที่นักเรียนควรทราบมีดังนี้

2.4.3.1 การรู้จักและเข้าใจตนเอง

2.4.3.2 การรู้จักและเข้าใจคนอื่น

2.4.3.3 การสร้างสัมพันธ์ภายในครอบครัว

2.4.3.4 เพศศึกษาและกามารมณ์ของมนุษย์

2.4.3.5 สุขภาพและการปฏิบัติเพื่อสุขภาพที่ดี

2.4.3.6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ยาและการป้องกันเชื้อโรค

2.4.3.7 การวางตัวในสังคม

2.4.3.8 กริยามารยาทที่ดีงาม

2.4.3.9 ทักษะในการเข้าสมาคม

2.4.3.10 การวางแผนการใช้จ่าย

2.4.3.11 การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

2.5 วิธีการให้ข้อสนเทศ

การให้ข้อสนเทศแก่นักเรียน สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

2.5.1. การให้ข้อเสนอแนะแก่นักเรียนเป็นรายบุคคล วิธีการนี้สามารถทำได้เมื่อนักเรียนขาดความรู้เกี่ยวกับข้อเสนotesเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแล้วมาขอความรู้จากผู้แนะแนว ดังนั้นการให้ข้อเสนอแนะแก่นักเรียนก็จะผ่านกระบวนการให้คำปรึกษา แต่การให้ข้อเสนอแนะนั้นผู้แนะแนวจะไม่ทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจให้แต่จะเป็นการให้ข้อเท็จจริงต่างๆเพื่อนักเรียนจะได้นำไปคิดทบทวนหรือศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมแล้วจึงค่อยนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง

2.5.2. การให้ข้อเสนอแนะเป็นกลุ่ม วิธีการนี้สามารถทำได้เมื่อนักเรียนมีความต้องการและปัญหาาร่วมกัน โดยการที่ผู้แนะแนวจัดให้นักเรียนที่มีปัญหาอย่างเดียวกันมารับรู้ข้อเสนอแนะในเรื่องนั้นๆพร้อมกันเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขตนเองต่อไป หรืออาจจะจัดในโอกาสที่โรงเรียนต้องการให้นักเรียนรับรู้ข้อเสนอแนะหรือข่าวสารบางประการพร้อมๆกันก็ได้ ซึ่งทำได้หลายวิธี คือ การปฐมนิเทศ กิจกรรมโฮมรูม การจัดวันอาชีพ การจัดวันวิทยาลัย การจัดทำหนังสือคู่มือนักเรียน การศึกษานอกสถานที่ การสอนกิจกรรมแนะแนว การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และการปัจฉิมนิเทศ

2.6 ประโยชน์ของบริการสนทนา

อุษณีย์ เย็นสบาย (2534 :65) ได้แบ่งกล่าวถึงประโยชน์ของบริการสนทนาออกเป็น 3 ประเภท โดยแยกตามประเภทของข้อเสนอแนะ คือ

2.6.1. ประโยชน์ของบริการสนทนาเกี่ยวกับด้านการศึกษา

2.6.1.1 เด็กสามารถตัดสินใจเลือกวิชาเรียนและกิจกรรมได้เหมาะสมตามความสามารถของตน

2.6.1.2 เด็กรู้ถึงระดับความสามารถของตนได้ว่าควรจะเรียนต่อในชั้นสูงหรือจะออกไปประกอบอาชีพ

2.6.1.3 เด็กรู้แนวทางฝึกฝนตนเองภายในโรงเรียน

2.6.1.4 เด็กรู้แนวทางในการเพิ่มพูนโอกาสเพื่อจะเป็นแนวทางไปสู่อนาคตที่ดี

2.6.1.5 เด็กสามารถปรับปรุงงานด้านการเรียนของตนเองได้

2.6.2. ประโยชน์ของบริการสนทนาเกี่ยวกับอาชีพ

2.6.2.1 เด็กทราบเรื่องราวต่างๆเกี่ยวกับอาชีพเป็นต้นว่า ลักษณะอาชีพ ความต้องการของประเทศที่มีต่ออาชีพประเภทต่างๆ อันเป็นผลทำให้เด็กทราบถึงความต้องการของตนเองว่าตนเองสนใจในอาชีพอะไรมากที่สุด

- 2.6.2.2 เด็กสามารถพิจารณาเลือกอาชีพได้ถูกต้องตาม
ความสามารถของตนเอง
- 2.6.2.3 เด็กรู้สถานที่ที่จะหารายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพที่ตนเอง
สนใจ
- 2.6.2.4 เด็กรู้ถึงความคาดหวังเกี่ยวกับอาชีพที่ตนเองสนใจ พึงพอใจ
ในอนาคตว่ามีแนวโน้มเป็นเช่นไร
- 2.6.3 ประโยชน์ของบริการสนเทศเกี่ยวกับด้านส่วนตัวและสังคม
- 2.6.3.1 เด็กเรียนรู้ถึงความคาดหวังของครอบครัวและสังคมที่มี
ต่อกัน
- 2.6.3.2 เด็กรู้ถึงสิ่งที่เป็นอันตราย และไม่เป็นอันตรายภายใน
สังคม
- 2.6.3.3 เด็กรู้วิธีทางที่จะนำตนเองไปร่วมในกิจกรรมที่ตนชอบ
มากที่สุดภายในสังคม
- 2.6.3.4 เด็กรู้จักปรับปรุงตนเองให้สามารถสมาคมกับคนอื่นได้
เป็นอย่างดี
- 2.6.3.5 เด็กรู้จักปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับบทบาทของตนภายใน
สังคม เช่น บทบาทเพศชาย เพศหญิง บทบาทของนักเรียน บทบาทของสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น
- 2.6.3.6 จะทำให้เด็กเข้าใจบุคคลทั่วไปว่าแตกต่างจากตนเอง
และเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆภายในสังคมเพื่อจะได้ปรับตัวอยู่ภายในสังคมได้อย่างมี
ความสุข

จึงสรุปได้ว่าบริการสนเทศ เป็นบริการที่รวบรวมข้อมูลทางการศึกษา อาชีพ ส่วนตัว
และสังคม เพื่อเป็นข้อสนเทศให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจเลือกได้
อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการให้บริการสนเทศมีหลากหลายวิธีดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น รวมทั้งการ
จัดบอร์ด ป้ายนิเทศ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งข้อสนเทศที่ดีควรมีลักษณะตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการที่จะมีข้อมูลที่ได้รับในการตัดสินใจเลือกและพัฒนาตนเองในทิศทาง
ที่เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยีในปัจจุบันได้

3. บริการให้คำปรึกษา

บริการให้คำปรึกษา เป็นหัวใจของบริการแนะแนว เนื่องจากบริการให้
คำปรึกษาเป็นบริการที่จะช่วยให้นักเรียนผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลือจนกระทั่งสามารถ
แก้ไขปัญหาดตนเองได้ สามารถนำตนเองได้และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและในการให้

คำปรึกษานั้นอาจจะให้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ขึ้นอยู่กับปัญหาของนักเรียนว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกัน

3.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา

แพทเธอร์สัน ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่า “การให้คำปรึกษาเป็นสัมพันธภาพของมนุษย์ชนิดหนึ่งและในสัมพันธภาพนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะจัดบรรยากาศทางจิตวิทยาหรือเงื่อนไขซึ่งจะช่วยให้ผู้มาขอรับการปรึกษาเกิดความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือกลายเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเลือกในการแก้ปัญหาและพัฒนาความเป็นอิสระอย่างมีความรับผิดชอบของตน ซึ่งทำให้ผู้มาขอรับปรึกษาเป็นบุคคลดีขึ้นและเป็นสมาชิกของสังคมที่ดีเพิ่มอีกด้วย” (Patterson 1967 : 223 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 174)

ไทเลอร์ ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่า “การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคคลได้เลือกสิ่งต่างๆ ได้อย่างฉลาด โดยอาศัยพัฒนาการของคนที่เกิดในระยะหลัง” (Tyler 1969 : 13 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 174)

เลวิส ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่า “การให้คำปรึกษาคือกระบวนการอย่างหนึ่งซึ่งผู้มาขอรับคำปรึกษา ได้รับการช่วยเหลือให้รู้จักและประพฤติตนไปในทางที่เป็นที่พึงพอใจ โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้คำปรึกษาซึ่งจะให้ข้อเสนอแนะและปฏิกิริยาที่จะกระตุ้นผู้มาขอรับคำปรึกษาได้พัฒนาพฤติกรรมของตน ซึ่งทำให้สามารถปฏิบัติต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (Lewis 1970 : 10 อ้างถึงในพนม ลีมอารีย์ 2548 : 174)

จากความคิดเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการต่างๆที่จะช่วยให้ผู้มารับบริการการให้คำปรึกษา รู้จักเลือก สามารถตัดสินใจและวางแผนเกี่ยวกับตนเองในเรื่องต่างๆ ได้และเกิดความเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม รู้จักปรับปรุงและแก้ไข ปรับตัวได้ดีขึ้น

3.2 ความมุ่งหมายของบริการให้คำปรึกษา

3.2.1 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้สำรวจตนเอง รู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถูกวิธีเกิดความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.2.2 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ระบายความขุ่นเคือง ความไม่สบายใจ ความอัดอั้นตันใจและความไม่พอใจของตนเองออกมา

3.2.3 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้มองเห็นช่องทางในการแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วยตัวเอง รับผิดชอบต่อตนเองดีขึ้น

- 3.2.4 เพื่อช่วยให้นักเรียนยอมรับและกล้าเผชิญสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับตน สามารถเผชิญกับความยุ่งยากต่างๆในชีวิตของตนเองได้ สามารถรับรู้ข้อบกพร่องของตน
- 3.2.5 เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถปรับตนเองและจัดข้อบกพร่องต่างๆของตนเองได้รู้วิธีการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- 3.2.6 เพื่อช่วยให้นักเรียนมีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะในการเลือก การตัดสินใจและการแก้ปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในโอกาสต่อไปได้อีก
- 3.2.7 เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนเกิดเจตคติและอุปนิสัยที่ดีทั้งในด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัวและสังคม
- 3.2.8 เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับนักเรียนให้เกิดความคุ้นเคย เป็นกันเองมีความไว้วางใจ รู้สึกมีที่พึ่งและมีความอบอุ่นใจ
- 3.2.9 เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาพฤติกรรมและบุคลิกภาพของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคม
- 3.2.10 เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถใช้วิจารณญาณของตนในการแก้ปัญหา ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของตนกับขอบเขตของศีลธรรมจรรยาได้ดีขึ้น
- 3.2.11 เพื่อช่วยให้นักเรียนได้รู้จักวิธีการเลือกอย่างฉลาด อันจะทำให้สามารถพัฒนาตนเองให้บรรลุความสำเร็จสูงสุดในชีวิต
- 3.2.12 เพื่อช่วยป้องกันและลดความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียนให้ลดน้อยลงหรือหมดสิ้นไป

3.3 วิธีการในการให้คำปรึกษา

ในการให้คำปรึกษานั้นมีวิธีการแตกต่างกันไป จำแนกออกได้เป็น 3 วิธี คือ

- 3.3.1 วิธีการให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling) การให้คำปรึกษาวิธีนี้มีชื่ออีกอย่างหนึ่งว่า “วิธีการให้คำปรึกษาแบบยึดผู้ให้คำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง” (Counselor-Centered Counseling) เป็นวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษามีบทบาทมากกว่าผู้มาขอคำปรึกษา โดยผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความหมายเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมหรือภูมิหลังของผู้มาขอรับคำปรึกษามากขึ้นแล้วให้คำแนะนำหรือชี้แนวทางในการแก้ปัญหาให้กับผู้มาขอรับคำปรึกษา ทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่นำมาใช้ในการให้คำปรึกษาตามวิธีนี้ได้แก่ ทฤษฎีองค์ประกอบและคุณลักษณะ (Trait-Factor Approach)
- 3.3.2 วิธีการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (Nondirective Counseling) หรือวิธีการให้คำปรึกษาแบบยึดผู้มาขอคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client – Centered Counseling) หรือวิธีการให้คำปรึกษาแบบโรเจอร์ (Rogerian Counseling) การให้คำปรึกษาแบบนี้ผู้ให้คำปรึกษา

พยายามกระตุ้นให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้เปิดเผยความรู้สึกที่แท้จริงหรือซ่อนเร้นของตนออกมา แล้วพยายามสะท้อนสิ่งเหล่านั้นให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้ตระหนักเพื่อช่วยให้ผู้มาขอคำปรึกษาได้เกิดความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่ยึดถือวิธีการให้คำปรึกษาแบบนี้ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory in Counseling) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาตามแนวเกสตัลท์ (Gestalt Counseling) ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดผู้มาขอรับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง เป็นต้น

3.3.3 วิธีการให้คำปรึกษาแบบผสม (Eclectic Counseling) วิธีการให้คำปรึกษาแบบนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ยึดถือวิธีการใดวิธีการหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงลงไปในการให้คำปรึกษา แต่จะขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของผู้ให้คำปรึกษาว่าควรจะใช้วิธีการใดจึงจะเหมาะสมกับผู้มาขอรับคำปรึกษา เหมาะกับปัญหาและเหมาะสมกับสถานการณ์ เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นวิธีการให้คำปรึกษาก็ควรจะได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้มาขอรับคำปรึกษา เป็นรายๆ ไปและในการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งก็ควรจะได้ใช้วิธีการหลายๆวิธีผสมผสานกันเพื่อให้การให้คำปรึกษาสัมฤทธิ์ผล

3.4 ประโยชน์ของบริการให้คำปรึกษา

อูษณีย์ เอ็นสบาย (2534 : 82) ได้แบ่งประโยชน์ของบริการให้คำปรึกษาดังนี้

- 3.4.1 ผลประโยชน์ต่อตัวเด็กในด้านส่วนตัวและสังคม ได้แก่
 - 3.4.1.1 ทำให้เด็กเข้าใจตนเองมากขึ้น
 - 3.4.1.2 ทำให้เด็กเกิดความอบอุ่น มั่นใจและมองโลกในแง่ดีที่ได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา
 - 3.4.1.3 เด็กได้พัฒนาความสามารถของตนให้เจริญเต็มที่
 - 3.4.1.4 ช่วยลดปัญหาในตัวเด็กให้ลดน้อยลง
- 3.4.2 ผลประโยชน์ต่อตัวเด็กในด้านการศึกษา
 - 3.4.2.1 ช่วยทำให้เรียนวิชาต่างๆ ได้ผลดียิ่งขึ้น ช่วยวางแผนการเรียนการทำกิจกรรมให้เหมาะสม
 - 3.4.2.2 ช่วยทำให้เด็กพัฒนาการเรียนของตนให้ได้ผลดีที่สุดในสัปดาห์
 - 3.4.2.3 เด็กพิจารณาเลือกเรียนต่อได้เหมาะสม
- 3.4.3. ผลประโยชน์ต่อตัวเด็กในเรื่องอาชีพ
 - 3.4.3.1 เด็กจะ ได้มีความรู้เรื่องอาชีพมากขึ้น
 - 3.4.3.2 เด็กจะ ได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นในการเลือกอาชีพมากขึ้น

3.4.3.3 เด็กได้เห็นแนวโน้มในอาชีพที่ตนเองตั้งความหวังไว้

3.4.3.4 เด็กได้พิจารณาเลือกอาชีพอย่างเหมาะสม

3.4.3.5 จะได้ช่วยพัฒนางานของตนให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3.4.4 ประโยชน์กับฝ่ายอื่นๆ

3.4.4.1 ช่วยลดปัญหาด้านต่างๆในโรงเรียนได้มาก

3.4.4.2 ลดภาระผู้ปกครองและครูประจำชั้น

3.4.4.3 ส่งเสริมงานด้านต่างๆของโรงเรียนให้ดีขึ้น เช่น การจัดบริการ

ด้านวิชาการ ฯลฯ

3.4.4.4 ลดความสูญเปล่าและปัญหาต่างๆ

4. บริการจัดวางตัวบุคคล

บริการที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้นักเรียนประสบความสำเร็จในชีวิตไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษาเล่าเรียน หรือในด้านการประกอบอาชีพ ได้แก่ “บริการจัดวางตัวบุคคล” เพราะบริการจัดวางตัวบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพในการปรับตัวของนักเรียนที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆในชีวิตประจำวันและการจัดวางตัวบุคคลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนตลอดชีวิต เพราะนักเรียนจะได้รับการจัดวางตัวบุคคลในประสบการณ์ต่างๆและในสถานการณ์ต่างๆตลอดชีวิตของนักเรียน นักเรียนหรือบุคคลากรทุกคนจะผ่านประสบการณ์หนึ่งไปยังอีกประสบการณ์หนึ่งตลอดเวลาและการที่สังคมจะมีความก้าวหน้ามากขึ้นขึ้นอยู่กับประชากรของสังคมนั้นๆได้รับการจัดวางตัวบุคคลอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

4.1 ความหมายของบริการจัดวางตัวบุคคล

บริการจัดวางตัวบุคคล คือ บริการที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นมาเพื่อให้ความช่วยเหลือ กระตุ้นและให้กำลังใจนักเรียนแต่ละคนในการวางโครงการชีวิตของตนทั้งในด้านการศึกษา อาชีพ สังคมและส่วนตัว เป็นการช่วยให้นักเรียนแต่ละคนได้ปฏิบัติตามโครงการของตนและยังรู้จักปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงการของตนให้เหมาะสมเพื่อจะช่วยให้นักเรียนแต่ละคนประสบความสำเร็จในการเรียน ในการเข้าร่วมกิจกรรม ในการประกอบอาชีพ และในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม เนื่องจากได้กระทำกิจกรรมเหล่านั้นสอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด ความสนใจ ค่านิยม ความเชื่อ สภาพร่างกายและฐานะทางเศรษฐกิจของตน (Blanchard : 18-19 อ้างถึงในพนม ลิมอารีย์ 2548 : 227)

4.2 ความมุ่งหมายของการจัดวางตัวบุคคล

4.2.1. เพื่อให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการวางแผนการเรียน เช่น การเลือกสายการเรียน การเลือกวิชาเรียน การเลือกตามหลักสูตร

4.2.2. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาต่อ

4.2.3. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน

4.2.4. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาเกี่ยวกับอาชีพของตนในอนาคต

4.2.5. เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมกับโอกาสและสถานที่

4.2.6. เพื่อช่วยให้นักเรียนได้มีโอกาสทำงานพิเศษในเวลาว่าง ซึ่งจะช่วยให้ให้นักเรียนเกิดความคุ้นเคยกับงานอาชีพต่างๆและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

4.2.7. เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมใหม่ๆได้อย่างเหมาะสม

4.3 ประเภทของการจัดวางตัวบุคคล

4.3.1. การจัดวางตัวบุคคลด้านการศึกษา คือการช่วยให้นักเรียนได้เลือกสายการเรียน เลือกวิชาเรียน เลือกหลักสูตร เลือกแนวทางการศึกษาต่อ เลือกสถาบันการศึกษาที่จะศึกษาต่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด ความสนใจ สภาพร่างกายและฐานะทางเศรษฐกิจของตน ซึ่งจะส่งผลให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียนทั้งในปัจจุบันและอนาคต

4.3.1.1 การจัดวางตัวนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนด้านการศึกษ เป็นกรช่วยให้นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตนเรียนอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนข้อกำหนดต่างๆของหลักสูตร ู้รายละเอียดต่างๆ ู้ขั้นตอนของการลงทะเบียน ทำให้นักเรียนสามารถเลือกสายการเรียนและวิชาเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน

การที่นักเรียนสามารถเลือกรายการเรียนและวิชาเรียนได้อย่างเหมาะสมนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ทำหน้าที่จัดวางตัวนักเรียนจะต้องช่วยให้นักเรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ในด้านต่างๆ เช่น ความสามารถ ความต้องการ ความถนัด ความสนใจ สภาพร่างกายและฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวของตนประกอบด้วยจึงทำให้นักเรียนสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางการศึกษาของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

4.3.1.2 การจัดวางตัวนักเรียนที่จะสำเร็จการศึกษาและต้องการศึกษาต่อ เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนให้สามารถเลือกแนวทางการศึกษาต่อได้อย่างถูกต้อง สมเหตุสมผล การที่นักเรียนจะสามารถตัดสินใจเลือกได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่นักเรียนต้องมีความรู้

ความเข้าใจในเรื่องราวต่างๆต่อไปนี้ คือ ความเป็นไปได้และโอกาสของตนในการศึกษาต่อ ว่าสามารถจะศึกษาต่อในสาขาวิชาใดบ้าง และสาขาวิชาเหล่านั้นมีเปิดสอนอยู่ที่สถาบันการศึกษาใด ผู้ที่จะศึกษาในสาขาวิชาเหล่านั้นจะต้องมีความสามารถ ความถนัดและความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องอะไรบ้าง ต้องใช้เวลาเรียนหรือศึกษาอบรมเป็นระยะเวลาานานเท่าใด จะต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

4.3.2. การจัดวางตัวบุคคลด้านอาชีพ คือการช่วยให้นักเรียนได้ทำงานในเวลาว่างจากการเรียนเพื่อจะให้เกิดความคุ้นเคยกับการทำงานและช่วยให้นักเรียนได้ตัดสินใจเลือกอาชีพหรือเลือกเรียนวิชาชีพที่จะศึกษาต่อได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนเป็นผู้ประกอบอาชีพที่มีคุณภาพและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียน

4.3.2.1 การจัดวางตัวนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนด้านอาชีพ เป็นการช่วยให้นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนและมีความต้องการจะทำงานในเวลาว่างเพื่อเป็นการหารายได้พิเศษสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียนของตน แต่ไม่ใช่เพื่ออาชีพได้มีโอกาสทำงานในช่วงเวลาที่ว่างจากการเรียน

การทำงานพิเศษในเวลาว่างจากการเรียน นอกจากช่วยให้นักเรียนมีรายได้พิเศษแล้วยังเป็นการปลูกฝังให้นักเรียนรักการทำงาน รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ไม่เป็นคนหยิ่งโหยง มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานที่สุจริตทุกชนิด ได้รับประสบการณ์ตรง ได้มีโอกาสฝึกทักษะทางด้านอาชีพและทำให้ได้มีการทบทวนว่าอาชีพที่ตนตัดสินใจเลือกไปแล้วนั้น มีความเหมาะสมกับตนมากน้อยเพียงไรอีกด้วย

การจัดวางตัวนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนด้านอาชีพโดยการให้นักเรียนได้ทำงานในเวลาว่างนี้ควรจะได้พิจารณาถึงสุขภาพ ความปลอดภัยในการเดินทาง งานอื่นๆที่นักเรียนต้องทำเป็นประจำอยู่แล้วตลอดจนจำนวนชั่วโมงเรียนของนักเรียนด้วย ผู้ทำหน้าที่จัดวางตัวนักเรียนด้านนี้ไม่ควรปล่อยให้ให้นักเรียนทำงานในเวลาว่างจนเสียผลของกิจกรรมอื่นๆที่นักเรียนจะต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

4.3.2.2 การจัดวางตัวนักเรียนที่จะสำเร็จการศึกษาและต้องการประกอบอาชีพทันที เป็นการช่วยให้นักเรียนที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาและไม่มีเวลาว่างจะศึกษาต่อ สามารถตัดสินใจเลือกอาชีพที่ตนจะออกไปประกอบอาชีพได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษาและเปิดโอกาสให้นักเรียนที่ต้องการออกไปประกอบอาชีพทันทีได้ฝึกงานหรือได้รับการฝึกฝนอบรมระยะสั้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของนักเรียนหลังสำเร็จการศึกษาเป็นการช่วยให้นักเรียนได้มีประสบการณ์ในการทำงานก่อนออกไปทำงานจริง

ในการจัดวางตัวนักเรียนที่จะสำเร็จการศึกษาและต้องการประกอบอาชีพทันที ผู้ที่ทำหน้าที่จัดวางตัวนักเรียนในด้านนี้จะต้องช่วยให้นักเรียนได้ทำงานอาชีพที่ถูกต้องตรงตามลักษณะนิสัย ความสนใจ ความสามารถและความถนัดของนักเรียน

4.3.2.3 การจัดวางตัวนักเรียนที่จะสำเร็จการศึกษาและต้องการศึกษาต่อด้านวิชาชีพ เป็นการให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการวางแผนและตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสาขาวิชาชีพที่เหมาะสมกับตน ช่วยหาสถาบันการศึกษาในระดับต่อไป ที่ให้การศึกษอบรรณในสาขาวิชาชีพที่นักเรียนสนใจและให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการเตรียมตัวเข้าศึกษาในสาขาวิชาชีพที่นักเรียนได้ตัดสินใจเลือกเอาไว้

ในการจัดวางตัวบุคคลด้านอาชีพมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจข้อมูลบางประการอย่างถ่องแท้จึงจะช่วยให้สามารถจัดวางตัวนักเรียนด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่จำเป็นเหล่านั้นได้แก่

- ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียน เช่น ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ ระดับสติปัญญา สุขภาพ ผลการเรียนรู้ อารมณ์ ความต้องการและเหตุผลในการเลือกอาชีพของนักเรียน

- ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ เช่น ลักษณะทั่วไปของงาน สภาพการทำงาน คุณสมบัติที่จำเป็นที่จะประกอบอาชีพนั้นๆ การศึกษาและการฝึกฝนอบรม ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการศึกษาและฝึกฝนอบรม ความต้องการของตลาดแรงงาน รายได้ ความก้าวหน้าและสวัสดิการ ข้อดีและข้อเสีย ฯลฯ

4.3.3. การจัดวางตัวบุคคลด้านสังคม-ส่วนตัว คือ การช่วยให้นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนมีทักษะทางสังคมดีขึ้น ทั้งยังช่วยให้นักเรียนรู้จักและเข้าใจตนเองดีขึ้น ทำให้สามารถวางตัวในสังคมได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องกับโอกาสและสถานที่ เพราะการช่วยให้นักเรียนได้รับประสบการณ์ตรงได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการปรับตัวทางสังคม เป็นการช่วยเหลือให้นักเรียนได้มีพัฒนาการด้านส่วนตัวและสังคมเป็นอย่างดี

4.3.3.1 การจัดวางตัวนักเรียนด้านสังคม-ส่วนตัวส่วนตัว-สังคมภายในโรงเรียน เป็นการช่วยให้นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้นในโรงเรียนเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะในการเข้าสังคมของนักเรียนและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสมซึ่งจะทำให้นักเรียนสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ไปใช้ในการปฏิบัติตนในโอกาสต่อไปอีกด้วย

4.3.3.2 การจัดวางตัวนักเรียนด้านสังคม-ส่วนตัว ภายนอกโรงเรียน เป็นการช่วยให้นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นภายนอกโรงเรียน ไม่ว่าจะกิจกรรมนั้นๆ โรงเรียนจะมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ก็ตาม การจัดวางตัวนักเรียนด้านสังคม-ส่วนตัว ภายนอกโรงเรียนจะช่วยให้นักเรียนได้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวางยิ่งขึ้น เข้าใจถึงขนบธรรมเนียมและประเพณีของสังคมที่ตนอยู่ ทำให้นักเรียนได้มีการปรับปรุงแก้ไขตนเองในด้านสังคมให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ทำให้นักเรียนมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขเพราะบริการจัดวางตัวบุคคลไม่เพียงแต่จะช่วยนักเรียนในการแก้ปัญหาแต่ยังช่วยให้นักเรียนได้ประสบการณ์อย่างกว้างขวางเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะด้านต่างๆของนักเรียนเพื่อเป็นการเตรียมตัวสู้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอีกครั้ง

4.4 ประโยชน์ของบริการจัดวางตัวบุคคล

บริการจัดวางตัวบุคคลเป็นเสมือนการเลือกสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องที่สุดให้กับบุคคลเพื่อเขาจะได้พัฒนาได้อย่างเต็มที่ตามควรแก่อัตภาพ ดังนั้นการจัดวางตัวบุคคลจึงมีประโยชน์ต่อบุคคลอันแยกให้เห็นชัดๆได้ดังนี้

4.4.1. บริการวางตัวบุคคลจะช่วยให้นักเรียนได้ทดลองกระทำในสิ่งที่คุณเองสนใจและตัดสินใจที่จะเลือกซึ่งถ้าเป็นการเลือกที่เหมาะสมจะทำให้เขาไม่ประสบปัญหาต่อไปในอนาคต

4.4.2. ผลอันเกิดจากบริการจัดวางตัวบุคคลจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนและขจัดปัญหาการว่างงาน

4.4.3 บริการนี้ทำให้บุคคลเหล่านั้นเป็นทรัพยากรธรรมชาติอันมีค่าอย่างแท้จริงและจะช่วยทำให้ประเทศชาติได้พัฒนาไปในแนวทางที่เจริญก้าวหน้า (อุษณีย์ เย็นสบาย 2534 : 90)

จึงสรุปได้ว่าบริการจัดวางตัวบุคคลเป็นบริการหนึ่งของบริการแนะแนวที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการจัดวางตัวบุคคลในแง่ของการจัดสิ่งแวดล้อมและเลือกสิ่งแวดล้อมเพื่อผู้รับบริการในขอบเขตที่ลึกซึ้งเป็นบริการที่ช่วยให้นักบุคคลสามารถจัดแบ่งแยกชนิดของประสบการณ์ทางการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับตนเองสนองต่อความต้องการของบุคคลในการเตรียมตัวอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะพบกับความเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งเกี่ยวกับโลกของงาน

5. บริการติดตามและประเมินผล

บริการติดตามและประเมินผล เป็นบริการที่สำคัญอีกบริการหนึ่งของบริการแนะแนวในโรงเรียน เป็นบริการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความสำเร็จ ความล้มเหลว เจตคติ ข้อคิดเห็น ความต้องการและปัญหาต่างๆของนักเรียนที่ได้รับการแนะแนวและนักเรียนที่

ออกจากโรงเรียนไปแล้วเพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลมาปรับปรุงงานของบริการแนะแนวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1 ความหมายของบริการติดตามและประเมินผล

บริการติดตามและประเมินผล คือ บริการที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นเพื่อศึกษาติดตามผลการให้ความช่วยเหลือที่ทางโรงเรียนได้จัดให้กับนักเรียนของตน ไม่ว่าจะยังเรียนอยู่ในโรงเรียนหรือออกจากโรงเรียนไปแล้วว่าได้มีการพัฒนาหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่และมากน้อยเพียงไร มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างและยังช่วยให้ทราบถึงข้อดีและข้อบกพร่องของโครงการให้ความช่วยเหลือต่างๆอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานต่อไปให้ถูกต้อง เหมาะสมและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (พนม ลิ้มอารีย์ 2548 : 234)

5.2 ความมุ่งหมายของบริการติดตามประเมินผล

5.2.1 เพื่อศึกษาความต้องการได้รับความช่วยเหลือเพิ่มเติมของนักเรียนทั้งในด้านการศึกษา อาชีพและการปรับตัวในสังคมเพื่อให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมต่อไป

5.2.2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดบริการและกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นักเรียนมากที่สุด

5.2.3 เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

5.2.4 เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสถาบันการศึกษา นักเรียนที่กำลังเรียน ผู้ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วและชุมชน

5.2.5 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานบันการศึกษาและผู้ที้ออกจากโรงเรียนกลางคัน

5.2.6 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประเมินผลการสอนและโครงการบริการแนะแนวของโรงเรียน

5.2.7 เพื่อศึกษาหาสาเหตุของการออกจากโรงเรียนกลางคันของผู้ไม่สำเร็จการศึกษา

5.3 ประเภทของนักเรียนของนักเรียนที่ควรได้รับการติดตามประเมินผล

นักเรียนที่ควรได้รับการติดตามผลจากทางฝ่ายแนะแนวของโรงเรียนสามารถจำแนกออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

5.3.1 นักเรียนทั่วไป ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนเพื่อติดตามดูว่านักเรียนได้รับประโยชน์จากบริการและกิจกรรมต่างๆที่ทางโรงเรียนได้จัดให้หรือไม่โดยการ

สัมภาษณ์ ชักถาม พูดคุยเพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้เป็นแนวทางให้ความช่วยเหลือนักเรียนต่อไปถ้าพบว่านักเรียนมีปัญหาเกิดขึ้น

5.3.2 นักเรียนที่ได้รับการแนะแนวไปแล้ว เพื่อติดตามดูว่านักเรียนได้ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้รับจากการแนะแนวหรือไม่เพียงไร และผลจากการปฏิบัติตามข้อตกลงช่วยให้นักเรียนได้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอย่างไรบ้างและผู้ติดตามควรจะบันทึกข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลไว้ในระเบียบสะสมเพื่อจะได้ช่วยให้การให้ความช่วยเหลือครั้งต่อไปได้ผลดียิ่งขึ้น

5.3.3 นักเรียนที่ได้รับการศึกษาเป็นรายกรณี ได้แก่ นักเรียนที่ได้รับการช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเนื่องจากมีปัญหารุนแรงบางประการ เช่น ด้านการเรียนจำเป็นต้องได้รับการซ่อมเสริมวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ หรือนักเรียนที่มีปัญหาด้านอารมณ์หรือการปรับตัวที่จำเป็นต้องได้รับคำปรึกษาเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควร

นักเรียนประเภทนี้ควรได้รับการติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆหลังจากที่นักเรียนได้รับการช่วยเหลือไปแล้ว และควรจะได้มีการติดตามผลเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควรเพื่อดูว่าผลการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างไร นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ ควรจะได้ให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมอย่างไรต่อไปเพื่อช่วยให้นักเรียนผ่านพ้นปัญหาได้อย่างแท้จริง

5.4.4 นักเรียนที่เลื่อนชั้นสูงขึ้น ได้แก่การติดตามประเมินผลนักเรียนที่เลื่อนชั้นสูงขึ้น เช่น เลื่อนชั้นจากชั้น ม.1 เป็นชั้น ม.2 หรือจากชั้น ม.5 เป็น ม.6 เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าการที่นักเรียนเลื่อนชั้นสูงขึ้นก่อให้เกิดปัญหาแก่นักเรียนบ้างหรือไม่ นักเรียนสามารถปรับตัวได้ดีเพียงไรถ้าพบว่านักเรียนมีปัญหาในเรื่องใดก็สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันทีทำให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการเล่าเรียนของนักเรียน

5.4.5 นักเรียนที่ออกจากโรงเรียนไปแล้ว ในกรณีนักเรียนที่ออกจากโรงเรียนไปแล้วยังสามารถจำแนกออกได้ 2 ประเภท คือ ผู้ที่สำเร็จหลักสูตรและผู้ที่ไม่สำเร็จหลักสูตร หรือผู้ที่ออกจากโรงเรียนกลางคัน

การติดตามผลนักเรียนที่ออกจากโรงเรียนไปแล้วจัดว่าเป็นด้านที่สำคัญที่สุดของการติดตามและประเมินผลเพราะไม่เพียงแต่จะได้ข้อมูลอันแสดงถึงพัฒนาการของนักเรียนที่ออกจากโรงเรียนไปแล้วซึ่งเปรียบเสมือนผลผลิตของโรงเรียน ข้อมูลต่างๆที่ได้มายังสะท้อนให้เห็นผลของหลักสูตรการเรียนการสอน บริการและกิจกรรมต่างๆที่มีในโรงเรียน ซึ่งทางโรงเรียนได้จัดให้กับนักเรียนอีกด้วยว่าสิ่งเหล่านั้นมีคุณค่าและประโยชน์ต่อนักเรียนมากน้อยเพียงใดเมื่อนักเรียนออกจากโรงเรียนไปแล้ว

5.5 เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

5.5.1. การสัมภาษณ์

5.5.1.1 การสัมภาษณ์นักเรียนโดยตรง เกี่ยวกับการช่วยเหลือต่างๆที่นักเรียนได้รับจากทางโรงเรียน

5.5.1.2 การสัมภาษณ์บุคคลที่ใกล้ชิดนักเรียน เช่น บิดา มารดา ผู้ปกครอง ญาติพี่น้อง ครูผู้สอน นักเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียน

5.5.2 การสังเกต เพื่อพิจารณาพฤติกรรมของนักเรียนหลังจากได้รับการช่วยเหลือจากฝ่ายแนะแนวไปแล้ว

5.5.3 แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบความคิดเห็นต่างๆทั้งจากนักเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

5.5.4 การอภิปรายกลุ่ม โดยให้ศิษย์เก่ามาอภิปรายแสดงความคิดเห็น

5.5.5 การทำสังคมมิติ เพื่อศึกษาสถานภาพทางสังคมของนักเรียนที่ได้รับการแนะแนวด้านสังคม

5.6 ประโยชน์ของบริการติดตามและประเมินผล

5.6.1 มีประโยชน์ในการช่วยเหลือนักเรียนให้ปรับตัวได้ดีกับสภาพการณ์ต่างๆที่เปลี่ยนแปลง

5.6.2 ทำให้นักเรียนแต่ละคนสามารถแก้ปัญหาและปรับปรุงตนในด้านต่างๆได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะทางด้านการศึกษาและอาชีพ

5.6.3 ช่วยลดอัตราการนักเรียนที่ออกกลางคัน

5.6.4 เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนเก่าที่ออกจากโรงเรียนไปแล้วในขอบเขตที่โรงเรียนควรกระทำได้

5.6.5 ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลช่วยให้โรงเรียนสามารถประเมินผลงานบริการแนะแนวผลงานทางด้านการศึกษาทั่วไปของโรงเรียนได้

5.6.6 ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลของนักเรียนที่จบไปแล้วช่วยให้โรงเรียนหาทางป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วมิให้เกิดขึ้นอีกได้

5.6.7 ช่วยผู้บริหาร ผู้จัดหลักสูตร ปรับการเรียนการสอนให้เหมาะสม

5.6.8 ข้อมูลจากการติดตามผลช่วยให้มองเห็นแนวโน้มของการดำเนินงาน การปรับปรุงงานและบริการแนะแนวในอนาคต (อุษณีย์ เข็นสหาย 2534 : 106)

สรุปได้ว่าบริการติดตามและประเมินผล เป็นบริการที่ควรทำขึ้นเพื่อประเมินผลงานที่ได้ทำลงไป ข้อมูลที่ได้จากการบริการนี้จะให้ผลดีในการใช้เป็นแนวทางของความต้องการในอนาคต

สำหรับการจัดโปรแกรมการแนะแนวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งการติดตามและประเมินผลมีเทคนิควิธีในการติดตามผลได้โดยอาจใช้เป็นแบบสำรวจ แบบสอบถาม เป็นต้นเพื่อสะดวกในการประเมินต่อไป

2.5 ประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการแนะแนว

เทคโนโลยีภาคใต้ (ออนไลน์ : http://www.stech.ac.th/2553/st_consult.php) กล่าวว่า การบริการแนะแนวนับว่าเป็นบริการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอยู่ตลอดเวลาบริการแนะแนวมีประโยชน์มากมาย ดังนี้

1. ช่วยให้นักเรียนศึกษาหาความรู้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอน
2. ช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนไปตามความถนัดของตนเอง สามารถเลือกวิชาตามความรู้ความสามารถของตนเอง
3. ช่วยให้นักเรียนรู้จักคิด และร่วมกิจกรรมต่างๆ ไปตามความพอใจ และความสามารถของตนเอง
4. ช่วยให้นักเรียนสามารถเลือกอาชีพไปตามความถนัดของตนเองอันจะเป็นแนวทางไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลในวิชาที่ตนเองเลือกเรียน
5. ช่วยให้นักเรียนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักคิดและปฏิบัติสิ่งใหม่ๆ ได้ด้วยตนเองสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง
6. ช่วยให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่น
7. ช่วยให้นักเรียนเข้าใจตนเอง รู้จักคิดและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง รู้จักวางแผนชีวิตในอนาคตและดำเนินชีวิตไปตามที่ตนเองต้องการ
8. ช่วยให้นักเรียนรู้จักและเข้าใจสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว รู้จักและเข้าใจบุคคลอื่น ได้ดี
9. ช่วยให้นักเรียนเป็นคนที่มีเหตุผล รู้จักคุณค่าของตนเองและนำคุณค่าของตนเองไปใช้ประโยชน์
10. ช่วยให้นักเรียนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ

โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี (ออนไลน์ : <http://skn.ac.th/skl/skl701.htm>) กล่าวว่า การบริการแนะแนวมีประโยชน์กับบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้

1. ประโยชน์แก่ผู้ปกครองหรือบิดามารดา

- 1.1 ได้รับรู้และเข้าใจสถานภาพทางการเรียนของบุตรหลานของท่าน เมื่อท่านได้มีโอกาสปรึกษาหารือกับครูแนะแนว
- 1.2 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสที่บุตรหลานของท่านจะได้เรียนต่อหรือออกไปประกอบอาชีพ
- 1.3 รับรู้และเข้าใจสภาพปัญหาของเด็กวัยรุ่นเพื่อจะได้ให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการปรับปรุงพฤติกรรมของบุตรหลานของท่านต่อไป

2. ประโยชน์ต่อนักเรียน

- 2.1 ช่วยให้นักเรียนรู้จักตนเองดีขึ้นและสามารถปรับปรุงตนเองในด้าน การเรียน สังคมอารมณ์และสติปัญญา
- 2.2 ช่วยให้นักเรียนตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างฉลาดและมีเหตุผล
- 2.3 ช่วยให้นักเรียนเข้าใจสาเหตุของปัญหาและวิธีแก้ปัญหาเพื่อสามารถ ดำเนินชีวิตอย่างมีจุดหมายและอยู่ใต้งคมอย่างมีความสุข

3. ประโยชน์แก่ครู

- 3.1 ช่วยครูให้เข้าใจถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหารวมทั้งหาวิธีแก้ ปัญหา นั้น
- 3.2 ช่วยครูในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการและความสนใจของนักเรียน
- 3.3 ช่วยครูในการศึกษานักเรียนทำให้รู้จักนักเรียนดีขึ้น

4. ประโยชน์แก่โรงเรียน

- 4.1 ช่วยโรงเรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการและความสนใจของนักเรียน
- 4.2 ช่วยลดปัญหาต่าง ๆ เช่นปัญหานักเรียนเรียนไม่จบหลักสูตร หรือ ปัญหานักเรียนเรียนอ่อน หรือหนีเรียน เป็นต้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสา หงส์นิกร (2529) ได้ศึกษาถึงความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนว ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จากผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการ บริการแนะแนวในทุกๆด้านในปริมาณสูง โดยเฉพาะบริการสนเทศที่มากที่สุด โดยต้องการข้อมูล

เกี่ยวกับอาชีพต่างๆ ในโลกของงานอาชีพนั้นๆ เช่น สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า รายได้ ฯลฯ บริการให้คำปรึกษาต้องการพัฒนาไปสู่จุดสูงสุดตามความสามารถ บริการจัดหางานต้องการให้มีการจัดหางานให้แก่นักศึกษาที่จบไปแล้วและบริการทดสอบต้องการให้มีการทดสอบด้านต่างๆ เช่น ทดสอบบุคลิกภาพ ทดสอบความสนใจในอาชีพ เป็นต้น 2) นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยรับบริการและนักศึกษาที่เคยรับบริการมีความพึงพอใจบริการแนะแนวอยู่ในระดับปานกลาง โดยบริการสนเทศนักศึกษาที่มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจในข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการตลอดแรงงานในสาขาวิชาเอกที่ได้เลือก บริการให้คำปรึกษามีความพึงพอใจในการสร้างสัมพันธอันดีกับเพื่อนและบุคคลอื่นๆ บริการจัดหางานนักศึกษามีความพึงพอใจในการจัดหางานให้แก่นักศึกษาที่จบแล้ว บริการทดสอบมีความพึงพอใจในความเข้าใจ ความสามารถ ความสนใจ และเป้าหมายของตนเองชัดเจนตรงกับสภาพความเป็นจริง 3) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการแนะแนวของนักเรียนระหว่างชั้นปีและสถานภาพทางการศึกษาแล้ว ปรากฏว่าโดยส่วนใหญ่แล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความต้องการทดสอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษาระหว่างชั้นปีและสถานภาพทางการศึกษาแล้ว ปรากฏว่านักศึกษาในแต่ละชั้นปีและนักศึกษาที่มีสถานภาพการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจบริการแนะแนวในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) นักศึกษาส่วนใหญ่จะได้รับความช่วยเหลือจากบิดา-มารดาหรือผู้ปกครองมากที่สุดรองลงมาคือเพื่อน

กชพรรณ วรรณภีร์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบริการแนะแนวโรงเรียนปรีณส์ รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของโรงเรียนปรีณส์ รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนปรีณส์ รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อบริการแนะแนวและ 3) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของนักเรียนในการปรับปรุงงานบริการแนะแนวของโรงเรียนปรีณส์ รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยคือนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-2 โรงเรียนปรีณส์ รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 325 คน โดยอาศัยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบเนื้อหา การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2548 และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชายและพักอาศัยอยู่กับบิดามารดา อาชีพของบิดา มารดาคือรับราชการเป็นกลุ่มใหญ่ สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบริการแนะแนวของโรงเรียนปรีณส์ รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมี

ความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวในด้านการแนะแนวการศึกษาและด้านการแนะแนวสังคม และส่วนตัวผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมาก ในขณะที่ด้านการแนะแนวอาชีพนั้นผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ธิติมา ประภากรเกียรติ และคณะ (2553 :72) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประชากรที่ใช้คือนักศึกษา จำนวน 21,773 คน กลุ่มตัวอย่าง 1,615 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้คำปรึกษา นั้นนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับคือ 1) การให้คำปรึกษาและแนะนำในการปฏิบัติงานกิจกรรมด้านต่างๆ แก่นักศึกษา ลำดับที่ 2 การให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการศึกษา ลำดับที่ 3 การให้บริการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ลำดับที่ 4 ช่วงเวลาที่ให้บริการคำปรึกษามีความเหมาะสม และลำดับที่ 5 การให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงานพิเศษ ในด้านบริการแนะแนวอาชีพและจัดหางาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 การบริการจัดหางาน ให้กับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ลำดับที่ 2 จัดห้องแนะแนวไว้เป็นเอกเทศสะดวกแก่การใช้บริการ ลำดับที่ 3 การสื่อสารระหว่างนักศึกษากับบริษัทต่างๆ ลำดับที่ 4 การเผยแพร่ข่าวสารการจัดหางาน และลำดับที่ 5 การบริการจัดหางานเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน

เกษตร มาลา (2550 : 2) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน ทั้ง 5 งาน คือ งานบริการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา งานบริการทุนการศึกษา งานบริการพยาบาลและงานบริการกิจกรรมและชมรมนักศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือนักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันการbinพลเรือนที่ลงทะเบียนเรียนปี การศึกษา 2549 จำนวน 949 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 280 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบแบ่งชั้น การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมุติฐานด้วย t-test , F-test และทดสอบรายคู่โดยวิธีของ Scheff's กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการ

บินพลเรือน โดยจำแนกตามเพศและระดับชั้นปีของนักศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษชายและนักศึกษหญิงในภาพรวมไม่แตกต่างกันและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่แตกต่างกันในภาพรวมพบว่ามี ความแตกต่างกัน

จากทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยต่างๆจึงเห็นได้ว่าการบริการแนะแนวมีความสำคัญและจำเป็นต่อการนักเรียน นิสิต นักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งบริการแนะแนวเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาให้นักเรียน นิสิต นักศึกษาสามารถเข้าใจตนเอง สังคมและสภาพแวดล้อมได้ พัฒนาให้เป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นและสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้นจึงควรที่จะมีการศึกษาถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการบริการแนะแนวของคณะฯ ให้เป็นไปตามความต้องการของนักศึกษาและเติมเต็มกระบวนการพัฒนาคน คือศักยภาพของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หลังจากที่ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 แล้ว ในบทนี้จะได้กล่าวถึงวิธีการดำเนินงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการ โดยมีลำดับในการนำเสนอ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยทำการวิจัยจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทุกสาขาวิชา ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 1,388 คน ประกอบด้วย

ตารางที่ 3.1 จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2555

สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษา (คน)
การจัดการอุตสาหกรรม	139
การบริหารทรัพยากรอาคาร	60
เทคโนโลยีการพิมพ์	80
เทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	159
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่องานสถาปัตยกรรม	137

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษา (คน)
เทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม	102
เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์	81
การออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย	196
ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	129
การออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ	99
ออกแบบสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์	83
มาตรวิทยาและระบบคุณภาพ	25
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	98
รวม	1,388

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 311 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5(0.05) ดังนี้

$$n = N / (1 + N(e^2))$$

โดย n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนร้อยละ 5 หรือ 0.05

จากสูตรแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = 1,388 / (1 + 1,388(0.05)^2)$$

$$n = 1,388 / 4.47$$

$$n = 310.51$$

$$n = 311$$

1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

โดยการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม 2555

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาด้านบริการโดยทั่วไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบริการแนะแนว 5 บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) สำหรับการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามวิธีของ Likert โดยกำหนดการให้คะแนนระดับการวัดดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่สุด
4	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัดระดับตัวแปร ตามตัวชี้วัดของแบบวัดในแต่ละรายการของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามหลักเกณฑ์ของประคอง กรรมสูตร (2538) ดังต่อไปนี้

ในการกำหนดค่าคะแนน ถ้าคะแนนระหว่าง 1.00-1.49 เท่ากับ ระดับต่ำที่สุดหรือน้อยที่สุดหมายความว่า มีความพึงพอใจในปัจจุบันๆในระดับต่ำที่สุดหรือน้อยที่สุด

คะแนนระหว่าง 1.50 – 2.49 เท่ากับ ระดับต่ำหรือน้อย หมายความว่ามีความพึงพอใจในปัจจุบันๆในระดับต่ำหรือน้อย

คะแนนระหว่าง 2.50 – 3.49 เท่ากับ ระดับปานกลาง หมายความว่ามีความพึงพอใจในปัจจุบันๆในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.50 – 4.49 เท่ากับ ระดับสูงหรือมาก หมายความว่ามีความพึงพอใจในปัจจุบันๆในระดับสูงหรือมาก

คะแนนระหว่าง 4.50 – 5.00 เท่ากับ ระดับสูงที่สุดหรือมากที่สุด หมายความว่ามีความพึงพอใจในปัจจุบันๆในระดับสูงที่สุดหรือมากที่สุด

3. วิธีการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและพัฒนาเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาจากเอกสารหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert)

3.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามโครงสร้างเนื้อหา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว อาจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ และ อาจารย์ ดร.ศุภโยธิน ณ สงขลา ในระหว่างวันที่ 15 – 20 สิงหาคม พ.ศ. 2555 เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามรูปแบบ (Format) และความถูกต้องของภาษา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC รายข้อระหว่าง 0.33-1.00 แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) ในระหว่างวันที่ 20 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2555 กับนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมทั้งฉบับ เท่ากับ .86

3.7 นำแบบสอบถามที่หาความเชื่อมั่นแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2555 โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จาก มหาวิทยาลัยเพื่อลงนามหนังสือขออนุญาต และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4.2 ผู้ศึกษาดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบหนังสือของความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3 ผู้ศึกษาให้นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมที่มารับบริการแนะแนวระหว่างเดือนกันยายน – ตุลาคม 2555 ทำแบบสอบถาม

4.4 นำแบบสอบถามที่ได้คืนทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

5.1.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และการหาร้อยละ

5.1.2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.1.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาในส่วนของจำแนกตามเพศ ผลการเรียนสะสม สังกัดสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา และภูมิภาค ผู้วิจัยได้ทำการรวมกลุ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในบางตัวแปรเนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนไม่ถึง 50 % ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยใช้เกณฑ์ในการรวมกลุ่มดังนี้

ผลการเรียนสะสม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- กลุ่มผลการเรียนต่ำ ประกอบด้วยผลการเรียนสะสมตั้งแต่ 0.01 – 2.50
- กลุ่มผลการเรียนปานกลาง ประกอบด้วย ผลการเรียนสะสมตั้งแต่ 2.51 -3.00
- กลุ่มผลการเรียนดี ประกอบด้วย ผลการเรียนสะสมตั้งแต่ 3.01 เป็นต้นไป

สังกัดสาขาวิชา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ

- กลุ่มสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีการพิมพ์ ประกอบด้วยสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์ สาขาวิชาเทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
- กลุ่มสาขาวิชาออกแบบและสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย สาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ สาขาวิชาออกแบบสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่องานสถาปัตยกรรม
- กลุ่มสาขาวิชาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยสาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชามาตรวิทยาและระบบคุณภาพ

ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มชั้นปีที่ศึกษา ดังนี้

- กลุ่มชั้นปีที่ 1 คือ ชั้นปี 1
- กลุ่มชั้นปีที่ 2 คือ ชั้นปี 2
- กลุ่มชั้นปีที่ 3 คือ ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4

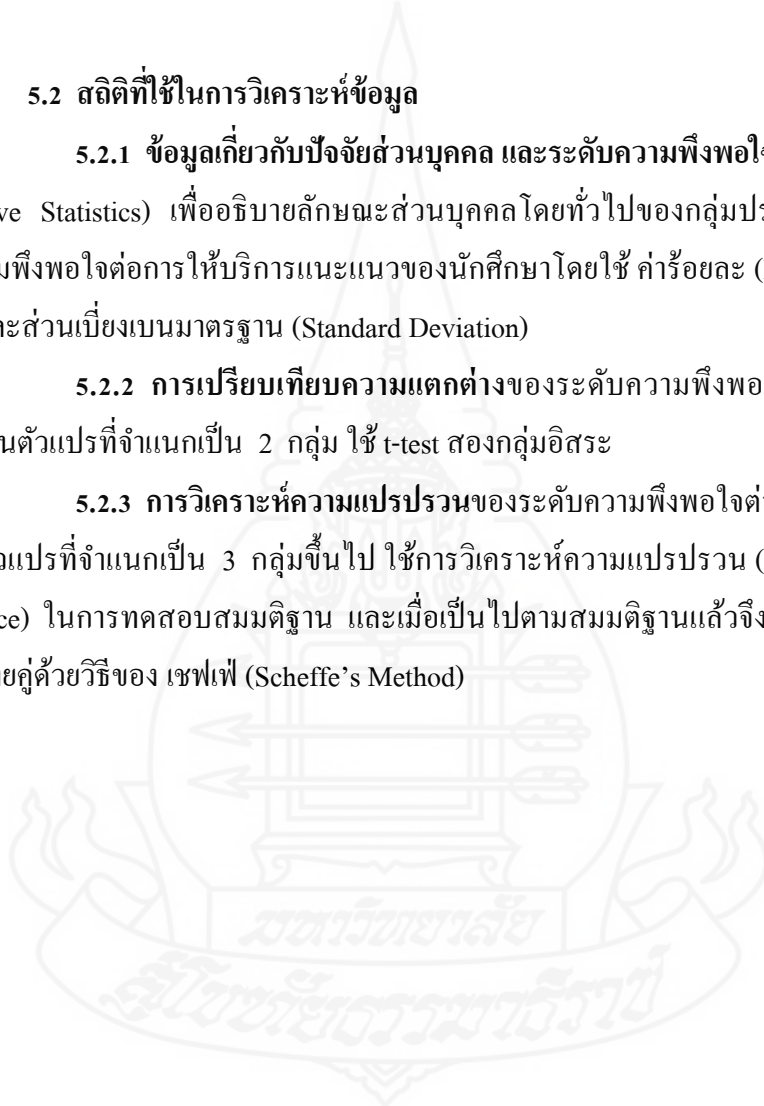
โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนว ในตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ T-test สองกลุ่มอิสระและการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนว ในตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) ในการทดสอบสมมติฐาน และเมื่อเป็นไปตามสมมติฐานแล้วจึงนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความพึงพอใจใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลโดยทั่วไปของกลุ่มประชากร และอธิบายระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวในตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ t-test สองกลุ่มอิสระ

5.2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนว ในตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) ในการทดสอบสมมติฐาน และเมื่อเป็นไปตามสมมติฐานแล้วจึงนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe's Method)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลที่ได้ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนว เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านเพศ ผลการเรียนสะสม กลุ่มสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาต่อการให้บริการแนะแนว และเพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านเพศ ผลการเรียนสะสม กลุ่มสาขาวิชาที่สังกัด กลุ่มชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



สถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีข้อมูลที่สมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวน 311 ชุด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 311 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใน ด้านเพศ ผลการเรียนสะสมสะสม สังกัดสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา และภูมิลำเนา มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา (ตาราง 1 – 5 ดังต่อไปนี้)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N)	ร้อยละ
ชาย	131	42.10
หญิง	180	57.90
รวม	311	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 311 คน จำแนกเป็นเพศหญิงมากที่สุด 180 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นเพศชายหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการเรียนสะสม

ผลการเรียนสะสมสะสม	จำนวน (N)	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00	17	5.50
คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.01 – 2.50	112	36.00
คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00	95	30.50
คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.01-3.50	57	18.30
คะแนนเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.51	30	9.60
รวม	311	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนเฉลี่ยสะสม 2.01-2.50 มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 จำนวน

95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.01 -3.50 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 คะแนนเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.51 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00 มีจำนวนนักศึกษาตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชา

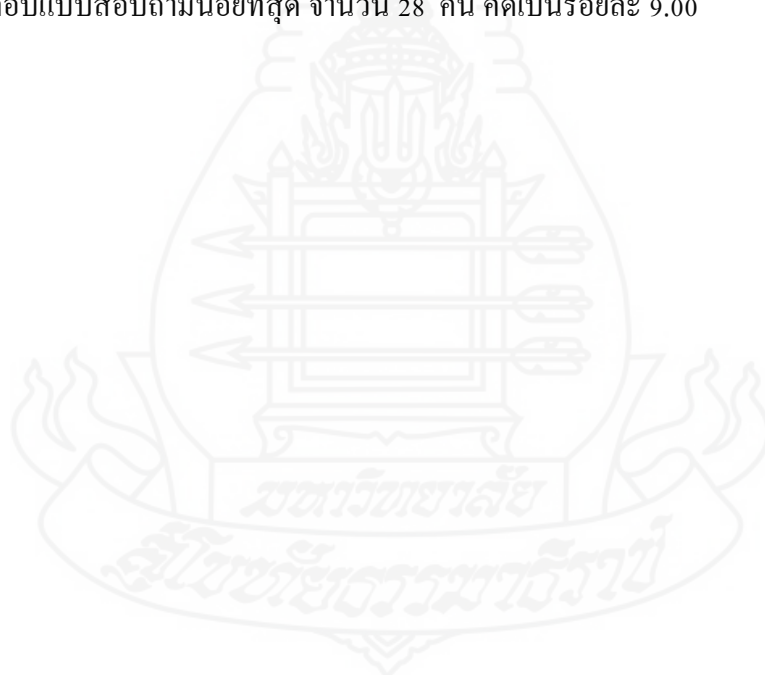
สาขาวิชา	จำนวน (N)	ร้อยละ
การจัดการอาคาร	15	4.80
การจัดการอุตสาหกรรม	23	7.40
เทคโนโลยีการพิมพ์	27	8.70
ออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย	29	9.30
เทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	28	9.00
เทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม	24	7.70
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่องานสถาปัตยกรรม	25	8.00
เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์	21	6.80
ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	26	8.40
ออกแบบสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์	24	7.70
การออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ	29	9.30
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	23	7.40
มาตรวิทยาและระบบคุณภาพ	17	5.50
รวม	311	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม สาขาวิชาการออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย และสาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30รองลงมา คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และสาขาวิชาการจัดการอาคารมีจำนวนนักศึกษาตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน (N)	ร้อยละ
ปี 1	112	36.00
ปี 2	108	34.70
ปี 3	63	20.30
ปี 4	28	9.00
รวม	311	100

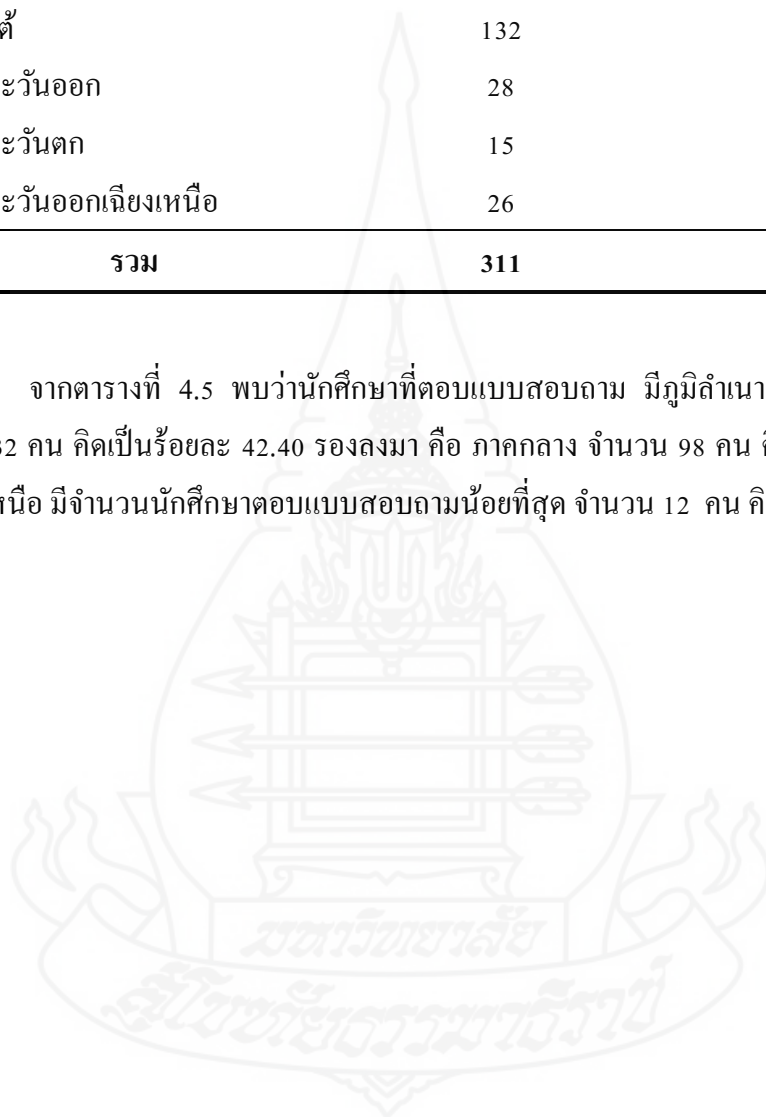
จากตารางที่ 4.4 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีจำนวนนักศึกษาคือ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00



ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวน (N)	ร้อยละ
ภาคกลาง	98	31.50
ภาคเหนือ	12	3.90
ภาคใต้	132	42.40
ภาคตะวันออก	28	9.00
ภาคตะวันตก	15	4.80
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	26	8.40
รวม	311	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ มากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา คือ ภาคกลาง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และภาคเหนือ มีจำนวนนักศึกษาตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90



ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว จำแนกตาม ด้านบริการทั่วไป

ความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.29	0.606	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจใน งานบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล	4.16	0.636	มาก
3. การให้บริการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน	4.16	0.702	มาก
4. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการรวดเร็ว ถูกต้อง	4.20	0.718	มาก
5. มีพื้นที่รองรับสำหรับนักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.27	0.674	มาก
6. สถานที่ให้บริการสะอาด และสะดวกเหมาะสมกับการให้บริการ	4.35	0.664	มาก
เฉลี่ยรวม	4.24	0.667	มาก

จากตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.24$, S.D. = 0.667) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด และสะดวกเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{x}= 4.35$, S.D. = 0.664) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ($\bar{x}=4.29$, S.D. = 0.606) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ($\bar{x}=4.16$, S.D. = 0.702)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ตาราง 6 – 12 ดังต่อไปนี้)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวโดยภาพรวม

บริการแนะแนว	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
บริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล	4.22	0.507	มาก
บริการสนเทศ	4.27	0.500	มาก
บริการให้คำปรึกษา	4.24	0.532	มาก
บริการจัดวางตัวบุคคล	4.19	0.571	มาก
บริการติดตามและประเมินผล	4.25	0.514	มาก
เฉลี่ยรวม	4.23	0.524	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$, S.D. = 0.5) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริการสนเทศ ($\bar{x}=4.27$, S.D. = 0.500) รองลงมาคือ บริการติดตามและประเมินผล ($\bar{x}=4.25$, S.D. = 0.514), บริการให้คำปรึกษา ($\bar{x}=4.24$, S.D. = 0.532), บริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล ($\bar{x}=4.22$, S.D. = 0.507) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการจัดวางตัวบุคคล ($\bar{x}=4.19$, S.D. = 0.571)

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว จำแนกตาม ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

ความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. นำข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจพัฒนาความรู้ความสามารถด้านต่างๆ	4.19	0.726	มาก
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.24	0.710	มาก
3. มีการเก็บรวบรวมประวัตินักศึกษาส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพในทะเบียนประวัติ	4.18	0.721	มาก
4. มีการจัดสอบวัดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ	4.25	0.663	มาก
5. มีการสอบวัดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.26	0.668	มาก
6. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่นักศึกษาต้องเข้าร่วมทั้งภายในและภายนอกคณะ	4.23	0.677	มาก
เฉลี่ยรวม	4.23	0.694	มาก

จากตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$, S.D. 0.694) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการสอบวัดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ($\bar{x}=4.26$, S.D. = 0.668) รองลงมาคือ มีการจัดสอบวัดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ($\bar{x}=4.25$, S.D. = 0.663) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเก็บรวบรวมประวัตินักศึกษาส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพในทะเบียนประวัติ ($\bar{x}=4.18$, S.D. =0.721)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว จำแนกตาม ด้านบริการสนเทศ

ความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารของคณะได้หลาย ช่องทาง รวดเร็วทั่วถึง	4.27	0.684	มาก
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการสามารถนำข้อมูลไป ใช้ประโยชน์ได้จริง	4.31	0.663	มาก
3. จัดให้มีการปฐมนิเทศให้ความรู้แก่นักศึกษาใหม่เพื่อให้ นักศึกษาสามารถปรับตัวและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คณะผู้บริหาร สถานที่ บุคลากรในคณะ เป็นต้น	4.25	0.645	มาก
4. จัดให้มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทุก ด้าน เช่น Website,facebook,E-mail,เสียงตามสาย เป็นต้น	4.24	0.658	มาก
5. มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านต่างๆอย่าง ทั่วถึง	4.26	0.673	มาก
6. มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการในขอบข่ายด้าน การศึกษา อาชีพ และส่วนตัวและสังคม	4.29	0.708	มาก
เฉลี่ยรวม	4.27	0.672	มาก

จากตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.27$, S.D. 0.672) เมื่อพิจารณาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ($\bar{x}=4.31$, S.D. = 0.663) รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการในขอบข่ายด้านการศึกษา อาชีพ และส่วนตัวและสังคม ($\bar{x}=4.29$, S.D. = 0.708) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเก็บรวบรวมประวัตินักศึกษาด้านส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพในทะเบียนประวัติ จัดให้มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทุกด้าน เช่น Website,facebook,E-mail, เสียงตามสาย เป็นต้น ($\bar{x}=4.24$, S.D. =0.658)

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวจำแนกตาม ด้านบริการให้คำปรึกษา

ความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. ได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเกิดขึ้น	4.23	0.738	มาก
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.24	0.680	มาก
3. มีการจัดบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัวและสังคม	4.32	0.671	มาก
4. มีการจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำแต่ละสาขาวิชาทุกชั้นปี	4.24	0.706	มาก
5. มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการแนะแนวแก่นักศึกษา เช่น โทรศัพท์ , E-mail , Facebook เป็นต้น	4.22	0.740	มาก
6. มีการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับการขอโอนย้ายสาขาวิชาเรียน	4.21	0.682	มาก
เฉลี่ยรวม	4.24	0.703	มาก

จากตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการให้คำปรึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} = 4.24, S.D. 0.703) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัวและสังคม (\bar{x} = 4.32, S.D. = 0.671) รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (\bar{x} = 4.24, S.D. = 0.680) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับการขอโอนย้ายสาขาวิชาเรียน (\bar{x} = 4.21, S.D. = 0.682)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว จำแนกตามด้านบริการ
จัดวางตัวบุคคล

ความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. ได้รับประโยชน์และสามารถเลือกอาชีพได้ตรงกับ ความสามารถของตนเอง	4.19	0.717	มาก
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการสามารถนำ ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.19	0.676	มาก
3. มีการจัดวางตัวนักศึกษาตามสาขาวิชาชีพที่เรียน เพื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	4.17	0.727	มาก
4. มีการจัด โครงการ Job Fair ให้กับนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา	4.17	0.711	มาก
5. มีการจัด โครงการอบรมภาษาอังกฤษ (English Camp) เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษ	4.21	0.723	มาก
6. มีการจัดทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ดีเด่นด้าน ต่างๆ	4.23	0.707	มาก
เฉลี่ยรวม	4.19	0.710	มาก

จากตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.19$, S.D. 0.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ดีเด่นด้านต่างๆ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.707) รองลงมาคือ มีการจัด โครงการอบรมภาษาอังกฤษ (English Camp) เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.723) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดวางตัวนักศึกษาตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเพื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.727)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนว
จำแนกตาม ด้านบริการติดตามและประเมินผล

ความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. นำข้อมูลด้านสถานประกอบการมาเป็นข้อมูลในการเลือกสถานที่ทำงานได้จริง	4.30	0.716	มาก
2. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.23	0.679	มาก
3. มีการจัดบริการรองรับความคิดเห็นการให้บริการแนะแนว	4.25	0.677	มาก
4. มีการติดตามผลภาวะการมีงานของของบัณฑิต	4.23	0.720	มาก
5. มีการติดตามผลข้อมูลด้านเงินเดือนที่บัณฑิตได้รับ	4.28	0.655	มาก
6. มีการติดตามผลข้อมูลด้านประเภทของงานที่บัณฑิตทำตรงตามสาขาวิชา	4.24	0.650	มาก
เฉลี่ยรวม	4.26	0.683	มาก

จากตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการติดตามและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.26$, S.D. 0.683) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นำข้อมูลด้านสถานประกอบการมาเป็นข้อมูลในการเลือกสถานที่ทำงานได้จริง ($\bar{x}=4.30$, S.D. = 0.716) รองลงมาคือ มีการจัดบริการรองรับความคิดเห็นการให้บริการแนะแนว ($\bar{x}=4.25$, S.D. = 0.677) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการติดตามผลภาวะการมีงานของของบัณฑิต ($\bar{x}=4.23$, S.D. =0.720)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาด้านเพศ ผลการเรียนรู้สะสม สาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวน ของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า (T-test) ด้านผลการเรียนรู้สะสม กลุ่มสาขาวิชา กลุ่มชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนา โดยใช้การทดสอบ (F-test) ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในตาราง 13-22

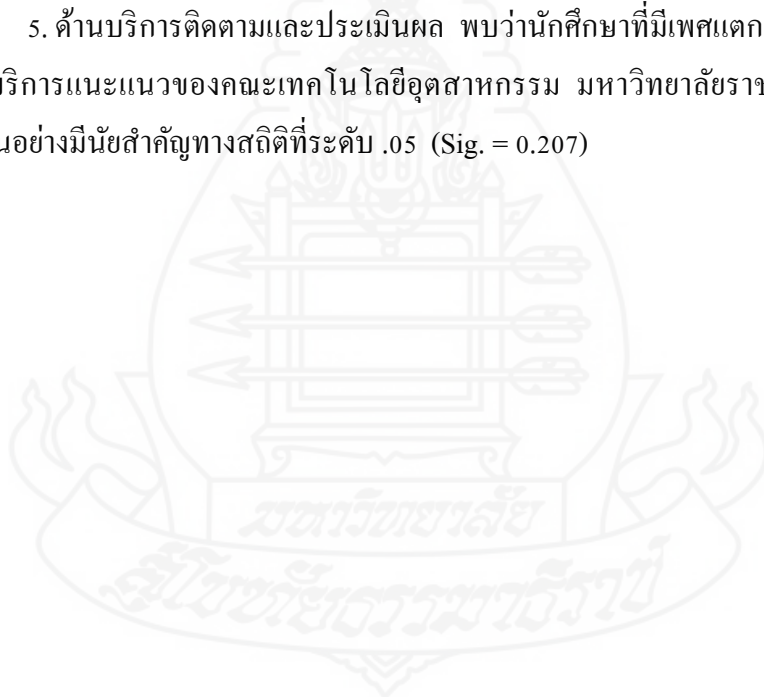
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ

บริการแนะแนว	เพศ				t	Sig.
	ชาย (N=131)		หญิง (N=180)			
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. บริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล	4.25	0.420	4.20	0.518	0.850	0.796
2. บริการสนเทศ	4.31	0.484	4.24	0.511	1.164	0.578
3. บริการให้คำปรึกษา	4.24	0.545	4.25	0.524	0.059	0.386
4. บริการจัดวางตัวบุคคล	4.21	0.602	4.18	0.550	0.328	0.120
5. บริการติดตามและประเมินผล	4.20	0.542	4.29	0.490	1.421	0.207
รวมทั้งหมด	4.24	0.444	4.23	0.445	0.241	0.781

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า (T-test) ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.781) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.796)
2. ด้านบริการสนเทศ พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.578)
3. ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.386)
4. ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.120)
5. ด้านบริการติดตามและประเมินผล พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.207)



ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
จำแนกตามกลุ่มผลการเรียนสะสม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. บริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.384	0.192	0.746	0.475
ภายในกลุ่ม	308	79.334	0.258		
รวม	310	79.719			
2. บริการสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.410	0.205	0.821	0.441
ภายในกลุ่ม	308	77.019	0.250		
รวม	310	77.430			
3. บริการให้คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.909	0.454	1.612	0.201
ภายในกลุ่ม	308	86.850	0.282		
รวม	310	87.759			
4. บริการจัดวางตัวบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.324	0.662	2.040	0.132
ภายในกลุ่ม	308	99.952	0.325		
รวม	310	101.277			
5. บริการติดตามและประเมินผล					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.655	0.827	3.181	0.058
ภายในกลุ่ม	308	80.123	0.260		
รวม	310	81.778			
ความพึงพอใจโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.718	0.359	1.833	0.162
ภายในกลุ่ม	308	60.331	0.196		
รวม	310	61.049			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มผลการเรียนสะสมโดยการทดสอบค่า (F-test) พบว่ากลุ่มผลการเรียนสะสมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.162) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า พบว่านักศึกษามีกลุ่มผลการเรียนสะสมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.475)

2. ด้านบริการสนเทศ พบว่านักศึกษามีกลุ่มผลการเรียนสะสมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.441)

3. ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษามีกลุ่มผลการเรียนสะสมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.201)

4. ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล พบว่านักศึกษามีกลุ่มผลการเรียนสะสมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.132)

5. ด้านบริการติดตามและประเมินผล พบว่านักศึกษามีกลุ่มผลการเรียนสะสมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.058)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ

เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. บริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.515	0.257	1.001	0.369
ภายในกลุ่ม	308	76.204	0.257		
รวม	310	79.719			
2. บริการสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.353	0.177	0.705	0.495
ภายในกลุ่ม	308	77.077	0.250		
รวม	310	77.430			
3. บริการให้คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.876	0.438	1.553	0.213
ภายในกลุ่ม	308	86.883	0.282		
รวม	310	87.759			
4. บริการจัดวางตัวบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.175	0.587	1.807	0.166
ภายในกลุ่ม	308	100.102	0.325		
รวม	310	101.277			
5. บริการติดตามและประเมินผล					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.569	0.784	3.012	0.051
ภายในกลุ่ม	308	80.197	0.260		
รวม	310	81.766			
ความพึงพอใจโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.739	0.370	1.887	0.153
ภายในกลุ่ม	308	60.310	0.196		
รวม	310	61.049			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยการทดสอบค่า (F-test) พบว่ากลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.153) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า พบว่านักศึกษามีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.369)

2. ด้านบริการสนเทศ พบว่านักศึกษามีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.495)

3. ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษามีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.213)

4. ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล พบว่านักศึกษามีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.166)

5. ด้านบริการติดตามและประเมินผล พบว่านักศึกษามีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.051)

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ

เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. บริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.100	1.050	4.167	0.016*
ภายในกลุ่ม	308	77.618	0.252		
รวม	310	79.719			
2. บริการสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.382	0.691	2.798	0.062
ภายในกลุ่ม	308	76.048	0.247		
รวม	310	77.430			
3. บริการให้คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.771	1.385	5.021	0.007*
ภายในกลุ่ม	308	84.988	0.276		
รวม	310	87.759			
4. บริการจัดวางตัวบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.270	1.635	5.137	0.006*
ภายในกลุ่ม	308	98.007	0.318		
รวม	310	101.277			
5. บริการติดตามและประเมินผล					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.746	1.873	7.393	0.001*
ภายในกลุ่ม	308	78.020	0.253		
รวม	310	81.766			
ความพึงพอใจโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.276	1.138	5.964	0.003*
ภายในกลุ่ม	308	58.773	0.191		
รวม	310	61.049			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยการทดสอบค่า (F-test) พบว่าชั้นปีที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.003) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.016)

2. ด้านบริการสนเทศ พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.062)

3. ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.007)

4. ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.006)

5. ด้านบริการติดตามและประเมินผล พบว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.001)

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคลเมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา

กลุ่มชั้นปีที่ศึกษา	ปี 1	ปี 2	ปี 3,4
\bar{x}	4.33	4.13	4.21
ปี 1	-	0.195*	0.080
ปี 2	0.195*	-	0.115
ปี 3,4	0.080	0.115	-

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล เมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($\bar{x}=4.33$) มีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.13$)

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ด้านบริการให้คำปรึกษาเมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา

กลุ่มชั้นปีที่ศึกษา		ปี 1	ปี 2	ปี 3,4
	\bar{x}	4.34	4.12	4.28
ปี 1	4.34	-	0.218*	0.158
ปี 2	4.12	0.218*	-	0.059
ปี 3,4	4.28	0.158	0.059	-

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้านบริการให้คำปรึกษา เมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($\bar{x}=4.34$) มีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.12$)

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ด้านบริการจัดวางตัวบุคคลเมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา

กลุ่มชั้นปีที่ศึกษา		ปี 1	ปี 2	ปี 3,4
	\bar{x}	4.06	4.30	4.22
ปี 1	4.06	-	0.240*	0.158
ปี 2	4.30	0.240*	-	0.082
ปี 3,4	4.22	0.158	0.082	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล เมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($\bar{x}=4.06$) มีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ($\bar{x}=4.30$)

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ด้านบริการติดตามและประเมินผลจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา

กลุ่มชั้นปีที่ศึกษา		ปี 1	ปี 2	ปี 3,4
	\bar{x}	4.13	4.39	4.24
ปี 1	4.13	-	0.260*	0.102
ปี 2	4.39	0.260*	-	0.157
ปี 3,4	4.24	0.102	0.157	-

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้านบริการติดตามและประเมินผล เมื่อจำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($\bar{x}=4.13$) มีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ($\bar{x}=4.39$)

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามภูมิลำเนา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. บริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.350	0.070	0.269	0.930
ภายในกลุ่ม	305	79.369	0.260		
รวม	310	79.719			
2. บริการสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.902	0.180	0.719	0.610
ภายในกลุ่ม	305	76.528	0.251		
รวม	310	77.430			
3. บริการให้คำปรึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.478	0.296	1.045	0.391
ภายในกลุ่ม	305	86.281	0.283		
รวม	310	87.759			
4. บริการจัดวางตัวบุคคล					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.068	0.214	0.650	0.662
ภายในกลุ่ม	305	100.209	0.329		
รวม	310	101.277			
5. บริการติดตามและประเมินผล					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.372	0.074	0.279	0.925
ภายในกลุ่ม	305	81.394	0.267		
รวม	310	81.766			
ความพึงพอใจโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.538	0.108	0.543	0.744
ภายในกลุ่ม	305	60.511	0.198		
รวม	310	61.049			

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามภูมิลำเนา โดยการทดสอบค่า (F-test) พบว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.744) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

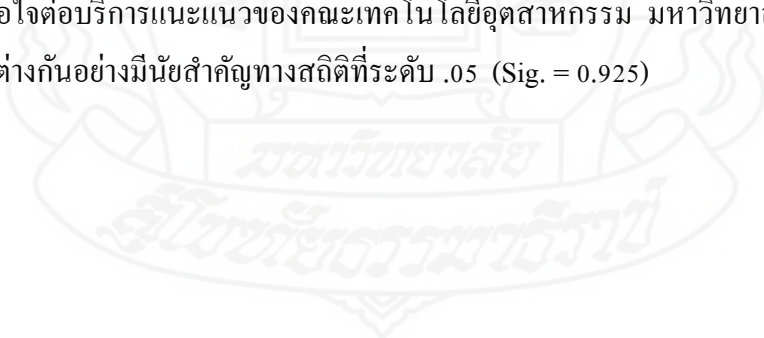
1. ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า พบว่านักศึกษามีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.930)

2. ด้านบริการสนเทศ พบว่านักศึกษามีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.610)

3. ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษามีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.391)

4. ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล พบว่านักศึกษามีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.662)

5. ด้านบริการติดตามและประเมินผล พบว่านักศึกษามีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.925)



ตอนที่ 4 ปัญหา/ อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามความคิดเห็นของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม
มีนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ทั้งสิ้น 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.72 ของนักศึกษา
ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัญหา/อุปสรรค

บริการทั่วไป

1. เจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการแนะ
แนวทำให้บางครั้งนักศึกษาไม่เข้าใจและได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง
2. คณะมีพื้นที่คับแคบและจำกัดทำให้ขาดห้องบริการแนะแนวที่เป็น
ส่วนตัว

บริการสนเทศ

1. โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของคณะอาจารย์ไม่ค่อยให้ความสำคัญ
ร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมทำให้นักศึกษาไม่ค่อยรู้จักอาจารย์ภายในคณะ

2. ข้อเสนอแนะ

บริการทั่วไป

1. ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งพักเพื่อรองรับนักศึกษาที่มารับบริการมากขึ้น
2. ควรติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างทั่วถึงเพื่อ
นักศึกษจะได้ดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและลดระยะเวลาในการรับบริการ
3. ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่นักศึกษาต้องเข้าร่วมให้นักศึกษา
ทราบทั่วถึง ถูกต้อง

บริการสนเทศ

1. ควรมีการอัพเดทข้อมูลข่าวสารทาง Website,facebook ของคณะอย่าง
สม่ำเสมอเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวด้านต่างๆให้นักศึกษาทราบ
2. ในโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาควรให้ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาต่อ
เช่นการสอบชิงทุน การสอบเรียนแลกเปลี่ยน หรือ แนวทางการสอบเรียนต่อ เป็นต้น แก่นักศึกษา
ด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อของนักศึกษา

3. ควรมีการแข่งขันกิจกรรมต่างๆที่นักศึกษาต้องเข้าร่วมให้ทราบก่อนล่วงหน้า 1 สัปดาห์

4. ควรมีการประกาศตารางกิจกรรมที่นักศึกษาต้องเข้าร่วมทางเว็บไซต์ของคณะ

บริการจัดวางตัวบุคคล

1. ควรจัดสรรทุนการศึกษาอย่างทั่วถึงและยุติธรรม ชัดเจน
2. ควรเพิ่มวันเวลาในการจัดโครงการ Job Fair ให้มากยิ่งขึ้น

บริการติดตามและประเมินผล

1. มีข้อมูลด้านอาชีพต่างๆให้บริการแก่นักศึกษามากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนว เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาด้านเพศ ผลการเรียนสะสม กลุ่มสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาต่อการให้บริการแนะแนว และเพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาคปกติ ทุกสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 โดยการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม 2555 จำนวน รวม 311 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนและการวิเคราะห์เนื้อหา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนบุคคล ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ผลการเรียนสะสม สังกัดสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา และ ภูมิลำเนาพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นเพศหญิง มีผลการเรียนสะสม 2.01-2.50 สังกัดสาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการและการออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย ชั้นปีที่ 1 และมีภูมิลำเนาภาคใต้

1.2 ระดับพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก คือ บริการสนเทศ รองลงมา คือ บริการติดตามและประเมินผล บริการให้คำปรึกษา บริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล และบริการจัดวางตัวบุคคล เรียงตามลำดับ

1.3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบริการทั่วไป พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ให้บริการสะอาด

และสะดวกเหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน

1.4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการสอบวัดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) รองลงมา คือ มีการจัดสอบวัดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการเก็บรวบรวมประวัตินักศึกษาในส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพในทะเบียนประวัติ

1.5 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการในขอบข่ายด้านการศึกษา อาชีพ และส่วนตัวและสังคม และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการเก็บรวบรวมประวัตินักศึกษาในส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพในทะเบียนประวัติ จัดให้มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทุกด้าน เช่น Website, facebook, E-mail, เสียงตามสาย เป็นต้น

1.6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการให้คำปรึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาการเรียน ส่วนตัวและสังคม รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับการขอโอนย้ายสาขาวิชาเรียน

1.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ดีเด่นด้านต่างๆ รองลงมาคือ มีการจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษ (English Camp) เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดวางตัวนักศึกษาตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเพื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ด้านบริการติดตามและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งระดับมาก คือ นำข้อมูลด้านสถานประกอบการมาเป็นข้อมูล

ในการเลือกสถานที่ทำงานได้จริง รองลงมาคือ มีการจัดบริการต้อนรับความคิดเห็นการให้บริการ
แนะแนว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการติดตามผลภาวะการดำเนินงานของ
ของบัณฑิต

การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวน ของค่าเฉลี่ยของ
ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำแนก
ตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า (T-test) ด้านผลการเรียนสะสม กลุ่มสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษาและ
ภูมิภาค โดยการใช้การทดสอบ (F-test) มีผลการวิจัยดังนี้

1.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่า (T-
test) ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมี

1.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มผลการเรียนสะสม
โดยใช้การทดสอบค่า (F-test) พบว่ากลุ่มผลการเรียนสะสมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่
แตกต่างกัน

1.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา โดยการ
ทดสอบค่า (F-test) พบว่ากลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

1.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ
เทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มชั้นปีที่ศึกษา โดยการ
ทดสอบค่า (F-test) พบว่ากลุ่มชั้นปีที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวในด้าน
บริการทั่วไป ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล ด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านบริการ
จัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามและประเมินผล

1.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามภูมิลำเนาโดยการ ทดสอบค่า (F-test) พบว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีประเด็นที่จะอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยดังนี้

2.1 ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ผลการเรียนสะสม สังกัดสาขาวิชา ชั้นปีที่ศึกษา และภูมิลำเนาพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นเพศหญิง มีผลการเรียนสะสม 2.01-2.50 สังกัดสาขาวิชาการ ออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการและการออกแบบกราฟิกและมัดติมีเดีย ชั้นปีที่ 1 และมี ภูมิลำเนาภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ บริการสนเทศ และทุกรายการเรียงตามลำดับ คือ บริการติดตามและประเมินผล บริการทั่วไป บริการให้คำปรึกษา บริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล และบริการจัดวางตัวบุคคล

จากผลการวิจัยนั้นพบว่าในด้านบริการสนเทศนี้นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มากเป็นอันดับ 1 ซึ่งบ่งชี้ได้ว่าคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีการเล็งเห็นถึงความสำคัญของบริการ เทสนเทศและมีการจัดบริการด้านนี้อย่างเพียงพอแก่จำนวนของนักศึกษา ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้ สื่อสารกับนักศึกษาเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านต่างๆให้แก่นักศึกษารับทราบ มีการให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้รับบริการหรือนักศึกษาอย่างทั่วถึง รวดเร็วและถูกต้องซ้ำยังมีหลากหลายวิธีการ อาทิ เช่น ระบบเสียงตามสาย , E-mail , website , face book , โทรศัพท์ , บอร์ดประชาสัมพันธ์ , ระบบ Wi-Fi ไร้สายเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาในการสืบค้นข้อมูลด้านต่างๆ เป็นต้น ซึ่ง สอดคล้องกับ รายงานการประเมินคุณภาพภายใน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราช ภัฏสวนสุนันทา (2554 :78) ที่ได้กล่าวว่า คณะต้องมีการดำเนินการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น ศูนย์เฝ้าระวังการศึกษาศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหา งาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอก มหาวิทยาลัยที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าอย่างทั่วถึงและมีข้อมูลรายงานบริการสารสนเทศด้าน ต่างๆไว้อย่างครบถ้วน

ส่วนด้านบริการจัดวางตัวบุคคลนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายบ่งชี้ให้ว่า คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมยังจัดบริการในด้านนี้น้อยทำให้นักศึกษารู้สึกพึงพอใจในระดับสุดท้าย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษายังมีความต้องการให้คณะดำเนินการเกี่ยวกับบริการจัดวางตัวบุคคลในเรื่องของการจัดวางตัวนักศึกษาตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเพื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการจัดโครงการ Job Fair ให้กับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา จะเห็นได้ว่าการจัดวางตัวบุคคลในเรื่องของการจัดหางานนั้นนักศึกษามีความต้องการมาก อาจเนื่องมาจากการจัดวางตัวบุคคลในด้านการจัดหางานนั้นมีความสำคัญถึงแม้ฝ่ายบริการแนะแนวจะมีการดำเนินการในด้านนี้ก็ไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาเป็นจำนวนมากและงานที่ฝ่ายบริการแนะแนวจัดหานั้นส่วนใหญ่มาจากโทรศัพท์ที่นายจ้างโทรมาแจ้งข่าว หรือ บริษัททำหนังสือแจ้งความจำนงค์ต้องการรับสมัครงานมายังคณะเท่านั้นซึ่งมีจำนวนไม่มากเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีและยังไม่ครบทุกสาขาวิชา เป็นผลให้บริการด้านนี้ได้รับความพึงพอใจน้อย โดยฝ่ายบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรให้ความสนใจและขยายงานด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น กว้างขวางและทั่วถึง นักศึกษาให้มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา หงษ์นิกร (2529 : 92) ที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่านักศึกษายังไม่พึงพอใจและมีความต้องการในบริการจัดหางานให้แก่นักศึกษาที่จบแล้วอยู่ในระดับสูง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาด้านเพศ ผลการเรียนสะสม สาขาวิชาที่สังกัด ชั้นปีที่ศึกษาและภูมิลำเนาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานั้น พบว่านักศึกษาที่มีเพศ ผลการเรียนสะสม สาขาวิชาที่สังกัด และภูมิลำเนาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน

ในส่วนของกลุ่มชั้นปีที่ศึกษานั้นพบว่านักศึกษามีกลุ่มชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันนั้นมีความพึงพอใจในบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน ทั้งในด้าน บริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล บริการให้คำปรึกษา บริการจัดวางตัวบุคคลและบริการติดตามและประเมินผล นั้นอภิปรายผลโดยรวมได้ว่า อาจเป็นผลมาจากการดำเนินการฝ่ายบริการแนะแนวของคณะนั้นไม่ได้มีโครงสร้างที่ชัดเจน แต่เป็นงานที่แอบแฝงอยู่ในส่วนของงานวิชาการและกิจการนักศึกษาที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานในส่วนนี้ โดยไม่มีอาคารสถานที่ ห้องบริการแนะแนวโดยเฉพาะเจาะจง หรือแม้แต่บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริการแนะแนวก็ยังไม่มีการจัดจ้างมาดำเนินงานด้านนี้ ทำให้นักศึกษาจำนวนไม่น้อยที่ไม่ทราบว่าคณะมี

งานดำเนินงานด้านบริการแนะแนว และมีเพียงนักศึกษาบางส่วนเท่านั้นที่รับรู้และเข้ามาใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ก็เป็นนักศึกษาเข้าใหม่หรือชั้นปีต้นๆเท่านั้น ดังนั้น ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการแนะแนวของคณะซึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นจึงมีความแตกต่างกันไปด้วยตามการรับรู้และการเข้ามาใช้บริการของนักศึกษา เช่นเดียวกับการวิจัยของ อรสา หงษ์นิกร (2529 : 100) ที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของนักศึกษาระหว่างชั้นปีและสถานภาพทางการศึกษาแล้วปรากฏว่า นักศึกษาในแต่ละชั้นปีและนักศึกษาที่มีสถานภาพทางการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวด้านต่างๆแตกต่างกัน

ผลการวิจัยซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.2.1 ด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล พบว่า พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยค่าเฉลี่ยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในบริการแนะแนวมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคลของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมนั้นได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่นักศึกษาเริ่มเข้าเรียนชั้นปีที่ 1 โดยฝ่ายกิจการนักศึกษาได้ให้นักศึกษารอกข้อมูลในแบบฟอร์มอย่างครบถ้วนทั้งในเรื่องของประวัติส่วนตัวและภูมิหลัง ประวัติการศึกษา ประวัติสุขภาพกาย สุขภาพจิต ภูมิฐานะ การฝึกอบรม การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และข้อมูลการติดต่อนักศึกษาและผู้ปกครอง เป็นต้น ซึ่งมีความจำเป็นต่อคณะและอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี โดยข้อมูลดังกล่าวนั้นจะมีส่วนช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและตัวนักศึกษาเองมีความรู้ ความเข้าใจในตนเอง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเองทำให้นักศึกษาสามารถเลือกทำกิจกรรมและเลือกเรียนในรายวิชาที่ตนเองถนัดได้ ซึ่งจะเป็นผลดีทำให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและเพื่อนนักศึกษาด้วยกันได้ สามารถปรับตัวเข้ากับการเรียนการสอน และการร่วมทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี โดยนักศึกษาชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันนั้นอาจมาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 นั้นไม่ค่อยได้รับการด้านนี้ ความกระตือรือร้นในด้านการเรียน การปรับตัว หรือการเข้าร่วมกิจกรรมจะมีน้อยกว่านั้นนักศึกษาเข้าใหม่ เมื่อนักศึกษาแทบไม่ค่อยได้เข้ามาใช้บริการด้านบริการเก็บรวบรวมข้อมูลรายบุคคล นักศึกษาจึงไม่มีความคาดหวังใดๆเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านนี้ ความพึงพอใจจึงแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่ปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991; Brown & Swartz, 1989 : Cronin &

Taylor, 1992; Parasuraman et al.,1985; Teas,1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ

2.2.2 ด้านบริการให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยค่าเฉลี่ยของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 อาจเนื่องมาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพิ่งเริ่มเข้าศึกษานั้นเพิ่งเริ่มมีการเปลี่ยนไปในด้านต่างๆมากมายทั้งด้านการเรียน ส่วนตัว โดยเฉพาะในเรื่องของการเรียนนั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนจากระดับมัธยมศึกษาเข้าสู่ระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบการเรียน การสอน การสอบต่างๆก็แตกต่างจากในระดับมัธยม นักศึกษาเข้าใหม่ต้องมีการปรับตัวและแนวทางในการดำเนินชีวิต การเลือกเรียนรายวิชาต่างๆรวมทั้งการทำกิจกรรมซึ่งในระดับมหาวิทยาลัยนักศึกษาต้องช่วยเหลือตัวเองมากขึ้นในการเรียนซึ่งนักศึกษบางคนอาจรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวไม่ทัน บริการให้คำปรึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถ จัดการกับเหล่าปัญหาต่างๆทั้งในด้านการเรียน การดำเนินชีวิตและสิ่งต่างๆรอบๆตัวได้ดียิ่งขึ้นจึงได้เข้ารับบริการให้คำปรึกษาบ่อยครั้งและมีความพึงพอใจในบริการให้คำปรึกษามากกว่า ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ไปแล้วนั้นมีการใช้ชีวิตอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัยมาแล้วพอสมควร ทำให้เข้าใจในระบบการเรียนการสอน ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนและสภาพแวดล้อมได้ มากยิ่งขึ้นทำให้บริการให้คำปรึกษานั้นอาจไม่มีผลนักศึกษามากเท่าไร ซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 2 บางคนอาจไม่เคยเข้าใช้บริการให้คำปรึกษาด้วยซ้ำ ทำให้ความพึงพอใจในบริการด้านนี้ลดน้อยลงไป เนื่องจากไม่ค่อยได้เข้ามารับบริการในด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรสา หงษ์นิกร (2529 : 94) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการบริการให้คำปรึกษาสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

2.2.3 ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมแตกต่างนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ซึ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการแนะแนวของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเห็นได้ว่า บริการจัดวางตัวบุคคลส่วนใหญ่ เป็นบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษา การจัดอบรมโครงการอบรมภาษาอังกฤษ (English Camp) เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษ , การจัดจัดโครงการ Job Fair ให้กับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา , หรือแม้แต่การจัดการจัดวางตัวนักศึกษาตามสาขาวิชาชีพที่เรียน เพื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นต้น ในการจัดให้บริการกิจกรรมหรือโครงการต่างๆข้างต้นของคณะนั้นส่วนใหญ่ักศึกษาที่เข้ามารับบริการในการจะเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากกว่าชั้นปี 1

เนื่องจากการจัดวางตัวนักศึกษาเพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือการจัดโครงการ Job Fair นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเข้ามาใช้บริการเพื่อเตรียมสู่เข้าสู่การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในปีที่ 3 หรือ แม้แต่การจัดอบรมโครงการอบรมภาษาอังกฤษ (English Camp) เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้าน ภาษาอังกฤษ ก็เป็นกิจกรรมที่จัดสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เท่านั้นและยังมีนักศึกษาจำนวนไม่น้อย ที่ไม่ทราบว่าคณะมีการให้บริการแนะแนวด้านการจัดวางตัวบุคคล เนื่องจากคณะไม่ได้มีการ ดำเนินงาน อาคาร สถานที่ หรือบุคลากรที่เป็นเฉพาะเจาะจงที่จะดำเนินงานด้านบริการแนะแนว ดังนั้นในการเข้ามาใช้บริการในด้านนี้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ก็น้อยตามไปด้วย แต่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นั้นจะเข้ามาใช้บริการในด้านการจัดวางตัวบุคคล จะน้อยเนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังไม่มีความ จำเป็นที่จะต้องเข้าร่วมโครงการหรือรับบริการทางด้านนี้ ส่งผลให้ความพึงพอใจของนักศึกษาจึงมี ความแตกต่างกันไปด้วย

2.2.4 ด้านบริการติดตามและประเมินผล พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ซึ่ง ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการแนะแนวสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 เนื่องจากบริการติดตามและประเมินผลของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีทั้งการติดตามผลด้าน การสำเร็จการศึกษา การติดตามผลด้านการเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวของคณะ อาทิเช่น การติดตาม ด้านภาวะการมีงานทำ หรือข้อมูลด้านบริษัทต่างๆที่นักศึกษาต้องการ ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเข้ามาใช้บริการเพื่อนำข้อมูลไปตัดสินใจใน การหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในชั้นปีที่ 3 ต่อไป โดยความพึงพอใจของนักศึกษาขึ้นอยู่กับ การได้รับบริการหรือข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็วตรงตามความต้องการและความคาดหวังของ นักศึกษาโดยนักศึกษาก็อาจเปรียบเสมือนลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะนั่นเองซึ่ง สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการ ของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ประสิทธิภาพของสินค้าถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า หรือการบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิด ความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้า ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสรุบได้ดังนี้

3.1 ควรพัฒนาวิธีการให้บริการแนะแนวแก่นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้นและจัดอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ควรเอาใจใส่และให้บริการแนะแนวกับนักศึกษาทุกระดับชั้นอย่างทั่วถึงและตรงตามความต้องการของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

3.2 จากผลการวิจัยภาพรวมระดับความพึงพอใจของบริการแนะแนวพบว่าบริการจัดวางตัวบุคคลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านบริการจัดวางตัวบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดหางานให้กับนักศึกษาและมีกิจกรรมที่หลากหลาย

3.3 ในการให้บริการด้านต่างๆ ไปแก่นักศึกษานั้นพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจในงานบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล และการให้บริการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดดังนั้นจึงควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรม พัฒนาหาความรู้ด้านบริการแนะแนวมากยิ่งขึ้นรวมทั้งควรมีการประกาศระบบขั้นตอนการให้บริการให้นักศึกษาเห็นอย่างชัดเจน

3.4 ควรมีการสำรวจความต้องการและความสนใจของนักศึกษาในแต่ละปี เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการวางแผนจัดกิจกรรมแนะแนวโดยมีการจัดทำเป็นปฏิทินกิจกรรมแนะแนวนักศึกษาให้ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เพื่อให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสังเกต และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

4.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาบริการแนะแนวเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงบริการแนะแนวให้ดีขึ้น



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

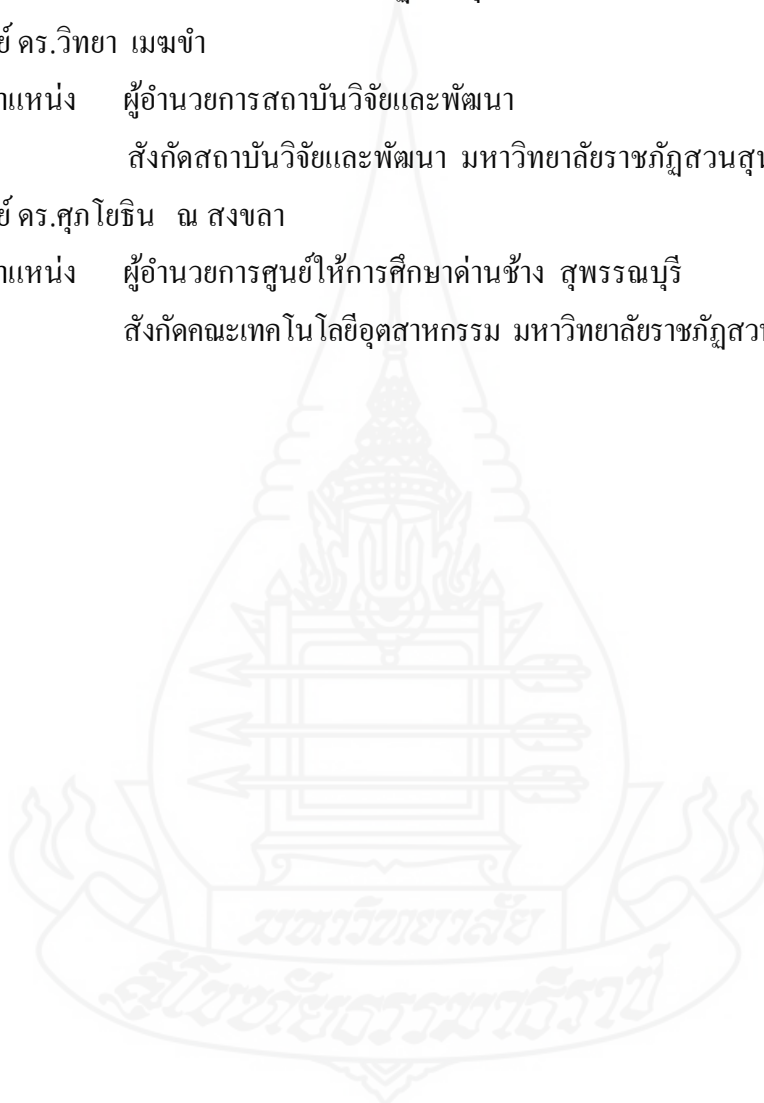
ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว
ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม
สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. อาจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
สังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. อาจารย์ ดร.ศุภโยธิน ณ สงขลา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ให้การศึกษาด้านช่าง สุพรรณบุรี
สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0522.16 (บ)/๒๖๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวบุญนצר สันฐาน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 0-2504-8505
โทรสาร. 0-2503-3566-7
เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 081-8492086



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ ๒๖๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ศุภโยธิน ณ สงขลา

สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวบัญญัติ สันฐาน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 0-2504-8505
โทรสาร. 0-2503-3566-7
เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 081-8492086



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 260

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 สิงหาคม 2555


เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว
สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวบุญนצר สันฐาน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษา
เชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง
“ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้น
มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 0-2504-8505
โทรสาร. 0-2503-3566-7
เมอร์โทรคัพพ์นักศึกษา 081-8492086



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ ๑๖๘

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

20 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วย นางสาวบุญชร สันฐาน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา”

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก นักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 0818492086



คำสั่งสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ที่ 43 /2555

เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอึ่ระดับบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ภาคต้น ปีการศึกษา 2555

เพื่อให้การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาชั้นคว่ำอึ่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 18 (9) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2521 ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เรื่องมอบอำนาจการบริหารงานบัณฑิตศึกษาให้คณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชา ลงวันที่ 4 เมษายน 2548 และคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ 13/2555 วันที่ 22 สิงหาคม 2555 จึงแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอึ่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ จำนวน 5 ราย ดังเอกสารแนบท้ายคำสั่ง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. 2555

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ภาคต้น การศึกษา 2555
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ชื่อนักศึกษา (รหัสประจำตัว)	หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระ
นายจินดา มาลัยหอม (2542800582)	ความต้องการบริการแนะแนวและการ ปรึกษาเชิงจิตวิทยาของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในบริษัท ยัวซ่าแบตเตอรี่ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด สมุทรปราการ The Needs for Guidance and Psychological Counseling Services of Operating Level Employees in Yuasa Battery Thailand Public Company Limited in Samut Prakan Province	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา
นางสาวปัญญพร สันฐาน (25428000723)	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา The Satisfaction of Students with Guidance Service Provision of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา
นางสาวน้ำฝน ลูกคำ (2542800031)	คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (TQF)ของคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา The Characteristics of the Graduates Based on Thailand Qualification Framework (TQF) of the Faculty of Industrial Technology, Suan Sunandha Rajabhat University	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา

แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ภาคต้น การศึกษา 2555
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ชื่อนักศึกษา (รหัสประจำตัว)	หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระ
นายประสาทร พวกแสน (2542800848)	ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์ โรงเรียนอัสสัมชัญคอนเวนต์ สำนักอารามณ์ จังหวัดลพบุรี ของนักเรียน มัธยมศึกษาตอนต้น Factors Affecting Desirable Behaviors of Lower Secondary Students Based on the Identity of Lamnarai Assumption Convent School in Lop Buri Province	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลกา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา
นางสาวดลนภา ดีบุปผา (2542800046)	ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอบี ฟู้ด จังหวัดสมุทรปราการ The Relationships of Organizational Culture and Colleague Relationship with Organizational Commitment of Employees of A-B Food Company in Samut Prakan Province	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลกา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อนักศึกษาใดๆ ทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและการให้บริการแนะแนวของคณะต่อไป ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาด้านบริการโดยทั่วไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านบริการแนะแนว 5 บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของนักศึกษา

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นความจริงที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง

2. ผลการเรียนสะสม

<input type="checkbox"/> คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.00	<input type="checkbox"/> คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.01 – 2.50
<input type="checkbox"/> คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00	<input type="checkbox"/> คะแนนเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50
<input type="checkbox"/> คะแนนเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.51	

3. สังกัดสาขาวิชา

<input type="checkbox"/> การบริการทรัพยากรอาคาร	<input type="checkbox"/> การจัดการอุตสาหกรรม
<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีการพิมพ์	<input type="checkbox"/> ออกแบบกราฟิกและมัลติมีเดีย
<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม
<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่องานสถาปัตยกรรม	<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์
<input type="checkbox"/> ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	<input type="checkbox"/> ออกแบบสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์
<input type="checkbox"/> การออกแบบตกแต่งภายในและนิทรรศการ	<input type="checkbox"/> วิศวกรรมคอมพิวเตอร์
<input type="checkbox"/> มาตรฐานวิทยาและระบบคุณภาพ	

4. ชั้นปีที่ศึกษา

<input type="checkbox"/> ปี 1	<input type="checkbox"/> ปี 2
<input type="checkbox"/> ปี 3	<input type="checkbox"/> ปี 4

5. ภูมิภาค

<input type="checkbox"/> ภาคกลาง	<input type="checkbox"/> ภาคเหนือ
<input type="checkbox"/> ภาคใต้	<input type="checkbox"/> ภาคตะวันออก
<input type="checkbox"/> ภาคตะวันตก	<input type="checkbox"/> ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาด้านบริการโดยทั่วไป

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

ระดับ 5	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	บริการทั่วไป					
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจ ในงานบริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล					
3	การให้บริการมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
4	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการรวดเร็ว ถูกต้อง					
5	มีพื้นที่รองรับสำหรับนักศึกษาที่มาใช้บริการ					
6	สถานที่ให้บริการสะอาด และสะดวกเหมาะสมกับ การให้บริการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

ระดับ 5	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนว ของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
	บริการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล					
7	นำข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ					
8	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถ นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
9	มีการเก็บรวบรวมประวัตินักศึกษาด้าน ส่วนตัว ครอบครัว การศึกษา สุขภาพใน ทะเบียนประวัติ					
10	มีการจัดสอบวัดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ					
11	มีการสอบวัดความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT)					
12	มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่ นักศึกษาต้องเข้าร่วมทั้งภายในและภายนอก คณะ					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
	บริการสนเทศ					
13	สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารของคณะได้หลายช่องทาง รวดเร็วทั่วถึง					
14	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
15	จัดให้มีการปฐมนิเทศให้ความรู้แก่นักศึกษาใหม่ เพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับตัวและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คณะผู้บริหาร สถานที่ บุคลากรในคณะ เป็นต้น					
16	จัดให้มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารครอบคลุมทุกด้าน เช่น Website,facebook,E-mail,เสียงตามสาย เป็นต้น					
17	มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง					
18	มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการบริการในขอบข่ายด้านการศึกษา อาชีพ และส่วนตัวและสังคม					
	บริการให้คำปรึกษา					
19	ได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเกิดขึ้น					
20	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
21	มีการจัดบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัวและสังคม					
22	มีการจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำแต่ละสาขาวิชาทุกชั้นปี					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
23	มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการแนะแนวแก่นักศึกษา เช่น โทรศัพท์, E-mail , Facebook เป็นต้น					
24	มีการจัดบริการแนะแนวให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับการ ขอโอนย้ายสาขาวิชาเรียน					
บริการจัดวางตัวบุคคล						
25	ได้รับประโยชน์และสามารถเลือกอาชีพได้ตรงกับ ความสามารถของตนเอง					
26	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการสามารถนำข้อมูล ไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
27	มีการจัดวางตัวนักศึกษาตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเพื่อ ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ					
28	มีการจัดโครงการ Job Fair ให้กับนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา					
29	มีการจัดโครงการอบรมภาษาอังกฤษ (English Camp) เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษ					
30	มีการจัดทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ดีเด่นด้าน ต่างๆ					
บริการติดตามและประเมินผล						
31	นำข้อมูลด้านสถานประกอบการมาเป็นข้อมูลในการ เลือกสถานที่ทำงานได้จริง					
32	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ สามารถนำข้อมูล ไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
33	มีการจัดบริการรองรับความคิดเห็นการให้บริการ แนะแนว					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะแนวของ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
34	มีการติดตามผลภาวะการมีงานของของบัณฑิต					
35	มีการติดตามผลข้อมูลด้านเงินเดือนที่บัณฑิตได้รับ					
36	มีการติดตามผลข้อมูลด้านประเภทของงานที่บัณฑิต ทำตรงตามสาขาวิชา					

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการแนะแนวของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



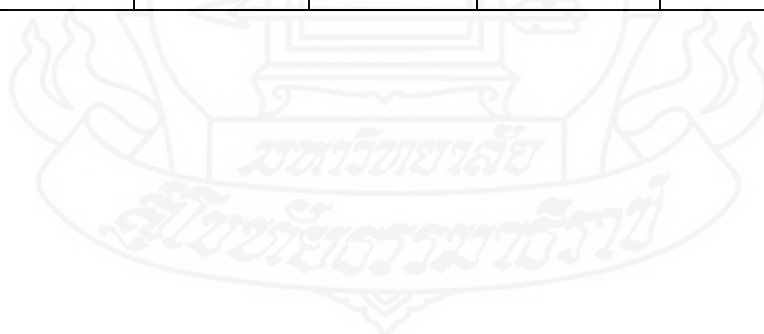
ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ที่มีต่อแบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการแนะแนวของ
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ข้อความที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC
	1	2	3	
1	+1	0	0	0.33
2	+1	+1	+1	1
3	+1	+1	+1	1
4	+1	0	0	0.33
5	+1	+1	+1	1
6	+1	+1	+1	1
7	+1	0	0	0.33
8	+1	+1	+1	1
9	+1	+1	+1	1
10	+1	+1	+1	1
11	+1	+1	+1	1
12	+1	+1	+1	1
13	+1	+1	+1	1
14	+1	+1	+1	1
15	+1	0	0	0.33
16	+1	0	0	0.33
17	+1	+1	+1	1
18	+1	+1	+1	1
19	+1	+1	+1	1
20	+1	0	0	0.33

ข้อคำถามที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC
	1	2	3	
21	+1	+1	+1	1
22	+1	0	+1	0.66
23	+1	0	+1	0.66
24	+1	+1	+1	1
25	+1	+1	+1	1
26	+1	+1	+1	1
27	+1	0	0	0.33
28	+1	+1	+1	1
29	+1	+1	+1	1
30	+1	+1	+1	1
31	+1	0	0	0.33
32	+1	+1	+1	1
33	+1	+1	+1	1
34	+1	0	+1	0.66
35	+1	+1	+1	1
36	+1	0	+1	0.66



ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม



***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	111.8333	236.0057	.1820	.8556
A2	112.0333	232.2402	.2994	.8527
A3	111.8000	222.7862	.5887	.8453
A4	111.8000	222.7862	.5887	.8453
A5	111.8667	230.1885	.3249	.8522
A6	111.7000	236.9759	.1330	.8574
B7	112.2333	228.4609	.4404	.8493
B8	111.8333	233.2471	.2556	.8539
B9	112.0333	227.6195	.4425	.8491
B10	111.9667	226.5851	.4869	.8480
B11	112.0000	222.6207	.5049	.8470
B12	112.5000	231.3621	.3012	.8528
C13	112.1667	233.4540	.2825	.8530
C14	111.8000	222.7862	.5887	.8453
C15	112.0333	232.2402	.2994	.8527
C16	112.1667	228.9713	.3864	.8505
C17	112.1333	233.7057	.3418	.8518
C18	112.0667	226.2023	.4108	.8498
D19	112.2333	234.8747	.2667	.8533
D20	112.3333	231.1264	.4473	.8497
D21	112.5000	233.0862	.3156	.8522
D22	112.2333	236.1161	.2229	.8542

D23	112.4667	229.7057	.4217	.8498
D24	112.3000	237.8724	.1902	.8547
E25	112.4667	232.4644	.2729	.8535
E26	112.1667	235.3161	.2687	.8532
E27	112.3000	226.8379	.5764	.8468
E28	112.1333	233.7057	.3418	.8518
E29	112.2667	238.7540	.1617	.8551
E30	112.2667	230.1333	.4245	.8498
F31	112.5000	231.3621	.3012	.8528
F32	112.1333	234.0506	.2502	.8539
F33	112.4000	231.0759	.3334	.8518
F34	112.5667	232.8747	.2371	.8547
F35	112.1667	223.0402	.5071	.8470
F36	112.4333	236.4609	.1547	.8566

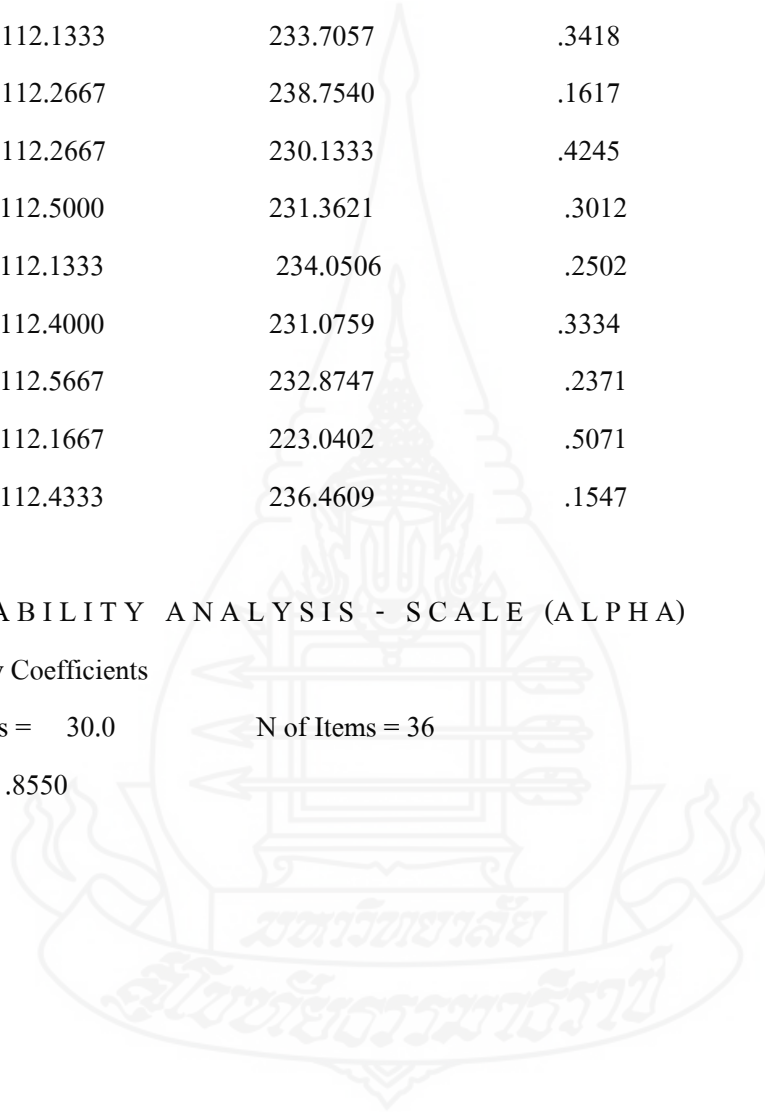
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 36

Alpha = .8550



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2532) คู่มือปฏิบัติงานแนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษา
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- (2531) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการแนะแนว กรุงเทพมหานครนคร
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- กชพรรณ วรณภีร์ (2549) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการแนะแนวโรงเรียนปิ่นสรวง
แยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ รายงานการค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2546) การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2554) รายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ควรรค์ สุนทรสิงห์ (2527) การสำรวจความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการจัดบริการ
แนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- จักรกฤษ ฦ เชียงใหม่ (2553) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการแนะแนวในโรงเรียนขยาย
โอกาสทางการศึกษา สังกัดกลุ่มโรงเรียนทอศไทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
เชียงราย เขต 3 วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ชิตินา ประภากรเกียรติ และคณะ (2553) การความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ประคอง กรรณสูตร (2538) สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พนม ลิมอารีย์ (2548) การแนะแนวเบื้องต้น กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์
- ศิวีไล อิศริยะพันธ์ (2535) การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริการแนะแนวของผู้ปกครอง
และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานประถมศึกษา อำเภอชนแดน
จังหวัดเพชรบูรณ์ วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

- สายฝน บุษบาและผู้ร่วมวิจัย (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของ
 คณะศิลปกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เสาวภา ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2538) การจัดบริการแนะด้านบริการสนเทศสำหรับนักศึกษาชั้น
 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเครือมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย
 วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประถมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรสา หงส์นิกร (2529) ความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษามหาวิทยาลัย
 ชุรกิจบัณฑิต วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาศึกษาและ
 การแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อุษณีย์ เย็นสบาย (2534) จิตวิทยาแนะแนว กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์
- อุไร สุมาริธรรม (2545) จิตวิทยาแนะแนวเด็กวัยรุ่น กรุงเทพมหานคร คณะครุศาสตร์
 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวบุญนร ตันฐาน
วัน/เดือน/ปีเกิด	2 มีนาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (สังคมศึกษา) (2547) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถานที่ทำงาน	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กทม. 10300
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา

