

สภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและ  
การศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช

นางจินตนา สารรัตน์

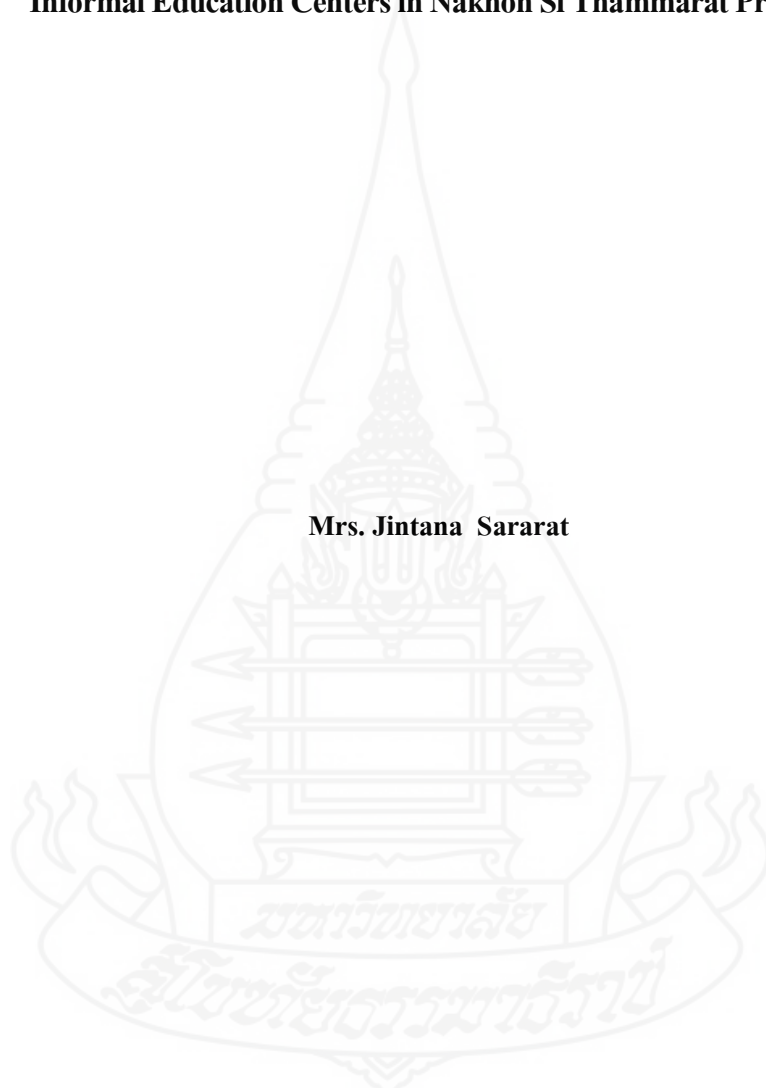


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**The Conditions of Guidance Service Provision for Students in Non-Formal and  
Informal Education Centers in Nakhon Si Thammarat Province**

**Mrs. Jintana Sararat**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Education in Guidance  
School of Educational Studies  
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบ  
และการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ชื่อและนามสกุล นางจินตนา สารรัตน์

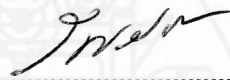
แขนงวิชา การแนะแนว

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง  
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร

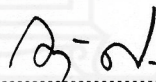
วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2554

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์




ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โภธิพันธ์ พานิช)



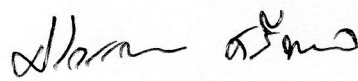
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง)



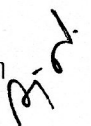
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)



**ชื่อวิทยานิพนธ์** สภาพการจั้ดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและ  
การศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ผู้วิจัย** นางจินตนา สารารัตน์ รหัสนักศึกษ 2502400217 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(การแนะแนว) **อาจารย์ที่ปรึกษา (1)** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง  
(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร **ปีการศึกษา** 2556

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและความคาดหวังของการจั้ดบริการแนะ  
แนวสำหรับนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช  
(2) เปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวและความคาดหวังของนักศึกษาจำแนก ตาม เพศ อายุ  
ประสบการณ์ทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (3) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะ  
การจั้ดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม  
อัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 368 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย กำหนดขนาดของกลุ่ม  
ตัวอย่างด้วยวิธีของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา  
เกี่ยวกับสภาพการจั้ดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัด  
นครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านศึกษารายบุคคล ด้านบริการสนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา  
ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน วิธีของเซฟเฟเพื่อทดสอบรายคู่  
และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) สภาพและความคาดหวังของการจั้ดบริการแนะแนวสำหรับ  
นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับ  
มาก (2) นักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มี  
เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่แตกต่างมีความคิดเห็นต่อ  
สภาพการจั้ดบริการแนะแนว ในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 และ (3) สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะการจั้ดบริการแนะแนว มีข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับ  
3 อันดับแรกได้ดังนี้ การจัดการศึกษานอกโรงเรียนควรมีระเบียบ มีความเข้มงวดมากกว่านี้และมีการ  
ปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นตลอดไป โดยจัดให้มีการสอนในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี

**คำสำคัญ** การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การจั้ดบริการแนะแนว

**Thesis title:** The Conditions of Guidance Service Provision for Students in Non-Formal and Informal Education Centers in Nakhon Si Thammarat Province

**Researcher:** Mrs. Jintana Sararat; **ID:** 2502400217;

**Degree:** Master of Education (Guidance);

**Thesis advisors:** (1) Dr. Wunlapa Sabaiying, Assistant Professor;

(2) Dr. Nitipat Mekkhachorn, Assistant Professor; **Academic year:** 2013

### Abstract

The objectives of this research were (1) to study the conditions and expectations concerning guidance service provision for students in non-formal and informal education centers in Nakhon Si Thammarat province; (2) to compare the conditions of guidance service provision with the expectations of students as classified by gender, age, work experience, economic status, and achievement motivation; and (3) to study problems and propose recommendations on guidance service provision of non-formal and informal education centers in Nakhon Si Thammarat province.

The research sample consisted of 368 randomly selected students in non-formal and informal education centers in Nakhon Si Thammarat province. The sample size was determined based on Yamane's method. The employed research instrument was a questionnaire on student's opinions concerning the conditions of guidance service provision of non-formal and informal education centers in Nakhon Si Thammarat province, which comprised five aspects of guidance service, namely, the study of individual students, the information service provision, the counseling service provision, the placement service provision, and the follow-up and evaluation. The questionnaire had reliability coefficient of .95. Data were analyzed using the mean, standard deviation, t-test, analysis of variance, Scheffé method for pair-wise comparison, and content analysis.

Research findings were that (1) both the conditions and expectations concerning guidance service provision of non-formal and informal education centers in Nakhon Si Thammarat province were rated at the high level; (2) students in non-formal and informal education centers in Nakhon Si Thammarat province with different genders, ages, work experiences, economic statuses, and achievement motivations significantly differed in their opinions toward the overall and every aspect of guidance service provision of the centers at the .05 level; and (3) as for the problems and recommendations concerning guidance service provision, the three top recommendations based on their rankings were the following: there should be stricter rules and regulations concerning the provision of non-formal and informal education; there should be further improvement and development of non-formal and informal education provision on a continuous basis; and non-formal and informal education should be offered at the higher level of education such as the vocational certificate, higher vocational certificate, and bachelor's degree levels.

**Keywords:** Non-formal and informal education, Guidance service provision

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ เกิดขึ้นจากการสั่งสมประสบการณ์ทั้งในโลกแห่งวิชาการและในโลกแห่งความเป็นจริง จากนั้นจึงนำมาประมวลความรู้ ความคิดและประสบการณ์จากการศึกษาทั้งหมดมาสรรสร้างเป็นผลงานชิ้นนี้ขึ้นมา ซึ่งถือได้ว่าเป็นผลงานอันเป็นรูปธรรมที่เกิดจากการช่วยเหลือเกื้อกูล การสนับสนุนและการให้ความอนุเคราะห์จากบุคคลและสถาบันต่างๆ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร. โทธิพันธ์ พาณิช ที่กรุณามาเป็นประธานในการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม) ที่ได้ให้คำแนะนำด้านเนื้อหาสาระ และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างมาก ตลอดจนตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ช่วยประสิทธิประสาทวิทยาการองค์ความรู้ทั้งหลายทั้งปวงให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ให้ความร่วมมือและอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสูง

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานและเจ้านายที่น่ารักจากสำนักหอสมุด อำเภอขนอม รวมไปถึงเพื่อนๆ ที่ให้กำลังใจกับผู้วิจัยเป็นอย่างดีเรื่องมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณป้า และน้องชาย ที่ให้ความรัก ความเอื้ออาทร และความห่วงใย พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียนระดับปริญญาโทมาโดยตลอดมิเสื่อมคลาย

และความสำเร็จของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบไว้ให้เป็นรางวัลแห่งความภาคภูมิใจและเป็นของขวัญสำหรับตนเองและบุคคลทุกท่านที่หวังดีและคอยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา ด้วยความรักและเคารพยิ่ง

จินตนา สารรัตน์

มีนาคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
สมมติฐานของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ .....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	64
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม .....	68
ตอนที่ 2 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช .....	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษา ในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในจังหวัดนครศรีธรรมราช .....	85
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการจัดบริการแนะแนว .....	107
ตอนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช .....	108
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	111
สรุปการวิจัย .....	111
อภิปรายผล .....	113
ข้อเสนอแนะ .....	121
บรรณานุกรม .....	123
ภาคผนวก .....	127
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....	128
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	130
ค แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ .....	137
ง แบบสอบถามสำหรับหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาและค่า IOC ของแบบสอบถาม .....	140
ประวัติผู้วิจัย .....	151



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช	63
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	69
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์	71
ตารางที่ 4.3 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม เป็นรายด้าน	72
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับสภาพการจัดบริการ แนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นรายข้อ (n= 368)	74
ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน	85
ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน	86
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	87
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านศึกษารายบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	88
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ .....	90
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ .....	91
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ .....	92
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายด้าน .....	93
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ .....	94
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ .....	95
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ .....	96
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ .....	97
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ .....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามประเภทการทำงาน เป็นรายคู่ .....	99
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายด้าน .....	100
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ .....	101
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ .....	102
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ .....	103
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ .....	104
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ .....	105
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ .....	106
ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น .....	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับสภาพการจัดบริการแนะแนว จำแนกตามระดับแรงจูงใจ .....	107
ตารางที่ 4.29 ปัญหาการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช .....	108
ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษา .....	109



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 วงจรกระบวนการแรงจูงใจ .....	31
ภาพที่ 2.2 กระบวนการของแรงจูงใจ .....	31
ภาพที่ 2.3 สรุปละบวนการจูงใจ .....	32



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษานอกโรงเรียน เดิมอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาผู้ใหญ่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาได้มีการแยก กศน. ออกจากกรมสามัญศึกษาและจัดตั้งเป็น “กรมการศึกษานอกโรงเรียน” จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ และมีการยุบรวมกรมต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการจากเดิม 14 กรม เหลือเพียง 5 สำนักงาน ทำให้กรมการศึกษานอกโรงเรียน ถูกยุบรวมเป็นสำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พุทธศักราช 2551 สำนักฯ จึงปรับภารกิจเป็นสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาต่อเนื่องจากการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อต่อยอดของการพัฒนาผู้เรียน ให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงทำให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นที่ต้องการของสังคมมากยิ่งขึ้น ซึ่งรัฐไม่สามารถตอบสนอง ได้ทั้งหมดภาคเอกชนจึงเข้ามาช่วยดำเนินการจัดการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ตั้งระบุไว้ในพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 มาตราที่ 8 ว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษา และวิจัย มีวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ ในขณะที่เดียวกันการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนรู้จักการค้นคว้าและวิธีการแสวงหาความรู้ การเรียนการสอนจึงจำเป็นต้องพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในการศึกษาหาความรู้ เพื่อที่จะนำไปพัฒนาประเทศชาติต่อไป นอกจากนี้ การศึกษาระดับ อุดมศึกษายังมีความหมายกว้างไกลกว่าการศึกษาทั่วไป ดังที่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542: 13) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการ พัฒนาชีวิตทั้งชีวิตอย่างครบถ้วนทุกด้านซึ่งเป็นการพัฒนามนุษย์อย่างองค์รวม ดังนั้นการศึกษาที่ถูกต้องจึงมิใช่แค่การพัฒนาด้านความรู้หรือสติปัญญาแต่ฝ่ายเดียวโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาระดับ อุดมศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอก

ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช (สำนักงาน กศน. จังหวัดนครศรีธรรมราช) Nakhon Si Thammarat Provincial office of the Non-Formal and Informal Education มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 4 มีนาคม 2551 ในปี 2550 มีสถานศึกษาสังกัดสำนักส่งเสริมการศึกษานอกระบบในจังหวัด 4 แห่ง คือ (1) สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด นครศรีธรรมราช (2) ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช (3) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” เขาขุนพนม (4) ห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครศรีธรรมราช

สถานศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ รวม 23 อำเภอ และห้องสมุดประชาชนอำเภอ 22 แห่ง รวมศูนย์บริการการศึกษาทั้งสิ้น 49 แห่ง จำนวนผู้เข้ารับการศึกษารวม 65,390 คน แยกเป็น ระดับประถม 2,423 คน ระดับ ม.ต้น 11,747 คน ระดับ ม.ปลาย 16,528 คน ระดับ ปวช. 465 คน โครงการรู้หนังสือ 30 คน ฝึกทักษะวิชาชีพ 6,356 คน กลุ่มพัฒนาอาชีพ 5,128 คน พัฒนาอาชีพด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง 1,804 คน พัฒนาสังคมและชุมชนหลักสูตรระยะสั้น 5,658 คน พัฒนาทักษะชีวิต 15,251 คน ในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีการจัดกิจกรรมทางการศึกษาเพื่อให้บริการ กับกลุ่มเป้าหมายที่อยู่นอกระบบโรงเรียน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ขาดโอกาส และพลาดโอกาสทางการศึกษาตลอดจนผู้สนใจทั่วไป สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ผู้เรียนสามารถได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ได้ยึดสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 โดยแบ่งระดับการศึกษาออกเป็น 3 ระดับ คือระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วยสาระการเรียนรู้ 2 กลุ่มหมวดวิชา ได้แก่กลุ่มหมวดวิชาพื้นฐาน มีวิชาภาษาไทย วิชาคณิตศาสตร์ วิชาวิทยาศาสตร์ และวิชาภาษาต่างประเทศ กลุ่มหมวดวิชาประสบการณ์ มีวิชาพัฒนาสังคมและชุมชน วิชาพัฒนาทักษะชีวิต 1 วิชา พัฒนาทักษะชีวิต 2 วิชาพัฒนาอาชีพ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน 2546: 9-11) และหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ประกอบด้วยสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ 5 สาระ ได้แก่ทักษะการเรียนรู้ ความรู้พื้นฐาน การประกอบอาชีพ ทักษะการดำเนินชีวิต และการพัฒนาสังคม ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เขต/อำเภอ มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเป็นผู้ดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ ในด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานมีดังต่อไปนี้ (1) ประชาสัมพันธ์และการแนะแนว (2) การปฐมนิเทศ (3) การวิเคราะห์หลักสูตรและการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่น (4) การวางแผนการจัดการเรียนรู้ (5) การจัดกระบวนการเรียนรู้ (6) การวัดและประเมินผล การเรียนรู้ นอกจากนี้ การแนะแนวเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จในการจัดและดำเนินงานตามกระบวนการทางการศึกษา ในสถานศึกษาแต่ละแห่งก็มีการดำเนินงานการแนะแนว

ที่แตกต่างกันออกไปตามองค์ประกอบและเงื่อนไขของแต่ละสถานศึกษา ความแตกต่างดังกล่าวนี้อาจเป็นอุปสรรคทั้งต่อ การพัฒนาและการเผยแพร่การแนะแนวในระบบ โรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ดังนั้นความเข้าใจและการยอมรับความสำคัญของการแนะแนวในโรงเรียน จึงยังคงเป็นเพียงความคิด เชิงทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติอย่าง เป็นรูปธรรม ทำให้งานการแนะแนวต้องใช้ความพยายามมากเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่แท้จริงได้

การดำเนินงานการแนะแนวในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราชนั้น แม้จะกำหนดวิชาแนะแนวเอาไว้แต่ถ้า วิธีการและกิจกรรมต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านศึกษารายบุคคล ด้านใช้บริการสนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล ที่กำหนดไว้ในเนื้อหาเพื่อที่จะพัฒนาศักยภาพและสามารถจัดการกับชีวิตของตนอย่างฉลาด การจัดประสบการณ์ในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาศักยภาพนั้นต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ความพร้อมในการเรียนรู้ความถนัด ความสนใจและความต้องการของผู้เรียน การแนะแนวเป็นกระบวนการหนึ่งของการศึกษาที่จะพัฒนามนุษย์ให้เป็นพลเมืองดี มีความรู้ในทักษะกระบวนการต่างๆ สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้และมีความสุขในการดำรงชีวิต การศึกษาถือว่ามี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมเศรษฐกิจ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และสภาวะที่เปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ทุกช่วงชีวิตของบุคคลอาจต้องเผชิญกับสถานการณ์และสภาพปัญหาที่แตกต่างกันไป การศึกษาจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคคล สามารถพัฒนาตนเอง สามารถที่เผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2545 กระทรวงศึกษาธิการ 2546: 2) ได้ให้ความหมายของคำว่าการศึกษาไว้ว่ากระบวนการเรียนรู้ เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้การฝึกการอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตนั้น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนด รูปแบบของการศึกษาไว้ 3 ประเภท คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สำหรับการศึกษาระบบมี 2 ระดับ คือ การศึกษาขั้นพื้นฐานและการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ 2546: 8-9)

เป้าหมายสำคัญของการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเอง และพึ่งตนเองได้โดยใช้กระบวนการการศึกษาที่บูรณาการการเรียนรู้เข้ากับชีวิต สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ไม่เพียงแต่รัฐจะมีหน้าที่จัดการศึกษาเท่านั้นแต่ชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างเต็มที่และจริงจัง เป็นการระดมทรัพยากร และภูมิ



ปัญญาของชุมชนมาจัดการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ได้กำหนดเป็นหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ (1) หลักความเสมอภาคทางการศึกษา (2) หลักการพัฒนาและพึ่งพาตนเอง (3) หลักบูรณาการการเรียนรู้และวิถีชีวิต (4) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน (5) หลักการมีส่วนร่วมของชุมชน (กองพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน 2547: 28-29) หลักการดังกล่าวเป็นหลักการที่อยู่บนพื้นฐานของการพัฒนามนุษย์ 2 ประการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาความเป็นมนุษย์ซึ่งได้บูรณาการเอาการเรียนรู้ และวิถีชีวิตเข้าด้วยกันอย่างผสมกลมกลืน โดยผู้เรียนไม่แปลกแยกไปจากของจริงที่ได้ประสบอยู่ ซึ่งจะทาให้มีคามมั่นใจในตนเอง รู้จักและเข้าใจตัวเอง อันจะเป็นปัจจัยให้พัฒนาไปสู่จุดหมายของชีวิตได้อย่างเหมาะสม (กรมการศึกษานอกโรงเรียน 2545: 11) โดยการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามความหมายดังกล่าวจึงเป็นภารกิจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในการดำเนินการให้สามารถแข่งขันกับสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านต่างๆ ของสถาบันอันเป็นส่วนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเรียนของผู้เรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และประสบการณ์ ซึ่งเป็นบทบาทและภาระหน้าที่ของอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ การบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องการเรียนก็คือการบริการวิชาการ การบริการด้านสวัสดิการ และการบริการด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องช่วยสอนต่างๆ ถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญประการหนึ่งในอันที่จะส่งเสริมพัฒนาการของนักศึกษาให้มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในการศึกษา

การจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามความหมายดังกล่าวจึงเป็นภารกิจสำคัญของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจั้ดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษา อันเป็นส่วนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเรียนของผู้เรียน นอกเหนือจากการ จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และประสบการณ์ ซึ่งเป็นบทบาทและภาระหน้าที่หนึ่งของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ที่ช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษามีความเข้าใจในเรื่องการเรียน ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำเป็นต้องดำเนินการจัดกิจกรรมการแนะแนวให้นักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เรียน ก่อนที่จะจบการศึกษา ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน ทั้งนี้การจัดสภาพแวดล้อมของห้องสมุดประชาชนเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนในชุมชนอย่างแท้จริง ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในห้องสมุดประชาชนจึงสนใจที่จะศึกษา สภาพการจั้ดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ และสนองตอบต่อความคาดหวังที่มีต่อ

การแนะแนว อย่างแท้จริง อันได้แก่ ต้องการการแนะแนวการศึกษาต่อ ต้องการการแนะแนวอาชีพ ต้องการการแนะแนวความรู้เรื่องมหาวิทยาลัยต่างๆ ต้องการการแนะแนวเรื่องคณะต่างๆ และสาขาวิชาต่างๆ ต้องการคำปรึกษา และวิธีแก้ปัญหาต่างๆ ต้องการทดสอบความถนัด และค้นหาตนเองด้วยวิธีการต่างๆ ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมที่สนุกสนาน ต้องการให้เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเลือกจัดกิจกรรม ต้องการแนะแนววิธีดำเนินชีวิต แนะแนวการวางแผนชีวิต ต้องการกิจกรรมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ต้องการให้แนะแนววิธีการพัฒนาศักยภาพตนเอง ต้องการให้ฝึกความกล้าแสดงออก ต้องการทดลองสอบข้อสอบต่างๆ ข้อมูลวิทยาลัยต่างๆ ต้องการข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่างๆ ต้องการให้ผู้จัดกิจกรรมการแนะแนวเข้าใจเด็กๆ วัยรุ่น ต้องการให้เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น ต้องการให้แนะแนวเทคนิคการเรียนต่างๆ เช่น เทคนิคการจำ เทคนิคการอ่าน เทคนิคการเขียน เป็นต้น ต้องการให้ฝึกความคิดสร้างสรรค์ ต้องการให้ตัวทุกคนหลังเลิกเรียน ต้องการให้แนะแนวการปฏิบัติในรั้วมหาวิทยาลัย ต้องการให้แนะแนววิธีปรับบุคลิกภาพ ต้องการให้วิทยากรภายนอกมาเล่าประสบการณ์และอื่นๆ ต้องการให้จัดกิจกรรมที่หลากหลาย ต้องการให้กิจกรรมนอกสถานที่ ต้องการให้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนในการเลือกกิจกรรม ต้องการให้แนะแนววิธีการบริหารเวลา ต้องการให้แนะนำหนังสือดีๆ ที่เป็นประโยชน์ ต้องการให้แนะนำเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ ต้องการให้แนะแนววิธีเลือกใช้อินเทอร์เน็ต ต้องการให้แนะแนววิธีเตรียมตัวก่อนประกอบอาชีพ ต้องการให้แนะแนวธรรมะ ต้องการให้ส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ต้องการให้แนะแนววิธีฝึกเขียนลายเส้น ต้องการให้แนะแนวศิลปะป้องกันตัว ต้องการให้มีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมทุกกิจกรรม ต้องการให้แนะแนววิธีการจัดทำแฟ้มสะสมงาน ต้องการให้แนะแนววิธีการเลือกสาขาวิชา และคณะ ต้องการให้ช่วยทบทวนเนื้อหาวิชาต่างๆ ต้องการให้แนะแนววิธีเรียนให้จบ ต้องการให้แนะแนวภาษาต่างๆ ต้องการให้จัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ และอื่นๆ อีกมากมาย

กล่าวสรุปได้ว่า สภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านศึกษารายบุคคล ด้านใช้บริการสนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล เป็นการจัดเตรียมกระบวนการหรือประสบการณ์ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต อีกทั้งเป็นการศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนาบุคคลให้ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงในทุกช่วงชีวิตของบุคคลและพัฒนาต่อเนื่องไปให้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล การศึกษาตลอดชีวิตครอบคลุมการศึกษาทุกรูปแบบ ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบ และการศึกษาแบบไม่เป็นทางการจากทุกแหล่งความรู้ในชุมชนและ

สังคม และเกิดขึ้นได้ทุกที่โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่สัมพันธ์กับชีวิตและผสมผสานกลมกลืนกับการดำเนินชีวิตของบุคคล

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพและคาดหวัง ของการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาจำแนก ตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานฐานะทางเศรษฐกิจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 8 อำเภอของจังหวัด นครศรีธรรมราช จำนวน 4,477 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็นหน่วยงานที่สังกัดใน 8 อำเภอๆ ละ 46 คน ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอพรหมคีรี อำเภอกำพรัง อำเภอสิชล อำเภอร่อนพิบูลย์ อำเภอเชียรใหญ่ อำเภอปากพนัง และอำเภอฉวาง โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณตามสูตรของ Yamané ได้ จำนวน จำนวน 368 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.2.1 ตัวแปรต้น

- 1) สถานที่ตั้ง หมายถึง อำเภอสิชล อำเภอเมือง อำเภอร่อนพิบูลย์ อำเภอ ฉวาง อำเภอบางขัน อำเภอปากพนัง อำเภอพรหมคีรี และอำเภอเชียรใหญ่
- 2) เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง
- 3) อายุ (ปี)

- 4) ระดับการศึกษา หมายถึง ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย
- 5) อาชีพ หมายถึง รับราชการ รับจ้าง ค้าขาย เกษตรกรรม และนักเรียน/นักศึกษา
- 6) ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี
- 7) ฐานะทางการเงิน หมายถึง น้อยกว่า 7,000 บาท 7,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

**3.2.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ สภาพการจ้ดบริการแนะแนวปัจจุบันและความคาดหวังของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### 4. สมมติฐานของการวิจัย

นักศึกษาที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการจ้ดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 สภาพการจ้ดบริการแนะแนว** หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถของการจ้ดบริการแนะแนว ตามที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน

**5.2 ความคาดหวังการจ้ดบริการแนะแนว** หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถของการจ้ดบริการแนะแนว ตามที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ควรจะมีในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

**5.3 การบริการแนะแนว** หมายถึง กระบวนการในการจ้ดดำเนินการ ด้านงานบริการต่างๆ ให้กับนักศึกษาโดยตรง ทั้งโดยส่วนรวมและส่วนบุคคล ประกอบด้วยบริการ 5 ด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**5.3.1 การศึกษารายบุคคล** หมายถึง กระบวนการในการจัดดำเนินการ ด้านงานบริการต่างๆ ให้กับนักศึกษาโดยตรง ทั้งโดยส่วนรวมและส่วนบุคคล นอกเหนือจากงานวิชาการ และงานบริหารของ กศน. เป็นการบริการแนะแนว ดังนี้

- 1) อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เมื่อนักศึกษามีปัญหาสามารถปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นรายบุคคล
- 3) การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลสามารถคุยในรายละเอียดได้มากกว่า
- 4) การจัดเจ้าหน้าที่/ครู/อาจารย์ให้คำปรึกษาและตอบปัญหาการศึกษามีบุคลิกภาพดี
- 5) อาจารย์ให้คำปรึกษามีความเป็นกันเอง

**5.3.2 ระบบสนเทศ** หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล เรียกใช้ และนำเสนอ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับสนเทศ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน
- 2) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งวิทยาการเพื่อให้นักศึกษาไปค้นคว้า
- 3) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถแจ้งให้นักศึกษาทราบเกี่ยวกับวัน เวลาว่างที่จะพบ
- 4) การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่นักศึกษานอกระบบ
- 5) การจัดฝึกอบรมหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา
- 6) การจัดทำวารสารเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการแก่นักศึกษา
- 7) การจัดอบรมระยะสั้นทั้งวิชาการและวิชาชีพ
- 8) การจัดวิทยากรฝึกอบรมหลักสูตรตามความต้องการของนักศึกษา
- 9) การจัดรายการวิทยุเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง

ท้องถิ่น

**5.3.3 การให้การปรึกษา** หมายถึง ลักษณะการจัดบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยนักศึกษา ทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว และปัญหาการเลือกอาชีพ มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาจัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาได้
- 3) การจัดเจ้าหน้าที่บริการแนะแนวให้คำปรึกษาและตอบปัญหาการศึกษา

บุคลิกภาพดี

**5.3.4 จัดวางตัวบุคคล** หมายถึง การจัดบริการแนะแนว ตามที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราชได้กำหนดขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) นักศึกษาสามารถตรวจสอบสมรรถภาพของตนเองและดูความถนัดของตนเองได้จากกิจกรรมของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2) ผลการเรียนรู้ของนักศึกษาสามารถทำให้นักศึกษารู้ความถนัดของตนเอง
- 3) การจัดหาวิทยากรอบรมหลักสูตรวิชาชีพต่างๆ ที่นักศึกษานัด

**5.3.5 ติดตามประเมินผล** หมายถึง การติดตามหลังการให้คำแนะนำการศึกษา

**5.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** หมายถึง กระบวนการจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม หรือแรงจูงใจ คือสิ่งที่ให้พลัง กำกับ ควบคุม และสนับสนุนพร้อมทั้งรักษาพฤติกรรมไว้ ทำให้ผู้เรียน เคลื่อนไหวซึ่งทิศทางที่ต้องการ และควบคุมให้ดำเนินต่อไป

**5.5 ปัญหา** หมายถึง สภาพปัญหาหรืออุปสรรคที่ขัดขวาง ทำให้การจัดบริการแนะแนวตามที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็น ไปด้วยความยากลำบากต่อผู้ใช้บริการ

**5.6 ข้อเสนอแนะ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามที่ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

**5.7 ศูนย์บริการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย** หมายถึง สถานศึกษาที่ดำเนินการจัดกิจกรรมการแนะแนวให้นักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช อันเป็นส่วนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเรียนของผู้เรียน

**5.8 เพศ** หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

**5.9 อายุ** หมายถึง อายุของนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

**5.10 ระดับการศึกษา** หมายถึง ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย

**5.11 อาชีพ** หมายถึง รับราชการ รับจ้าง ค้าขาย เกษตรกรรม และนักเรียน/นักศึกษา

**5.12 ประสบการณ์ทำงาน** หมายถึง น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

**5.13 ฐานะทางเศรษฐกิจ** หมายถึง รายได้ต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 7,000 บาท 7,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบของการจัดบริการแนะแนวทางการศึกษา  
อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้บริหาร สำนักงาน กศน.จังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อใช้  
ในการพัฒนาการจัดบริการแนะแนวด้านต่างๆ



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดสภาพของการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายตามลำดับต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ
  - 1.1 ความหมายของงานบริการนักศึกษา
  - 1.2 วัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของงานบริการนักศึกษา
  - 1.3 ขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา
  - 1.4 งานบริการทางการศึกษา
  - 1.5 ความหมาย และประเภทของความต้องการ
  - 1.6 ทฤษฎีความต้องการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
  - 2.1 ความหมายของแรงจูงใจ
  - 2.2 ลักษณะของพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ
  - 2.3 กระบวนการจูงใจ
  - 2.4 ประเภทของแรงจูงใจ
  - 2.5 ทฤษฎีการเรียนรู้และแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
  - 2.6 ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่
  - 2.7 หลักจิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้สอนผู้ใหญ่
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ
  - 3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
  - 3.4 แนวความคิดด้านการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ



#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

##### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### 1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.1 ความหมายของงานบริการนักศึกษา

งานกิจการนักศึกษาคือ ภารกิจหลักอย่างหนึ่งที่สถาบันการศึกษา หรือ มหาวิทยาลัย จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับภารกิจในด้านการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษา โดยรอบ ทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม วิถีชีวิต และจิตใจ เป็นการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัย ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม คือเป็นทั้งคนเก่งและเป็นคนดีของสังคม โดยประกอบไปด้วย พัฒนาการทางด้านวิชาการ (academic development) และ พัฒนาการ ความเป็นมนุษย์ (human development) ทั้งนี้ กระบวนการการดำเนินงานกิจการนักศึกษา ในรูปแบบของการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ ตั้งแต่การสรรหา การรับนักศึกษาเข้าเรียน การบริการให้นักศึกษามีความพร้อมทั้งด้านที่พัก ทุนการศึกษา การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ เช่น เพื่อน นักศึกษา อาจารย์ และปรับตัวให้เข้ากับวิธีการศึกษาให้ระดับอุดมศึกษาจะประสานสอดคล้องเป็นกระบวนการเดียวกัน กับการเรียนการสอนวิชาการเพื่อก่อให้เกิดพัฒนาการดังกล่าวขึ้นในตัวนักศึกษา

งานบริการนักศึกษา (student service) เป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษามอบหมายให้ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาหรือผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบ บริหาร เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาและส่งเสริมให้นักศึกษามีการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างสมบูรณ์ (สำเนาวิ จรศิลป์ 2537: 6) ปัจจุบันคำว่างานบริการนักศึกษา (student personnel services) และกิจการนักศึกษา (student personnel work) เป็นคำที่มีความหมายอย่างเดียวกันและใช้แทนกันได้ (ทองเรียน อมรัชกุล 2525: 1) "ได้มีนักการศึกษาให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 36) และพีระพันธุ์ พาลุสุข (2525:6) ให้ความหมาย ของงาน กิจการนักศึกษานั้นในด้านการพัฒนาบุคคลว่า งานบริการนักศึกษานอกจากจะเสริมวัตถุประสงค์ ของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการและสังคม และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมแล้ว งานบริการนักศึกษายังมุ่งเน้นพัฒนาความเป็นคนที่สมบูรณ์ เพิ่มเติมจากสิ่งที การศึกษาใน ชั้นเรียนไม่สามารถจัดให้ได้ เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนว ในปัญหาส่วนตัว ปัญหา ด้านการศึกษา ทุนการศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ บุรุษชัย จงกลณี (2525: 3) ให้

ความหมายว่า งานบริการนักศึกษาเป็นงานในด้านการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาที่จัดให้แก่ นักศึกษานอกเหนือจากการเรียนการสอน ในห้องเรียนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มมีลักษณะเป็นการให้ คำปรึกษาเป็นส่วนใหญ่และเกี่ยวข้องกับงานสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา เช่น การให้คำปรึกษา ทางอาชีพและการศึกษา การจัดหางาน การบริการหอพัก และการจัดองค์การนักศึกษา Deighton (อ้างถึงใน อุไร สุทธิแย้ม 2541: 11) อธิบายว่า งานบริการนักศึกษานั้นหมายถึง งานที่เกี่ยวข้อง กับ ตัวนักศึกษานอกรับของการให้สวัสดิการและพัฒนาการของนักศึกษา โดยที่งานบริการนักศึกษานี้จะ ได้รับอิทธิพลจากวิชาสังคมศาสตร์ ในด้านการตั้งสมมติฐานการวิจัย ตลอดจน การเกิดมโนภาพ โดยวิธีการจัดโดยยึดหลักการทางกฎหมายและอุตสาหกรรมเป็นพื้นฐาน Good (1973: 563) กล่าวว่า งานบริการนักศึกษาหมายถึง โปรแกรมเฉพาะอย่างที่จะจัดให้นักศึกษาในระดับอุดม ศึกษา โดยไม่ ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะเป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับ สวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา โดยอาจจัดเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษา และแนวการศึกษาและอาชีพ สวัสดิการ นักศึกษา การจัดหางาน การบริการหอพัก และที่ปรึกษา องค์การนักศึกษา สำเนาวั ขจรศิลป์ (2537: 37) ได้ให้ความหมายของงานบริการนักศึกษาว่าเป็นงาน ที่จะช่วยพัฒนานักศึกษาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ และเน้นบทบาท งานบริการนักศึกษาที่มีส่วนช่วยนักศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1. ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยขจัดปัญหาและ อุปสรรค ของการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัดหาทุนการศึกษา การจัดบริการด้าน สุขภาพอนามัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
2. ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ เช่น ในด้านความเป็น ผู้ใหญ่ ความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ส่วนเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรมและพัฒนา บุคลิกภาพของนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกายและจิตใจ เพื่อจะเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไปโดยสรุปได้ว่างานบริการ นักศึกษา หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น ซึ่งงาน บริการนักศึกษาจะเป็นงานบริการที่แตกต่างจากการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย เป็นงานบริการ ด้านต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการเรียนของนักศึกษา นักศึกษาจะได้มีสภาพจิตใจที่ดี มีความ มั่นใจในตนเอง มีความพร้อมที่จะออกไปปฏิบัติงานรับใช้ สังคมเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติในภายภาคหน้า

## 1.2 วัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของงานบริการนักศึกษา

ความมุ่งหมายของงานบริการนักศึกษาในแต่ละสถาบันของแต่ละประเทศย่อม แตกต่างกันในรายละเอียด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรัชญาแนวนโยบายของสถาบันนั้นๆ ที่จะกำหนดไว้

อย่างไร แต่หลักการใหญ่แล้วจะมีความมุ่งหมายที่คล้ายกัน บรู๊ซ จงกลนี (2525: 3-4) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของงานบริการนักศึกษาไว้ว่า จุดมุ่งหมายหลักของงานบริการนักศึกษา ก็เพื่อช่วยป้องกันปัญหาอันที่จะเกิดขึ้นแก่นักศึกษา ช่วยแก้ปัญหา อันอาจจะเกิดขึ้นแก่นักศึกษาอีกประการคือ เพื่อช่วยพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ

Williamson (1961, p. 3) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการบริการนักศึกษาว่า จะต้องจัดให้สอดคล้องและสนองความต้องการของนักศึกษา โดยให้แนวคิดไว้ 5 ประการ คือ

1. การให้การศึกษาในสถาบันชั้นสูง จะต้องพยายามให้นักศึกษาได้พัฒนาในทุกๆ ด้าน

2. การส่งเสริมพัฒนาการด้านต่างๆ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับศักยภาพและความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคน

3. การศึกษาเฉพาะในห้องเรียนไม่เป็นการเพียงพอ การบริการและสวัสดิการต่างๆ เช่น ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ กิจกรรมทางวิชาการและสังคมตลอดจนการบริการ ความสะดวกสบาย ต่างๆ ให้แก่นักศึกษาล้วนมีความสำคัญต่อการให้การศึกษาทั้งสิ้น

4. บรรยากาศทางวิชาการและประชาธิปไตย เป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่ามากกว่าการใช้อำนาจ

5. สังคมมนุษย์ไม่คงที่ ธรรมชาติของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา วิถีการสมัยใหม่เกิดขึ้นเสมอ การบริการแปลกๆ ใหม่ๆ ที่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและสนองความต้องการของนักศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมมนุษย์ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ นักการศึกษาของไทย ได้กล่าวว่า การจัดบริการนักศึกษาควรมีความมุ่งหมาย ดังนี้ (สายพิณ ธรรมบำรุง 2527: 27-28)

1. เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทุกด้านของนักศึกษา  
2. เพื่อให้ นักศึกษา ได้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่นในสังคม

3. เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้มีโอกาสเรียนรู้โลกของตนเองและบุคคลอื่น

4. เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเรียน  
5. เพื่อสนองความต้องการ ความสามารถ ความสนใจ และศักยภาพอื่นๆ ของนักศึกษาให้เหมาะสมกับสถานภาพของตนเอง

6. เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการเลือกพิจารณาโครงการการศึกษาให้เหมาะสมกับสถานภาพของตนเอง

7. เพื่อให้ นักศึกษารู้จักใช้ทรัพยากรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันให้เป็นประโยชน์ได้มากที่สุด

8. เพื่อสร้างบรรยากาศในสถาบันให้เหมาะสมแก่นักศึกษา

9. เพื่อให้ นักศึกษาได้รับประสบการณ์อันเป็นที่พึงพอใจทั้งในการศึกษา อาชีพ และการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม

จากความมุ่งหมายของงานบริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ ดังนี้

1. เป็นสิ่ง ที่ช่วยในการพัฒนานักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น คุณธรรม ความรับผิดชอบ ความสามัคคีให้แก่นักศึกษา

2. เป็นบริการสำหรับนักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น ที่อยู่อาศัย ทุนการศึกษา การให้คำปรึกษา

3. เป็นบริการที่มุ่งส่งเสริมประสบการณ์และทักษะ หรือความสำนึกในหน้าที่อันพึงมีต่อสังคม

### 1.3 ขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา

งานบริการนักศึกษา มีขอบข่ายของการดำเนินงานที่ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน อุดมศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนักศึกษาไว้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการนักศึกษา เช่น สำเนาวั ขจรศิลป์ (2537: 17-18) ได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนักศึกษาในลักษณะของงานที่เกี่ยวกับการให้บริการศึกษานอกห้องเรียน นอกห้องสมุดและห้องทดลอง โดยทั่วไป จะประกอบด้วย

1. การสรรหา คัดเลือก และการรับสมัครนักศึกษา

2. งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

3. งานระเบียบและประวัตินักศึกษา

4. งานบริการหอพักและอาหาร

5. งานกิจกรรมนักศึกษา

6. บริการอนามัย

7. บริการสอนซ่อมเสริม

8. ทุนการศึกษา

9. บริการแนะแนว

10. บริการจัดหางาน

11. งานวินัยนักศึกษา

12. โปรแกรมช่วยพัฒนานักศึกษา
13. การวิจัยและการประเมินผลการให้บริการสวัสดิการนักศึกษา
14. ศิษย์เก่าสัมพันธ์
15. บริการนักศึกษาต่างชาติ
16. การจัดตั้งอำนาจความสะดวกให้แก่นักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น การศึกษาวิชา  
รักษาดินแดน สหกรณ์ร้านค้า ธนาคารและไปรษณีย์ เป็นต้น
17. การจัดกิจกรรมหรือการดำเนินเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายกิจการ  
นักศึกษา

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 65-75) ได้สรุปปรัชญาของการดำเนินงาน  
บริการนักศึกษาในประเทศไทยว่า แต่ละสถาบันจะมีปรัชญาการบริหารจัดการแตกต่างกันไป  
ทั้งรูปแบบ วิธีการ และเรียกชื่อ บางสถาบันไม่ได้กำหนดเป็นปรัชญาแต่นำไปใส่ไว้ในระเบียบ  
การจัดสโมสรมนักศึกษา แม้ว่าการกำหนดปรัชญาจะแตกต่างกันไปตามความเชื่อ ความพร้อมของแต่ละ  
สถาบัน แต่ทุกสถาบันจะยึดเหมือนกันคือการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้มีความพร้อมในด้านต่างๆ มี  
ความสุขและได้รับประโยชน์ในด้านการพัฒนาจิตใจ ร่างกาย สมอง อารมณ์ ซึ่งจะทำให้การจัด  
การศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งหมายยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้อง  
และเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรของสถาบัน วิธีการเรียนการสอน นโยบายการบริหาร และ  
การเลือกคณะ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวินัยต่างๆ ซึ่งครอบคลุมงานทั้งสถาบันมีปรัชญาที่กำหนด  
ขึ้นโดยยึดหลักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยหลักดังนี้

1. ตระหนักในความแตกต่างของแต่ละบุคคลในกลุ่มนักศึกษา
2. นักศึกษาแต่ละคนจะได้รับการยอมรับ การปฏิบัติ พัฒนาทั้งหมดในทุกๆ อย่าง  
ขณะที่เข้ามาใช้ชีวิตในสถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้น
3. ในด้านการสอน แนะนำแนะแนว กิจกรรมนักศึกษา และจัดกิจกรรมต่างๆ จาก  
ความสนใจ และความจำเป็นของแต่ละบุคคลควรเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาโปรแกรมต่างๆ ของ  
สถาบันทองเรียน อมรัชกุล (2525: 3-4) กล่าวว่าขอบข่ายของงานบริการศึกษานั้น ประกอบด้วย  
การรับนักศึกษา กฎ ระเบียบต่างๆ การลงทะเบียน การให้ความช่วยเหลือทางการเงิน  
การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษา การวางตัวบุคคล การให้ บริการพิเศษแก่นักศึกษาเฉพาะกรณี  
งานเกี่ยวกับอาหารและพยาบาล งานกิจการอาสาสมัคร ดินแดน งานหอพัก องค์การนักศึกษา  
งานปกครอง การพิจารณา เกี่ยวกับตุลาการนักศึกษา การประสานงานในด้านโครงการทาง  
วัฒนธรรมและสันตนาการของนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ภาระหน้าที่หลักของ  
มหาวิทยาลัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยเกิดผลดี Atwood (2005: 402) ได้กำหนดขอบข่ายของงาน

บริการนักศึกษาไว้ว่า งานบริการ นักศึกษานั้นประกอบไปด้วย การคัดเลือกนักศึกษา การปฐมนิเทศ การทำงานเพื่อหารายได้พิเศษ การบริการให้คำปรึกษา กิจกรรมเพื่อสังคม โครงการสุขภาพ บริการที่อยู่อาศัย บริการเงินยืม กิจกรรมสหธนาคาร วินัยนักศึกษา บริการอาหาร และการทำระเบียบนิตยสาร

ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า มีงานบริการทางการศึกษาที่หลากหลาย แต่จากการศึกษาแนวคิดต่างๆ ผู้วิจัยจึงเลือกงานบริการทางการศึกษา 5 งานที่มีความสำคัญต่อนักศึกษาดังนี้ คือ การบริการด้านการปฐมนิเทศ การบริการด้านการให้คำปรึกษา การบริการด้านทะเบียนและวัดผล การบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

#### 1.4 งานบริการทางการศึกษา

บริการด้านการปฐมนิเทศ (orientation) เป็นกิจกรรมที่สำคัญและมีความจำเป็นสำหรับสถาบันการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้จัดปฐมนิเทศ ให้แก่นักศึกษาใหม่ประจำทุกปี ทั้งนี้ก็เพื่อให้แก่นักศึกษาใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน เช่น ภูมิหลัง บุคลิกภาพ วัตถุประสงค์ของการจัดการปฐมนิเทศเพื่อให้แก่นักศึกษาใหม่ ได้ทราบข้อมูลที่สำคัญ ช่วยให้สามารถปรับตัวเข้ากับระบบการศึกษาและสภาพแวดล้อมของสถาบัน อันจะทำให้แก่นักศึกษาสามารถเล่าเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำเนา ขจรศิลป์ 2537: 139) บริการด้านการปฐมนิเทศเป็นงานประจำของมหาวิทยาลัยที่จัดให้กับนักศึกษาเข้าใหม่ เพื่อให้แก่นักศึกษาใหม่ได้รู้จักกับจังหวัดที่มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ นโยบาย จุดมุ่งหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของนักศึกษา การสร้างความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานกับนักศึกษาด้วยวิธีการต่างๆ อันจะเป็นแนวทางในการจัดบริการให้กับนักศึกษา การจัดให้แก่นักศึกษาได้รู้จักกันและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ข้อมูลแก่นักศึกษาในด้านที่เกี่ยวกับความประพฤติ เสรีภาพ ความรับผิดชอบ มนุษยธรรม ความเป็นพี่น้อง และการให้นักศึกษา ได้ทราบถึงบริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ตลอดจนการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับปัญหาและกรรมวิธีการสอนในหลักสูตรปริญญาตรี พร้อมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ วิธีการที่จะแก้ปัญหา มหาวิทยาลัยจัดให้มีการปฐมนิเทศขึ้น โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่ต้องเรียนในมหาวิทยาลัย ดังนั้นหัวข้อที่ใช้ในการปฐมนิเทศ จึงควรจะต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการปฐมนิเทศอย่างน้อย 2 วัน โดยนักศึกษาทุกคนจะได้รับการศึกษาถึงสิทธิและหน้าที่ของตน มีคู่มือและเอกสารอื่นๆ ประกอบการปฐมนิเทศ ขึ้นตอนการดำเนินการปฐมนิเทศ จึงควรประกอบไปด้วยการอภิปราย การเชิญวิทยากร การไปศึกษานอกสถานที่และการแบ่งกลุ่มย่อย ตลอดเวลาในการปฐมนิเทศมหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการวิจัยประเภทสถาบัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาแต่ละคน รวมทั้งการวัดผลให้ทราบถึง

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์และสำรวจ Stamatakos (1959: 105-111) ได้ศึกษาความก้าวหน้าของกิจการนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย สรุปได้ว่า ผู้บริหารกิจการนักศึกษาควรเป็นผู้มีประสบการณ์สูง มีความสามารถในการวางมาตรการของการบริหาร กำหนดขอบข่ายงานให้แน่ชัด มีมาตรฐานการทำงานของตนเอง มีความรู้ทักษะในงานที่จะต้องปฏิบัติ มีศีลธรรมและบุคลิกภาพดี การแต่งตั้งบุคคลเข้าบริหารกิจการนักศึกษาคำนึงถึงประสบการณ์และความสามารถ รวมทั้งความรู้พื้นฐานที่จะเป็นผู้บริหาร เพราะว่างานกิจการนักศึกษาเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติจริง ผู้บริหารที่มีความชำนาญเป็นพิเศษและมีความสามารถในวิชาพื้นฐานต่างๆ มาผสมผสานกันจึงจะทำให้งานกิจการนักศึกษาในด้านบริการแก่นักศึกษาในปี ค.ศ. 1977 โดยความร่วมมือของมหาวิทยาลัยอินเดียนาและมหาวิทยาลัยเซาท์เทอร์นอินเดียนา พบว่าการจัดบริการนักศึกษาที่ให้นักศึกษาได้บริการตนเองได้รับความสำเร็จสูงกว่าการบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ Muller (อ้างถึงใน สำเนา ขจรศิลป์ 2537: 129-130) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดปฐมนิเทศดังต่อไปนี้

1. เพื่อต้อนรับและสร้างความประทับใจแก่นักศึกษาใหม่
2. เพื่อให้นักศึกษาใหม่ได้ทราบถึงปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบัน
3. เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบถึงกิจกรรมและบริการต่าง ๆ ที่จัดให้กับนักศึกษา
4. เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบกฎ ระเบียบ วิธีการเรียนการสอนตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน
5. เพื่อรวบรวมความต้องการและปัญหาของนักศึกษาใหม่
6. เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
7. เพื่อให้นักศึกษามีเป้าหมายในการศึกษาอย่างชัดเจน
8. เพื่อให้นักศึกษามีความสนใจและค่านิยมเกี่ยวกับความรู้ในสาขาต่าง ๆ
9. เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาตนเอง
10. เพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาและพัฒนาตนเอง
11. เพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับระบบการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษา งานบริการด้านการปฐมนิเทศเป็นงานประจำที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษาใหม่ เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกๆ ฝ่าย

บริการด้านการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษา หมายถึงกระบวนการพบปะระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับนักศึกษา อาจจะเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม ก็ได้เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้เข้าใจตนเองดีขึ้น รู้จักจุดยืนของตนในมหาวิทยาลัย และสังคม รู้จักทัศนคติของ

คนที่ มีต่อบุคคลและตนเองรวมทั้งตระหนักถึงโอกาสและทางเลือกต่างๆ ที่นักศึกษา มีอยู่ (ทองเรียน อมรัชกุล 2525: 6) หน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ ที่ปรึกษาในสถาบันแต่ละแห่งมีความสำคัญ เพราะเป็นการช่วยเหลือนักศึกษาในการแนะแนวทางการศึกษาและแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษาประสบความสำเร็จในการ ศึกษาเล่าเรียน

หน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ การช่วยเหลือแนะนำนักศึกษา เกี่ยวกับด้านวิชาการ การวางแผนการเรียน อาจารย์ที่ปรึกษาควรเป็นผู้ที่มีความรู้ในจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและสถาบันเป็นอย่างดี เพียงพอที่จะให้คำแนะนำแก่นักศึกษา (นวลจันทร์ รมณารักษ์ 2530: 11) อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องช่วยเหลือแนะนำนักศึกษา ในการเลือกวิชาเรียนให้ครบหลักสูตรและมีความเหมาะสมกับนักศึกษาแต่ละบุคคล อาจารย์ที่ปรึกษาจึงมีภารกิจให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการ ปัญหาส่วนตัว และปัญหาทางด้าน อาชีพ หน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาที่สำคัญ ได้แก่ (Williamson, 1950: 29)

1. อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องสนใจตัวนักศึกษาให้ความดูแลอย่างมาก
2. อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่สามารถแนะนำการเลือกวิชาเรียนของนักศึกษาได้
3. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำปรึกษาทางวิชาการได้ดี
4. อาจารย์ที่ปรึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะช่วยเหลือนักศึกษาในสิ่งที่นักศึกษาต้องการ
5. อาจารย์ที่ปรึกษาควรได้ศึกษาแผนการเรียนของนักศึกษาที่อยู่ในความดูแล เพราะนักศึกษาย่อมต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับแผนการเรียน

คันสนีย์ ฟองดาวิรัตน์ (2530: 110) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การใช้บริการด้านกิจการนักศึกษาและความพอใจของนักศึกษาต่อบริการด้านกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 รับรู้และมาใช้บริการแนะแนวและจัดหางานมากกว่า นักศึกษาปีที่หนึ่ง และนักศึกษามีความพอใจในบริการต่างๆ ของกิจการนักศึกษาในระดับปานกลาง Harold (1982: 102) ได้ศึกษาเพื่อสำรวจและเปรียบเทียบความต้องการคำปรึกษาแนะนำทางวิชาการของนักศึกษาตามการรับรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาประกอบด้วย นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา 6 สาขาวิชา ผลจากการศึกษาพบว่า ความต้องการที่จัดอยู่ในอันดับความสำเร็จสูงสุด 5 อันดับแรกจาก 13 อันดับตามการรับรู้ของนักศึกษา ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสการทำงาน สาขาที่ต้องการช่วยเหลือนักศึกษาในเรื่องอาชีพและการวางแผนเกี่ยวกับอาชีพ การจัดให้คำปรึกษาแนะแนวในการปรับปรุงการเรียน การให้คำปรึกษาถึงวิธีดำเนินงานและข้อกำหนด เกี่ยวกับนักศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาในการเลือกวิชาเอก ส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาเห็นความต้องการของนักศึกษาที่มี



ความสำคัญ น่าสนใจ และกระตุ้นความสามารถด้านสติปัญญา ให้มากขึ้น การจัดให้คำปรึกษาและแนะนำในการปรับปรุงการเรียน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โอกาสการทำงาน สาขาที่ต้องการความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในการศึกษาต่อสาขาวิชาชีพที่เป็นไปได้ และช่วยนักศึกษาในการวางแผนการเรียน บริการให้คำปรึกษาเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนานักศึกษา บริการให้คำปรึกษาที่ดีประสิทธิภาพจะช่วยให้ นักศึกษา ประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน การปรับตัว การพัฒนาบุคลิกภาพ และมีทัศนคติ ที่ต่อสังคม อาชีพ และมหาวิทยาลัย

อดุลย์ วิริยเวชกุล และคณะ (2541: 180-183) กล่าวว่า การวัดและการประเมินผล เป็นการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการเรียนกับมาตรฐานอันหนึ่งที่ยึดถืออยู่ซึ่งจะมีลักษณะเป็นรูปธรรม คือ จะแสดงผลของการวัดออกเป็นตัวเลข เพื่อแสดงว่านักศึกษามีความรู้มากน้อยเพียงใดจากการที่ได้เรียนไปแล้ว โดยนำผลที่นักศึกษาทำข้อสอบได้ กับคำตอบของครูที่เตรียมไว้คะแนนที่ได้จากการวัดผลจะบอกว่า เก่งหรือไม่ ดี หรือไม่ การวัดผลและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่ของครูที่จะต้องทำการวัดและประเมินผลการเรียนหรือการปฏิบัติงานของนักศึกษาว่าได้ผลแค่ไหน หรือต้องปรับปรุงแก้ไข

การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของนักศึกษานั้นจะมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (ดวงฤดี ช่วยจำ 2540: 17-18)

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง โปรแกรมการจัดการเรียนการสอน การวัดผล จะชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพการเรียนการสอน บอกส่วนดี ส่วนเสียของโปรแกรมการสอน ซึ่งจะใช้เป็นพื้นฐานการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
2. เพื่อปรับปรุงความเจริญก้าวหน้าของผู้เรียน ของแต่ละคน เช่นการทดสอบ ความพร้อม ตลอดจนความสามารถพิเศษของผู้เรียนแต่ละคน
3. เป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการรู้ทักษะที่พึงประสงค์ และเกิดความพยายามที่จะเอาชนะตนเอง
4. เพื่อการรายงานความก้าวหน้าในการเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
5. ข้อมูลที่ได้จากการวัดและประเมินผลอาจจะนำไปใช้เพื่อการวิจัย หาทางพัฒนาคุณภาพทางการเรียนการสอนต่อไปได้

การประเมินผลทางการศึกษาที่มหาวิทยาลัยทั่วไปที่นิยมใช้มีอยู่ 2 ระบบ (เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์ และสมจิตรา เรืองศรี 2533: 6-9) คือ ระบบอิงกลุ่มและระบบอิงเกณฑ์

1. ระบบอิงกลุ่ม (norm reference) การประเมินผลแบบนี้เป็นการเปรียบเทียบความสามารถหรือคุณลักษณะของบุคคล โดยอาศัยกลุ่มอ้างอิงเป็นหลัก ความสำเร็จของบุคคลในระบบนี้ขึ้นอยู่กับว่า ความสามารถหรือคุณลักษณะที่ต้องการนั้นๆ เขามีอยู่เหนือ ผู้อื่นมากก็ถือว่า

มีความสำเร็จในระดับสูง แต่ถ้าเหนือกว่าผู้อื่น ไม่มากก็ถือว่ายังไม่ประสบความสำเร็จ จะเห็นได้ว่าถ้าในกรณีของการวัดผลสัมฤทธิ์แล้ว สภาพหรือลักษณะ ของกลุ่มเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของบุคคลตามเป้าหมายของหลักสูตร โดยสรุปเป็นแนวคิดอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่า แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน คะแนนผลการเรียนรู้ที่ได้จะสามารถบ่งบอกความสามารถของผู้เรียน ภายในกลุ่มว่าใครเด่นหรือด้อยกว่าผู้อื่นในกลุ่มเพียงใด

2. การประเมินผลแบบอิงเกณฑ์ (criterion reference) เป็นระบบที่มุ่งเน้นการกำหนด เกณฑ์ในการยอมรับว่าบุคคลมีความสามารถหรือคุณลักษณะที่ต้องการแล้วพยายามพัฒนาบุคคลให้ถึงเกณฑ์กำหนดดังกล่าว ซึ่งถ้าเมื่อไรการพัฒนาบุคคลทำได้ถึงเกณฑ์กำหนด ก็เป็นที่ยอมรับได้ว่าบุคคลนั้นๆ มีความสามารถหรือคุณลักษณะตามที่ต้องการแล้ว สิ่งที่น่ามาเป็นเกณฑ์กำหนดนั้นมีได้หลายอย่าง แต่ในกรณีของการวัดผลสัมฤทธิ์มักจะเน้นเกณฑ์ที่เป็นจุดประสงค์ในการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญโดยกำหนดลงไปว่าผู้เรียนจะต้องมีความ สามารถหรือคุณลักษณะใดบ้าง จึงจะยอมรับได้ว่าบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ การกำหนด จุดหลักในการพัฒนาความสามารถหรือคุณลักษณะขึ้นไว้ก่อนนี้เป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก สำหรับการเรียนการสอน เพราะจะทำให้ผู้สอนได้ทราบว่าพัฒนาบุคคลไปสู่จุดใดและเท่าไรจึงจะพอ บุคคลที่ถูกพัฒนาจะได้พยายามไปให้ถึงเกณฑ์กำหนดดังกล่าว เพื่อเป็นการแข่งขันกับตัวเองที่จะต้องไปให้ถึงเกณฑ์ที่กำหนดให้ โดยสรุปแนวคิดการตัดสิน แบบอิงเกณฑ์ตั้งอยู่บนทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการตัดสินใจระดับผลการเรียนรู้ของ ผู้เรียน โดยใช้คะแนนเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไม่ได้เปรียบเทียบกับผู้เรียนในกลุ่มเดียวกัน

จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงของทั้งสังคมโลกและในประเทศเองทำให้มหาวิทยาลัยต้องมีการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะของบัณฑิต เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ ขององค์การต่างๆ ดังนั้น ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง รู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง คิดเป็น ทำเป็น ซึ่งจะนำไปสู่แนวคิดของการจัดการศึกษาแบบใหม่ที่อยู่ในหลายประเทศนำไปใช้ในการปฏิรูปการศึกษา เช่น การศึกษามุ่งผลลัพธ์ (outcome-base education) และการเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง (authentic learning) เป็นต้น

1. การศึกษามุ่งผลลัพธ์ (outcome-base education) จะวัดผลลัพธ์โดยพิจารณาจากที่ผู้เรียนแสดงออก (demonstration) มิใช่ดูจากคะแนนทดสอบ แต่จะพิจารณาจากการที่ผู้เรียนได้ทำจริงภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดและสิ่งที่ผู้เรียนแสดงออกและถือว่าผ่านเกณฑ์ จะต้องมีความสมบูรณ์ การแสดงออกต้องมีคุณภาพสูง (high quality) การแสดงออก วัดเมื่อสิ้นสุดการเรียนรู้จบกระบวนการเรียนรู้ (exit outcome) การแสดงออกต้องแสดงว่าได้ผ่านการเรียนรู้มาอย่างชัดเจน (significant learning) การแสดงออกต้องเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่คล้ายสังคมจริง

2. การเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง (authentic learning) หมายถึงกิจกรรมหรือประสบการณ์ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่เรียนอย่างแท้จริง ผู้เรียนได้รับความรู้และทักษะอย่างกว้างขวาง ซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ในการคิดให้เหตุผล ใช้มโนภาพ และมีความยืดหยุ่นในการประยุกต์ความรู้ และใช้ทักษะเหล่านี้ในสถานการณ์ใดๆ ที่ประสบในชีวิตประจำวันทั้งในโลกส่วนตัวและโลกของงาน

จากการศึกษางานวิจัยของ มัณฑนา เหมชะญาติ (2533: 25) ที่ทำการศึกษาด้านการจัดการศึกษาด้านวิชาการของฝ่ายวิชาการวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข พบปัญหาเกี่ยวกับการวัดและประเมินผล ได้แก่ ขาดบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถในการกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติจริง และระเบียบการวัดและประเมินผลของกองงานวิทยาลัยพยาบาลบางส่วนไม่เหมาะสม กับการนำมาปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อภิวัต (2541: 88-93) ได้ศึกษากับการจัดบริการการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร ผลจากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิต ศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาด้านการลงทะเบียนว่าเหมาะสมในระดับปานกลางนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาเสนอแนะว่าควรปรับปรุงเกี่ยวกับเอกสารของหน่วยงานให้เหมาะสม เช่น เอกสารระเบียบประวัตินักศึกษา เอกสารการลงทะเบียน ใบรายงานผลการลงทะเบียน ผลการศึกษา และคู่มือนักศึกษาและควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับงานระเบียนนักศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อที่จะสามารถรองรับปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต และสิ้นเปลืองแรงงานน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าการบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากวัตถุประสงค์หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน จำเป็นจะต้องมีความสอดคล้องทั้งระบบ เพื่อจะได้นำไปสู่คุณภาพที่ดีของการจัดการศึกษาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีหมายถึงการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติกฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างไกลเป็นคำที่เราได้พบเห็นและได้ยินอยู่ตลอดประชิด เซยกีวงส์ (2538: 169) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือ การนำเอา ความรู้และระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (วิทยาศาสตร์ประยุกต์) ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ มาใช้ประโยชน์ในงานด้านต่างๆ อย่างมีระบบทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในระบบงานนั้นในทางที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ความจริงเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ เทคโนโลยีจึงเป็น

วิธีการในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสิ่งต่างๆให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ มากยิ่งขึ้น (คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน 2003)

ปทีป เมธาคณวุฒิ (2544: 1) ได้สรุปถึงความหมายของสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยคำว่า สาร แปลว่าถ้อยคำใจความสนทนา แปลว่า แสดงบอกชี้แจง ดังนั้น สารสนเทศจึงมีความหมายว่า ข่าวสารหรือการชี้แจงข่าวสาร สอดคล้องกับ มงคล แก้วจันทร์ (2544: 18) กล่าวว่า สารสนเทศหรือสารนิเทศ ตรงกับภาษา อังกฤษว่า information ซึ่งหมายถึงข้อมูลต่างๆ ที่ได้มีการประมวลแล้วมีผู้ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2538: 15) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความทันสมัยและมีความสลับซับซ้อนได้และต้องมีความเข้าใจในส่วนประกอบพื้นฐานและหน้าที่หลักของระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล

ปทีป เมธาคณวุฒิ (2544: 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิทยาการสารสนเทศ ซึ่งเป็นศัพท์บัญญัติจากคำว่า information technology ที่ใช้คำย่อว่า IT หมายถึงวิธีการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ไพรัช รัชชพงษ์ และชฎามาศ ฐะเศรษฐกุล (2003) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) หมายถึงเทคโนโลยีที่ช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลเรียกใช้รวมทั้งถ่ายทอด และนำเสนอด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศซึ่งรวมทั้งเสียง ข้อมูล หรือภาพ ประกอบด้วยเทคโนโลยีหลักได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีเกี่ยวกับฐานข้อมูล

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541: 20) กล่าวว่า ไอที หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น หมายถึง เทคโนโลยีกลุ่มหนึ่งที่มีประโยชน์ในการจัดทำสารสนเทศ และส่งสารสนเทศนั้นให้ไปถึงมือผู้รับ ถ้าเป็นสมัยก่อนยุคคอมพิวเตอร์ ไอที หมายถึงเทคโนโลยีการพิมพ์ กล้องถ่ายรูป เครื่องพิมพ์ดีด โทรเลข โทรศัพท์ครั้งมาถึงยุคที่นักวิชาการหลายคนพอใจที่จะนิยามไอทีให้เหลือเพียงเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กับเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และบางคนยังไปไกลถึงกับขอเปลี่ยนชื่อเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ว่าเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology--ICT)

การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจึงมีประโยชน์และมีความสำคัญยิ่งต่อ งาน บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการศึกษาหาข้อมูลและช่วยสอนของคณาจารย์ต่อนิสิตนักศึกษา

บริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป งานสวัสดิการและบริการเป็นภารกิจหนึ่งในกิจกรรมนักศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องตระหนักว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นการพัฒนานักศึกษาให้เป็นคนที่สมบูรณ์ สถาบันอุดมศึกษาอาจรวบรวมงานสวัสดิการและบริการนักศึกษายู่ในหน่วยงานเดียวกันก็ได้ หรืออาจจะมีแผนงานสวัสดิการหรืองานบริการนักศึกษาย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและลักษณะขอบข่ายของงาน ในแต่ละสถาบัน รัชณี คำแสน (2523: 291) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ที่สถาบัน อุดมศึกษาจัดให้แก่นักศึกษา ผลจากการศึกษาพบว่าเท่าที่ผ่านมาโดยทั่วไปสถาบัน อุดมศึกษา จัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่นักศึกษายังไม่ครอบคลุมหรือให้ประโยชน์แก่นักศึกษาได้มากเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะถูกจำกัดด้วยงบประมาณและบุคลากรที่จะมาดำเนินงาน สวัสดิการที่จัดอยู่ส่วนใหญ่จึงเป็นสวัสดิการที่แฝงอยู่ในงานบริการนักศึกษา เช่น งาน กิจกรรมนักศึกษา งานแนะแนว งานหอพัก งานอนามัย เป็นต้น งานสวัสดิการที่นักศึกษาต้องการเพื่อการดำรงชีวิตและความสะดวกสบาย เช่น อาหาร ความปลอดภัย การสื่อสาร สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และความสะดวกสบายด้านอื่นๆ ซึ่งบางสถาบันเห็นความสำคัญของสวัสดิการเหล่านี้น้อยเกินไปกัญญา นิกรหัสชัย (2525: 74) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำและการบริหารกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านสวัสดิการ ด้านการควบคุมด้านกิจกรรมร่วมหลักสูตร และด้านบริการสารสนเทศ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ที่ปรึกษาฝ่ายกิจการนิสิต และนิสิตที่เป็นคณะกรรมการบริหารองค์การนิสิต ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการบริหารกิจการนิสิตด้านสวัสดิการอยู่ในระดับสูงส่วนด้านการควบคุม ด้านกิจกรรมร่วมหลักสูตรและด้านบริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางชูศรี ศรีจันทน์ (2523: 201) เสนอแนะว่า งานสวัสดิการนักศึกษา เป็นงานบริการที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้มีความพร้อมในการ ศึกษาเล่าเรียน โดยช่วยแก้ปัญหาทั้งทางด้านส่วนตัว และด้านการเรียน งานประเภทนี้จะช่วยให้นักศึกษาได้ใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

กล่าวสรุปได้ว่า งานบริการด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปของมหาวิทยาลัยถือเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันของนักศึกษาขณะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยและเป็นส่วนส่งเสริมประสิทธิภาพ ให้นักศึกษาได้พัฒนาชีวิตที่สมบูรณ์ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งที่สถาบันการศึกษา หรือมหาวิทยาลัย จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการกิจในด้านการเรียนการสอน เพื่อพัฒนานักศึกษาโดยรอบ ทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม วิถีชีวิต และจิตใจ เป็นการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม คือเป็นทั้งคนดีและคนเก่งของสังคม โดยประกอบไปด้วย พัฒนาการทางด้านวิชาการ และพัฒนาการความเป็นมนุษย์ ทั้งนี้ต้องควบคู่กับกระบวนการการดำเนินงานกิจการนักศึกษา ในรูปแบบของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อก่อให้เกิดพัฒนา การดังกล่าว ขึ้นในตัวนักศึกษา

มนุษย์เราทุกคนย่อมมีความต้องการที่ซ่อนเร้นอยู่ในตนเอง และบางสิ่งบางอย่างไม่สามารถบอกใครได้ เป็นความต้องการที่ตนเองอยากมี อยากได้ อยากเป็น มนุษย์จึงต้องแสวงหาความรู้ (knowledge) เพื่อให้สนองตอบต่อความต้องการที่ซ่อนเร้นอยู่ ความรู้ เพื่อความต้องการต่างๆ นั้นสามารถแยกได้ดังนี้ (McClelland, 1961: 6-7)

1. เพื่อให้เกิดความมั่นคงในอารมณ์ (emotional security) มนุษย์มีความเชื่อว่าความรู้จากการศึกษาอบรมทำให้เกิดความมั่นใจ ตัดสินใจอย่างเชื่อมั่นและถูกต้องมากขึ้น มีความมั่นคงในอารมณ์มากขึ้น
2. มีความเชื่อมั่นในความพยายาม และมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณค่า (recognition of our efforts or reassurance of our worth as individual) มนุษย์มีความเชื่อมั่นว่า การศึกษา ทำให้เกิดความภูมิใจ และรู้คุณค่าของตนเองมากขึ้น ภาคภูมิใจที่สามารถทำให้สำเร็จได้ คำนี้ถึงคุณค่าของความเป็นตัวเอง และมีความมั่นใจว่าตนเองในฐานะที่เป็นเอกัตบุคคลที่มีคุณค่าเพิ่มขึ้นจริง
3. มีการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (creative outlets) มนุษย์ที่ได้รับการศึกษาอบรมย่อมแสดงออกในเรื่องต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ และมุ่งมั่นพัฒนา หมายถึง การทำอะไรใหม่ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น ผู้รู้จริงคิดทำสิ่งใดย่อมมีผลของการสร้างสรรค์ และมุ่งมั่นพัฒนาได้มากขึ้น
4. มีความเป็นอมตะ (immortality) ความรู้ทำให้มนุษย์เอาตัวรอดได้ ดำรงอยู่ได้และยืนอยู่อย่างมีภูมิปัญญาได้มากกว่าผู้ไม่มีความรู้ ความรู้จะเป็นอมตะเป็นสิ่งที่ไม่ตายจากสังคมการเรียนรู้
5. มีความรักในสรรพสิ่ง (love in all its forms) ความรู้ทำให้มนุษย์เกิดสุนทรีย์ มีความรักความชื่นชมสรรพสิ่งที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผลมากขึ้น
6. มีความหยิ่งมีทิฐิฐานะแห่งตน (ego gratification) ความรู้ทำให้มีความเชื่อมั่น และหยิ่งในภูมิรู้ มีความพึงพอใจในตนเอง มีความมั่นคง ยึดมั่นถือมั่นในเหตุผลของตนเอง และหยิ่งในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
7. มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ (sense of belonging) มนุษย์รู้สึกว่าเป็นเจ้าของและพัฒนาไปสู่ความเป็นเจ้าของมากขึ้น เป็นเจ้าของบ้าน เจ้าของเมือง เจ้าของประเทศ ความรู้ทำให้ มนุษย์มีความรับผิดชอบมากขึ้น ไม่ปฏิเสธความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของด้วย
8. มีความรู้สึกถึงการมีอำนาจ (sense of power) ความรู้ทำให้มนุษย์มีความองอาจ มีอำนาจ จะคิดจะทำอะไรภายใต้เงื่อนไขของอำนาจที่ได้รับจากการเรียนรู้ มีพลังที่จะใช้อำนาจตามบทบาทที่ตนเองมีให้มากที่สุด
9. ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ (new experiences) มนุษย์ได้รับการเรียนรู้ในเรื่องใด ย่อมเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ และสามารถสานต่อกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่แล้วเพื่อสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ในการทำงานให้มากขึ้น

จากแนวคิด ทฤษฎีพบว่า ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและเกิดขึ้นโดยตนเอง เป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนา รวมถึงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องแบบยั่งยืน มีความสำเร็จใน สิ่งที่ต้องการมากกว่าการบังคับ และชี้มาจากผู้อื่น

### 1.5 ความหมาย และประเภทของความต้องการ

McClelland (1961: 8-9) ได้สรุปความต้องการของมนุษย์ว่า เป็นความต้องการ ที่ฝังลึกในสัญชาตญาณของความเป็นมนุษย์ (human beings) สรุปได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จ (need for achievement) ต้องการแข่งขันกับผู้อื่น ต้องการมีชัยชนะ ต้องการแข่งขันกับตนเอง และเอาชนะความล้มเหลวต่างๆ ได้

2. ความต้องการให้มีความพึงพอใจ (need for affiliation) มนุษย์มีความต้องการที่จะรัก ให้ความรัก ความพึงพอใจที่จะมีเพื่อนรัก มีคนรัก มีความเอื้ออาทร มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ และมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้อย่างดี

3. ความต้องการมีอำนาจ (need for power) มนุษย์ทุกคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะ ได้บังคับหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีอำนาจสั่งการจะสังเกตได้ว่า คนทุกคนชอบออกคำสั่ง และชี้ให้ผู้อื่นทำตามแสดงว่าตนเองมีความสำคัญ มนุษย์ทุกคนจะแสดงพฤติกรรมของความ ต้องการจากเรื่องธรรมดา ที่เป็นความต้องการเรื่องอาหาร เงินทอง เสื้อผ้า มีบ้าน มีรถยนต์ซึ่งสัมผัสรับรู้ได้ (tangible) ไปสู่ความต้องการที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (intangible) ได้แก่ ต้องการมีอำนาจ ความรัก ความงาม ความเชื่อถือ และความจงรักภักดี

Knowles (1975: 91-92) นักการศึกษาที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physical needs) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกายในทางการ ศึกษาผู้ใหญ่ คือ ความต้องการ แลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน ถ้าหากตัวหนังสือเล็กเกินไป เสียงพูดเบาเกินไป แก้วน้ำแข็งไป สิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจจะทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จได้

2. ความต้องการในการเจริญงอกงาม (growth needs) นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่นๆ ของความต้องการ ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตนเองนั้น น่าสงสารมากเพราะว่าการมองไม่เห็นความ ก้าวหน้าในอนาคตของตัวเองทำให้คุณค่าอื่น ๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษพบว่า คนที่ เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ มีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถ หาแนวทางอื่นๆ ได้

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (the need for security) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้วสัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง มีความต้องการด้านความปลอดภัย

ทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการสนองตอบจะเกิด อาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (the need for new experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และมีการเสี่ยง คนเราจึงอาจเบื่อหน่ายต่องานประจำ ที่ซ้ำซาก (routine) ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดขึ้นบุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจจนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ๆ

5. ความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ (the need for affection) คนทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการได้รับผลสำเร็จ ในบางครั้งก็เป็นสาเหตุมาจากความต้องการด้านนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม มีการร่วมกันแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ ความร่าเริง ความเศร้าโศก ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้าน คือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม หรือมีลักษณะก้าวร้าว แสดงอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (the need for recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรู้สึกที่ตัวเองมีคุณค่า ได้รับการยกย่องนับถือจากคนอื่น ๆ ในบางด้านของเขา ความต้องการด้านนี้ทำให้เขามีการรวมกลุ่มทางสังคม เป็นชุมชนสถาบันต่างๆ ทำให้เขาสามารถแสวงหาสถานภาพ และความสนใจจากสมาชิกในกลุ่มได้ด้วย

จากทฤษฎีความต้องการทำให้ทราบว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่มุ่งหวัง และคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละระดับเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล และจะแตกต่างกันไปตามสภาพ แวดล้อมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว จึงเป็นจุดเริ่มของการเรียนรู้และการพัฒนา ตนเองเพื่อให้ได้สิ่งที่คาดหวัง และสิ่งที่ต้องการ

### 1.6 ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่มีชื่อเสียงได้แก่ ทฤษฎีของ Maslow (2004) ซึ่งนิยมเรียกว่า ทฤษฎีความต้องการของ Maslow เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองหรือมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สิ่งใดแล้ว บุคคลนั้นย่อมจะแสวงหาความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปอีก ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปในลักษณะจากต่ำไปหาสูงที่เรียกว่า ลำดับขั้นของความต้องการ คือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในขั้นสูงก็จะตามมา ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แบ่งออกเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น



2. ความต้องการด้านความปลอดภัย และความมั่นคง (safety and security needs) เป็นความต้องการเพื่อให้ตนเองมีความปลอดภัย และมีความมั่นคงทางฐานะ เศรษฐกิจ การงาน ทางด้านอาชีพ

3. ความต้องการทางด้านสังคม และการเป็นเจ้าของ (social and belonging needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม มีความต้องการ เช่น การเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่างๆ

4. ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (esteem of status needs) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคมได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (self-actualization needs) ความต้องการนี้นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

ความต้องการทั้ง 5 ประการ ข้างต้นของมาสโลว์นี้ เรียงลำดับจากความจำเป็นมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยความต้องการของร่างกายเป็นพื้นฐานขั้นแรกของการขั้นต่อไป

นอกจากนั้น ยังมีทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมของ Herzberg (1968: 9-12) ที่ระบุว่าคนจะมีความต้องการอยู่ 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความปรารถนาที่จะได้รับความสบายใจ ไม่เดือดร้อน มีปัจจัย 4 ที่เป็นความพอใจให้สามารถอยู่ได้อย่างสะดวกสบาย

2. ความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคน ในสังคม และต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

การจัดสรรความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ (maturity) นักการศึกษาต้องยอมรับว่า ผู้ใหญ่มีความกระตือรือร้น ตื่นตน สนใจ ใฝ่ใคร่รู้ ทดลองดู รู้ทำ รู้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเอง และงานอาชีพของตนให้ได้มากที่สุด การจัดหลักสูตร หรือโปรแกรมการศึกษาต่างๆ ให้กับผู้ใหญ่ต้องมีความสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์แห่งการเรียนรู้ของผู้ใหญ่แต่ละคนซึ่งมีความรู้ และประสบการณ์ต่างกัน (Rogers, 1970: 3-4)

ดังนั้น การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องทราบวัตถุประสงค์ หรือความต้องการของผู้ใหญ่ ลักษณะเฉพาะตนของผู้ใหญ่รวมถึงความต้องการขั้นพื้นฐาน ประสบการณ์ ที่สั่งสมมาของผู้ใหญ่ จึงจะทำให้การจัดกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สำเร็จลงได้ด้วยดี

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

### 2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (motives) กระตุ้นให้เราเกิดการเคลื่อนไหว มีการกระทำออกมาเป็นเหตุผล ที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม แรงจูงใจคือแนวทางที่จะไปสู่เป้าหมาย เป็นสิ่งที่ช่วยอธิบายว่า ทำไมเราจึงทำพฤติกรรมดังที่เป็นอยู่ ขณะเดียวกันทฤษฎีการเรียนรู้ช่วยอธิบายว่าเรามีการเรียนรู้อย่างไรและเรียนรู้ อะไร Dewek (อ้างถึงใน ศิริบุรณีย์ สายโกสุม 2545: 143) ถ้าพิจารณาในแง่ของจิตวิทยาแล้ว บุคคลต่างก็มีแรงจูงใจที่จะกระทำ และแรงจูงใจนี้เองทำให้บุคคลมีพลังผลักดันให้บุคคลสามารถทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการ และมีผู้ที่ให้นิยามของคำว่าแรงจูงใจไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งคำนิยามของแต่ละท่านอาจจะมีเหมือน หรือแตกต่างกันบ้าง ดังนั้น คำนิยามของแรงจูงใจจึงอาจสรุปในลักษณะกว้าง ๆ โดยระบุเพียงหน้าที่ไว้ กล่าวคือ

สมยศ นาวิการ (2543: 287) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม หรือแรงจูงใจ คือสิ่งที่ให้พลัง กำกับ ควบคุม และสนับสนุนพร้อมทั้งรักษาพฤติกรรมไว้ ทำให้ผู้เรียน เคลื่อนไหวซึ่งทิศทางที่ต้องการ และควบคุมให้ดำเนินต่อไป (Ormrod, 1998:472) ส่วนความคิดของ Woolfolk (1998: 372) คิดว่าแรงจูงใจเป็นสภาวะภายใน ที่ปลุกกระตุ้น กำกับ ควบคุม และคงพฤติกรรมไว้ ซึ่งธีระชน พลโยธา (2547) ได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึง กันคือ แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่เป็นแรงกระตุ้น ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่แรงจูงใจนั้นต้องการแรงจูงใจอยู่ในภาวะไม่หยุดนิ่งและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาเพื่อสร้างสภาวะของร่างกายเราให้เกิดความสมดุล สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ มุกดา ศรีรงค์ และคนอื่นๆ (อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง 2540: 140) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หรือ Motive หมายถึง แรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่แรงจูงใจ นั้นต้องการ หรือ แรงจูงใจ หมายถึง เงื่อนไขของอินทรีย์ ที่มีผลต่อความพร้อมที่จะเกิดพฤติกรรม

### 2.2 ลักษณะของพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ

เมื่อใดก็ตามที่มีแรงจูงใจขึ้นในอินทรีย์ จะทำให้เกิดการเคลื่อนไหวหรือปฏิกิริยาต่างๆ เพื่อให้สามารถถึงเป้าหมายถึงเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดความพอใจได้ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของสิ่งที่มีชีวิตเป็นไปโดยมีจุดหมายปลายทาง หรือมีเป้าหมายอย่างไร อย่างหนึ่งอยู่เสมอ คำว่าแรงจูงใจจึงเป็นคำที่กินความหมายถึงพฤติกรรมนานาชนิดที่มีเป้าหมาย ทั้งหมดซึ่งสิ่งมีชีวิตแสดงออกมา พฤติกรรมต่างๆ ที่มีแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่แตกต่างกับพฤติกรรมที่ไม่ได้มีแรงจูงใจดังต่อไปนี้ (ดารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ 2542: 116-117)

1. พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่เรียกว่า Homeostatic คือ ร่างกายจะเกิดความตึงเครียดเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองบางอย่าง ดังนั้น ความตึงเครียดนี้จะขับอินทรีย์ให้เสาะหาทางบำบัดตามความต้องการ

2. หากลักษณะของแรงจูงใจมีความหนักแน่นเข้มแข็งเท่าไร อินทรีย์ก็จะมีควมว่องไวในอันที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่จะสนองตอบแรงจูงใจนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

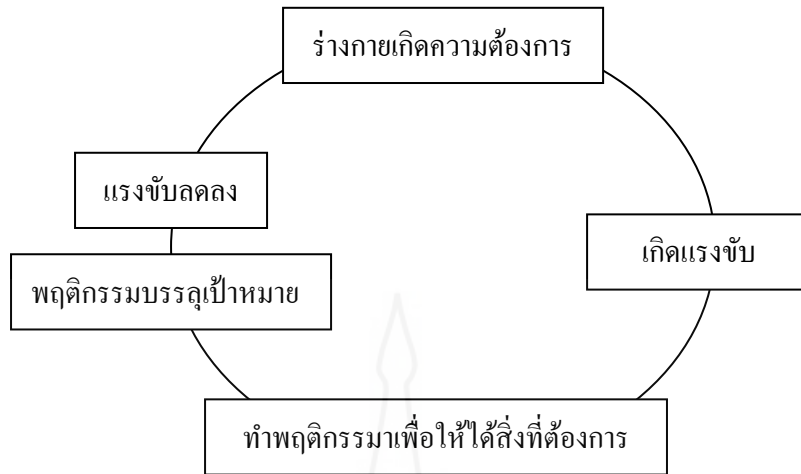
3. พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะเป็นวงจร คือจะเริ่มจากการมีแรงขับหรือแรงจูงใจทำให้เกิดมีพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นเพื่อเสาะแสวงหาวิธีการลดแรงขับ จนในที่สุด ก็จะไปถึงขั้นการบรรลุเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายของความต้องการ เมื่อสามารถตอบสนอง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นได้สมใจ

4. แรงจูงใจจะทำให้พฤติกรรมและประสบการณ์ของอินทรีย์ เป็นไปในลักษณะที่มีทางเลือกให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการ ที่เริ่มจากความคิดที่ทำให้เกิดแรงขับจากภายในของบุคคลนั้นๆ ที่นำไปสู่การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมที่เกิดจากสัญชาตญาณของมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการความสุขส่วนตัว โดยมีกระบวนการ ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจได้จากองค์ประกอบต่างๆ คือ ความต้องการ (needs) แรงขับ (drive) การตอบสนอง (response) และเป้าหมาย (goals)

### 2.3 กระบวนการจูงใจ

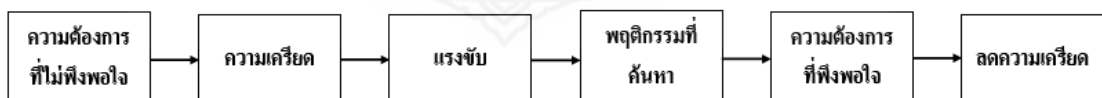
จากแนวคิดของนักทฤษฎีแต่ละกลุ่มทั้งหลาย ก่อให้เกิดข้อสรุปที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะที่สำคัญหรือส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เป็นวงจรหรือกระบวนการของแรงจูงใจดังนี้ อารีพันธ์มัน (2540: 179-180) ได้กล่าวถึงวงจรของแรงจูงใจว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา トラบที่มนุษย์ยังมีความต้องการซึ่งความต้องการทำให้สภาวะของร่างกายเกิดความไม่สมดุล เมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุลจะทำให้มีแรงขับ ที่จะกำหนดทิศทางเพื่อแสดงพฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง แรงขับก็จะลดลงและเกิดความพึงพอใจ เช่นเวลาหิวเกิดน้ำย่อยมากระตุ้นกระเพาะอาหาร (แรงขับ) ทำให้ต่อมแสวงหาอาหาร (ทิศทาง) เมื่ออิ่มแล้วจึงหายหิว เกิดภาวะสมดุลในร่างกายดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 2.1 วงจรกระบวนการแรงจูงใจ

ที่มา: อารี พันธุ์ณี (2540) *จิตวิทยาการเรียนการสอน* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร  
ต้นอ้อแถมมี

Robbins (2003, pp. 205-206) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของแรงจูงใจว่ามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความพยายาม (effort) เป้าหมาย (goals) และความต้องการ (needs) โดยอธิบายว่าความต้องการนั้นเป็นสภาวะภายในที่ทำให้ผลลัพธ์นั้นต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน และจะกลายเป็นแรงดึงดูดให้บุคคลกระทำโดยใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อไปสู่ผลลัพธ์ ความพยายามนี้ต้องปรับให้ตรงกับทิศทางหรือเป้าหมาย ความพยายามจะเป็นตัววัดความตั้งใจในกระบวนการของแรงจูงใจนั้น เริ่มจากความต้องการที่ยังไม่พึงพอใจ ที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งกระตุ้นให้เกิดแรงขับภายในตัวบุคคล แรงขับจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อให้ เป็นไปตามเป้าหมาย และถ้าได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ความเครียดก็จะลดลง ซึ่งสามารถแสดงตามภาพ 2 ได้ดังนี้

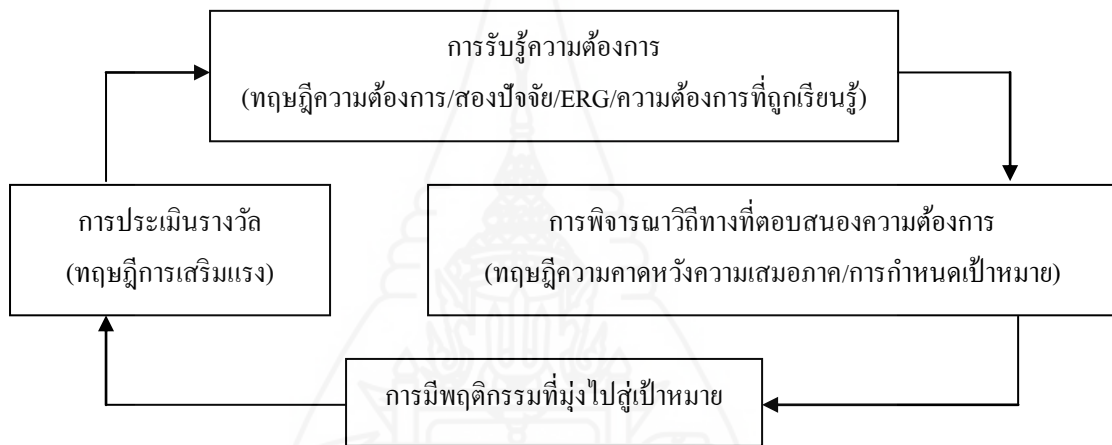


ภาพที่ 2.2 กระบวนการของแรงจูงใจ

ที่มา: Stephen P. Robbins. (1993). *Organizational behavior*. 6<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ:

Prentice-Hall.

สมยศ นาวิการ (2543: 289) ได้สรุปกระบวนการจูงใจว่า กระบวนการจูงใจเริ่มต้นด้วยความต้องการ การรับรู้ความขาดแคลนของบุคคล (เช่น ต้องการความรู้ในงานที่ทำมีรายได้สูง เป็นต้น) ความต้องการนี้จะนำไปสู่กระบวนการคิดและตัดสินใจของบุคคล เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและดำเนินการที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ถ้าการกระทำที่ถูกเลือกนั้นทำให้ได้รับรางวัลตามที่คาดหมายไว้ บุคคลนั้นน่าจะถูกจูงใจด้วยรางวัลอย่างเดียวกันในการมีพฤติกรรมอย่างเดียวกันอีกในอนาคต แต่ถ้าการกระทำของบุคคลไม่ได้ รับรางวัลตามที่คาดหมายไว้ เขาไม่น่าที่จะมีพฤติกรรมอย่างเดียวกันซ้ำอีก ดังนั้น รางวัลจะเป็นกลไกป้อนกลับอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลประเมินผลภายหลังพฤติกรรมนั้นเพื่อพิจารณาการกระทำในอนาคตได้ ดังภาพ 3



ภาพที่ 2.3 สรุปกระบวนการจูงใจ

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2543) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
บรรณกิจ 1991

## 2.4 ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นกับคำว่าแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) และแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) เนื่องจากได้กล่าวถึงมาแล้วหลายครั้ง ซึ่งอาจทำให้สับสนได้ สมยศ นาวิการ (2543: 290) และ อารี พันธุ์มณี (2540:181) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า แรงจูงใจภายใน เป็นสถานะที่บุคคล ต้องการที่จะกระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเองโดยปัจจัยภายในของบุคคลและเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ โดยตรง

ระหว่าง บุคคลและงาน โดยไม่ต้องอาศัยการชั่งจูงจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น จะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรม ขึ้น ซึ่งได้แก่ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความศรัทธา เป็นต้น

แรงจูงใจภายนอกเป็นสภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก และไม่สัมพันธ์กับเนื้องานที่กระทำ แต่จะเกิดจากสภาพแวดล้อมของงาน เช่น การแข่งขัน การติเตียนทำให้บุคคลมองเป็นเป้าหมาย และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลเกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายนั้น นอกจากนี้แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกแล้วตามที่ กล่าวในข้างต้นนั้นมุกดา ศรียงค์ และคนอื่น ๆ (2542: 232-233, 239) ได้แบ่งประเภท ของแรงจูงใจ ตามสิ่งเร้าออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจพื้นฐาน (primary motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งแรงจูงใจพื้นฐานจะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาอาหาร หลีกเลียงความเจ็บปวด และดำรงชีวิตเผ่าพันธุ์ของตนต่อไป แรงจูงใจพื้นฐานจึงเป็น แรงจูงใจที่สำคัญ ที่จะต้องเกิดขึ้นกับคนทุกคน ซึ่งแรงพื้นฐานของมนุษย์จะเป็นกระบวนการ ที่ทำให้ร่างกายของมนุษย์มีการปรับตัวเพื่อร่างกายเกิดความสมดุล (homeostasis) ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข เราอาจเรียกแรงจูงใจพื้นฐานนี้ว่าแรงจูงใจ เพื่อความ อยู่รอดของมนุษย์ ก็ได้ ซึ่งแรงจูงใจพื้นฐานแบ่งได้เป็น 3 ชนิดคือ

- 1.1 แรงจูงใจทางชีวภาพ
- 1.2 แรงจูงใจเพื่อการสืบเผ่าพันธุ์
- 1.3 แรงจูงใจเพื่อหลีกเลี่ยงอันตราย

2. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลโดยจะเกิดขึ้นได้เองไม่ต้องมีสิ่งเร้าจากภายนอกมาล่อ จึงเป็นแรงจูงใจที่มีมา ตั้งแต่เกิด แต่ไม่ค่อยมีความจำเป็นหรือสำคัญเท่ากับแรงจูงใจพื้นฐาน เพราะเป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือ จากความอยู่รอดของชีวิตโดยเป็นแรงจูงใจที่ สร้างให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาชีวิตได้ด้วยตนเองทำให้มนุษย์มีกิจกรรมต่างๆ ขึ้นในสังคม เป็นต้นว่า ความอยากรู้อยากเห็น ความต้องการค้นคว้าสำรวจ และทดลองความกระตือรือร้นในการแสดงกิจกรรมต่างๆ ความต้องการแข่งขันกับผู้อื่น การบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้เป็นสาเหตุให้มนุษย์เกิดกิจกรรมที่จะพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา สังคมมนุษย์จึงมีการเปลี่ยนแปลง ตามเทคโนโลยีและวิทยาการ ต่าง ๆ ที่เกิดมาจากการศึกษาค้นคว้า และความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์

3. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motive) หรือแรงจูงใจจากเรียนรู้ (learning or secondary motive) เป็นแรงจูงใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก ให้คนเราเกิดจุดมุ่งหมาย จนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมเพื่อนำตนไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น นับว่าเป็นแรงจูงใจทางสังคมที่สร้างให้บุคคลเกิดความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นเกิดพฤติกรรม ตอบสนองหรือมี

ปฏิกิริยาต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น เป้าหมายของพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจชนิดนี้ จะเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคงสถานะและความสำเร็จของบุคคล โดยสังคมจะเป็นผู้ริทำให้เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่ ความกลัวและความก้าวร้าวเพื่อให้ตนได้ชัยชนะและเป็นที่ยอมรับของสังคมก็ได้ สำหรับแรงจูงใจ ประเภทนี้ ที่กล่าวถึงกันเสมอ คือแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

Ormrod (1998: 476) ได้ศึกษาและรวบรวมผลการศึกษาศึกษาของบุคคลอื่นไว้มากมาย และสรุปว่า แรงจูงใจภายในมีผลต่อการเรียนรู้มากกว่าเพราะจะทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยความเต็มใจ และอยากจะเรียนรู้ รวมทั้งกระบวนการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เช่นเรียนรู้ด้วยความหมาย มีความประณีตละเอียดลึกซึ้ง และมีจินตนาการที่เห็นชัดแจ้ง (Deci & Ryan, 1985: 123) ในทางตรงกันข้ามแรงจูงใจภายนอกจะเป็นเพียงการกระตุ้นหรือส่อให้ผู้เรียนสนใจเพื่อการกระทำ การกิจง่าย ๆ จึงเป็นไปตามความต้องการในการเรียนรู้ กระบวนการในการรวบรวมข้อมูล ก็เป็นการ ท่องจำ หรือเรียนรู้แบบผิวเผิน (Boggiano & Pittman, 1992: 112) สำหรับการสร้างแรงจูงใจภายใน นั้นเป็นไปตามแนวคิดความต้องการของนักทฤษฎีในปัจจุบันหลายท่าน ให้แนวว่าแรงจูงใจ ภายใน จะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อมีเงื่อนไข 2 ประการคือ การรับรู้ความสามารถของตน (self-efficacy) และการ ตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination) (สมยศ นาวิการ 2543: 161)

แรงจูงใจกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนา ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในโลกปัจจุบันและอนาคต การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับทรัพยากร มนุษย์อาจกระทำได้หลายวิธีด้วยกัน ยุทธศาสตร์ที่กำลังเป็นที่กล่าวถึงและเป็นแนวคิดที่จะ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ แก่ทรัพยากรมนุษย์ได้ดีที่สุดก็คือ การเรียนรู้ในสถานประกอบการหรือที่ ทำงาน (workplace learning) ถึงกับมีการศึกษาวิจัยเนื้อหาในรูปแบบหรือ โมเดลการเรียนรู้ ในสถาน ประกอบการหรือที่ทำงานนั้น เช่น การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (action learning) การฝึกอบรมในงาน (on-the-job training) การเรียนรู้ในที่ทำงาน (workplace learning) ทั้งที่พบรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ และรูปแบบตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ดนัย เทียนพุฒ 2543: 196)

นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีความรู้เรื่องการจูงใจให้มนุษย์ซึ่งเป็นผู้เรียนผู้ใหญ่ ที่เป็นผู้ใฝ่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อสนองความต้องการของตนเองและผลสำเร็จแห่งการเรียนรู้ เรื่องแรงจูงใจและศึกษาเกี่ยวกับ ทฤษฎีว่าด้วยแรงจูงใจ (Motivation Theory) และเรื่องของแรงจูงใจ (motivation)

แรงจูงใจจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อ ตอบสนอง ความต้องการของตนเอง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้จัดฝึกอบรมควรมีความรู้และจะ เข้าใจในเรื่องของแรงจูงใจ เพื่อศึกษาหาวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจและเกิด

ความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่ผู้จัดฝึกอบรมจัดขึ้น โดยเห็นประโยชน์ของการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนั้นอย่างชัดเจน

## 2.5 ทฤษฎีการเรียนรู้และแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544: 225-226) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า แรงจูงใจ (motives) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งเกิด ความต้องการ ที่สามารถ กระตุ้นให้ผู้เรียนอยากรู้อยากเห็น และเกิดความสนใจที่จะเรียนรู้ การจูงใจใช้เป็นประโยชน์ ทั้งด้านการเรียน และทำงานตลอดจนการดำรงชีวิตของมนุษย์ การที่นักศึกษาผู้ใหญ่กลับเข้ามาเรียนต่อในระบบการศึกษา นอกโรงเรียนก็เพราะมีแรงจูงใจในหลายๆ ด้านที่กระตุ้น ให้เข้ารับการศึกษ ตามแนวความคิดเห็นของนักการศึกษาหลาย ท่านซึ่งได้เสนอแนว ความคิด และทฤษฎีไว้ ดังนี้

Maslow (2004) กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการเป็นทฤษฎีที่เน้นถึงความต้องการทางด้านแรงขับทางร่างกายทำให้เกิดแรงจูงใจเบื้องต้น และได้มีสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับ ที่สูงขึ้นในลำดับต่อไปก็จะตามมา

จากแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Alderfer (1972: 35-36) ได้นำมาพัฒนาเป็นทฤษฎี อี.อาร์.จี. (E.R.G.) ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการเพื่อจะได้มีชีวิตรอด (Existence needs-E) เป็นความต้องการในการมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะได้ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ อากาศ โดยบุคคลจะได้รับการตอบสนองจากเงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs-R) เป็นความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งจะได้ได้รับการตอบสนองจากการยอมรับทางสังคม ความ สัมพันธ์ ทางสังคมกับกลุ่มเพื่อน
3. ความต้องการความเจริญ (Growth-G) เป็นความต้องการที่จะก้าวไปข้างหน้าเพื่อที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น โดยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการ



กล่าวถึง และการให้รางวัลจากสังคมหรือการเข้าใจกับชีวิตมากขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่  
ต้องการ

จากแนวความคิดของ Maslow เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีลำดับ  
ขั้น 5 ขั้น และแนวความคิดของ Alderfer ที่กล่าวถึง ความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ลำดับขั้น  
แล้วแนว ความคิดของทั้งสองท่านยังได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมจาก Herzberg ที่กล่าวถึงทฤษฎี  
แรงจูงใจทางสังคม คือ

ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมของ Herzberg (1968: 37) ระบุผลที่สอดคล้องกันว่า คน  
จะมีความต้องการอยู่ 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ ได้แก่ ความปรารถนาที่จะได้ความสบายใจไม่  
เดือดร้อน มีปัจจัย 4 ที่เป็นความพอใจให้สามารถอยู่ได้อย่างสะดวกสบาย
2. ความต้องการในระดับสูง ได้แก่ การต้องการมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคนใน  
สังคม และต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

Herzberg (1968: 37-38) ได้วิจัยพบ ปัจจัย 5 ประการที่ทำให้เกิดความพอใจใน  
การปฏิบัติงานซึ่งเรียกว่า ปัจจัยกระตุ้น หรือ ตัวกระตุ้น (motivation factors) คือ

1. ความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน ซึ่งเป็นการทำงานได้ประสบผลสำเร็จ สามารถ  
แก้ไขปัญหาได้เสมอจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ และมีกำลังใจในการทำงานอื่นๆ ต่อไป
2. การได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อทำงานบรรลุตามเป้าหมายสำเร็จ  
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคคลทั่วไปในสังคมให้การยอมรับยกย่องนับถือก็จะเป็นกำลังใจ  
ให้ทำงานต่อไป
3. ลักษณะของงานถ้าเป็นงานท้าทาย งานที่ใช้ความสามารถใช้ความคิด เมื่อ  
ทำงาน สำเร็จจะเกิดความภูมิใจพอใจในการทำงานนั้น
4. ความรับผิดชอบ ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานอย่างอิสระ ใช้ความสามารถ  
เต็มที่ ไม่ถูกตรวจตรา หรือจับผิดมากเกินไปก็จะเกิดความพึงพอใจสบายใจที่จะทำงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยหลักอีก คือ ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) หรือปัจจัย  
อนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้คนเกิดความพอใจในการทำงานที่แท้จริง  
ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 11 ประการ คือ (Herzberg, 1968: 37-38)

1. นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ขั้นตอนในการทำงาน ความ  
ซ้ำซ้อนในการทำงาน

2. การปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม หรือมีความลำเอียง มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสนิทสนมเป็นกันเอง อบอุนเมื่อเป็นผู้บังคับบัญชา
4. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน เช่น บรรยากาศทำเลที่ตั้ง
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นมิตรหรือไม่เอาัดเอาเปรียบ
6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความศรัทธาเชื่อถือ รับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา
7. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ได้รับเงินมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือน
8. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
9. สถานภาพทางสังคม
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
11. ความมั่นคงในการทำงาน

หากพิจารณาทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน จะเห็นได้ว่าปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความสุข และความสะดวกสบายของผู้ปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยดังกล่าวไม่ได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้มากขึ้น แต่สิ่งที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น คือ ปัจจัยในการกระตุ้นหรือตัวกระตุ้น เช่น ได้รับมอบหมายให้ทำงานท้าทายต่อความสำเร็จ และถ้าสามารถรับผิดชอบงานนั้นได้ก็จะจูงใจให้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มที่ เพิ่มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

นอกจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎี อี.อาร์.จี. (E.R.G.) ของ Alderfer และทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมของ Herzberg แล้วยังมีทฤษฎีแรงจูงใจจากความสำเร็จ (achievement motivation theory) ของ McClelland (1961: 10-11; มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 38-39) ที่ได้สรุปความต้องการของมนุษย์ที่เป็นความต้องการที่ฝังลึก ในสัญชาตญาณของมนุษย์ (human beings) ไว้ 3 ประการ

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (the need for achievement) เป็นความต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จจากการที่ได้รับผิดชอบ ต้องการมีชัยชนะ ต้องการแข่งขัน กับตนเอง ในการแก้ปัญหาที่ยุ่ยาก และประสบผลสำเร็จ ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ

2. ความต้องการมีความผูกพัน (the need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยอมรับ จึงพยายามมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ชอบทำตามความต้องการของผู้อื่น มีความจริงใจ และชอบติดต่อประสานงานกับคนอื่น

3. ความต้องการเพื่ออำนาจ (the need for power) เป็นความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ชีตความคิดเห็นของตนเอง ต้องการตำแหน่งผู้นำ เป็นผู้ตัดสินใจ และชี้นำในการทำงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีที่กล่าวมาของแต่ละคนจะแตกต่างกันตามศักยภาพที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจต่างๆ สิ่งเร้าที่กระตุ้นพฤติกรรมของคนขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ที่จะทำให้คนเกิดการเรียนรู้ต่อการเรียนรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้เนื้อหาต่างๆ จากการศึกษาการฝึกอบรม และเรียนรู้เนื้อหาได้อย่างเต็มที่เพื่อได้รับทักษะความรู้และช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 2.6 ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

Knowles (1975: 225-226) ได้สรุปเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ (modern adult learning theory) ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความต้องการและความสนใจ (needs and interests) ผู้ใหญ่จะถูกชักจูงให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากว่าตรงกับความต้องการและความสนใจในประสบการณ์ที่ ผ่านมา เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้นควรจะมีการเริ่มต้นในสิ่งเหล่านี้เหมาะสม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมทั้งหลายเพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้จะต้องคำนึงถึงสิ่งนี้ด้วยเสมอ

2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (life situations) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดี ถ้าหากถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน (life centered) ดังนั้นการจัดหน่วยการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ควรจะยึดถือเอาสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญมิใช่ตัวเนื้อหาวิชา

3. การวิเคราะห์ประสบการณ์ (self directing) เนื่องจากประสบการณ์เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ดังนั้นวิธีการหลักสำหรับการศึกษาผู้ใหญ่ก็คือ การวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ของผู้ใหญ่อย่างละเอียดว่า มีส่วนไหนของประสบการณ์ ที่ตนจะนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้บ้าง แล้วจึงหาทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

4. ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (self-directing) ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ก็คือ การมีความรู้สึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้นบทบาทของครูจึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือค้นหาคำตอบร่วมกันกับผู้เรียน (mutual inquiry) มากกว่าการทำ

หน้าที่ส่งผ่านหรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ แล้วทำหน้าที่ประเมินผลว่าเขาคล้อยตามหรือไม่เพียงเท่านั้น

5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual difference) ความแตกต่างระหว่างบุคคล จะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในแต่ละบุคคลเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นการสอนนักศึกษาที่เป็นผู้ใหญ่จะต้องจัดเตรียมการในด้านนี้อย่างดีพอ เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน (style) เวลาที่ได้ทำการสอน สถานที่สอน ประการสำคัญคือความสามารถในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นของผู้ใหญ่ย่อมเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน (pace of learning)

นอกจากทฤษฎีตามแนวความคิดของ Knowles ที่ได้สรุป เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว แนวความคิดที่ใกล้เคียงในลักษณะเดียวกัน ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ที่ใกล้เคียง และสอดคล้องกัน ได้แก่แนวความคิด ของ McGregor โดยได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพื้นฐานการเรียนรู้ที่สรุปได้ ดังนี้

ทฤษฎี Y ของ McGregor (1960: 25) สมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติที่มนุษย์เห็นว่าการใช้พลังกายและพลังใจ เป็นไปโดยธรรมชาติเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อนย่อมมีความสามารถโดยธรรมชาติ เพื่อการเรียนรู้ การควบคุมภายนอกและการปฏิบัติการลงโทษไม่ใช่หนทาง ในการพยายามที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมนุษย์สามารถ กำหนดตนเองได้ (self-direction) ในการดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงใจแล้ว (committed) การเรียนรู้ที่สำคัญคือ การได้รับโดยผ่านกระบวนการกระทำการปฏิบัติจริง (doing) มนุษย์โดยทั่วไปยอมเรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมไม่เฉพาะแต่เพียงการยอมรับ (accept) แต่มีการแสวงหาความรับผิดชอบ (seek responsibility) การเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวข้องกับองค์บุคคล (whole person) มีความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้มีปัญญา (intellect) เป็นสิ่งที่คงทนถาวรและมั่นคงตลอดไป ความสามารถในการจินตนาการความเป็นจริงและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กรเป็นไปอย่างกว้างขวางไม่คิดอย่างใจแคบ ความคิดสร้างสรรค์ในการเรียนรู้จะได้รับการจัดแจงที่ดีที่สุด เมื่อมีการวิพากษ์ตนเอง (self-criticism) เป็นเบื้องต้นก่อนและมีการประเมินโดยผู้อื่น

อาจกล่าวได้ว่าการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ (interaction) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (environment) ทำให้บุคคลได้สนองความต้องการของเขา และทำให้เขาสามารถต่อสู้กับสภาพแวดล้อมได้เหมาะสมด้วย (เจียรศรี วิวิธศิริ, 2530: 19) ได้แบ่งสภาพการเรียนรู้ออกเป็น 3 ประการ คือ การเรียนรู้ เกิดจากสภาพการณ์ทางธรรมชาติ สภาพการณ์ของการจัดการเรียนการสอน และสภาพการณ์ของสังคม

## 2.7 หลักจิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้สอนผู้ใหญ่

การเรียนรู้ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะจุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ก็คือ การที่มนุษย์เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนไปอย่างค่อนข้างถาวรอันเป็นผลมาจากการที่ได้มีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้น การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงต้องพิจารณาถึงหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ที่สำคัญ สรุปเป็นหลักใหญ่ 3 ประการ คือ (Knowles, 1975: 173-175)

1. มนุษย์นั้นสามารถเรียนรู้ได้หลากหลายประการด้วยกัน ได้สรุปแนวทางการเรียนรู้ของมนุษย์ออกเป็น 4 วิธีการ คือ

1.1 การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (concrete experience) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากการที่ได้มีประสบการณ์ในเรื่องหนึ่งๆ บ่อยครั้งจนสามารถเรียนรู้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าต่างๆ ที่อยู่ประสบการณ์นั้นได้ เช่น การได้คลุกคลีกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากๆ หรือบ่อยๆ ครั้ง ก็จะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี เช่น ที่เรารู้จักเพื่อนสนิทของเราดี

1.2 การเรียนรู้จากการทดลองทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วเรียนรู้จากผลของการกระทำนั้นๆ (active experimentation) หรือการลองผิดลองถูกนั่นเองซึ่งวิธีการนี้ได้มีผู้นำไปใช้ในการฝึกสอนสัตว์ในการแสดงโชว์ต่างๆ โดยการให้รางวัลเมื่อสัตว์แสดงพฤติกรรมที่ผู้ฝึกต้องการและนำมาใช้กับมนุษย์ โดยการให้การให้รางวัล และการลงโทษ โดยมีเงื่อนไขต่างๆ

1.3 การเรียนรู้โดยการสังเกตได้ตรง และเลียนแบบจากตัวอย่าง (reflective observation) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการสังเกตดูตัวอย่าง แล้วนำมาคิดพิจารณาออกเลียนแบบ ดังเช่น วัยรุ่นมักแต่งตัวและใช้ภาษาเหมือนกัน เป็นต้น

1.4 การเรียนรู้โดยการรับรู้สัญลักษณ์ที่เป็นนามธรรม แล้วนำไปสร้างเป็นแนวคิด (abstract conceptualization) เช่น การอ่านหนังสือ ซึ่งมีแต่ตัวอักษร แต่ก็ทำให้ผู้อ่านสามารถนึกจินตนาการไปถึงเหตุการณ์ที่หนังสือนั้นอธิบายได้ เป็นต้น

2. มนุษย์จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อได้รับการกระตุ้นความสนใจ (learning principle) ซึ่งประยุกต์จากทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ข้างต้น เช่น

2.1 มนุษย์จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อได้รับการกระตุ้นความสนใจ (attention) ในสิ่งที่ต้องการ เช่น การใช้เสียง ท่าที รูปภาพ หรือเนื้อหาที่น่าสนใจ เป็นต้น

2.2 มนุษย์จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อได้เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการเรียนรู้ในเรื่องนั้น เช่น ได้รับการบอกกล่าวว่าจะให้เรียนเรื่องอะไร เรื่องนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนอย่างไร และ

การช่วยให้ผู้เรียนปลดปล่อยความวิตกกังวลในเรื่องอื่น ๆ ที่อาจเบนความสนใจจากการเรียนรู้ในเรื่องที่จะสอน

2.3 มนุษย์จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อการนำเสนอเนื้อหาของบทเรียนเป็นไปอย่างมีลำดับ ขั้นตอนเป็นระบบระเบียบ

2.4 มนุษย์จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อได้รับฟังหรือได้เห็นตัวอย่าง หรือมีประสบการณ์ตรงในสิ่งที่เรียนให้มาก

2.5 การเรียนรู้โดยการทดลองฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ ควรมีการแนะนำประทับ-ประคอง (prompting and guidance) ให้พอเหมาะ คือ หากเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ความชำนาญมาก่อน ก็อาจต้องให้การแนะนำประทับประคองมาก แต่เมื่อเริ่มชำนาญมากขึ้นแล้ว ก็ควรลดการแนะนำประทับ-ประคอง

2.6 การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีเมื่อมีการให้ข้อเสนอแนะกลับ (feedback) เพื่อให้ผู้เรียนรู้ได้เห็นความสำเร็จก้าวหน้า จุดเด่น จุดด้อยของตน ซึ่งจะเป็นการเสริมแรงและสร้างแรงจูงใจให้มุ่งมั่นพยายามเรียนรู้ต่อไป

2.7 การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีจะต้องพยายามช่วยให้ผู้เรียนจดจำ (retain) ความรู้ที่ได้ให้มากที่สุด โดยในระหว่างการสอนควรมีการตั้งชื่อ (labeling) และเน้นเนื้อหาหรือพฤติกรรมสำคัญที่สอนให้ผู้เรียนได้เห็นตัวอย่าง และได้มีประสบการณ์ตรงมากๆ และควรมีเครื่องช่วยจำ (job aids) เช่น คู่มือโปสเตอร์เตือนใจหรือแบบตรวจรายการ (checklist) เพื่อเตือนความจำให้ผู้เรียนปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้เรียนมา

2.8 ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้จะเกิดประโยชน์ก็ต่อเมื่อผู้เรียนถ่ายโอนความรู้ (transfer) ไปประยุกต์ใช้งานซึ่งอาจทำได้ โดยการจัดสภาพการฝึกอบรมให้ใกล้เคียงกับสภาพงานจริง การให้ตัวอย่างให้มีประสบการณ์มาก ๆ การต่อยอดขั้นตอนและเนื้อหาสำคัญ ส่วนที่สำคัญที่สุดก็คือ การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ กำลังคน ระบบงาน กำลังใจ จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (andragogy) นั้นแตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก (pedagogy) โดยผู้ใหญ่มักจะมีแนวโน้มที่จะต่อต้านการเรียนรู้มากกว่าเด็ก เนื่องจากผู้ใหญ่จะมีประสบการณ์ความรู้เดิม ตลอดจนความเคยชินที่จะต้องสละทิ้งไปก่อนที่จะยอมรับความรู้ หรือทักษะใหม่ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้ใหญ่จึงควรมีลักษณะดังนี้

3.1 จัดบรรยากาศให้อบอุ่นสะดวกสบายและเป็นกันเอง โดยต้องเหมาะสมกับสภาพของผู้เรียนด้วย

3.2 การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

3.3 การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต้องตั้งอยู่บนหลักของเหตุและผล ผู้สอนจะถูกต่อต้านทันที หากใช้อำนาจในการสั่งให้ผู้เรียนทำหรือให้เชื่อในสิ่งใดโดยไม่บอกเหตุผล ซึ่งต่างจากเด็ก ที่ยอมทำตามโดยไม่เรียกร้องถามหาเหตุผล

3.4 การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเกิดขึ้นได้ดีกว่าเมื่อให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนให้มากที่สุด

3.5 การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรมุ่งเน้นที่การแก้ไขปัญหาที่ผู้เรียนประสบจริงมากกว่าการให้เนื้อหา มาก ๆ ซึ่งอาจมีหลายส่วนที่ไม่ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

การนำหลักการเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างลึกซึ้ง จดจำสิ่งที่เรียนได้อย่างแม่นยำ มีทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหา ผู้สอน และส่วนอื่นๆ ของประสบการณ์การเรียนรู้ และจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถถ่ายโยงความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานได้เป็นอย่างดี

Rogers (1970: 3-4) ได้เสนอแนวความรู้ใหม่ให้แก่ผู้แสวงหาความรู้อย่างเกิดประสิทธิภาพ 5 ลำดับขั้น คือ

1. ต้องทำให้เขาตื่นตน (awareness) หมายถึง การมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และภูมิปัญญา โดยการให้ข่าวสารข้อมูลที่เจาะใจให้อยากเรียนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น เป็นข้อมูลเพื่อการจูงใจให้อยากเรียนรู้มากขึ้น

2. ต้องทำให้เขาสนใจ (interest) ข้อมูลข่าวสารจำเป็นต้องกระจ่าง กระชับ ประทับใจ และสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนให้มากที่สุด ข้อมูลจำเป็นต้องเฉพาะ เจาะจง สนองความต้องการของเขาได้มากที่สุด

3. ต้องยอมให้มีการไตร่ตรอง (evaluate) ขึ้นของการไตร่ตรองนี้จะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะเกิดประโยชน์ หมายถึง การไตร่ตรองถึงผลดี ผลเสีย และตัดสินใจเข้าร่วมโครงการที่ต้องการได้อย่างมั่นใจ และมีความพึงพอใจที่จะร่วม โครงการที่ตอบ สนองความสนใจ สนองความต้องการของตนเอง ขึ้นนี้ต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากที่สุด

4. ต้องให้มีทดลองดู (trial) ขึ้นของการทดลองนี้ต้องการพิจารณาไตร่ตรองพิจารณาที่สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดของตนเองได้อย่างดี เห็นประโยชน์ชัดเจน มีการตัดสินใจทดลองเข้าร่วมโครงการและปฏิบัติตามแนวทางที่ตนพึงพอใจจึงตกลงใจมีส่วนร่วม (participation) โครงการต่าง ๆ เป็นขั้นตอนของการปฏิบัติตาม โปรแกรมที่กำหนด

5. ให้มีการรู้ทำและนำไปใช้ (adoption) ขึ้นของการให้ผู้เรียนรู้ทำและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและงานอาชีพได้มากขึ้น ขั้นนี้เป็นขั้นของการปรับใช้ หมายถึง การนำทฤษฎี (theory) ไปสู่การปฏิบัติ (practice) ได้อย่างมีคุณค่า และมีระบบการประยุกต์ และนำไปใช้ (implementation) ในการพัฒนางาน พัฒนาคนในองค์กรให้สามารถนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ การเรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบได้อย่างกระชับรัดกุม และเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบประเมินได้

การจัดสรรความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ (maturity) นักการศึกษาต้องยอมรับว่าผู้ใหญ่มีความกระตือรือร้น ตื่นตวน สนใจ ไตร่ตรองทดลองดู รู้ทำนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและงานอาชีพของตนให้ได้มากที่สุด การจัดหลักสูตรหรือ โปรแกรมการศึกษาต่าง ๆ ให้กับผู้ใหญ่ต้องมีความสอดคล้องต้องประสงค์แห่งการเรียนรู้ของผู้ใหญ่แต่ละคน ซึ่งมีความรู้ และประสบการณ์ต่างกัน

ดังนั้นการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ต้องทราบวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ใหญ่ ลักษณะเฉพาะตนของผู้ใหญ่ รวมถึงความต้องการขั้นพื้นฐาน ประสบการณ์ ที่สั่งสมมาของผู้ใหญ่ จึงจะทำให้การจัดกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่สำเร็จลงได้ด้วยดี การเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมนุษยชาติมาทุกยุค ทุกสมัยนับเป็นเวลาช้านานแล้ว แต่ได้รับความสนใจไม่มากนักทั้งในด้านการวิจัย และการศึกษาค้นคว้า ทำให้เอกสารและตำราทางด้าน การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ก่อนข้างจะมีอยู่น้อยด้วยเช่นกัน ความเป็นมาทางด้านแนวคิด และอิทธิพลทั้ง จากทางด้านสังคมศาสตร์ จิตวิทยาและทางด้านการศึกษาผู้ใหญ่ จนกระทั่งพัฒนาแนวคิดขึ้นเป็น ทฤษฎีทางการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หรือ “andragogy” มีแนวคิดอยู่สองกระแสที่นำไปสู่ทฤษฎี การสอนผู้ใหญ่ โดยเน้นให้เห็นว่าผู้ใหญ่สามารถที่จะเรียนรู้ได้ (สுவັນ วัฒนวงศ์ 2524: 56) และกระแสความคิดเกี่ยวกับศิลปะด้านการสอน Lindeman (1926) ให้ความสำคัญอย่างมาก คือใน การเรียนรู้นั้นควรจะมีการเริ่มต้น โดยใช้สถานการณ์ต่าง ๆ มากกว่าการเริ่มต้นจากเนื้อหาวิชา ทั้งนี้ วิธีการสอนโดยทั่ว ๆ ไปก็มักจะเริ่มต้นจากตัวทำหน้าที่เป็นครูหรือคนสอนจากเนื้อหา วิชาเป็น อันดับแรก แล้วจึงมองดูที่ตัวนักเรียนหรือผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้เป็นส่วนที่สอง ในการสอนแบบ ดังเดิมนั้นผู้เรียนจะต้องพยายามปรับตัวเองให้เข้ากับหลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาผู้ใหญ่ นั้น หลักสูตรควรจะได้สร้างขึ้นมาจากความสนใจและความต้องการ ของผู้ใหญ่เป็นสิ่งสำคัญ ผู้เรียนเอง จะทราบว่า ตัวเองมีสถานการณ์เฉพาะซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน งานอดิเรก หรือนันทนาการ ชีวิตครอบครัวและชุมชน สถานการณ์เหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้ปรับตัวและการสอนผู้ใหญ่ก็ควร เริ่มจากจุดนี้ โดยมีตำรา และครูผู้สอน หรือผู้ทำหน้าที่สอนนั้นถือได้ว่ามีหน้าที่บทบาทรองลงไป (สுவัน วัฒนวงศ์, 2544: 57) และมีข้อคิดที่น่าสนใจว่า “ถ้าหากการศึกษาคือชีวิต แล้วชีวิตก็คือ



การศึกษา” กล่าวโดยสรุปได้ว่าประสบการณ์นั้น คือตำราที่มีชีวิตจิตใจสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ แรงจูงใจที่ส่งผล หรือมีอิทธิพลโดยตรงต่อการศึกษา คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motivation) ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่จะเอาชนะ อุปสรรคฝ่าฟันกระทำสิ่งที่ยากๆ ให้ประสบผลสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุดและได้ผลดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่สูงจะบรรลุผลสำเร็จในการศึกษา และมีความมานะพยายามที่จะศึกษาในระดับที่สูงขึ้นไป

กล่าวโดยสรุปแรงจูงใจในการเรียนของผู้ใหญ่ จะประกอบด้วยความต้องการและเป้าประสงค์ที่มีลักษณะผสมผสานกันหลายประการ ทั้งด้านความรู้ ด้านชุมชน ด้านสังคม ด้านอาชีพ และเหตุผลส่วนตัวอื่นๆ แล้วแต่สถานภาพของตัวที่เป็นอยู่

การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง เพราะผู้เรียนมีความต้องการอยากที่จะเรียนรู้ มีการศึกษา ค้นคว้าแล้วลงมือทำหรือลงมือแก้ปัญหา ถ้าแก้ปัญหาสำเร็จก็เรียกว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้นแล้ว ชีรพงษ์ วิริยานนท์ (2549) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการเรียนรู้ว่าจะเกิดขึ้นได้นั้น ประกอบด้วย

1. ขั้นสนใจปัญหา (motivation) ขั้นตอนนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดี เมื่อผู้เรียนมีความพร้อมที่จะเรียน มีความตั้งใจและสนใจที่จะเรียน
2. ขั้นศึกษาข้อมูล (information) ขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะต้องศึกษาและเก็บรวบรวมเนื้อหาความรู้เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการแก้ปัญหาต่อไป
3. ขั้นพยายาม (application) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะต้องพยายามใช้ข้อมูลเนื้อหาความรู้ที่เก็บรวบรวมแล้วนั้นแก้ปัญหา
4. ขั้นสำเร็จ (progress) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนตรวจผลงานของผู้เรียนหากข้อมูลเนื้อหาความรู้ที่ได้รวบรวมศึกษามีความถูกต้องและสมบูรณ์เพียงพอก็ยอมแก้ปัญหาที่สำเร็จลงได้ ซึ่งเรียกว่าเกิดการเรียนรู้ ถ้าหากยังแก้ปัญหาไม่สำเร็จก็ต้องย้อนขั้นตอน ของกระบวนการเหล่านี้อีกครั้ง

ขั้นตอนการเรียนรู้ของบุคคลทั้ง 4 ขั้นตอนนี้มีความสำคัญมากต่อการเรียนรู้ จะขาด ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไม่ได้เลย มิฉะนั้นแล้วจะทำให้การเรียนรู้ไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้เลย

อาจกล่าวได้ว่าการเรียนรู้ คือการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ (interaction) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (environment) ทำให้บุคคลได้สนองความต้องการของเขาทำให้เขาสามารถต่อสู้กับสภาพแวดล้อมได้เหมาะสมด้วย (เชียรศรี วิวิศิริ 2530:

19) ได้แบ่งสภาพการเรียนรู้ออกเป็น 3 ประการ คือการเรียนรู้เกิดจาก สภาพการณ์ทางธรรมชาติ สภาพการณ์ของการจัดการเรียนการสอน และสภาพการณ์ของสังคม

Knowles (1975: 30) ได้กล่าวถึงแนวคิด และความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ว่า คนที่เรียนรู้ด้วยการริเริ่มของตนเองจะเรียน ได้มากกว่าและดีกว่าคนที่ เป็นเพียงผู้รับรู้นั้น การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองยังสอดคล้องกับการพัฒนาทางจิตวิทยา และกระบวนการทางธรรมชาติมากกว่า คือ ตอนเป็นเด็กต้องพึ่งพาผู้อื่น เมื่อเติบโตมีการพัฒนาไม่ต้องพึ่งผู้อื่นซึ่งเป็นการพัฒนาที่เพิ่มความเป็นตัวของตัวเองและชี้นำตนเองได้มากขึ้น การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเป็น ความอยู่รอดของชีวิตในฐานะที่เป็นบุคคล และเผ่าพันธุ์ เนื่องจากโลกปัจจุบันเป็นโลกที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จึงเป็นสาเหตุ ไปสู่การเรียนรู้ทางการศึกษาและพัฒนาการใหม่ๆ ทางการศึกษา มีหลักสูตรใหม่ ห้องเรียนแบบเปิดศูนย์บริการทางวิชาการ การศึกษาอย่างอิสระ โปรแกรมการเรียนที่จัดแก่บุคคลภายนอก ส่วนผลกระทบไปที่ผู้เรียนด้วยการนำตนเอง การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองจึงเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยาของ Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539: 8) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการนั้นๆ นอกจากนี้ ยังมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวก ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางลบที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน หรือเมื่อได้ปฏิบัติไปแล้ว (Vroom, 1973: 16)

นวลฉวี รตางศุ (2543: 52-53) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการ ประเมิน ซึ่งบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า

อรรพรรณ เมฆทัสน์ (2543: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละ บุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความแตกต่างกันได้

Shelley (1994: 350-355) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์เป็นสองชนิด คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Herzberg (1968: 12) กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน ไม่ได้มีสาเหตุ จากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มที่ Herzberg เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ปัจจัยค้ำจุน)

Good (1973:13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

พิทักษ์ ทรุษิม (2538: 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

Millet (2000: 36) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของการรับบริการ (ample service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป

Barry and Griffiths (1992) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย  
ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณสมบัติของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย
  - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

## 9. ความเข้าใจ (understanding)

9.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

9.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Schlvs, Smith & Schloss (1990: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางด้านจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการกล้าตัดสินใจ เลือกรับบริการ อมร รักษาศักดิ์ (2543: 11) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของภาครัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของผู้รับ บริการ กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคลจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์ เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theories) ตามความหมายที่สอง อยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความต้องการ (need theories) และความหมายที่สาม อยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีคุณค่า (value theories) นอกจากนี้ ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

3.1 ตัวลักษณะงาน

3.2 เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.4 ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

Simon (1976: 42) เห็นว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องนำมาบวก ด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

- โดย E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)  
 O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)  
 I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)  
 S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

Millet (1954, p. 11) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่พิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ให้บริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผล เสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นของกระบวนการการประเมินในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้ ความพึงพอใจจึงหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ที่เกิดจากความต้องการทางด้านจิตใจที่สนองตอบต่อองค์ประกอบที่ได้มาจากการทำงานหรือการให้บริการในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เน้นถึงระดับความรู้สึกในความคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

### 3.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีการศึกษา 2 ขอบข่าย (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541: 59-62) ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบ ด้วยปัจจัย

ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำให้ความก้าวหน้า การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (type of work) หมายถึง งานที่มีลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถ และความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ในการที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (supervision) รูปแบบของการนิเทศที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มทำงาน ก็จะทำให้เกิดผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือ และให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วยประเด็นสำคัญของการศึกษาเรื่องนี้ อยู่ที่การอธิบาย ตัวชี้วัดความพึงพอใจกล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (service) กระบวนการบริการ (process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (providers behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้าและเมื่อการศึกษาดังกล่าว กำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็น

ปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา หรืออื่น ๆ ตามแนวของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหายน้อย 2 ประการ คือ

2.1 ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึง “งาน” หรือ “บริการ” การศึกษาระดับความพึงพอใจ จึงหมายถึงการศึกษาที่ต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกอย่างไร ต่องานนั้น หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พพอใจ หรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใด หรือเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่งโดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้าย และที่สุดหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่สองคือ การค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือหาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจ หรือไม่พอใจจากประเด็นดังกล่าวสรุปได้ว่าในกรอบแนวความคิดในการศึกษา จะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังนั้น ในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจ อาจเป็นเรื่องความเสมอภาคของการบริการที่ได้รับความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ของบริการ ฯลฯ

2.2 ความไม่สมเหตุสมผลของตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระ คือตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง กรณีความพึงพอใจ ตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของสังคมไทยเท่าที่ผ่านมาพบว่า ได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพมาเป็นตัวแปรสาเหตุของความพึงพอใจเป็นหลักในเชิงตรรกะ ตัวแปรเหล่านี้ ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความพึงพอใจ แต่ตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้เรารู้ว่าเท่านั้น เช่น กรณีเพศกับความพึงพอใจเราก็จะเพียงรู้ว่า เพศหญิงหรือเพศชายมีความพึงพอใจระดับใดใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกัน ถ้าจะกล่าวในเชิงศาสตร์ ตัวแปรเหล่านี้อยู่ในระดับจำแนกในศาสตร์เท่านั้น คือจะตอบคำถามว่า “เป็นอะไร” เท่านั้น ไม่ได้ตอบคำถามว่า “ทำไม” ดังนั้น การนำตัวแปรเหล่านี้มา เป็นตัวแปรเหตุจึงเป็นการกระทำ โดยไม่มีกฎเกณฑ์และทำตามอำเภอใจของผู้วิจัยและยิ่งไปกว่านั้นสามารถนำมาแก้ไขปัญหาการให้บริการ ได้อย่างเป็นจริงในเชิงปฏิบัติตัวอย่าง เช่น หากเราพบว่าคนมีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจสูงกว่าคนมีรายได้สูง เราขอมไม่อาจเปลี่ยนแปลงให้คนมีรายได้สูง กลางเป็นคนมีรายได้ต่ำ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจ ในงานบริการเป็นการวิจัยที่มีเป้าหมายเพื่อการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงาน ดังนั้น จำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ



หรือไม่พึงพอใจเพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหาปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างแท้จริง

### 3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของมนุษย์ หากคนเรามีความรู้สึกพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ อาจนำมาซึ่งความพอเพียง แต่ถ้าหากไม่มีความพึงพอใจ ก็จะเกิดความต้องการอยากมี อยากได้ดัง แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ พอสรุปได้ ดังนี้

ทฤษฎีความต้องการ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งหากได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ เนื่องจากมนุษย์เราเมื่อมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้ว ย่อมมีเหตุปัจจัยมาจากความต้องการตามลำดับชั้น ดังที่ Maslow (1970: 23-25) ซึ่งเป็นผู้คิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมนามากทฤษฎี หนึ่ง แนวคิดของ Maslow เกี่ยวกับความต้องการของบุคคล มีดังนี้

1. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหา ความต้องการสูงสุด
2. ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อ ความต้องการอันหนึ่งอันใดได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความต้องการอันใหม่ขึ้นมาอีก
3. เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว ก็จะเกิด ความ ต้องการ ระดับสูงขึ้นไป แต่บางครั้งเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วก็อาจเกิด ความต้องการระดับต่ำได้อีก
4. ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์ มีความเกี่ยวเนื่องกันและแม้ว่าความ ต้องการระดับหนึ่งระดับใดหายไปแล้วจะเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่แต่ความจริงแล้ว ความต้องการเหล่านั้น ได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้นดังนั้นความต้องการทุกระดับไม่ สามารถแยกออกจากกันได้ Maslow ได้แบ่งระดับความต้องการ ออกเป็น 5 ระดับ จากความ ต้องการต่ำไปหาความต้องการสูงสุด ดังนี้

4.1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) ความต้องการพื้นฐานขั้น แรกของมนุษย์ คือความต้องการทางด้านร่างกาย สำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ อาหารอากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ตลอดจนความต้องการ ทางเพศ ความต้องการ ดังกล่าวล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อมนุษย์ทุกคน ทำให้ต้องไปหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด และ เมื่อสามารถสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ แล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก

4.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้าน ร่างกายแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย เช่น ความมั่นคงใน

หน้าที่การงาน หรือมีหลักประกันในการดำเนินชีวิต ได้รับความคุ้มครองรักษาจากการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ฯลฯ ตลอดจนครอบครัวเป็นสุขปลอดภัย รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

4.3 ความต้องการในด้านสังคม (social needs) ความต้องการที่สูงขึ้นมาอีก คือ ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึงความต้องการ ที่จะให้ สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับ และเห็นความสำคัญของตน ดังนั้น การที่จะให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจผู้ใช้บริการจึง จำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้ที่มาใช้บริการให้ดีที่สุด

4.4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ (esteem needs) ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความสำคัญในตัวเอง เมื่อได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วบุคคลนั้นจะเกิดความภาคภูมิใจ

4.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการที่มนุษย์ทุกคนอยากมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง Maslow ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา มี 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (the deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับ อยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพึงพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ในด้านอื่นต่อไป ประการที่สอง หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (the progression principle) กล่าวคือ ความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะ เป็นไปตามลำดับที่กำหนดได้จากต่ำไปหาสูงและความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ เมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วเท่านั้น

จากทฤษฎีของ Maslow จะเห็นได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์แบ่งตามลำดับความสำคัญ 5 ชั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำไปหา ความต้องการขั้นสูง

ทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจคือทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (1993: 197-225) ซึ่งทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจอย่างแท้จริงซึ่งมี 5 ประการได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้นแล้ว ประสบความสำเร็จย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วย เช่น การได้รับคำชมเชย ยกย่อง หรือการแสดงความยินดีเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

3. ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ ท้าทาย เป็นงานที่สามารถกระทำทำให้เสร็จสิ้นเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้เป็นผู้มีอำนาจ และความรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายใน และภายนอกหน่วยงานได้มากขึ้น มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้น

ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้นเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค่าจูนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลกรให้มีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค่าจูนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลกรในหน่วยงานก็จะทำให้บุคคลกรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ (Herzberg, Mausuner, and Synderman 1993: 1-15) เงินเดือน หรือค่าตอบแทน โอกาสเจริญก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ และความปลอดภัยในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของความต้องการของ McClelland's Need Theory เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่ความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ (McClelland, 1961: 143-168)

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (need for achievement) ในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จได้ โดยที่เห็นว่างานนั้นไม่ยากลำบาก เกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

2. ความต้องการทางด้านสังคม (need for affiliation) ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่นการชอบพอกัน

3. ความต้องการทางด้านอำนาจ (need for power) ต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ๆ เช่น การแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากการแสดงความต้องการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจในการบังคับบัญชา และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ

ทฤษฎีของ McClelland แสดงให้เห็นว่าประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการ คือ ความแตกต่างของบุคคลที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ โดยความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความ

พึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษา ให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการ หรือแนวทาง คือ (Millet อ้างถึงใน อัญชไม จันทมาส 2544: 16)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเช่นเดิมการให้บริการที่ดี เป็นส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ โดยมีแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

5.1 ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

5.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

5.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งให้บริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

5.4 ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วยหลักการให้บริการ มีผู้วิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมิติการให้บริการ ได้สรุปหลักการให้บริการได้ดังนี้

5.5.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

5.5.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

5.5.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้ากัน ไม่มีสิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

5.5.4 หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.5.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้าง ภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2545: 14) ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการ และรับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวกและง่ายต่อการมาติดต่อขอรับบริการสถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคารต้องมีความเหมาะสม อยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ดี สภาพห้องน้ำต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อลดความสับสน รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติงานในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของรับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใสและสะดวก

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมีดังนี้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บริการ ในด้านรูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องประดับ การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา การพูดจาและการตอบคำถาม มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย ชักถามความต้องการ อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ไม่ปิดความรับผิดชอบ

กัลยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540: 56) ที่ได้กล่าวถึง การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ใช้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิษาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ โดยมีหลักของการบริการที่ดีดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้ บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใดๆ ต้องถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความจริงของหน่วยงานนั้นระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรง จะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมิใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าจะติดต่อที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธิษาศัยดี มารยาทงาน

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุดและไม่อยากให้ตนเองประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้นจะอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคน

ได้รับการบริการที่ยุติธรรม ทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกว่าการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่สำคัญของการบริการ คือผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยจำเป็นจะต้องมีระบบการทำงาน ขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย รวมไปถึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### 3.4 แนวความคิดด้านการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับวัดระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (อัญชไม จันทมาส 2544: 18)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกตเป็นวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องจะเห็นว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายการวัดด้วย จึงส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

เสาวลักษณ์ อภิวาท (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทุกด้าน

วเรษฐ นิธินันต์ (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการและปัญหาของ นักศึกษา ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลจากการศึกษา พบว่า ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ด้านอาหารและหอพัก ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านระเบียบนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

ประลม ไชยสาร (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีเจตคติต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันตามคณะวิชาที่สังกัด และชั้นปี แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศและประเภทนักศึกษา เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านสวัสดิการ และด้านบริการทั่วไป

ครุณี คงสุวรรณ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง ด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง



อัญชไม จันทมาส (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปและด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศ และคณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการจัดบริการการศึกษาเห็นว่า ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศปีละ 2 ครั้ง และการประชาสัมพันธ์ชี้แจงความสำคัญของการปฐมนิเทศ ควรจัดให้มีอาจารย์ให้คำปรึกษาแยกตามคณะ ควรปรับปรุงสวัสดิการให้มีคุณภาพและตรงความต้องการของนักศึกษา และควรจัดให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ

พชร บัวเพียร (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศึกษาจากมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พอใจสูงสุดอยู่ในด้านการเรียนการสอน ในด้านการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษาอยู่ในระดับสูง ในด้านการบริการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสังคมในหมู่เพื่อนและในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

กรนิภา หลีกกุล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า (1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (3) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง (4) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย และ (5) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

อัลไฮเดอร์ (Alhaidar, 1987) ได้ศึกษาทัศนนะของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษา ที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไฟซาล ประเทศซาอุดีอาราเบีย จำนวน 298 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของบริการเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง นอกจากนั้น ยังพบว่าคุณภาพของบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ส่วนใหญ่ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

โอลสัน (Olson, 1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการนักศึกษา แบบดั้งเดิมกับการให้บริการแบบใหม่สิ่งใดสำคัญ พบว่า นักศึกษาใหม่ที่มีอายุน้อย เห็นว่าการให้บริการด้านการวิจัย กิจกรรมเสริมหลักสูตร และการวางแผนชีวิต

คูก (Cook, 1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพโปรแกรมการปฐมนิเทศนักศึกษาของวิทยาลัย 2 ปี ในสหรัฐอเมริกา พบว่า วิทยาลัยต่าง ๆ ยังคงจัดโปรแกรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่โดยใช้เวลาครึ่งวัน ส่วนเนื้อหาใช้แตกต่างกันไปในแต่ละวิทยาลัย การจัดโปรแกรมการปฐมนิเทศได้รับงบประมาณสนับสนุนจากวิทยาลัยและปัญหาที่พบแต่ละวิทยาลัยแตกต่างกัน

ทานิกุชิ (Taniguchai, 1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาและการสนองความต้องการสนับสนุนด้านวิชาการชาวเมืองในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซาคราเมนโต พบว่ามหาวิทยาลัยได้ให้บริการและการสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการเงิน การให้คำแนะนำ การติว นำมาเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นักศึกษาชาวเมืองมีผลการเรียนทางวิชาการอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัย เรื่องสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช คน ใน 8 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,477 คน

1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างจากการใช้สูตร Yamané (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย 2544: 125) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนกำหนด  $\pm 5\%$

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,477 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน ดังปรากฏตาม ตาราง 1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย  
ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

นักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อำเภอเมือง	2,150	46
อำเภอพรหมคีรี	191	46
อำเภอกำพรศราราย	198	46
อำเภอสิชล	404	46
อำเภอร่อนพิบูลย์	309	46
อำเภอเชียรใหญ่	285	46
อำเภอปากพนัง	605	46
อำเภอฉวาง	335	46
รวม	4,477	368

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

#### 2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

2.1.2 อายุ ได้แก่ อายุของนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย

#### 2.1.4 อาชีพ ได้แก่ รับราชการ รับจ้าง ค้าขาย เกษตรกรรม และนักเรียน/นักศึกษา

#### 2.1.5 ประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี

2.1.6 ฐานะทางเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 7,000 บาท 7,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

**2.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อการจัดแนะ แนวการศึกษา 6 ด้าน คือ

- 2.2.1 ด้านศึกษารายบุคคล
- 2.2.2 ด้านบริการสนเทศ
- 2.2.3 ด้านการให้คำปรึกษา
- 2.2.4 ด้านจัดวางตัวบุคคล
- 2.2.5 ด้านติดตามประเมินผล

### 3. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการ แนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านศึกษารายบุคคล ด้านบริการสนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้าน ติดตามประเมินผล ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) แบบ 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Scale ดังนี้

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

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการ ทฤษฎี และแนวคิด

4.2 กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะทุกตัวแปรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.3 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.4 ร่างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.5 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ประธาน และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

4.6 นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ (1) นายกิตติธเนศ สว่างวรรณ ตำแหน่งนักจิตวิทยา (2) นางจุฑารัตน์ ชีรธร บรรณารักษ์ชำนาญการ กศน.อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี (3) นางสาววิกานต์ดา ชีรธร ครูผู้ช่วย โรงเรียนวัดป่าจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ได้ค่า IOC 0.80

4.7 นำแบบสอบถามที่ตรวจแก้ไขโดยผู้เชี่ยวชาญ เสนอประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบอีกครั้งให้ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

4.8 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยนำแบบสอบถามที่ผู้ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1984: 160) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95

4.9 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน ตอนที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้ใช้คำถามแบบเลือกตอบ ใช้วิธีการคำนวณ โดยหาค่าร้อยละ และแจกแจงความถี่

4.10 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 13 ข้อ ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับมาก
2.50-3.49	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับน้อย
1.00-1.49	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับน้อยที่สุด

และกำหนดเกณฑ์การจัดกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ของ John W. Best (1977) ดังนี้  
จากสูตร ช่วงคะแนนในชั้น =  $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}}$

$$= \frac{5-1}{3} = 1.33$$

ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะได้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-2.33	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำ
2.34-3.66	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง
3.67-5.00	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง

4.11 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษา  
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น ด้านศึกษา  
รายบุคคล ด้านบริการสนเทศ ด้านการให้บริการเยี่ยมสื่อไปใช้นอกสถานที่ ด้านการให้คำปรึกษา  
ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล ใช้การคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความ  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	ในระดับมาก
2.50-3.49	ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	ในระดับน้อย
1.00-1.49	ในระดับน้อยที่สุด

4.12 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคาดหวังการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์  
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น ด้าน  
ศึกษารายบุคคล ด้านบริการสนเทศ ด้านการให้บริการเยี่ยมสื่อไปใช้นอกสถานที่ ด้านการให้

คำปรึกษา ด้านจิตดวงตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล ใช้การคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	ในระดับมาก
2.50-3.49	ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	ในระดับน้อย
1.00-1.49	ในระดับน้อยที่สุด

4.13 การศึกษาตามอรรถศาสตร์ จังหวัดนครศรีธรรมราช กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ *t*-test และมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติ One-way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1 นำหนังสือขอความร่วมมือ และแนะนำผู้วิจัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

5.2 ติดต่อประสานงานกับ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เพื่อรวบรวมรายชื่อและจำนวนนักศึกษาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนัดหมายในการขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้วนำไปให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยแจกแบบสอบถามส่วนหนึ่ง และผู้วิจัยแจกด้วยตนเองส่วนหนึ่ง พร้อมนัดหมายกำหนด วัน เวลา ที่จะมารับข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง

5.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน แล้วเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่องการให้บริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการให้บริการแนะแนว

ตอนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้ง		
อำเภอสิชล	46	12.5
อำเภอเมือง	46	12.5
อำเภอร่อนพิบูลย์	47	12.8
อำเภอฉวาง	46	12.5
อำเภอบางขัน	46	12.5
อำเภอปากพนัง	46	12.5
อำเภอพรหมคีรี	46	12.5
อำเภอเชียรใหญ่	45	12.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
2. เพศ		
ชาย	111	30.2
หญิง	257	69.8
3. อายุ		
18-19 ปี	51	13.90
20-23 ปี	89	24.20
24 ปีขึ้นไป	228	62.0
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	55	14.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	221	60.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	92	25.0
5. อาชีพ		
รับราชการ	37	10.1
รับจ้าง	92	25.0
ค้าขาย	22	6.0
เกษตรกรกรรม	191	51.9
นักเรียน/นักศึกษา	26	7.1
6. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	18	4.9
1-5 ปี	37	10.1
6-10 ปี	239	64.9
มากกว่า 10 ปี	74	20.1
7. ฐานะทางเศรษฐกิจ		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	107	29.1
ปานกลาง 15,000-20,000 บาท	198	53.8
สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	63	17.1
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอรัตนพิบูลย์ 47 คน (ร้อยละ 12.8) รองลงมา คือ อำเภอสิชล อำเภอเมือง อำเภอนาวัง อำเภอบางขัน อำเภอปากพนัง และอำเภอพรหมคีรี จำนวนอำเภอละ 46 คน (ร้อยละ 12.5) และอำเภอ เชียรใหญ่ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 12.2) ตามลำดับ

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน (ร้อยละ 69.8) และเพศชาย จำนวน 111 คน (ร้อยละ 30.2) ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 228 คน (ร้อยละ 62.0) รองลงมาคือ อายุ 20-23 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 24.20) และอายุ 18-19 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.90) ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 221 คน (ร้อยละ 60.1) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 92 คน (ร้อยละ 25.0) และระดับประถมศึกษา 55 คน (ร้อยละ 14.9) ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 191 คน (ร้อยละ 51.9) รองลงมาคือ รับจ้าง จำนวน 92 (ร้อยละ 25.0) รับราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 10.1) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน (ร้อยละ 7.1) และ ค้าขาย จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.0) ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 239 คน (ร้อยละ 64.9) รองลงมา คือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 20.1) 1-5 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 10.1) และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.9) ตามลำดับ

ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีฐานะปานกลาง 15,000-20,000 บาท จำนวน 198 คน (ร้อยละ 53.8) รองลงมา คือ มีฐานะต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 107 คน (ร้อยละ 29.1) และสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 63 คน (ร้อยละ 17.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจ  
ใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าที่เคยทำ มาก่อน	3.37	0.75	ปานกลาง
2. ข้าพเจ้าถือว่าความสำเร็จของงานคือผลตอบแทนที่ คุ้มค่า	4.95	0.21	มากที่สุด
3. ข้าพเจ้าเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง	3.86	0.62	มาก
4. ข้าพเจ้าต้องควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อ ความสำเร็จของสถานศึกษา	4.74	0.57	มากที่สุด
5. หากต้องเลือกผู้ร่วมงานข้าพเจ้าจะพิจารณาจาก ความสามารถมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัว	3.42	0.87	ปานกลาง
6. ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอแนะทันทีหากผู้อื่นทำสิ่งที่ข้าพเจ้าคิด ว่าไม่ถูกต้อง	4.22	0.52	มาก
7. ข้าพเจ้าต้องการทราบข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน	4.85	0.35	มากที่สุด
8. ข้าพเจ้าคิดหาวิธีการใหม่ที่จะทำให้งานสำเร็จ	4.12	0.35	มาก
9. ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าเดิม	3.24	0.81	ปานกลาง
10. ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ท้าทาย ความสามารถหรือที่ยากในระดับที่สามารถทำได้	3.97	0.59	มาก
11. ข้าพเจ้าชอบแสดงออกในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มบทบาท ให้กับตนเอง	4.02	1.00	ปานกลาง
12. ข้าพเจ้าพึงพอใจหากสามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ ข้าพเจ้าต้องการได้	4.19	0.44	มาก
13. ข้าพเจ้าชอบปฏิบัติงานที่เป็นความคิดริเริ่มของตนเอง	3.66	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้าพเจ้าถือว่าความสำเร็จของงานคือผลตอบแทนที่คุ้มค่า ( $\bar{x}=4.95$ , S.D.=.21) ข้าพเจ้าต้องการทราบข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.85$ , S.D.=.35) ข้าพเจ้าต้องควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของสถานศึกษา ( $\bar{X}=4.74$ , S.D.=.57) และรองลงมาคือ ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอแนะทันทีหากผู้อื่นทำสิ่งที่ข้าพเจ้าคิดว่าไม่ถูกต้อง ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=.52) ข้าพเจ้าพึงพอใจหากสามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ข้าพเจ้าต้องการได้ ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=.44) ข้าพเจ้าคิดหาวิธีการใหม่ที่จะทำให้งานสำเร็จ ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=.35) ข้าพเจ้าชอบแสดงออกในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มบทบาทให้กับตนเอง ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=1.00) ข้าพเจ้าเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.=.62) ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ทำทายความสามารถหรือที่ยากในระดับที่สามารถทำได้ ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=.59) และข้าพเจ้าชอบปฏิบัติงานที่เป็นความคิดริเริ่มของตนเอง ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.=.87) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน ( $\bar{X}=3.37$ , S.D.=.75) หากต้องเลือกผู้ร่วมงานข้าพเจ้าจะพิจารณาจากความสามารถมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัว ( $\bar{X}=3.42$ , S.D.=.87) และข้าพเจ้าปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าเดิม ( $\bar{X}=3.24$ , S.D.=.81)

## ตอนที่ 2 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.3 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบ  
และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม เป็นรายด้าน

ด้าน	$\bar{X}$	S.D..	ระดับ
ด้านศึกษารายบุคคล	4.07	0.53	มาก
ด้านใช้บริการสนเทศ	4.00	0.55	มาก
ด้านการให้คำปรึกษา	4.06	0.51	มาก
ด้านจัดวางตัวบุคคล	4.00	0.59	มาก
ด้านติดตามประเมินผล	4.12	0.34	มาก
รวม	4.01	0.50	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษา  
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้าน  
ติดตามประเมินผล ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = .34) ด้านศึกษารายบุคคล ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .53) ด้านการให้  
คำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = .51) ด้านให้บริการสนเทศ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .55) และด้านจัดวางตัว  
บุคคล ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .59)



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับสภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จันทนครศรีธรรมราช เป็นรายชื่อ (n= 368)

สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล
<b>ด้านศึกษารายบุคคล</b>						
1. ท่านได้ใช้ความสามารถทักษะต่าง ๆ ในการบริการแนะแนวตามที่คาดหวังไว้	4.76	.47	มากที่สุด	4.71	.60	มากที่สุด
2. พิจารณาตามเนื้อหาแล้ว ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวอย่างต่อเนื่อง	4.97	.14	มากที่สุด	4.82	.62	มากที่สุด
3. ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไม่ว่าผลงานนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม	4.06	.54	มาก	3.97	.65	มาก
4. ท่านได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการส่งเสริมผลักดันให้เรียนรู้ เทคนิคใหม่ ๆ เพื่อมาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ	3.39	.75	ปานกลาง	3.35	.76	ปานกลาง
5. ท่านต้องการได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับตัวเพิ่มพูนความรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน	4.95	.21	มากที่สุด	4.87	.42	มากที่สุด
6. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้นและสูงขึ้น	3.86	.62	มาก	3.81	.74	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล
7. ศูนย์การศึกษานอกระบบจัดให้มีความเสมอภาคในการให้โอกาส ผู้เรียนได้รับการบริการแนะแนวตามความรู้ ความสามารถที่มีอยู่	4.74	.57	มากที่สุด	4.69	.63	มากที่สุด
8. ท่านคิดว่าบริการแนะแนวทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า มากกว่าที่อื่น	3.42	.87	ปานกลาง	3.44	.86	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยด้านศึกษารายบุคคล</b>	<b>4.27</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านใช้บริการสนเทศ</b>						
1. การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อช่วยในการค้นคว้า	4.22	.52	มาก	4.17	.56	มาก
2. การบริการแนะแนวการใช้บัตรรายการ เพื่อค้นหาหนังสือ	4.85	.35	มากที่สุด	4.78	.52	มากที่สุด
3. การจัดหนังสือขึ้นชั้นตรงตามหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นคว้า	4.12	.35	มาก	4.10	.37	มาก
4. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกหนังสือ และสื่ออื่น ๆ	3.24	.81	ปานกลาง	3.26	.83	ปานกลาง
5. การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ	3.97	.59	มาก	3.94	.60	มาก
6. การจัดหรือรายงานข้อมูลที่น่าสนใจ ทันเหตุการณ์ไว้ในศูนย์ การศึกษา	4.02	1.00	มาก	4.02	1.00	มาก
7. จัดทำปฏิทินและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์การศึกษา	4.19	.44	มาก	4.19	.44	มาก



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล
8. บริการชุดการเรียนด้วยตนเองในเรื่อง ประสบการณ์ชีวิต และอาชีพ	3.66	.87	มาก	3.72	.89	มาก
9. มีมุมหนังสือสำหรับเด็กไว้บริการโดยเฉพาะ	4.18	.65	มาก	4.19	.64	มาก
10. มีเทปเสียงคำบรรยาย และเครื่องเล่นเทปพร้อมหูฟังไว้บริการ	3.59	.88	มาก	3.63	.89	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านใช้บริการสนเทศ</b>	<b>4.00</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>						
1. การบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาจัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	.36	มาก	4.23	.42	มาก
2. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาได้	3.77	1.09	มาก	3.86	1.06	มาก
3. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	4.13	.63	มาก	4.18	.68	มาก
4. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำในการเลือกวิชาเรียนในแต่ละภาคเรียน	3.45	1.01	ปานกลาง	3.54	1.04	มาก
5. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในการลงทะเบียนเรียน	4.48	.50	มากที่สุด	4.41	.49	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล
6. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำนักศึกษาในปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น	4.14	.40	มาก	4.12	.54	มาก
7. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน	4.95	.21	มากที่สุด	4.80	.39	มากที่สุด
8. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ	3.40	.71	ปานกลาง	3.68	.87	มาก
9. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เหมาะสม	4.02	.51	มาก	3.90	.61	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านการให้คำปรึกษา</b>	<b>4.05</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>	<b>4.08</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านจัดวางตัวบุคคล</b>						
1. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน	4.09	.54	มาก	4.10	.63	มาก
2. การเชิญวิทยากรพิเศษมาให้ความรู้เสริมตามหลักสูตร การศึกษานอกระบบ	3.95	.86	มาก	3.78	.93	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล
3. การแนะนำแหล่งวิชาการอื่น ๆ ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมให้แก่ผู้มาขอรับบริการ	4.15	.84	มาก	4.04	.79	มาก
4. บุคลากรที่จัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา	4.08	.67	มาก	3.89	.63	มาก
5. บุคลากรที่ให้บริการเงินกู้ยืมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีมากเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา	4.13	.34	มาก	4.01	.46	มาก
6. ผู้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ	4.17	.39	มาก	3.83	.62	มาก
7. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจัดบริการอำนวยความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์	3.37	.72	ปานกลาง	3.51	.73	มาก
8. การให้บริการของสำนักบรรณสารมีความสะดวก	3.87	.91	มาก	4.20	1.07	มาก
9. ผู้ให้บริการสำนักบรรณสารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.23	.50	มาก	3.81	.78	มาก
10. การดูแลและความปลอดภัยของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	4.76	.47	มากที่สุด	4.20	.45	มาก
11. ผู้ใช้บริการสถานที่จำหน่ายอาหาร จำนวนร้านมีเพียงพอ	3.59	.88	มาก	3.88	.77	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านจัดวางตัวบุคคล</b>	<b>4.04</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>3.93</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล	$\bar{X}$	S.D..	แปลผล
<b>ด้านติดตามประเมินผล</b>						
1. อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ	4.18	.38	มาก	4.64	.47	มากที่สุด
2. อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.11	.37	มาก	4.24	.47	มาก
3. อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จในชีวิต	4.08	.35	มาก	4.63	.52	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย ด้านติดตามประเมินผล</b>	<b>4.12</b>	<b>0.37</b>	<b>มาก</b>	<b>4.50</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.03</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>	<b>4.07</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 สภาพการจั้ดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพการจั้ดบริการแนะแนวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.03$ , S.D.=.59) และมีระดับความคาดหวังต่อสภาพการจั้ดบริการแนะแนวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.07$ , S.D.=.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

### 2.1 ด้านศึกษารายบุคคล

กลุ่มอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับสภาพการจั้ดบริการแนะแนว ด้านศึกษารายบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.27$ , S.D.=.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการจั้ดกิจกรรมแนะแนว อยู่ในระดับมากที่สุด คือ พิจารณาตามเนื้องานแล้ว ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=4.97$ , S.D.=.14) ท่านต้องการได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ( $\bar{x}=4.95$ , S.D.=.21) ท่านได้ใช้ความสามารถทักษะต่างๆ ในการบริการแนะแนวตามที่คาดหวังไว้ ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.=.47) ศูนย์การศึกษานอกระบบจั้ดให้มีความเสมอภาคในการให้โอกาสผู้เรียนได้รับการบริการแนะแนวตามความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ( $\bar{x}=4.74$ , S.D.=.57)

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไม่ว่าผลงานนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม ( $\bar{x}=4.06$ , S.D.=.54) ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้นและสูงขึ้น ( $\bar{x}=3.86$ , S.D.=.62)

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าการบริการแนะแนวทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น ( $\bar{x}=3.42$ , S.D.=.87) ท่านได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการส่งเสริมผลักดันให้เรียนรู้อุ้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อมาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ ( $\bar{x}=3.39$ , S.D.=.75)

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังต่อสภาพการจั้ดบริการแนะแนว ด้านศึกษารายบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.21$ , S.D.=.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคาดหวังต่อสภาพการจั้ดกิจกรรมแนะแนว อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านต้องการได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ( $\bar{x}=4.87$ , S.D.=.42) พิจารณาตามเนื้องานแล้ว ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=4.82$ , S.D.=.62) ท่านได้ใช้ความสามารถทักษะต่างๆ ในการบริการแนะแนวตามที่คาดหวังไว้ ( $\bar{x}=4.71$ , S.D.=.60) ศูนย์การศึกษานอกระบบจั้ดให้มีความเสมอภาคในการให้โอกาสผู้เรียนได้รับการบริการแนะแนวตามความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ( $\bar{x}=4.69$ , S.D.=.63)

ความคาดหวังในระดับมาก คือ ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไม่ว่าผลงานนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม ( $\bar{x}=3.97$ , S.D.=.65) ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ช่วยความรับผิดชอบมากขึ้นและสูงขึ้น ( $\bar{x}=3.81$ , S.D.=.74)

ความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าบริการแนะแนวทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น ( $\bar{x}=3.44$ , S.D.=.86) ท่านได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการส่งเสริมผลักดันให้เรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ เพื่อมาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ ( $\bar{x}=3.35$ , S.D.=.76)

## 2.2 ด้านใช้บริการสนเทศ

กลุ่มอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว ด้านใช้บริการสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = .65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านใช้บริการสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การบริการแนะแนวการใช้บัตรรายการ เพื่อค้นหาหนังสือ ( $\bar{x} = 4.85$ , S.D. = .35)

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อช่วยในการค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = .52) จัดทำปฏิทินและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์การศึกษา ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = .44) มีมุมหนังสือสำหรับเด็กไว้บริการโดยเฉพาะ ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = .65) การจัดหนังสือขึ้นชั้นตรงตามหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = .35) การจัดหรือรายงานข้อมูลที่น่าสนใจ ทันเหตุการณ์ไว้ในศูนย์การศึกษา ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = 1.00) การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = .59) บริการชุดการเรียนด้วยตนเองในเรื่องประสบการณ์ชีวิต และอาชีพ ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D. = .87) มีเทปเสียงคำบรรยาย และเครื่องเล่นเทปพร้อมหูฟังไว้บริการ ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D. = .88)

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกหนังสือ และสื่ออื่นๆ ( $\bar{x} = 3.24$ , S.D. = .81)

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังต่อสภาพการจัดบริการแนะแนว ด้านใช้บริการสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = .67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ การบริการแนะแนวการใช้บัตรรายการ เพื่อค้นหาหนังสือ ( $\bar{x} = 4.78$ , S.D. = .52)

ความคาดหวังมาก คือ มีมุมหนังสือสำหรับเด็กไว้บริการโดยเฉพาะ ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = .64) จัดทำปฏิทินและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์การศึกษา ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = .44) การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อช่วยในการค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = .56) การจัดหนังสือขึ้นชั้นตรงตามหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นคว้า ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D. = .37) การจัดหรือรายงานข้อมูลที่น่าสนใจ ทันเหตุการณ์ไว้ในศูนย์การศึกษา ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = .1.00) การจัดนิทรรศการเพื่อ

ส่งเสริมกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ ( $\bar{x} = 3.94, S.D. = .60$ ) บริการชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองในเรื่อง ประสบการณ์ชีวิต และอาชีพ ( $\bar{x} = 3.72, S.D. = .89$ ) มีเทปเสียงคำบรรยาย และเครื่องเล่นเทปพร้อม หูฟังไว้บริการ ( $\bar{x} = 3.63, S.D. = .89$ )

ความคาดหวังปานกลาง คือ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกหนังสือ และสื่ออื่นๆ ( $\bar{x} = 3.26, S.D. = .83$ )

### 2.3 ด้านการให้คำปรึกษา

กลุ่มอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว ด้านการให้ คำปรึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05, S.D. = .60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความ คิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน ( $\bar{x} = 4.95, S.D. = .21$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในการลงทะเบียนเรียน ( $\bar{x} = 4.48, S.D. = .1.01$ )

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาจัด ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.15, S.D. = .36$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำนักศึกษาใน ปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 4.14, S.D. = .40$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ วิธีการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ( $\bar{x} = 4.13, S.D. = .63$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 4.02, S.D. = .51$ ) และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาได้ ( $\bar{x} = 3.77, S.D. = .1.09$ )

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำใน การเลือกวิชาเรียนในแต่ละภาคเรียน ( $\bar{x} = 3.45, S.D. = 1.01$ ) และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ( $\bar{x} = 3.40, S.D. = .71$ )

กลุ่มอย่างมีความคาดหวังต่อระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว ด้านการให้ คำปรึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08, S.D. = .68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความ คาดหวังต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน ( $\bar{x} = 4.80, S.D. = .39$ )

ความคาดหวังระดับมาก คือ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดใน การลงทะเบียนเรียน ( $\bar{x} = 4.41, S.D. = .49$ ) การบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาจัดได้อย่าง มี ประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.23, S.D. = .42$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเรียนใน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ( $\bar{x} = 4.18, S.D. = .68$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำนักศึกษา ในปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 4.12, S.D. = .54$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การเลือกวิชาชีพที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 3.90, S.D. = .61$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ

การวางแผนการศึกษาได้ ( $\bar{x} = 3.86, S.D. = 1.06$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ( $\bar{x} = 3.68, S.D. = .87$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำในการเลือกวิชาเรียนในแต่ละภาคเรียน ( $\bar{x} = 3.54, S.D. = 1.04$ )

#### 2.4 ด้านจัดวางตัวบุคคล

กลุ่มอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว ด้านจัดวางตัวบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04, S.D. = .65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการจัดวางตัวบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การดูแลและความปลอดภัยของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ( $\bar{x} = 4.76, S.D. = .47$ )

ความคิดเห็นระดับมาก ผู้ให้บริการสำนักบรรณสารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{x} = 4.23, S.D. = .50$ ) ผู้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{x} = 4.17, S.D. = .39$ ) การแนะนำแหล่งวิทยาการอื่นๆ ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.15, S.D. = .84$ ) บุคลากรที่ให้บริการเงินกู้ยืมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีมากเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 4.13, S.D. = .34$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน ( $\bar{x} = 4.09, S.D. = .54$ ) บุคลากรที่จัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 4.08, S.D. = .67$ ) การเชิญวิทยากรพิเศษมาให้ความรู้เสริมตามหลักสูตร การศึกษานอกระบบ ( $\bar{x} = 3.95, S.D. = .86$ ) การให้บริการของสำนักบรรณสารมีความสะดวก ( $\bar{x} = 3.87, S.D. = .91$ ) ผู้ให้บริการสถานที่จำหน่ายอาหาร จำนวนร้านมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.59, S.D. = .88$ )

ความคิดเห็นระดับกลาง คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จัดบริการอำนวยความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ ( $\bar{x} = 3.37, S.D. = .72$ )

กลุ่มอย่างมีคาดหวังต่อระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว ด้านจัดวางตัวบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93, S.D. = .71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการจัดวางตัวบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ การให้บริการของสำนักบรรณสารมีความสะดวก ( $\bar{x} = 4.20, S.D. = .1.07$ ) การดูแลและความปลอดภัยของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ( $\bar{x} = 4.20, S.D. = .45$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน ( $\bar{x} = 4.10, S.D. = .63$ ) การแนะนำแหล่งวิทยาการอื่นๆ ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.04, S.D. = .79$ ) บุคลากรที่ให้บริการเงินกู้ยืมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีมากเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 4.01, S.D. = .46$ ) บุคลากรที่จัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณศูนย์การศึกษานอกระบบ



และการศึกษาตามอรรถศาสตร์มีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 3.89, S.D. = .63$ ) ผู้ใช้บริการสถานที่จำหน่ายอาหาร จำนวนร้านมีเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.88, S.D. = .77$ ) ผู้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.83, S.D. = .62$ ) ผู้ให้บริการสำนักบรรณสารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{x} = 3.81, S.D. = .78$ ) การเชิญวิทยากรพิเศษมาให้ความรู้เสริมตามหลักสูตร การศึกษานอกระบบ ( $\bar{x} = 3.78, S.D. = .93$ ) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอรรถศาสตร์จัดบริการอำนวยความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ ( $\bar{x} = 3.51, S.D. = .73$ )

## 2.5 ด้านติดตามประเมินผล

กลุ่มอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับสภาพการให้บริการแนะแนว ด้านติดตามประเมินผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.12, S.D.=.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.18, S.D.=.38$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนการสอนในห้องเรียน ( $\bar{x} = 4.11, S.D. = .37$ ) และ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จในอาชีพ ( $\bar{x} = 4.08, S.D. = .35$ )

กลุ่มอย่างมีความคาดหวังต่อระดับสภาพการให้บริการแนะแนว ด้านติดตามประเมินผลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50, S.D. = .49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.64, S.D. = .47$ ) อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จในอาชีพ ( $\bar{x} = 4.63, S.D. = .52$ )

ความคาดหวังระดับมาก คือ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนการสอนในห้องเรียน ( $\bar{x} = 4.24, S.D. = .47$ )

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์  
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและ  
การศึกษตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

การจัดบริการแนะแนว	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D..	P	t
ด้านศึกษารายบุคคล	ชาย	111	4.72	0.30	.00	23.94
	หญิง	257	3.80	0.35	.00	
ด้านใช้บริการสนเทศ	ชาย	111	4.75	0.27	.00	36.01
	หญิง	257	3.69	0.25	.00	
ด้านการให้คำปรึกษา	ชาย	111	4.71	0.29	.00	27.86*
	หญิง	257	3.78	0.30	.00	
ด้านจัดวางตัวบุคคล	ชาย	111	4.76	0.29	.00	29.23
	หญิง	257	3.68	0.34	.00	
ด้านติดตามประเมินผล	ชาย	111	4.47	0.44	.00	11.58*
	หญิง	257	3.98	0.12	.00	
โดยภาพรวม	ชาย	111	4.66	0.32	.00	26.76*
	หญิง	257	3.73	0.26	.00	

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้คำปรึกษา และด้านติดตามประเมินผล เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยภาพรวมมากกว่าเพศชาย ส่วนการจัดบริการด้านศึกษารายบุคคล ด้านใช้บริการสนเทศ และด้านจัด

วางตัวบุคคล เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษา  
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์ศึกษานอกระบบและ  
การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>ด้านศึกษารายบุคคล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	78.029	2	39.014	492.949	.000*
ภายในกลุ่ม	28.888	365	.079		
<b>รวม</b>	<b>106.92</b>	<b>106.917</b>	<b>367</b>		
<b>ด้านใช้บริการสนเทศ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	89.891	2	44.945	759.164	.000*
ภายในกลุ่ม	21.609	365	.059		
<b>รวม</b>	<b>111.50</b>	<b>111.500</b>	<b>367</b>		
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	79.638	2	39.819	758.650	.000*
ภายในกลุ่ม	19.158	365	.052		
<b>รวม</b>	<b>98.795</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านจัดวางตัวบุคคล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	97.113	2	48.556	560.654	.000*
ภายในกลุ่ม	31.611	365	.087		
<b>รวม</b>	<b>128.724</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านติดตามประเมินผล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	37.184	2	18.592	1047.312	.000*
ภายในกลุ่ม	6.480	365	.018		
<b>รวม</b>	<b>43.664</b>	<b>367</b>			
<b>โดยภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	76.821	2	38.411	758.470	.000*
ภายในกลุ่ม	18.484	365	.051		
<b>รวม</b>	<b>95.305</b>	<b>367</b>			

$p < .05$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7-4.13

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ			
	$\bar{X}$	18-19 ปี	20-23 ปี	มากกว่า 23 ปีขึ้นไป
18-19 ปี	4.97	-	*	*
20-23 ปี	4.28		-	*
มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	3.69			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.7 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 18-19ปี กลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 18-19 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่ม 20-23 ปี และ มากกว่า 23 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านศึกษารายบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ด้านศึกษารายบุคคล	18-19 ปี			20-23 ปี			มากกว่า 23 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	4.99	4.41	3.74					
18-19 ปี	4.99	-	*	*					
20-23 ปี	4.41	-	*	*					
มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	3.74	-	*	*					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.8 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านศึกษารายบุคคลจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 18-19ปี กลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 18-19 ปี มีความคิดเห็นต่างจากกลุ่ม 20-23 ปี และกลุ่มมากกว่า 23 ปีขึ้นไป กับกลุ่ม 18-19 ปี มีค่าเฉลี่ยของสภาพการจัดบริการแนะแนว มากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ด้านใช้บริการสนเทศ	18-19 ปี			20-23 ปี		มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	4.97	4.38	3.65			
18-19 ปี	4.97	-	*	*			
20-23 ปี	4.38		-	*			
มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	3.65			-			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 18-19ปี กลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 18-19 ปี มีความคิดเห็นต่างจากกลุ่ม 20-23 ปี และกลุ่มมากกว่า 23 ปีขึ้นไป กับกลุ่ม 18-19 ปี มีค่าเฉลี่ยของสภาพการจัดบริการแนะแนว มากที่สุดรองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ด้านการให้คำปรึกษา		18-19 ปี	20-23 ปี	มากกว่า 23 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	5.00	4.39	3.73
18-19 ปี	5.00	-	*	*
20-23 ปี	4.39		-	*
มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	3.73			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 18-19ปี กลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 18-19 ปี มีความคิดเห็นต่างจากกลุ่ม 20-23 ปี และกลุ่มมากกว่า 23 ปีขึ้นไป กับกลุ่ม 18-19 ปี มีค่าเฉลี่ยของสภาพการจัดบริการแนะแนว มากที่สุดรองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ด้านจัดวางตัวบุคคล	18-19 ปี		20-23 ปี		มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$					
18-19 ปี	5.00	-	*	*	*	*
20-23 ปี	4.40		-			*
มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	3.63					-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 18-19ปี กลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 18-19 ปี มีความคิดเห็นต่างจากกลุ่ม 20-23 ปี และกลุ่มมากกว่า 23 ปีขึ้นไป กับกลุ่ม 18-19 ปี มีค่าเฉลี่ยของสภาพการจัดบริการแนะแนว มากที่สุดรองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ด้านติดตาม		18-19 ปี	20-23 ปี	มากกว่า 23 ปีขึ้นไป
ประเมินผล	$\bar{X}$	4.92	4.06	3.98
18-19 ปี	4.92	-	*	*
20-23 ปี	4.06		-	*
มากกว่า 23 ปีขึ้นไป	3.98			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผลจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 18-19ปี กลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 18-19 ปี มีความคิดเห็นต่างจากกลุ่ม 20-23 ปี และกลุ่มมากกว่า 23 ปีขึ้นไป กับกลุ่ม 18-19 ปี มีค่าเฉลี่ยของสภาพการจัดบริการแนะแนว มากที่สุดรองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-23 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 23 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกกระบบ  
และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประสบการณ์  
การทำงาน เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>ด้านศึกษารายบุคคล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	72.903	3	24.301	260.058	.000
ภายในกลุ่ม	34.014	364	.093		
<b>รวม</b>	<b>106.917</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านใช้บริการสนเทศ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	75.398	3	25.133	253.397	.000
ภายในกลุ่ม	36.103	364	.099		
<b>รวม</b>	<b>111.500</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	69.312	3	23.104	285.233	.000
ภายในกลุ่ม	29.484	364	.081		
<b>รวม</b>	<b>98.795</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านจัดวางตัวบุคคล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	92.787	3	30.929	313.279	.000
ภายในกลุ่ม	35.937	364	.099		
<b>รวม</b>	<b>128.724</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านติดตามประเมินผล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	36.495	3	12.165	617.624	.000
ภายในกลุ่ม	7.169	364	.020		
<b>รวม</b>	<b>43.664</b>	<b>367</b>			
<b>โดยภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	71.729	3	23.910	369.148	.000
ภายในกลุ่ม	23.576	364	.065		
<b>รวม</b>	<b>95.305</b>	<b>367</b>			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการและแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15-4.21

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการและแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

โดยภาพรวม	ต่ำกว่า 1 ปี				
	$\bar{X}$	5.00	4.93	3.97	3.44
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	*	*	*
1-5 ปี	4.93		-	*	*
6-10 ปี	3.97			-	*
มากกว่า 10 ปี	3.44				-

\*p < .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการและแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการและแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการและแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

ด้านการศึกษา		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
รายบุคคล	$\bar{X}$	5.00	4.96	4.06	3.45
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	*	*	*
1-5 ปี	4.96		-	*	*
6-10 ปี	4.06			-	*
มากกว่า 10 ปี	3.45				-

\*p < .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

ด้านใช้บริการสนเทศ	ต่ำกว่า 1 ปี				
	$\bar{X}$	5.00	4.93	3.98	3.42
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	*	*	*
1-5 ปี	4.93		-	*	*
6-10 ปี	3.98			-	*
มากกว่า 10 ปี	3.42				-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษาจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

ด้านการให้คำปรึกษา	ต่ำกว่า 1 ปี				
	$\bar{X}$	5.00	4.97	4.02	3.51
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	*	*	*
1-5 ปี	4.97		-	*	*
6-10 ปี	4.02			-	*
มากกว่า 10 ปี	3.51				-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษาจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

ด้านจัดวางตัวบุคคล	ต่ำกว่า 1 ปี				
	$\bar{X}$	5.00	4.98	4.00	3.27
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	.02	*	*
1-5 ปี	4.98		-	*	*
6-10 ปี	4.00			-	*
มากกว่า 10 ปี	3.27				-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านจัดวางตัวบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านจัดวางตัวบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

ด้านติดตาม		ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ประเมินผล	$\bar{X}$	5.00	4.81	4.01	3.96
ต่ำกว่า 1 ปี	5.00	-	*	*	*
1-5 ปี	4.81		-	*	*
6-10 ปี	4.01			-	*
มากกว่า 10 ปี	3.96				-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผลจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านติดตามประเมินผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านติดตามประเมินผลมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีตามลำดับ



ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกกระบบและ  
การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ  
เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
<b>ด้านศึกษารายบุคคล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	82.409	2	41.205	613.679	.000
ภายในกลุ่ม	24.507	365	.067		
<b>รวม</b>	<b>106.917</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านใช้บริการสนเทศ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	99.145	2	49.573	1464.510	.000
ภายในกลุ่ม	12.355	365	.034		
<b>รวม</b>	<b>111.500</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	78.209	2	39.105	693.328	.000
ภายในกลุ่ม	20.586	365	.056		
<b>รวม</b>	<b>98.795</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านจัดวางตัวบุคคล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	112.834	2	56.417	1295.902	.000
ภายในกลุ่ม	15.890	365	.044		
<b>รวม</b>	<b>128.724</b>	<b>367</b>			
<b>ด้านติดตามประเมินผล</b>					
ระหว่างกลุ่ม	20.045	2	10.022	154.882	.000
ภายในกลุ่ม	23.619	365	.065		
<b>รวม</b>	<b>43.664</b>	<b>367</b>			
<b>โดยภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	79.022	2	39.511	885.677	.000
ภายในกลุ่ม	16.283	365	.045		
<b>รวม</b>	<b>95.305</b>	<b>367</b>			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23-4.29

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่

ภาพรวม	ต่ำกว่า 15,000 บาท			15,000-20,000	มากกว่า 20,000 บาท
	$\bar{X}$	4.68	3.85	3.37	
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.68	-	*	*	
15,000-20,000 บาท	3.85		-	*	
มากกว่า 20,000 บาท	3.37			-	

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ปีตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่

ด้านการศึกษา		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000	มากกว่า 20,000 บาท
รายบุคคล	$\bar{X}$	4.73	3.95	3.35
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.73	-	*	*
15,000-20,000 บาท	3.95		-	*
มากกว่า 20,000 บาท	3.35			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการศึกษารายบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ปี่ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่

ด้านใช้บริการสนเทศ	ต่ำกว่า 15,000 บาท    15,000-20,000    มากกว่า 20,000 บาท			
	$\bar{X}$	4.77	3.81	3.33
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.77	-	*	*
15,000-20,000 บาท	3.81		-	*
มากกว่า 20,000 บาท	3.33			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านใช้บริการสนเทศมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ปีตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่

ด้านการให้คำปรึกษา	ต่ำกว่า 15,000 บาท    15,000-20,000    มากกว่า 20,000 บาท			
	$\bar{X}$	4.73	3.91	3.42
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.73	-	*	*
15,000-20,000 บาท	3.91		-	*
มากกว่า 20,000 บาท	3.42			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด สูงกว่ากลุ่มรายได้ 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเปรียบเทียบความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่

ด้านจัดวางตัวบุคคล	ต่ำกว่า 15,000 บาท    15,000-20,000    มากกว่า 20,000 บาท			
	$\bar{X}$	4.78	3.85	3.17
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.78	-	*	*
15,000-20,000 บาท	3.85		-	*
มากกว่า 20,000 บาท	3.17			-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านจัดวางตัวบุคคลมากที่สุด สูงกว่ากลุ่มรายได้ 15,000-20,000 บาท และ สูงกว่า 20,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเปรียบเทียบความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่

ด้านติดตาม		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000-20,000	มากกว่า 20,000 บาท
ประเมินผล	$\bar{X}$	4.49	4.00	3.92
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.49	-	*	*
15,000-20,000 บาท	4.00		-	*
มากกว่า 20,000 บาท	3.92			-

\*p < .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างความความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผล จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านติดตามประเมินผลมากที่สุด สูงกว่ากลุ่มรายได้ 15,000-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการจัดบริการแนะแนว

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	จำนวน	ร้อยละ
ผู้มีแรงจูงใจระดับปานกลาง	53	14.4
ผู้มีแรงจูงใจระดับสูง	315	85.6
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มผู้มีแรงจูงใจระดับสูง 315 คน (ร้อยละ 85.6) รองลงมา คือ กลุ่มผู้มีแรงจูงใจระดับปานกลาง 53 คน (ร้อยละ 14.4) และกลุ่มผู้มีแรงจูงใจระดับต่ำจำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับสภาพการจัดบริการแนะแนว  
จำแนกตามระดับแรงจูงใจ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ การจัดบริการแนะแนว	กลุ่มแรงจูงใจ	n	$\bar{x}$	S.D..	P	t
ด้านศึกษารายบุคคล	ปานกลาง	53	3.30	0.38	.00	13.968*
	สูง	315	4.20	0.44	00	
ด้านใช้บริการสนเทศ	ปานกลาง	53	3.26	0.15	00	25.223*
	สูง	315	4.13	0.49	00	
ด้านการให้คำปรึกษา	ปานกลาง	53	3.35	0.27	00	18.387*
	สูง	315	4.18	0.45	00	
ด้านจัดวางตัวบุคคล	ปานกลาง	53	3.12	0.25	00	23.163*
	สูง	315	4.15	0.50	00	
ด้านติดตามประเมินผล	ปานกลาง	53	3.90	0.24	00	6.949*
	สูง	315	4.17	0.35	00	
รวม	ปานกลาง	53	3.31	0.23	00	-20.251*
	สูง	315	4.13	0.45	00	

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับสภาพการจัดบริการแนะแนว พบว่า กลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลางและกลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวมากกว่ากลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง



**ตอนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะการจัดการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ  
และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช**

ตารางที่ 4.29 ปัญหาการจัดการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา  
ตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัญหาการจัดการจัดบริการแนะแนว	จำนวน
1. ขาดการสำรวจปัญหาการว่างงานของศิษย์เก่า การติดตามและประเมินผล นักเรียนนักศึกษาที่ลาออกจากการศึกษาระหว่างปีการศึกษา	42
2. ขาดความชัดเจนในการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการแนะแนว บุคลากรแนะแนวขาดการพัฒนาการปฏิบัติงานแนะแนวอย่างมีประสิทธิภาพ	40
3. ครูแนะแนวมีภาระงานมาก และต้องรับผิดชอบหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจาก งานแนะแนว	34
4. งบประมาณในการจัดกิจกรรมหรือ โครงการพิเศษต่าง ๆ ความเหมาะสมของ ห้องแนะแนว	30
5. นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเรียนและปัญหาครอบครัวแต่ไม่กล้าที่จะ ปรึกษากับครูประจำชั้น	25
6. ปัญหาการจัดการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช	25
7. สักยภาพของบุคลากรแนะแนวในการให้ความช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา กรณีที่ไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรแนะแนว	18
8. สภาพการจัดการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช	11

จากตารางที่ 4.29 พบว่า สภาพการจัดการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การ  
ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัญหาตามที่ได้เสนอแนะ  
เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ขาดการสำรวจปัญหาการว่างงานของศิษย์เก่า การติดตามและประเมินผล  
นักเรียนนักศึกษาที่ลาออกจากการศึกษาระหว่างปีการศึกษา ขาดความชัดเจนในการจัดทำ  
แผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการแนะแนว บุคลากรแนะแนวขาดการพัฒนาการปฏิบัติงานแนะแนว  
อย่างมีประสิทธิภาพ ครูแนะแนวมีภาระงานมาก และต้องรับผิดชอบหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากงาน

แนะแนวงบประมาณในการจัดกิจกรรมหรือโครงการพิเศษต่างๆ ความเหมาะสมของห้องแนะแนวนักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเรียนและปัญหาครอบครัวแต่ไม่กล้าที่จะปรึกษากับครูประจำชั้น ปัญหาการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช สักยภาพของบุคลากรแนะแนวในการให้ความช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ครูภัณฑ์ไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรแนะแนว และสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. การจัดการศึกษานอกโรงเรียนควรมีระเบียบ มีความเข้มงวดมากกว่านี้และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นตลอดไป โดยจัดให้มีการสอนในระดับที่สูงขึ้นได้แก่ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี	89
2. ควรปรับปรุงสถานที่เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมของการศึกษานอกระบบ	78
3. ควรมีการปรับปรุงให้มีหนังสือมากขึ้นและเนื้อหาที่หลากหลาย	65
4. ควรมีการปรับปรุงสถานที่เรียนให้เหมาะสมจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ทางโทรทัศน์	58
5. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เพื่อใช้ในการศึกษาทดลอง	45
6. ควรมีการแนะนำหนังสือดี น่าอ่านให้แก่ผู้ใช้บริการ	36
7. ควรมีสื่อข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับชุมชนให้มากกว่านี้	30
8. ควรปรับปรุงด้านสาธารณูปโภคและความสะอาดของบริเวณห้องสมุดห้องน้ำ	29
9. ควรมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความรู้ด้านข้อมูลชุมชนที่ถูกต้องชัดเจน	29
10. ควรจัดให้มีมุมสำหรับค้นคว้าข้อมูลท้องถิ่นโดยเฉพาะ	26
11. ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลชุมชนในรูปแบบของเอกสารเผยแพร่	19

จากตารางที่ 4.30 พบว่า สภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การจัดการศึกษานอกโรงเรียนควรมีระเบียบ มีความเข้มงวดมากกว่านี้และมีการ

ปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นตลอดไป โดยจัดให้มีการสอนในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี ควรปรับปรุงสถานที่เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมของห้องสมุด ควรจัดระเบียบการให้บริการการค้นคว้าในห้องสมุดและให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้เสียงดังรบกวนผู้อื่น ควรมีการปรับปรุงให้มีหนังสือมากขึ้นและเนื้อหาที่หลากหลาย ควรมีการปรับปรุงสถานที่เรียนให้เหมาะสม จัดให้มีสื่อการเรียนรู้ทางโทรทัศน์ ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เพื่อใช้ในการศึกษาทดลอง ควรมีการแนะนำหนังสือดี น่าอ่านให้แก่ผู้ใช้บริการ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร ควรมีสื่อข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับชุมชนให้มากกว่านี้ ควรปรับปรุงด้านสาธารณูปโภคและความสะอาดของบริเวณห้องสมุด ห้องน้ำ ควรมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความรู้ด้านข้อมูลชุมชนที่ถูกต้องชัดเจน ควรจัดให้มีมุมสำหรับค้นคว้าข้อมูลท้องถิ่น โดยเฉพาะ ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลชุมชนในรูปแบบของเอกสารเผยแพร่



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง สภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาสภาพและคาดหวัง ของการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ของนักศึกษาจำแนก ตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานฐานะทางเศรษฐกิจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช คน ใน 8 อำเภอของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,477 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ตารางสำเร็จรูป ของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านศึกษารายบุคคล ด้านให้บริการสนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) แบบ 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Scale

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้ การทดสอบค่าที (t-test) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

### 1.1 สภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม วิทยาลัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอรัตนบุรี เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาชั้น มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี และมีฐานะปาน กลาง 15,000-20,000 บาท

1.1.2 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้าพเจ้าถือว่าความสำเร็จของงานคือผลตอบแทนที่คุ้มค่า และ ข้าพเจ้าต้องการทราบข้อมูล ย้อนกลับในการปฏิบัติงาน

1.1.3 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบัน ของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามวิทยาลัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.1.4 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามวิทยาลัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคาดหวังต่อสภาพ การจัดบริการแนะแนวอยู่ในระดับมาก

### 1.2 เปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาจำแนก ตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานฐานะทางเศรษฐกิจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.2.1 ผลการเปรียบเทียบการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามวิทยาลัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการในภาพรวม ด้านศึกษารายบุคคล ด้านใช้บริการ สนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านจัดวางตัวบุคคล และด้านติดตามประเมินผล แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2.2 ผลการเปรียบเทียบการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามวิทยาลัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้านทุก ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**1.2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประสบการณ์ ทำงาน** ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**1.2.4 ผลการเปรียบเทียบการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ** ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**1.2.5 ผลการเปรียบเทียบการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### **1.3 การเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการจัดบริการแนะแนว**

**1.3.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มผู้มี แรงจูงใจระดับสูง 315 คน (ร้อยละ 85.6) รองลงมา คือ กลุ่มผู้มีแรงจูงใจระดับปานกลาง 53 คน (ร้อยละ 14.4) และกลุ่มผู้มีแรงจูงใจระดับต่ำจำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.0) ตามลำดับ

**1.3.2 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับสภาพการจัดบริการแนะแนว** พบว่า กลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลางและกลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความคิดเห็นต่อ สภาพการจัดบริการแนะแนวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งภาพรวมและรายด้านทุก ด้าน โดยกลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวมากกว่ากลุ่ม ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง

**1.4 ปัญหาและเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้จัด การศึกษานอกโรงเรียนควรมีระเบียบ มีความเข้มงวดมากกว่านี้และมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ตลอดไป โดยจัดให้มีการสอนในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี มากที่สุด

## **2. การอภิปรายผล**

จากผลการศึกษาสภาพการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาในศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในจังหวัดนครศรีธรรมราช อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

## 2.1 สภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

**2.1.1 ด้านศึกษารายบุคคล** จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเนื้อหาแล้วเรียงตามลำดับ ดังนี้ ต้องการได้รับการบริการแนะแนวอย่างต่อเนื่อง ต้องการได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้ใช้ความสามารถทักษะต่างๆ ในการบริการแนะแนวตามที่คาดหวังไว้ ศูนย์การศึกษานอกระบบจัดให้มีการเสมอภาคในการให้โอกาสผู้เรียนได้รับการบริการแนะแนวตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดบริการแนะแนวการศึกษาเป็นวิธีการที่ผู้เรียนมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่เข้ามาแสวงหาความรู้ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเลือกที่จะร่วมกิจกรรมเลือกวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจตามความต้องการ ตามโอกาส ความพร้อมของผู้ใช้บริการเอง ทำให้ผู้ให้บริการเกิดการเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ดังที่สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2542: 11-12) มีความเห็นว่าบุคคลจะต้องแสวงหาและเรียนรู้องค์ความรู้ที่อยู่ตลอดเวลา และบุคคลสามารถเลือกแบบแผนของการศึกษาและการเรียนรู้ได้ตามสภาพความเหมาะสมของตนเอง สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Bruner (อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2541: 125) ที่มีความเชื่อว่ามนุษย์เลือกที่จะรับรู้สิ่งที่ตนเองสนใจและกระบวนการเรียนรู้เกิดจากกระบวนการค้นพบด้วยตนเอง ซึ่งช่วยทำให้การเรียนรู้ได้ผลดีที่สุด ขณะเดียวกันศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ยังมีกิจกรรมที่สนับสนุนให้ทุกคนเกิดนิสัยการแสวงหาความรู้ตามความสนใจชอบบุคคล อันจะนำไปสู่การพัฒนาความรู้ หรือสินทรัพย์ในตัวบุคคลของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอาชัญญา รัตนอุบล (2540: 273) ได้เสนอว่าความรู้ถูกมองว่าเป็นสินทรัพย์แฝง เพราะไม่สามารถตีราคาออกมาได้ หากบุคคลใดมีความรู้มากกว่ามีการจัดการความรู้ที่ดีกว่ามีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ก็จะสามารถทำให้ความรู้ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินการต่างๆ ของบุคคลเป็นไปได้อย่างราบรื่น และยังสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอ่านไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาที่กำลังประสบอยู่ได้อย่างเหมาะสม สามารถใช้เครื่องมือที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้อำนวยความสะดวกในการค้นหาความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การใช้ความรู้ที่แสวงหาอย่างเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล

**2.1.2 ด้านใช้บริการสนเทศ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา

ตามอรรถาธิบาย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านใช้บริการสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การบริการแนะแนวการใช้บัตรรายการเพื่อค้นหาหนังสือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การบริการของ ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการบริหารจัดการ อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการการสืบค้นข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว โดยทางศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัด นครศรีธรรมราช ได้มีการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์การศึกษา พัฒนาองค์ความรู้ต่างๆก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติกฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้ เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างไกลเป็นคำที่เราได้พบเห็นและได้ยินอยู่ ตลอด ประชิด เขยกิจวงศ์ (2538: 169) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือ การนำเอา ความรู้และ ระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (วิทยาศาสตร์ประยุกต์) ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ มาใช้ประโยชน์ใน งานด้านต่าง ๆ อย่างมีระบบทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในระบบงานนั้นในทางที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541: 20) กล่าวว่า ไอที หรือ เทคโนโลยีสนเทศ นั้น หมายถึง เทคโนโลยีกลุ่มหนึ่งที่มีประโยชน์ในการจัดทำสนเทศ และส่งสนเทศนั้น ให้ไปถึงมือ ผู้รับ ถ้าเป็นสมัยก่อนยุคคอมพิวเตอร์ไอที หมายถึงเทคโนโลยีการพิมพ์ กล้องถ่ายภาพ เครื่องพิมพ์ดีด โทรเลข โทรศัพท์ครั้งมาถึงยุคที่นักวิชาการหลายคนพอใจที่จะนิยามไอทีให้เหลือเพียงเป็นการ ผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กับเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม และบางคนยังไป ไกลถึงกับขอเปลี่ยนชื่อเทคโนโลยีสนเทศใหม่ว่าเป็นเทคโนโลยีสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology--ICT)

**2.1.3 ด้านการให้คำปรึกษา** จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษา ตามอรรถาธิบาย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน และอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในการลงทะเบียนเรียน อาจเป็นเพราะการให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช มุ่งพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดพัฒนา การดังกล่าว ขึ้นในตัวนักศึกษาตั้งแต่การสรรหา การรับนักศึกษาเข้าเรียน การ บริการให้นักศึกษามีความพร้อมทั้งด้านที่พัก ทุนการศึกษา การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ เช่น เพื่อนนักศึกษา อาจารย์ และปรับตัวให้เข้ากับวิธีการศึกษาให้ระดับอุดมศึกษาจะประสาน สอดคล้องเป็นกระบวนการเดียวกัน กับการเรียนการสอนวิชาการเพื่อก่อให้เกิดพัฒนาการดังกล่าว



ขึ้นในตัวนักศึกษา ดังที่วัลลา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 36) และพีระพันธุ์ พาลุสุข (2525:6) ให้ความหมาย ของงานกิจการนักศึกษาเน้นในด้านการพัฒนาบุคคลว่า งานบริการนักศึกษานอกจาก จะเสริมวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการและ สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว งานบริการนักศึกษายังมุ่งเน้นพัฒนาความเป็นคนที่ สมบูรณ์ เพิ่มเติมจากสิ่งที่การศึกษาใน ชั้นเรียนไม่สามารถจัดให้ได้ เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนว ในปัญหาส่วนตัว ปัญหาด้านการศึกษา ทุนการศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้กู๊ด (Good, 1973: 563) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา เป็น โปรแกรมเฉพาะอย่าง ที่จัดให้นักศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา โดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะเป็นการให้ คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา โดยอาจจัดเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สวัสดิการ นักศึกษา การจัดหางาน การบริการ หอพัก และที่ปรึกษาองค์การ

**2.1.4 ด้านจัดวางตัวบุคคล** จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการจัดวางตัวบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การดูแลและความปลอดภัยของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความต้องการ ได้รับความมั่นคงปลอดภัย (the need for security) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้วสัตว์โลกมี สัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง มีความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความ ต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการสนองตอบจะเกิด อาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิด ความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย ดังที่ มาสโลว์ (Maslow, 1970: 23-25) ซึ่งเป็นผู้คิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการเป็นทฤษฎีที่มี ชื่อเสียงและได้รับความนิยมนามากทฤษฎีหนึ่ง ความว่าความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งหาก ได้รับความตอบสนอง จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ เนื่องจากมนุษย์เราเมื่อมีความพึงพอใจในสิ่ง หนึ่งสิ่งใดแล้ว ย่อมมีเหตุปัจจัยมาจากความต้องการตามลำดับขั้น ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความ ต้องการความปลอดภัย เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือมีหลักประกันในการดำเนินชีวิต ได้รับความคุ้มครองรักษาจากการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ฯลฯ ตลอดจนครอบครัวเป็นสุขปลอดภัย รู้สึก ว่างานที่ทำอยู่มีความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

**2.1.5 ด้านติดตามประเมินผล** จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา

ตามอรรถาธิบาย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นต่อสภาพการจัดกิจกรรมแนะแนว ด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนการสอนในห้องเรียน และอาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จในชีวิต อาจเป็นเพราะการติดตามประเมินผลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้ดำเนินการพัฒนาสภาพการจัดบริการแนะแนวให้สอดคล้องกับความต้องการให้ได้มากที่สุด จึงได้ให้ความสำคัญกับการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังที่ ประวิทย์ บึงสว่าง (2543: 3) กล่าวว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ การจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุด โดยให้ผู้เรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ได้คิดเอง ปฏิบัติเอง และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายจนสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเอง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตได้ โดยครูเป็นผู้วางแผนร่วมกับผู้เรียน จัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ กระตุ้น ทำทนายใจกำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาหรือชี้แนะแนวทางการแสวงหาความรู้ที่ถูกต้องให้แก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ประเวศ วะสี (2543: 4) กล่าวว่า หัวใจของการปฏิรูปการศึกษา คือ การปฏิรูปการเรียนรู้ และหัวใจของการปฏิรูปการเรียนรู้ คือ การปฏิรูปจากการยึดวิชาเป็นตัวตั้งมาเป็นยึดมนุษย์หรือผู้เรียนเป็นตัวตั้ง หรือที่เรียกว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด ผู้เรียนสำคัญที่สุดไม่ได้แปลว่าครูลดบทบาทหรือลดความสำคัญลง ตรงกันข้ามครูกลับมีบทบาท และความสำคัญมากขึ้น อีกทั้งจะทำให้การศึกษามีพลังและศักดิ์ศรีในการแก้ปัญหาของมนุษย์ สังคม และสิ่งแวดล้อม

## 2.2 เปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวของนักศึกษาจำแนก ตามแรงจูงใจใฝ่

สัมฤทธิ์

2.2.1 จากการเปรียบเทียบ สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนว โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงจะมีความสนใจต่อการรับบริการแนะแนวเกี่ยวกับข้อมูลทางสังคม เศรษฐกิจ และอาชีพท้องถิ่น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในฐานะผู้นำครอบครัว หรือผู้นำชุมชน และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับวัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 36) และพีระพันธุ์ พาลุสุข (2525:6) ให้ความหมาย ของงานกิจการนักศึกษานั้น ในด้านการพัฒนาบุคคลว่า งานบริการนักศึกษานอกจากจะเสริมวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการและสังคม และทำนุบำรุง

ศิลปวัฒนธรรมแล้ว งานบริการนักศึกษายังมุ่งเน้นพัฒนาความเป็นคนที่สมบูรณ์ เพิ่มเติมจากสิ่งที การศึกษาใน ชั้นเรียนไม่สามารถจัดให้ได้ เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนว ในปัญหาส่วนตัว ปัญหา ด้านการศึกษา ทูการศึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ บุญชัย จงกลณี (2525: 3) ให้ ความหมายว่า งานบริการนักศึกษาเป็นงานในด้านการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาที่จัดให้แก่ นักศึกษานอกเหนือจากการเรียนการสอน ในห้องเรียนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มมีลักษณะเป็นการให้ คำปรึกษาเป็นส่วนใหญ่และเกี่ยวข้องกับงานสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา

2.2.2 จากการเปรียบเทียบ สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนว โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นการศึกษาที่บุคคลได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ตาม ความต้องการ ความพร้อมและ โอกาสของแต่ละบุคคล โดยศึกษาจากสื่อต่าง ๆ ที่ศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจัดให้บริการศึกษาจากผู้รู้ ศึกษาจากประสบการณ์ ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันจึงมีความสนใจ มีความต้องการในการเรียนรู้แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สำเนา ขจรศิลป์ (2537: 37) ได้ให้ความหมายของงานบริการนักศึกษว่าเป็นงานที่จะช่วยพัฒนา นักศึกษาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ และเน้นบทบาทงานบริการ นักศึกษาที่มีส่วนช่วยนักศึกษาไว้ 2 ประการ คือ (1) ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่า เรียน ช่วยจัดปัญหาและอุปสรรค ของการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัด ทูการศึกษา การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัย ตลอดจนการคำนวณความสะดวกในด้านต่าง ๆ และ (2) ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ เช่น ในด้านความเป็นผู้ใหญ่ ความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ส่วนเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรมและพัฒนาบุคลิกภาพของ นักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกายและ จิตใจ เพื่อจะเป็นผู้ที่มิประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไปโดยสรุปได้ว่างานบริการนักศึกษา หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น ซึ่งงานบริการนักศึกษาจะเป็น งานบริการที่แตกต่างจากการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย เป็นงานบริการด้านต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อ อำนวยความสะดวกและเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการเรียนของนักศึกษา นักศึกษาจะได้มีสภาพจิตใจ ที่ดี มีความ มั่นใจในตนเอง มีความพร้อมที่จะออกไปปฏิบัติงานรับใช้สังคมเป็นพลเมืองดีของ ประเทศชาติในภายภาคหน้า

2.2.3 จากการเปรียบเทียบ สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนคร ศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์ทำงาน

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนว โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และมีการเสี่ยง คนเราจึงอาจเบื่อหน่ายต่องานประจำ ที่ซ้ำซาก (routine) ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดขึ้นบุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจจนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ๆ ดังที่สมยศ นาวิการ (2543: 287) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง กระบวนการจิตวิทยาที่ทำให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม หรือแรงจูงใจ คือสิ่งที่ให้พลัง กำกับ ควบคุม และสนับสนุนพร้อมทั้งรักษาพฤติกรรมไว้ ทำให้ผู้เรียน เคลื่อนไหวซึ่งทิศทางที่ต้องการ และควบคุมให้ดำเนินต่อไป (Ormrod, 1998:472) ส่วนความคิดของ วูล์ฟโพล์ก (Woolfolk, 1998: 372) คิดว่าแรงจูงใจเป็นสภาวะภายใน ที่ปลุกกระตุ้น กำกับ ควบคุม และคงพฤติกรรมไว้ ซึ่ง ชีระชน พลโยธา (2547) ได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึง กันคือ แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่เป็นแรงกระตุ้น ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่แรงจูงใจนั้นต้องการแรงจูงใจ อยู่ในภาวะไม่หยุดนิ่งและเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาเพื่อสร้างสภาวะของร่างกายเราให้เกิดความสมดุล สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามที่คาดหวังไว้

2.2.4 จากการเปรียบเทียบ สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนว โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการเพื่อจะได้มีชีวิตรอด เป็นความต้องการในการมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ อากาศ โดยบุคคลจะได้รับการตอบสนองจากเงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย สอดคล้องกับ Herzberg (1968: 37-38) กล่าวถึงปัจจัยต่ำจุน (maintenance factors) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้คนเกิดความพอใจในการทำงานที่ทำงานที่ทำงานที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 11 ประการ คือ (1) นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ขั้นตอนในการทำงาน ความซ้ำซ้อนในการทำงาน (2) การปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม หรือมีความลำเอียง มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสนิทสนมเป็นกันเอง อบอุ่นเมื่อเป็นผู้บังคับบัญชา (4) สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน เช่น บรรยากาศทำเลที่ตั้ง (5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นมิตรหรือไม่เอาใจเอาเปรียบ (6) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความศรัทธาเชื่อถือ รับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา (7) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ได้รับเงินมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือน (8) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (9)

สถานภาพทางสังคม (10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ(11) ความมั่นคงในการทำงาน หากพิจารณาทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน จะเห็นได้ว่าปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความสุข และความสะดวกสบายของผู้ปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยดังกล่าวไม่ได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้มากขึ้น แต่สิ่งที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น คือ ปัจจัยในการกระตุ้น หรือตัวกระตุ้น เช่น ได้รับมอบหมายให้ทำงานท้าทายต่อความสำเร็จ และถ้าสามารถรับผิดชอบงานนั้นได้ก็จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มที่ เพิ่มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.2.5 จากการเปรียบเทียบ สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนว โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจำแนกตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านจัดวางตัวบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านใช้บริการสนเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านศึกษารายบุคคล และด้านติดตามประเมินผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความแตกต่างกันได้ ดังนั้นแรงจูงใจ (motives) จะมีส่วนกระตุ้นให้เรามีการเคลื่อนไหว มีการกระทำออกมาเป็นเหตุผล ที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม แรงจูงใจคือแนวทางที่จะไปสู่เป้าหมาย เป็นสิ่งที่ช่วยอธิบายว่า ทำไมเราจึงทำพฤติกรรมดังที่เป็นอยู่ ขณะเดียวกันทฤษฎีการเรียนรู้ช่วยอธิบายว่าเรามีการเรียนรู้อย่างไรและเรียนรู้อะไรสอดคล้องกับ ดารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2542: 116-117) กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ ความว่า เมื่อใดก็ตามที่มีแรงจูงใจขึ้นในอินทรีย์ จะทำให้เกิดการเคลื่อนไหวหรือปฏิกิริยาต่างๆ เพื่อให้สามารถถึงเป้าหมายถึงเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดความพอใจได้ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรม ของสิ่งที่มีชีวิตเป็นไปโดยมีจุดหมายปลายทางหรือมีเป้าหมายอย่างใด อย่างหนึ่งอยู่เสมอ คำว่าแรงจูงใจจึงเป็นคำที่กินความหมายถึงพฤติกรรม นานาชนิดที่มีเป้าหมาย ทั้งหมดซึ่งสิ่งมีชีวิตแสดงออกมา พฤติกรรมต่างๆ ที่มีแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่แตกต่างกับพฤติกรรมที่ไม่ได้มีแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้ (1) พฤติกรรมที่มาจากแรงจูงใจ จะมีลักษณะที่เรียกว่า Homeostatic คือ ร่างกายจะเกิดความตึงเครียดเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองบางอย่าง ดังนั้นความตึงเครียดนี้จะขับอินทรีย์ให้เสาะหาทางบำบัดตามความต้องการ (2) หากลักษณะของแรงจูงใจ

มีความหนักแน่นเข้มแข็งเท่าไร อินทรีย์ก็จะมีความว่องไวในอันที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่จะสนองตอบแรงจูงใจนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว (3) พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะเป็นวงจร คือ จะเริ่มจากการมีแรงขับหรือแรงจูงใจทำให้เกิดมีพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นเพื่อเสาะแสวงหาวิธีการลดแรงขับ จนในที่สุด ก็จะไปถึงขั้นการบรรลุเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายของความต้องการ เมื่อสามารถตอบสนอง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นได้สมใจ และ (4) แรงจูงใจจะทำให้พฤติกรรมและประสบการณ์ของอินทรีย์ เป็นไปในลักษณะที่มีทางเลือกให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ โรบิน (Robbins, 2003: 205-206) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของแรงจูงใจว่ามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความพยายาม (effort) เป้าหมาย (goals) และความต้องการ (needs) โดยอธิบายว่าความต้องการนั้นเป็นสภาวะภายในที่ทำให้ผลลัพธ์นั้นต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน และจะกลายเป็นแรงดึงดูดให้บุคคลกระทำโดยใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อไปสู่ผลลัพธ์ ความ พยายามนี้ต้องปรับให้ตรงกับทิศทางหรือเป้าหมาย ความพยายามจะเป็นตัววัดความตั้งใจในกระบวนการของแรงจูงใจนั้น เริ่มจากความต้องการที่ยังไม่พึงพอใจ ที่ก่อให้เกิดความ เครียดซึ่งกระตุ้นให้เกิดแรงขับภายในตัวบุคคล แรงขับจะ ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อให้ เป็นไปตามเป้าหมาย และถ้าได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ความเครียดก็จะลดลง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคนที่มีแรงจูงใจสูงมีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดบริการแนะแนวของศูนย์ฯ สูงกว่าทั้งนี้อาจทำให้ผู้เรียน ได้รู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ทำให้สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี รู้จักเลือกและตัดสินใจได้อย่างฉลาดและเหมาะสมสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ตนประสบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนการชีวิตในอนาคตของตนเองและสามารถนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ทั้งยังช่วยให้นักเรียนได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้เกิดความเจริญอกงามทุกด้านอย่างมีบูรณาการ

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

**3.1.1 ด้านศึกษารายบุคคล** ควรส่งเสริมการแนะแนว ที่เป็นแบบของการช่วยเหลือ ที่มีระเบียบแบบแผนอย่างหนึ่ง (นอกเหนือจากการสอนตามปกติ) แก่ผู้เรียนหรือบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เขารู้จักแสวงหาความรู้ ความฉลาดปราศจากการบังคับใดๆเป็นการนำทางให้เขารู้จักการนำตนเอง

**3.1.2 ด้านใช้บริการสนเทศ** การแนะแนวควรมีการตั้งคำถามแบบตรงๆ หลายๆ คำถามเพื่อหาข้อสนเทศจากผู้มาขอรับคำปรึกษา แต่มีข้อควรระวังก็คือ ไม่ควรเร่งรีบในการสอบซัก

จนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเกิดความไม่พร้อมที่จะพูดถึงปัญหาของตน พร้อมกันนั้นก็ต่อต้านหรือทำลายสัมพันธภาพที่มีอยู่

**3.1.3 ด้านการให้คำปรึกษา** ควรใช้เมื่อสร้างความสนิทสนมไว้เป็นอย่างดี อาจกระทำได้ทั้งทางตรงหรือทางอ้อมทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยนำให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางศีลธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการกระทำตน ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้มาขอรับคำปรึกษามีความสามารถสร้างความเข้าใจตนเองในทางสังคมได้เป็นอย่างดีในทางตรงกันข้ามถ้าเกิดความล้มเหลวก็จะเกิดการต่อต้านจากผู้มาขอรับคำปรึกษา และอาจจะทำให้สายสัมพันธ์ที่มีอยู่เกิดความผิดปกติขึ้นมา

**3.1.4 ด้านจัดวางตัวบุคคล** ผู้ให้คำปรึกษาพยายามที่จะนำให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้มองเห็นปัญหาของตนเองโดยการมองปัญหาจากแง่มุมของบุคคลอื่นซึ่งอาจจะกระทำในรูปของการแสดงละครเหมือน ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้ทำความเข้าใจแจ่มแจ้งในสถานการณ์นั้นๆทุกแง่มุมพร้อมทั้งสังเกตการรับรู้ในมุมมองต่าง ๆ

**3.1.5 ด้านติดตามประเมินผล** ควรมีการติดตามผลการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษา ทั้งในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจ ของผู้มารับคำปรึกษาเพื่อศึกษาถึงการแสดงออกนั้นมีเนื้อหาสาระอะไรบ้างและได้แสดงความรู้สึกออกมาอย่างไรนอกจากนี้ยังรวมเอากระบวนการแสดงออกในส่วนที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายจังหวะเวลา และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในตัวผู้มาขอรับคำปรึกษาด้วย และในการให้คำปรึกษานั้นอาจถือว่าเป็นเรื่องของการรวบรวมของการศึกษาความรู้สึกและความคิดด้านต่างๆในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของตัวผู้มาขอรับคำปรึกษา

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยให้กว้างขึ้น โดยอาจจะศึกษากับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในจังหวัดอื่นๆ หรือเปรียบเทียบในกลุ่มเดียวกัน นอกจากนั้นควรศึกษากับกลุ่มศูนย์การศึกษาอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยว่ามีความสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ และนำผลวิจัยที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการด้านการบริหารต่อไป

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลในแบบอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้คนงานได้สามารถแสดงความคิดเห็นของตนเอง และมีโอกาสในการเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานได้อย่างเต็มที่

บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ (2546) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2545 กรุงเทพมหานคร องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542) “ปัญหาเฉพาะเชิงนโยบายสาธารณะ” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เจียรศรี วิวิธสิริ (2530) การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกระบบโรงเรียน เทคโนโลยีทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่
- दनัย เทียนพุด (2543) การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2542) ทฤษฎีการจูงใจ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธีระชน พลโยธา (2547) “แรงจูงใจ” ค้นคืนวันที่ 14 มีนาคม 2547 จาก <http://www.swu.ac.th/hu/>
- นวลฉวี รตางศุ (2543) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2545) ชุดฝึกอบรมผู้นำชุมชน กรุงเทพมหานคร สำนักงานปฏิรูปการศึกษา
- มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2542) จิตวิทยาทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา
- เรียม ศรีทอง (2540) มนุษย์สัมพันธ์ มิติใหม่แห่งการสร้างสัมพันธ์อันยั่งยืน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ฝ่ายเอกสารและตำรา
- ศิริบูรณ์ สายโกสุ่ม (2545) จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมยศ นาวิการ (2543) การบริหารและพฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544) จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่ กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- อมร รักษาสัตย์ (2543) การจัดทำรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศูนย์สาธาณประโยชน์และประชาสังคม
- อารี พันธุ์ณี (2540) จิตวิทยาการเรียนการสอน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ดันอ้อแกรมมี

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.
- Barry J. F., & Griffiths, A. K. (1992). "Psychosocial environment of science laboratory classrooms in Canadian schools and Universities." Retrieved February. 15, 2007, from <http://links.jstor.org/sici?sici=0380-2361%28199223%2917%3A4%3C391%3APEOSLC%3E2.0.CO%3B2-N&size=SMALL&origin=JSTOR-reducePage>.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Boggiano, A. K., & Pittman, T. S. (Eds.). (1992). *Achievement and motivation: A social-developmental perspective*. New York: Cambridge University Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Herzberg, F. (1968). "One more time: How do you motivate employees?." *Harvard Business Review*, 46(57), 9-12.
- Knowles, M. S. (1975). *Self-directed learning: A guide for learners and teachers*. New York: Association Press.
- Maslow, A. H. (2004). "Self-direction." Retrieved April 19, 2004, from <http://www.ship.edu/~cgboeree/maslow.html>
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York: Free Press.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Millett, J. D. (1954). *Managements in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Ormrod, J. E. (1998). *Educational psychology: Developing learners*. 2nd ed. New York: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior*. 6th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Organization behavior: Concepts, controversies and application*. 10th ed. New York: Prentice Hall.
- Rogers, C. R. (1970). *Encounter group*. New York: Harper & Row.
- Schlvs, P. J., Smith, M. A., & Schloss, C. N. (1990). *Instructional methods for adolescents with learning and behavior problems*. Boston: Allyn and Bacon.

Vroom, V. H. (1973). *Leadership and decision-making*. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh.

Woolfolk, A. E. (1998). *Educational psychology*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

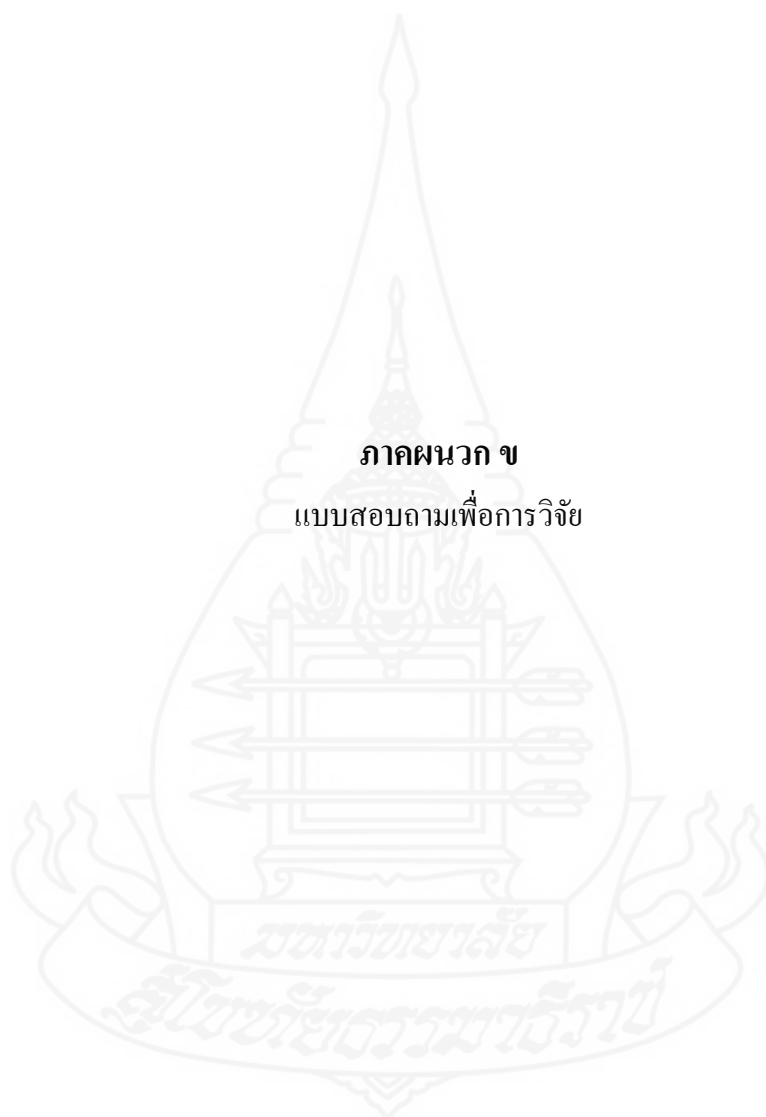


## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นายกิตติ์ชนก สว่างวรรณ  
ตำแหน่งนัก จิตวิทยา
2. นางจุฑารัตน์ ชีรธร  
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการ กศน.อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
3. นางสาววิกานต์ดา ชีรธร  
ครูผู้ช่วย โรงเรียนวัดป่าจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

เรื่อง สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบ  
และการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและคาดหวัง ของการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวและความคาดหวังของนักศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานฐานะทางเศรษฐกิจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

ซึ่งแบบสอบถามนี้ มีทั้งหมด 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ตอนที่ 3 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษา (ถ้ามี)



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. สถานที่ตั้ง

- อ.สีชล       อ.เมือง       อ.ร่อนพิบูลย์       อ.ฉวาง       อ.บางขัน  
 อ.ปากพนัง       อ.พรหมคีรี       อ.เชียรใหญ่

2. เพศ

- ชาย       หญิง

3. อายุ.....ปี

4. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา       มัธยมศึกษาตอนต้น       มัธยมศึกษาตอนปลาย

5. อาชีพ

- รับราชการ       รับจ้าง       ค้าขาย  
 เกษตรกรรม       นักเรียน/นักศึกษา

6. ประสบการณ์ทำงาน

- น้อยกว่า 1 ปี       1-5 ปี       6-10 ปี       มากกว่า 10 ปี

7. ฐานะทางการเงิน

- น้อยกว่า 7,000 บาท       7,001-10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท       15,001-20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป



ชื่อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว					ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.8	ท่านคิดว่าการบริการแนะแนวทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น										
3.9	<b>ด้านบริการสนเทศ</b> การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อช่วยในการค้นคว้า										
3.10	การบริการแนะแนวการใช้บัตรรายการ เพื่อค้นหาหนังสือ										
3.11	การจัดหนังสือขึ้นชั้นตรงตามหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นคว้า										
3.12	ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกหนังสือและสื่ออื่น ๆ										
3.13	การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ										
3.14	การจัดหรือรายงานข้อมูลที่น่าสนใจ ทันเหตุการณ์ไว้ในศูนย์การศึกษา										
3.15	จัดทำปฏิทินและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์การศึกษา										
3.16	บริการชุดการเรียนด้วยตนเองในเรื่อง ประสบการณ์ชีวิตและอาชีพ										
3.17	มีมุมหนังสือสำหรับเด็กไว้บริการโดยเฉพาะ										
3.18	มีเทปเสียงคำบรรยาย และเครื่องเล่นเทปพร้อมหูฟังไว้บริการ										
3.19	<b>ด้านการให้บริการยืมสื่อไปใช้นอกสถานที่</b> การให้บริการเครื่องรับโทรทัศน์ภายในห้องสมุด										
3.20	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้า										
3.21	จำนวนหนังสือที่ให้ผู้บริการยืมได้ ครั้งละ 2 ชื่อเรื่อง										
3.22	จัดบริการสาธิตให้ความรู้ด้านการประกอบอาชีพ										
3.23	การบริการตอบคำถามและช่วยในการค้นคว้าภายในศูนย์การศึกษา										

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว					ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.24	การจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการนักศึกษาตามท้องถิ่นต่าง ๆ										
3.25	ให้บริการส่งเสริมการอ่านภายในศูนย์การศึกษา										
3.26	การให้บริการมุมการจัดการศึกษาไว้เป็นส่วนเฉพาะ										
3.27	บริการหนังสือตำราเรียนสำหรับนักศึกษา										
3.28	การบริการให้ยืมแบบเรียนได้ตลอดภาคเรียน										
3.29	การบริการเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนสื่อแบบเรียน										
3.30	จัดให้มีห้องหรือบริเวณที่พบกลุ่มนักศึกษา การศึกษานอกระบบ										
3.31	จัดสื่อการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนการพบกลุ่มอย่างเพียงพอ										
3.32	การให้บริการการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม										
	<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>										
3.33	การบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาจัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ										
3.34	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาได้										
3.35	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย										
3.36	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำในการเลือกวิชาเรียนในแต่ละภาคเรียน										
3.37	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในการลงทะเบียนเรียน										
3.38	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำนักศึกษานำปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น										
3.39	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน										

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว					ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3.40	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ										
3.41	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เหมาะสม										
	<b>ด้านจัดวางตัวบุคคล</b>										
3.42	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน										
3.43	การเชิญวิทยากรพิเศษมาให้ความรู้เสริมตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบ										
3.44	การแนะนำแหล่งวิทยากรอื่น ๆ ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมให้แก่ผู้มาขอรับบริการ										
3.45	บุคลากรที่จัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีเพียงพอกับความ ต้องการของนักศึกษา										
3.46	บุคลากรที่ให้บริการเงินกู้ยืมของศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีมากเพียงพอกับความ ต้องการของนักศึกษา										
3.47	ผู้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลมีความรู้ความ สามารถในงานที่ปฏิบัติ										
3.48	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จัดบริการอำนวยความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์										
3.49	การให้บริการของสำนักบรรณสารมีความสะดวก										
3.50	ผู้ให้บริการสำนักบรรณสารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี										
3.51	การดูแลและความปลอดภัยของศูนย์การศึกษานอก โรงเรียน										
3.52	ผู้ให้บริการสถานที่จำหน่ายอาหาร จำนวนร้านมีเพียงพอ										

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	ระดับสภาพการจัดบริการแนะแนว					ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	<b>ด้านติดตามประเมินผล</b>										
3.53	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ										
3.54	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียนการสอนในห้องเรียน										
3.55	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จในอาชีพ										

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษา (ถ้ามี)

4.1 ปัญหาการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย  
อำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม  
อัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ

ภาคผนวก ค  
แบบวัดแรงงูใจไฟ้สั้มฤทธี



ตอนที่ 1 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

คำชี้แจง โปรดทำ ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด  
 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก  
 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย  
 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อน					
2	ข้าพเจ้าถือว่าความสำเร็จของงานคือผลตอบแทนที่คุ้มค่า					
3	ข้าพเจ้าเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง					
4	ข้าพเจ้าต้องควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของสถานศึกษา					
5	หากต้องเลือกผู้ร่วมงานข้าพเจ้าจะพิจารณาจากความสามารถมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัว					
6	ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอแนะทันทีหากผู้อื่นทำสิ่งที่ข้าพเจ้าคิดว่าไม่ถูกต้อง					
7	ข้าพเจ้าต้องการทราบข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน					
8	ข้าพเจ้าคิดหาวิธีการใหม่ที่จะทำให้งานสำเร็จ					
9	ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าเดิม					
10	ข้าพเจ้าตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ท้าทายความสามารถหรือที่ยากในระดับที่สามารถทำได้					
11	ข้าพเจ้าชอบแสดงออกในด้านต่างๆเพื่อเพิ่มบทบาทให้กับตนเอง					
12	ข้าพเจ้าพึงพอใจหากสามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ข้าพเจ้าต้องการได้					
13	ข้าพเจ้าชอบปฏิบัติงานที่เป็นความคิดริเริ่มของตนเอง					



**ภาคผนวก ง**  
**แบบสอบถามสำหรับหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา**  
**และค่า IOC ของแบบสอบถาม**



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

เรื่อง สภาพการจัดบริการแนะแนวของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบ  
และการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครศรีธรรมราช

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและคาดหวัง ของการจัดบริการแนะแนวสำหรับนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการแนะแนวและความคาดหวังของนักศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานฐานะทางเศรษฐกิจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครศรีธรรมราช

ซึ่งแบบสอบถามนี้ มีทั้งหมด 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ตอนที่ 3 สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษา (ถ้ามี)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. สถานที่ตั้ง

- อ.สีชล       อ.เมือง       อ.รัตนพิบูลย์       อ.ฉวาง       อ.บางขัน  
 อ.ปากพนัง       อ.พรหมคีรี       อ.เชียรใหญ่

2. เพศ

- ชาย       หญิง

3. อายุ.....ปี

4. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา       มัธยมศึกษาตอนต้น       มัธยมศึกษาตอนปลาย

5. อาชีพ

- รับราชการ       รับจ้าง       ค้าขาย  
 เกษตรกรรม       นักเรียน/นักศึกษา

6. ประสบการณ์ทำงาน

- น้อยกว่า 1 ปี       1-5 ปี       6-10 ปี       มากกว่า 10 ปี

7. ฐานะทางการเงิน

- น้อยกว่า 7,000 บาท       7,001-10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท       15,001-20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2** สภาพการจัดบริการแนะแนวปัจจุบันและความคาดหวังของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอก

ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดทำ ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง มีสภาพการจัดบริการแนะแนวในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพการจัดบริการแนะแนวในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพการจัดบริการแนะแนวในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพการจัดบริการแนะแนวในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพการจัดบริการแนะแนวในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	+1 สอดคล้อง	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
	<b>ด้านศึกษารายบุคคล</b>				
2.1	ท่านได้ใช้ความสามารถทักษะต่างๆ ในการบริการแนะแนวตามที่คาดหวังไว้				
2.2	พิจารณาตามเนื้อหาแล้ว ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนวอย่างต่อเนื่อง				
2.3	ท่านต้องการได้รับการบริการแนะแนว เพื่อเป็นการได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไม่ว่าผลงานนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม				
2.4	ท่านได้รับการบริการแนะแนวเพื่อเป็นการส่งเสริมผลักดันให้เรียนรู้ เทคนิคใหม่ๆ เพื่อมาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ				
2.5	ท่านต้องการได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน				
2.6	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่ ขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้นและสูงขึ้น				
2.7	ศูนย์การศึกษานอกระบบจัดให้มีความเสมอภาคในการให้โอกาสผู้เรียนได้รับการบริการแนะแนวตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่				

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	+1 สอดคล้อง	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
2.8	ท่านคิดว่าบริการแนะแนวทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น				
2.9	<b>ด้านบริการสนเทศ</b> การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดเพื่อช่วยในการค้นคว้า				
2.10	การบริการแนะแนวการใช้บัตรรายการเพื่อค้นหาหนังสือ				
2.11	การจัดหนังสือขึ้นชั้นตรงตามหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นคว้า				
2.12	ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพิจารณา คัดเลือกหนังสือ และสื่ออื่นๆ				
2.13	การจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมกิจกรรม วันสำคัญต่างๆ				
2.14	การจัดหรือรายงานข้อมูลที่น่าสนใจ ทัน เหตุการณ์ไว้ในศูนย์การศึกษา				
2.15	จัดทำปฏิทินและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมของศูนย์การศึกษา				
2.16	บริการชุดการเรียนด้วยตนเองในเรื่อง ประสบการณ์ชีวิต และอาชีพ				
2.17	มีมุมหนังสือสำหรับเด็กไว้บริการ โดยเฉพาะ				
2.18	มีเทปเสียงคำบรรยาย และเครื่องเล่น เทปพร้อมหูฟังไว้บริการ				
2.19	<b>ด้านการให้บริการยืมสื่อไปใช้นอก สถานที่</b> การให้บริการเครื่องรับโทรทัศน์ภายใน ห้องสมุด				
2.20	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อ การค้นคว้า				

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	+1 สอดคล้อง	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
2.21	จำนวนหนังสือที่ให้ผู้ใช้บริการยืมได้ ครั้งละ 2 ชื่อเรื่อง				
2.22	จัดบริการสาริตให้ความรู้ด้านการ ประกอบอาชีพ				
2.23	การบริการตอบคำถามและช่วยในการ ค้นคว้าภายในศูนย์การศึกษา				
2.24	การจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการ นักศึกษาตามท้องถิ่นต่าง ๆ				
2.25	ให้บริการส่งเสริมการอ่านภายในศูนย์ การศึกษา				
2.26	การให้บริการมุมการจัดการศึกษาไว้ เป็นสัดส่วนเฉพาะ				
2.27	บริการหนังสือตำราเรียนสำหรับ นักศึกษา				
2.28	การบริการให้ยืมแบบเรียนได้ตลอด ภาคเรียน				
2.29	การบริการเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนสื่อ แบบเรียน				
2.30	จัดให้มีห้องหรือบริเวณที่พบกลุ่ม นักศึกษา การศึกษานอกระบบ				
2.31	จัดสื่อการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุน การพบกลุ่มอย่างเพียงพอ				
2.32	การให้บริการการศึกษาทางไกลผ่าน ดาวเทียม				
	<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>				
2.33	การบริการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ นักศึกษาจัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
2.34	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาได้				

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	+1 สอดคล้อง	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
2.35	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย				
2.36	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำในการเลือกวิชาเรียนในแต่ละภาคเรียน				
2.37	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดในการลงทะเบียนเรียน				
2.38	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำนักศึกษาในปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น				
2.39	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเป็นที่พึ่งของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน				
2.40	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ				
2.41	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เหมาะสม				
	<b>ด้านจัดวางตัวบุคคล</b>				
2.42	อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่จะเรียน				
2.43	การเชิญวิทยากรพิเศษมาให้ความรู้เสริมตามหลักสูตร การศึกษานอกระบบ				
2.44	การแนะนำแหล่งวิทยากรอื่นๆ ที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมให้แก่ผู้มาขอรับบริการ				
2.45	บุคลากรที่จัดสถานที่พักผ่อนในบริเวณศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา				

ข้อ	สภาพการจัดบริการแนะแนว	+1 สอดคล้อง	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่สอดคล้อง	ข้อเสนอแนะ
2.46	บุคลากรที่ให้บริการเงินกู้ยืมของศูนย์ การศึกษานอกระบบและการ ศึกษิตตาม อรรถศาสตร์มีมากเพียงพอับความต้องการ ของนักศึกษา				
2.47	ผู้ให้บริการด้านการรักษา พยาบาลมี ความรู้ความ สามารถในงานที่ปฏิบัติ				
2.48	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอรรถศาสตร์จัดบริการอำนวยความสะดวก สะดวกในการรับ ไปรษณีย์ภัณฑ์				
2.49	การให้บริการของสำนักบรรณสารมี ความสะดวก				
2.50	ผู้ให้บริการสำนักบรรณสารมีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี				
2.51	การดูแลและความปลอดภัยของศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียน				
2.52	ผู้ใช้บริการสถานที่จำหน่ายอาหาร จำนวนร้านมีเพียงพอ				
2.53	<b>ด้านติดตามประเมินผล</b> อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียน ของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการ เรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ				
2.54	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลการเรียน การสอนในห้องเรียน				
2.55	อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามผลนักศึกษาที่ สำเร็จการศึกษาและประสบความสำเร็จ ในอาชีพ				



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษา (ถ้ามี)

3.1 ปัญหาการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย  
อำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม  
อัธยาศัยอำเภอ จังหวัดนครศรีธรรมราช

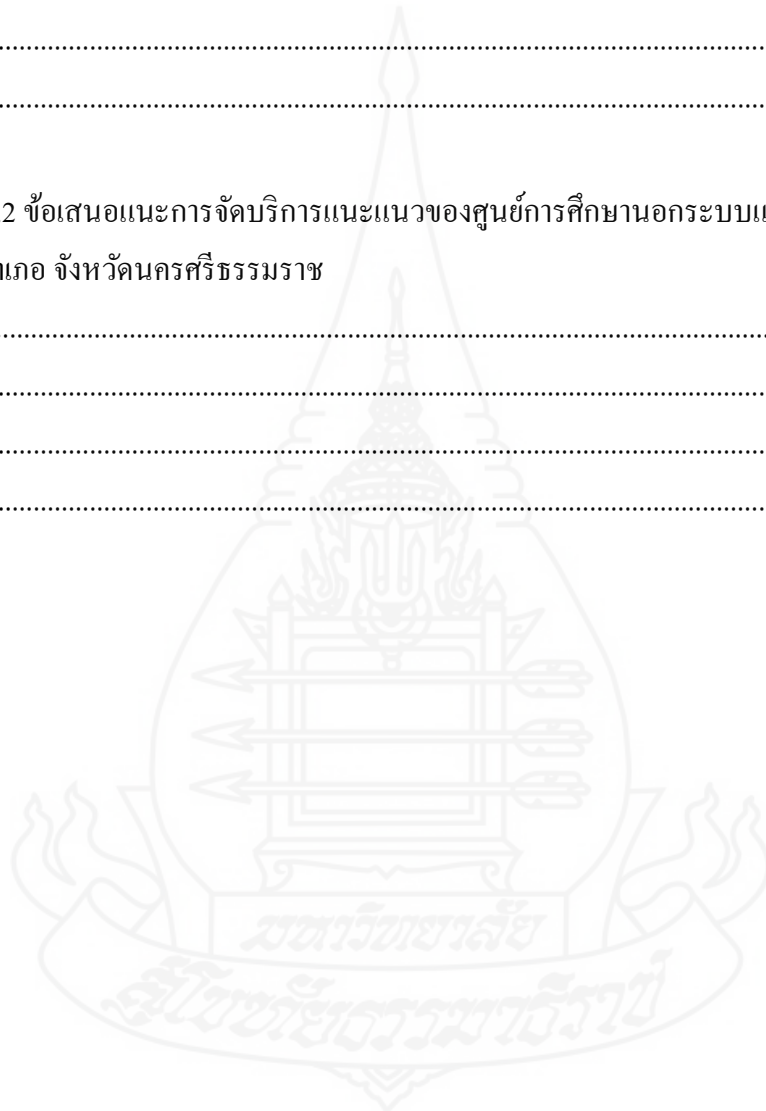
.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ



## ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า IOC
2.1	1	1	1	1.00
2.2	1	1	1	1.00
2.3	1	1	1	1.00
2.4	1	1	1	1.00
2.5	1	1	1	1.00
2.6	0	1	1	0.66
2.7	1	1	1	1.00
2.8	1	1	1	1.00
2.9	1	1	1	1.00
2.10	1	1	0	0.66
2.11	1	1	1	1.00
2.12	1	1	1	1.00
2.13	1	1	1	1.00
2.14	1	0	1	0.66
2.15	1	1	1	1.00
2.16	1	1	1	1.00
2.17	1	1	1	1.00
2.18	1	1	1	1.00
2.19	1	1	1	1.00
2.20	1	1	1	1.00
2.21	1	1	1	1.00
2.22	0	1	1	0.66
2.23	1	0	1	0.66
2.24	1	1	1	1.00
2.25	1	1	1	1.00
2.26	1	1	1	1.00
2.27	1	1	1	1.00

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า IOC
2.28	1	1	1	1.00
2.29	1	1	1	1.00
2.30	1	1	1	1.00
2.31	1	1	1	1.00
2.32	1	1	1	1.00
2.33	1	1	1	1.00
2.34	1	1	1	1.00
2.35	0	1	1	0.66
2.36	1	1	1	1.00
2.37	1	1	1	1.00
2.38	1	1	1	1.00
2.39	1	1	1	1.00
2.40	1	1	1	1.00
2.41	1	1	1	1.00
2.42	1	1	1	1.00
2.43	1	1	1	1.00
2.44	1	0	1	0.66
2.45	1	1	1	1.00
2.46	1	1	1	1.00
2.47	1	1	1	1.00
2.48	1	1	1	1.00
2.49	1	1	1	1.00
2.50	1	1	1	1.00
2.51	1	0	1	0.66
2.52	1	1	1	1.00
2.53	1	1	1	1.00
2.54	1	1	1	1.00
2.55	1	1	1	1.00

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางจินตนา สารรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	30 มกราคม 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต เอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การแนะแนว มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำแหน่งหน้าที่	อาจารย์ผู้ช่วยศูนย์เรียนรู้มหาวิทยาลัยชีวิต อำเภอสีชลขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
การทำงานปัจจุบัน	อาจารย์ผู้ช่วย

