



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัย เรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริงและตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่าน ครอบคลุมสาระสำคัญดังนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริง และตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่านตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว เกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงและความคาดหวังในการจัดการบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่าน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงและความคาดหวังในการจัดการบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่านแตกต่างกัน
2. อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง และความคาดหวังในการจัดการบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองเรียมจังหวัดน่านแตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง และความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาเอกชนอัครัง เรียนจังหวัดแตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการตามสภาพที่จัดจริงแตกต่างกัน

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานการศึกษาเอกชนของศูนย์การศึกษาเอกชนอัครัง เรียนจังหวัดและผู้รับบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาเอกชนอัครัง เรียนจังหวัด ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 576 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตามที่ถูกวิจัยสร้างขึ้น โดยจัดทำเป็น 3 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหารและอาจารย์แนะแนว ฉบับที่ 2 สำหรับอาจารย์แนะแนว และฉบับที่ 3 สำหรับผู้รับบริการแนะแนว ในแต่ละฉบับแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิต่าง การศึกษา ส่วนผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวได้สอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการศึกษาเอกชนและประสบการณ์เกี่ยวกับการแนะแนว

ตอนที่ 2 เป็นข้อความเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงและความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาเอกชนอัครัง เรียนจังหวัด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ บริการสำรวจข้อมูล บริการข่าวสารข้อมูล บริการให้คำปรึกษา บริการตัดสินใจ และบริการติดตามประเมินผล ส่วนในตอนท้ายของการบริการแต่ละด้าน มีคำถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ มีข้อความเหมือนกันทุกกลุ่มตัวอย่างประชากร

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาเอกชนอัครัง เรียนจังหวัดทางไปรษณีย์ เพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรในบางส่วนผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งด้วยตนเอง พร้อมกันนี้ได้ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์

เช่นกัน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 467 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.08 มานาาาวิเคราะห์
โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลที่เป็นสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจง
ความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริง และ
ตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว โดยการหาค่าเฉลี่ย
(\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อในแต่ละด้าน
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัด
บริการแนะแนว ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว ในแต่ละ
กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที่ (t-test).
4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพที่จัดจริง และความแตกต่างของความคาด
หวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้
รับบริการแนะแนว โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of
Variance) และทดสอบรายคู่ในข้อที่มีความแตกต่าง โดยใช้วิธีทดสอบของเซฟเฟ่

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แยกสรุปเป็น 4 ตอน คือ การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบ
ถามการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยสภาพที่จัดจริงและความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตาม
ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว การเปรียบเทียบสภาพที่
จัดจริง กับสภาพตามความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว และการเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพที่จัดจริง
และความแตกต่างของความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ระหว่างความคิดเห็นของผู้
บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้บริหาร มีจำนวน 60 คน เป็นชายร้อยละ 98.33 เป็นหญิงร้อยละ 1.70 ส่วน
อายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.70 มีระยะเวลาในการทำงานเกี่ยวกับงานการ
ศึกษานอกโรงเรียนอยู่ในช่วง 10 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีวุฒิการศึกษาใน
ระดับปริญญาตรีถึง 60.00 ปริญญาโทและสูงกว่าร้อยละ 38.33 และร้อยละ 63.33 เคยมี

ประสบการณ์หรือได้รับความรู้ทางการแนะแนวมาแล้ว

2. อาจารย์แนะแนว มีจำนวน 59 คน เป็นชายร้อยละ 49.20 เป็นหญิงร้อยละ 50.84 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.23 มีระยะเวลาในการทำงานเกี่ยวกับงานการศึกษานอกโรงเรียนอยู่ในช่วง 1-5 ปี และ 6-9 ปีเป็นส่วนมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.30 เท่ากัน มีวุฒิการศึกษาส่วนมากในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.44 รองลงมาคือปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.20 และอาจารย์แนะแนวร้อยละ 78.00 เคยมีประสบการณ์หรือได้รับความรู้ทางการแนะแนวมาแล้ว

3. ผู้รับบริการแนะแนว มีจำนวน 348 คน เป็นชายร้อยละ 58.33 และเป็นหญิงร้อยละ 41.70 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.90 มีวุฒิทางการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือการศึกษาระดับเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 38.21 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือการศึกษาระดับเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ระดับประถมศึกษาหรือการศึกษาระดับเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 20.11 ระดับอนุบาลคิดเป็นร้อยละ 9.80 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 9.20

ตอนที่ 2 สภาพที่จัดจริงและความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว

1. สภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว

1.1 สภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.69$) สำหรับการจัดบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริงแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1.1 การบริการสำรวจข้อมูล ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการสำรวจข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$)

เมื่อพิจารณารายชื่อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 6 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7 มีการรวบรวมและจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรระเบียบและวิธีการเรียนการศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x} = 3.42$) และมีการจัดจริงอยู่ในระดับน้อยอยู่ 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 2 มีการให้ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวเพื่อศึกษาความสนใจและประวัติของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 2.47$)

1.1.2 การบริการข่าวสารข้อมูล ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) เมื่อ

พิจารณาารายชื่อรวม 10 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์มาก 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 ให้บริการแนะนำการเรียนตามวิธีต่าง ๆ เช่น การเรียนแบบชั้นเรียน การเรียนด้วยตนเอง และการเรียนทางไกล ($\bar{x} = 3.90$) มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 6 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10 มีการเชิญผู้ที่มีความรู้ในวิชาแขนงต่าง ๆ เช่น การประกอบอาชีพ การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 2.92$) มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อย คือ ข้อ 9 ให้บริการรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพต่าง ๆ ($\bar{x} = 2.13$)

1.1.3 การบริการให้คำปรึกษา ผู้บริหารมีความเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$)

เมื่อพิจารณาารายชื่อทั้ง 10 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์มาก คือ ข้อ 10 ในการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.62$) และการจัดบริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 8 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 มีการบริการให้คำปรึกษาแนะนำระหว่างเรียนหรือระหว่างรับบริการการศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x} = 3.30$) ส่วนการจัดบริการที่อยู่ในเกณฑ์น้อย คือ ข้อ 6 มีการให้คำปรึกษาเป็นหมู่คณะโดยวิธีต่าง ๆ เช่น จัดแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามสภาพปัญหาและให้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ($\bar{x} = 2.32$)

1.1.4 การบริการตัดสินใจ ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ด้านการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.63$)

เมื่อพิจารณาารายชื่อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 6 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 8 ในการให้บริการตัดสินใจจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตนเองด้วยความสมัครใจ ($\bar{x} = 3.19$) และมีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อย 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 มีการนำสื่อต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์สไลด์ มาให้บริการในการประกอบการตัดสินใจ ($\bar{x} = 2.38$)

1.1.5 การบริการติดตามประเมินผล ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในเกณฑ์น้อยทุกข้อ ($\bar{x} = 2.18$)

เมื่อพิจารณาารายชื่อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อยเช่นกัน โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ก่อนให้บริการแนะแนวทุกครั้ง อาจารย์แนะแนวจะพูดคุยซักถามผู้รับบริการถึงผลของการแนะแนวที่เคยให้ไปแล้วเสมอ เพื่อเป็นการประเมินผลการแนะแนวที่ผ่านมา ($\bar{x} = 2.37$)

1.2 สภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ตามความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนว อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.63$) สำหรับการจัดบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริงแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1.2.1 การบริการสำรวจข้อมูล อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ด้านการสำรวจข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.67$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 7 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7 มีการรวบรวมและจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรระเบียบและวิธีการเรียนการศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x} = 3.31$) และมีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อยอยู่ 2 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 6 จัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับตลาดแรงงาน ทรัพยากร และแหล่งการเงินในจังหวัด ($\bar{x} = 2.32$)

1.2.2 การบริการข่าวสารข้อมูล อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการข่าวสารข้อมูล อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.86$)

เมื่อพิจารณารายข้อรวม 10 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 9 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 ให้บริการแนะนำการเรียนตามวิธีต่าง ๆ เช่น การเรียนแบบชั้นเรียน การเรียนด้วยตนเอง และการเรียนทางไกล ($\bar{x} = 3.46$) ส่วนข้อที่มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อย คือ ข้อ 9 ให้บริการรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพต่าง ๆ ($\bar{x} = 2.00$)

1.2.3 การบริการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.88$)

เมื่อพิจารณารายข้อรวม 10 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์มาก คือ ข้อ 10 ในการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.85$) และมีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 8 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7 ในระหว่างให้คำปรึกษาอาจารย์แนะแนวสร้างความรู้สึกเป็นกันเอง และให้ความสนทนากับปัญหาของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.07$) ส่วนข้อที่มีการจัดบริการอยู่ในเกณฑ์น้อยคือ ข้อ 6 มีการให้คำปรึกษาเป็นหมู่คณะโดยวิธีต่าง ๆ เช่น จัดแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามสภาพปัญหา และให้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ($\bar{x} = 2.42$)

1.2.4 การบริการตัดสินใจ อาจารย์แนะแนว มีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.57$)

เมื่อพิจารณาารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 6 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 8 ในการให้บริการตัดสินใจจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตนเองด้วยความสมัครใจ ($\bar{x} = 3.07$) และมีการจัดอยู่ในเกณฑ์น้อยอยู่ 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 มีการนำผู้รับบริการไปพบผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านต่าง ๆ ($\bar{x} = 2.32$)

1.2.5 การบริการติดตามประเมินผล อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในเกณฑ์น้อย คือ ($\bar{x} = 2.23$)

เมื่อพิจารณาารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่ามีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ข้อ 3 มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการในการจัดแนะแนวแต่ละบริการด้วยการสัมภาษณ์ พูดคุย หรือแจกแบบสอบถาม ($\bar{x} = 2.51$) และมีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อยอยู่ 8 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ก่อนให้บริการแนะแนวทุกครั้งอาจารย์แนะแนวจะพูดคุยซักถามผู้รับบริการถึงผลของการแนะแนวที่เคยให้ไปแล้วเสมอ เพื่อเป็นการประเมินผลการแนะแนวที่ผ่านมา ($\bar{x} = 2.41$)

1.3 สภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้รับบริการแนะแนว ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.65$) สำหรับการจัดบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริงแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1.3.1 การบริการสำรวจข้อมูล ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการสำรวจข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.63$)

เมื่อพิจารณาารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 6 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7 มีการรวบรวมและจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร ระเบียบ และวิธีการเรียนการศึกษาโรงเรียน ($\bar{x} = 3.00$) และมีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อยอยู่ 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 จัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวภายในจังหวัด ($\bar{x} = 2.49$)

1.3.2 การบริการข่าวสารข้อมูล ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการข่าวสารข้อมูล อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.77$)

เมื่อพิจารณารายข้อรวม 10 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 9 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 ให้บริการเกี่ยวกับแหล่งความรู้ต่างๆ ที่สามารถไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ เช่น ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ($\bar{x}=3.11$) และมีการจัดบริการอยู่ในเกณฑ์น้อย คือ ข้อ 9 ให้บริการรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพต่าง ๆ ($\bar{x} = 2.40$)

1.3.3 การบริการให้คำปรึกษา ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x}=2.74$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10 ในการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 2.91$)

1.3.4 การบริการตัดสินใจ ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.62$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง 7 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 8 ในการให้บริการตัดสินใจจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตนเองด้วยความสมัครใจ ($\bar{x} = 2.78$) และข้อที่มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อย 2 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 มีการส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้พิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้เดิม ความสนใจ หรือทุนทรัพย์ ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้คือ อภิปราย ใ้ตัวที่ ($\bar{x} = 2.49$)

1.3.5 การบริการติดตามประเมินผล ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผล อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.53$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 มีการรวบรวมและจัดแสดงยอดผู้รับบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษา nokrang เรียงจังหวัด ($\bar{x} = 2.59$) และมีข้อที่มีการจัดจริงอยู่ในเกณฑ์น้อยอยู่ 5 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วรระหว่างที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการแนะแนว อาจารย์แนะแนวออกเยี่ยมบ้าน หรือส่งจดหมายติดต่อเพื่อเป็นการติดตามผล ($\bar{x} = 2.49$)

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว

2.1 ความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้บริหารมีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 4.16$)

สำหรับการจัดบริการแนะแนวตามความคาดหวังแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1.1 การบริการสำรวจข้อมูล ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการสำรวจข้อมูลตามที่ควรจะเป็นอยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 4.22$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่าควรจัดในเกณฑ์มากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3 มีการรวบรวมและจัดแสดงข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับต่างๆ ($\bar{x} = 4.45$)

2.1.2 การบริการข่าวสารข้อมูล ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการข่าวสารข้อมูลตามที่ควรจะเป็นอยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 4.37$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่าควรจัดในเกณฑ์มากที่สุดอยู่ 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ให้บริการแนะนำการเรียนตามวิธีต่าง ๆ เช่น การเรียนแบบชั้นเรียน การเรียนด้วยตนเอง และการเรียนทางไกล ($\bar{x} = 4.70$) และมีข้อที่ควรมีการจัดบริการอยู่ในเกณฑ์มากอยู่ 7 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 6 ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานอาชีพต่าง ๆ และข้อ 7 ให้บริการรายละเอียดแหล่งเรียนรู้ทางด้านอาชีพ สถานประกอบการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าศึกษาหรือฝึกอาชีพได้ ($\bar{x} = 4.43$)

2.1.3 การบริการให้คำปรึกษา ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการให้คำปรึกษาตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 4.35$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่า ควรจัดในเกณฑ์มากที่สุดอยู่ 3 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10 ในการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.55$) และมีข้อที่ควรจัดบริการอยู่ในเกณฑ์มากอยู่ 7 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2 มีการบริการให้คำปรึกษาแนะนำระหว่างสมัครเรียนและก่อนเรียนหรือก่อนเข้ารับบริการ การศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x} = 4.42$) และข้อ 8 อาจารย์แนะแนวมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปและนักศึกษามาใช้บริการให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 4.42$)

2.1.4 การบริการตัดสินใจ ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจัดบริการแนะแนวด้านการตัดสินใจ ตามที่ควรจะเป็นอยู่ในเกณฑ์มากทุกข้อ ($\bar{x} = 3.87$)

เมื่อพิจารณารายข้อรวม 9 ข้อ พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7 มีการให้บริการแนะแนวอื่น ๆ เช่น บริการสำรวจข้อมูล บริการข่าวสารข้อมูลหรือบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมแก่ผู้ที่ผู้รับบริการยังไม่สามารถตัดสินใจได้ ($\bar{x} = 4.68$)

2.1.5 การบริการติดตามประเมินผล ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการตัดสินใจตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.94$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่า ควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ก่อนให้บริการแนะแนวทุกครั้งอาจารย์แนะแนวจะพูดคุยซักถามผู้รับบริการถึงผลการแนะแนวที่เคยให้ไปแล้วเสมอ เพื่อเป็นการประเมินผลการแนะแนวที่ผ่านมา ($\bar{x} = 4.00$)

2.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ตามความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนว อาจารย์แนะแนวมีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.90$) สำหรับการจัดบริการแนะแนวตามความคาดหวังแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

2.2.1 การบริการสำรวจข้อมูล อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการสำรวจข้อมูลตามที่ควรจะเป็นอยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.97$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ส่วนมากควรจัดอยู่ในเกณฑ์มากอยู่ 8 ข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7 มีการรวบรวมและจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรระเบียบและวิธีการเรียนการสอนนอกห้องเรียน ($\bar{x} = 4.34$) ส่วนบริการที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางคือ ข้อ 1 มีการให้ผู้รับบริการทำแบบวัดความถนัด เพื่อค้นหาความถนัดหรือความสามารถของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.44$)

2.2.2 การบริการข่าวสารข้อมูล อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการสำรวจข้อมูล ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มากทุกข้อ ($\bar{x} = 4.03$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่า ส่วนมากควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่ควรมีการจัดบริการเป็นอันดับหนึ่งคือ ข้อ 4 ให้บริการแนะนำการเรียนตามวิธีต่าง ๆ เช่น การเรียนแบบชั้นเรียน การเรียนด้วยตนเองและการเรียนทางไกล ($\bar{x} = 4.40$)

2.2.3 การบริการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษา ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มากทุกข้อ ($\bar{x} = 4.08$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่า ส่วนมากอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10 ในการให้คำปรึกษา อาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.47$)

2.2.4 การบริการการตัดสินใจ อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการตัดสินใจ ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.72$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่ควรมีความเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8 ในการให้บริการตัดสินใจจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตนเองด้วยความสมัครใจ ($\bar{x} = 4.16$)

2.2.5 การบริการติดตามประเมินผล อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการติดตามประเมินผลตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.75$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ควรจัดบริการอยู่ในเกณฑ์มาก 8 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ก่อนให้บริการแนะแนวทุกครั้ง อาจารย์แนะแนวจะพูดคุยซักถามผู้รับบริการถึงผลของการแนะแนวที่เคยให้ไปแล้วเสมอ เพื่อเป็นการประเมินผลการแนะแนวที่ผ่านมา ($\bar{x} = 3.91$) และบริการแนะแนวที่ควรจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลางคือ ข้อ 5 มีการจัดทำจดหมายข่าวแจ้งความเคลื่อนไหวของการจัดการบริการแนะแนวและส่งให้ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.43$)

2.3 การคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.79$) สำหรับการจัดการบริการตามความคาดหวังแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

2.3.1 การบริการสำรวจข้อมูล ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการสำรวจข้อมูล ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มากทุกข้อ ($\bar{x} = 3.83$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ส่วนมากควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7 มีการรวบรวมและจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร ระเบียบและวิธีการเรียนการศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x} = 4.04$)

2.3.2 การบริการข่าวสารข้อมูลผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการข่าวสารข้อมูล ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.91$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 10 ข้อ พบว่า ส่วนมากควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ให้บริการแนะนำการเรียนตามวิธีต่าง ๆ เช่นการเรียนแบบชั้นเรียน การเรียนด้วยตนเองและการเรียนทางไกล ($\bar{x} = 4.05$) และข้อ 5 ให้บริการเกี่ยวกับแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่สามารถไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ เช่น ห้องสมุดประชาชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ($\bar{x} = 4.05$)

2.3.3 การบริการให้คำปรึกษา ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการให้คำปรึกษา ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.86$) และเมื่อพิจารณา รายข้อรวม 10 ข้อ พบว่า ทุกข้อควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2 มีการบริการให้คำปรึกษาแนะนำระหว่างสมัครเรียน และก่อนเรียนหรือก่อนเข้ารับบริการการศึกษานอกโรงเรียน ($\bar{x} = 3.96$)

2.3.4 การบริการตัดสินใจ ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการตัดสินใจ ตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.63$)

เมื่อพิจารณารายข้อทั้ง 9 ข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8 ในการให้บริการตัดสินใจจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตนเอง ด้วยความสมัครใจ ($\bar{x} = 3.92$)

2.3.5 การบริการติดตามประเมินผล ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการติดตามประเมินผลตามที่ควรจะเป็น อยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{x} = 3.74$)

เมื่อพิจารณารายข้อรวม 9 ข้อ พบว่า ทุกข้อควรจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ก่อนให้บริการแนะแนวทุกครั้ง อาจารย์แนะแนวจะพูดคุยซักถามผู้รับบริการถึงผลของการแนะแนวที่เคยให้ไปแล้วเสมอ เพื่อเป็นการประเมินผลการแนะแนวที่ผ่านมา ($\bar{x} = 3.81$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาออกรังเรียนจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว ในแต่ละกลุ่ม

การวิจัยปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวรวม 5 ด้าน และการจัดบริการแนะแนวแต่ละด้าน มีค่าเฉลี่ยของสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งความคิดเห็นของผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าสภาพที่จัดจริง จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า ผู้บริหารศูนย์การศึกษาออกรังเรียนจังหวัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง และความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาออกรังเรียนจังหวัดแตกต่างกัน

การวิจัยปรากฏว่า ความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนวเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวรวม 5 ด้าน และการจัดบริการแนะแนวแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยของสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนวมีความคาดหวังสูงกว่าสภาพที่จัดจริง จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงและความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาออกรังเรียนจังหวัดแตกต่างกัน

การวิจัยปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการแนะแนวเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวรวม 5 ด้าน และการจัดบริการแนะแนวแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยของสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งความคิดเห็นของผู้รับบริการแนะแนวมีความคาดหวังสูงกว่าสภาพที่จัดจริง จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิด

เห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง และความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอก
โรงเรียนจังหวัดแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพที่จัดจริง และความแตกต่างของ
ความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับ
บริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับ
บริการแนะแนวต่อสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร
แตกต่างจากอาจารย์แนะแนวในด้านการบริการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
ประเมินผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการ
แนะแนวด้านอื่น ๆ และการบริการแนะแนวรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ดังปรากฏตามตารางที่ 37

ตารางที่ 37 สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) สภาพที่จัดจริงเกี่ยวกับ
การจัดบริการแนะแนว ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว

การจัดบริการแนะแนว	ผู้บริหาร	อาจารย์ แนะแนว	ผู้รับบริการ แนะแนว	ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ
การบริการสำรวจข้อมูล	-	-	-	-
การบริการข่าวสารข้อมูล	-	-	-	-
การบริการให้คำปรึกษา	-	-	-	-
การบริการตัดสินใจ	-	-	-	-
การบริการติดตามประเมินผล	* ————— *			.005
รวมการจัดบริการแนะแนว	-	-	-	-

ผลการวิจัยปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว มีความคาดหวังต่อการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารกับอาจารย์แนะแนวมีความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการสำรวจข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 ผู้บริหารกับอาจารย์แนะแนว และอาจารย์แนะแนวกับผู้รับบริการมีความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนว ด้านการบริการข่าวสารข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้บริหารกับอาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นในการจัดบริการแนะแนวด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวแตกต่างกัน ดังปรากฏตามตารางที่ 38

ตารางที่ 38 สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (X) ความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนว ระหว่างผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว

การจัดบริการแนะแนว	ผู้บริหาร	อาจารย์ แนะแนว	ผู้รับบริการ แนะแนว	ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ
การบริการสำรวจข้อมูล	* ————— *		-	.005
การบริการข่าวสารข้อมูล	* ————— *		* ————— *	.001
การบริการให้คำปรึกษา	* ————— *		-	.001
การบริการตัดสินใจ	-	-	-	.05
การบริการติดตามประเมินผล	-	-	-	-
รวมการจัดบริการแนะแนว	* ————— *		-	.005

อภิปรายผล

1. สภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว

เมื่อได้พิจารณาค่าเฉลี่ยของสภาพที่จัดจริงในการจัดบริการแนะแนว ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว ปรากฏว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริง อยู่ในเกณฑ์ปานกลางทุกด้าน ทั้งนี้เพราะการจัดดำเนินการแนะแนวที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดส่วนใหญ่อยู่ในระยะเริ่มแรก โดยการศึกษานอกโรงเรียนได้เริ่มอบรมบุคลากร เพื่อหาหน้าที่อาจารย์แนะแนวของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ.2531 ซึ่งงานแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียนจึงดำเนินการอย่างจริงจังเพียง 1 ปี การให้บริการแนะแนวด้านต่าง ๆ จึงอยู่ในช่วงการศึกษาหารูปแบบที่เหมาะสม หรืออยู่ในช่วงพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน จึงเป็นเหตุให้การดำเนินงานยังไม่สมบูรณ์ ประกอบกับความขาดแคลนด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณในการดำเนินงาน (ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคกลาง, ม.บ. : 105) ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียน จากการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการจัดบริการสำรวจข้อมูล ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวมีความเห็นตรงกันว่า บริการแนะแนวด้านการบริการสำรวจข้อมูลที่ปฏิบัติจริงอยู่ในเกณฑ์น้อย คือให้ผู้รับบริการทำแบบวัดความถนัดเพื่อค้นหาความถนัด หรือความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยข้ออื่น ๆ เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เป็น เช่น นี้เพราะ ๑. การจัดทำแบบวัดความถนัดเกี่ยวกับการแนะแนวนั้น ต้องเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นตามหลักและวิธีสร้างที่ถูกต้อง จึงจะทำให้ผู้ตอบเข้าใจ และสนใจที่จะตอบด้วยความเต็มใจ ดังนั้น แบบวัดความถนัดที่ดีจึงควรจะเป็นแบบที่สร้างขึ้นด้วยความรอบคอบ (ปราณี เภกิงพล, 2520:105) และรูปแบบการแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียนเป็นงานรูปแบบใหม่ การจัดทำดำเนินการสร้างแบบสอบวัดต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะแนวยังไม่ดี หากจะขอใช้จากหน่วยงานอื่นหรือสถานศึกษาใด ก็ยังไม่มีการจัดสร้างไว้โดยเฉพาะ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการในการแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียนมีความแตกต่างและหลากหลาย จึงเป็นการไม่เหมาะสมที่จะนำแบบสอบวัดความถนัด ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อการแนะแนวในระบบโรงเรียนมาใช้แทนกันได้ จึงเป็นการยากที่อาจารย์แนะแนวจะเป็นผู้รับภาระในการสร้างแบบวัดความถนัดดังกล่าวแต่เพียงผู้เดียว แบบวัดความถนัดที่จะใช้จึงควรสร้างขึ้นจาก

กลุ่มผู้มีความชำนาญในการสร้างแบบวัดความถนัด ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องของงานแนะแนวและผู้ที่มีความรู้ทางการศึกษานอกโรงเรียน รวมกันสร้างและพัฒนาจนเหมาะสมน่าออกใช้ได้เป็นอย่างดี

ด้านการบริการข่าวสารข้อมูล ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวมีความเห็นตรงกันเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง ของการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการข่าวสารข้อมูล อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ทั้งนี้เพราะการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดจัดอยู่ในช่วงของการดำเนินงานเดียวกันคือระยะเริ่มแรก ทั้งนี้สภาพที่จัดจริงของบริการจึงอยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวยังมีความเห็นตรงกันว่า การจัดบริการรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพต่าง ๆ จัดอยู่ในเกณฑ์น้อย เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะในการจัดการศึกษาด้านอาชีพในช่วงแผนพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน ฉบับที่ 5 เรามุ่งเน้นผลิตคนให้มีความรู้ด้านอาชีพเพื่อป้อนตลาดแรงงาน และเมื่อตลาดแรงงานอิ่มตัว จึงก่อให้เกิดภาวะว่างงานขึ้น ในแผนพัฒนาการศึกษานอกโรงเรียน ฉบับที่ 6 จึงต้องเปลี่ยนแนวการจัดการศึกษาด้านอาชีพมาเป็นการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพ ซึ่งนอกจากจะให้ความรู้ทางทักษะอาชีพแล้ว ยังปรับปรุงหลักสูตรให้เสริมความรู้เรื่องการจัดการตลาด และกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม และจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร ทั้งผู้บริหาร และครูผู้สอน ตลอดจนวิทยากรท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันในด้านหลักการและเทคนิคการสอน (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2531:12-14) ด้วยเหตุที่หลักการการจัดการศึกษาด้านอาชีพเป็นแนวความคิดใหม่ เป็นเหตุให้ความเชื่อเก่า ๆ ที่จัดการศึกษาด้านอาชีพเพื่อผลิตคนออกไปตอบสนองตลาดแรงงาน จึงทำให้ไม่เห็นความสำคัญของการหาแหล่งเงินทุน เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพอิสระ ประกอบกับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนในจังหวัดมีน้อย หรืออยู่นางจำกัดเพียงบางอาชีพ และแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่จะมีหลักเกณฑ์การให้เงินในอาชีพที่ต้องการการลงทุนสูง มีกฎเกณฑ์ ข้อบังคับมากมาย และมีกฎหมายรองรับอย่างถูกต้อง เป็นการยากที่ผู้รับบริการจากการแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียนจะเข้าขอใช้บริการจากแหล่งเงินทุนเหล่านั้นได้ เป็นเหตุให้การจัดการบริการข่าวสารข้อมูลด้านรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนจึงจัดได้อยู่ในเกณฑ์น้อย

ด้านการให้คำปรึกษา ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว มีความเห็นตรงกันเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงของการจัดบริการแนะแนวด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในเกณฑ์ปานกลางเป็นส่วนหนึ่ง แต่ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทุกข้อ โดยมี "ในการให้คำปรึกษาอาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ" เป็นบริการที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ส่วนผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวมีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เพราะทั้ง 3 กลุ่มต่างเห็นความสำคัญของการรักษาความลับของผู้รับบริการให้คาบปรึกษาว่าเป็นสิ่งสำคัญมากที่อาจารย์แนะแนวควรปฏิบัติ โดยถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญข้อหนึ่งที่กำหนดไว้สำหรับผู้ให้คาบปรึกษาพึงต้องมี (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2531:49) ส่วนบริการแนะแนวที่ผู้รับบริการมีความเห็นว่ายู่ในเกณฑ์ปานกลาง อันดับสุดท้ายคือ "การให้คาบปรึกษาเป็นหมู่คณะโดยวิธีต่าง ๆ" ส่วนผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นในการจัดบริการดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์น้อย ทั้งนี้เพราะกลุ่มเป้าหมายในการจัดบริการแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน คือประชาชนทั่วไป และนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งเพศ วัย อายุ โดยเฉพาะช่วงเวลาในการมารับบริการ ซึ่งจะแตกต่างกันเพราะภาระการประกอบอาชีพเป็นเหตุให้ยากแก่การรวมกลุ่มผู้รับบริการ เป็นเหตุให้การจัดบริการดังกล่าวทำได้ยากมาก

ด้านบริการตัดสินใจ ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงของการจัดบริการแนะแนวด้านการบริการตัดสินใจอยู่ในระดับสูงให้ผู้รับบริการได้พิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง" และนำสื่อต่าง ๆ มาให้บริการในการประกอบการตัดสินใจ" ทั้งนี้เนื่องจากการที่อาจารย์แนะแนวจะส่งเสริมให้ผู้รับบริการสามารถพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับตนเองได้ดีและถูกต้องนั้น อาจารย์แนะแนวจะต้องศึกษาข้อมูลผู้รับบริการมากพอสมควร และผู้รับบริการจะต้องให้ความร่วมมือด้วย เนื่องจากงานแนะแนวอยู่ในระยะเริ่มแรก จึงเป็นเหตุให้การให้บริการนั้นทำได้น้อย เนื่องจากความขาดแคลนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งเป็นปัญหาหลักของการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนอยู่แล้ว

ด้านบริการติดตามประเมินผล ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงของบริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในเกณฑ์น้อย เป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เพราะการให้บริการแนะแนวอยู่ในระยะเริ่มแรกของการจัด จึงมีผู้รับบริการที่ผ่านบริการแนะแนวด้านต่าง ๆ คือบริการสำรวจข้อมูล บริการข่าวสารข้อมูล บริการให้คาบปรึกษาหรือบริการตัดสินใจ จำนวนน้อย จึงเป็นเหตุให้ยังไม่สามารถติดตามประเมินผลได้ ดังนั้น บริการต่าง ๆ จึงยังไม่สามารถประเมินผลความสำเร็จได้ชัด และมากเท่าที่ควร

2. ความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนว ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว

เมื่อได้พิจารณาค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ปรากฏว่าทั้ง 3

กลุ่มคาดหวังว่าการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากข้อคา
 ถามด้านความคาดหวังที่ผู้รับสร้างขึ้นในแบบสอบถามนั้น ให้นำมาจากการศึกษาแนวความคิดและ
 ทฤษฎีต่าง ๆ ทางการแนะแนว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากคู่มือแนะแนวการศึกษาของโรงเรียนที่
 กรมการศึกษานอกโรงเรียนจัดทำขึ้น และเมื่อพิจารณาการจัดบริการแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย
 ความคาดหวังแต่ละด้านของผู้บริหาร และอาจารย์แนะแนวสูงกว่าความคาดหวังแต่ละด้านของผู้รับ
 บริการ ทั้งนี้เพราะผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุให้มี
 ความคาดหวังต่อผลสำเร็จของงานสูง ส่วนผู้รับบริการแนะแนวนั้นส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้รับการ
 แนะแนวมาก่อน เมื่อมารับบริการแนะแนวซึ่งเป็นบริการใหม่ จึงไม่มีข้อเปรียบเทียบในการให้
 บริการ จึงไม่มีความคาดหวังสูงมาก จากการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการบริการสำรวจข้อมูล หากพิจารณาค่าเฉลี่ยของบริการแนะแนวตามความ
 คาดหวังของทั้ง 3 กลุ่ม เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการสำรวจข้อมูลจะอยู่ในเกณฑ์มาก
 ทั้งนี้ เพราะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามล้วนมีความต้องการที่จะเห็นงานแนะแนวดำเนินไปอย่างดี มี
 ประสิทธิภาพสูงสุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์แนะแนวมีความหวังต่อการจัดบริการ
 แนะแนวอยู่ในเกณฑ์ปานกลางคือ "ให้ผู้รับบริการทำแบบวัดความกดดัน เพื่อค้นหาความกดดันหรือ
 ความสามารถของผู้รับบริการ" ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าการให้บริการแนะแนวของศูนย์การศึกษา
 นอกโรงเรียนจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีการสร้างแบบวัดความกดดัน ซึ่งเป็นมาตรฐานขึ้นเพื่อใช้กับ
 กลุ่มผู้รับบริการ และเป็นการยากเกินกว่าอาจารย์แนะแนวจะสร้างขึ้นเองได้ เพราะจำเป็นต้อง
 ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ทางการแนะแนว การจัดการศึกษานอกโรงเรียน และการ
 สร้างแบบสอบถามมาร่วมกันสร้างขึ้น จึงเป็นเหตุที่อาจารย์แนะแนวไม่คาดหวังในการให้บริการ
 แนะแนวในข้อนี้ที่อยู่ในเกณฑ์มาก

2. บริการข่าวสารข้อมูล ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว มีความ
 คาดหวังเกี่ยวกับการจัดบริการข่าวสารข้อมูลอยู่ในเกณฑ์มากเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เพราะทั้ง 3 กลุ่ม
 ต่างเห็นความสำคัญของการบริการข่าวสารข้อมูลที่มีต่อการแนะแนวเป็นอย่างดี ดังที่ Lester
 N. Downing (อ้างในสุริรัตน์ บุรณวัฒน์, 2526:82) ได้กล่าวว่า "บริการข่าวสารข้อมูลเป็น
 องค์ประกอบสำคัญของการแนะแนวซึ่งสามารถช่วยผู้เรียนได้หลายทาง บริการนี้จะรวบรวม
 ข้อมูลทางด้านการศึกษาอาชีพ การนำเสนอข้อมูลและการนำมาชี้ให้ประโยชน์เพื่อช่วยในเรื่อง
 ของการเลือกวิชาเรียนหรือการวางแผนเรื่องอาชีพได้อย่างฉลาด" แต่มีบริการแนะแนวด้านการ
 บริการข่าวสารข้อมูลในบางข้อที่ผู้บริหารมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยเฉพาะการให้

บริการแนะนำการเรียนตามวิธีต่าง ๆ ซึ่งนับว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้เพราะกรมการศึกษานอกโรงเรียนได้มีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่แบบเปิดเสรีระดับที่ 4 พุทธศักราช 2522 เป็นหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2530 และ หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายพุทธศักราช 2524 ซึ่งกรมการศึกษานอกโรงเรียนฯ ชี้แจงเข้ามาเป็นหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2530 พร้อมทั้งได้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนตามวิธีการเรียน 3 วิธี คือ การเรียนแบบชั้นเรียน (ขร.) การเรียนทางไกล (ทก.) และการเรียนด้วยตนเอง (ตอ.) จนแต่ละระดับในการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนดังกล่าว อาจทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนได้พอสมควร จึงจำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลรายละเอียดมากเป็นพิเศษ เพื่อเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน

3. บริการให้คำปรึกษา ในการจัดบริการให้คำปรึกษานั้น อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวต่างมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำปรึกษาแนะนำระหว่างสมัครเรียนและก่อนเรียนหรือก่อนเข้ารับบริการการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งอาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวมีความคาดหวังในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เพราะการให้คำปรึกษาเป็นบริการที่จะต้องจัดสอดแทรกไว้ในทุก ๆ บริการของการแนะแนวอย่างใกล้ชิดนั่นเอง ส่วนในด้านผู้บริหารให้ความสำคัญของการจัดบริการแนะแนวมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาจารย์แนะแนวจะรักษาความลับของผู้รับบริการ การรักษาความลับของผู้รับบริการนับว่าเป็นคุณสมบัติสำคัญที่อาจารย์แนะแนวพึงจะมี

4. บริการตัดสินใจ ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว ต่าง ๆ มีความคาดหวังตรงกันว่าการจัดบริการแนะแนวด้านบริการตัดสินใจควรจัดอยู่ในเกณฑ์มากทุกข้อ ทั้งนี้เพราะการบริการตัดสินใจจะต้องจัดแทรกอยู่ในทุก ๆ บริการ หรือจัดให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ตลอดเวลา โดยไม่กระทบงานการแก้ปัญหาที่เรียกว่า "คิดเป็น" และบุคลากรแนะแนวจะกระตุ้นให้ผู้รับบริการแนะแนวมองเห็นทางเลือกในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2531:55)

5. บริการติดตามประเมินผล ผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวมีความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในเกณฑ์น้อยเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดบริการแนะแนวอยู่ในระยะเริ่มแรกของการให้บริการ บริการส่วนใหญ่จึงมุ่งความสนใจในการจัดบริการที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานของการจัดบริการแนะแนว เช่น บริการสำรวจข้อมูล การบริการข่าวสารข้อมูล บริการให้คำปรึกษา และบริการตัดสินใจ ส่วนบริการติดตามประเมินผลเป็นบริการ

ที่จะต้องจัดขึ้นหลังจากจัดบริการแนะแนวด้านอื่น ๆ แล้ว ดังนั้นผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวจึงยังมิได้ให้ความสำคัญในการติดตามประเมินผลเท่าที่ควร ส่วนผู้รับบริการแนะแนวนั้นมีความคาดหวังต่อการจัดบริการแนะแนวอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้ประโยชน์สูงสุดจากการเข้ารับบริการแนะแนวจึงมีความคาดหวังว่าในการจัดบริการแนะแนวสูงในทุกบริการ

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพที่จัดจริงกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองฯ เรียนจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงและความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองฯ เรียนจังหวัดแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย ปรากฏว่า สภาพที่จัดจริงกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน และเมื่อพิจารณาต่อไปถึงผลของการทดสอบความแตกต่างพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อความคาดหวังสูงกว่าสภาพที่จัดจริงทุกด้าน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารเป็นผู้ควบคุมนโยบายและดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของศูนย์การศึกษาตากองฯ เรียนจังหวัด จึงมักตั้งเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไว้เป็นเป้าหมายในการดำเนินงาน และการดำเนินงานแนะแนวนั้นอยู่ในระยะเริ่มดำเนินงาน เป็นเหตุให้ผลที่ได้ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

สมมติฐานข้อที่ 2 อาจารย์แนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริง และความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองฯ เรียนจังหวัด แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย ปรากฏว่า สภาพที่จัดจริงกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน และเมื่อพิจารณาต่อไปถึงผลของการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ความคาดหวังของผู้บริหารสูงกว่าสภาพที่จัดจริงทุกด้าน ทั้งนี้เพราะอาจารย์แนะแนวถึงร้อยละ 78.00 ได้เข้ารับการอบรมอาจารย์แนะแนวตามหลักสูตรที่กรมการศึกษาตากองฯ เรียนจัดขึ้น จึงทราบถึงหลักการจัดและรูปแบบกิจกรรมที่ควรจัดในบริการแต่ละด้านเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากติดขัดในเรื่องกำลังคน และงบประมาณในการดำเนินงาน จึงทำให้ไม่สามารถจัดบริการแนะแนวได้ เป็นไปตามความคาดหวังที่ควรจะเป็น

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการแนะแนวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่จัดจริงและความคาดหวังในการจัดบริการแนะแนวของศูนย์การศึกษาตากองฯ เรียนจังหวัดแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย ปรากฏว่า สภาพที่จัดจริงกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการแนะแนวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน และเมื่อพิจารณาต่อไปถึงผลของการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังแต่ละ ด้านสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของสภาพที่จัดจริงทุกด้าน แต่ไม่ปรากฏว่าแตกต่างกันมาก คือ อยู่ในช่วง ปานกลาง ซึ่งแสดงว่าผู้รับบริการจัดว่าพอใจต่อสภาพที่จัดจริงในการจัดบริการแนะแนวอยู่บ้าง แต่ถ้าจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีกว่าเดิม ก็ควรจะทำให้การจัดบริการแนะแนว เกิด ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ของศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับ บริการแนะแนว

สมมติฐานข้อที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวตามสภาพที่จัดจริงแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวมีความ คิดเห็นต่อสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ของศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัด ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาพบว่าสภาพที่จัดจริง เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวด้านการสำรวจข้อมูล การบริการข่าวสารข้อมูล การให้คำปรึกษาและการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวต่างแสดงความคิดเห็นจากการได้สัมผัสกับบริการ แนะแนวด้านต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเหมือนกัน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพที่จัดจริงส่วนบริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผลนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .005 และเมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้บริหารต่อสภาพที่ จัดจริงนั้นต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว ทั้งนี้ เพราะผู้บริหารเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ประกอบกับในการอบรมอาจารย์แนะแนว การศึกษาออกارجเรียน ซึ่งกรมการศึกษาออกارجเรียนจัดขึ้นนั้น ผู้บริหารเข้าร่วมเพื่อรับทราบ คำสั่งแจงเป็นหลักการจัดบริการแนะแนวเท่านั้น ส่วนอาจารย์แนะแนวกับผู้รับบริการเป็นกลุ่มซึ่งสัมผัส กับการจัดบริการแนะแนวโดยตรง และเหตุที่บริการแนะแนวด้านการติดตามประเมินผลมีความ แตกต่างกัน เพราะบริการแนะแนวซึ่งศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัดแต่ละแห่งที่จัดนั้นอาจไม่ เท่ากัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละจังหวัด จังหวัดที่มีความพร้อมมากกว่าก็จะสามารถจัดบริการ

แนะแนวได้สมบูรณ์กว่าจังหวัดที่ขาดความพร้อม เป็นเหตุให้การจัดการบริการแนะแนวด้านการติดตาม ประเมินผลซึ่งเป็นบริการสุดท้ายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย ปรากฏว่า ผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนวมีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนว ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .005 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ความคาดหวังในการจัดการบริการแนะแนวด้านการสำรวจข้อมูล การบริการข่าวสารข้อมูล บริการให้คำปรึกษา และบริการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดการบริการแนะแนวตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยตามความคาดหวังของผู้รับบริการแนะแนว ทั้งนี้เพราะผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อการจัดการบริการแนะแนว ประกอบกับส่วนมากมีประสบการณ์และความรู้ทางการแนะแนวจากการจัดอบรมอาจารย์แนะแนวของกรมการศึกษานอกโรงเรียนมาแล้ว จึงย่อมจะต้องการให้ประสิทธิภาพของการจัดการบริการแนะแนวมากและเกิดผลดีมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งผลจากการแนะแนวนี้อาจส่งผลต่อการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนอื่น ๆ อีกด้วย ส่วนผู้รับบริการแนะแนวอาจเป็นเพราะขาดประสบการณ์ทางการแนะแนวมาก่อน จึงไม่ตั้งความคาดหวังต่อการจัดการบริการแนะแนวสูงมากนัก ประกอบกับบริการแนะแนวมีให้บริการที่ผู้รับบริการแนะแนวตั้งใจมารับบริการ จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด แต่เป็นบริการที่จะสนับสนุนให้ผลของการรับบริการการศึกษานอกโรงเรียนของเขาเกิดผลดียิ่งขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้จะเห็นว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการการแนะแนวจึงน้อยกว่าผู้บริหารและอาจารย์แนะแนว

เมื่อพิจารณาผลสรุปของการวิจัยครั้งนี้ แม้จะพบว่าสภาพที่จัดจริงในการจัดการบริการแนะแนวไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว และผู้รับบริการแนะแนว ทั้งนี้เพราะบริการแนะแนวอยู่ในช่วงปีแรกของการดำเนินการอย่างจริงจัง จึงเป็นที่คาดหมายได้ว่า หากได้รับการสนับสนุนเรื่องกำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ทั้งจากผู้บริหารและบุคลากรด้านอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งความสนับสนุนในเรื่องของสื่อเสริมต่าง ๆ การนิเทศงาน การติดตามผล รวมทั้งการให้ความสนับสนุนในการอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรแนะแนว จากส่วนกลางคือกรมการศึกษานอกโรงเรียนแล้ว งานแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียนก็จะสามารถดำเนินการไปด้วยดี และได้รับการพัฒนาจนสามารถจัด

บริการแนะแนวในแต่ละด้านได้อย่างครบถ้วน และขยายเครือข่ายการดำเนินงานให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานแนะแนวการศึกษาออกارجเรียน

1.1 จากผลการวิจัยที่พบ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการแนะแนวการศึกษาออกارجเรียนไว้ดังนี้ กรมการศึกษาออกارجเรียน ศูนย์การศึกษาออกارجเรียนภาค ในฐานะหน่วยงานทางวิชาการ ควรสนับสนุนส่งเสริมเรื่องของการผลิตสื่อเสริม แผ่นพับ แผ่นปลิว เอกสาร ตารา สไลด์ วีดีโอ และภาพยนตร์ เพื่อให้ศูนย์การศึกษาออกارجเรียน ศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัดในฐานะหน่วยงานปฏิบัติได้ดำเนินงานได้สะดวกและเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ในการติดตามประเมินผล การจัดบริการแนะแนวหรือศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการพัฒนารูปแบบ การจัดบริการแนะแนวการศึกษาออกارجเรียนใหม่ ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการแนะแนว และการจัดการศึกษาออกارجเรียน

1.2 กรมการศึกษาออกارجเรียนควรกำหนดงานแนะแนวการศึกษาออกارجเรียนให้เป็นงานหลักที่สำคัญของศูนย์การศึกษาออกارجเรียนอื่น ๆ ทั้งนี้โดยมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่ออย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดประชุมสัมมนาประจำปี อาจารย์แนะแนวของศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัดทั่วประเทศ การจัดเจ้าหน้าที่ออกนิเทศ หรือตรวจเยี่ยมศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ของศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อศึกษาปัญหาแนวทางการปรับปรุง และเสนอแนะรูปแบบใหม่ ๆ ของการจัดกิจกรรมแนะแนวในการปรับปรุง และเสนอแนะรูปแบบใหม่ ๆ ของการจัดกิจกรรมแนะแนวการศึกษาออกارجเรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และการขยายโอกาสทางการศึกษา

1.3 จากการวิจัยพบว่า มีอาจารย์แนะแนวบางส่วนที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แนะแนว โดยมีได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรการอบรมอาจารย์แนะแนว ที่กรมการศึกษาออกارجเรียนจัดขึ้น และไม่เคยมีประสบการณ์ทางการแนะแนวมาก่อน ดังนั้น กรมการศึกษาออกارجเรียนจึงควรคำนึงและเห็นความสำคัญ และจัดให้มีการจัดอบรม เตรียมบุคลากรที่จะออกไปปฏิบัติงานทางด้านบริการแนะแนวการศึกษาออกارجเรียน หรือจัดการอบรมเพื่อพัฒนาอาจารย์แนะแนวของศูนย์การศึกษาออกارجเรียนจังหวัด โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ สถาบันทางการศึกษาต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัยครู เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัย

จากประสบการณ์การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานวิจัยดังนี้ คือ

2.1 จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าร่วมการอบรมเจ้าหน้าที่แนะแนวที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคกลาง ระหว่างวันที่ 8-12 มีนาคม 2531 ทาให้เกิดความเข้าใจและได้ศึกษารูปแบบการจัดการแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน พร้อมทั้งได้พูดคุยกับผู้เข้ารับการอบรม ทาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางการวางแผนการวิจัย ทาให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

2.2 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามกระจายอยู่ในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ จึงเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และส่งไปกลับทางไปรษณีย์ ซึ่งมีข้อจำกัดทาให้เกิดความล่าช้า เพราะเจ้าหน้าที่ผู้กรอกแบบสอบถามไปปฏิบัติงานในพื้นที่ และจำเป็นต้องทวงถามหลายครั้ง อดส่งจดหมายถึงเจ้าหน้าที่ที่รู้จัก เพื่อช่วยติดตามแบบสอบถาม จึงจะได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 81.08 และนามาวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะทาการติดตามผลผู้ที่รับบริการแนะแนว จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในรายละเอียดอย่างชัดเจน เช่น การศึกษาเฉพาะกรณี (case study) และติดตามผลเชิงคุณภาพเป็นต้น เพื่อทราบถึงความสำเร็จของการดำเนินงาน และจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรได้มีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการดำเนินงานของอาจารย์แนะแนว ตามความคิดเห็นของอาจารย์แนะแนวเอง เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ความต้องการของอาจารย์แนะแนว และวางแผนแก้ไขต่อไป

3. ควรจะได้มีการวิจัยเชิงทดลองถึงรูปแบบการจัดบริการแนะแนวด้านต่าง ๆ เพื่อหารูปแบบการให้บริการแนะแนวที่เหมาะสม และก่อให้เกิดผลดีมากที่สุด