

ปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

นารี แซ่ลี้

ขอเสนอ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มิถุนายน 2519

ปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นารี แซ่ลี้

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

มิถุนายน 2519

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สํารวจและเปรียบเทียบปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 14 คน และนิสิต นักศึกษาจำนวน 665 คน โดยใช้แบบ สัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ผู้ให้คำปรึกษาของปทุมวัน ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา มากกว่าผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหง และธรรมศาสตร์
2. ผู้ให้คำปรึกษาของธรรมศาสตร์ ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา มากกว่าผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหง
3. ความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา เมื่อเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยแล้ว ไม่แตกต่างกัน
4. เมื่อเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัย นิสิต นักศึกษา ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษา แตกต่างกัน
5. นักศึกษารามคำแหง ที่เคยรับ และไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษามี ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้ดีกว่านักศึกษาธรรมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน
6. นิสิต นักศึกษาทั้ง 3 มหาวิทยาลัยได้คาดหวังปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษา ไม่แตกต่างกัน

PROBLEMS OF RENDERING AND RECEIVING COUNSELING SERVICE
AT UNIVERSITY IN BANGKOK

ABSTRACT

BY

NAREE SAELEE

Presented in Partial Fulfilment of the Requirements
for the Master of Education Degree
Sri Nakharinwirot University
June, 1976

The purpose of this study was to survey and compare the problems of rendering and receiving counseling service at Ramkhamhaeng University, Thammasat University and Sri Nakharinwirot University (Pathumwan). The subjects were 14 counselors and 665 students of the 3 Universities. Questionnaires and interviews were used in collecting data.

The finding were as follow :-

1. The counselors of Pathumwan have more problems of rendering counseling service than counselors of Thammasat and Ramkhamhaeng.
2. The counselors of Thammasat have more problems of rendering counseling service than counselors of Ramkhamhaeng.
3. The counselors of 3 Universities have similar opinion on counseling service.
4. The problems of counseling room and counselors of students who have studied in different Universities were significantly different.
5. The students of Ramkhamhaeng both who used to and who never receive counseling service have better opinion on counseling service than the students of Thammasat and Pathumwan.
6. The students of 3 Universities expected similar problems of counseling room and counselors.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

..... กนกกมล..... ประธาน

..... ทน..... กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

การทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือจาก คร. สุชีรพันธุ์
กรลักษณ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา กรรมการที่ปรึกษา
และ คร. โกวิท ประวาลพุกษ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทาง
สถิติ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. สีสุไร จิพิภพ ผศ. จำเนียร ช่างโชติ ที่ได้ให้ความ
กรุณาเป็นธุระ และให้ความสะดวกหลายประการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณสุชิน บุญเพ็ญ คุณชนะ นิลรัตน์ คุณภักตรา จันทปัญญาศิลป์
คุณจิรพร โพธิ์สุวรรณ คุณวิไล แพงคำ คุณอนันต์ สุวรรณณี และทุกท่านที่มีส่วน
ทำให้การทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของคุณพ่อคุณแม่ พี่ ๆ น้อง ๆ เป็นอย่างยิ่งที่ได้อุทิศทั้ง
กำลังกาย กำลังใจ และเป็นแรงผลักดันให้การทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ และบรรลु
ตามเป้าหมาย

นารี แซ่ลี้

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ 1 ภูมิหลัง 1 ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า 3 ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า 4 ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า 4 คำนิยามศัพท์เฉพาะ 4
2	เอกสาร และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
3	วิธีดำเนินการวิจัย 15 การสร้างแบบสอบถาม 15 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 20 การรวบรวมข้อมูล 22 การจัดกระทำข้อมูล 22
4	การวิเคราะห์ข้อมูล 25 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 25 การวิเคราะห์ข้อมูล 25 การวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา 26 การวิเคราะห์ปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา 38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	69
	ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า	69
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	69
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	69
	การวิเคราะห์ข้อมูล	70
	สรุปผล	70
	อภิปรายผล	73
	ข้อเสนอแนะ	77
	บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก.	
	ภาคผนวก ข.	

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำแนกตามสถานศึกษา.....	20
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำแนกตามสถานศึกษา เพศ สภาพการณ์เคยรับ และไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา.....	21
3	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหา ในการจัดบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	31
4	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคิด เห็นของผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย รามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	32
5	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการ ให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	34
6	ผลการทดสอบความแตกต่างของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	35
7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้คำ- ปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	36

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
8	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในปัญหาเกี่ยวกับ ห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา	39
9	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในปัญหาเกี่ยวกับ ผู้ให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตาม เพศ และสถานศึกษา	41
10	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคิดเห็น ของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ และ สถานศึกษา	43
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้- คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	46
12	ผลการทดสอบความแตกต่างในปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	47
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา ของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	48
14	ผลการทดสอบความแตกต่างในปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	50
16	ผลการทดสอบความแตกต่างด้านความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่เคย รับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	51
17	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา เกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคย รับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา	54
18	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา เกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับ บริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา	56
19	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคิดเห็น ของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา ...	59
20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้- คำปรึกษาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในความคาดหวัง ของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาระหว่าง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีน ครินทร์วิโรฒ ปทุมวัน	62
22	ผลการทดสอบความแตกต่างปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่ เคยรับบริการเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ปทุมวัน	63
23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ปทุมวัน	64
24	ผลการทดสอบความแตกต่างด้านความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคย รับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ปทุมวัน	65

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง เป็นแหล่งที่จะผลิตกำลังคนชั้นนำที่มีความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ไปรับใช้สังคม และประเทศชาติ ถ้วยเหตุนี้เองภาระหน้าที่หลักอันสำคัญของมหาวิทยาลัยจึงเป็นการพยายามช่วยเหลือ และส่งเสริมนิสิต นักศึกษาให้เป็นบุคคลซึ่งถึงพร้อมไปด้วยความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ความเจริญทั้งกายและจิตใจ (Physical and Mental Maturity) อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้นิสิต นักศึกษาเป็นผู้ใหญ่ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม รู้จักใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยตามวิถีทางที่ถูกที่ควร (ผสม เพชรจำรัส, 2512 : 35 - 36)

บุคคลที่จะสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นควรจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการคิดวินิจฉัยประเมินการณ์ และปัญหาในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะในสาขาวิชาของตน ใคอย่างเป็นเหตุเป็นผล จะต้องเป็นผู้ที่มีปัญญากว้างขวาง เพื่อเป็นผู้นำของสังคมต่อไป (สวัสดี สุคนธรังษี, 2515 : 9) แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้นมักจะเผชิญปัญหาในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ปัญหาการเรียน การสอบ ปัญหากิจกรรมนอกชั้นเรียน ปัญหาการเงินขมวน เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งอาจจะ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ นิสิต นักศึกษาไม่สามารถประสบผลสำเร็จในการเรียน และการจัด บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้ วิลเลียมสัน (Williamson, 1966 : 180) ได้ให้เหตุผลว่า บริการแนะแนวและ ให้คำปรึกษาจะสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาของนิสิต นักศึกษาที่เกี่ยวกับหอพัก หรือที่อยู่อาศัย เงินยืม และเงินทุนอุดหนุน การปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต อีกทั้งยังช่วยเหลือนิสิตในด้านการเลือกเป้าหมายของอาชีพ การเลือกวิชาเรียนได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ปราณี เถกิงพล (2515 : 76 - 77) ก็ได้กล่าวอีกว่าการจัดการแนะแนว และการให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษามักจะให้ความช่วยเหลือแก่นิสิต นักศึกษาในปัญหา ดังนี้คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน เป็นคັນว่า ปัญหาในการอ่านหนังสือจับใจความ ไม่เป็น วิธีการเรียนในมหาวิทยาลัยเพื่อให้ประสบผลดี การรู้จักแบ่งเวลาให้ถูก
2. ปัญหาส่วนตัว เช่น การปรับตัวให้เข้ากับสภาวะและบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ในอันที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน และการสังคม ปัญหาการขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาเล่าเรียน ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งบริการแนะแนวอาจหาทางให้ความช่วยเหลือได้
3. ปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือในการจัดหางานอาชีพ หรือการเลือกอาชีพ ให้ ต้องการความรู้ในเรื่องการปฏิบัติคนเพื่อออกไปประกอบอาชีพ เพื่อความเจริญก้าวหน้า เป็นต้น

/ ✕ การจัดบริการแนะแนวในประเทศไทยนั้น ✕ แม้จะเริ่มมีการพัฒนาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 แต่ก็มีปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานหลายประการด้วยกัน เช่น ขาดความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย การเผยแพร่วิชาการแนะแนวยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร และคนทั่วไปยังไม่ซาบซึ้งถึงความสำคัญของการแนะแนว ทั้งนี้เพราะการแนะแนวเป็นการพัฒนาคุณภาพของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่จะมองเห็นผลได้อย่างไม่เด่นชัด ไม่เหมือนกับการพัฒนาบ้านอื่น ๆ นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้วการขาดแคลนตัวบุคคลผู้ทำหน้าที่แนะแนวก็เป็นปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะผู้ที่ทำงานได้ผลจริง ๆ นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความตั้งใจจริง มีความเอาใจใส่ต่อเด็ก เข้าใจถึงพัฒนาการทางกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ของเด็ก และควรเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมทางด้านแนะแนวมาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการแนะแนว เช่น เครื่องมือทดสอบคัดค้านต่าง ๆ แบบสอบถาม เหล่านี้เป็นต้น ✕ (กองเผยแพร่การศึกษา, 2514 : 108)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้ตระหนักในความสำคัญของบริการให้คำปรึกษา

จึงได้จัดให้มีบริการค่านนี้เพื่อให้บริการแก่นิสิต นักศึกษาขึ้น ซึ่งนับตั้งแต่เริ่มมีการจัดตั้ง " ศูนย์ให้คำปรึกษา " ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2511 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน ยังไม่ปรากฏว่าได้มีการศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานค่านนี้ในระดับมหาวิทยาลัยมาก่อน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการติดตามผล และประเมินผลการจัดให้บริการ

และเนื่องจากจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดบริการให้คำปรึกษานี้ก็มุ่งที่จะช่วยเหลือนิสิต นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาดูว่า นิสิต นักศึกษามีปัญหา และอุปสรรคอย่างไร ในการรับ หรือจะรับบริการนี้ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการจัดบริการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้ยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า วัตถุประสงค์

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อสำรวจปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาในทัศนะของผู้ให้คำปรึกษา ในมหาวิทยาลัย 3 แห่งคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน
2. เพื่อสำรวจปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาในทัศนะของนิสิต นักศึกษา ในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า ๓/๑๐/๒๕๖๕

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้พิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และจะได้นำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาในการจัดบริการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. อาจเป็นข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงการจัดบริการให้คำปรึกษาให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมการเรียนการสอน และการฝึกอบรมผู้ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษครั้งนี้จัดกระทำกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ

1. ผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งแยกออกได้ดังนี้

ผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัยรามคำแหง	จำนวน	15	คน
ผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำนวน	6	คน
ผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน			
	จำนวน	4	คน
รวมกลุ่มตัวอย่างผู้ให้คำปรึกษาทั้งหมดมี		25	คน
2. นิสิต นักศึกษา ซึ่งแยกออกได้ดังนี้

นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง	จำนวน	250	คน
นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำนวน	250	คน
นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน	จำนวน	220	คน
รวมกลุ่มตัวอย่างนิสิต นักศึกษาทั้งหมดมี		720	คน

กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาในการให้ หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการจัดให้

บริการให้คำปรึกษา (Counseling Service) ของผู้ให้คำปรึกษา (Counselor)

2. ปัญหาในการรับ หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคต่างของนิสิต นักศึกษา ที่เกิดจากการรับบริการ หรือจะรับบริการให้คำปรึกษา

3. บริการให้คำปรึกษา หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยนิสิต นักศึกษา ทั้งเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่ม ให้สามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ทั้งด้านการ เรียน อาชีพ ส่วนตัว และสังคม

4. นิสิต นักศึกษา หมายถึง นิสิต นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน เฉพาะที่ เรียนในภาคปกติ ในปีการศึกษา 2518

เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การแนะแนวในสถานการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องการอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสังคมไทยที่มีลักษณะรุ่นวาย สับสนอย่างปัจจุบัน เป็นหัวใจของการประคับประคองทรัพยากรของประเทศเรื่องคน

ในการจัดโปรแกรมการแนะแนว และการให้คำปรึกษามือองค์ประกอบที่จะต้องพิจารณาคือ

1. บุคลากรด้านการแนะแนว ในการแนะแนวนั้นจำเป็นต้องมีผู้แนะแนวที่เก่งทั้งทางทฤษฎี และปฏิบัติ เป็นผู้ที่มีวิธีทางานแบบวิทยาศาสตร์ และงานแนะแนวจะดำเนินไปด้วยดีต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง และสม่ำเสมอจากผู้บริหาร อันได้แก่ ครูใหญ่ ผู้อำนวยการ อธิการ อธิการบดี (เต็มศิริ บุญยสิงห์, 2518)

2. จำนวนชั่วโมงที่คณะผู้แนะแนวจะต้องปฏิบัติงาน โรงเรียนจะต้องพิจารณาอัตราเวลาที่ผู้แนะแนวแต่ละคนควรปฏิบัติหน้าที่เป็นประการสำคัญ หลักเกณฑ์ที่ปฏิบัติอยู่ทั่วไปคือ อัตรานักเรียน 500 คน ต่อผู้แนะแนว 1 คน แต่ผลการสำรวจโรงเรียนในสหรัฐอเมริกาปรากฏว่าโดยเฉลี่ยต่ออัตราว่าเมื่อมีนักเรียน 150 คน ก็จัดให้มีผู้แนะแนวประจำ 1 คน (มัลลิกา เกาพิจิตร และคณะ, 2508 : 52 - 53) โจเซฟ และ ลูซิด (ปราณี เก่งพล, 2515 : 292 - 293) ได้เสนอแนะอัตราเวลาการทำงานของผู้ให้คำปรึกษา โดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อชั่วโมงของปีการศึกษาหนึ่ง ๆ ดังนี้คือ

ก. ให้บริการปรึกษาแก่นักเรียน	50 %
ข. ศึกษาเป็นรายบุคคล	10 %
ค. ปรึกษาหารือ และทำงานร่วมกับครูฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับนักเรียน	10 %
ง. ทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม (Group Activities)	5 %
จ. ให้บริการสนเทศ	10 %
ฉ. ทำหน้าที่ด้านธุรการ และบริหาร	5 %

ข. คิดต่อและประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน และชุมชนในท้องถิ่น 5 %

ค. ทำการค้นคว้าวิจัย 5 %

จากการศึกษาของฮิกกินส์ (Higgins, 1975 : 7057 - A) พบว่า
อาจารย์ใหญ่มากเห็นว่ามีผู้ให้คำปรึกษาควรจะใช้เวลาประมาณ 36 - 56 % ของแต่ละวันในการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนเป็นรายบุคคล และอัตราส่วนของผู้ให้คำปรึกษาต่อนักเรียนไม่ควรต่ำกว่า 1 : 320 คน นอกจากนี้ ฮอยท์ (มัลลิกา เกาพิจิตร และคณะ, 2508 : 190 - 191) ยังได้ให้ข้อเสนอแนะอีกว่าในสถานศึกษาหนึ่ง ๆ ควรจะได้มีการจัดผู้ให้คำปรึกษาที่รับผิดชอบหน้าที่นี้เต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน โดยให้เหตุผลคือ

1. ครูผู้สอนจะต้องเป็นผู้เคร่งครัดระเบียบวินัยในบางครั้งบางคราว ถ้าคน ๆ เดียวจะเป็นทั้งครูผู้สอน และเป็นผู้ให้คำปรึกษาคด้วย ความสัมพันธ์อาจเป็นไปได้ในลักษณะการที่สองหน้า ในการติดต่อที่มีได้นักหมาย นักเรียนจะไม่ทราบว่าตนกำลังปฏิบัติตนต่อผู้ใด

2. นักเรียนมักจะชอบเปิดเผยเรื่องราวกับผู้ใดที่มีได้ติดต่อเป็นประจำมากกว่า เนื่องจากนักเรียนจะรู้สึกลำบากใจที่จะต้องเล่าปัญหาอันลึกซึ้งของตนแก่ผู้ให้คำปรึกษาในเวลาหนึ่ง และในเวลาต่อมาผู้นั้นก็เข้ามาสอนหนังสือแก่ตน

3. การมีผู้ให้คำปรึกษาประจำทำให้โรงเรียนได้มีผู้ที่มีความรู้ในการแนะแนวคิดว่าใช้ครูหลายคนเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งแต่ละคนก็มีเวลาเพียงวันละหนึ่งหรือสองชั่วโมงที่จะให้คำปรึกษาได้

4. การมีผู้ให้คำปรึกษาประจำจะทำงานได้ดีกว่าผู้ให้คำปรึกษาที่ทำงานเป็นบางเวลา เพราะมีโอกาสเพียงพอถึงเรื่องการแนะแนวแต่อย่างเดียว

แนวคิดของฮอยท์นี้สอดคล้องกับการวิจัยของนอร์แมน (Norman, 1974 : 159 - A) ที่ว่าการทำหน้าที่สอนของผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับนักเรียน

3. งบประมาณเพื่อการแนะแนว เฟอร์ลิก (มัลลิกา เกาพิจิตร และคณะ, 2508 : 53 - 54) กล่าวว่าโดยเหตุที่การแนะแนวมีความสำคัญต่อการศึกษา จึงควร

จะได้นำงบประมาณเพื่อการแนะแนวให้ได้เป็นส่วนหักเทียบกับงานด้านอื่น ๆ ภายในโรงเรียนด้วย งบประมาณในโครงการแนะแนวควรจะเป็นเท่าใดนั้น จากการสำรวจโครงการแนะแนวในโรงเรียนมัธยมของรัฐแคลิฟอร์เนีย เมื่อปี 2493 ปรากฏว่า งบประมาณในโครงการแนะแนวมีอัตราส่วนตั้งแต่ร้อยละ 3.4 ของงบประมาณประจำปีทั้งหมด ในจำนวนงบประมาณทั้งหมดในโครงการแนะแนวปรากฏว่าร้อยละ 5 เป็นรายจ่ายสำหรับวัสดุอุปกรณ์ อีกร้อยละ 95 เป็นรายจ่ายประเภทเงินเดือนของผู้แนะแนว และเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายแนะแนว

ในประเทศไทยได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบริการแนะแนว และให้คำปรึกษา คือ ฯ สาลีวรรณ เลหาศิริรานนท์ (2511 : 47 - 48) ได้ศึกษาทัศนคติของ นิสิต นักศึกษาวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร ปีการศึกษา 2510 ที่มีต่อบริการแนะแนวของวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 837 คน นับเฉพาะที่ใช้ได้ 491 ฉบับ หรือ 58.61 % จากการศึกษาปรากฏว่า โดยทั่ว ๆ ไปแล้วนิสิตรู้สึกว่าการแนะแนวของวิทยาลัยจัดได้ดีพอประมาณ นิสิตชายมีทัศนคติต่อบริการดังกล่าวดีกว่านิสิตหญิง นิสิตชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติต่อบริการแนะแนวของวิทยาลัยในทางนิมามมากกว่าทัศนคติของนิสิตชั้นปีที่ 2, 3, 4 นิสิตหญิงปีที่ 3 และปีที่ 4 เห็นว่าบริการแนะแนวของวิทยาลัยยังจัดได้ไม่ดีพอในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สถานที่ทำการแนะแนวคับแคบ ไม่เป็นส่วน ไม่มีชีวิต ตั้งอยู่ในที่ที่ไม่เหมาะสม
2. เจ้าหน้าที่ทำการแนะแนวมีน้อยเกินไป ไม่ประจำอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้ความเป็นกันเองแก่นิสิตเท่าที่ควร
3. หลักในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานของสำนักแนะแนวเป็นไปอย่างล่าช้ามาก และนิสิตไม่ใคร่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักแนะแนว

ผ่องพรรณ บัณฑรานนท์ (2511 : 92) ได้ศึกษาความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคามชั้น ป.กศ. ปีที่ 1 และ 2 จำนวน 774 คน ปีการศึกษา 2510 ที่หวังจะได้รับบริการแนะแนวของวิทยาลัย พบว่าในด้านบริการ

ให้คำปรึกษาหารือ และอบรมนั้น นิสิตส่วนมากมีความคิดเห็นโน้มไปในทางไม่พอใจ ในบริการให้คำปรึกษา และอบรม และต้องการให้มีสถานที่ให้คำปรึกษาหารือโดยเฉพาะ และมีบุคลากรผู้ทำหน้าที่นี้โดยตรง นิสิตส่วนมากยังไม่พอใจในเรื่องการได้รับการปรึกษาหารือเป็นส่วนตัว และเป็นกลุ่มจากอาจารย์ที่ปรึกษา

อารี เสรีรักษ์ (2515 : 59 - 60) ได้ศึกษาการประเมินผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร ปีการศึกษา 2513 ปรากฏว่า ค่านเจตคติในระยะหนึ่งภาคเรียน กลุ่มทดลองมีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาลดลงจากเดิม และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กลุ่มควบคุมก็มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาลดลงจากเดิม โดยได้เหตุผลไว้หลายประการคือ

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เข้ารับคำปรึกษาโดยไม่ได้สมัครใจ เป็นกลุ่มที่มีปัญหาหลายประเภท เช่น ปัญหาทางการเงิน อารมณ์ การปรับตัว และปัญหาการเงิน เมื่อนักเรียนถูกส่ง หรือถูกเลือกให้รับคำปรึกษาจากบริการแนะแนว นักเรียนจะรู้สึกว่าอาจารย์แนะแนวเห็นว่าตนมีความบกพร่อง หรือมีปัญหาในขณะที่นักเรียนอาจจะไม่ยอมรับความจริง จึงทำให้นักเรียนมีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาลดลงจากเดิม

2. นักเรียนมักจะมีความเข้าใจผิดว่า บริการให้คำปรึกษาจะช่วยเหลือคนได้ เช่น ปัญหาทางการเงิน รายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาต่อ และปัญหาอื่น ๆ ที่นักเรียนกำลังประสบอยู่ เป็นต้น เมื่อบริการให้คำปรึกษาไม่ได้แก้ปัญหามาให้ดูลงไปถึงความต้องการ นักเรียนจึงมีเจตคติดังกล่าว

3. เมื่อนักเรียนได้รับการปรึกษารั้งหนึ่งแล้ว มีความต้องการที่จะปรึกษาซ้ำอีก แต่ไม่มีโอกาสได้พบอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา จึงไม่ได้รับการปรึกษาในโอกาสที่ตนต้องการ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากไม่สะดวกในระบบนัดพบจึงทำให้เจตคติต่อบริการลดลงจากเดิม

ทศพร ประเสริฐสุข (2517 : 30 - 39) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวัน บางแสน และสงขลา ได้พบว่าอุปสรรคของการดำเนินงานแนะแนวคือ อาจารย์ที่ทำหน้าที่ด้านก่ารแนะแนวมีงานด้านวิชาการมาก อุปกรณ์ต่าง ๆ ก็ยังมีไม่สมบูรณ์ วัสดุ และเอกสารทางด้านแนะแนวที่เป็นภาษาไทยยังมีไม่พอ

การประชาสัมพันธ์ยังไม่ดี นิสิต นักศึกษาไม่ไว้วางใจจึงไม่ค่อยมาขอคำปรึกษา อาจารย์ไม่เข้าใจงานค่านแนะแนว ขาดความร่วมมือ และขาดงบประมาณ

สาคร เข็มทอง (2517 : 25 - 27) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร พระนคร และพลศึกษา พบว่าอุปสรรคของการดำเนินงานค่านแนะแนวคือ ขาดงบประมาณที่เป็นของแผนกแนะแนวโดยเฉพาะ สถานที่ของห้องแนะแนวยังไม่เหมาะสม ขาดอุปกรณ์ที่สำคัญสำหรับการแนะแนว การจัดระบบงานแนะแนว และบริการนิสิตยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์ บุคลากรผู้รับผิดชอบงานนี้มิได้ศึกษามาทางค่านแนะแนวโดยตรง และขาดทักษะบางอย่าง อาจารย์ไม่ให้ความร่วมมือไม่เห็นความสำคัญ และมีงานอื่นรับผิดชอบมาก ผู้บริหารไม่เข้าใจหน้าที่ของแผนกแนะแนวและให้การสนับสนุนน้อยเกินไป

ศรัณย์ คำวิสุท (2517 : 29 - 31) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา พิษณุโลก และมหาสารคาม สรุปผลจากการศึกษาคือ อุปสรรคในการดำเนินงานได้แก่ จำนวนบุคลากรป็นน้อย และขาดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดงบประมาณ เครื่องอำนวยความสะดวกสบาย และการประสานงานมีน้อย

ในต่างประเทศได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบริการแนะแนว และให้คำปรึกษาคือ

แม็คกลาสสัน (Mc Glasson, 1954 : 113 - 119) ได้ทำการวิเคราะห์การจัดบริการแนะแนวในจูเนียร์ไฮสกูล 24 แห่ง ในสหรัฐอินเดียน่า โดยการสัมภาษณ์นักเรียน และคณะครูที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว สรุปผลได้ว่า แต่ละโรงเรียนตระหนักว่าการแนะแนวเป็นงานสำคัญยิ่งโครงการหนึ่งของโรงเรียน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัญหาของผู้แนะแนวก็คือไม่มีเวลาทำงานอย่างเต็มที่ ครูส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในโครงการแนะแนว และได้ให้ข้อเสนอว่า ควรสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และควรจะมีการอบรมครูประจำการให้เข้าใจงานแนะแนว ให้รู้จักประเมินผลงานแนะแนว

ยัง (Young, 1955 : 282 - 283) ได้ให้หลักเกณฑ์ในการประเมินผลโปรแกรมการให้คำปรึกษาไว้คือ ผลการเรียนที่ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงในด้านการทำนวยตัวเอง ความพอใจของนักเรียนในเรื่องที่มาปรึกษา

ชุกส์บี (Shirley, 1959 : 273 - 281) ได้ทำการประเมินผลบริการแนะแนวที่วิทยาลัยมาเรียน โดยใช่วิธีการสัมภาษณ์จากคณะครูทั้งหมด และสุ่มเอากลุ่มตัวอย่างจากนักเรียนในชั้นต่าง ๆ ของวิทยาลัย รวมกลุ่มประชากรที่ใช้ทำการศึกษาเป็นครูจำนวน 27 คน นักเรียนจำนวน 95 คน สรุปผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บริการต่าง ๆ ของโครงการแนะแนวยังจัดไม่เพียงพอ ขาดการประสานงานกันระหว่างนักเรียนและครู ครูและนักเรียนไม่มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ครูที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการแนะแนว จะมีความพอใจในการบริการที่ตนจัดขึ้น แต่ครูที่มีความเข้าใจในเรื่องการแนะแนวแล้ว ยังปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ครูที่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงโครงการแนะแนวจะมีความพอใจในโครงการนี้มากที่สุด

กิมสัน (Gibson, 1965 : 416 - 422) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยม 10 แห่งในอเมริกาเกี่ยวกับการจัดโครงการแนะแนวที่ตนทำการสอน ครูเหล่านี้มีเวลาทำการสอนอยู่ในโรงเรียนตั้งแต่ 2 - 27 ปี และโรงเรียนเหล่านี้มีการจัดบริการทางการแนะแนวมาแล้วเป็นเวลา 4 ปี โดยใช้มวลประชากรที่เป็นครูอาจารย์จำนวน 208 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ครูส่วนมากมีความรู้ ความเข้าใจในการแนะแนวดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเพื่อให้โครงการแนะแนวของโรงเรียนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น แต่ยังมีครูอาจารย์ประมาณ 21 เปอร์เซ็นต์ ที่ยังไม่ค่อยเข้าใจบริการแนะแนว

จอร์เจียคส์ (Georgiados, 1966 : 628 - A) ได้ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของโรงเรียนในการจัดบริการแนะแนวจากครูอาจารย์ และสรุปผลได้ว่า อาจารย์ใหญ่ และผู้บริหารโรงเรียนจะเป็นตัวจักรสำคัญต่อการสนับสนุน และประสานงานระหว่างครูกับเจ้าหน้าที่แนะแนวในโรงเรียน ให้ร่วมกันปฏิบัติงานแนะแนวให้ดำเนินไปด้วยดี

ฮอฟแมน (Hoffman, 1971 : 4468 - 4469 A) ได้ศึกษาปัญหาของนิสิตจากมหาวิทยาลัย 3 แห่งในรัฐไอโอวา เกี่ยวกับบริการแนะแนวปรากฏว่า มีเหตุผล

5 ประการที่ทำให้รู้สึกไม่เต็มใจ และไม่พอใจที่จะไปใช้บริการแนะแนวเมื่อมีปัญหาคือ ไม่ทราบเกี่ยวกับการให้บริการนี้ ไม่สามารถจะไปยังสถานที่นั้น ๆ ได้ ไม่ต้องการให้ช่วยแก้ปัญหา มีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความสนใจในปัญหานั้น และเหตุผลอื่น ๆ

~~X~~ ฟอริซท์ (Forsytho, 1971 : 566 - 567) ได้ศึกษาความคิดเห็นของ นักศึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาในวิทยาลัยชุมชนเทเนสซี สรุป ผลดังนี้คือ การปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาในวิทยาลัยชุมชนไม่เป็นไปตามความต้องการ ของนักศึกษา นักศึกษาเห็นว่า การให้คำปรึกษาปัญหาการศึกษา และอาชีพเป็นสิ่งสำคัญ ขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่าการให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัวสำคัญกว่า นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษา ยังมีความเห็นในเรื่องกิจกรรมแตกต่างกันอีกด้วย

ดิกสไตน์ (Dickstein, 1971 : 2098 - 2099) ก็ได้ศึกษาเรื่องบุคลิก- ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่นักเรียนชั้นมัธยมชอบ ปรากฏว่านักเรียนนิยมผู้ให้คำปรึกษาเพศ ชายมากกว่า และนักเรียนหญิงชอบผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิงมากกว่า และเปอร์เซ็นต์ นักเรียนหญิงที่ต้องการไปรับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาชายมีมากกว่านักเรียนชายที่ต้องการ ไปรับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาเพศหญิง

นอร์แมน (Norman, 1972 : 159 - A) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารจำนวน 44 คน ผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 65 คน ครูจำนวน 230 คน นักเรียนจำนวน 509 คน ในโรงเรียนมัธยมแบบประสมตอนปลายแถบซานเมืองบอสตัน จำนวน 14 โรงเรียน สรุปผล การศึกษาวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษา ผู้บริหาร และครู มีความเห็นสอดคล้องกันว่า บทบาทที่สำคัญ และจำเป็นของผู้ให้คำปรึกษา คือ การให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนในปัญหาเชิงจิตวิทยา แต่ก็ได้คาดหวังว่า การปฏิบัติหน้าที่นั้นจะได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนนักเรียนนั้น เห็นว่า ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องเป็นผู้มีความสามารถ และประสบการณ์ในการแก้- ปัญหาเชิงจิตวิทยา

2. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นว่า ผู้ให้คำปรึกษาควรจะมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนในด้าน การเลือกสถานที่เรียนต่อ

3. ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่า การทำหน้าที่สอนของผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และนักเรียน

4. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นว่า การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะมีบทบาท และรับผิดชอบในเรื่องวินัยของนักเรียนในโรงเรียนจะเป็นผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และนักเรียน

แม็คเคนท์ (Mc Cants, 1974 . 3428 - 3429 A) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการปรึกษา และการปรับตัวของนิสิตที่เคยรับ และไม่เคยรับบริการปรึกษาในวิทยาลัยรัฐเวอร์จิเนีย โดยมีจุดมุ่งหมายคือ เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ของนิสิตที่เคยรับบริการให้คำปรึกษามาแล้ว กับผู้ที่ไม่เคยรับบริการ ที่มีต่อการให้คำปรึกษา และการปรับตัวของนิสิตแต่ละคน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นนิสิตของวิทยาลัยรัฐเวอร์จิเนียจำนวน 1,272 คน โดยแยกออกเป็น นิสิตที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาในภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วง ปี 1972 นิสิตที่ออกกลางคันภายหลังภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วง ปี 1972 นิสิตที่ไม่ได้กลับเข้ามาศึกษาในภาคการศึกษาที่สองปี 1973 นิสิตที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาในภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วงปี 1972 แต่ไม่ได้กลับเข้ามาศึกษาในภาคเรียนที่สองของปี 1973 นิสิตที่อยู่หอพักที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาในภาคเรียนฤดูใบไม้ร่วงปี 1972 และนิสิตที่กลับเข้าศึกษาในภาคเรียนที่สองของปี 1973 ปรากฏผลการศึกษาคือ

1. นิสิตหญิง และชายที่ไม่ได้ออกกลางคันมีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาในทางนิมานมากกว่านิสิตหญิงและชายที่ออกกลางคัน นิสิตที่ออกกลางคันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวในทางนิมานมากกว่านิสิตที่ไม่ออกกลางคัน

2. นิสิตที่ไม่ได้ออกกลางคันที่มีเกรดอยู่ในระดับปานกลางมีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาในทางนิมาน นิสิตที่ออกกลางคัน นิสิตที่ไม่ได้ออกกลางคัน และนิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวในทางนิมานมากกว่านิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำ

3. นิสิตที่ไม่ได้ออกกลางคันที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางมีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาในทางนิมาน นิสิตที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้สูงทั้งที่ออกกลางคัน

และไม่ได้ออกกลางคันมีความคิดเห็นต่อการปรับตัวในทางนิมาน

4. นิสิตหญิง และชายที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาในทางนิมาน นิสิตหญิง และชายที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีความคิดเห็นต่อการปรับตัวในทางนิมาน

5. นิสิตที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้ต่ำที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามาแล้วมีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาในทางนิมาน

คลาก (Clark, 1974 : 2674 - A) ศึกษาเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในวิทยาลัยเล็ก ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้ เพื่อศึกษาลักษณะบริการให้คำปรึกษาของวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบว่าบริการให้คำปรึกษาของวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับศาสนาว่าแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นหรือไม่ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษาที่เป็นทางการในวิทยาลัยเล็ก ๆ ว่าได้มีการจัดที่เป็นไปตามความต้องการของนิสิตเหมือนกับบริการให้คำปรึกษาที่ให้ในมหาวิทยาลัยใหญ่ ๆ หรือไม่ ผลจากการศึกษาที่ได้จากการใช้เครื่องมือที่ได้มาตรฐานในการสำรวจพบว่าการจัดให้บริการให้คำปรึกษามีองค์ประกอบส่วนย่อย ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการเฉพาะอย่าง และการให้บริการให้คำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นการจัดและการดำเนินงานนั้นไม่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องกัน ผลจากการศึกษาที่ได้จากการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นปรากฏว่านิสิต และอาจารย์ในวิทยาลัยที่มีการจัดบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการได้รับความช่วยเหลือในปัญหาต่าง ๆ ที่มาขอความช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีคุณภาพ และมีผู้มาใช้บริการมากกว่าวิทยาลัยอื่นที่ไม่ได้จัดบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการอีกด้วย และยังพบอีกว่าการให้บริการให้คำปรึกษาสามารถช่วยเหลือปัญหาของนิสิตได้มากกว่าที่อาจารย์ และนิสิตได้คาดคิดไว้

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกระบวนการเป็นชั้น ๆ ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล

1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1 ออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจปัญหาในการจัดบริการให้คำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษา ปัญหาในการรับ และที่จะรับบริการให้คำปรึกษาจากนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.2 สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากผู้ให้คำปรึกษา และนิสิตมหาวิทยาลัย - ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.3 ศึกษาเอกสาร และผลงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 นำผลจากการศึกษาข้างต้น รวมทั้งข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์หัวหน้าภาค หรือหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้คำปรึกษา แบบสอบถามผู้ให้คำปรึกษา และแบบสอบถามนิสิต นักศึกษา อย่างละ 1 ชุด

1.5 นำแบบสอบถามชุดที่ใช้ถามผู้ให้คำปรึกษา และนิสิต นักศึกษาให้นิสิตปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 สาขาการแนะแนว ปีการศึกษา 2518 จำนวน 10 คน อ่านเพื่อแปลสำนวนของแบบสอบถาม

1.6 นำแบบสอบถามชุดที่ใช้ถามนิสิต นักศึกษา ไปทดลองสอบกับนิสิตชาย หญิง ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 60 คน แล้วนำผล

มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (Cronbach, 1951 อ้างจาก Magnusson, 1967)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \frac{s_t^2 - \sum s_i^2}{s_t^2}$$

เมื่อ r_{tt} แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทนจำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ

s_t^2 แทนค่าความแปรปรวนทั้งฉบับ

s_i^2 แทนค่าความแปรปรวนรายข้อ

$\sum s_i^2$ แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนรายข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9342

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ชุดคือ

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์หัวหน้าภาค หรือหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้คำปรึกษา ในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง เพื่อศึกษาสภาพ และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการจัดบริการนี้

ชุดที่ 2 แบบสอบถามที่ใช้ถามผู้ให้คำปรึกษา แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ให้คำปรึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อความ 15 ข้อ และให้เขียนปัญหาดัง ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วอย่างเสรี

ในการตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าได้กำหนดให้ผู้ตอบ ตอบเป็นน้ำหนักตามความมากน้อยขอ ปัญหาที่ได้ประสบ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความนั้น ๆ ดังตัวอย่าง

01. ผู้บริหารไม่ค่อยให้การสนับสนุน
02. ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ที่ปรึกษา

ระดับปัญหาที่ประสบ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ดังตัวอย่าง

01. ท่านคิดว่าผู้บริหารในมหาวิทยาลัยนี้มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการให้คำปรึกษาในระดับใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ชุดที่ 3 แบบสอบถามที่ใช้ถามนิสิต นักศึกษา แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของนิสิต นักศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อความ 25 ข้อ และให้เขียนปัญหาต่าง ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วอย่างเสรี

ในการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2.1 นี้ กำหนดให้ผู้ตอบที่เคยรับบริการ

ให้คำปรึกษา ตอบเป็นน้ำหนักตามความมากน้อยของปัญหาที่ได้ประสบ ส่วนผู้ที่ยังไม่เคยรับบริการ กำหนดให้ตอบเป็นน้ำหนักตามความมากน้อยของปัญหาที่ได้คาดหวัง โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความนั้น ๆ ดังตัวอย่าง

01. มีโต๊ะทำงานของอาจารย์ท่านอื่นอยู่ในห้องให้คำปรึกษานั้นด้วย
02. ห้องให้คำปรึกษามีลักษณะเป็นสัดส่วนแต่ไม่สามารถเก็บเสียง

ระดับปัญหาที่ประสบ หรือ ระดับปัญหาตามความคาดหวัง				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

2.2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่มีต่อบริการ
ให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ดังตัวอย่าง

01. ท่านเห็นว่าบริการให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อนิสิต นักศึกษาเพียงใด
02. เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยเหลือท่านได้เพียงใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ความหมายของมาตราส่วนประมาณค่า

1. แบบสอบถามปัญหาของผู้ให้คำปรึกษา และนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

มากที่สุด	หมายความว่าประสบปัญหาในข้อนั้น	มากที่สุด
มาก	หมายความว่าประสบปัญหาในข้อนั้น	มาก
ปานกลาง	หมายความว่าประสบปัญหาในข้อนั้น	ปานกลาง
น้อย	หมายความว่าประสบปัญหาในข้อนั้น	น้อย
น้อยที่สุด	หมายความว่าประสบปัญหาในข้อนั้น	น้อยที่สุด

ส่วนการตอบแบบสอบถามของนิสิต นักศึกษาที่ยังไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

มากที่สุด	หมายถึงการคาดหวังว่าข้อความนั้นจะเป็นปัญหา	มากที่สุด
มาก	หมายถึงการคาดหวังว่าข้อความนั้นจะเป็นปัญหา	มาก
ปานกลาง	หมายถึงการคาดหวังว่าข้อความนั้นจะเป็นปัญหา	ปานกลาง
น้อย	หมายถึงการคาดหวังว่าข้อความนั้นจะเป็นปัญหา	น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึงการคาดหวังว่าข้อความนั้นจะเป็นปัญหา	น้อยที่สุด

2. แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษา นิสิต นักศึกษาที่เคยรับ และไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

มากที่สุด	หมายความว่ามีความถี่เห็นตามข้อความนั้น	มากที่สุด
มาก	หมายความว่ามีความถี่เห็นตามข้อความนั้น	มาก
ปานกลาง	หมายความว่ามีความถี่เห็นตามข้อความนั้น	ปานกลาง
น้อย	หมายความว่ามีความถี่เห็นตามข้อความนั้น	น้อย
น้อยที่สุด	หมายความว่ามีความถี่เห็นตามข้อความนั้น	น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน

มากที่สุด	เท่ากับ	5
มาก	เท่ากับ	4
ปานกลาง	เท่ากับ	3
น้อย	เท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษา นิสิต นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ ปทุมวัน ในปีการศึกษา 2518 โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

ก. ผู้ให้คำปรึกษา ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่ทั้งหมดในแต่ละมหาวิทยาลัย จำนวน-กลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามสถานศึกษาจะได้ตามตารางข้างล่างนี้

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำแนกตามสถานศึกษา

สถานศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน	แบบสอบถามสมบูรณ์ ที่ได้รับคืน
รามคำแหง	15	8
ธรรมศาสตร์	6	4
ปทุมวัน	4	3
รวม	25	15

ข. นิสิต นักศึกษา ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยอาศัยตาราง Estimate the Sample size (อ้างจาก Statistical Tables) สำนักหักสอนมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร) ที่มีโอกาสผิดพลาดจากการสุ่มระหว่าง 5 - 10 % - ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจำนวน 250 คน มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์จำนวน 250 คน และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวันจำนวน 220 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามสถานศึกษา เพศ สภาพการเค้เคยรับ และไม่เค้เคยรับบริการ ให้ค่าปรึกษา จะได้ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำแนกตามสถานศึกษา เพศ สภาพการเค้เคยรับ และไม่เค้เคยรับบริการให้ค่าปรึกษา

สถานศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน	แบบสอบถาม ที่ได้รับคืน	เค้เคยรับบริการ		ไม่เค้เคยรับบริการ	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
รามคำแหง	250	218	14	43	32	129
ธรรมศาสตร์	250	234	10	24	69	131
ปทุมวัน	220	213	24	54	32	103
รวม	720	665	48	121	133	363

3. การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมเมื่อวันที่ 26 มกราคม ถึงวันที่ 13

กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518

หัวหน้าภาค หรือหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้

- ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวในแต่ละมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง แล้วบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลงในแบบสัมภาษณ์

ผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงหัวหน้าภาค หรือหัวหน้าแผนก เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม พร้อมกับนัดวันมารับแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง

นิสิต นักศึกษา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามด้วยตนเองตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และปฏิบัติตามลำดับคือ

1. กล่าวชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการให้ตอบแบบสอบถาม
2. อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. ขณะที่นิสิต นักศึกษาตอบแบบสอบถาม ผู้ใดสงสัยก็ให้ถามไถ่โดยผู้วิจัยจะไปอธิบายเป็นรายบุคคล

4. การจัดกระทำข้อมูล

1. เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดแล้ว ได้คัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะที่ตอบอย่างสมบูรณ์เท่านั้น

2. จำแนกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ในแต่ละมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ให้คำปรึกษา นิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ และนิสิต นักศึกษาที่ยังไม่เคยรับบริการ

3. ตรวจให้คะแนนแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อนามาหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนแต่ละข้อ

4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ตรวจสอบพิจารณาและจัดเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คะแนนเฉลี่ยใช้สูตร (Guilford, 1965 : 44)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (Ferguson, 1966 : 67)

$$s = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ s แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One - way Classification Design เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัญหาในการใช้ และการให้บริการได้แก่ปรึกษา ระหว่าง 3 มหาวิทยาลัย ใช้สูตร (Lindquist, 1956 : 56 - 58)

Source of Variation	SS	df	MS
Treatment (A)	$SS_A = \sum_{j=1}^a T_j^2 / n_j - T^2 / N$	a-1	$MS_A = SS_A / a-1$
Within Group (B)	$SS_W = SS_T - SS_A$	N-a	$MS_W = SS_W / N-a$
Total	$SS_T = \sum_{j=1}^a \sum_{j=1}^n X^2 - T^2 / N$	N-1	

$$F = \frac{MS_A}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่จะพิจารณาใน F - distribution
 MS_A แทน ค่า Mean Square ระหว่างตัวแปร
 MS_W แทน ค่า Mean Square ภายในตัวแปร

ถ้าพบว่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ทำการทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้ Studentized Range q - statistic ตามวิธีของ Newman - Keuls Method โดยใช้สูตร (Winer, 1962:101)

$$q_r = \frac{\bar{T}_j - \bar{T}_j'}{\sqrt{MS_{error}/\tilde{n}}}$$

เมื่อ MS_{error} แทน Mean Square error
 $\bar{T}_j, \bar{T}_j'$ แทน คะแนนเฉลี่ยแต่ละคู่
 $\tilde{n}$ แทน Harmonic Mean ของ n หลาย ๆ ตัวที่ใช้ทดสอบ
 หรือผลรวมของส่วนกลับของคนในแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	Sum of Square
MS	แทน	Mean Square
df	แทน	Degree of Freedom
รามคำแหง	แทน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ธรรมศาสตร์	แทน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปทุมวัน	แทน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายได้ดำเนินการเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

- 1.1 วิเคราะห์สภาพการจับบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย
- 1.2 วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการในแต่ละมหาวิทยาลัย
- 1.3 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย
- 1.4 ข้อเสนอแนะ และปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยประสบเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

2. ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

2.1 นิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ

2.1.1 วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย

2.1.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย

2.1.3 ข้อเสนอแนะ และปัญหาอื่น ๆ ที่นิสิต นักศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยประสบเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

2.2 นิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ

2.2.1 วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในความคาดหวังเมื่อจะรับบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย

2.2.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในความคาดหวังเมื่อจะรับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย

2.2.3 ข้อเสนอแนะ และปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ของนิสิต นักศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

1. ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

1.1 วิเคราะห์สภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยจากแบบสัมภาษณ์ได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริการให้คำปรึกษามีอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทั้งหมด 15 คน เป็นอาจารย์ชาย 2 คน อาจารย์หญิง 13 คน จำแนกตามวุฒิได้ดังนี้คือ ปริญญาเอกสาขาการแนะแนวจากต่างประเทศ 1 คน ปริญญาโทสาขาการแนะแนวจากต่างประเทศ 5 คน ปริญญาโทสาขาการแนะแนวในประเทศ 5 คน ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาจากต่างประเทศ 2 คน ปริญญาโทสาขาสังคมจากต่างประเทศ 1 คน ปริญญาโทสาขาการศึกษาจากต่างประเทศ 1 คน

ผู้ให้คำปรึกษาทุกคนต้องทำหน้าที่สอน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่

ให้คำปรึกษา	จำนวน	15 คน
จัดวางตัวบุคคล	จำนวน	2 คน
ฝึกงาน และเป็นอาจารย์นิเทศก์	จำนวน	7 - 8 คน
ควบคุมงานวิจัย	จำนวน	10 - 12 คน

จำนวนผู้ให้คำปรึกษาในปัจจุบันเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาขอรับบริการ

ห้องที่ใช้สำหรับให้คำปรึกษามีทั้งหมด 5 ห้อง แต่ละห้องมีลักษณะเป็นสัดส่วน มีชีวิต แต่ไม่ใช่ห้องเก็บเสียง ในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแต่ละครั้งมักจะใช้ห้องพักของผู้ให้คำปรึกษา และจะใช้ห้องซึ่งจัดไว้เฉพาะสำหรับให้คำปรึกษาเมื่อผู้มารับบริการต้องการเท่านั้น

ในการขอรับบริการให้คำปรึกษา นักศึกษาจะต้องนัดหมาย วัน เวลา เขียนรายละเอียดเกี่ยวกับตัวเอง และปัญหาที่ต้องการจะปรึกษาอย่างคร่าว ๆ ก่อนที่จะพบผู้ให้คำปรึกษาอย่างน้อย 1 วัน นอกจากนี้นักศึกษายังมีสิทธิที่จะเลือกพบผู้ให้คำปรึกษาที่ต้องการจะปรึกษาค่ายได้ และในกรณีที่ต้องการจะรับคำปรึกษาในทันทีก็ยังสามารถเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้เช่นกัน ทั้งนี้เพราะทางศูนย์ให้คำปรึกษาได้จัดผู้ให้คำปรึกษาอยู่ประจำอย่างน้อยช่วงเวลาละ 1 คน สำหรับบริการติดตามผลนั้นไม่สามารถทำได้เพราะเป็นมหาวิทยาลัยเปิด และมีนักศึกษาในความรับผิดชอบมาก

การประชุมสัมพันธเพื่อให้นักศึกษา และอาจารย์ได้ทราบเกี่ยวกับการจัดให้บริการให้คำปรึกษาโดยลงประกาศในข่าวรวมค่าแห่ง ซึ่งออกเดือนละประมาณ 2-3 ฉบับ ติดโปสเตอร์ตามแหล่งต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทำหนังสือแบบเป็นทางการเพื่อแจ้งให้อาจารย์ในคณะต่าง ๆ ได้ทราบว่ามีการจัดให้บริการดังนี้

การประสานงานกับบุคลากรอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย ได้มีการติดต่อกับศูนย์สุขวิทยาจิต โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา จิตแพทย์โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในการติดต่อนี้ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพส่วนบุคคลระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับบุคลากร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บริการให้คำปรึกษามีอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทั้งหมด 6 คน เป็นอาจารย์ชาย 2 คน อาจารย์หญิง 4 คน จำแนกตามวุฒิไต่ดั่งนี้คือ ปรินญาเอกสาขากการแนะแนวจากต่างประเทศ 1 คน ปรินญาโทจากต่างประเทศ สาขากการแนะแนว 2 คน สาขาคลินิก 1 คน ปรินญาตรีสาขาจิตวิทยาในประเทศ 2 คน ผู้ให้คำปรึกษาทุกคนนอกจากทำหน้าที่สอนแล้ว จะต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาบางคนต้องทำหน้าที่ค้ำนบริหาร และทำหน้าที่ควบคุมงานวิจัยอีกด้วยโดยไม่มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นสัดส่วน .จำนวนผู้ให้คำปรึกษาในปัจจุบันยังไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ขอรับบริการ

ห้องให้คำปรึกษามีทั้งหมด 3 ห้อง แต่ละห้องมีลักษณะเป็นสัดส่วน มีคชิต เป็นห้องเก็บเสียง มีเครื่องปรับอากาศ

ในการขอรับบริการให้คำปรึกษา นักศึกษาอาจจะนัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่นัดก็ได้ การติดตามผลการให้คำปรึกษาได้ทำอย่างไม่เป็นทางการ

การประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักศึกษา และอาจารย์ได้ทราบเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษาโดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา (Advisor) ออกเป็นประกาศโดยตรงของทางมหาวิทยาลัย และศูนย์ให้คำปรึกษา ให้นักศึกษาที่เรียนวิชาการให้คำปรึกษาและแนะแนว ช่วยประชาสัมพันธ์ จัดให้มีการอบรมอาจารย์ที่ปรึกษา

การประสานงานกับบุคลากรอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย ได้มีการปรึกษากับจิตแพทย์ โรงพยาบาลศิริราช และมหิดล จิตวิทยาคลินิกแห่งศูนย์สุขภาพจิต และศูนย์สุขภาพจิตเคลื่อนที่ที่วังม่งแค

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

บริการให้คำปรึกษา อาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้แก่อาจารย์ที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (Advisor) ทุกคน ในจำนวนนี้เป็นผู้มีวุฒิทางการแนะแนวเพียง 5 คน เป็นอาจารย์ชาย 1 คน อาจารย์หญิง 4 คน จำแนกตามวุฒิไต่ดั่งนี้- ปรินญาโทสาขากการแนะแนวจากต่างประเทศ 3 คน ปรินญาโทสาขากการแนะแนวในประเทศ 2 คน

การทางานของผู้ให้คำปรึกษาเฉพาะที่ได้รับการฝึกอบรมทางค่านนี้ได้มีการแบ่งแยกหน้าที่คือ

ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา	จำนวน	5 คน
ทำหน้าที่เกี่ยวกับการลงทะเบียน	จำนวน	5 คน
ทำหน้าที่จัดวางตัวบุคคล	จำนวน	1 คน
ทำหน้าที่ในการจัดสรรเงินทุนและอาหาร	จำนวน	1 คน

นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาทั้งหมดยังต้องรับผิดชอบหน้าที่เกี่ยวกับการสอนอีกด้วย จำนวน

ผู้ให้คำปรึกษาในปัจจุบันมีเพียงหกคนนิสิตที่ขอรับบริการ

ห้องสำหรับให้คำปรึกษามี 1 ห้อง ปัจจุบันถูกดัดแปลงเป็นห้องพักอาจารย์ จึงไม่มีห้องที่ใช้สำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ

ในการขอรับบริการให้คำปรึกษา นิสิตสามารถจะเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้ทันทีเมื่ออาจารย์ว่าง โดยไม่มีการนัดหมายล่วงหน้า การติดตามผลการให้คำปรึกษาจะมีการติดตามผลเป็นรายบุคคล และในบางกรณีเท่านั้น

การประชุมสัมพันธเพื่อให้นิสิต และอาจารย์ได้ทราบเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษา โดยการจับบัตร การประชุมนิเทศ์ การจัดประชุมอาจารย์เพื่อปรึกษาหารือในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

การประสานงานกับบุคลากรอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย ได้มีการติดต่อโดยการส่งต่อของพยาบาลประจำมหาวิทยาลัย

1.2 การวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

เพื่อความสะดวกในการแปลความหมาย จึงได้กำหนดช่วงของคะแนน และความหมายของช่วงคะแนนเฉลี่ยนั้น ๆ ได้ดังต่อไปนี้ (Best, 1959 : 188-190)

หมวดปัญหาในการให้บริการ ๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	หมายความว่าประสบปัญหา	น้อยที่สุด
	1.50 - 2.49	หมายความว่าประสบปัญหา	น้อย
	2.50 - 3.49	หมายความว่าประสบปัญหา	ปานกลาง
	3.50 - 4.49	หมายความว่าประสบปัญหา	มาก
	4.50 - 5.00	หมายความว่าประสบปัญหา	มากที่สุด

หมวดความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษา ๕

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในทางที่	ไม่ดี
	1.50 - 2.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในทางที่	ไม่ค่อยจะดี
	2.50 - 3.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในทางที่	ก็
	3.50 - 4.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในทางที่	ดีมาก
	4.50 - 5.00	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการในทางที่	ดีที่สุด

ตาราง 3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
ปัญหาในการจัดบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	$\bar{X}$	S
รามคำแหง	1.608	1.027
ธรรมศาสตร์	2.467	1.258
ปทุมวัน	3.778	1.113

จากตาราง 3 จะเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหงประสบปัญหาโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในระดับน้อย เช่น เกี่ยวกับการหาคำปรึกษา การสนับสนุนจากผู้บริหาร การประสานงานกับแผนกทะเบียน แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะประสบปัญหาค้นหาการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะอย่างในระดับปานกลาง และประสบปัญหาในค่าน่าพอใจในระดับน้อยที่สุด เช่น การรับผิดชอบเกี่ยวกับระเบียบวินัย การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ การประสานงานระหว่างผู้ให้คำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

ผู้ให้คำปรึกษาของธรรมศาสตร์ประสบปัญหาโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการให้คำปรึกษาในระดับน้อย เช่น เกี่ยวกับการหาคำปรึกษา การสนับสนุนจากผู้บริหาร การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อแล้วจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยงานด้านธุรการมากที่สุด และประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับปานกลางคือ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ แบบทดสอบ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

ผู้ให้คำปรึกษาของปทุมวันประสบปัญหาโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในระดับมาก เช่น เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง การรับผิดชอบหน้าที่ด้านการเรียนการสอน และงานธุรการ การสนับสนุนจากผู้บริหาร แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อแล้วจะประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับมากที่สุดคือ ขาดเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยงานด้านธุรการ เกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา แบบทดสอบ งบประมาณ และประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับปานกลางคือ การประสานงานระหว่างผู้ให้คำปรึกษา การประสานงานกับอาจารย์อื่น สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับน้อยที่สุดคือ การประสานงานกับแผนกทะเบียน และการรับผิดชอบเกี่ยวกับระเบียบวินัย (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

เมื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยแล้วปรากฏว่า ผู้ให้คำปรึกษาของปทุมวันมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหามากกว่าผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหง และธรรมศาสตร์ และผู้ให้คำปรึกษาของธรรมศาสตร์ก็มีแนวโน้มที่จะประสบปัญหามากกว่าผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหง

ตาราง 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	$\bar{X}$	S
รามคำแหง	2.85	0.691
ธรรมศาสตร์	3.00	0.707
ปทุมวัน	3.00	0.817

จากตาราง 4 จะเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหงมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในทางที่ดี คือ เห็นว่าผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการนี้ และผู้ให้คำปรึกษาก็พอใจบริการที่จัดขึ้นในระดับปานกลาง

ผู้ให้คำปรึกษาของธรรมศาสตร์มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในทางที่ดี คือ เห็นว่าอาจารย์ และนิสิต นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ สนใจ และเห็นความสำคัญของบริการนี้ในระดับมาก และผู้ให้คำปรึกษาก็พอใจบริการที่จัดขึ้นในระดับมากด้วย

ผู้ให้คำปรึกษาของพุมวันมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในทางที่ดี คือ เห็นว่าอาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการนี้ และบริการนี้ยังเป็นที่สนใจของผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต นักศึกษาอีกด้วย ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อแล้วผู้ให้คำปรึกษามีความเห็น ว่า ผู้บริหาร และนิสิต นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการนี้ในระดับมาก แต่ผู้ให้คำปรึกษามีความพอใจบริการที่จัดขึ้นในระดับน้อย

1.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา และความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาโดยใช้ F ratio เป็นค่าสถิติในการตรวจสอบ ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะคำนวณหาค่า α ตามวิธีของนิวแมน - คีลส์ (Newman - Keuls) ต่อไป

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ปัญหาในการให้บริการ	2,357.392	2	1,178.696	19.767**
Error	715.542	12	59.629	
Total	3,072.934	14		

** ค่า F มีนัยสำคัญที่ .01

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .01 แสดงว่าปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของรามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบต่อไปอีกว่าระหว่างมหาวิทยาลัยใดจะแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณ η^2 ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา
ระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	รามคำแหง ธรรมศาสตร์ ปทุมวัน			
	คะแนนเฉลี่ย	24.125	37.000	56.668
รามคำแหง	24.125	-	12.88 *	32.543 **
ธรรมศาสตร์	37.000		-	19.668 **
ปทุมวัน				
		r	2	3
		q.95 (r,12)	3.08	3.77
		q.99 (r,12)	4.32	5.04
$\sqrt{\frac{MS}{error/n}}$	•	q.95 (r,12)	11.133	13.627
$\sqrt{\frac{MS}{error/n}}$	•	q.99 (r,12)	15.615	18.218

* ค่า q ปีนัยสำคัญ .05 **ค่า q ปีนัยสำคัญ .01

จากตาราง 6 แสดงว่าปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของรามคำแหง
ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ไม่เท่ากัน คือ ปทุมวัน ประสบปัญหาในการให้บริการมากกว่า
รามคำแหง และธรรมศาสตร์ อย่างเชื่อมั่นได้ 99 % และธรรมศาสตร์ประสบปัญหาใน
การให้บริการมากกว่ารามคาแหง อย่างเชื่อมั่นได้ 95 %

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
 ผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย
 รามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
 วิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ความคิดเห็น	2.1	2	1.05	2.341
Error	29.5	12	2.458	
Total	31.6	14		

จากตาราง 7 แสดงว่าสัดส่วนความแปรปรวนด้านความคิดเห็นที่มีต่อบริการให้คำ-
 ปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน มีความแตกต่าง
 กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือผู้ให้คำปรึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นต่อบริการ
 ให้คำปรึกษาค่อนข้าง ๆ กัน

1.4 ข้อเสนอแนะ และปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยประสบ
เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบคือ

จำนวนความถี่

- | | |
|--|---|
| 1. นักศึกษาไม่ค่อยจะมาใช้บริการ | 3 |
| 2. ผู้รับบริการยังไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับบริการนี้ดีพอ | 2 |
| 3. นักศึกษาที่เคยขอรับบริการนี้ไม่มาติดต่อกับผู้ให้คำปรึกษาอีก | 1 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และถี่พอ | 1 |
| 5. ขาดการประสานงานกับหน่วยงานอื่นในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาหนัก | 1 |

ผู้ให้คำปรึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะคือ

1. ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องคัดเลือกบุคคลที่เรียน และได้รับการฝึกมาโดยตรงจึงจะให้คำปรึกษาได้ดี และจะช่วยให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง
2. ผู้ให้คำปรึกษาถ้าสามารถอยู่ประจำตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อนักศึกษามาหา และ สามารถเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้ทุกครั้ง ก็จะช่วยให้ นักศึกษามาใช้บริการเสมอ ๆ
3. ถ้าขาดการประชาสัมพันธ์ในระยะใดระยะหนึ่งจะทำให้มีผู้มาขอรับบริการน้อยลง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบคือ

จำนวนความถี่

- | | |
|--|---|
| 1. มีเวลาสำหรับให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ | 1 |
| 2. ขาดทุนทรัพย์ที่จะให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลน | 1 |
| 3. ไม่มีการติดตามผลอย่างเป็นทางการ | 1 |
| 4. ผู้ปกครองไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือนักศึกษา | 1 |
| 5. อาจารย์ที่ปรึกษาบางคนไม่ค่อยเชื่อ หรือเชื่อศึกษามากเกินไป | 1 |

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

ผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 1 คน ได้ให้ความเห็นว่านิสิตไม่ค่อยจะมาใช้บริการ

2. ปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา

หมวดปัญหาในการรับบริการ

นิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	หมายความว่าประสบปัญหา	น้อยที่สุด
	1.50 - 2.49	หมายความว่าประสบปัญหา	น้อย
	2.50 - 3.49	หมายความว่าประสบปัญหา	ปานกลาง
	3.50 - 4.49	หมายความว่าประสบปัญหา	มาก
	4.50 - 5.00	หมายความว่าประสบปัญหา	มากที่สุด

นิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	หมายถึงการคาดหวังปัญหาในด้านนั้น	น้อยที่สุด
	1.50 - 2.49	หมายถึงการคาดหวังปัญหาในด้านนั้น	น้อย
	2.50 - 3.49	หมายถึงการคาดหวังปัญหาในด้านนั้น	ปานกลาง
	3.50 - 4.49	หมายถึงการคาดหวังปัญหาในด้านนั้น	มาก
	4.50 - 5.00	หมายถึงการคาดหวังปัญหาในด้านนั้น	มากที่สุด

หมวดความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้	ในทางที่	ไม่ดี
	1.50 - 2.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้	ในทางที่	ไม่ค่อยจะดี
	2.50 - 3.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้	ในทางที่	ดี
	3.50 - 4.49	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้	ในทางที่	ดีมาก
	4.50 - 5.00	หมายความว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้	ในทางที่	ดีที่สุด

2.1 นิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ

2.11 การวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย

ตาราง 8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ
จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา

สถานศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
รามคำแหง	2.796	1.399	2.249	1.080	2.385	1.218
ธรรมศาสตร์	2.214	1.014	1.970	1.063	2.042	1.063
ปทุมวัน	2.649	1.131	2.742	1.233	2.714	1.219

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาปัญหาโดยส่วนรวบของนักศึกษารามคำแหงที่เคยรับบริการ ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาในระดับน้อย แต่เมื่อแยกพิจารณาปัญหาตามเพศ ปรากฏว่านักศึกษาชายประสบปัญหาค่อนข้างมากกว่านักศึกษานหญิง คือ

นักศึกษาชายที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การมีโต๊ะของอาจารย์อยู่ในห้องให้คำปรึกษา ห้องไม่เก็บเสียง แสงสว่างภายในห้องไม่เหมาะสม (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษานหญิงที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับน้อย เช่น เอกสารวางระเกะระกะ มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษานหญิงกลุ่มนี้ประสบปัญหาเรื่องห้องไม่เก็บเสียง และที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสมในระดับ

ปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาปัญหาโดยส่วนรวมของนักศึกษาที่เคยรับบริการ ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิง ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาในระดับน้อย และเมื่อแยกพิจารณาปัญหาตามเพศจะปรากฏผลดังนี้ คือ

นักศึกษาชายที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับน้อย เช่น เกี่ยวกับสภาพอากาศ และแสงสว่างภายในห้อง ที่นั่งขณะรับคำปรึกษา แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อของนักศึกษาชายกลุ่มนี้ ปรากฏว่าประสบปัญหาเรื่องห้องไม่เก็บเสียง และมีโต๊ะของอาจารย์อื่นอยู่ในห้อง ในระดับปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับน้อย เช่น ห้องไม่เก็บเสียง แสงสว่างและสภาพอากาศภายในห้อง แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษากลุ่มนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการมีโต๊ะอาจารย์อื่นอยู่ในห้องในระดับปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยเกรินทรวิโรฒ ปทุมวัน เมื่อพิจารณาปัญหาโดยส่วนรวมของนิสิตที่เคยรับบริการ ปรากฏว่านิสิตกลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิง ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาปัญหาตามเพศจะปรากฏผลดังนี้ คือ

นิสิตชายที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การมีโต๊ะอาจารย์อื่นอยู่ในห้อง ที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นิสิตหญิงที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การมีโต๊ะอาจารย์อื่นอยู่ในห้อง ที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา แต่ถ้าแยกพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นิสิตหญิงกลุ่มนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับเอกสารที่วางระเกะระกะ และแสงสว่างภายในห้องในระดับน้อย (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยแล้ว ปรากฏว่านักศึกษายาชาธรรมศาสตร์ประสบปัญหาด้านนี้น้อยกว่านักศึกษายา

รวมกาแพงและนิสิตชายปทุมวัน นักศึกษาหญิงรวมกำแพงและธรรมศาสตร์ประสบปัญหา
ค่านี้น้อยกว่านิสิตหญิงปทุมวัน ถึงแม้พิจารณาปัญหาโดยส่วนรวมแล้ว นิสิตชาย หญิงปทุมวัน
มีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาค่านี้น่ามากกว่านักศึกษาอีกสองมหาวิทยาลัยดังกล่าว

ตาราง 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในปัญหา
เกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำ-
ปรึกษา จาแนกตามเพศ และสถานศึกษา

สถานศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
รวมกำแพง	2.528	1.270	2.269	1.245	2.332	1.008
ธรรมศาสตร์	2.722	1.017	1.982	1.062	2.199	1.011
ปทุมวัน	2.507	1.238	2.838	1.330	2.736	1.310

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาปัญหาโดยส่วนรวมของนักศึกษารวมกำแพงที่เคยรับบริการ
ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิงประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับน้อย
และเมื่อแยกพิจารณาปัญหาตามเพศ ปรากฏว่านักศึกษาชายประสบปัญหามากกว่านักศึกษาหญิง คือ
นักศึกษาชายที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น เกี่ยวกับ
การยอมรับฟังเหตุผล และความคิดเห็น การทำบัตรนัดพบ ความเป็นกันเองของผู้ให้คำ -
ปรึกษา แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษาชายกลุ่มนี้ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ใน
ระดับน้อย เช่น การเปิดเผยบางเรื่องกับผู้ให้คำปรึกษาต่างเพศ ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยเข้าใจ
ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับน้อย เช่น การพบผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศ การเปิดเผยบางเรื่องกับผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศ แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อแล้ว นักศึกษาหญิงกลุ่มนี้ประสบปัญหาเรื่องการพบผู้ให้คำปรึกษาได้ยาก (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาปัญหาโดยส่วนรวมของนักศึกษาที่เคยรับบริการ ปรากฏว่านักศึกษาในกลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิงประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับน้อย และเมื่อแยกพิจารณาปัญหาตามเพศ ปรากฏว่านักศึกษาชายประสบปัญหาคำนี้นามากกว่านักศึกษาหญิง คือ

นักศึกษาชายที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การเปิดเผยบางเรื่องกับผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศ การยอมรับฟังเหตุผล และความคิดเห็น ไม่ทราบเวลาว่างของผู้ให้คำปรึกษา แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษาชายกลุ่มนี้ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับน้อยคือ การเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาอื่นแทนผู้ที่ต้องการพบ การทำบัตรนัดพบ และประสบปัญหาเรื่องการพบตัวผู้ให้คำปรึกษาในระดับมาก (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับน้อย เช่น การเปิดเผยบางปัญหาที่ขอคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษามีอารมณ์อ่อนไหว การพบผู้ให้คำปรึกษาอื่นแทนผู้ที่ต้องการพบ แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษาหญิงกลุ่มนี้ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับปานกลางคือ ให้คำปรึกษาไม่คอยแจ่มชัด การยอมรับฟังเหตุผล และความคิดเห็น และประสบปัญหาเรื่องการทำบัตรนัดพบน้อยที่สุด (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน เมื่อพิจารณาปัญหาโดยส่วนรวมของนักศึกษาทั้งชายและหญิงที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา ปรากฏว่านิสิตกลุ่มนี้ประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับปานกลาง คือ

นิสิตชายที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น ไม่ทราบบรรยากาศของผู้นำคำปรึกษา การพบตัวผู้นำคำปรึกษา การรับฟังเหตุผล และความคิดเห็น แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นิสิตชายกลุ่มนี้ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับน้อย เช่น การเพิกเฉยในบางปัญหาที่ขอคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษามีอารมณ์อ่อนไหว การเปิดเผยบางเรื่องกับผู้นำคำปรึกษาต่างประเทศ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นิสิตหญิงที่เคยรับบริการประสบปัญหาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา การรับฟังเหตุผล และความคิดเห็นเข้าใจเรื่องที่ปรึกษาไม่ตรงกับที่ต้องการ ให้คำปรึกษาไม่แจ่มชัด แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นิสิตหญิงกลุ่มนี้ประสบปัญหาเรื่องการทำบัตรนัดพบ และการพบผู้นำคำปรึกษาต่างประเทศในระดับน้อย (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับผู้นำคำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยแล้ว ปรากฏว่านักศึกษาชายทั้งสามมหาวิทยาลัยประสบปัญหาด้านนี้ในระดับเดียวกัน แต่นิสิตหญิงพุทธวันประสบปัญหาด้านนี้มากกว่านักศึกษาหญิงรามคำแหง และธรรมศาสตร์ ซึ่งถ้าพิจารณาปัญหาเป็นส่วนรวมนิสิตชายหญิงพุทธวัน มีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาด้านนี้มากกว่านักศึกษาอีกสองมหาวิทยาลัย

ตาราง 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา

สถานศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
รามคำแหง	3.950	0.865	3.600	1.023	3.684	1.005
ธรรมศาสตร์	3.360	0.789	3.283	0.999	3.306	0.940
พุทธวัน	3.529	1.021	3.476	0.933	3.492	0.888

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยส่วนรวมของนักศึกษาทั้งชายและหญิง ที่เคยรับบริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ บริการให้คำปรึกษาในทางที่ดีมาก เมื่อแยกพิจารณาความคิดเห็นตามเพศปรากฏผลดังนี้ คือ

นักศึกษาชายที่เคยรับบริการมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการนี้ในทางที่ดีมาก เช่น มีความเห็นว่าการไปปรึกษาปัญหาไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย คิดว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ และมีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาในระดับมาก แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ นักศึกษาชายกลุ่มนี้เห็นประโยชน์ของบริการให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุด และต้องการที่จะขอรับคำปรึกษาในปัญหาส่วนตัวในระดับปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงที่เคยรับบริการมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการนี้ในทางที่ดีมาก เช่น เห็นว่าบริการนี้มีประโยชน์ต่อนิสิต นักศึกษามาก แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นราย ข้อ นักศึกษาหญิงกลุ่มนี้มีความไว้วางใจ และต้องการจะขอรับคำปรึกษาในปัญหาส่วนตัว และ ปัญหาด้านอาชีพในระดับปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยส่วนรวมของนักศึกษาทั้งชาย และหญิงที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้ คำปรึกษาในทางที่ดี เมื่อแยกพิจารณาความคิดเห็นตามเพศปรากฏผลดังนี้ คือ

นักศึกษาชายที่เคยรับบริการมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการนี้ในทางที่ดี เช่น มีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษา และคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ นักศึกษาชายกลุ่มนี้ เห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ต่อนิสิต นักศึกษามาก และมีความเห็นว่าการไปปรึกษาปัญหา ไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย และต้องการจะขอรับคำปรึกษาในปัญหาส่วนตัว ปัญหาด้านอาชีพในระดับ ปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงที่เคยรับบริการมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการนี้ในทางที่ดี เช่น มีความเห็นว่าการไปปรึกษาปัญหาไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย และมีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ นักศึกษาหญิงกลุ่มนี้เห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์แก่นิสิต นักศึกษา และมีความไว้วางใจในการปรึกษาปัญหาการเรียนในระดับมาก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยส่วนรวมของ นิสิตทั้งชายและหญิงที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา ปรากฏว่านิสิตกลุ่มนี้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในทางที่ดี เมื่อแยกพิจารณาความคิดเห็นตามเพศปรากฏผล ดังนี้ คือ

นิสิตชายที่เคยรับบริการมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการนี้ในทางที่ดีมาก เช่น มีความเห็นว่าการไปปรึกษาปัญหาไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย และมีความไว้วางใจในการปรึกษาปัญหาการเรียนในระดับมาก แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ นักศึกษาชายกลุ่มนี้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถให้ความช่วยเหลือ มีความไว้วางใจในการปรึกษาปัญหาส่วนตัว ปัญหาด้านอาชีพ และต้องการจะขอรับคำปรึกษาส่วนตัวในระดับปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นิสิตหญิงที่เคยรับบริการมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเกี่ยวกับบริการนี้ในทางที่ดี เช่น มีความเห็นว่าจะได้รับประโยชน์จากบริการนี้ และมีความไว้วางใจในการปรึกษาปัญหาด้านอาชีพในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ นิสิตหญิงกลุ่มนี้เห็นว่าบริการนี้จะเป็นประโยชน์แก่นิสิต นักศึกษาในระดับมาก มีความเห็นว่าการไปปรึกษาปัญหาไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย มีความไว้วางใจ และต้องการปรึกษาในปัญหาการเรียนในระดับมากด้วย

และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา ทั้งสามมหาวิทยาลัยแล้ว ปรากฏว่านักศึกษาชายรามคำแหง และนิสิตชายปทุมวันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้ดีกว่านักศึกษาชายธรรมศาสตร์ และนิสิตหญิงรามคำแหงก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้ดีกว่านิสิตหญิงอีก

สองมหาวิทยาลัย ซึ่งถ้าพิจารณาเป็นส่วนรวม นักศึกษารวมค่าแห่งมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้ดีกว่านักศึกษารวมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน

2.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา และความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการโดยใช้ F ratio เป็นค่าสถิติในการตรวจสอบ ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะสามารถหาค่า α ตามวิธีของนิวแมน - คีลส์ (Newman - Keuls) ต่อไป

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัย
— รวมค่าแห่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกรินศรีนครินทร-
วิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ห้องให้คำปรึกษา	565.957	2	282.979	10.880**
Error	4,317.587	166	26.010	
Total	4,883.544	168		

**ค่า F มีนัยสำคัญที่ .01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .01 แสดงว่าปัญหาของนิสิต นักศึกษารวมค่าแห่ง ธรรมศาสตร์ และปทุมวันที่เคยรับบริการ เกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบว่ามหาวิทยาลัยใดจะแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณ α ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างในปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของ
นิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย
รามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	ค			
	คะแนนเฉลี่ย	ธรรมศาสตร์	รามคำแหง	ปทุมวัน
		14.294	16.695	18.998
ธรรมศาสตร์	14.294	-	2.401 *	4.704 **
รามคำแหง	16.695		-	2.303
ปทุมวัน	18.998			
		r	2	3
		q.95 (r,166)	2.80	3.36
		q.99 (r,166)	3.70	4.20
$\sqrt{MS_{error}/n}$.		q.95 (r,166)	2.0143	2.4171
$\sqrt{MS_{error}/n}$.		q.99 (r,166)	2.6617	3.0214

* ค่า q มีนัยสำคัญ .05

** ค่า q มีนัยสำคัญ .01

จากตาราง 12 แสดงว่านิสิตปทุมวัน และนักศึกษารามคำแหงประสบปัญหา
เกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อย่างเชื่อมั่นได้ 99 % และ 95 %
ตามลำดับ ส่วนนิสิตปทุมวัน และนักศึกษารามคำแหงประสบปัญหานี้พอ ๆ กัน

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับ
 ผู้ให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัย
 รามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
 วิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ผู้ให้คำปรึกษา	2,760.596	2	1,380.298	7.252 **
Error	341,596.813	166	190.342	
Total	344,357.409	168		

** ค่า F มีนัยสำคัญที่ .01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .01 แสดงว่าปัญหาของนิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และ
 ปทุมวันที่เคยรับบริการ เกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบต่อไป
 อีกว่าระหว่างมหาวิทยาลัยใดจะแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณ α ดังแสดงใน
 ตาราง 14

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างในปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาของ
 นิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	รวมศาสตร์ รามคำแหง ปทุมวัน			
	คะแนนเฉลี่ย	39.582	41.976	49.248
รวมศาสตร์	39.582	-	2.394	9.666 **
รามคำแหง	41.976		-	7.272 *
ปทุมวัน	49.248			
		r	2	3
		q.95 (r,166)	2.80	3.36
		q.99 (r,166)	3.70	4.20
$\sqrt{MS_{error}/n}$		q.95 (r,166)	5.4493	6.5392
$\sqrt{MS_{error}/n}$		q.99 (r,166)	7.2009	8.1740

* ค่า q มีนัยสำคัญ .05

** ค่า q มีนัยสำคัญ .01

จากตาราง 14 แสดงว่านิสิตปทุมวันประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษามากกว่า
 นักศึกษาธรรมศาสตร์ และรามคำแหง อย่างเชื่อมั่นได้ 99 % และ 95 % ตามลำดับ
 ส่วนนักศึกษารวมศาสตร์ และรามคำแหงประสบปัญหานี้พอ ๆ กัน

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น
ของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ความคิดเห็น	313.34	2	156.67	5.207 **
Error	4,994.66	166	30.088	
Total	5,308	168		

** ค่า F มีนัยสำคัญที่ .01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .01 แสดงว่าความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ที่มีต่อบริการให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบต่อไปอีกว่าระหว่างมหาวิทยาลัยใดจะแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณ q ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา
ที่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคาแหง มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	รวมค่าเฉลี่ย			
	คะแนนเฉลี่ย	รวมค่าเฉลี่ย	ปทุมวัน	รวมค่าเฉลี่ย
		33.059	34.923	36.842
รวมค่าเฉลี่ย	33.059	-	1.864	3.783 **
ปทุมวัน	34.923		-	1.919
รวมค่าเฉลี่ย	36.842			
		r	2	3
		q.95 (r,166)	2.80	3.36
		q.99 (r,166)	3.70	4.20
$\sqrt{MS_{error}/n}$		q.95 (r,166)	2.1663	2.5996
$\sqrt{MS_{error}/n}$		q.99 (r,166)	2.8626	3.2495

** ค่า q มีนัยสำคัญ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า นิสิตศึกษารามคาแหงที่เคยรับบริการ มีความถักเห็นเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาเป็นไปในทางที่ดีกว่านิสิตศึกษาธรรมศาสตร์ อย่างเชื่อมั่นได้ 99 % ส่วนนิสิตปทุมวันและนิสิตศึกษาธรรมศาสตร์ นิสิตปทุมวันและนิสิตศึกษารามคาแหง มีความถักเห็นต่อบริการนี้คล้าย ๆ กัน

2.13 ข้อเสนอแนะ และปัญหาอื่น ๆ ที่นิสิต นักศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยประสบ
เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษามีทั้งหมดจำนวน 57 คน เป็นนักศึกษาที่ได้
แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการนี้จำนวน 17 คน มีรายละเอียด
ดังนี้คือ

	จำนวนความถี่
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เป็นกันเอง	5
2. ขณะรับคำปรึกษามีอาจารย์อื่นอยู่ในห้องนั้นด้วย	4
3. ไม่เชื่อในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาว่าจะช่วยแก้ปัญหาได้ , ผู้ให้คำปรึกษามีบุคลิกที่น่ากลัว	2
4. ปัญหาอื่น ๆ ที่มีจำนวนความถี่ 1 ให้ถูกรายละเอียดในภาคผนวก ข.	

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษามีทั้งหมดจำนวน 34 คน เป็นนักศึกษาที่ได้
แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการนี้จำนวน 17 คน มีรายละเอียด
ดังนี้คือ

	จำนวนความถี่
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยมีเวลาว่าง	9
2. มีบุคคลอื่นเข้ามาขัดจังหวะในขณะที่รับคำปรึกษาอยู่เสมอ	3
3. จำนวนผู้ให้คำปรึกษามีน้อย ไม่พอเพียงกับจำนวนนักศึกษาที่ขอรับบริการ	3
4. ผู้ให้คำปรึกษาฝึกนัก ต้องรอพบผู้ให้คำปรึกษาเป็นเวลานาน	2
5. ปัญหาอื่น ๆ ที่มีจำนวนความถี่ 1 ให้ถูกรายละเอียดในภาคผนวก ข.	

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

นิสิตที่เคยรับบริการให้คำปรึกษามีทั้งหมดจำนวน 78 คน เป็นนิสิตที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการรับบริการนี้จำนวน 55 คน มีรายละเอียดดังนี้คือ

	จำนวนความถี่
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถให้คำปรึกษาในบางเรื่องได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในเรื่องการลงทะเบียน และการเลือกวิชาเรียน	21
2. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เป็นกันเอง	10
3. ห้องให้คำปรึกษาไม่มีคิซิก มีบุคคลอื่นนั่งฟังอยู่ด้วย	9
4. มีเวลาในการให้คำปรึกษาน้อย	6
5. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยมีเวลาว่าง	6
6. ให้คำปรึกษาไม่ตรงประเด็นที่ต้องการ	5
7. ผู้ให้คำปรึกษาสรุปปัญหาเร็วเกินไป, ไม่แน่ใจในการให้คำปรึกษา	4
8. ผู้ให้คำปรึกษาไม่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี	3
9. ไม่สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับคำปรึกษา, ผู้ให้คำปรึกษาไม่ยอมรับฟังเหตุผล มักจะใช้ความคิดเห็นของตัวเองตัดสินปัญหา และใช้วิธีบังคับ, ไม่สามารถแก้ปัญหาก็ มีแต่การพูดปลอบโยน	2
10. ปัญหาอื่น ๆ ที่มีจำนวนความถี่ 1 ให้ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.	

2.2 นิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ

2.21 การวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในความคาดหวังเมื่อจะรับบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย

ตาราง 17 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา

สถานศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{x}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
รวมค่าแห่ง	3.170	1.171	3.023	1.305	3.052	1.260
ธรรมศาสตร์	3.017	1.162	3.136	1.885	3.095	1.181
ปทุมวัน	3.067	1.056	3.302	1.056	3.247	1.056

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังของนักศึกษารวมค่าแห่งเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิงได้คาดหวังเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวัง จำแนกตามเพศปรากฏผลดังนี้ คือ

นักศึกษาชายได้คาดหวังลักษณะของห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น เอกสารที่วางระเกะระกะ ที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษากลุ่มนี้ได้คาดหวังว่าลักษณะของห้องที่ไม่เก็บเสียง และการที่มีโต๊ะอาจารย์อื่นอยู่ในห้องให้คำปรึกษาจะเป็นปัญหาสำหรับนักศึกษามาก (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงได้คาดหวังลักษณะของห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขา โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น ห้องที่ไม่เก็บเสียง มีโต๊ะของอาจารย์อื่นอยู่ในห้องนั้น มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา และสภาพอากาศที่ค่อนข้างจะไม่เหมาะสม (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิงได้คาดหวังเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังตามเพศ ปรากฏผลดังนี้ คือ

นักศึกษาชายได้คาดหวังลักษณะของห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขา โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา มีโต๊ะของอาจารย์อื่นอยู่ในห้องให้คำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงได้คาดหวังลักษณะของห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขา โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา ห้องที่ไม่เก็บเสียง แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษาหญิงกลุ่มนี้ได้คาดหวังว่า การที่มีโต๊ะของอาจารย์อื่นอยู่ในห้องให้คำปรึกษาจะเป็นปัญหาสำหรับนักศึกษามาก (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา ปรากฏว่านิสิตกลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิงได้คาดหวังเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังตามเพศ ปรากฏผลดังนี้ คือ

นิสิตชายได้คาดหวังลักษณะของห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น มีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษา ที่นั่งขณะรับคำปรึกษา และสภาพอากาศภายในห้องไม่เหมาะสม แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นิสิตชายกลุ่มนี้ได้คาดหวังว่าการมีโต๊ะของอาจารย์อื่นอยู่ในห้องให้คำปรึกษาจะเป็นปัญหาสำหรับนิสิตมาก (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นิสิตหญิงได้คาดหวังลักษณะของห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น ที่นั่งขณะรับคำปรึกษา สภาพอากาศภายในห้องไม่เหมาะสม แต่ถ้าวิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นิสิตหญิงกลุ่มนี้ได้คาดหวังว่าการมีโต๊ะของอาจารย์อื่นอยู่ในห้องให้คำปรึกษา ห้องที่ไม่เก็บเสียง และการมีเสียงรบกวนขณะรับคำปรึกษาจะเป็นปัญหาสำหรับนิสิตในระดับมาก (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัย ปรากฏว่านิสิต นักศึกษาเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะคาดหวังปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาในระดับเดียวกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา

สถานศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
รามคำแหง	3.446	1.024	3.633	1.110	3.580	1.003
ธรรมศาสตร์	3.473	1.110	3.847	1.110	3.718	1.116
ปทุมวัน	3.238	1.165	3.673	1.165	3.570	1.132

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังของนักศึกษารามคำแหงเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ทั้งเพศชายและหญิงได้คาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังตามเพศ

ปรากฏว่านักศึกษาหญิงได้คาดหวังปัญหาด้านนี้นักศึกษาชายคือ

นักศึกษาชายได้คาดหวังลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การพบตัวผู้ให้คำปรึกษายาก การรับฟังเหตุผล และความคิดเห็น แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษาชายกลุ่มนี้ได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขามากในเรื่องต่อไปนี้คือ ความเป็นกันเองของผู้ให้คำปรึกษา การไม่กระตือรือร้นที่จะให้คำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงได้คาดหวังลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับมาก เช่น การไม่กระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา การนำเรื่องที่มาปรึกษาไปเล่าให้ผู้อื่น และคาดหวังว่าลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่ค่อยจะให้ความเป็นกันเองจะเป็นปัญหาสำหรับนักศึกษามากที่สุด

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา ปรากฏว่านักศึกษากลุ่มนี้ได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อแยกพิจารณาปัญหาในความคาดหวังตามเพศ ปรากฏว่านักศึกษาหญิงได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาไว้มากกว่านักศึกษาชายคือ

นักศึกษาชายได้คาดหวังลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การพบผู้ให้คำปรึกษาอื่นแทนผู้ที่ต้องการพบ การยอมรับฟังเหตุผล และความคิดเห็น การผัดขิด แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษากลุ่มนี้ได้คาดหวังลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาในระดับมากในเรื่องต่อไปนี้ เช่น ความเป็นกันเอง การกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา การเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นักศึกษาหญิงได้คาดหวังลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับมาก เช่น การกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา การขาดเหตุผล การนำเรื่องที่มาปรึกษาไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อ นักศึกษาหญิงกลุ่มนี้ได้

คาดหวังว่าการไม่ให้ความเป็นกันเองของผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นปัญหาสำหรับเขามากที่สุด (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน เมื่อพิจารณาปัญหาในความคาดหวังของนิสิตที่ไม่เคยรับบริการเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา ปรากฏว่านิสิตกลุ่มนี้ได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับมาก แต่เมื่อแยกพิจารณาปัญหาในความคาดหวังตามเพศ ปรากฏว่านักศึกษาหญิงได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาไว้มากกว่านิสิตชายคือ

นิสิตชายได้คาดหวังลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เช่น การพบตัวผู้ให้คำปรึกษายาก เข้าใจเรื่องที่ปรึกษาไม่ตรงกับที่ต้องการ แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อนิสิตชายกลุ่มนี้ได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขามากในเรื่องต่อไปนี้คือ ความเป็นกันเอง การกระตือรือร้นที่จะให้คำปรึกษา การไม่ทราบเวลาว่างของผู้ให้คำปรึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

นิสิตหญิงได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาโดยเฉลี่ยในระดับมาก เช่น ความเป็นกันเอง การกระตือรือร้นที่จะให้คำปรึกษา แต่ถ้าพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อนิสิตหญิงกลุ่มนี้ได้คาดหวังลักษณะเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาสำหรับเขาในเรื่องต่อไปนี้ในระดับปานกลางคือ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีอารมณ์อ่อนไหว การพบผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศ การเปิดเผยบางเรื่องกับผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัย ปรากฏว่านิสิต นักศึกษาชายทั้งสามมหาวิทยาลัยได้คาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตหญิงทั้งสามมหาวิทยาลัยได้คาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับมาก กล้าย ๆ กัน ซึ่งถ้าพิจารณาปัญหาเป็นส่วนรวมทั้งเพศชายและหญิงแล้ว ปรากฏว่านิสิต นักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มที่จะคาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาในระดับเดียวกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ จำแนกตามเพศ และสถานศึกษา

สถานศึกษา	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
รามคำแหง	3.506	1.109	3.526	0.969	3.522	1.008
ธรรมศาสตร์	3.193	0.947	3.300	0.897	3.263	0.916
ปทุมวัน	3.297	0.900	3.362	0.816	3.347	0.743

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักศึกษารามคำแหง ปรากฏว่านักศึกษาทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในทางที่ดีมาก เช่น เห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ต่อนิสิต นักศึกษา เห็นว่าการไปปรึกษาปัญหาไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อแล้ว ปรากฏว่านักศึกษาทั้งเพศชายและหญิงมีความไว้วางใจในการมาปรึกษาปัญหาการเรียน อาชีพ และปัญหาส่วนตัวในระดับปานกลาง (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ ปรากฏว่านักศึกษาทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในทางที่ดี เช่น เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ มีความไว้วางใจในการปรึกษาปัญหาอาชีพ แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ ปรากฏว่านักศึกษาชายและหญิงเห็นด้วยอย่างมากว่าการไปปรึกษาปัญหาไม่ใช่เรื่องที่น่าละอาย นอกจากนี้นักศึกษาหญิงยังมีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาในการปรึกษาปัญหาการเรียนในระดับมากด้วย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนิสิตที่ไม่เคยรับบริการ ปรากฏว่านิสิตทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้คาปรึกษาในทางที่ดี เช่น มีความไว้วางใจ และต้องการจะรับคาปรึกษาปัญหาอาชีพ และเห็นว่าผู้ให้คาปรึกษาจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ ปรากฏว่านิสิตชายและหญิงเห็นว่าบริการนี้เป็นประโยชน์ก่อนนิสิต นักศึกษาในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีความไว้วางใจและต้องการที่จะขอรับคาปรึกษาในปัญหาการเรียนในระดับมากด้วย

และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัย ปรากฏว่านักศึกษาทั้งชายและหญิงของรามคำแหงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้ดีกว่านักศึกษาชายและหญิงธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ซึ่งถ้าพิจารณาความคิดเห็นเป็นส่วนรวมแล้ว นักศึกษารามคำแหงมีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นต่อบริการนี้ดีกว่านิสิต นักศึกษาอีกสองมหาวิทยาลัย

2.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาเมื่อจะรับบริการโดยใช้ F ratio เป็นค่าสถิติในการตรวจสอบ ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะคำนวณหาค่า q ตามวิธีของนิวแมน - คีลส์ (Newman - Keuls) ต่อไป

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาเกี่ยวกับ
ห้องให้คำปรึกษาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับ
บริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ห้องให้คำปรึกษา	53.650	2	26.825	1.029
Error	12,852.309	493	26.069	
Total	12,905.959	495		

จากตาราง 20 แสดงว่าสัดส่วนความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา
ในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ที่ยังไม่เคยรับบริการ
ให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือได้คาดหวังปัญหาเกี่ยวกับ
ห้องให้คำปรึกษาในระดับเดียวกัน

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ผู้ให้คำปรึกษา	802.530	2	401.265	3.622*
Error	54,611.729	493	110.774	
Total	55,414.259	495		

* ค่า F มีนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 แสดงว่าปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวันเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบต่อไปอีกว่าระหว่างมหาวิทยาลัยใดบ้างจะแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณ α ดังแสดงใน

ตาราง 22

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัญหาในความคาดหวัง
ของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา
ระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	ปทุมวัน รามคำแหง ธรรมศาสตร์			
	คะแนนเฉลี่ย	64.26	64.444	66.924
ปทุมวัน	64.26	-	0.184	2.664
รามคำแหง	64.444		-	2.48
ธรรมศาสตร์	66.924			
		r	2	3
		q.95 (r,493)	2.77	3.31
$\sqrt{MS_{\text{error}}/n}$		q.95 (r,493)	2.2954	2.7429

จากตาราง 22 แสดงว่านิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวันได้
คาดหวังปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หมายเหตุ

จากการทดสอบ F - test ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อ
ทำการทดสอบ q - test แล้ว ปรากฏว่าไม่มีข้อไหนที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการทดสอบ
F - test เป็นการทดสอบความแตกต่างแบบหลาย แต่การทดสอบ q - test เป็นการทดสอบ
ทีละเอืยกว่า

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น
ของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยราม-
คำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ ปทุมวัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ความคิดเห็น	582.495	2	291.247	12.739
Error	11,270.892	493	22.862	
Total	11,853.387	495		

** ค่า F มีนัยสำคัญที่ .01

จากราย 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .01 แสดงว่าความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรม-
ศาสตร์ และปทุมวัน ที่ยังไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา มีความแตกต่างกัน และเพื่อให้
ทราบต่อไปอีกว่าระหว่างมหาวิทยาลัยใดจะแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณ η^2
จึงแสดงในตาราง 24

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา
ที่ไม่เคยรับบริการระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง			
	คะแนนเฉลี่ย	32.63	33.467	35.224
ธรรมศาสตร์	32.63	-	0.837	2.549 **
ปทุมวัน	33.467		-	1.757 *
รามคำแหง	35.224			
		r	2	3
		q.95 (r,493)	2.77	3.31
		q.99 (r,493)	3.64	4.12
		$\sqrt{MS_{error}/n} \cdot q.95 (r,493)$	1.0426	1.2458
		$\sqrt{MS_{error}/n} \cdot q.99 (r,493)$	1.3700	1.5507

* ค่า q มีนัยสำคัญ .05

** ค่า q มีนัยสำคัญ .01

จากตาราง 24 แสดงว่านักศึกษารามคำแหงที่ยังไม่เคยรับบริการ มีความคิดเห็น
ต่อการให้บริการค่าปรึกษาเป็นไปในทางที่ดีกว่านักศึกษาธรรมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน อย่างเช่-
อมั่นได้ 99 % และ 95 % ตามลำดับ, ส่วนนักศึกษาธรรมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน มีความคิด
เห็นต่อการให้บริการค่าปรึกษาคล้าย ๆ กัน

2.23 ข้อเสนอแนะ และปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ของนิสิต นักศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษามีทั้งหมดจำนวน 161 คน เป็นนักศึกษาที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะเป็นปัญหาเมื่อจะรับบริการนี้จำนวน 60 คน มีรายละเอียดดังนี้คือ

จำนวนความถี่

1. ไม่กล้าเพราะเกรงเพื่อน และผู้ให้คำปรึกษาจะมองว่าเป็น
ผู้ที่มีปัญหา 13
2. เกรงว่าผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ให้ความเป็นกันเอง 12
3. เกรงว่าผู้ให้คำปรึกษาจะไม่เข้าใจปัญหา และความรู้สึกของ
ผู้มาปรึกษา 10
4. ไม่รู้จักคุ้นเคยกับผู้ให้คำปรึกษา 7
5. ไม่ทราบเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ 6
6. เกรงว่าผู้ให้คำปรึกษาจะไม่เก็บเรื่องที่ปรึกษาไว้เป็นความลับ 6
7. ไม่แน่ใจว่าจะสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับคำปรึกษา 5
8. ผู้ให้คำปรึกษามีบุคลิกภาพ กิริยา วาจาไม่เหมาะสม, ไม่ยิ้มแย้ม
แจ่มใส, ไม่ตั้งใจรับฟังปัญหา, มีเวลาในการให้คำปรึกษาน้อย,
การมารับบริการแล้วไม่พบผู้ให้คำปรึกษา, ไม่กล้าปรึกษาเมื่อมี
อาจารย์อื่นอยู่ในห้องหลาย ๆ คน, เวลาว่างไม่ตรงกัน 4
9. ผู้ให้คำปรึกษาที่ขาดเหตุผล และพยายามที่จะให้ผู้รับคำปรึกษา
ปฏิบัติตามที่ตนเองได้แนะนำ 3
10. การไม่เอาใจใส่ต้อนรับ, ไม่จริงใจ, ไม่กระตือรือร้น, ไม่เห็น
ความสำคัญของผู้มาปรึกษา และไม่เห็นความสำคัญของปัญหา
บรรยายภาศในการรับคำปรึกษาที่เคร่งเครียด 2
11. ปัญหาอื่น ๆ ที่มีจำนวนความถี่ 1 ให้ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษามีทั้งหมดจำนวน 200 คน เป็นนักศึกษาที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะเป็นปัญหาเมื่อจะรับบริการนี้จำนวน 71 คน มีรายละเอียดดังนี้คือ

	จำนวนความถี่
1. ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่ให้ความเป็นกันเอง	11
2. ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ และวิธีการต่าง ๆ	9
3. ไม่เชื่อว่าผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยแก้ปัญหาให้ได้	8
4. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีบุคลิกไม่เหมาะสม	7
5. ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่เข้าใจสภาพอารมณ์ และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา, ไม่กล้าเปิดเผยความลับกับผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่รู้จักคุ้นเคย	7
6. เกรงว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้มารับคำปรึกษา และเกรงว่าจะไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร	5
7. ประหม่า อาย ไม่กล้า ไม่ไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษา	4
8. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีอายุน้อยทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในตัวผู้ให้คำปรึกษา	3
9. ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับบริการนี้, ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นเล่าเรื่องอย่างไร, การที่ไม่สามารถเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้บ่อยครั้ง, การที่ผู้ให้คำปรึกษาเห็นว่าปัญหาที่มาปรึกษานั้นเป็นเรื่องขบขัน ไม่สมเหตุสมผล	2
10. ปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ที่มีจำนวนความถี่ 1 ให้ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.	

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

นิสิตที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษามีทั้งหมดจำนวน 135 คน เป็นนิสิตที่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่คาดว่าจะปัญหาเมื่อจะรับบริการนี้จำนวน 78 คน มีรายละเอียดดังนี้คือ

จำนวนความถี่

1. ห้องที่ไม่มีคชฉิก 15
2. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีบุคลิกที่ไม่เหมาะสม 15
3. ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่เข้าใจสภาพจิตใจ และความรู้สึกของผู้รับบริการ 10
4. ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่รักษาความลับ 9
5. ไม่เชื่อว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยเหลือได้ 8
6. ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่เป็นกันเอง, ไม่ไว้ใจ ไม่เชื่อถือในตัวผู้ให้คำปรึกษา 8
7. ไม่รู้จักคุ้นเคยกับผู้ให้คำปรึกษา 7
8. ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่มีความจริงจังในการให้คำปรึกษา, ไม่เข้าใจปัญหาที่แท้จริง 6
9. วิทยุของผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาแตกต่างกันมากทำให้มีแนวคิดที่ขัดแย้งกัน, ผู้ให้คำปรึกษาที่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา, เกรงว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีอคติต่อผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาที่ให้เวลาปรึกษาน้อย, ผู้ให้คำปรึกษาที่เห็นว่าเรื่องที่มาปรึกษามีความสำคัญน้อย 5
10. การหลีกเลี่ยงปัญหาที่มาปรึกษา, การไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการนี้ 4
11. การให้คำปรึกษาแบบรวบรัด, เวลาว่างไม่ตรงกัน 3
12. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความคิดล้าสมัย, มีอารมณ์ที่ไม่มั่นคง 2
13. ปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ที่มีจำนวนความถี่ 1 ให้ดูรายละเอียดในภาคผนวก ข.

บทที่ 5

สรุปผลการค้นคว้า อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อสำรวจปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาในทัศนะของผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน
2. เพื่อสำรวจปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาในทัศนะของนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย
4. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นิสิต นักศึกษาชายและหญิงในมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ปีการศึกษา 2518 จำนวน 665 คน และผู้ให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยจำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม 3 ชุด ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์หัวหน้าภาค หรือหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้คำปรึกษา เพื่อศึกษาสภาพการจัดให้บริการของแต่ละมหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบด้วยข้อความ 15 ข้อ และเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น

เกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ

3. แบบสอบถามปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบด้วยข้อความ 25 ข้อ และเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กระทำตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยจากแบบสัมภาษณ์

2. วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัย

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาในการให้บริการ ปัญหาในการรับบริการของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ และปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา โดยใช้ $F - test$ และ $q - test$

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

1.1 ผลการวิเคราะห์สภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการตรวจสอบสภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาพบว่า มีอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา จำนวน 15 คน มีห้องที่จัดสำหรับให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ จำนวน 5 ห้อง แต่ส่วนมากจะให้คำปรึกษาโดยใช้ห้องพักของผู้ให้คำปรึกษา ในการขอรับบริการนักศึกษาจะต้องนัดหมายไว้ล่วงหน้า เว้นแต่กรณีรีบด่วนอาจเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้ทันที การประชาสัมพันธ์การให้บริการนี้ทำโดยลงประกาศในข่าวรวมกาแพง คิตโปสเตอร์ และทำ

หนังสือเพื่อแจ้งให้อาจารย์ทราบ นอกจากนี้ยังมีการติดต่อกับบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ที่ศูนย์สุขวิทยาจิต โรงพยาบาลสมเด็จพระยา เป็นต้น

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลการสำรวจสภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาพบว่า มีอาจารย์ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา จำนวน 6 คน มีห้องที่จัดสำหรับให้คำปรึกษาโดยเฉพาะจำนวน 3 ห้อง แต่ละห้อง ได้จัดอย่างเป็นสัดส่วน มีกั้น เป็นห้องเก็บเสียง และมีเครื่องปรับอากาศ ในการขอรับบริการนักศึกษาอาจจะนัดหมายไว้ล่วงหน้า หรือไม่ต้อนัดหมายก็ได้ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการนี้โดยแจ้งผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา ออกเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย และของศูนย์ให้คำปรึกษา นอกจากนี้นักศึกษาที่เรียนวิชา การให้คำปรึกษาแนะแนว ยังเป็นผู้ที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้อีกด้วย การติดต่อกับบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น จิตแพทย์ โรงพยาบาลศิริราช และมหิดล นักจิตวิทยาคลินิกแห่งศูนย์สุขวิทยาจิต เป็นต้น

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

ผลการสำรวจสภาพการจัดบริการให้คำปรึกษาพบว่า มีอาจารย์ที่มีวุฒิการแนะแนว และทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 5 คน นอกนั้นเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา ห้องสำหรับให้คำปรึกษาได้แก่ห้องพักอาจารย์ ในการขอรับบริการไม่ต้อนมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า นิสิติจะสามารถ เข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้ทันทีเมื่ออาจารย์ว่าง การประชาสัมพันธ์การให้บริการนี้โดยการจัดบอร์ด การปฐมนิเทศน์ และการประชุมอาจารย์เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน การติดต่อกับบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยจัดกระทำโดยการส่งต่อของพยาบาลประจำมหาวิทยาลัย

1.2 ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ประสบปัญหาในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปทุมวันประสบปัญหามากกว่ารามคำแหง และธรรมศาสตร์ ธรรมศาสตร์ประสบปัญหามากกว่ารามคำแหง

1.3 ความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ให้คำปรึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นต่อการบริการนี้คล้าย ๆ กัน

2. ปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา

2.1 ปัญหาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

1. นิสิตปทุมวัน และนักศึกษารามคำแหง ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาธรรมศาสตร์ ส่วนนิสิตปทุมวัน และนักศึกษารามคำแหง ประสบปัญหาด้านนี้พอ ๆ กัน

2. นิสิตปทุมวัน ประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาธรรมศาสตร์ และนักศึกษารามคำแหง ส่วนนักศึกษาธรรมศาสตร์ และรามคำแหงประสบปัญหาด้านนี้พอ ๆ กัน

3. นักศึกษารามคำแหงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษาดีกว่านักศึกษาธรรมศาสตร์ ส่วนนิสิตปทุมวัน และนักศึกษาธรรมศาสตร์ นิสิตปทุมวัน และนักศึกษารามคำแหงมีความคิดเห็นต่อการบริการนี้คล้าย ๆ กัน

2.2 ปัญหาในความคาดหวังของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา

1. นิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ได้คาดหวังเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. นิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ได้คาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นักศึกษารามคำแหงที่ไม่เคยรับบริการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษาดีกว่านักศึกษาธรรมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน ส่วนนักศึกษาธรรมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน มีความคิดเห็นต่อการบริการนี้คล้าย ๆ กัน

การอภิปรายผล

ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา มากกว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากได้รับการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แม้จะเป็นมหาวิทยาลัยที่เพิ่งเปิดใหม่ แต่เมื่อเริ่มเปิดทำการสอนก็ได้จัดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษาในแผนกจิตวิทยาขึ้นเพื่อให้บริการด้านนี้แก่นักศึกษา โดยได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้บริหาร เช่น มีห้องสำหรับให้คำปรึกษา ได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น (อ้างอิงข้อมูลจากแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ก็เช่นเดียวกัน คือ มีแผนกจิตวิทยา ศูนย์ให้คำปรึกษา มีห้องสำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน และสามารถเก็บเสียง เป็นต้น การที่ทั้งสองมหาวิทยาลัยนี้ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีนั้น อาจจะเนื่องมาจากทั้งสองมหาวิทยาลัยดังกล่าวได้มีการจัดหลักสูตร การเรียน การสอนในวิชาการแนะแนวและการให้คำปรึกษาเพื่อผลิตบุคลากรด้านนี้ก็เป็นได้

ส่วนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวันนั้น แม้จะได้มีการจัดบริการแนะแนว และให้คำปรึกษาแต่ลักษณะการจัด ยังจัดแบบไม่เป็นทางการ คือยังไม่มีห้องสำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างจริงจัง (อ้างอิงข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการบริหารงานของมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แบ่งออกเป็น 8 วิทยาเขต กังนั้นอาจเป็นไปได้ว่า การจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ในการพัฒนาแต่ละวิทยาเขต เมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีหน่วยงานรวมอยู่ในที่แห่งเดียวกันแล้ว อาจได้รับงบประมาณในอัตราส่วนที่น้อยกว่า จึงมีผลกระทบถึงการจัดสรรงบประมาณให้แก่แต่ละแผนก รวมทั้งแผนกแนะแนวด้วย

สำหรับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่พบว่าประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา มากกว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหง อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานของผู้ให้คำปรึกษาทั้งสองมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน คือ ผู้ให้คำปรึกษาของรามคำแหงไม่ต้องการประสานงานกับผู้ให้คำปรึกษาอื่น หรือระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา และแผนกทะเบียน ดังนั้นเมื่อนำคะแนนที่ได้จากการใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันมาเปรียบเทียบกันจึงอาจเป็นสาเหตุให้ธรรมศาสตร์ประสบปัญหาในการให้บริการมากกว่ารามคำแหงก็เป็นได้

ความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษา ในมหาวิทยาลัยทั้งสามแห่ง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา ะยะ ๆ กัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากผู้ให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งสามแห่งนี้ ส่วนมากเป็นผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาจิตวิทยา หรือการแนะแนวในระดับปริญญาโทขึ้นไป จึงอาจเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานด้านนี้พอ ๆ กัน และอาจจะจัดบริการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพพอ ๆ กันด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิต นักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยจึงเห็นประโยชน์ เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจแก่บริการนี้พอ ๆ กัน จึงเป็นเหตุที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัยต่างกล่าวถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการนี้คล้าย ๆ กัน

ปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ

นิสิต นักศึกษาปทุมวัน และรามคำแหง ประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษามากกว่า ธรรมศาสตร์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปทุมวันไม่มีห้องที่จัดเฉพาะในการให้คำปรึกษา ในการขอรับคำปรึกษานิสิตต้องเข้าปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาในห้องพักอาจารย์ ซึ่งมีโต๊ะของอาจารย์ท่านอื่นอยู่ในห้องนั้นด้วย เช่นเดียวกับรามคำแหง คือ ถึงแม้รามคำแหงจะมีห้องสำหรับให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ แต่ในทางปฏิบัติแล้วส่วนมากจะใช้ห้องพักอาจารย์ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นิสิต นักศึกษา เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยที่จะเล่า หรือระบายความในใจให้แก่ผู้ให้คำปรึกษาเท่าที่ควร และอาจเกิดความระแวงว่าบุคคลอื่นจะล่วงรู้เรื่องที่มาปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัญหาล้วนตัว ปัญหาที่เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี ศีลธรรม

หรือแม้กระทั่งปัญหาทั่ว ๆ ไป เช่น ปัญหาการเรียน ปัญหาการเลือกอาชีพ ซึ่งบางครั้งนิสิต นักศึกษาก็ยังต้องการรับคำปรึกษาในสถานที่ที่มีจิตพอสมควร ทั้งนี้เพราะการที่มีห้องมีจิต เป็นสัดส่วน นอกจากจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษาแล้ว ผู้รับคำปรึกษายังสามารถแสดงความรู้สึก หรือแสดงปัญหาได้อย่างอิสระโดยปราศจากการรบกวนจากสิ่งแวดล้อมอีกด้วย (Lester, 1968 : 134)

สำหรับนิสิตปทุมวันพบว่าประสบปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาพอ ๆ กันกับนักศึกษารามคำแหง ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีห้องที่เป็นสัดส่วน หรือมีห้องที่เป็นสัดส่วนแต่ไม่ค่อยได้ใช้ กังวลใจเกินไปจนมาแล้วข้างต้น

ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ

นิสิตปทุมวันประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษารามคำแหง และ รามคำแหง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่หาหน้าที่ให้คำปรึกษาของปทุมวัน นอกจากจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาซึ่งได้รับการฝึกอบรมทางคำนี้โดยตรง จำนวน 5 คน แล้ว อาจารย์ที่ปรึกษา ทุก ๆ คนยังได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาอีกด้วย ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วจะ เห็นว่ามีทั้งส่วนดี และส่วนเสีย ส่วนดี คือ นิสิตจะสามารถปรึกษาหารือกับอาจารย์ที่ ตนเองมีความคุ้นเคย สนิทสนม และมีความไว้วางใจ ซึ่งส่วนมากจะได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษา ประจำของนิสิต นอกจากนี้ยังจะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ให้คำปรึกษาอีกด้วย ส่วนเสีย คือ ในบางกรณี หรือในบางเรื่องที่นิสิตมาขอรับคำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องแก้ปัญหาโดยอาศัยหลักการ วิธีการ หรือเทคนิคในการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ดังนั้นบุคคลที่จะหาหน้าที่ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาโดยตรง และ ถือว่าเป็น Professional person (Lester, 1968 : 134) ซึ่งจากการศึกษา ของเชลตัน (Shelton, 1972 : 2115) ก็ได้พบว่าผู้ให้คำปรึกษาโดยวิชาชีพจะให้ความเอาใจใส่ และมีความจริงใจกับนักศึกษามากกว่าอาจารย์ที่ปรึกษา นักศึกษาสามารถ เข้าพบผู้ให้คำปรึกษาได้สะดวกกว่าอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ให้คำปรึกษายังได้รับการยอมรับจากนักศึกษาสูงกว่าอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่เนื่องจากนิสิตปทุมวันได้รับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาซึ่งส่วนมากไม่ได้ศึกษาวิชาการให้คำปรึกษามาโดยตรง จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นิสิตปทุมวันประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาอีกสองมหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ

นักศึกษารามคำแหงมีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาดีกว่านักศึกษารวมศาสตร์ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากรามาฯอาจมีวิธีการประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการนี้ได้เป็นอย่างดีมากกว่าธรรมศาสตร์, เมื่อเป็นเช่นนี้อาจทำให้นักศึกษารามคำแหงตั้งระดับความมุ่งหวังที่จะได้รับจ.บริการนี้ไม่สูงเกินไป ส่วนนักศึกษารวมศาสตร์อาจจะตั้งระดับความมุ่งหวังที่จะได้รับจากบริการให้คำปรึกษาไว้สูง เมื่อผลที่ได้ไม่เป็นไปตามความมุ่งหวัง จึงเป็นเหตุให้มี ความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษา ในทางที่คินน้อยกว่านักศึกษารามคำแหงก็เป็นได้

ปัญหาในความคาดหวังเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ

นิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ได้คาดหวังเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษา จะเป็นปัญหา ักันมากคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้เนื่องจาก นิสิต นักศึกษาเมื่อมีปัญหาที่ย่อมต้องการจะขอคำปรึกษาปัญหาในห้องที่มีคชชช เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกปลอดภัย ดังที่ได้อภิปรายไว้ในหมวดปัญหาเกี่ยวกับ ห้องให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่เคยรับบริการ

ปัญหาในความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ

นิสิต นักศึกษารามคำแหง ธรรมศาสตร์ และปทุมวัน ได้คาดหวังเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาที่จะเป็นปัญหา ไว้ในระดับมากคล้าย ๆ กัน ทั้งนี้เนื่องจาก นิสิต นักศึกษา ย่อมต้องการที่จะปรึกษากับผู้ที่ให้ความเป็นกันเอง มีความเข้าใจในตัวผู้มารับบริการ และอาจมีปัญหาที่ต้องการปรึกษาอย่างถูกต้อง

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้คำปรึกษาของนิสิต นักศึกษาที่ไม่เคยรับบริการ

นักศึกษารามคำแหงที่ไม่เคยรับบริการ มีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาดีกว่า

นักศึกษาธรรมศาสตร์ และนิสิตปทุมวัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิธีการ และความถี่ในการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน คือ วิธีการประชาสัมพันธ์การจัดบริการให้คำปรึกษาของรามคำแหง เช่น การออกหนังสืออย่างเป็นทางการเพื่อแจ้งให้อาจารย์ในคณะต่าง ๆ ได้ทราบว่ามีการให้บริการด้านนี้แก่นักศึกษา นอกจากนี้ยังมีการลงประกาศในข่าวรามคำแหง ซึ่งออกประมาณ เดือนละ 2-3 ฉบับ การติดโปสเตอร์ และอื่น ๆ เมื่อการประชาสัมพันธ์ได้มีการทำอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ ย่อมทำให้นักศึกษารามคำแหงมีความรู้ ความเข้าใจ เห็นความสำคัญ และมีความคิดเห็นที่ดีต่อบริการนี้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ ปทุมวัน พอจะเป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ควรให้คำปรึกษาในห้องสำหรับให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นสถานที่ที่มีคิคน้อยกว่าการใช้ห้องพักอาจารย์ เพื่อให้ผู้มารับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกละเอียด และกล้าที่จะเปิดเผยข้อเท็จจริงบางประการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2.1 ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้คำปรึกษาให้มากกว่าเดิม

2.2 ควรเพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ

เกี่ยวกับการให้บริการด้านนี้มากขึ้น

2.3 ผู้ให้คำปรึกษาควรมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียน การสอนให้น้อยลง ทั้งนี้เพื่อให้ได้มีเวลาสำหรับให้บริการแก่นักศึกษามากขึ้น

2.4 ควรจะมีป้าย หรือสัญญาณไฟ หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่จะสื่อความหมายให้ทราบ เพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่น เข้ามารบกวนในขณะที่ให้คำปรึกษา

3. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

- 3.1 ควรเปิดห้องสำหรับให้คำปรึกษาโดยเฉพาะที่เป็นสัดส่วน บิดชีวิต พอที่นิสิตจะกล้าเปิดเผยความลับ
- 3.2 ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษานั้นควรเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมทางด้านการให้คำปรึกษา มาโดยตรง
- 3.3 ผู้ให้คำปรึกษาควรรับผิดชอบหน้าที่ด้านการเรียน การสอน และอื่น ๆ ให้น้อยลง
- 3.4 ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป

การจัดบริการแนะแนว และให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งนี้เพราะอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับนิสิต นักศึกษามากกว่าอาจารย์อื่น ดังนั้นอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละคนควรจะมีพื้นฐานความรู้ทางด้านการแนะแนว และให้คำปรึกษาม้าง โดยการจักให้มีการฝึกอบรมแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้รู้จักวิธีการศึกษา และสังเกตนิสิต นักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบ เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาประสบปัญหาใดที่นอกเหนือความสามารถ ก็จะไ้ส่งต่อไปยังผู้ให้คำปรึกษาอีกทีหนึ่ง จากวิธีการนี้จะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ให้คำปรึกษา และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกัน และลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนิสิต นักศึกษาได้ นอกจากนี้บริการให้คำปรึกษามักจะเกี่ยวข้องกับบริการจัดหางานให้ทำ และการจัดสรรเงินทุน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบริการที่ใช้แก้ปัญหาหลังจากที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้ตัดสินใจกับปัญหาของตนเองแล้ว ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงควรจะทำหน้าที่ด้านนี้ หรือต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานดังกล่าวด้วย เพื่อจะทำให้ผลการให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ และเป็นที่เชื่อถือของนิสิต นักศึกษา มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเปรียบเทียบปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษา โดยใช้แบบสอบถามฉบับเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ทราบปัญหาที่แท้จริง และอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการรับบริการ และปัญหาในความคาดหวังเมื่อจะรับบริการให้คำปรึกษา
3. ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในระดับวิทยาลัย หรือระดับการศึกษาอื่น ๆ ด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เต็มสิริ บุญยสิงห์ " นี่ก็เรื่องของ "แนะแนว" " การอบรมครูแนะแนวรุ่น 1
กองแนะแนวการศึกษา และอาชีพ กรมวิชาการ 2518.
- ทศพร ประเสริฐสุข การศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวัน
บางแสน และสงขลา ปริญญาพันธการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา
• ประสานมิตร 2511, 98 หน้า.
- ปราณี เถลิงพล การแนะแนว และการให้คำปรึกษา โรงพิมพ์การศาสนา พระนคร
2515, 191 หน้า
- บสม เพ็ชรจำรัส "ข้อคิดเกี่ยวกับการบริหารงานนิสิตในมหาวิทยาลัย" วารสารสภา
การศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 8 มีนาคม 2512.
- น้องพรรณ บัณฑิตานนท์ ความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม
ปี 2510 ที่หวังจะได้รับจากบริการแนะแนวของวิทยาลัย ปริญญาพันธการศึกษามหาบัณฑิต
วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร 2511, 117 หน้า.
- มัลลิกา เกาฬิจิตร และคนอื่น ๆ บริการแนะแนวในโรงเรียน กรมการฝึกหัดครู
กระทรวงศึกษาธิการ 2508, 355 หน้า.
- ศรัณย์ คำวิสุทธิ การศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา พิษณุโลก
และมหาสารคาม ปริญญาพันธการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา
ประสานมิตร 2517, 96 หน้า.
- สมใจ พรหมศิริ ทัศนคติของครู - อาจารย์โรงเรียนมัธยมแบบประสมที่แห่งที่มีต่อโครงการ
แนะแนวของโรงเรียน ปริญญาพันธการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา
ประสานมิตร 2511, 87 หน้า.
- สวัสดิ์ สุคนธรังษี "ปัญหานักศึกษาในการบริการมหาวิทยาลัย" รัฐสภาสาร ปีที่ 20
ฉบับที่ 4 มกราคม 2515.

สาร เชมทอง การศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา
ประสานมิตร พระนคร และพลศึกษา ปริญญาโททางการศึกษามหาบัณฑิต
วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร 2517, 77 หน้า.

สาส์วรรณ เลหาทีรานนท์ ทัศนคติของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร -
ปีการศึกษา 2510 ที่มีต่อการบริการแนะแนวของวิทยาลัย ปริญญาโททางการศึกษา
มหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร 2517, 71 หน้า.

อารี เสรีรักษ์ การประเมินผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิต
วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร ปีการศึกษา 2513 ปริญญาโททางการศึกษา
มหาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร 2515, 88 หน้า.

Best, John J.; Research in Education, Prentice - Hall, Englewood
Cliffs, New Jersey, 1959, 320 pp.

Clark, Martin Elliott; A Study of Counseling Service in Selected
Small Colleges, Dissertation Abstracts, Vol. 35, November
1971, p.2674-A.

Dickstein, Robert, "Preferred Counselor Characteristics as
Expressed by Secondary School Students" Dissertation
Abstracts, Vol. 35, November, 1972, pp.2098 A - 2099 A

Ferguson, George; Statistical Analysis in Psychology and Education,
McGraw - Hill Book Co., New York, 1956, 466 pp.

Forsythe, Jack Norman, "Student and Counselor Perception of
Counselor Function in Tennessee Community College"
Dissertation Abstracts, Vol. 35, August, 1972,
pp. 447 A - 451 A

- ✓ Georgiades, Zenon D; ; " Establishment of Guidance Service
in Developing Countries With Special Emphasis on
a Guidance Program for the Secondary School in Cyprus " Dissertation Abstracts, Vol.27 , September, 1966 ,
p. 628 A .
- ✓ Gibson, L. W., " Teacher Opinion of High School Guidance
Program " The Personnel and Guidance Journal, Vol. 44,
December, 1965, pp. 416 - 422.
- Guilford, J. P.; Fundamental Statistics in Psychology and
Education, McGraw - Hill , Inc , New York , 1965,
605 pp.
- Higgin, Kenneth Raymond ; " Secondary School Guidance Programs
as Perceived by Selected Principals in Ohio " Disserta-
tion Abstracts, Vol. 35, May ,1975, p. 7057 A.
- ✓ Hoffman, Marlyn Yvonne; " Graduate Student's Perceptions of
Guidance Service in Three IOWA University " Disserta-
tion Abstracts, Vol. 9, March,1971 , pp. 4468 A - 4469 A.
- Lester, N. Downing; Guidance and Counseling Service An Introduc-
tion , McGraw - Hill Book Co. , New York , 1968, 435 pp.
- Lindquist, E. F.; Design and Analysis of Experiments in Psychology
and Education , Houghton Mifflin, Boston, 1953,393 pp.
- Magrussan, David; Test Theory, Transformed the Swedish by Hunter
Mabon, Addison - Wesley, Massachusetts, 1967, p. 270 .

- ✓ Mc Cant, Gerald; ' Counselod and Non-Counselod Verginia State College Students' Perception of Counseling and of Personal Adjustment Dissertation Abstracts, Vol. 35 December, 1974, 3428 - 3429 A.
- Mc Glasson, Maurice A.; "An Analysis of Guidance Organization and Service in the Commissioned Junior High Schools of Indiana " Thesis Abstracts Series, 1954, pp. 113-119 .
- ✓ Norman, Gerald, ' The Role of High School Counselor as Perceived by Administrators, Counselor, Teachers and Students and Measured by the Sementic Differential Technique' Dissertation Abstracts, Vol. 33, July, 1972, p. 159 A .
- Shelton, Joe Ben; ' A study of Students' Perceptions of Faculty Academic Advisement by Professional Counselors ' Dissertation Abstracts, Vol. 33, November, 1972, p. 2115 A .
- Shigley, E. Harold; An Evaluation of Student Personnel Services at Marion College " Thesis Abstracts Series, 1959, pp. 273-281 .
- ✓ Williamson, L. G.; Student Personnel Services in Colleges and Universities, McGraw - Hill Book Company, New York, 1961, 474 pp.

ភាគដេញ

ภาคผนวก ก.

แบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามผู้ให้คำปรึกษา

แบบสอบถามนิสิต นักศึกษา

แบบสัมภาษณ์สภาพการจัดบริการให้คำปรึกษา

1. ผู้ให้คำสัมภาษณ์ มหาวิทยาลัย
2. จำนวนอาจารย์ของแผนกแนะแนวมีทั้งหมด คน
อาจารย์ชาย คน อาจารย์หญิง คน
 - 2.1 ปรึกษา จำนวน คน
 - 2.2 ปรึกษา จำนวน คน
 - 2.3 ปรึกษา จำนวน คน
 - 2.4 ปรึกษา จำนวน คน
3. มีการแบ่งแยกหน้าที่ของอาจารย์ในแผนกแนะแนวอย่างเป็นสัดส่วนหรือไม่
☐ มี ☐ ไม่มี
4. ถ้ามีการแบ่งแยกหน้าที่มีการแบ่งอย่างไร
 - 4.1 ทำหน้าที่ จำนวน คน
 - 4.2 ทำหน้าที่ จำนวน คน
 - 4.3 ทำหน้าที่ จำนวน คน
 - 4.4 ทำหน้าที่ จำนวน คน
5. จำนวนผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเพียงพอกับนิสิต นักศึกษาที่มารับบริการหรือไม่
☐ พอ ☐ ไม่พอ
6. ห้องให้คำปรึกษามีจำนวน ห้อง พอเพียงกับนิสิตนักศึกษาที่มารับบริการหรือไม่
☐ พอ ☐ ไม่พอ
7. ลักษณะโดยทั่วไปของห้องให้คำปรึกษาคือ
.....
.....
.....
8. ได้มีการจัดเวลาสำหรับให้บริการแก่นิสิต นักศึกษาหรือไม่
☐ มี ☐ ไม่มี

9. ถ้ามีการจัดเวลาสำหรับให้บริการปรึกษาแก่นิสิต นักศึกษา ได้มีการจัดอย่างไร ต้องมีการนัดหมายล่วงหน้าหรือไม่ อย่างไร
-
-
-
-
10. ได้มีการติดตามผลงานเกี่ยวกับการให้บริการให้คำปรึกษาอย่างไร
-
-
11. ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้คณาจารย์ได้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการนี้หรือไม่ อย่างไร
-
-
-
-
12. ได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการนี้หรือไม่ อย่างไร
-
-
-
-
13. ได้มีการประสานงานกับบุคลากรอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
-
-
-
-

ตอนที่ 1

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. เป็นผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย

☐

รวมค่าแห่ง

☐

ธรรมศาสตร์

☐

ศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

ตอนที่ 2

แบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ท่านเห็นว่า ตรงกับระดับ
ของปัญหาที่ท่านประสบ เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมาย

1. ผู้บริหารไม่ค่อยให้การสนับสนุน
2. ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ห้องให้คำปรึกษามีลักษณะไม่เป็นเอกเทศจึงยาก
แก่การสร้างความรู้สึกลอดกภัยให้แก่ผู้มารับบริการ
4. ขาดงบประมาณในการจัดดำเนินการดำเนินการให้
บริการให้คำปรึกษา
5. แบบทดสอบที่ใช้ประกอบการให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ

ระดับปัญหาที่ประสบ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น

1. ท่านคิดว่าผู้บริหารในมหาวิทยาลัยนี้มีความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการให้คำปรึกษาเพียงใด
2. ท่านคิดว่าอาจารย์อื่น ๆ มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการนี้เพียงใด
3. ท่านคิดว่านิสิต นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของบริการนี้เพียงใด
4. ท่านคิดว่าบริการนี้เป็นที่สนใจแก่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหารเพียงใด
5. ท่านพอใจบริการให้คำปรึกษาที่จัดขึ้นเพียงใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

เรียน นิสิต นักศึกษา

ด้วยข้าพเจ้ากำลังหาปัญหานี้พบเรื่อง "ปัญหาในการใช้และการให้บริการให้คำปรึกษา
ในระดับมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร" โดยมี ดร. สุธีรพันธุ์ กรลักษ์ณ์ เป็นประธานกรรมการ
และ อาจารย์พงษ์พันธ์ หงษ์โสภา เป็นกรรมการ โดยมีผู้มุ่งหมายคือ เพื่อทราบปัญหาของนิสิต
นักศึกษาในการมารับและจะมารับบริการให้คำปรึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะ และปรับปรุง
การดำเนินงานด้านการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทั้งหมดนี้ตามความเป็นจริง
การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ท่านไม่ต้องลงชื่อ และคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

ขอแสดงความนับถือ

นารี แซ่ลี้

นิสิตปริญญาโทสาขาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 1

รายละเอียดเกี่ยวกับตัวนิสิต นักศึกษา

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. มหาวิทยาลัย

☐ รามคำแหง

☐ ธรรมศาสตร์

☐ ศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

3. ชั้นปีที่

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

4. ท่านเคยรับบริการให้คำปรึกษา หรือไม่

☐ เคยรับ

☐ ไม่เคยรับ

แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 1

รายละเอียดเกี่ยวกับตัวนิสิต นักศึกษา

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. มหาวิทยาลัย

☐ รามคำแหง

☐ ธรรมศาสตร์

☐ ศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

3. ชั้นปีที่

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

4. ท่านเคยรับบริการให้คำปรึกษา หรือไม่

☐ เคยรับ

☐ ไม่เคยรับ

[illegible]

ผู้ให้คำปรึกษา

8. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยจะเป็นกันเอง
9. ขณะให้คำปรึกษาบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาทำธุระอื่น ๆ
10. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา
11. ให้คำปรึกษาไม่ค่อยแจ่มชัด
12. บางครั้งนำเรื่องที่มาปรึกษาไปเล่าให้ผู้อื่น
13. ผู้ให้คำปรึกษานิยัดเป็นบางครั้ง
14. ผู้ให้คำปรึกษาค่อนข้างขาดเหตุผล
15. เพิกเฉยในบางปัญหาที่มาขอคำปรึกษา
16. การที่ท่านต้องเข้าพบผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศในห้องที่มีคิซิก
17. ผู้ให้คำปรึกษามีอารมณ์อ่อนไหว
18. ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องที่มาปรึกษาไม่ค่อยตรงกับที่ต้องการ
19. การที่ท่านไม่ทราบเวลาว่างซึ่งผู้ให้คำปรึกษา
20. การที่ท่านต้องเปิดเผยบางเรื่องกับผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศ
21. ผู้ให้คำปรึกษายอมรับฟังเหตุผล และความคิดเห็นเป็นบางครั้ง
22. ผู้ให้คำปรึกษาไม่ค่อยเข้าใจความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา

[illegible]

ระดับปัญหาที่ประสบ หรือ ระดับปัญหาตามความคาดหวัง				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

23. การที่ท่านต้องเข้าปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษาอื่น
แทนผู้ที่ท่านต้องการพบ

24. เมื่อไม่มีการนัดหมายจึงทำให้พบผู้ให้คำปรึกษาได้ยาก

25. การทำบัตรนัดพบก่อนที่จะมารับคำปรึกษา

26. ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อความข้างต้นที่ท่านประสบในการมารับบริการ
ให้คำปรึกษา คือ (เฉพาะผู้ที่เคยรับบริการนี้แล้ว)

26.1

26.2

26.3

26.4

26.5

27. สภาพการณ์อื่น ๆ นอกเหนือจากข้อความข้างต้นที่ท่านคิดว่าจะ เป็นปัญหาสำหรับท่าน
เมื่อจะรับบริการให้คำปรึกษา คือ (เฉพาะผู้ที่ไม่เคยรับบริการ)

27.1

27.2

27.3

27.4

27.5

2.2

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิด
เห็น และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมาย (กรุณาทำทุกข้อ)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านเห็นว่าบริการให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษาเพียงใด					
2. เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยเหลือท่านได้เพียงใด					
3. ทุกคนย่อมมีปัญหามาพบผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ใช่เรื่องน่าละอายท่านเห็นด้วยเพียงใด					
4. ท่านมีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาในการมาปรึกษาปัญหาด้านการเรียนเพียงใด					
5. ท่านมีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาในการปรึกษาปัญหาส่วนตัวเพียงใด					
6. ท่านมีความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาในการมาปรึกษาปัญหาอาชีพเพียงใด					
7. เมื่อท่านมีปัญหาด้านการเรียนท่านต้องการจะขอรับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาเพียงใด					
8. เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องส่วนตัวท่านต้องการจะขอรับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาเพียงใด					
9. เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับอาชีพท่านต้องการจะขอรับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาเพียงใด					
10. ท่านคิดว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากบริการให้คำปรึกษาเพียงใด					

ภาคผนวก ข.

ตารางเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา
ในการให้ และการให้บริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ สถานศึกษา
สภาพการเคยรับ และไม่เคยรับบริการ

ตาราง 1 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

	รามคำแหง		ธรรมศาสตร์		ปทุมวัน	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	1.50	0.71	1.75	0.83	3.67	0.47
2.	1.63	0.86	2.00	0.71	3.67	0.94
3.	1.50	1.32	1.50	0.05	5.00	0.00
4.	1.38	0.99	2.00	1.00	4.67	0.47
5.	1.88	1.54	2.75	1.48	4.67	0.47
6.	2.25	0.83	4.75	0.43	5.00	0.00
7.	1.25	0.43	3.00	0.00	3.67	0.47
8.	1.00	0.00	2.00	0.71	4.00	0.00
9.	1.25	0.66	2.25	0.83	3.33	0.47
10.	1.38	0.99	2.00	1.00	3.00	0.00
11.	2.50	0.71	1.75	0.43	4.00	0.82
12.	1.50	1.10	2.25	1.30	1.67	0.94
13.	2.38	1.22	3.75	0.83	4.00	1.41
14.	1.13	0.33	1.75	1.30	2.33	0.47
15.	1.63	1.11	3.50	0.87	4.00	0.82
รวม	1.61	1.03	2.47	1.26	3.78	1.13

ตาราง 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
ความคัดเห็นของผู้ให้ค่าปรึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัย-
ธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

	รามคำแหง		ธรรมศาสตร์		ปทุมวัน	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	3.50	0.71	3.75	0.43	3.33	0.47
2.	2.63	0.70	2.75	0.43	2.67	0.47
3.	2.50	0.50	2.50	0.05	4.00	0.00
4.	2.63	0.48	2.75	0.43	3.00	0.82
5.	3.00	0.05	3.25	0.83	2.00	0.00
รวม	2.85	0.69	3.00	0.71	3.00	0.82

ตาราง 3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับห้อง
ให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เคยรับ และไม่เคย
รับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	3.29	1.67	2.02	1.13	2.33	1.39	3.5	1.50	3.22	1.55	3.27	1.54
2.	2.86	1.34	2.56	1.37	2.63	1.37	3.60	1.27	3.34	1.22	3.39	1.24
3.	2.50	1.45	1.84	1.01	2.00	1.17	3.28	1.23	2.65	1.30	2.78	1.31
4.	2.86	1.25	2.33	1.03	2.46	1.11	2.66	1.14	2.93	1.13	2.88	1.14
5.	2.71	1.22	2.19	1.06	2.32	1.13	3.03	0.92	3.05	1.32	3.04	1.25
6.	2.64	1.29	2.44	1.06	2.49	1.13	3.13	0.89	2.95	1.10	2.99	1.06
7.	2.71	1.39	2.37	0.97	2.46	0.33	3.00	0.83	3.02	1.12	3.02	1.07
รวม	2.80	1.40	2.25	1.12	2.39	1.22	3.17	1.17	3.02	1.31	3.05	1.61

ตาราง 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
 ผู้ให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เคยรับ และ
 ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
8.	2.86	1.55	2.16	1.33	2.33	1.42	4.44	0.61	4.51	0.62	4.49	0.62
9.	2.79	1.52	1.95	1.14	2.16	1.30	3.78	1.17	3.99	1.16	3.94	1.17
10.	2.64	1.54	1.95	1.14	2.12	1.29	3.91	1.01	4.09	1.02	4.06	1.02
11.	2.50	1.12	2.49	1.09	2.49	1.09	3.72	0.72	3.95	0.83	3.91	0.81
12.	2.14	1.19	2.05	1.24	2.07	1.13	3.53	0.10	4.04	1.07	3.94	1.08
13.	2.07	1.10	1.91	0.96	1.95	0.10	3.16	0.94	3.47	1.01	3.40	1.01
14.	2.07	0.96	1.88	0.92	1.93	0.93	3.72	0.76	3.96	0.88	3.91	0.87
15.	1.93	1.28	2.07	1.09	2.04	1.14	3.50	0.79	3.71	1.12	3.67	1.03
16.	2.36	1.04	1.79	1.11	1.93	1.12	2.53	1.06	2.94	1.26	2.86	1.23
17.	2.57	1.05	2.44	1.06	2.47	1.06	3.78	0.74	3.80	0.97	3.80	0.93
18.	2.64	1.04	2.40	1.16	2.46	1.14	3.72	0.84	3.38	0.79	3.76	0.80
19.	2.64	1.23	2.98	1.36	2.90	1.33	3.72	0.33	3.42	1.01	3.46	0.99
20.	2.43	1.24	1.95	1.01	2.07	1.09	2.50	0.94	3.07	1.15	2.96	1.13
21.	3.29	1.10	2.61	1.56	2.77	1.49	3.22	0.74	3.14	0.93	3.16	0.90
22.	2.36	1.11	2.33	1.22	2.33	1.19	3.69	0.85	3.85	0.76	3.18	0.78
23.	2.50	1.18	2.14	1.11	2.23	1.14	3.09	0.95	3.11	1.61	3.11	1.50
24.	2.79	1.32	3.02	1.30	2.97	1.31	3.31	0.92	3.37	1.10	3.36	1.07
25.	2.92	1.22	2.72	1.44	2.77	1.39	2.72	0.98	2.86	1.19	2.83	1.15
รวม	2.53	1.27	2.27	1.25	2.33	1.88	3.35	0.10	3.61	1.14	3.58	1.12

ตาราง 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เคยรับ และ
ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	4.64	0.78	4.28	0.73	4.37	0.69	4.19	0.88	4.21	0.76	4.21	0.79
2.	4.14	0.64	3.49	0.73	3.65	0.76	3.44	1.12	3.23	1.20	3.27	1.20
3.	4.21	0.77	4.14	1.00	4.16	0.95	3.94	1.17	3.81	0.94	3.84	0.99
4.	4.00	0.76	3.65	0.74	3.74	0.76	3.66	1.19	3.58	0.80	3.91	0.15
5.	3.86	0.83	3.30	0.91	3.44	0.94	3.16	1.12	3.26	0.87	3.24	0.93
6.	3.79	0.77	3.58	0.79	3.63	0.79	3.41	0.96	3.35	0.82	3.36	0.85
7.	3.93	0.80	3.74	1.06	3.79	1.00	3.41	1.00	3.67	0.91	3.62	0.93
8.	3.36	1.17	3.02	1.23	3.11	1.22	3.19	0.98	3.14	1.02	3.15	1.01
9.	3.64	0.90	3.14	1.30	3.26	1.24	3.56	1.20	3.43	0.92	3.46	0.98
10.	3.93	0.70	3.63	0.89	3.70	0.86	3.28	0.98	3.57	0.86	3.52	0.89
รวม	3.95	0.87	3.60	1.02	3.68	1.01	3.51	1.11	3.53	0.97	3.52	1.01

ตาราง 6 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับห้อง
ให้ค่าปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เคยรับ และไม่เคย
รับบริการให้ค่าปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	2.80	1.08	2.67	1.31	2.71	1.92	3.25	1.12	3.60	1.14	3.48	1.14
2.	2.80	1.47	1.42	0.76	1.82	1.20	3.03	1.02	3.37	1.17	3.26	1.13
3.	1.90	0.70	1.96	0.84	1.94	0.80	2.73	1.15	2.49	1.14	2.57	1.15
4.	1.90	0.83	1.54	0.64	1.65	0.72	2.71	1.44	2.88	1.12	2.82	1.24
5.	2.30	1.01	2.13	1.13	2.18	1.10	3.32	1.16	3.46	1.13	3.41	1.15
6.	1.90	0.70	2.25	1.20	2.15	1.09	2.94	0.98	2.91	1.10	2.30	1.06
7.	1.90	0.70	1.71	0.79	1.77	0.77	3.15	1.07	3.24	1.13	3.21	1.11
รวม	2.21	1.04	1.97	1.06	2.04	1.06	3.02	1.16	3.14	1.89	3.10	1.18

ตาราง 7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
 ผู้ให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เคอร์รับ และ
 ไม่เคอร์รับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคอร์รับบริการ						ไม่เคอร์รับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
8.	2.90	1.22	1.96	0.89	1.94	1.55	4.23	0.85	4.53	0.69	4.43	0.76
9.	2.80	1.17	2.33	1.07	2.50	1.05	3.74	1.14	4.11	1.10	3.98	1.13
10.	2.70	1.19	2.13	1.17	2.29	1.44	3.94	1.12	4.39	0.90	4.24	0.90
11.	2.90	0.03	2.63	1.07	2.71	0.92	3.68	0.81	3.94	1.00	3.85	1.00
12.	2.60	0.92	1.54	0.76	1.85	0.94	3.57	1.38	4.30	1.08	4.05	1.24
13.	2.50	0.81	1.83	0.90	2.03	0.92	3.19	0.94	3.62	0.91	3.47	0.94
14.	2.50	0.67	1.71	0.89	1.94	0.91	3.71	1.17	4.35	0.83	4.13	1.01
15.	2.60	1.36	1.67	0.94	1.94	1.16	3.71	1.17	4.35	0.83	4.09	0.75
16.	2.50	1.12	1.29	0.74	1.65	1.03	2.48	0.93	3.35	1.13	3.05	1.14
17.	2.50	0.05	1.75	0.78	1.97	0.79	3.07	0.98	3.62	0.97	3.43	1.01
18.	2.50	0.92	2.33	0.99	2.38	0.97	3.61	0.92	4.00	1.20	3.86	1.16
19.	3.00	0.89	2.46	1.19	2.62	1.25	3.52	0.97	3.44	1.00	3.47	0.99
20.	3.10	1.04	1.92	1.29	2.27	1.34	3.06	1.03	3.55	1.09	3.38	1.09
21.	3.10	0.70	2.63	0.95	2.77	0.91	3.22	0.78	3.26	1.04	3.25	0.96
22.	2.60	0.80	2.04	0.93	2.21	0.93	3.83	0.92	4.12	0.93	4.02	0.93
23.	2.40	1.11	1.75	0.88	1.94	1.00	3.39	1.01	3.69	1.15	3.59	1.11
24.	3.50	0.81	2.42	1.15	2.74	1.17	3.55	0.02	3.64	0.97	3.61	0.98
25.	2.30	1.27	1.29	0.89	1.50	1.23	3.03	1.30	3.09	1.38	3.06	1.35
รวม	2.72	1.02	1.89	1.06	2.20	1.01	3.47	1.11	3.85	1.11	3.72	1.22

ตาราง 8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เคยรับ และ
ไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	4.10	0.30	4.04	0.68	4.06	0.59	3.59	0.91	3.92	0.80	3.54	1.74
2.	3.30	0.46	2.83	1.14	3.03	0.62	3.13	0.85	3.07	0.68	3.10	0.75
3.	4.00	0.45	3.46	1.12	3.59	1.08	3.75	0.82	3.71	0.86	3.73	0.85
4.	3.70	0.64	3.63	0.70	3.65	0.68	3.26	0.85	3.59	0.71	3.48	0.77
5.	3.20	0.60	2.92	0.97	3.00	0.79	2.94	0.92	2.92	0.66	2.93	0.84
6.	3.40	0.80	3.33	0.69	3.35	0.73	3.23	0.73	3.49	0.77	3.40	0.76
7.	3.20	0.87	3.42	0.95	3.35	0.94	3.03	1.10	3.29	0.99	3.20	1.03
8.	2.60	0.80	2.54	1.22	2.56	1.12	2.80	1.02	2.53	0.90	2.67	0.95
9.	2.60	0.92	3.25	0.88	3.06	0.94	3.10	1.00	3.32	0.89	3.25	0.93
10.	3.50	0.67	3.42	0.76	3.44	0.98	3.09	0.85	3.17	0.64	3.14	0.72
รวม	3.36	0.79	3.28	1.00	3.31	0.94	3.19	0.95	3.30	0.90	3.26	0.92

ตาราง 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับห้อง
ให้คำปรึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวันที่เคยรับ
และไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
1.	3.13	1.24	3.43	1.31	3.33	1.30	3.59	1.22	3.96	0.98	3.87	1.05
2.	2.13	0.93	2.54	1.31	2.41	1.21	2.81	1.18	3.86	0.44	3.62	0.83
3.	2.50	0.82	2.41	1.23	2.44	1.14	2.97	1.13	2.91	1.10	2.93	1.11
4.	2.33	1.03	2.24	0.39	2.27	0.98	2.94	0.90	2.74	1.07	2.79	1.04
5.	2.79	1.45	3.00	1.14	2.94	1.24	3.09	1.04	3.50	0.98	3.40	1.01
6.	3.04	1.02	3.09	1.21	3.08	1.15	3.03	0.92	3.13	0.81	3.10	0.91
7.	2.63	1.07	2.50	1.14	2.54	1.07	3.03	0.73	3.02	1.02	3.02	0.96
รวม	2.65	1.31	2.74	1.23	2.71	1.22	3.07	1.06	3.30	1.06	3.25	1.06

ตาราง 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
 ผู้ให้คำปรึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ที่
 เคยรับ และไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
8.	2.04	1.21	2.72	1.47	2.51	1.43	3.81	1.21	4.31	0.89	4.19	1.00
9.	2.21	1.08	2.57	1.41	2.46	1.33	3.38	1.29	3.94	1.15	3.81	1.50
10.	2.25	1.27	2.89	1.36	2.96	1.36	3.78	1.29	4.19	1.07	4.10	1.14
11.	2.67	1.11	3.07	1.10	2.95	1.12	3.59	0.90	3.82	0.83	3.76	0.85
12.	2.21	1.04	2.56	1.40	2.45	1.31	3.06	1.44	4.02	1.50	3.79	1.39
13.	2.21	1.12	2.32	1.02	2.28	1.05	3.03	0.88	3.20	0.95	3.16	0.94
14.	2.29	1.21	2.65	1.16	2.54	1.39	3.56	1.30	3.88	1.19	3.81	1.23
15.	2.46	1.19	2.83	1.48	2.72	1.40	3.19	1.26	3.85	1.14	3.69	1.21
16.	1.96	0.94	2.11	1.33	2.06	1.20	2.19	0.85	3.32	1.34	3.05	1.33
17.	2.33	0.85	2.72	1.28	2.60	1.18	3.22	0.93	3.33	1.12	3.30	1.08
18.	2.58	1.15	3.15	1.18	2.97	1.20	3.31	0.98	3.85	1.03	3.72	1.05
19.	3.79	1.26	3.65	1.09	3.69	1.15	3.63	0.99	3.78	0.98	3.74	0.98
20.	2.29	0.94	2.50	1.26	2.44	1.17	2.88	0.96	3.23	1.18	3.15	1.15
21.	2.83	1.13	3.22	0.25	3.10	0.11	3.19	0.73	3.16	0.92	3.16	0.88
22.	2.75	1.21	3.35	1.20	3.17	1.23	3.47	1.03	3.91	0.95	3.81	0.99
23.	2.75	1.09	2.76	1.36	2.76	1.28	2.97	1.08	3.57	1.15	3.43	1.16
24.	3.71	1.21	3.67	1.07	3.68	1.12	3.44	1.16	3.67	1.11	3.62	1.05
25.	1.79	1.12	2.35	1.42	2.18	1.36	2.59	1.39	3.07	1.45	2.96	1.45
รวม	2.51	1.24	2.84	1.33	2.74	1.31	3.24	1.17	3.67	1.17	3.57	1.13

ตาราง 11 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน ที่เคย-
รับ และไม่เคยรับบริการให้คำปรึกษา จำแนกตามเพศ

	เคยรับบริการ						ไม่เคยรับบริการ					
	ชาย		หญิง		รวม		ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
1.	4.29	0.67	4.19	0.82	4.22	0.75	4.09	0.77	3.83	0.91	3.89	0.88
2.	3.13	0.87	3.26	0.67	3.22	0.74	3.22	0.87	3.16	0.72	3.17	0.72
3.	4.29	0.61	4.06	0.91	4.13	0.84	3.94	0.70	3.79	0.89	3.82	0.85
4.	3.79	1.00	3.85	0.73	3.83	0.82	3.95	0.45	3.57	0.78	3.58	0.72
5.	3.13	0.97	2.29	0.78	3.03	0.97	3.03	0.81	3.06	0.97	3.05	0.93
6.	3.08	1.04	3.39	0.68	3.29	0.82	3.38	0.74	3.48	0.77	3.45	0.77
7.	3.63	0.95	3.72	0.93	3.69	0.94	3.22	0.86	3.68	1.01	3.57	0.99
8.	2.83	0.94	2.70	0.92	2.74	0.93	2.38	1.08	2.55	0.99	2.51	1.02
9.	3.42	1.00	3.20	0.89	3.27	0.93	3.00	0.79	3.31	0.91	3.24	0.80
10.	3.71	0.89	3.41	0.78	3.50	0.83	3.13	0.70	3.20	0.87	3.19	0.84
รวม	3.53	1.02	3.48	0.93	3.49	0.89	3.30	0.91	3.36	0.82	3.35	0.74

ปัญหาอื่น ๆ ที่นักศึกษาารามคำแหงได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีจำนวนความถี่เพียง 1 ได้แก่ มารับบริการแต่ไม่พบผู้ให้คำปรึกษา, รู้สึกอึดอัดในการเข้าพบผู้ให้คำปรึกษา, ไม่สามารถระบายความในใจได้หมด, สถานที่ให้บริการบีบอัดแออัด, ไม่ไว้วางใจไม่ศรัทธาในตัวผู้ให้คำปรึกษา, ห้องไม่มีคิติดพอ, เวลาในการให้คำปรึกษามีน้อย, ได้รับความรู้จากผู้ให้คำปรึกษา, ผู้ให้คำปรึกษาไม่เข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ, ผู้ให้คำปรึกษามักเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการโดยยึดตัวเองเป็นหลัก, ผู้ให้คำปรึกษามีประสบการณ์ด้านต่าง ๆ น้อย, ไม่ให้ความเชื่อมั่นในตัวของผู้รับคำปรึกษา, เวลาว่างไม่ตรงกัน, ห้องเล็ก และทึบ, เมื่อไปใช้บริการแล้วกลับไม่สบายใจมากขึ้น, ไม่อยากเล่าบางเรื่อง, สภาพในห้องทำให้รู้สึกว่าเป็นพิธีการมากเกินไป

ปัญหาอื่น ๆ ที่นักศึกษาธรรมศาสตร์ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีจำนวนความถี่เพียง 1 ได้แก่ ไม่สามารถแก้ปัญหาตามที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะได้, ไม่สะดวกในเรื่องเวลาเพราะติดกับเวลาเรียน, ได้รับคำตอบไม่เป็นที่พอใจ, ผู้ให้คำปรึกษาไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการปรึกษา, รู้สึกละอาย ไม่กล้าเล่าความจริง, ผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศชอบจ้องหน้า, เกรงใจถ้าจะปรึกษานาน ๆ, ผู้ให้คำปรึกษาเอาจริงเอาจังเกินไปจนทำให้บรรยากาศเคร่งเครียด, รู้จักกับผู้ให้คำปรึกษามาก่อนทำให้ไม่กล้าบอกปัญหาที่แท้จริง ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความสนใจในปัญหามากจนทำให้รู้สึกเกรงใจ, บางปัญหาผู้ให้คำปรึกษาไม่สนใจ

ปัญหาอื่นๆ ที่นิสิตปทุมวันได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีจำนวนความถี่เพียง 1 ได้แก่ ไม่มีการติดตามผล, ไม่กล้าลงหน้าผู้ให้คำปรึกษา, ไม่ทราบชั่วโมงว่างของผู้ให้คำปรึกษา, ผู้ให้คำปรึกษาแสดงอาการเบื่อหน่ายที่จะรับฟัง, มีความคิดที่ไม่ลงรอยกับผู้รับคำปรึกษา, ผู้ให้คำปรึกษามีเรื่องรับผิดชอบมากบางครั้งลืมเรื่องราวที่เคยมาปรึกษา, ไม่สนใจผู้รับบริการ, ไม่ทราบว่าจะเริ่มต้นอย่างไร, เวลาไปปรึกษาต้องนั่งคุกเข่า, ไม่คุ้นเคยกับผู้ให้คำปรึกษาทำให้ไม่กล้า, มีนิสิตไปรับคำปรึกษาครั้งละหลายคน, ผู้ให้คำปรึกษามักจะให้ทัศนปัญหาเอง

ปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ที่นักศึกษารามคำแหงได้แสดงความคิดเห็นที่มีจำนวนความถี่เพียง 1 ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่มีควมอารี ชาติความยุติธรรม, ผู้ให้คำปรึกษาที่มีอายุน้อยทำให้ไม่น่าเชื่อถือ ศรัทธา, เกรงใจผู้ให้คำปรึกษา, ผู้ให้คำปรึกษาที่มองผู้รับคำปรึกษาอย่างไม่เป็นมิตร, ผู้ให้คำปรึกษาต่างประเทศที่วางตัวไม่เหมาะสม, ไม่มั่นใจในตัวผู้ให้คำปรึกษา, รู้จักผู้ให้คำปรึกษามาก่อนจึงไม่กล้าไปปรึกษา, การนำเอาเรื่องที่มาปรึกษาไปเป็นตัวอย่างในชั้นเรียน

ปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ที่นักศึกษาธรรมศาสตร์ได้แสดงความคิดเห็นที่มีจำนวนความถี่เพียง 1 ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาที่ดู, ไม่มีความยืดหยุ่น, ผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่ยอมรับฟังเรื่องที่เล่า, เกรงว่าจะเป็นการทดลองความรู้, ผู้ให้คำปรึกษาที่มีวุฒิต่างกันมากและมีพื้นฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน, ใช้สรรพนามไม่ถูก, ห้องเย็นเกินไป, ให้คำปรึกษาที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน, มีความคุ้นเคยกับผู้ให้คำปรึกษาจึงไม่กล้าปรึกษา

ปัญหาในความคาดหวังอื่น ๆ ที่นิสิตปทุมวันได้แสดงความคิดเห็นที่มีจำนวนความถี่เพียง 1 ได้แก่ การใช้คำพูดแบบเป็นทงการ, มองปัญหาแคบ ๆ , ไม่สามารถเล่าปัญหาที่แท้จริง, ไม่ทราบว่าจะเล่าปัญหาอย่างไร, การซักถามผลการให้คำปรึกษาต่อหน้าเพื่อนฝูง