

ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย
สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

อภิชาณ์ท์ หมั่นภักดี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ. ศ. 2555

**The Satisfactions of Navamintrachinuthit Suankulab Witayalai
Samutprakran Students Towards The School Guidance And Counseling
Service**

APICHANAN MAENPHUKDEE

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Education Management
College of Education Sciences Dhurakij Pundit University**

2012

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะ ศาสตราจารย์ .ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์ อาจารย์โชติ แยมแสง รองศาสตราจารย์ ดร. กล้า ทองขาว และอาจารย์ ดร.อโนทัย แทนสวัสดิ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณท่านผู้แต่งเรียบเรียงตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัยต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการอ้างอิง และนักเรียนโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ จนผลงานการศึกษาค้นคว้าสำเร็จเป็นรูปเล่มลงได้ด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าที่พึงเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่โรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งทำให้การศึกษา ค้นคว้า สารนิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จสมบูรณ์ และเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพ

อภิชานต์ หมั่นภักดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.5 ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ความหมายของกิจกรรมพัฒนานักศึกษาใจ.....	9
2.2 ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
2.3 การพัฒนารูปแบบการจัดการ โปรแกรมการศึกษา.....	12
2.4 สรุปความสำคัญของความพึงพอใจ.....	13
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.6 ความพึงพอใจในการบริการ.....	17
2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการ.....	18
2.8 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการแนะแนว.....	20
2.9 สรุปปรัชญาของการแนะแนว.....	24
2.10 บริการต่างๆ ของการแนะแนว.....	25
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 วิธีสร้างเครื่องมือ.....	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	54
5.2 อภิปรายผล.....	57
5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	63
ประวัติผู้เขียน.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	42
4.2 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
4.3 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นที่ศึกษาอยู่.....	43
4.4 สรุปภาพรวมจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจและอันดับ ของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน.....	43
4.5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และอันดับของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล.....	44
4.6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการสนเทศ.....	45
4.7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และอันดับของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา.....	47
4.8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และอันดับของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล.....	50
4.10 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	52

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา
ชื่อผู้เขียน	อภิชาพันธ์ หมั่นภักดี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สีนลรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการการศึกษา
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ปีการศึกษา 2554 โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ได้จำนวนทั้งสิ้น 120 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม excel หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่า

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 17 ปี
2. ความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษาอยู่ในอันดับสูงสุด ระดับมาก รองลงมา ด้านการจัดบริการสนเทศ อยู่ในระดับมาก และสุดท้าย ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวม นักเรียนชอบเรียนวิชาแนะแนว รองลงมา อยากให้มีการจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาต่อและอาชีพ และข้อควรปรับปรุง คือ ขยายห้องแนะแนวให้กว้างขึ้นเพราะเนื่องจากห้องแนะแนวแคบเกินไป ควรจัดให้นักเรียนทุกระดับชั้นเข้ามาเรียนที่ห้องแนะแนว พร้อมทั้งจัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

Thematic Paper Title	The Satisfactions of Navaminthrachinuthit Suankularb Witayalai Samutprakran School Students Towards Guidance and Counseling Service
Author	Miss. Apichanan Maenphukdee
Thematic Paper Advisor	Professor Dr. Paitoon Sinlaratn
Department	Education Management
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purpose of this research. To the satisfaction of Nawaminthrachinuthit Suankularb Witayalai Samutprakran school students towards guidance and counseling service. And to study the problems and suggestions for improvement. And develop effective guidance and counseling services.

The study population consisted of 1- 6 in Navaminthrachinuthit Suankularb Witayalai Samutprakran school students of the academic year 2554. Simple Radom Sampling a total of 120. Data were analyzed by computer using excle. The frequency percentage mean and standard deviation results were as follows.

1. Status of respondents. Most were male age 17 years.
2. The satisfaction of students Nawaminthrachinuthit Suankularb Witayalai Samutprakran school students towards guidance and counseling services , and 5 showed that the verall level was also found that the provision of consulting services. At a high level , followed by the provision of information services high level, and the rest of the service personnel. Was moderate
3. Problems and suggestions for improvement and development of effective guidance and counseling services that include students who want to study counseling, followed by an exhibition, education and occupation. And should improve the guidance available to a broader counseling because the room is too narrow. Students should be provided to schools at all levels of guidance. And to provide scholarships to need students.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555–2559) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงกว่าช่วงที่ผ่านมา ในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-9 สังคมไทยได้อัญเชิญหลัก"ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" ไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัวชุมชน สังคม จนถึงระดับประเทศ ซึ่งได้มีส่วนเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ทุกภาคส่วนในสังคมไทยเห็นพ้องร่วมกันน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ในการจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ "สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง"

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องบริหารจัดการแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้หลักการพัฒนาพื้นที่การกิจ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมไทย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืน ของสังคมไทยตาม

การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกปัจจุบันได้ก้าวสู่ยุคของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบต่อปัจจัยในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวัฒนธรรม เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ประเทศต่างๆ ในโลกที่กำลังพัฒนานั้นล้วนแล้วแต่อยากเป็นประเทศที่เจริญแล้วทั้งสิ้น ประเทศไทยจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการและกระบวนการในการบริหารงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศไทยให้เท่าทันต่ออารยประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการพัฒนาด้านการศึกษา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเยาวชน ดังนั้น การศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะนำมาสู่การพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าได้ในทุกด้าน ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการพัฒนาพื้นฐานคุณภาพชีวิตเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ แต่ในการที่จะพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้นั้น ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เสียก่อนเป็นเบื้องต้น ในการนี้วิธีการหนึ่งอันเป็นที่ยอมรับกันอยู่ทั่วไปก็คือ วิธีการทางการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งความเจริญเติบโตดังกล่าวได้ก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียให้แก่มนุษย์ ประกอบกับประเทศไทยกำลังพัฒนาทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้สภาพชีวิตและสังคมไทยมีความซับซ้อนมากขึ้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเร่งดำเนินการเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของประชาชน โดยการยกระดับการศึกษาขึ้นพื้นฐานของคนในชาติให้สูงขึ้นเป็นลำดับ

ดังนั้น การจัดการศึกษาที่ดีต้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของประเทศ เพราะการศึกษาเป็นรากฐานอันสำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญ และแก้ไขปัญหาดังกล่าวในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่างๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้ เป็นการบรรลุจุดมุ่งหมายตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้บัญญัติไว้ในหมวดที่ 4 มาตรา 22 ความว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักการว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่ามีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ แสดงให้เห็นว่าการศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการที่จะพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ และเป็นจุดหมายไปสู่การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า

การจัดการศึกษาของประเทศไทยตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้มีการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความสมดุลทั้งทางด้านพัฒนาการทางสมองและพหุปัญญา ประกอบไปด้วยการเรียนรู้เกี่ยวกับสาระการเรียนรู้ 8 กลุ่มสาระ ได้แก่ ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สุขศึกษาและพลศึกษา ศิลปะ การงานอาชีพและเทคโนโลยี และภาษาต่างประเทศ และมีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่มุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองตามศักยภาพเพื่อความ เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ซึ่งกิจกรรมแนะแนวเป็นกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้เรียน รู้จักตนเอง รู้รักษ์สิ่งแวดล้อม สามารถคิดตัดสินใจ คิดแก้ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วางแผนชีวิตทั้ง ทางด้านการเรียนและอาชีพ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังช่วยให้ครูรู้จักและ เข้าใจผู้เรียน ทั้งยังเป็นกิจกรรมที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครองในการมีส่วนร่วมพัฒนา ผู้เรียน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนดังกล่าวได้ถูกจัดให้เป็นหลักในการพัฒนาคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ของนักเรียน โดยมีการจัดเวลาให้กับการจัดกิจกรรมแนะแนว กิจกรรมนักเรียน และ กิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีละ 120 ชั่วโมง และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ปีละ 360 ชั่วโมง โดยมีเกณฑ์ประเมินเพื่อการเลื่อนชั้นที่ต้อง ได้รับการประเมิน "ผ่าน" ในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจึงจะเลื่อนชั้นได้ เห็นได้ว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยเฉพาะกิจกรรมแนะแนวมีข้อกำหนดที่บัญญัติไว้ในหลักสูตรในเรื่องการจัดเวลาเรียนให้ นักเรียนเฉลี่ย 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่ในสภาพการดำเนินงานในสถานการณ์การจัดการศึกษาของ ประเทศ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงมีมาตรการกำหนดให้ทุกโรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริม คุณลักษณะที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพของการศึกษา และกิจกรรมสำคัญที่จะ ขาดเสียไม่ได้คือ การจัดบริการแนะแนวในโรงเรียน ซึ่งถ้าพิจารณาจากหลักสูตรและคุณลักษณะ ของนักเรียนที่พึงประสงค์ตลอดจนโครงสร้างของหลักสูตร จะเห็นว่าสอดคล้องกับหลักการและ วัตถุประสงค์ของการแนะแนวเป็นอย่างยิ่ง เช่น ช่วยให้เกิดและเยาวชนรู้จักและเข้าใจตนเองอย่าง ลึกซึ้งในทุกด้าน รู้จักโลกทางการศึกษา โลกของงานอาชีพ และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี รู้จักพัฒนา หรือสามารถนำศักยภาพและความสามารถที่มีอยู่มาใช้ให้เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น รู้จัก ช่วยตนเอง รู้จักเลือกและตัดสินใจอย่างฉลาดที่จะนำวิชาการต่างๆมาใช้ในการวางแผนชีวิตและ แก้ปัญหาต่างๆด้วยตนเอง รวมทั้งการปรับปรุงตนให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข การบริการแนะ แนวมีจำเป็นสำหรับทุกโรงเรียน เพราะเด็กทุกคนที่มาโรงเรียนนอกจากมุ่งหวังรับประสบการณ์ แห่งการเรียนรู้ในวิชาการต่างๆ ตามที่หลักสูตรกำหนดและตามที่โรงเรียนจัดให้แล้ว เด็กยังมีปัญหา และความต้องการต่างๆไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะเด็กที่อยู่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นวัยที่ กำลังก้าวสู่ช่วงวัยรุ่น มักมีปัญหาคับข้องใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์

ช่วยให้นักเรียนรู้จักตนเองอย่างแท้จริง รู้ขอบเขตความสามารถ เป็นตัวของตัวเอง กล้าเผชิญความจริง ยอมรับในส่วนบกพร่องของตนและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก การบริการแนะแนวจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกองค์กร เพราะงานแนะแนวเป็นกระบวนการช่วยนักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้เจริญงอกงามเหมาะสมกับความสามารถ ความสนใจ ความถนัด ซึ่งมีความสำเร็จ ความสุขของชีวิตเป็นจุดหมาย (กันยา สุวรรณแสง, 2545) ซึ่งสถานศึกษาจำเป็นต้องจัดบริการแนะแนวเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนเป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพในการศึกษาต่อ และประกอบอาชีพ ตาม โครงสร้างหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กิจกรรมแนะแนว เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้เหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพตนเอง เสริมสร้างทักษะชีวิต ภาวะทางอารมณ์ การเรียนรู้เชิงพหุปัญญาและสร้างสรรค์สัมพันธภาพที่ดี ซึ่งผู้สอนทุกคนต้องทำหน้าที่แนะแนวให้คำปรึกษา ด้านชีวิต การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเองสู่โลกอาชีพและการมีงานทำ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2551) จึงเห็นได้ว่า วิชากิจกรรมแนะแนวเป็นวิชาสำคัญ วิชาหนึ่งที่ช่วยเสริมหลักสูตรให้บรรลุจุดประสงค์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งจะต้องศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาต่อไป ถ้าได้รับการแนะแนวที่ดีก็จะสามารถค้นพบความถนัดของตนเองได้ถูกต้อง และเลือกเรียนในสาขาที่ตนถนัดได้เพื่อไปสู่การมีงานทำ ซึ่งหน้าที่ของการแนะแนวที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1. ช่วยแก้ไขและเพิ่มพูนส่วนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน
2. ช่วยป้องกันหรือช่วยปรับปรุงส่งเสริมให้ดีขึ้น
3. ช่วยให้นักเรียนมีพัฒนาการไปในทางที่ถูกต้องและให้การพัฒนานั้นเป็นไป

โดยสะดวก

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะครูผู้สอนกิจกรรมแนะแนวในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการจัดรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน การจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความสอดคล้องและตรงตามความต้องการ ความสนใจ ความถนัดของแต่ละบุคคล และสามารถพัฒนาศักยภาพตนเอง และเพื่อ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา
2. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล
2. ด้านการจัดบริการสนเทศ
3. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา
4. ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล
5. ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ปีการศึกษา 2554 ระดับชั้นละ 20 คน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ
2. ความพึงพอใจต่อการจัดบริการแนะแนว 5 ด้าน
 - 1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล
 - 2) ด้านการจัดบริการสนเทศ
 - 3) ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา

- 4) ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล
- 5) ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ได้แก่

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

สถานภาพของนักเรียน

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับชั้นที่ศึกษาอยู่

การจัดบริการแนะแนว 5 ด้าน

- 1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล
- 2) ด้านการจัดบริการสนเทศ
- 3) ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา
- 4) ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล
- 5) ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา
2. เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แก่นักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

กิจกรรมพัฒนานักเรียน หมายถึง กิจกรรมที่จัดอย่างเป็นระบบมีกระบวนการจัดด้วยรูปแบบ และวิธีการที่หลากหลายในการพัฒนาผู้เรียนตามความสามารถ ความถนัด และความสนใจ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่ผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง สามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตโดยการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความสุข เมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

การแนะแนว หมายถึง กระบวนการทางการศึกษาที่ช่วยให้ บุคคลรู้จัก และเข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อม สามารถนำตนเองได้ แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ ปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม การแนะแนวไม่ใช่การแนะนำ อาจกล่าวได้ว่าการแนะแนวเป็นการช่วยเหลือ ให้เขาสามารถช่วยตนเองได้

การจัดบริการแนะแนว หมายถึง การดำเนินการจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 บริการในโรงเรียน ที่ได้ปฏิบัติกันในปัจจุบัน ได้แก่

- 1) การจัดบริการสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคล
- 2) การจัดบริการสนเทศ
- 3) การจัดบริการให้คำปรึกษา
- 4) การจัดบริการจัดวางตัวบุคคล
- 5) การจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

การจัดบริการสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็นบริการที่จำเป็นพื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือนักเรียนได้ถูกต้อง เพราะจะทำให้ได้ทราบปัญหา หรือข้อบกพร่องในตัวนักเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องและนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นองค์ประกอบในการจัดบริการอื่นๆ ต่อไป งานบริการด้านนี้ได้แก่

- บันทึกประวัตินักเรียนทุกคนไว้ในระบบสารสนเทศ
- บริการข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ทดสอบความถนัด ความสนใจของนักเรียน
- สำรวจพฤติกรรมที่มีปัญหาของนักเรียน

การจัดบริการสนเทศ เป็นบริการให้ความรู้แก่นักเรียนในหลายรูปแบบ เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้รู้จักตัดสินใจ และวางแผนอนาคตอย่างฉลาดได้แก่

- การจัดสอนให้ความรู้ต่าง ๆ ในคาบกิจกรรมแนะแนว
- การจัดป้ายนิเทศ
- การจัดทำเอกสารที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน
- การจัดอภิปราย บรรยาย ให้ความรู้ในด้านการศึกษา อาชีพ และการปรับตัวในสังคม
- การจัดวันอาชีพ

- การจัดสัปดาห์แนะแนวทางศึกษาต่อ
- การจัดฉาย ภาพยนตร์ วีดีโอ สไลด์ที่เป็นประโยชน์ต่อนักเรียน
- จัดปฐมนิเทศ และปัจฉิมนิเทศ

การจัดบริการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานแนะแนว โดยเฉพาะการเรียนการสอนตามหลักสูตรใหม่ และในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมยุคปัจจุบัน งานบริการในด้านนี้ คือ

- ให้คำปรึกษานักเรียนที่มีปัญหาด้านส่วนตัว การเรียน และอาชีพ
- ศึกษาและหาทางช่วยให้นักเรียนแก้ปัญหาของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- เสนอแนะแนวทางปฏิบัติตน เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ

บริการให้คำปรึกษาจะช่วยผ่อนคลายความเครียดในจิตใจของนักเรียนและผู้ปกครอง โดยอาจารย์แนะแนวมีจรรยาบรรณที่จะ "รักษาความลับของนักเรียน" ฉะนั้นการเข้าไปคุยกับครูแนะแนวจึงเป็นเรื่องที่เด็กฉลาดควรทำ ไม่ควรคิดผิด ๆ ว่า "เฉพาะเด็กที่มีปัญหาเท่านั้นที่จะเข้าห้องแนะแนว" อาจารย์แนะแนวพร้อมที่จะเป็นคู่คิด เป็นที่ปรึกษาทั้งการเลือกวิชาเรียน การศึกษาต่อ การหางานทำหรือปัญหาส่วนตัว งานแนะแนวยินดีช่วยนักเรียนเสมอ

การจัดบริการจัดวางตัวบุคคล เป็นบริการที่จัดขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้กำลังใจนักเรียนแต่ละคน โดยการจัดให้นักเรียนเข้าเรียนหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เหมาะสมตามความสนใจและความถนัด การฝึกทักษะการเรียน ทักษะการทำงาน ทักษะชีวิตและสังคม การจัดทุนการศึกษา เพื่อให้นักเรียนมีประสบการณ์และสามารถพัฒนาตนเองและแก้ไขปัญหาได้ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล

การจัดบริการติดตามผลและติดตามผล เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อศึกษาติดตามผลการให้ความช่วยเหลือที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นให้กับนักเรียน ไม่ว่าจะนักเรียนจะยังอยู่หรือสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ได้มีการพัฒนาหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานแนะแนวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้บริการนักเรียนต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของกิจกรรมพัฒนานักเรียน
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. ความสำคัญของความพึงพอใจ
4. สรุปความสำคัญของความพึงพอใจ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. ความพึงพอใจในการบริการ
7. ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการ
8. สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการแนะแนว
 - 8.1 ความหมายของการแนะแนว
 - 8.2 หลักการแนะแนว
 - 8.3 สรุปหลักของการแนะแนว
 - 8.4 สรุปหน้าที่ของการแนะแนว
 - 8.5 ปรัชญาของการแนะแนว
9. สรุปปรัชญาของการแนะแนว
10. บริการต่างๆ ของการแนะแนว
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของกิจกรรมพัฒนานักเรียน

หมายถึง กิจกรรมที่จัดอย่างเป็นระบบมีกระบวนการจัดด้วยรูปแบบ และวิธีการที่หลากหลายในการพัฒนาผู้เรียนตามความสามารถ ความถนัด และความสนใจ เพื่อพัฒนาศักยภาพ

2.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้และความสำเร็จของการศึกษา จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ย่อมมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ผู้เรียนประสงค์

กูด (1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และ ทักษะคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อ สิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

พิน คงพูล (2529: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

ทรงสมร ครูเลิศ (2543: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมว่า รู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

ประภาส เกตุแก้ว (2546: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ จากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์ (2553: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ และประทับใจ จากการได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการและมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จหรือประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ และประทับใจ จากการได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการและมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ หรือประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใดๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ การเรียนรู้นั้นจะต้องสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ Maslow (Need-Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ (Maslow.1970:69-80)

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับชั้นความสำคัญ โดยเริ่มระดับความต้องการขั้นสูงสุด

1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็มีสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

1.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สนใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนที่และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่ คือ เมื่อความต้องการหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็จะมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

2. ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ระดับ ได้แก่

2.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ

ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love Needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการ ที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับ จากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกรู้ว่า ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

2.4 ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็น ความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความ ทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็น อิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มี ความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตน คาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่นักการศึกษาและนักวิจัยทั่วไปนำมาอธิบายประกอบการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ สารสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจ พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น จากความต้องการ (Need) ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) ที่จะสนองความต้องการนำไปสู่เป้าหมาย (Goal)

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ซาโรซ ไสยสมบัติ (2534: 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535: 24-37) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.4 สรุปความสำคัญของความพึงพอใจ

กิตติยา ปรีดีคิดล (2524: 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

ชวณิ เดชจินดา (2530: 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

หลุย จำปาเทศ (2533: 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความ ต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966: 115) ส่วน (Vroom 1967: 90) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจ เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทัศนคติ



1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นี้ดังกล่าว ออสแคมป์ เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎี ความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความ ต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้ สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

- 1) ตัวลักษณะงาน
- 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ พยุงศักดิ์ นามวรรณ (2537: 53- 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็ จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong ness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทาง ด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) ถ้าหากความต้องการทางด้าน ร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความ ปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่ เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการ ที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้าน

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs) ความต้องการ สูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความ ทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็น อิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตน คาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทักษะของตน

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

วอลเลอร์สไตน์ (ประภาส เกตุแก้ว 2546: 11 อ้างอิงจาก Wallerstein. 1995:27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและอธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

เกษมศักดิ์ วัชระกุล (2554: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนที่ ต้องการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นนั่นเอง

เชลลี (วงเดือน ผ่องแผ้ว 2545: 12 อ้างอิงจาก Shelly. 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มี

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเข้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเข้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่ ทำให้เกิดความพึงใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจเกิดขึ้น ได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่าง จำเป็นที่การครบถ้วน

วอลแมน (วิกานาคินิมิตรุ่ง 2544: อ้างอิงจาก Woman.01973: 283) กล่าวว่าความ พึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึก ของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

2.6 ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service satisfaction) ส่วนใน การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึง พอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

Wolman (1978: 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพ ความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals) Powell (1983: 17-18) ได้ให้ ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่าความสามารถ ของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

บงอร์ ผงผ่าน (2538: 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ผลลัพธ์ สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบงบอภิศทางผลการ ประเมิน (Direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะ ทิศทางบวก (Positive direction)

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

กุลندا โขติมุกตะ (2538: 50-51) ได้ เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่ พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และ สอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเคย์ และ แอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และ ความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมี โอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของ บริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความ เหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดี ขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการ ขอใช้ บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของ จำนวน ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจาก กระบวนการ ให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใน กิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจ ทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้ บริการใน ลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือ กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และ ตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

เทคนิคการให้บริการที่ดี ชานาญ กูเอี่ยม (2548: 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้อง ขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า ประชาชน

คาดหวัง

กุลธร ธนาพงศธร (2530: 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกร ส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับ การดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะ เป็นไปได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.8 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการแนะแนว

8.1 ความหมายของการแนะแนว

วัชรินทร์ ทรัพย์มี (2533: 3) ได้ให้ความหมายของการแนะแนวไว้ว่า การแนะแนวเป็นกระบวนการช่วยเหลือให้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เขาได้สามารถนำตนเอง เป็นต้นว่าจะศึกษาด้านใด ประกอบอาชีพใดหรือแก้ไขปัญหาอย่างไร และสามารถปรับตัวได้อย่างมีความสุข ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ได้พัฒนาตนเองได้ถึงขีดสุดในทุกด้าน

ทองเรียน อมรัชกุล และคนอื่นๆ (2535 , หน้า 4) ได้ให้ความหมายของการแนะแนวไว้ว่า การแนะแนวเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล เพื่อให้มีความเข้าใจตนเองและเข้าใจโลกภายในและภายนอกของเขา

ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์ (2553: 12) ได้ให้ความหมายของการแนะแนวไว้ว่า การแนะแนวเป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ในทุกด้าน คือ เข้าใจตนเอง เข้าใจสิ่งแวดล้อม สามารถเลือกและตัดสินใจและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สามารถเลือกและตัดสินใจอย่างฉลาด ทั้งนี้เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคคลให้เป็นคน โดยสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จในชีวิต

จากความหมายของการแนะแนวที่กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า การแนะแนวเป็นกระบวนการช่วยเหลือให้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม ให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ในทุกด้าน คือ เข้าใจตนเอง เข้าใจสิ่งแวดล้อม สามารถเลือกและตัดสินใจและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สามารถเลือกและตัดสินใจอย่างฉลาด ทั้งนี้เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคคลให้เป็นคน โดยสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จในชีวิต

8.2. หลักของการแนะแนว

1. การแนะแนวควรจัดขึ้นเพื่อนักเรียนทุกคน
2. การแนะแนวควรจะเป็นการช่วยให้นักเรียนสามารถนำตนเองได้
3. การแนะแนวจะต้องมีข้อมูลของนักเรียนในด้านต่างๆตรงตามข้อเท็จจริงและเป็นปัจจุบัน
4. การแนะแนวจะต้องจัดอย่างต่อเนื่อง
5. การจัดการแนะแนวจะต้องมีการประสานงาน และร่วมมือในระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงเรียน
6. การแนะแนวจะต้องทำควบคู่กันไปกับการจัดการเรียนการสอน
7. การแนะแนวควรจัดบริการต่างๆให้ครอบคลุมทั้งทางด้านการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม

การพัฒนากิจกรรมแนะแนวตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กำหนดไว้ ดังนี้

มาตรา 22 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

มาตรา 24 ระบุว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหา
3. จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
4. จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลรวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ ทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ

6. จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดาผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

8.3. สรุปหลักของการแนะแนว

การแนะแนวมีความสำคัญมากจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวางโดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาทุกระดับตั้งนั้นความมุ่งหมายในการจัดบริการแนะแนวจึงควรเน้นทั้งด้านการป้องกันปัญหา แก้ปัญหา และการส่งเสริมพัฒนาการแก่บุคคล ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล และคนอื่นๆ (2538: 54-55) พรหมธิดา แสนคำเครือ (2528: 10) และ พนม ลิ้มอารีย์ (2533: 6) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการแนะแนว มีใจความสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้นักเรียน ได้รู้จักและเข้าใจตนเองในทุกด้าน รู้จักพัฒนาตนเอง ความสามารถหรือศักยภาพมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหานั้น อันจะทำให้เกิดความเจริญงอกงามในทุกด้าน

2. เพื่อช่วยให้นักเรียน ได้รู้จักปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาเพื่อจะได้รู้จักวิธีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสังคมได้อย่างมีความสุข

3. เพื่อช่วยให้ครูได้เข้าใจนักเรียนแต่ละคนซึ่งเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาเพื่อส่งเสริมให้นักเรียน ได้มีพัฒนาการเต็มตามศักยภาพ

4. เพื่อช่วยให้ พ่อ แม่ ผู้ปกครอง ได้เข้าใจในตัวเด็กทั้งทางด้านร่างกายอารมณ์ สังคมสติปัญญา ความสามารถและปัญหาต่างๆ เพื่อหาทางส่งเสริมช่วยเหลือเด็กให้พ้นภัยจากปัญหาต่างๆ

8.4 สรุปจุดมุ่งหมายของการแนะแนว

พรหมธิดา แสนคำเครือ (2536: 10) กล่าวถึงหน้าที่สำคัญของการแนะแนวไว้ 3 ประการ

1. การแก้ไขหรือการซ่อมเสริม เป็นการช่วยเหลือให้บุคคลได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2. การป้องกันหรือการปรับปรุง เป็นการช่วยให้บุคคลสามารถป้องกันตนเองจากปัญหา

3. การพัฒนาหรือการทำให้พัฒนาการดำเนินไปได้ด้วยดี เป็นการช่วยให้บุคคลได้เห็น

8.5 สรุปหน้าที่ของการแนะแนว

ปรัชญาของการแนะแนวเป็นแนวคิดหรือความเชื่อที่ได้รับการกลั่นกรองมาแล้วเป็น

ซึ่งอารมณื ภาวะพฤติ (2530: 251-252) ได้กล่าวถึงทศนะที่ถือปฏิบัติกันอยู่ในเรื่อง

1. มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีสูงค่า แต่มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ฉะนั้น
 2. บุคคลจะมีสุขก็ต่อเมื่อแต่ละบุคคลได้รับการศึกษาจนถึงขีดสุดของสติปัญญาและ
 3. บุคคลแต่ละคนย่อมมีศักดิ์ศรีและศักยภาพประจำตัว แต่ยังต้องการความช่วยเหลือ
- จะเห็นได้ว่า ปรัชญาของการแนะแนวเป็นความคิด หรือความเชื่อที่กลั่นกรองมาแล้ว

วัชรวิ ทริพย์มี (2533: 4-5) และพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (ม.ป.ป.: 13-25) ได้กล่าวถึงหลักการแนะแนวไว้พอสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. บริการแนะแนวเป็นบริการจัดขึ้นเพื่อบริการนักเรียนทุกคน มิใช่ให้นักเรียนที่มีปัญหาเท่านั้น
2. การแนะแนวจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลในทุกๆ ด้าน คือ ร่างกาย สติปัญญา อารมณื และสังคม
3. การแนะแนวเน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล นักแนะแนวจำเป็นต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อช่วยเหลือเด็กได้อย่างเหมาะสมกับเอกลักษณ์บุคคล
4. การแนะแนวเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา
5. การแนะแนวยึดหลักสิทธิและเสรีภาพของบุคคล โดยผู้แนะแนวจะไม่เป็นผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจแทนผู้มารับบริการ
6. การแนะแนวมีจุดมุ่งหมายทั้งด้านการป้องกันปัญหา การแก้ปัญหา และส่งเสริมพัฒนาการ
7. การแนะแนวควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาของนักเรียนตามวัฒนธรรมของเด็กเท่านั้น
8. ผู้ทำหน้าที่แนะแนวจะต้องมีคุณสมบัติและฝึกรอบมทางการแนะแนวมาทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ

9. การจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อมีการจัดบริการต่างๆ หลายบริการ บริการสนเทศ บริการให้คำปรึกษา บริการจัดหาทุนการศึกษา บริการจัดหางาน เป็นต้น

10. การแนะแนวมีหลักการในการช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ในปัจจุบัน และมีการวางแผนที่ดีในอนาคต

11. การแนะแนวควรเป็นกระบวนการยืดหยุ่นได้ และสนองความต้องการของโรงเรียนและชุมชน

ทองเรียน อมรัชกุล และคนอื่นๆ (2535: 51-52) ได้กล่าวถึงปรัชญาของการแนะแนวไว้สรุปได้ว่า

1. การแนะแนวตั้งอยู่บนรากฐานของการยอมรับศักดิ์ศรี
2. การแนะแนวถือว่าการให้การศึกษาที่ดีแก่นักเรียน เพราะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องไปตามลำดับ
3. การแนะแนวเป็นกระบวนการฝึกให้เกิดความสามัคคี ไม่ใช่เรื่องการบังคับ ดังนั้นต้องให้เสรีภาพแก่นักเรียนให้ช่วยเหลือโดยสมัครใจ
4. การแนะแนวเป็นการช่วยให้นักเรียนรู้จักตัดสินใจในการเลือก การวางแผนและการปรับตัวอย่างฉลาด
5. การแนะแนวเป็นการศึกษาตัวบุคคลในสภาพของสังคมและวัฒนธรรมโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์
6. การแนะแนวต้องมีการร่วมมือกันในระหว่างผู้ชำนาญการในแต่ละด้าน และให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
7. จุดสำคัญของการแนะแนว คือ การช่วยให้นักเรียนเกิดการตระหนักรู้ตนเองมากที่สุดมากกว่าการแก้ปัญหา
8. โครงการแนะแนวจะต้องมีการวัดผลตามหลักการทางวิทยาศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ

2.9 สรุปปรัชญาของการแนะแนว

จากสภาพในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การที่เราปล่อยให้เด็กแก้ปัญหาและเผชิญกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ซับซ้อนและยุ่งยากต่างๆ ด้วยตนเอง ย่อมทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา จึงจำเป็นต้องอาศัยการแนะแนว ทั้งนี้ วัชร ทรัพย์มี (2533: 6-7) และ สติต วงศ์สุวรรณ, 2537: 1-3) ได้กล่าวสรุปโดยย่อถึงสาเหตุที่ต้องจัดบริการแนะแนวในประเทศไทยเนื่องมาจาก

1. จำนวนนักเรียนเพิ่มมากขึ้น อัตราส่วนระหว่างนักเรียนกับครูไม่สมดุลกัน

2. การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ทำให้พ่อแม่ของเด็กไม่ได้ใกล้ชิดกับเด็กเท่าที่ควร
3. มีวิทยาการต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย
4. มีอาชีพใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น
5. ปัจจุบันหลักสูตรในโรงเรียนมีการเปลี่ยนแปลงมาก
6. ค่านิยมของคนในสังคมเปลี่ยนไป
7. ความเจริญทางการศึกษาในประเทศไทยยังไม่ทั่วถึง
8. สภาพการทำงานในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง
9. ประชาชนมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบางอาชีพ
10. วัฒนธรรมด้านวัตถุเจริญรุดหน้ากว่าด้านจิตใจและศีลธรรม
11. วัฒนธรรมต่างชาติ โดยเฉพาะของตะวันตกถ่ายทอดแพร่หลาย เอกลักษณ์ของไทยจึงเปลี่ยนไป

จากสภาพต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า การแนะแนวจำเป็นต้องจัดขึ้น เพราะการแนะแนวจะช่วยให้บุคคลสามารถมองและเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจเลือกสิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และโดยที่บุคคลซึ่งต้องการความช่วยเหลือส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในวัยกำลังศึกษา ดังนั้นบริการแนะแนวจึงควรจัดขึ้นทุกสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคคลอันเป็นเป้าหมายสำคัญตามอุดมการณ์ของการจัดการศึกษาของชาติ

2.10 บริการต่างๆ ของการแนะแนว

บริการแนะแนวนั้นประกอบด้วยบริการหลักๆ 5 ด้าน ดังที่ Ryan (1978: 11) กล่าวไว้ ดังนี้คือ

- 1) การจัดบริการสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคล (Individual Inventory Service)
- 2) การจัดบริการสนเทศ (Information Service)
- 3) การจัดบริการให้คำปรึกษา (Counseling Service)
- 4) การจัดบริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Service)
- 5) การจัดบริการติดตามผลและประเมินผล (Follow-up Service)

การจัดบริการสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็นบริการที่จำเป็นพื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือนักเรียนได้ถูกต้อง เพราะจะทำให้ได้ทราบปัญหา หรือข้อบกพร่องในตัวนักเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องและนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นองค์ประกอบในการจัดบริการอื่นๆ ต่อไป งานบริการด้านนี้ได้แก่

- บันทึกประวัตินักเรียนทุกคนไว้ในระเบียบสะสม
- บริการข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ทดสอบความถนัด ความสนใจของนักเรียน
- สำรวจพฤติกรรมที่มีปัญหาของนักเรียน

การจัดบริการสนเทศ เป็นบริการให้ความรู้แก่นักเรียนในหลายรูปแบบ เพื่อช่วยให้นักเรียนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้รู้จักตัดสินใจ และวางแผนอนาคตอย่างฉลาดได้แก่

- การจัดสอนให้ความรู้ต่างๆ ในคาบกิจกรรมแนะแนว
- การจัดปายนิเทศ
- การจัดทำเอกสารที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน
- การจัดอภิปราย บรรยาย ให้ความรู้ในด้านการศึกษา อาชีพ และการปรับตัวในสังคม
- การจัดวันอาชีพ
- การจัดสัปดาห์แนะแนวทางการศึกษาต่อ
- การจัดฉาย ภาพยนตร์ วีดีโอ สไลด์ที่เป็นประโยชน์ต่อนักเรียน
- จัดปฐมนิเทศ และปัจฉิมนิเทศ

การจัดบริการให้คำปรึกษา เป็นบริการที่นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานแนะแนว โดยเฉพาะการเรียนการสอนตามหลักสูตรใหม่ และในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมยุคปัจจุบัน งานบริการในด้านนี้ คือ

- ให้คำปรึกษานักเรียนที่มีปัญหาด้านส่วนตัว การเรียน และอาชีพ
- ศึกษาและหาทางช่วยให้นักเรียนแก้ปัญหาของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- เสนอแนะแนวทางปฏิบัติตน เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ

บริการให้คำปรึกษาจะช่วยผ่อนคลายความเครียดในจิตใจของนักเรียนและผู้ปกครอง โดยอาจารย์แนะแนวมีจรรยาบรรณที่จะ "รักษาความลับของนักเรียน" ฉะนั้นการเข้าไปคุยกับครูแนะแนวจึงเป็นเรื่องที่เด็กฉลาดควรทำ ไม่ควรคิดผิดๆ ว่า"เฉพาะเด็กที่มีปัญหาเท่านั้นที่จะเข้าห้องแนะแนว" อาจารย์แนะแนวพร้อมที่จะเป็นคู่คิด เป็นที่ปรึกษาทั้งการเลือกวิชาเรียน การศึกษาต่อ การหางานทำหรือปัญหาส่วนตัว งานแนะแนวยินดีช่วยนักเรียนเสมอ

การจัดบริการจัดวางตัวบุคคล เป็นบริการที่จัดขึ้นมาเพื่อกระตุ้นให้กำลังใจนักเรียนแต่ละคน โดยการจัดให้นักเรียนเข้าเรียนหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เหมาะสมตามความสนใจและความถนัด การฝึกทักษะการเรียน ทักษะการทำงาน ทักษะชีวิตและสังคม การจัดทุนการศึกษา เพื่อให้

การจัดบริการติดตามผลและติดตามผล เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อศึกษาติดตามผลการให้ความช่วยเหลือที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นให้กับนักเรียน ไม่ว่านักเรียนจะยังอยู่หรือสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ได้มีการพัฒนาหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานแนะแนวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้บริการนักเรียนต่อไปได้แก่

- ติดตาม คุณภาพกิจกรรมและพัฒนาการของผู้เรียน
- ติดตามผลผู้เรียน

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.11.1 งานวิจัยในประเทศ

วารุณี ธนวรานิช (2524: 18) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของ ผู้ผ่านการอบรมวิชาการแนะแนวหลักสูตรสามเดือน ของศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ พบว่าผู้ผ่านการอบรมส่วนมากมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียน คือ ครูแนะแนวขาดความรู้และประสบการณ์ด้านการแนะแนวโดยตรง ผู้บริหารไม่เข้าใจและมอบหมายงานและรับผิดชอบงานมากเกินไป คณะครูไม่ให้ความร่วมมือ นักเรียนส่วนมากไม่กล้ามาใช้บริการ ขาดงบประมาณสำหรับซื้อวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็น ไม่มีห้องแนะแนว ครูแนะแนวขาดแคลนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ ขาดแบบทดสอบมาตรฐาน

สุรเชษฐ จิตตะวิภูต (2526: 5) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โครงการแนะแนวในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติและเสนอแนะทางแก้ไข ปัญหาการจัดโครงการแนะแนว พบว่า ผู้บริหารการศึกษาและศึกษานิเทศก์มีความเห็นว่าการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนมีความสำคัญน้อย ครูใหญ่ ครูประจำชั้น หรือครูแนะแนวมีความเห็นว่า ควรมีการกำหนดครูแนะแนวโดยตรง และทุกฝ่ายยังต้องการให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูได้เข้ารับการอบรมทางการแนะแนว ปัญหาการแนะแนวพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรมากที่สุด ไม่มีตำแหน่งครูแนะแนว การปฏิบัติไม่สอดคล้องกับการแนะแนว บุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดงบประมาณ อุปกรณ์และสถานที่

วิไลศักดิ์ วรรณศรี (2529) ได้ศึกษาความพึงพอใจการบริการแนะแนวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตจังหวัดขอนแก่น พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจบริการแนะแนวอยู่

ภาระตี พันธ (2529: 51) ศึกษาปัญหาการจัดบริการแนะแนวในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ครูแนะแนวส่วนใหญ่ได้จัดบริการแนะแนวครบทั้ง 5 บริการ และประสบปัญหาทั้ง 5 บริการ นอกจากนี้ยังประสบปัญหาในการบริหารงานแนะแนว การสอนกิจกรรมแนะแนว ผู้ปกครองไม่สนใจบุตรหลานของตนเอง ครูแนะแนวมีชั่วโมงสอนมากจนไม่มีเวลาทำงานแนะแนว จำนวนครูแนะแนวมีน้อยไม่เพียงพอที่จะให้บริการแก่นักเรียนอย่างทั่วถึง นักเรียนไม่ค่อยมาใช้บริการแนะแนว คณะครูไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ ฝ่ายแนะแนวขาดสถานที่และงบประมาณในการดำเนินงานแนะแนว และครูแนะแนวไม่มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ไม่มีคะแนนให้นักเรียนจึงไม่สนใจ ครูแนะแนวไม่สามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้ครบตามเนื้อหาที่กำหนดไว้ตามจุดประสงค์ของหลักสูตร

วีรวรรณ ลักษณพรหม (2530: 12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการแนะแนวของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามครูแนะแนว ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการแนะแนวทั้ง 5 บริการ ที่ครูแนะแนวประสบปัญหา ได้แก่ การจัดเวลาไม่เหมาะสมในการสัมภาษณ์นักเรียนเป็นรายบุคคล ขาดแหล่งบริการให้ยืมแบบทดสอบ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านศิลปะในการจัดป้ายนิเทศ ขาดงบประมาณในการจัดบริการแนะแนว นักเรียนไม่สนใจเนื้อหากิจกรรมแนะแนว และมีความเบื่อหน่ายเพราะไม่มีคะแนน

บุหงา กุลมาศ (2530: 22) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการดำเนินงานแนะแนวจากผู้บริหาร ครูแนะแนว และครูผู้สอนระดับมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท กลุ่มที่ 1 รุ่นที่ 2 จำนวน 120 โรงเรียน 360 คน โดยใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประมาณค่า พบว่า การดำเนินงานแนะแนวอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ความแตกต่างของการดำเนินงานแนะแนวระหว่างผู้บริหาร ครูแนะแนว และครูอาจารย์ มีความแตกต่างกันที่ระดับ .05 และยังพบว่า โรงเรียนขาดครูแนะแนวที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงและการปฏิบัติงานทั้ง 5 บริการยังไม่สมบูรณ์

ศรีบุญเรือง ทองสนธิ (2531: 9-10) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาของการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษาตามความคิดเห็นของครูแนะแนว และคณะครูในสังกัดสำนักงาน

พจนานิติศาสตร์ (2532: 21) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการ
 แนะแนวตามสภาพที่จัดจริงและตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการ
 แนะนำของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว
 และผู้รับบริการแนะแนว ปรากฏว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นต่อสภาพที่จัดจริง อยู่ในระดับปานกลาง
 ทุกด้าน ทั้งนี้เพราะการจัดดำเนินงานอยู่ในระยะเริ่มแรก การให้บริการแนะแนวต่างๆจึงอยู่ในช่วง
 การศึกษาหารูปแบบที่เหมาะสม จึงเป็นเหตุให้การดำเนินการไม่สมบูรณ์ ประกอบกับความขาด
 แคลนด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณในการดำเนินงานแนะแนว

บรรเจิด จันทโรทัย (2532: 15-16) ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการแนะแนวอาชีพ
 ของโรงเรียนในโครงการทดลองการจัดบริการแนะแนวอาชีพอย่างมีระบบครบวงจรในโรงเรียน
 ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัย
 พบว่า สภาพการจัดบริการแนะแนวมีการปฏิบัติในด้านการวางแผนดำเนินการแนะแนว ส่วนใน
 ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์นั้น มีการปฏิบัติเฉพาะเรื่องการจัดสำนักงานสำหรับการแนะแนว
 ในด้านปัญหาพบว่าผู้ทำหน้าที่แนะแนวมีปัญหาในเรื่องผู้ปกครองนักเรียนขาดความเอาใจใส่ต่อ
 การเรียน ความสนใจและความถนัดของบุตรหลาน คณะกรรมการแนะแนวขาดความรู้ความเข้าใจ
 เกี่ยวกับงานแนะแนวอาชีพ และนักเรียนไม่กล้าที่จะเข้ารับบริการบริการแนะแนว เมื่อมีปัญหามัก
 ปรีกษาเมื่อมีปัญหาปรึกษาเพื่อนๆ การดำเนินการคัดเลือกครูแนะแนวยังไม่เหมาะสม งานแนะ
 แนวอาชีพขาดความร่วมมือจากคณะครูในโรงเรียน นักเรียนขาดความสนใจในกิจกรรมแนะแนว
 อาชีพที่จัดขึ้น ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอกับงานที่

ต้องทำ ขาดความร่วมมือด้านงบประมาณจากองค์กรภายนอกโรงเรียน โรงเรียนยังขาด
 สถานที่ฝึกงานอาชีพ ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้สำหรับใช้ในห้องแนะแนว และขาดวัสดุอุปกรณ์ใน
 การจัดทำเอกสาร ขาดเครื่องมือในการตรวจสอบความสนใจ ความสามารถและบุคลิกภาพของ
 นักเรียน อีกทั้งยังขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น ภาพยนตร์ สไลด์หรือเทปเกี่ยวกับการศึกษาต่อหรือ

สมพร จำอ่อน (2532: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะความต้องการบริการแนะแนวอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล เขตการศึกษา 7 ผลวิจัยพบว่า ลักษณะความต้องการบริการแนะแนวอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจัดเรียงลำดับความต้องการใน 4 ด้าน ดังนี้

อันดับ 1 ด้านบริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ

อันดับ 2 ด้านบริการวางตัวนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพ

อันดับ 3 ด้านบริการสนเทศด้านอาชีพ

อันดับ 4 ด้านบริการวิเคราะห์หรือรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

ลักษณะความต้องการบริการแนะแนวอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ด้านบริการวิเคราะห์หรือรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล ด้านบริการสนเทศด้านอาชีพ และด้านบริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านบริการจัดวางตัวนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพในโรงเรียนชั้นมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราณี พันธุ์สว่าง (2532: 116-125) ได้ศึกษาความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษาในวิทยาลัยครูพิบูลสงคราม พิษณุโลก สหวิทยาลัยพุทธชินราช ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจแต่ละบริการดังนี้ นักศึกษารวมทุกสาขามีความพึงพอใจในการจัดบริการให้คำปรึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งประกอบอาชีพ รองลงมาเป็นด้านบริการสนเทศ และด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล และด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษางานวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า ว่ามีผู้สนใจศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการแนะแนว ทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา มาโดยตลอด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจการให้บริการแนะแนวของนักเรียนและนักศึกษาในสถานศึกษาเป็นเรื่องน่าสนใจเรื่องหนึ่ง เพื่อให้ให้นักเรียนและนักศึกษาได้มีความ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาของนักเรียนและนักศึกษาในสถานศึกษาในทุกระดับชั้นและในทุกๆ ด้าน มีความสำคัญอย่างยิ่ง มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม และการปรับตัว เพราะการให้บริการแต่ละด้านในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป บริการแนะแนวแต่ละบริการจึงเป็นกลไกสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของนักเรียนและนักศึกษาในทุกๆ ด้าน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ให้เขาเหล่านั้นสามารถได้รู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง พัฒนาตนเอง เพื่อไปสู่ความสำเร็จต่อไป

จากรักษ์ สุขเสริม (2534: 36) ศึกษาการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย ผลวิจัยพบว่า

1. สภาพการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษายังมีจำนวนน้อย และรูปแบบของกิจกรรมที่โรงเรียนทุกขนาดให้ความสนใจจำนวนน้อย คือ จัดให้มีปฏิทินการปฏิบัติงานแนะแนวประจำปี จัดการอบรมครูแนะแนว และห้องแนะแนวประจำโรงเรียน โรงเรียนขนาดใหญ่มีการจัดบริการสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคล บริการสนเทศ บริการติดตามผลเป็นจำนวนมากที่สุด โรงเรียนขนาดกลางมีการจัดบริการให้คำปรึกษาและบริการจัดวางตัวบุคคลเป็นจำนวนมากที่สุด

2. ปัญหาที่ผู้บริหารประสบมากที่สุดในการจัดบริการแนะแนว อันเนื่องมาจากปัญหาการบริหารโรงเรียน ตัวผู้บริหารเอง ครูแนะแนว คณะครู และผู้ปกครองนักเรียน คือ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัดบริการแนะแนว ขาดเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงานแนะแนว และอุปกรณ์ในการจัดบริการแนะแนว ขาดบุคลากรแนะแนวประจำโรงเรียน ครูแนะแนวไม่ได้รับการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพการแนะแนว โดยเฉพาะ ครูแนะแนวและคณะครูมีชั่วโมงสอนมาก จึงทำให้ไม่มีเวลาในการแนะแนว ครูแนะแนวและคณะครูขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดบริการแนะแนว และผู้ปกครองนักเรียนมีฐานะยากจน

3. ผู้บริหารมีความต้องการที่จะจัดสภาพและรูปแบบการจัดบริการแนะแนว บริการสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคล บริการสนเทศ บริการให้คำปรึกษา บริการจัดวางตัวบุคคล และบริการติดตามผลในระดับมาก

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว โรงเรียนให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแนะแนว สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอควรจัดพิมพ์แบบสำรวจนักเรียนเป็นรายบุคคลให้กับทุกโรงเรียน สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ควรจัดรูปเขียนสะสมแจกให้กับทุกโรงเรียน ควรจัดทางงบประมาณสนับสนุน ผู้ที่ทำหน้าที่ให้

จินดารัตน์ ศรีศุภกาญจน์ (2535: 89-90) ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการแนะแนว ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพการจัดบริการแนะแนวส่วนใหญ่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า บุคลากรที่มีความรู้ ในการแนะแนวมีน้อย มีการดำเนินงานแนะแนวการศึกษาต่อ และการจัดหาทุนค่อนข้างมาก ส่วนใหญ่ได้งบประมาณจากเงินบำรุงการศึกษา มูลนิธิและเงินบริจาค การดำเนินงานแนะแนวส่วนใหญ่ ดำเนินการ โดยครูประจำชั้น และมีการแก้ปัญหาให้นักเรียนเฉพาะรายกรณี

2. ปัญหาการจัดบริการแนะแนวที่สำคัญที่สุด คือ การขาดครูแนะแนวโดยตรง ครูแนะแนวส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านการแนะแนว ลักษณะการดำเนินการจึงเป็นแบบต่างคนต่างทำ ขาดความร่วมมือจากครูคนอื่นๆ ซึ่งเป็นผลมาจากภาระการสอนมาก ไม่มีเวลาให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งปัญหาผู้บริหารไม่มีความรู้ด้านการแนะแนว ขาดเงินงบประมาณ ขาดห้องแนะแนว ขาดความร่วมมือจากนักเรียนและผู้ปกครอง

2.11.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Mc. Giassom (1954) ได้ศึกษาการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา 24 แห่ง ในมลรัฐอินเดียนา โดยสัมภาษณ์นักเรียนและคณะครูที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว สรุปได้ว่า

โรงเรียนแต่ละแห่งตระหนักดีว่าการแนะแนวเป็นงานสำคัญยิ่งของโรงเรียน เขตได้ขยายบริการแนะแนวต่างๆเพิ่มมากขึ้น โดยกำหนดให้การจัดการแนะแนวเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และพบปัญหาว่าที่สำคัญของครูแนะแนว คือ ไม่มีเวลาทำงานอย่างเต็มที่ ครูส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในการแนะแนว

อัลเลน (1954, อ้างใน เกศินี เชื้องสกุล, 2535: 48) ได้วิเคราะห์การจัดโครงการแนะแนว ในโครงการมัธยมศึกษาตอนกลางของรัฐอินเดียนา 31 โรงเรียน เมื่อ ค.ศ. 1954 เพื่อจะศึกษาสภาพ การบริการ การบริหารต่างๆ วิธีการประเมินผลการแนะแนวเพื่อหาทางปรับปรุงโครงการแนะแนว ในโรงเรียนเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์พอสรุปได้ว่า บริการแนะแนวเป็น บริการที่สำคัญยิ่งของโรงเรียน จะต้องขยายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการแนะแนวมีความสำคัญมากจะต้องจัดให้เหมาะสม และพบว่าปัญหาของการแนะแนวที่สำคัญที่สุด คือ ผู้แนะแนวไม่มีเวลาพอที่จะให้คำปรึกษาแก่นักเรียนและนักเรียนไม่ค่อยไปใช้บริการแนะแนวของโรงเรียน

กิบสัน (1965, อ้างใน ยูเพ็ญ ศรีพงษ์, 2536: 35) ได้ศึกษาปัญหาการจัดบริการแนะแนว พบว่า ความคิดเห็นของครู อาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา 10 แห่งในอเมริกามีความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการแนะแนวดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเพื่อให้โครงการแนะแนวของโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ยังมีครู อาจารย์ประมาณร้อยละ 21 ไม่เข้าใจในการจัดบริการแนะแนว

คลิค (1971, อ้างใน วันเพ็ญ คำสนิท, 2536: 33) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ใหญ่ จำนวน 475 คน และผู้ให้คำปรึกษา 149 คน ที่กำลังปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษา รัฐเท็กซัส ประเทศสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี 1969-1970 ผลการศึกษาพบว่า ทั้งผู้ให้คำปรึกษาและอาจารย์ใหญ่ต่างก็มีทัศนคติตรงกันในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนเป็นรายบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุด รองลงไปคือการให้คำปรึกษาแก่ครูและผู้ปกครอง

2. การวิเคราะห์นักเรียนเป็นรายบุคคล การจัดวางตัวบุคคลและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนที่มีปัญหาร้ายแรงเป็นหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา

3. ควรมีการปรับปรุงงานแนะแนวในโรงเรียนด้านบริการต่างๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

Rottchaffer (1972) ได้ศึกษาสภาพและขอบข่ายของการบริการแนะแนวในโรงเรียนสมาคมคริสเตียนแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารทุกคนเห็นความสำคัญและความจำเป็นของบริการแนะแนว แต่ประสบปัญหา คือ ครูแนะแนวมีชั่วโมงสอนมาก ไม่มีเวลาทำงานแนะแนว คณะครูขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการแนะแนว ไม่มีการฝึกอบรมครูประจำการ ขาดบุคลากรและขาดการติดตามผลนักเรียน

Cochranc (1974) ได้ศึกษาการจัดระบบและการบริหารงานแนะแนวและการให้คำปรึกษาในวิทยาลัยชุมชนรัฐแคลิฟอร์เนีย ผลการศึกษาพบว่า สองในสามของวิทยาลัยชุมชน ได้จัดบริการต่างๆ คือ ปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเกี่ยวกับการสำรวจอาชีพ การจัดวางตัวนักเรียน การส่งนักเรียนที่มีปัญหาไปยังจิตแพทย์ และการจัดบริการทดสอบ นอกจากนี้ยังพบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของวิทยาลัยทั้งหมด ได้จัดให้มีบริการกวดวิชาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่นักเรียน และมีบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อช่วยให้นักเรียนเข้าใจตนเองเพิ่มขึ้นจากภายในโรงเรียน

Durgin (1974) ได้สำรวจสภาพของการจัดโครงการแนะแนวทางอาชีพของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในมลรัฐโอไฮโอ โดยศึกษาจากผู้แนะแนว จำนวน 1,567 คน พบว่า

1. ผู้แนะแนวใช้เวลาสำหรับให้คำปรึกษามากที่สุด ผู้ที่มาขอรับคำปรึกษาเป็นรายบุคคลมีปัญหาทางด้านอารมณ์ และปัญหาส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่

2. นักเรียนมาขอรับบริการแนะแนวทางการศึกษามากที่สุด รองลงมาก็คือ การแนะแนวอาชีพและการปรับตัว

3. งานแนะแนวดำเนินไปด้วยดีถ้าผู้บริหาร โรงเรียนมีเจตคติที่ดีต่อโครงการแนะแนวของโรงเรียน

อาครี และ มาร์คควิส (1975, อ้างใน วิณารัตน์ เกิดเพชร, 2536: 32) ได้ศึกษาเจตคติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการแนะแนวของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำรัฐเทนเนสซีพบว่า

1. ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการแนะแนวไม่สำเร็จ เพราะโรงเรียนไม่มีผู้ให้คำปรึกษาเต็มเวลา นอกจากนี้งบประมาณสำหรับโครงการแนะแนวที่ได้รับน้อย

2. ครูใหญ่มีความเห็นว่า บริการแนะแนวในโรงเรียนมัศึกษามีคุณค่ามาก ดังนั้นโรงเรียนแต่ละแห่งควรมีครูแนะแนวเต็มเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมระดับขั้นปริญญาอย่างน้อย 1 คน

3. บริการที่ครูใหญ่อยากให้อุดหนุนในโครงการแนะแนว คือ การให้ความช่วยเหลือนักเรียนตามความต้องการของแต่ละคน การปรับปรุงรายวิชาของโรงเรียน และการจัดฝึกอบรมครูแนะแนว

ฟังก์เคนสไตน์ (1987, อ้างใน วิไลลักษณ์ รักสัจจา, 2536: 34) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาในด้านต่างๆในมหาวิทยาลัยในนิวยอร์ก เพื่อพัฒนาและปรับปรุงด้านกิจกรรมนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้บริการของนักเรียน ได้แก่ บริการให้คำปรึกษากระบวนการรับนักศึกษา การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาอาชีพและส่วนตัว ทุนการศึกษา บริการสนเทศ บริการพัฒนานักศึกษา บริการวิจัยและประเมินผล บริการด้านอาหาร บริการซ่อมบำรุง และบริการนักศึกษาค่า ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาให้ความสนใจบริการต่างๆ เหล่านี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการวิจัยนี้จะช่วยให้กองกิจการนักศึกษาได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการจัดบริการแนะแนวต่างๆให้ดีขึ้น

ออลท์ (1991, อ้างใน วิไลลักษณ์ รักสัจจา, 2536: 33) ได้ศึกษารูปแบบสำหรับการจัดบริการแนะแนวและบริการให้คำปรึกษา ในมหาวิทยาลัยฮัดสัน ประเทศอิรัก กับครู จำนวน 125 คน นักศึกษา 775 คน พบว่า

1. บริการแนะแนวและบริการให้คำปรึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดได้ยังไม่สมบูรณ์
2. ผู้ที่ทำหน้าที่ในการแนะแนวและการให้คำปรึกษามีจำนวนไม่พอ และไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการแก้ปัญหาให้นักเรียน

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวในสถานศึกษาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสบปัญหา และความไม่พร้อมในด้านต่างๆ หลายประการด้วยกัน ทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ตลอดจนสื่ออุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการจัดบริการแนะแนว จึงทำให้สถานศึกษาหลายแห่งไม่สามารถจัดบริการแนะแนวได้อย่างสมบูรณ์ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่อการจัดบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา เพื่อจะได้ทราบว่านักเรียนมีความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร เพื่อที่จะพัฒนาการจัดบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่นักเรียนให้มากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ในบทนี้เป็นการนำเสนอลำดับขั้นตอนในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ปีการศึกษา 2554 โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ระดับชั้นละ 20 คน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ และระดับชั้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้ คำปรึกษา

แบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (อ้างถึงในพ่องศรี วาณิชศุภวงศ์, 2546: 1325) โดยพิจารณาข้อความ ในแบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียน นวมินท ราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา 5 ด้าน คือ

1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล	จำนวน	8	ข้อ
2) ด้านการจัดบริการสนเทศ	จำนวน	12	ข้อ
3) ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา	จำนวน	10	ข้อ
4) ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล	จำนวน	10	ข้อ
5) ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล	จำนวน	10	ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงงานแนะแนวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ

วิธีการสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ จัดบริการแนะแนวในโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ เพื่อเป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาภายใต้การดำเนินการด้านการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา จำนวน 3 คน ไปพิจารณาความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญมาพบอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อให้พิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

6. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสืออนุญาตจากวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนที่ใช้เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง

3. เมื่อได้แบบสอบถามคืน ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สำหรับการจัดทำข้อมูลนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจำแนกตามสภาพและปัญหาการดำเนินการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ เพื่อนำมาตรวจและให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์น้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา คือ

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้จากประชากรกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบด้วยคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา 5 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ซึ่งใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)

เกณฑ์ในการแปลความหมายความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานแนะแนวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและค่าความถี่

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. หาความถี่ (Frequency)
2. หาค่าร้อยละ (Percentage)
3. หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง

4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าเฉลี่ยมาตรฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลบวกของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลบวกของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในประชากรกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล 2) ด้านการจัดบริการสนเทศ 3) ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา 4) ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล และ 5) ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล เป็นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลพร้อมนำเสนอตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยแยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล
2. ด้านการจัดบริการสนเทศ
3. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา
4. ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล
5. ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาและหาค่าความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ			
ชาย	66	55.00	1
หญิง	54	45.00	2
รวม	120	100	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
2.อายุ			
12 ปี	2	1.66	6
13 ปี	24	20.00	3
14 ปี	17	14.17	5
15 ปี	18	15.00	4
16 ปี	27	22.50	2
17 ปี	32	26.67	1
รวม	120	100	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ อายุ 17 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ อายุ 16 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 และสุดท้ายคือ อายุ 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.66

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นที่ศึกษาอยู่

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับชั้นที่ศึกษาอยู่		
มัธยมศึกษาปีที่ 1	20	16.67
มัธยมศึกษาปีที่ 2	20	16.67
มัธยมศึกษาปีที่ 3	20	16.67
มัธยมศึกษาปีที่ 4	20	16.67
มัธยมศึกษาปีที่ 5	20	16.67
มัธยมศึกษาปีที่ 6	20	16.67
รวม	120	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 ระดับชั้นละ 20 คน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา 5 ด้าน

ตารางที่ 4.4 สรุปภาพรวมจำนวน ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจและอันดับ ของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน

(N=120)

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล	3.42	0.07	ปานกลาง	4
2. ด้านการจัดบริการสนเทศ	3.66	0.06	มาก	2
3. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา	3.86	0.13	มาก	1
4. ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล	3.29	0.12	ปานกลาง	5
5. ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล	3.56	0.10	มาก	3
รวม	3.56	0.03	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจด้านการจัดบริการให้คำปรึกษาอันดับสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา ด้านการจัดบริการสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และสุดท้าย ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และอันดับของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล				
1. จัดทำระเบียบสะสมข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนทุกคน	3.38	0.74	ปานกลาง	6
2. สัมภาษณ์เพื่อทราบปัญหาเรื่องราวต่างๆของนักเรียน	3.41	0.74	ปานกลาง	5
3. การเยี่ยมบ้านเพื่อทราบรายละเอียดต่างๆของนักเรียน	3.52	0.92	มาก	4
4. การสำรวจปัญหาของนักเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านการปรับตัวกับเพื่อน การเข้าใจตนเอง	3.83	0.84	มาก	2
5. สำรวจปัญหาของนักเรียนที่มีความขาดแคลนทุนการศึกษา	2.48	0.91	น้อย	8
6. ศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลตามความจำเป็น	3.58	0.85	มาก	3
7. จัดบริการทดสอบเพื่อวัดความสนใจในอาชีพ	3.84	0.83	มาก	1

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
8. สำรวจความต้องการในการช่วยเหลือ การประกอบอาชีพ	3.34	0.76	ปานกลาง	7
รวม	3.42	0.07	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้ คำปรึกษา มีความพึงพอใจด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจจัดบริการทดสอบเพื่อวัดความ สนใจในอาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา การสำรวจปัญหาของนักเรียนที่ต้องการ ความช่วยเหลือในด้านการปรับตัวกับเพื่อนและการเข้าใจตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และ สุดท้าย สำรวจปัญหาของนักเรียนที่มีความขาดแคลนทุนการศึกษา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของ นักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องาน บริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการสนเทศ

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
ด้านการจัดบริการสนเทศ				
9. แจกคู่มือนักเรียนใหม่ซึ่งมีสาระสำคัญ เช่น ระเบียบข้อบังคับ หลักสูตร การประเมิน	3.02	0.67	ปานกลาง	11
10. จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารการศึกษา	4.53	0.77	มากที่สุด	1
11. จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารงานอาชีพ ต่างๆ	3.73	0.74	มาก	8
12. จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารด้านสังคม ส่วนตัว	3.59	0.88	มาก	9

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
13. จัดห้องสมุดของงานแนะแนวให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า	3.95	0.87	มาก	3
14. จัดปฐมนิเทศให้กับนักเรียนที่เข้าใหม่	3.04	0.77	ปานกลาง	10
15. จัดปัจฉิมนิเทศให้กับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา	2.72	0.79	ปานกลาง	12
16. แนะนำให้รู้จักบุคคลสำคัญต่างๆ ของโรงเรียนที่นักเรียนต้องเกี่ยวข้อง	3.97	0.80	มาก	2
17. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆที่โรงเรียนจัดให้ เช่น บริการแนะแนว กฎระเบียบ	3.82	0.91	มาก	6
18. ให้ข้อมูลการใช้บริการต่างๆ เกี่ยวกับวิธีเรียน เช่น การจด การจำ การคิด การทำข้อสอบ	3.80	0.79	มาก	7
19. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนและการอยู่ร่วมกันในสังคม	3.86	0.83	มาก	4
20. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเพศศึกษาและการปฏิบัติตน	3.85	0.81	มาก	5
รวม	3.66	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจด้านการจัดบริการสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจจัดทำป้ายนิเทศข่าวสารการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา แนะนำให้รู้จักบุคคลสำคัญต่างๆ ของโรงเรียนที่นักเรียนต้องเกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และสุดท้าย การจัดปัจฉิมนิเทศให้กับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และอันดับของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา				
21. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อ	4.77	0.53	มากที่สุด	1
22. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนสอบ	4.03	0.87	มาก	2
23. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวและปัญหาครอบครัว	3.92	0.88	มาก	3
24. จัดให้มีห้องให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ	3.83	0.80	มาก	5
25. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียนเป็นกลุ่ม	3.82	0.86	มาก	6
26. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียนของนักเรียนเป็นรายบุคคล	3.87	0.78	มาก	4
27. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการคบเพื่อนต่างเพศหรือเพศเดียวกัน	2.87	0.61	ปานกลาง	9
28. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของนักเรียนเป็นรายบุคคล	3.80	0.87	มาก	7
29. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม	3.78	0.87	มาก	8
30. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ	3.87	0.92	มาก	4
รวม	3.86	0.13	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนว และการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนสอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และสุดท้าย ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการคบเพื่อนต่างเพศหรือเพศเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและอันดับของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล				
31. ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาต่อที่สูงขึ้น	3.79	0.84	มาก	4
32. ให้ความช่วยเหลือในการจัดอาชีพที่เหมาะสมกับความถนัดของนักเรียน	3.83	0.81	มาก	3
33. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและการปรับตัว	3.86	0.87	มาก	2
34. จัดสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้กับนักเรียนที่เรียนอ่อน	2.40	0.60	น้อย	8
35. จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลน	2.15	0.69	น้อย	9
36. ให้คำปรึกษาเพื่อวางแผนการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับการเข้าสู่อาชีพและการดำเนินชีวิต	3.86	0.95	มาก	2

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
37. จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ช่วยเหลืองานของโรงเรียนเป็นอย่างดี	2.58	0.79	ปานกลาง	7
38. บริการจัดหางานพิเศษให้ทำระหว่างเรียนและปิดภาคเรียน	3.90	0.97	มาก	1
39. ให้ความช่วยเหลือในการฝึกอบรวมอาชีพระยะสั้น	3.77	0.97	มาก	5
40. ให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการปรับตัว	2.73	0.74	ปานกลาง	6
รวม	3.29	0.12	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจบริการจัดหางานพิเศษให้ทำระหว่างเรียนและปิดภาคเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา ให้คำปรึกษาเพื่อวางแผนการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับการเข้าสู่อาชีพและการดำเนินชีวิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและการปรับตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และสุดท้าย จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และอันดับของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล				
41. ติดตามผลหลังจากสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้แก่นักเรียนที่เรียนอ่อน	2.24	0.72	น้อย	10
42. ให้มีการติดตามผลหลังการสำรวจข้อมูลนักเรียน เช่น การเยี่ยมบ้าน การสังเกต การสัมภาษณ์	3.75	0.91	มาก	7
43. ให้ศิษย์เก่าได้มาพบปะนักเรียนหรือแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในบางโอกาส	4.53	0.78	มากที่สุด	2
44. จัดทำสถิติของผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ	4.61	0.63	มากที่สุด	1
45. จัดทำทะเบียนประวัตินักเรียนดีเด่นเพื่อการเผยแพร่	3.81	0.92	มาก	5
46. ให้มีการติดตามผลนักเรียนที่มาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และเรื่องส่วนตัวสังคม	3.97	0.94	มาก	3
47. จัดทำสถิติข้อมูลผู้มาขอรับคำปรึกษา	3.89	0.84	มาก	4

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ขอบข่ายการจัดบริการแนะแนว	ความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
48. ให้มีการติดตามผลและการทำงานพิเศษต่างๆ ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ	3.78	0.84	มาก	6
49. ให้มีการติดตามข้อมูลข่าวสารศิษย์เก่าที่ประสบ	2.68	0.76	ปานกลาง	8
50. ให้ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการติดตามผลการจัดบริการแนะแนวของโรงเรียน	2.37	0.73	น้อย	9
รวม	3.56	0.10	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจจัดทำสถิติของผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา ให้ศิษย์เก่าได้มาพบปะนักเรียนหรือแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในบางโอกาส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และสุดท้ายติดตามผลหลังจากสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้แก่นักเรียนที่เรียนอ่อน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.24$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาและหาค่าความถี่

ตารางที่ 4.10 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อันดับ	ปัญหา	ความถี่
1	ห้องแนะแนวคับแคบเกินไป	3
2	นักเรียนขาดแคลนทุนทรัพย์	2
	รวม	5
อันดับ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความถี่
1	ชอบเรียนวิชาแนะแนว	9
2	อยากให้มีการจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาต่อและอาชีพ	7
3	อยากทำแบบทดสอบต่างๆ เช่น แบบวัดความสนใจ แบบทดสอบอาชีพ แบบทดสอบการเลือกการศึกษาต่อ	4
4	อยากให้ครูจัดทัศนศึกษาเยี่ยมชมสถาบันการศึกษาภายนอก	4
5	อยากให้รุ่นพี่จบการศึกษาไปแล้วมาให้ข้อมูลความรู้	2
6	อยากให้มีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์	2
7	ครูแนะแนวใจ ไม่ดี	2
8	อยากเรียนวิชาแนะแนวทุกวัน	1
9	อยากมาเรียนที่ห้องแนะแนว ไม่อยากเรียนที่ห้องประจำ	1
10	วิชาแนะแนวทำให้นักเรียนรู้สึกผ่อนคลาย	1
	รวม	33

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยมี

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา
2. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ปีการศึกษา 2554 โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Radom Sampling) ระดับชั้นละ 20 คน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมถึงผู้อำนวยการโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนที่ใช้เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง
3. เมื่อได้แบบสอบถามคืน ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้อำนวยการ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ เก็บข้อมูลจากนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 19 ถึง 23 มีนาคม 2555 โดย แจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 120 ฉบับ ไปกลับคืนมา 120 ฉบับ และฉบับที่สมบูรณ์ 120 ฉบับ คิด เป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไป และนำมาวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้จากประชากรกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูล ด้วยคอมพิวเตอร์ excele. ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติ การหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ประกอบด้วยคำบรรยาย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา 5 ด้าน วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบด้วยคำบรรยาย

ตอนที่ 3 วิเคราะห์จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ประกอบด้วยคำบรรยาย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 17 ปี รองลงมาคือ อายุ 16 ปี และสุดท้ายคือ อายุ 12 ปี ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 ระดับชั้น ละ 20 คน ได้จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา 5 ด้าน ได้แก่

1.1 สรุปผลโดยภาพรวมความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน

1.2 สรุปผลโดยรายด้านความพึงพอใจของนักเรียน โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า

1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

1.1 จัดบริการทดสอบเพื่อวัดความสนใจในอาชีพ

1.2 การสำรวจปัญหาของนักเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านการปรับตัวกับเพื่อนการเข้าใจตนเอง

1.3 ศึกษา นักเรียนเป็นรายบุคคลตามความจำเป็น

1.4 การเยี่ยมบ้านเพื่อทราบรายละเอียดต่างๆของนักเรียน

1.5 สัมภาษณ์เพื่อทราบปัญหาเรื่องราวต่างๆของนักเรียน

1.6 จัดทำระเบียบสะสมข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนทุกคน

1.7 สำรวจความต้องการในการช่วยเหลือการประกอบอาชีพ

1.8 สำรวจปัญหาของนักเรียนที่มีความขาดแคลนทุนการศึกษา

2) ด้านการจัดบริการสนเทศ

2.1 จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารการศึกษา

2.2 แนะนำให้รู้จักบุคคลสำคัญต่างๆของโรงเรียนที่นักเรียนต้องเกี่ยวข้อง

2.3 จัดห้องสมุดของงานแนะแนวให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า

2.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนและการอยู่ร่วมกันในสังคม

2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเพศศึกษาและการปฏิบัติตน

2.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆที่โรงเรียนจัดให้ เช่น บริการแนะ

แนว กฐระเบียบ

2.7 ให้ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเกี่ยวกับวิธีเรียน เช่น การจด การจำ การคิด

การทำข้อสอบ

2.8 จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารงานอาชีพต่างๆ

2.9 จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารด้านสังคมส่วนตัว

2.10 จัดปฐมนิเทศให้กับนักเรียนที่เข้าใหม่

2.11 แจกคู่มือนักเรียนใหม่ซึ่งมีสาระสำคัญ เช่น ระเบียบข้อบังคับ หลักสูตร

การประเมิน

2.12 จัดปัจฉิมนิเทศให้กับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา

3) ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา

3.1 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อ

3.2 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนสอบ

3.3 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวและปัญหาครอบครัว

3.4 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียนของนักเรียนเป็นรายบุคคล

3.5 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ

3.6 จัดให้มีห้องให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ

3.7 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียนเป็นกลุ่ม

3.8 ให้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของนักเรียนเป็นรายบุคคล

3.9 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

3.10 คำปรึกษาเกี่ยวกับการคบเพื่อนต่างเพศหรือเพศเดียวกัน

4) ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล

4.1 บริการจัดหางานพิเศษให้ทำระหว่างเรียนและปิดภาคเรียน

4.2 จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและการปรับตัว

4.3 ให้คำปรึกษาเพื่อวางแผนการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับการเข้าสู่อาชีพ

และการดำเนินชีวิต

4.4 ให้ความช่วยเหลือในการจัดอาชีพที่เหมาะสมกับความถนัดของนักเรียน

4.5 ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาต่อที่สูงขึ้น

4.6 ให้ความช่วยเหลือในการฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น

4.7 ให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการปรับตัว

4.8 จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ช่วยเหลืองานของโรงเรียนเป็นอย่างดี

4.9 จัดสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้กับนักเรียนที่เรียนอ่อน

4.10 จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลน

5) ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

5.1 จัดทำสถิติของผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วเกี่ยวกับการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ

5.2 ให้ศิษย์เก่าได้มาพบปะนักเรียนหรือแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในบาง

โอกาส

5.3 ให้มีการติดตามผลนักเรียนที่มาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่อง การศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และเรื่องส่วนตัวสังคม

5.4 จัดทำสถิติข้อมูลผู้มาขอรับคำปรึกษา

5.5 จัดทำทะเบียนประวัตินักเรียนดีเด่นเพื่อการเผยแพร่

5.6 ให้มีการติดตามผลและการทำงานพิเศษต่างๆ

5.7 ให้มีการติดตามผลหลังการสำรวจข้อมูลนักเรียน เช่น การเยี่ยมบ้าน การสังเกต การสัมภาษณ์

5.8 ให้มีการติดตามข้อมูลข่าวสารศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

5.9 ให้ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการติดตามผลการจัดบริการแนะแนวของโรงเรียน

5.10 ติดตามผลหลังจากสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้แก่ นักเรียนที่เรียนอ่อน

1.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวม นักเรียนชอบเรียนวิชาแนะแนว รองลงมา อยากให้มีการจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาต่อและอาชีพ และข้อควรปรับปรุง คือ ขยายห้องแนะแนวให้กว้างขึ้นเพราะเนื่องจากห้องแนะแนวแคบเกินไป ควรจัดให้นักเรียนทุกระดับชั้นเข้ามาเรียนที่ห้องแนะแนว พร้อมทั้งจัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลของการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัยสมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล 2) ด้านการจัดบริการสนเทศ 3) ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา 4) ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล และ 5) ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล โดยภาพรวม นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษาอันดับ

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ปราณิ พันธุ์สว่าง (2532 : หน้า 116-125) ได้ศึกษาความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษาในวิทยาลัยครูพิบูลสงคราม พิษณุโลก สหวิทยาลัยพุทธชินราช ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษารวมทุกสาขามีความพึงพอใจในการจัดบริการให้คำปรึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งประกอบอาชีพ รองลงมาเป็นด้านบริการสนเทศ และด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล และด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง สมพร ขำอ่อน (2532: บทคัดย่อ) ก็ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะความพึงพอใจในบริการแนะแนวอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล เขตการศึกษา 7 ผลวิจัยพบว่า ลักษณะความพึงพอใจในบริการแนะแนวอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจัดเรียงลำดับความต้องการใน 4 ด้าน ดังนี้

อันดับ 1 ด้านบริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ

อันดับ 2 ด้านบริการสนเทศด้านอาชีพ

อันดับ 3 ด้านการจัดบริการติดตามผลและประเมินผล

อันดับ 4 ด้านบริการวิเคราะห์หรือรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวม นักเรียนชอบเรียนวิชาแนะแนว รองลงมา อยากให้มีการจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาต่อและอาชีพ และขอควรปรับปรุง คือ ขยายห้องแนะแนวให้กว้างขึ้นเพราะเนื่องจากห้องแนะแนวแคบเกินไป ควรจัดให้นักเรียนทุกระดับชั้นเข้ามาเรียนที่ห้องแนะแนว พร้อมทั้งจัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้และความสำเร็จของการศึกษา จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ผู้เรียนประสงค์ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ (จูลแมน: 1973: 384) และเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ จากการได้รับการตอบสนอง ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม (ประภาส เกตุแก้ว: 2546: 12)

จากสภาพในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การที่เรากำลังให้เด็กแก้ปัญหาและเผชิญกับสิ่งแวดล้อมต่างๆที่ซับซ้อนและยุ่งยากต่างๆ ด้วยตนเอง ย่อมทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา จึงจำเป็นต้องอาศัยการแนะแนว ทั้งนี้ วัชร ทรัพย์มี (2533: 6-7) และ สถิต วงศ์สุวรรณ (2537: 1-3) การแนะแนวมีความสำคัญมากจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวางโดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาทุกระดับดังนั้นความมุ่งหมายในการจัดบริการแนะแนวจึงควรเน้นทั้งด้านการป้องกันปัญหาแก้ปัญหา และการส่งเสริมพัฒนาการแก่บุคคล ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล และคนอื่นๆ (2538: 54-55) พรหมธิดา แสนคำเครือ (2528: 10) และ พนม ลีมาอารีย์ (2533: 6) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการแนะแนว มีใจความสรุปได้ดังนี้ คือ เพื่อช่วยให้นักเรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเองในทุกด้านรู้จักพัฒนาตนเองความสามารถหรือศักยภาพมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหา อันจะทำให้เกิดความเจริญงอกงามในทุกด้าน

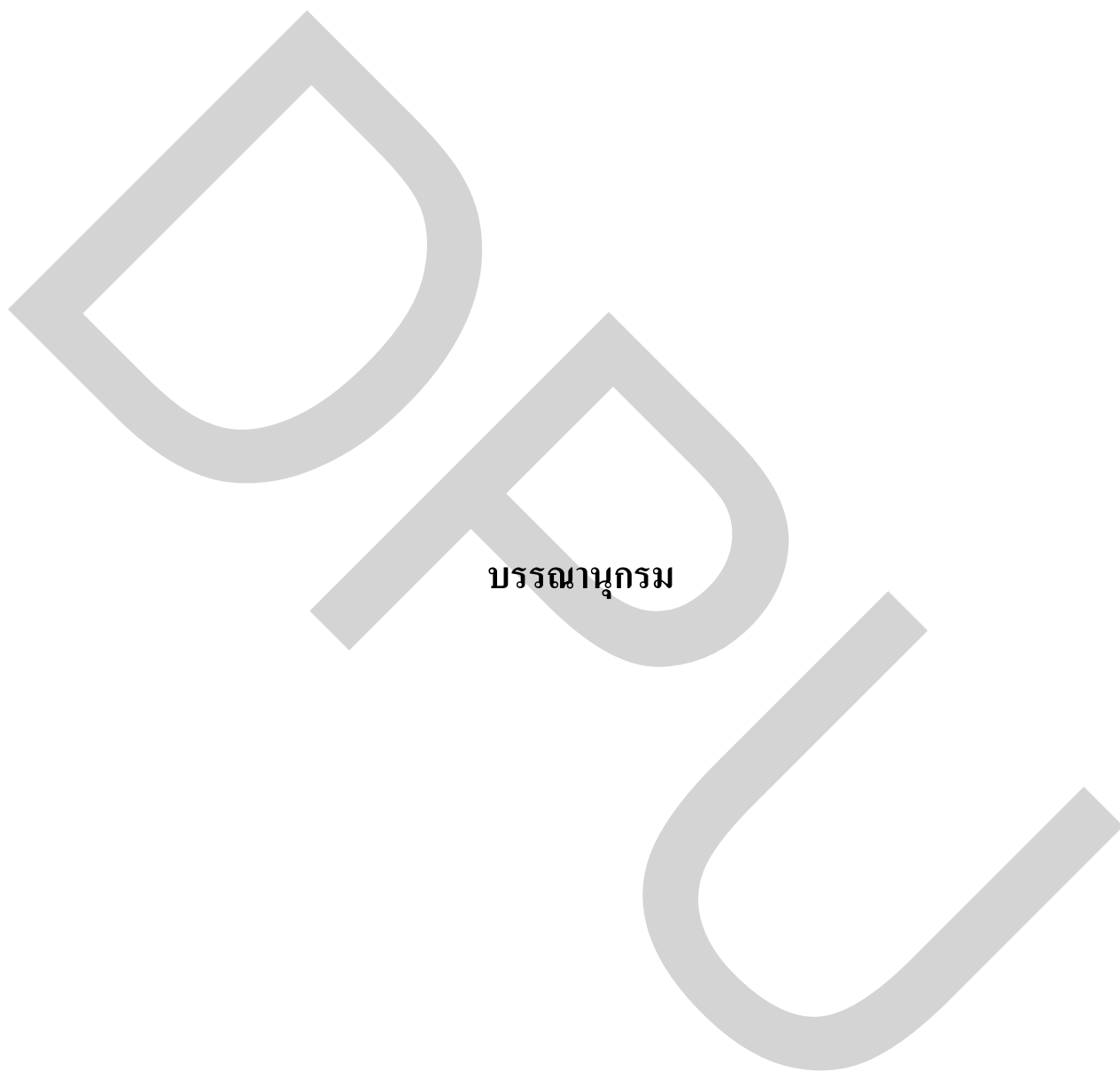
5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของของนักเรียน โรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า นักเรียนโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ มีความพึงพอใจต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษาอันดับสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดบริการสนเทศ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายคือ ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารและคุณครูแนะแนวควรให้ความสำคัญและควรจัดงบประมาณในการสนับสนุน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาแก้ปัญหา และการส่งเสริมพัฒนาการ จัดบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อความรู้และประโยชน์อันจะเกิดแก่โรงเรียนและนักเรียนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้บริหารและคุณครู ที่มีต่อการจัดบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา
2. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ระหว่างนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- เริงชัย หมั่นชนะ. (2544). **จิตวิทยาแนะแนว**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา: กรุงเทพฯ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). **หลักการวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บริษัทศึกษาพร จำกัด.
- วัชร ทรัพย์มี. (2535). **การแนะแนวอาชีพ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตำนาน ขจรศิลป์. (2528). **การพัฒนารูปแบบของการบริการอาชีพแนะแนวในสถาบันอุดมศึกษา** สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริวรรณ สารนาน. (2532). **ทฤษฎีบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2538). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถิต วงศ์สวรรค์. (2547). **จิตวิทยาแนะแนว**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2530). **จิตวิทยาและการแนะแนว**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

- กิตติยา ปรีดีดีลิก. (2524). **ความพึงพอใจการบริการแนะแนวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัย พยาบาล ในเขตภาคเหนือ สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนว**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- วิไลลักษณ์ รักสัจจา. (2536). **ความพึงพอใจการบริการแนะแนวของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนว. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

สมพร จำอ่อน. (2532). **ลักษณะความพึงพอใจบริการแนะแนวอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญา** มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการแนะแนว. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

สุโท เจริญสุข. (2519). **ประสบการณ์งานแนะแนวในโรงเรียนและวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.**
 อรสา หงส์นิกร. (2539). **ความต้องการและความพึงพอใจบริการแนะแนวของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ . วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อาภรณ์ แก้วมาลา. (2537). **ความพึงพอใจบริการให้คำปรึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญา** มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

บทความ

อนุพงษ์ สุขเกษม. (2537, สิงหาคม-กันยายน).“การปฏิบัติงานแนะแนวอาชีพในสถานศึกษา”. **วารสารแนะแนว**. หน้า 52-58.

รูป

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของนักเรียนจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลใดๆต่อนักเรียนทั้งสิ้น แต่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการจัดบริการแนะแนวในสถานศึกษาต่อไป

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ และระดับชั้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์ในการวิจัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
ครั้งนี้ด้วยดี

นางสาวอภิขานันท์ หมั่นภักดี
วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวนักเรียน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 12 ปี () 15 ปี
() 13 ปี () 16 ปี
() 14 ปี () 17 ปี

3. ระดับชั้นที่กำลังศึกษาอยู่

- () มัธยมศึกษาปีที่ 1 () มัธยมศึกษาปีที่ 4
() มัธยมศึกษาปีที่ 2 () มัธยมศึกษาปีที่ 5
() มัธยมศึกษาปีที่ 3 () มัธยมศึกษาปีที่ 6

ตอนที่ 2

คำชี้แจง ให้นักเรียนใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
งานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาของนักเรียนมากที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น

แบบสอบถามนี้ได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ คือ
ระดับ 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ
มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ
มาก

ระดับ 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาในระดับ
ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ
น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล					
1. จัดทำระเบียบสะสมข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนทุกคน					
2. สัมภาษณ์เพื่อทราบปัญหาเรื่องราวต่างๆของนักเรียน					
3. การเยี่ยมบ้านเพื่อทราบรายละเอียดต่างๆของนักเรียน					
4. จัดบริการทดสอบเพื่อวัดความสนใจในอาชีพ					
5. การสำรวจปัญหาของนักเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือในด้านการปรับตัวกับเพื่อน การเข้าใจตนเองและบุคลิกภาพตนเอง					
6. ศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลตามความจำเป็น					
7. สำรวจปัญหาของนักเรียนที่มีความขาดแคลนทุนการศึกษา					
8. สำรวจความต้องการในการช่วยเหลือการประกอบอาชีพ					
ด้านบริการให้ข้อมูลสนเทศ					
9. แจกคู่มือนักเรียนใหม่ซึ่งมีสาระสำคัญ เช่น ระเบียบข้อบังคับ หลักสูตร การประเมิน					
10. จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารการศึกษา					
11. จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารการงานอาชีพต่างๆ					
12. จัดทำป้ายนิเทศข่าวสารด้านสังคมส่วนตัว					
13. จัดห้องสมุดของงานแนะแนวให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า					
14. จัดปฐมนิเทศให้กับนักเรียนที่เข้าใหม่					
15. จัดปัจฉิมนิเทศให้กับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษา					

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. แนะนำให้รู้จักบุคคลสำคัญต่างๆของโรงเรียนที่นักเรียนต้องเกี่ยวข้อง					
17. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการต่างๆที่โรงเรียนจัดให้ เช่น บริการแนะแนว กฎ ระเบียบ					
18. ให้ข้อมูลการใช้บริการต่างๆเกี่ยวกับวิธีเรียน เช่น การจด การจำ การคิด การทำข้อสอบ					
19. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตนและการอยู่ร่วมกันในสังคม					
20. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเพศศึกษาและการปฏิบัติตน					
ด้านบริการให้คำปรึกษา					
21. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาต่อ เช่น การสมัครเรียน					
22. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนสอบ					
23. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวและปัญหาครอบครัว					
24. จัดให้มีห้องให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ					
25. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียนเป็นกลุ่ม					
26. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเรียนของนักเรียนเป็นรายบุคคล					
27. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวของนักเรียนเป็นรายบุคคล					
28. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการคบเพื่อนต่างเพศหรือเพศเดียวกันที่เหมาะสม					
29. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม					
30. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ					

ข้อความ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการจัดวางตัวบุคคล					
31. ให้คำปรึกษาเพื่อวางแผนการพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับการเข้าสู่อาชีพและการดำเนินชีวิต					
32. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลิกภาพและการปรับตัว					
33. จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์					
34. จัดทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ช่วยเหลืองานของโรงเรียนเป็นอย่างดี					
35. จัดสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้กับนักเรียนที่เรียนอ่อน					
36. ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาต่อที่สูงขึ้น					
37. ให้ความช่วยเหลือในการจัดอาชีพที่เหมาะสมกับความถนัดของนักเรียน					
38. บริการจัดหางานพิเศษให้ทำระหว่างเรียนและปิดภาคเรียน					
39. ให้ความช่วยเหลือในการฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น					
40. ให้ความช่วยเหลือนักเรียนในการปรับตัวเข้ากับเพื่อน					
ด้านบริการติดตามผล					
41. ติดตามผลหลังจากสอนพิเศษหรือสอนซ่อมเสริมให้แก่แก่นักเรียนที่เรียนอ่อน					
42. ให้มีการติดตามผลหลังการสำรวจข้อมูลนักเรียน เช่น การเยี่ยมบ้าน การสังเกต การสัมภาษณ์					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล
ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

อภิชาพันธ์ หมั่นภักดี
ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต
สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ปีการศึกษา 2549
ครูแนะแนว โรงเรียนนวมินทราชนฤติศ สอนกุหลาบ
วิทยาลัย สมุทรปราการ
261 หมู่ 3 ถนนสุขุมวิท
ตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10280