

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 การเรียนรู้จะต้องสนองต่อความต้องการของผู้เรียน 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 และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

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

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

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่นักการศึกษาและนักวิจัยทั่วไปนำมาอธิบายประกอบการศึกษาเรื่องความพึงพอใจสาระสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจ พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความต้องการ (Need) ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) ที่จะสนองความต้องการนำไปสู่เป้าหมาย (Goal)

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ซาโรซ ไสยสมบัติ (2534: 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ 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 ปรีดีคิลก (2524: 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

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

หลุยส์ จาปาเทศ (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 ระดับของความสำเร้จ 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 ปัจจัยที่ สำคัญ 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 เมื่อความ ต้องการได้รับการตอบสนอง 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) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็น ความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และ ความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่ สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs) ความต้องการ สูงสุด ของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความ ทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็น อิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มี ความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตน คาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวก เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อ บุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

วอลเลอร์สไตน์ (ประภาส เกตุแก้ว 2546: 11 อ้างอิงจาก Wallerstein. 1995:27) ให้ ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและ อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถ คาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึง พอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

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

เชลลี (วงเดือน ผ่องแผ้ว 2545: 12 อ้างอิงจาก Shelly. 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกใน ทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มี

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดย ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่ ทำให้เกิดความพึงใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจเกิดขึ้น ได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่าง จำเป็นที่การครบถ้วน

วอลแมน (วิชา นาคณิมาตรุ่ง 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 กู๋เอี่ยม (2548: 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมิต้องให้ประชาชนร้อง 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 และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น 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. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ความต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะ เป็นไปได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2.8 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการบริการแนะแนว

8.1 ความหมายของการแนะแนว

วัชร 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 และได้รับความสำเร็จในชีวิต

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

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 สังคม สติปัญญา 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

ซึ่งอารมณฺ์ 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 อารมณฺ์ และสังคม
3. การแนะแนวเน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล นักแนะแนวจำเป็นต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อช่วยเหลือเด็กได้อย่างเหมาะสมกับเอกลักษณ์บุคคล
4. การแนะแนวเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา
5. การแนะแนวยึดหลักสิทธิและเสรีภาพของบุคคล โดยผู้แนะแนวจะไม่เป็นผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจแทนผู้มารับบริการ
6. การแนะแนวมีจุดมุ่งหมายทั้งด้านการป้องกันปัญหา การแก้ปัญหา และส่งเสริมพัฒนาการ
7. การแนะแนวควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาของนักเรียนตามวัฒนธรรมของเด็กเท่านั้น
8. ผู้ทำหน้าที่แนะแนวจะต้องมีคุณสมบัติและฝึกอบรมทางการแนะแนวมาทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ

9. การจัดการบริการแนะแนวในโรงเรียนจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อมีการจัดการบริการต่างๆ 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 สถิต วงศ์สุวรรณ, 2537: 1-3) ได้กล่าวสรุปโดยย่อถึงสาเหตุที่ต้องจัดการบริการแนะแนวในประเทศไทยเนื่องมาจาก

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 เอกลักษณ์ของไทย

จึงเปลี่ยนไป

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 เป็นบริการที่จำเป็นพื้นฐานในการที่จะให้ความช่วยเหลือให้นักเรียนได้ถูกต้อง 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 เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อศึกษาติดตามผลการให้ความช่วยเหลือที่ทาง โรงเรียนจัดขึ้นให้กับนักเรียน ไม่ว่านักเรียนจะยังอยู่หรือสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ได้มีการพัฒนาหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานแนะแนวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้บริการนักเรียนต่อไปได้แก่

- ติดตาม คุณภาพกิจกรรมและพัฒนาการของผู้เรียน
- ติดตามผลผู้เรียน

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.11.1 งานวิจัยในประเทศ

วารุณี ธนวรานิช (2524: 18) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวของ ผู้ผ่านการอบรมวิชาการแนะแนวหลักสูตรสามเดือน ของศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ พบว่าผู้ผ่านการอบรมส่วนมากมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวใน โรงเรียน คือ ครูแนะแนวขาดความรู้ และประสบการณ์ด้านการแนะแนวโดยตรง ผู้บริหารไม่เข้าใจและมอบหมายงานและรับผิดชอบงานมากเกินไป คณะครูไม่ให้ความร่วมมือ นักเรียนส่วนมากไม่กล้ามาใช้บริการ ขาดงบประมาณสำหรับซื้อวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็น ไม่มีห้องแนะแนว ครูแนะแนวขาดแคลนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง การศึกษาต่อและประกอบอาชีพ ขาดแบบทดสอบมาตรฐาน

สุรเชษฐ จิตตะวิภูต (2526: 5) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โครงการแนะแนวในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติและเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาการจัด โครงการแนะแนว พบว่า ผู้บริหารการศึกษาและศึกษานิเทศก์มีความเห็นว่าการจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนมีความสำคัญน้อย ครูใหญ่ ครูประจำชั้น หรือครูแนะแนวมีความเห็น ว่า ควรมีการกำหนดครูแนะแนวโดยตรง และทุกฝ่ายยังต้องการให้ผู้บริหารสถานศึกษา และครูได้เข้ารับการอบรมทางการแนะแนว ปัญหาการแนะแนวพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรมากที่สุด ไม่มีตำแหน่งครูแนะแนว การปฏิบัติไม่สอดคล้องกับการแนะแนว บุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดงบประมาณ อุปกรณ์และสถานที่

วิไลศักดิ์ วรรณศรี (2529) ได้ศึกษาความพึงพอใจการบริการแนะแนวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตจังหวัดขอนแก่น พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจบริการแนะแนวอยู่

การะตี พันธู (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

พจนานุกรม (2532: 21) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการ
 แนะแนวตามสภาพที่จัดจริงและตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนวและผู้รับบริการ
 แนะแนวของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์แนะแนว
 และผู้รับบริการแนะแนว ปรากฏว่าทั้ง 3 กลุ่ม มีความเห็นต่อสภาพที่จัดจริง อยู่ในระดับปานกลาง
 ทุกด้าน ทั้งนี้เพราะการจัดดำเนินงานอยู่ในระยะเริ่มแรก การให้บริการแนะแนวต่างๆจึงอยู่ในช่วง
 การศึกษาหาแบบที่เหมาะสม 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 เพราะว่าโรงเรียนไม่มีผู้ให้คำปรึกษาเต็มเวลา นอกจากนี้งบประมาณสำหรับโครงการแนะแนวที่ได้รับน้อย

2. ครูใหญ่มีความเห็นว่า บริการแนะแนวในโรงเรียนมัศึกษามีคุณค่ามาก ดังนั้นโรงเรียนแต่ละแห่งควรมีครูแนะแนวเต็มเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมระดับขั้นปริญญาอย่างน้อย 1 คน

3. บริการที่ครูใหญ่อยากให้จัดขึ้นในโครงการแนะแนว 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

ออลท์ไท (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