

การศึกษาการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สารนิพนธ์

ของ

- นายชัยวัตร หมนวนล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

ตุลาคม 2544

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

348.194

๗432ก

ร.3

การศึกษาการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

บทคัดย่อ

ของ

นายชัยวัตร หมูนวล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

ตุลาคม 2544

156245

17 ต.ค. 2544

ชัยวัตร หมุนวล. (2544). การศึกษาการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :
รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน, ดร.นันทา สุรักษา และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเจตคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่มีต่อบริการให้คำปรึกษาที่ศูนย์การปรึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อศึกษาปัญหาที่นักศึกษากลุ่มที่เคยใช้บริการพบในการใช้บริการให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อศึกษาสาเหตุการไม่ใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการที่ศูนย์การปรึกษาของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2544 จำนวน 702 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา และแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาที่เคยใช้บริการศูนย์การปรึกษามีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการศูนย์การปรึกษาจำนวน 566 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6
2. นักศึกษาทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดี กล่าวคือนักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดีมาก ส่วนนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดี
3. นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา มีคะแนนเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($p < .000$) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการมีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาทางบวกมากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา
4. ปัญหาที่นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด กล่าวคือปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษา และปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา ปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา และพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา
5. สาเหตุที่นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัยร้อยละ 46 ระบุคือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย

A STUDY OF COUNSELING SERVICES UTILIZATION OF ASSUMPTION
UNIVERSITY STUDENTS

AN ABSTRACT
BY
MR. CHAIWAT MOONUAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2001

Chaiwat Moonuan. (2001). *A Study of Counseling Services Utilization of Assumption University Students*. Project thesis, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr.Methinin Pinyuchon,
Dr. Nanta Sooraksa, Assist. Prof. Wanpen Pongprayoon.

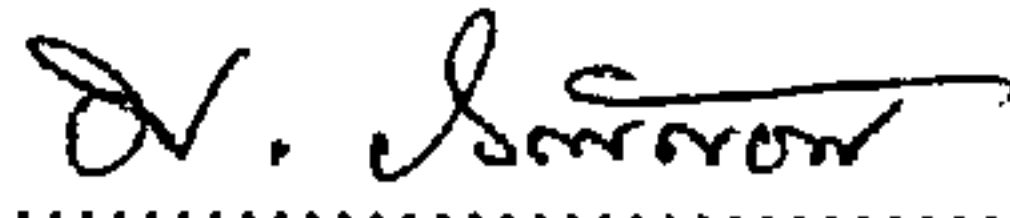
The purpose of this study was to explore attitude toward university counseling service and problems in utilizing counseling services of Assumption University students. The subjects were 702 undergraduate students of Assumption University. The research instruments were the attitude toward counseling services and the problem of utilizing of counseling service. The statistics used in analyzing the data were percentage, mean, t-test and standard deviation.

The results of the study were as follows:

1. Among 702 students, there were 19.4 percent of the students who had experienced in utilizing counseling services and 80.6 percent of students had no experienced in utilizing counseling service.
2. Both groups of students who had and never had experienced utilizing counseling services have positive attitude toward counseling service. The students who had experienced in utilizing counseling service rated very high while the latter rated high on attitudinal questionnaire.
3. The attitude scores of students who had experienced utilizing counseling services and of students who had no experienced utilizing counseling services were significantly difference at the level of .001.
4. Problems which students who had experienced utilizing counseling service found were at the low and lowest levels on the problem questionnaires. The problems included counselor's knowledge, counseling physical environment, counselor's personality and behavior trend.
5. The rational which 46% of students who had no experienced utilizing counseling service had never knew about university counseling service ever.

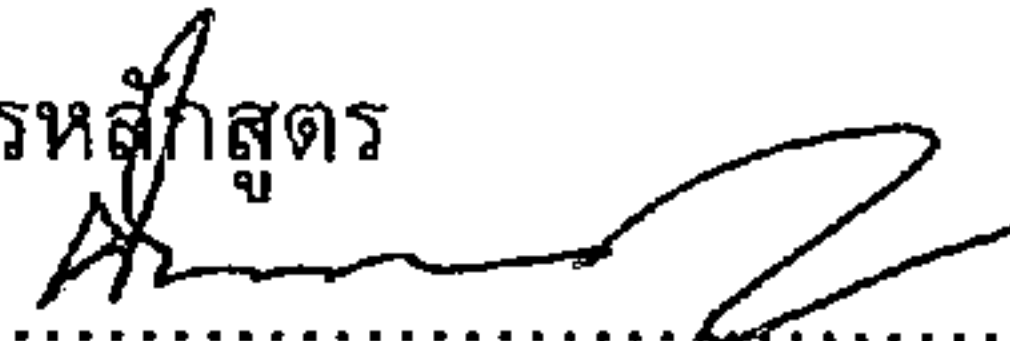
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



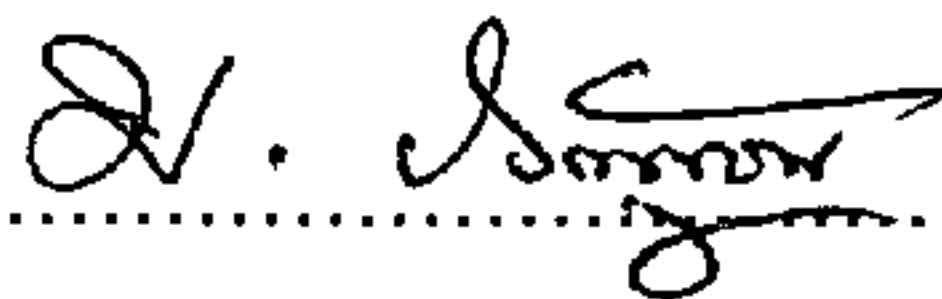
(รองศาสตราจารย์ ดร.เมธินนทร์ ภิณญชน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบ



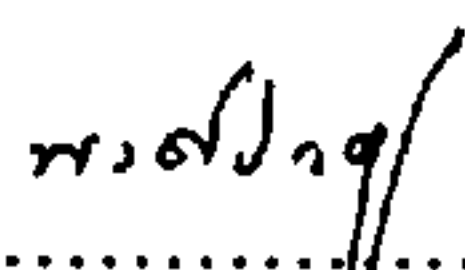
(รองศาสตราจารย์ ดร.เมธินนทร์ ภิณญชน)

ประธาน

(อาจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา)

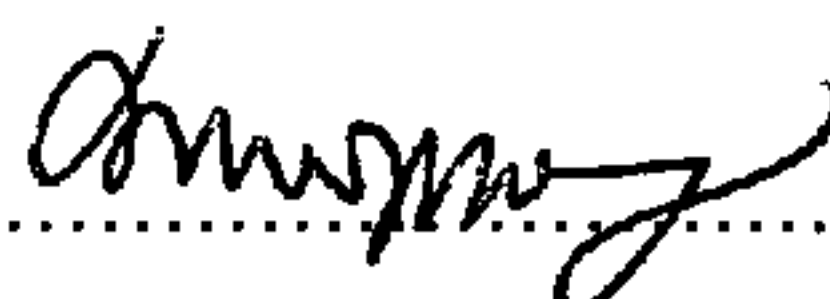
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ พงศ์ประยูร)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุกุล)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ดร.เมธินันท์ ภิญโญชน
ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. นันทา สุรักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
วันเพ็ญ พงศ์ประยูร กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และ
แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่านที่
ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณพ่อ แม่ และญาติพี่น้องที่รัก ที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษา
และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าทั้งหมดที่เกิดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้กับทุกท่านที่มีส่วนร่วมในผลงาน

ชัยวัตร หมุนวล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิด.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ.....	8
ความหมายของเจตคติ.....	8
องค์ประกอบของเจตคติ.....	8
การเกิดเจตคติ.....	9
ลักษณะของเจตคติ.....	10
การวัดเจตคติ.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ.....	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษา.....	14
ความหมายของการให้คำปรึกษา.....	14
ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา.....	16
จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา.....	17
ประวัติความเป็นมาของการให้คำปรึกษา.....	17
บริการให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษา.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษา.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา.....	23
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.....	25
ประวัติและความเป็นมา.....	25
เครื่องหมายประจำสถาบัน.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย.....	27
	ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย.....	28
	วิสัยทัศน์ 2000.....	28
	วิสัยทัศน์ 2000 ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.....	28
	ผู้บริหารระดับสูง.....	29
	หลักสูตร.....	29
	ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.....	30
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	32
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	33
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา.....	42
	เจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา.....	44
	ปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา.....	46
	สาเหตุของการไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา.....	51
5	บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	53
	อภิปรายผล.....	55
	ข้อเสนอแนะ.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	64
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
ภาคผนวก ข. ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	74
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	84

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	42
2	แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามคณะ.....	42
3	แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี.....	43
4	แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการปฐษา ปัญหากับบุคคลอื่น.....	43
5	แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้บริการ ศูนย์การปฐษา.....	44
6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อบริการ ให้คำปฐษานักศึกษา.....	44
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อบริการ ให้คำปฐษานักศึกษาที่เคยใช้บริการ และนักศึกษาที่ไม่เคย ใช้บริการให้คำปฐษา.....	45
8	แสดงการเปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปฐษาระหว่าง นักศึกษาที่เคยใช้บริการ และนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้ คำปฐษา.....	45
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ บริการให้คำปฐษานักศึกษา จำแนกตามด้านสถานที่ให้คำ ปฐษา ความรู้ของผู้ให้คำปฐษา บุคลิกภาพของผู้ให้คำปฐษา และพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปฐษา.....	46
10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ บริการให้คำปฐษานักศึกษา ด้านสถานที่ให้คำปฐษา.....	47
11	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ บริการให้คำปฐษานักศึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปฐษา.....	48

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำ ปรึกษา.....	49
13	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้ บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ของผู้ให้คำปรึกษา.....	50
14	ผลการวิเคราะห์สาเหตุของการที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ของนักศึกษา.....	51
15	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา.....	75
16	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา.....	77
17	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา.....	78
18	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา.....	79
19	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา.....	80

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

วัยรุ่นนับได้ว่าเป็นช่วงวิกฤตของพัฒนาการ จึงนิยามกล่าวกันโดยทั่วไปว่า วัยรุ่นเป็นระยะพายุบูแคม (Storm and Stress) (Steinberg. 1996) ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ร่างกายและต่อมต่างๆมีการเปลี่ยนแปลง อารมณ์มีกรุนแรง และไม่คงที่ ควบคุมการแสดงออกไม่ได้จึงเกิดปัญหาด้านการปรับตัว และปัญหาสุขภาพจิตได้ง่าย (กฤษฎา ชลวิริยะกุล. 2539)

ตามทฤษฎีพัฒนาการของ อีริคสัน (Erikson) งานหลักของวัยรุ่น คือการสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง (Personality Identity) ซึ่งถ้าล้มเหลวจะเกิดความสับสนในบทบาทของตัวเอง (Role Confusion) เอกลักษณ์ที่ดีประกอบด้วยความเสียสละ ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดี และสามารถที่จะทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานที่ดีของพัฒนาการของผู้ใหญ่วัยรุ่นต่อไป วัยรุ่นจะมีพัฒนาการทางอารมณ์จากระยะที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น มีคนอื่นคอยเลี้ยงดู และดูแล ไปสู่การพึ่งตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งพัฒนาการนี้ไม่ได้เกิดขึ้นได้ง่ายๆ แต่เต็มไปด้วยความท้าทาย และอาจเป็นต้นเหตุให้เกิดความกังวล ความรู้สึกซึมเศร้า และสับสน ความท้าทายเหล่านี้จะถูกจัดการแก้ไขได้ดีหรือไม่ขึ้นกับปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อพัฒนาการตั้งแต่วัยเด็กถึงวัยรุ่น การจัดการแก้ไขความท้าทายได้ดีหรือไม่ มีผลต่อประสบการณ์ และความสัมพันธ์กับเพื่อน และครอบครัวใหม่ในอนาคต วัยรุ่นที่จัดการเรื่องนี้ได้ดีจะพัฒนาเป็นผู้ใหญ่ที่พึ่งตัวเองได้ มีความสามารถที่จะเลี้ยงดูลูกหลาน หลักสำคัญของการพัฒนาการในวัยรุ่นคือ การมีวุฒิภาวะแห่งตนที่พร้อม (Maturation of Ego) ซึ่งจะทำให้สามารถเปลี่ยนแปลง หรือเก็บกตแรงกระตุ้นต่างๆ ปฏิบัติตัวอย่างมีเหตุผล เลือกความพอใจให้เหมาะสม วางแผน และจัดการตัวเองให้พร้อมที่จะเลือกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง หรือทางเลือกหลายอย่าง รวมทั้งสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง พุดง่าย ๆ คือ มีเหตุผลในเรื่องต่างๆแบบผู้ใหญ่ (อลิสา วัชรสินธุ. 2539)

นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 17-21 ปี จัดว่าอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย ซึ่งเป็นระยะสุดท้ายของการพัฒนาเอกลักษณ์ และความเป็นตัวของตัวเอง ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น การศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาขั้นสูง ในแต่ละสาขาวิชามีเนื้อหาวิชามากมาย และมีความสลับซับซ้อนมาก นักศึกษาจึงต้องใช้ความพยายามมากทั้งกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ เพื่อการศึกษา ความยากลำบากของการศึกษาดังกล่าว จึงทำให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวล เกิดความเครียดขึ้นได้ นอกจากนี้นักศึกษาซึ่งเป็นมนุษย์ปุถุชน ยังมีกิเลส จึงมีปัญหาเหมือนบุคคลอื่นโดยทั่วไป แต่ความวิตกกังวลจากการศึกษา ทำให้นักศึกษามักมีปัญหามากกว่าบุคคลโดยทั่วไป จึงมีความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ต้องจัดบริการให้คำปรึกษาไว้ช่วยเหลือนักศึกษา (สำเนา ขจรศิลป์. 2537 : 274-275) บริการให้คำปรึกษาจึง

เป็นบริการหนึ่งที่จัดขึ้นในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อมุ่งช่วยเหลือนักศึกษาให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข สามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่สบายใจ

ในการจัดบริการให้คำปรึกษามักประสบกับปัญหาการดำเนินงานหลายประการ เช่น ขาดความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย การเผยแพร่วิชาการให้คำปรึกษายังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร และคนทั่วไปยังไม่ซาบซึ้งถึงความสำคัญของการให้คำปรึกษาแนะแนว ทั้งนี้เพราะบริการให้คำปรึกษาเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่มองเห็นผลได้อย่างไม่ชัดเจน ไม่เหมือนกับการพัฒนาด้านอื่นๆ (กองเผยแพร่การศึกษา. 2514:108) นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว บริการให้คำปรึกษายังขาดบุคลากรผู้มีคุณวุฒิ หรือประสบการณ์งานแนะแนวและให้คำปรึกษา (สุชาติ ธีระวัฒน์.2517:61) จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยทางคุณลักษณะของนักแนะแนว หรือผู้ให้คำปรึกษาพบว่า คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นในการคัดเลือกบุคคลเข้ามารับการฝึกฝนอบรมเป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นเครื่องบ่งบอกถึงความสำเร็จของผู้ให้คำปรึกษาด้วย (Rosen.1967:787) เช่นเดียวกับ ทินส์เลย์ และแฮริส (Timley and Harris.1976: 173-177) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังต่อการให้บริการให้คำปรึกษา พบว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพ มีความจริงใจ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เชื่อถือได้ และยังพบว่า มีบุคคลอีกจำนวนมากที่ควรไปขอรับคำปรึกษา แต่ไม่ไป เพราะเขาไม่มั่นใจว่าผู้ให้บริการเหล่านั้นจะให้ความช่วยเหลือได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ผ่องพรรณ ปันทรานนท์ (2511 : 92) ซึ่งได้ทำการศึกษาความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม ที่หวังจะได้รับการแนะแนวของมหาวิทยาลัยพบว่า นิสิตส่วนมากมีแนวโน้มความคิดเห็นไปในทางไม่พอใจในบริการให้คำปรึกษา และต้องการให้มีสถานที่ให้คำปรึกษาหารือโดยเฉพาะ และมีบุคลากรด้านนี้โดยตรง นอกจากนี้บริการให้คำปรึกษายังประสบปัญหาการขาดแคลนเครื่องมือ เครื่องใช้ประกอบการให้คำปรึกษา เช่น แบบสอบถาม และแบบทดสอบต่างๆ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นารี แซ่ลี่ (2519 : 54-60) เรื่องปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย 3 สถาบัน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาที่นิสิตนักศึกษาที่รับบริการให้คำปรึกษาไปแล้วมีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างบรรยากาศความปลอด
ภัยในการให้คำปรึกษา นิสิตนักศึกษายังต้องการรับคำปรึกษาในสถานที่ที่เป็นสัดส่วน และมี
จิตพอสมควร
2. ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาบางส่วนไม่ได้รับการศึกษา
วิชาการให้คำปรึกษามาโดยตรง
3. ปัญหาความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา อันเนื่องมาจากการขาดการประชา
สัมพันธ์ที่จะทำให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา

ศูนย์การปรึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC Counseling Center) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่มีการก่อตั้งมหาวิทยาลัย โดยมีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่ประสบปัญหาในด้านต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีภาระหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษาให้สามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มความสามารถ เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ให้คำปรึกษาประจำศูนย์การปรึกษา ได้ศึกษาจากรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์การปรึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญประจำปีการศึกษา 2542 (ศูนย์การปรึกษา. 2542) พบว่าจากการสำรวจนักศึกษาที่มาใช้บริการมีจำนวนน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 4,793 คน นักศึกษาส่วนใหญ่ให้เหตุผลในแบบสำรวจว่า การไม่เลือกใช้บริการให้คำปรึกษาเพราะ ไม่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา ไม่ทราบว่ามีการจัดบริการให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย ผลการสำรวจนี้สอดคล้องกับการศึกษาของแลดรี (Ladry. 1997) เรื่องการใช้บริการให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาแอฟริกันอเมริกัน ซึ่งพบว่าถึงแม้ว่านักศึกษาจะมีปัญหาทางสังคม อารมณ์ หรือการเรียน แต่พวกเขาก็ไม่ใช้บริการศูนย์การปรึกษา โดยที่ 50 เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาระบุว่า ตนไม่ทราบว่ามีการให้บริการให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา ในศูนย์การปรึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดบริการให้คำปรึกษา และใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ได้จัดตั้งไว้ ตลอดจนสามารถจัดบริการได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาระหว่างกลุ่มนักศึกษาผู้ใช้บริการ และกลุ่มนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการให้คำปรึกษา
4. เพื่อศึกษาสาเหตุของการไม่ใช้บริการของนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงเจตคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่มีต่อบริการให้คำปรึกษา รวมถึงปัญหา และสาเหตุของการใช้ และไม่ใช้บริการให้คำปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาได้พิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และนำผลการศึกษาที่ได้มาประกอบการพิจารณาในการปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการให้คำปรึกษาของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

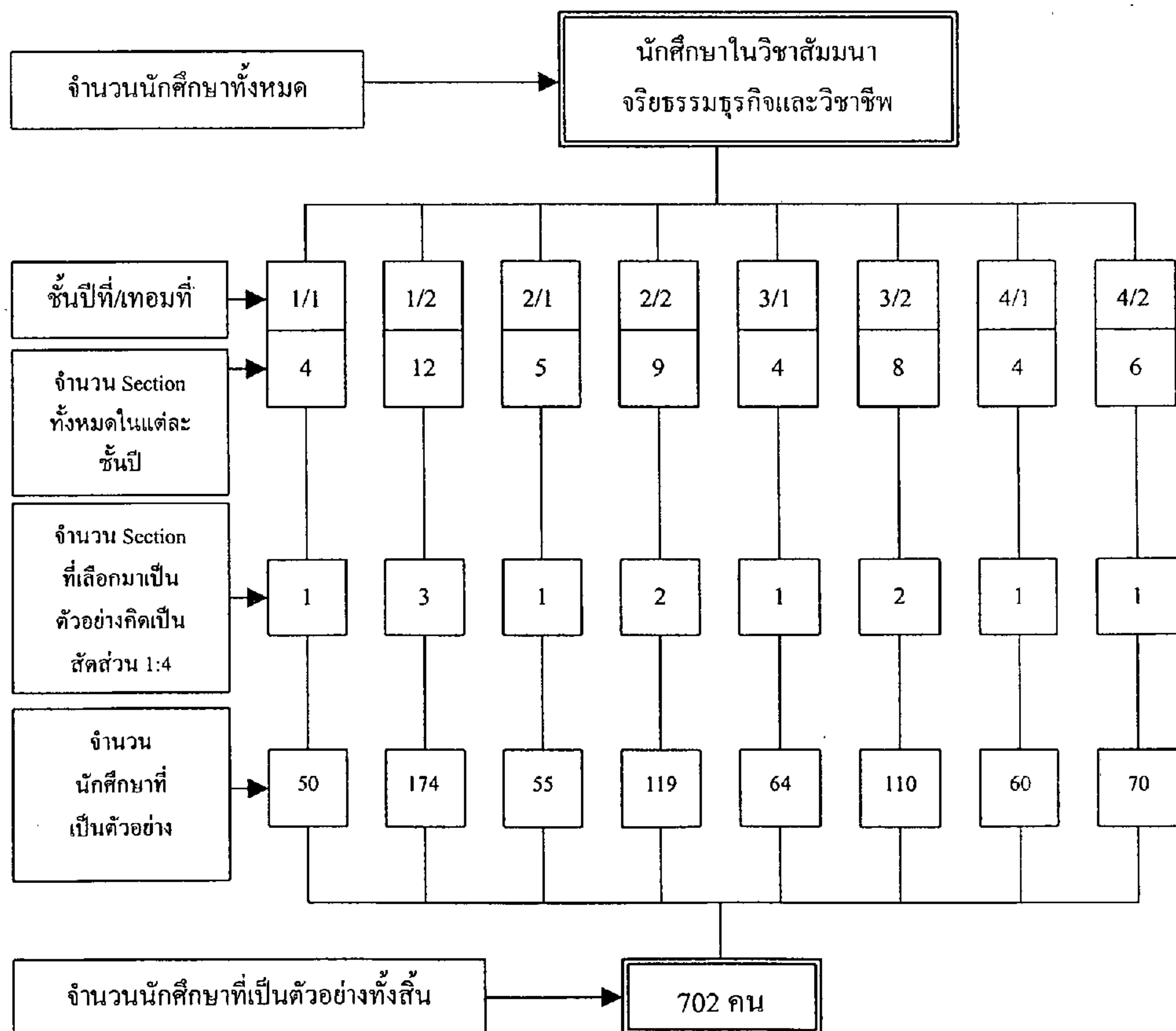
ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่1-4 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2544 รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,087 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่1-4 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2544 จำนวนทั้งสิ้น 702 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling)

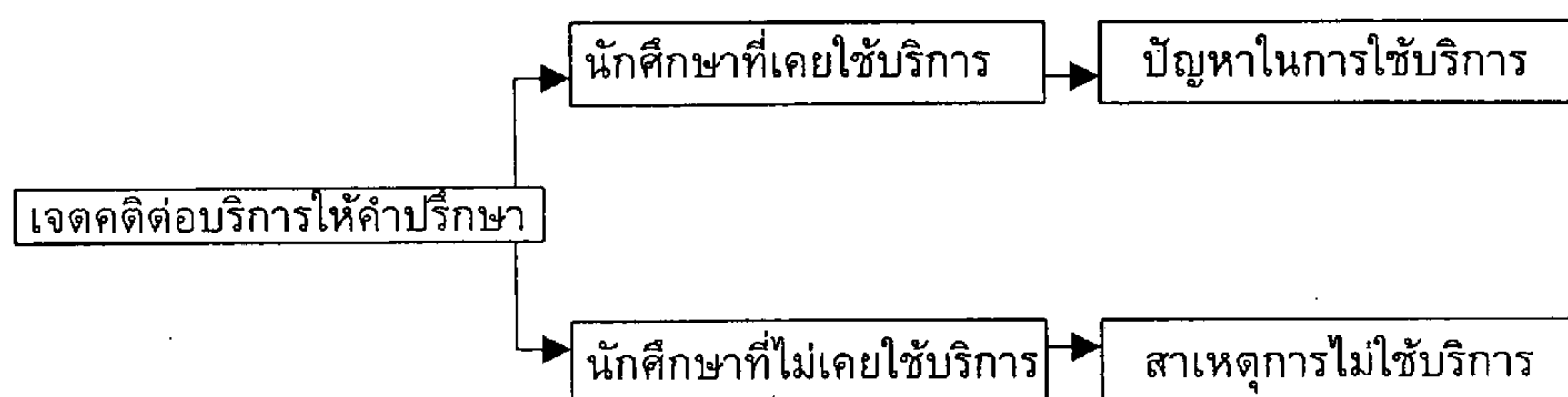
เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling)



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาค ปกติ ปีการศึกษา 2544 ของ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. เจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา หมายถึง ความโน้มเอียงทางความรู้สึก ทำที่ และ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการให้คำปรึกษาว่าเป็นขบวนการให้ความช่วยเหลือโดยการ ใช้สัมพันธภาพระหว่างนักวิชาชีพระหว่างผู้ให้การศึกษา กับผู้รับคำปรึกษาซึ่งเป็นผู้ต้องการ ความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเข้าใจ ยอมรับปัญหาของตน จนสามารถแก้ไข ปัญหา พัฒนาศักยภาพของตน มีทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ และดำเนินชีวิตได้ ด้วยการพึ่งตนเองในทางที่ถูกต้องเหมาะสม เกิดเป็นความพร้อมทางจิตใจ จูงใจให้นักศึกษามา ใช้บริการให้คำปรึกษา
3. บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้ความช่วยเหลือนักศึกษา ทั้งเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่ม ที่ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจใน ตนเอง ยอมรับปัญหาต่างๆของตน จนสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหา พัฒนาศักยภาพของตน มี ทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ และดำเนินชีวิตได้ด้วยการพึ่งพาตนเองในทางที่ถูกต้อง เหมาะสม
4. ปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา หมายถึง อุปสรรคต่างๆของนักศึกษาที่ เกี่ยวข้องกับการใช้บริการให้คำปรึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้
 - 4.1 ปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษา หมายถึง อุปสรรคต่างๆที่เกี่ยวข้องกับห้อง ให้คำปรึกษาได้แก่ ความไม่เป็นสัดส่วน แสงสว่างไม่เพียงพอ ที่นั่งสำหรับรับคำปรึกษาไม่ เหมาะสม ห้องให้คำปรึกษาไม่สามารถเก็บเสียงได้ และมีเสียงรบกวนจากภายนอก
 - 4.2 ปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา ที่ไม่มีความเชี่ยวชาญ ไม่ได้รับการศึกษา หรือฝึกอบรมเทคนิคต่างๆทางด้านจิตวิทยาการให้คำ ปรึกษา ขาดประสบการณ์การให้คำปรึกษา ไม่มีแหล่งข้อมูลด้านต่างๆในการให้ความช่วยเหลือ ผู้รับคำปรึกษา
 - 4.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะของผู้ให้คำ ปรึกษาที่ไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน ไม่กระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา ขาดความอดทน ไม่มีความมั่นใจในการให้บริการ อ่อนไหวง่าย ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ มีปัญหาทั้งทางสุข ภาภกาย และจิตใจ
 - 4.4 ปัญหาด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึงลักษณะ ของผู้ให้คำปรึกษาที่เพิกเฉยต่อปัญหา ไม่เข้าใจความรู้สึก ของผู้รับคำปรึกษา ขาดความจริงใจ ไม่รักษาความลับ และมีอคติต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ
 - 1.1 ความหมายของเจตคติ
 - 1.2 องค์ประกอบของเจตคติ
 - 1.3 การเกิดเจตคติ
 - 1.4 ลักษณะของเจตคติ
 - 1.5 การวัดเจตคติ
 - 1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษา
 - 2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา
 - 2.2 ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา
 - 2.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา
 - 2.4 ประวัติความเป็นมาของการให้คำปรึกษา
 - 2.5 บริการให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษา
 - 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษา
 - 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
 - 3.1 ประวัติและความเป็นมา
 - 3.2 เครื่องหมายประจำสถาบัน
 - 3.3 สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
 - 3.4 ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย
 - 3.5 วิสัยทัศน์ 2000
 - 3.6 วิสัยทัศน์ 2000 ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
 - 3.7 ผู้บริหารระดับสูง
 - 3.8 หลักสูตร
 - 3.9 ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

1.1 ความหมายของเจตคติ

ได้มีผู้ให้ความหมายของเจตคติไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

ออลพอร์ท (Allport. 1967 : 8) ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติหมายถึง สภาวะความพร้อมของจิตหรือประสาท อันเกิดจากประสบการณ์ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ไทรแอนดิส (Triandis. 1971 : 2) กล่าวว่า เจตคติเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์หรืออิทธิพลจากเรื่องนั้นๆมาแล้ว และเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อเรื่องนั้น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1974 : 216) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงทางความคิดและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 3) ให้ความหมายของเจตคติว่าหมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

กัญญาวดี แสงงาม (2543 : 35) ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากสิ่งนั้นมาแล้ว เกิดเป็นความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการแสดงออกของบุคคล

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงทางความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆมาแล้ว เกิดเป็นความพร้อมทางจิตใจ จูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม

1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

ไทรแอนดิส (Triandis. 1971 : 3) ได้แบ่งองค์ประกอบของเจตคติออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) หมายถึง ความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอดหรือการรับรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นแง่ดีหรือไม่ดี

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากองค์ประกอบทางความคิด เป็นลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิดของบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดมีความคิดที่ดีต่อสิ่งใด ย่อมมีความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นด้วย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึงความพร้อมของบุคคลที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่บอกลักษณะและทิศทางของเจตคติของบุคคล

ไพศาล หวังพานิช (2535 : 146-147) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเราเกิดเจตคติขึ้นได้นั้น มีอยู่ 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. ความรู้ (Cognitive Component) บุคคลใดจะมีเจตคติต่อสิ่งใดได้ บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นก่อน เพื่อใช้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุปเป็นความเชื่อต่อไป

2. ความรู้สึก (Feeling Component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหลังจากรู้และเข้าใจสิ่งนั้นแล้ว กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รู้และเข้าใจเรื่องใดก็จะสรุปเป็นความเห็นในรูปการประเมินผลว่าสิ่งนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ สำคัญหรือไม่ ดีหรือไม่ ซึ่งเท่ากับเกิดอารมณ์หรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้น

3. ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ (Action Tendency Component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่รวมตัวมาจากความรู้และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งนั้น ในทางที่สนับสนุน คล้อยตาม หรือขัดแย้งความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การที่บุคคลจะมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งนั้น แล้วจึงประเมินออกมาเป็นความรู้สึก เกิดความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

1.3 การเกิดเจตคติ

เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล Allport เสนอความคิดเห็นว่าเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ (ศักดิ์ สุนทรเสถียร, 2531 : 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น เจตคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนและอื่นๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัว ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้วยังทำให้มีกระสวน (Pattern) เป็นตัวของตัวเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่นๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้ายคลึงตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526. 91-93) กล่าวถึงแหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดเจตคติไว้ 4 แหล่ง ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) วิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้เจตคติ คือ การมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้น ในทางตรงข้ามถ้ามีประสบการณ์ไม่ดีก็จะมีความรู้สึกไม่ชอบบุคคลนั้น
 2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from Others) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการที่เด็กได้รับจากครอบครัว คำพูดจากบุคคลที่เขายกย่องนับถือจะมีผลต่อความเชื่อและเจตคติของเด็กได้
 3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) เจตคติบางอย่างเกิดจากการเลียนแบบ บุคคลจะมองเห็นการปฏิบัติของบุคคลอื่น แล้วแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปแบบของความเชื่อ เจตคติซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา ถ้าบุคคลนั้นให้ความเคารพนับถือ ยกย่องบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นอยู่แล้ว บุคคลนั้นจะยอมรับความรู้สึก ความเชื่อที่เขาคิดว่าบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นๆมี
 4. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสถาบัน (Institutional Factors) เจตคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่างๆ เป็นต้น สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มา และสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดเจตคติบางอย่าง
- จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งได้รับจากกลุ่มสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ เริ่มตั้งแต่ครอบครัว โรงเรียน และสถาบันทางสังคมต่างๆ แหล่งต่างๆ เหล่านี้เป็นแหล่งที่มาและช่วยสนับสนุนให้บุคคลเกิดเจตคติได้

1.4 ลักษณะของเจตคติ

เจตคติมีลักษณะสำคัญๆ ซึ่ง ส. วาสนา ประวาลพุกษ์ (2524 : 5) ได้สรุปลักษณะสำคัญของเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติ เป็นการเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อความพร้อมในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการเตรียมนั้นจะเป็นการเตรียมภายในของจิตใจ มากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้
2. สภาวะของความพร้อมจะตอบสนอง เป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยจะได้ และในบางครั้งไม่มีเหตุผล
3. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจ ที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายเจตคติได้

5. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับอายุ เพศ ฐานะ เป็นต้น

6. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

ดังนั้น เจตคติจึงเป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เจตคติเป็นสิ่งที่มีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ

1.5 การวัดเจตคติ

การวัดเจตคตินับว่ามีความยุ่งยากพอสมควร เพราะเป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก หรือเป็นลักษณะทางจิตใจ คุณลักษณะดังกล่าวมีการแปรเปลี่ยนได้ง่ายไม่แน่นอน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ยังสามารถวัดได้ ซึ่งต้องอาศัยหลักสำคัญดังต่อไปนี้ (ไพศาล หวังพานิช. ม.ป.ป. : 147-148)

1. ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (Basic Assumptions) เกี่ยวกับการวัดเจตคติ คือ

1.1 ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลนั้น จะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของคนเรา ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรอยู่ตลอดเวลา อย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ความรู้สึกของคนเรามีความคงที่ ซึ่งทำให้เราสามารถวัดได้

1.2 เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้โดยตรง การวัดจะเป็นแบบวัดทางอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

1.3 เจตคตินอกจากแสดงออกในรูปทิศทางของความคิดความรู้สึก เช่น สนับสนุนหรือคัดค้าน ยังมีขนาดหรือปริมาณของความคิดความรู้สึกนั้นด้วย ดังนั้นในการวัดเจตคตินอกจากจะทำให้ทราบลักษณะหรือทิศทางแล้ว ยังสามารถบอกระดับความมากน้อยหรือความเข้มข้นของเจตคติได้ด้วย

2. การวัดเจตคติด้วยวิธีใดก็ตาม จะต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัดมีสิ่งเร้า เช่น การกระทำ เรื่องราวที่บุคคลจะแสดงเจตคติตอบสนอง และสุดท้ายต้องมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย ดังนั้นในการวัดเจตคติเกี่ยวกับสิ่งใดของบุคคลก็สามารถวัดได้โดยนำสิ่งเร้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเกี่ยวกับรายละเอียดในสิ่งนั้น ไปเร้าให้บุคคลแสดงท่าทีความรู้สึกต่างๆ ที่มีต่อสิ่งนั้นให้ออกมาเป็นระดับหรือความเข้มของความรู้สึก คล้อยตามหรือคัดค้าน

3. สิ่งเร้าที่จะนำไปใช้เร้า หรือทำให้บุคคลได้แสดงเจตคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา ที่นิยมใช้ คือ ข้อความวัดเจตคติ (Attitude Statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่าคุณลักษณะของสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลตอบสนองออกมาเป็นระดับความรู้สึก (Attitude Continuum หรือ Scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

4. การวัดเจตคติเพื่อทราบทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคลนั้น เป็นการสรุปผลจากการตอบสนองของบุคคลจากรายละเอียด หรือแง่มุมต่างๆ ดังนั้น การวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดสิ่งใดจะต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมา แล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบหรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคลนั้น เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้นๆ จะต้องครอบคลุมคุณลักษณะต่างๆ ครบถ้วนทุกลักษณะ เพื่อให้การสรุปผลตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

5. การวัดเจตคติต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการวัดเป็นพิเศษ กล่าวคือ ต้องพยายามให้ผลการวัดที่ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของบุคคล ทั้งในแง่ทิศทางและระดับหรือช่วงของเจตคติ

เชดส์กัตต์ โมวาสินธุ์ (2520 : 41) กล่าวว่า การวัดเจตคตินั้นมีข้อตกลงดังนี้

1. การศึกษาเจตคติ เป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

2. เจตคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง ฉะนั้นการวัดเจตคติจึงเป็นการวัดทางอ้อม จากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติดังมีระเบียบแบบแผนที่คงที่ ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

3. การศึกษาเจตคติของบุคคลนั้นไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางเจตคติของบุคคลเท่านั้น แต่จะต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของเจตคตินั้นๆ ด้วย

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าว เจตคติเป็นการวัดลักษณะภายในของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึก ในการที่จะวัดเจตคติต่อเรื่องใดนั้นจะต้องนำสิ่งเร้าซึ่งเป็นข้อความเกี่ยวกับรายละเอียดของเรื่องนั้นมาทำให้บุคคลได้แสดงเจตคติตอบสนอง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงทิศทางของเจตคติส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรม และระดับความเข้มของเจตคติด้วย

1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

โรเจอร์ (Rogers. 1961) ได้แสดงความคิดเห็นว่า เจตคติและความรู้สึกนึกคิดของผู้ให้คำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าทฤษฎีของเขา ขั้นตอนการดำเนินงานและเทคนิคการให้คำปรึกษานั้นสำคัญน้อยกว่าเจตคติ แต่ควรตระหนักว่า เจตคติและขั้นตอนการดำเนินของผู้ให้คำปรึกษาแต่ละคน มีผลต่อความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาแตกต่างกันไป

สำหรับ สเตรน และริคจิโด (Stranges and Riccio. อ้างใน กัญญาวดี แสงงาม. 2543) ศึกษาพบว่าผู้รับคำปรึกษาที่มีชาติพันธุ์ แลเชื้อชาติต่างกัน ย่อมอยากได้รับคำปรึกษาจากผู้ให้คำปรึกษาที่มีภูมิหลังและชาติพันธุ์เดียวกัน ซึ่งนับว่าเป็นเจตคติที่สำคัญมากในการที่ผู้รับคำปรึกษาจะเข้ามาหาผู้ให้คำปรึกษา

เลสเซอร์ (Lesser. 1961) ได้ศึกษาพบว่าผู้ขอรับบริการมีการเลือกตัวผู้ให้คำปรึกษาบางคน และในขณะเดียวกันก็มีการหลีกเลี่ยงที่จะพบกับผู้ให้คำปรึกษาบางคน เขาได้แสดงความรู้สึกว่า ความคล้ายคลึงกันระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย มีผลต่อสัมพันธภาพและความสามารถในการที่จะทำความเข้าใจกับอีกฝ่ายหนึ่งได้

โนลส และเชอร์ทเซอร์ (Knowles and Shurtzer. 1965) พบว่าผู้ให้คำปรึกษาในโรงเรียนมัธยม กับอาจารย์ที่ทำหน้าที่อบรมผู้ให้คำปรึกษาในมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นสนับสนุนคุณลักษณะผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่วางอำนาจ ใจจดจ่ออยู่กับนักเรียน ทำงานเต็มเวลา และเห็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจเป็นสำคัญ ซึ่งอำไพ บุรณฤกษ์ (2540) ได้แสดงความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน คือผู้ให้คำปรึกษาควรสนใจอย่างกว้างขวางในเรื่องความเป็นอยู่ของเด็ก ชอบทำงานและช่วยแก้ปัญหาของเขา นอกจากนี้ แฮทช์ และสเตฟฟลี (Hatch and Steffle. อ้างใน วลัยพรรณ ชำนาญเศรษฐกุล. 2543) กล่าวว่าลักษณะที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของผู้ให้คำปรึกษาคือ มีความสนใจอย่างแท้จริงในปัญหาและความต้องการของผู้มาขอรับคำปรึกษา และมีความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้มาขอรับคำปรึกษาในปัญหานั้น

สุโท เจริญสุข (2512) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ให้คำปรึกษาในโรงเรียนมัธยมควรมีจิตใจรักเด็ก มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนมนุษย์ทั้งหลาย ยอมรับนับถือคุณค่าของความเป็นคนไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ฐานะ สติปัญญา และความเหลื่อมล้ำต่ำสูงใดๆ ถือหลักมั่นว่ากิจกรรมใดใดที่ทำในหน้าที่ ย่อมเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของเด็กเป็นสำคัญ

ฟูลเลอร์ และเบอร์นาร์ด (Fuller and Bernard. อ้างใน วลัยพรรณ ชำนาญเศรษฐกุล. 2543) กล่าวว่าผู้ให้คำปรึกษาควรเป็นผู้ที่ยอมรับสภาพการณ์ต่างๆแม้ว่าในบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาจะเผชิญกับปัญหาแปลกๆและไม่ลงรอยกับระบบค่านิยมของตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาควรมีความสามารถในการยอมรับผู้มาขอรับคำปรึกษาทุกคนในฐานะเป็นบุคคลที่มีค่า แม้ว่าจะไม่มีความสามารถช่วยเหลือได้

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าเจตคติของผู้ให้คำปรึกษาดอกระบวนการให้คำปรึกษา และผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาสามารถรู้สึกได้โดยตรง เจตคติเหล่านี้ประกอบด้วยพื้นฐานเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความคิดทางบวกและยอมรับในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ผู้ให้คำปรึกษาควรมีเจตคติที่เป็นกลางแม้ว่าตนเองจะมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งการมีเจตคติที่เป็นกลางนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจ และรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานของการตัดสินใจใช้บริการ และให้ความร่วมมือในกระบวนการให้บริการให้คำปรึกษา

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษา

2.1 ความหมายของการให้คำปรึกษา

ทรอน (Thorne. 1950) ให้คำจำกัดความไว้ว่า การให้คำปรึกษาเป็นรูปแบบหนึ่งของจิตบำบัดที่ช่วยเหลือปัญหาของคนปกติ

โรบินสัน (Robison. 1950) ให้ความหมายว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือคนปกติเพื่อพัฒนาทักษะการปรับตัว การเปลี่ยนแปลงของบุคคล เห็นได้จากภาวะที่เพิ่มขึ้น ความเป็นอิสระ การบูรณาการในเรื่องส่วนตัว และความรับผิดชอบ

กัสทัส (Gustad. 1957) กล่าวว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้เพิ่มพูนการรู้จักตน การปรับตัว การดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ จุดประสงค์ใหญ่ คือ การมีความสุข และเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อสังคม

ไอวีย์ และไซมิก ดอร์วีนิง (Ivey and Simek-Downing. 1980 : 13) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการเข้มข้นที่มีจุดมุ่งหมายช่วยเหลือคนปกติ ให้บรรลุเป้าหมายของชีวิต และการปรับตัวในชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ

โฮเซน (Ohlsen. 1977) กล่าวว่า เป็นสัมพันธภาพที่ผู้ขอความช่วยเหลือ รู้สึกว่าได้รับการยอมรับ รู้สึกไว้วางใจที่จะพูดคุยอย่างเปิดเผยในสิ่งที่ก่อให้เกิดความทุกข์ใจ เรียนรู้ทักษะทางสังคมที่จะเป็น เรียนรู้การเพิ่มความมั่นใจตลอดจนวางแผนในอนาคต รู้จักกำหนดเป้าหมาย ป้องกันความขัดแย้ง และเพิ่มคุณค่าของชีวิตทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และสังคม

ดอร์วเยอร์ (Doyler. 1992) กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลซึ่งได้รับการฝึกฝนให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตค่อนข้างต่ำ ให้สามารถกลับสู่สภาพปกติ ผู้ให้คำปรึกษายอมรับในเอกลักษณ์ของผู้รับคำปรึกษา และเชื่อว่าผู้รับคำปรึกษาสามารถเปลี่ยนแปลงได้

คอร์ตเทอร์ และ โบว์ (Kottler and Brow. 1992) กล่าวว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลปกติที่มีปัญหาผ่านเข้ามาในชีวิต สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นมีคุณลักษณะ จริงใจ ห่วงใยอาทร ยอมรับที่การกระทำกับกลุ่ม ครอบครัว หรือบุคคล กระบวนการจะดำเนินไปดังนี้คือ

1. ช่วยเหลือให้บุคคลมีความชัดเจนในปัญหา
2. กำหนดเป้าหมายและสิ่งคาดหวังในการช่วยเหลือ
3. ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจในระดับสูงและเกิดความหวังในการแก้ปัญหา

แก้ปัญหา

4. สำรวจโลกทัศน์ของผู้รับคำปรึกษารวมทั้งคุณภาพการดำรงชีวิตทั้งในอดีต

และปัจจุบัน

5. ช่วยผู้รับคำปรึกษาได้ระบายความคับข้องใจ ความขัดแย้ง รวมทั้งอารมณ์

อื่นๆ

6. ยอมรับและให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษา ขณะที่ให้แรงเสริมกับพฤติกรรมที่เหมาะสม

7. สะท้อนให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องในความคิด คำพูดและพฤติกรรม
8. ทำทลายความเชื่อ ค่านิยมที่ไม่สร้างสรรค์ ไม่เหมาะสม ไร้เหตุผล
9. เปิดเผยให้ทราบถึงแรงจูงใจซ่อนเร้นที่ผลักดันพฤติกรรม
10. ส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบมากขึ้นต่อพฤติกรรมของตน
11. ช่วยให้ผู้รู้จักพิจารณาอื่นๆ ในการดำเนินชีวิต รู้จักค้นหาทางเลือกที่เหมาะสม
12. ให้ข้อมูลสะท้อนกลับที่สร้างสรรค์
13. ฝึกการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่
14. สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อความเป็นอิสระ

กูด (วัชร ทรัพย์มี. 2525 : 1 ; อ้างอิงจาก Good.1945) ได้ให้คำจำกัดความของการให้คำปรึกษาไว้ในปทานุกรมการศึกษาของเขาว่า การให้คำปรึกษาคือ กระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในปัญหาด้านการอาชีพและส่วนตัว ซึ่งเป็นการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนเป็นการแสวงหาช่องทางในการแก้ปัญหา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการให้ความช่วยเหลือ และพยายามช่วยให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

อิงลิช และ อิงลิช (เจียรนีย์ ทรงชัยกุล. 2532 : 732 ; อ้างอิงจาก English and English. 1958) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นสัมพันธภาพซึ่งเกิดขึ้นโดยบุคคลผู้หนึ่งได้พยายามช่วยเหลือบุคคลอีกผู้หนึ่ง ให้เข้าใจและสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัวของเขา ซึ่งครอบคลุมทั้งการให้บริการด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และสังคมส่วนตัว

จำเนียร ชวงโชติ (2524 : 15-16) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา หมายถึงกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนมาโดยเฉพาะ สัมพันธภาพที่มีขึ้นระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ควรเป็นสัมพันธภาพของความช่วยเหลือ มีความร่วมมือเข้าใจกัน มีความยกย่องนับถือกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง และรับรู้โลกถูกต้องยิ่งขึ้นจนสามารถนำไปสู่การเลือกและการตัดสินใจอย่างฉลาด และนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529 : 124) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่าเป็นกระบวนการของการช่วยเหลือและในกระบวนการนี้จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพของการช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และได้รับการฝึกฝนมา และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสบายใจขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆ ในวิถีทางที่ดีขึ้น และสามารถวางโครงการของตนเองในอนาคตได้

คมเพชร จัตตุกุล (2530 : 8) ได้อธิบายว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการซึ่งอยู่ในรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองคน บุคคลหนึ่งเป็นผู้มีปัญหา ซึ่งไม่สามารถจะตัดสินใจแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเองได้ ส่วนอีกบุคคลหนึ่งนั้นก็จะเป็นผู้มีวิชาชีพชั้นสูง ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี ตลอดจนมีประสบการณ์ที่จะทำให้เขามีความสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหามานานของบุคคลหลายๆประเภท

เจียรนัย ทรงชัยกุล (2533 : 724) สรุปความหมายของการให้คำปรึกษาว่า การให้คำปรึกษาคือ กระบวนการช่วยเหลือซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ร่วมมือกันเป็นอย่างดีระหว่างบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ให้บริการปรึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติส่วนตัวและคุณสมบัติด้านวิชาชีพที่เหมาะสม ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ประสบปัญหาต้องการพัฒนา และต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้เขามีความเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น มีทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมและดำเนินชีวิตด้วยความสุขตามแก้อัตภาพ

วัชร ทรัพย์มี (2533 : 5) ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม กับผู้รับบริการซึ่งต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจ และทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำให้ตนเองพัฒนาขึ้น

จากความหมายของการให้คำปรึกษาตามแนวคิดต่างๆข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการให้คำปรึกษาว่า เป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือโดยการใช้สัมพันธภาพระหว่างนักวิชาชีพซึ่งเป็นผู้ให้การปรึกษา กับผู้รับคำปรึกษาซึ่งเป็นผู้ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเข้าใจ ยอมรับปัญหาของตน จนสามารถแก้ปัญหา พัฒนาศักยภาพของตน มีทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ และดำเนินชีวิตได้ด้วยการพึ่งตนเองในทางที่ถูกต้องเหมาะสม

2.2 ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2525 : 8-9) ได้กล่าวถึงขอบข่ายของปัญหาในการให้คำปรึกษาว่า ครอบคลุมถึงปัญหาต่างๆดังต่อไปนี้

1. ปัญหาทางการศึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการศึกษา การวางแผนอนาคตของชีวิตทางการศึกษาซึ่งจะส่งผลสะท้อนถึงการประกอบอาชีพต่อไปในภายหน้า การเลือกวิชาเรียนให้เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัด และความสนใจของแต่ละคน

2. ปัญหาด้านอาชีพ จะช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับอาชีพสามารถเข้าใจถึงโลกของงาน

ได้ดียิ่งขึ้นเข้าใจถึงโอกาสในการเลือกประกอบอาชีพ การเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของตนเองตลอดถึงความสุขใจในการประกอบอาชีพ

3. ปัญหาทางด้านส่วนตัว จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถปรับตัวได้ดีขึ้นในขณะที่ดำเนินชีวิตอยู่ในครอบครัว ในที่ทำงาน หรือในโรงเรียน การให้คำปรึกษาทางด้านสังคมส่วนตัว สามารถจะช่วยให้บุคคลนั้นมีสุขภาพจิตที่ดี เข้าใจตนเอง ยอมรับตนเอง และยอมรับผู้อื่นได้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอันเป็นการสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคม

2.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2525) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาไว้ดังนี้

1. การป้องกันปัญหา (Preventive) หมายถึงการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะที่จำเป็นล่วงหน้า เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาในอนาคต เช่น ข้อมูลเรื่องโรคเอดส์ เพศสัมพันธ์ การเลือกอาชีพ และการสมัครงาน
2. การแก้ไขปัญหา (Remedial) หมายถึงการช่วยเหลือให้พ้นจากปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การซึมเศร้า วิตกกังวล เบื่อการเรียน การติดยาเสพติด และการสูญเสีย
3. การส่งเสริมพัฒนาตน (Growth Engendering) หมายถึงการช่วยให้รู้จักพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ รู้จักตนเองมากขึ้น ตระหนักถึงผลดีผลเสีย และพยายามพัฒนาตนเอง

2.4 ประวัติความเป็นมาของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษามีประวัติความเป็นมาดังจะกล่าวสรุปดังต่อไปนี้ (สุภาพรณ โคตรจรัส. 2524 : 51-70; พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2525 : 43-170; วัชร ทรัพย์มี. 2533 : 29-33)

การให้คำปรึกษามีพื้นฐานมาจากการผสมผสานจากความรู้หลายสาขา ได้แก่ ปรัชญา การศึกษา จิตวิทยา จิตเวช และสังคมวิทยา ในอดีตกาลผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาคือนักปราชญ์ พระ หรือแพทย์ โดยวิธีการชี้แนะ สั่งสอน หรือบอญดี กักกัน ล่ามโซ่ การให้ความช่วยเหลือโดยวิธีการให้ผู้ขอความช่วยเหลือพูด (Talking Cure) ได้เริ่มขึ้นในศตวรรษที่20 ผู้ที่ริเริ่มการใช้การพูด เพื่อการรักษาคนไข้คือ ฟรอยด์ (Freud) ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าการพูด การรู้จักสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นหัวใจสำคัญของการให้คำปรึกษา เขาจึงเปรียบเสมือนผู้บุกเบิกการให้คำปรึกษา

ในระหว่างปี ค.ศ.1895-1915 เป็นช่วงของการปฏิรูปทางสังคม สังคมเริ่มพัฒนา และเติบโตทางด้านเทคโนโลยี ความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมมีมากขึ้น เป็นช่วงที่การแนะแนวอาชีพได้เริ่มมีบทบาทอย่างเป็นทางการโดย แฟรงค์ พาร์สัน (Frank Parsons) ในหนังสือชื่อ การเลือกอาชีพ (Choosing a Vocation) ในปี ค.ศ. 1905 ซึ่งมีแนวคิดในการวิเคราะห์คุณสมบัติของบุคคลและวิเคราะห์อาชีพเพื่อช่วยจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

และในปี ค.ศ. 1908 ได้ก่อตั้งสำนักงานอาชีพ (Vocational Bureau) ขึ้นที่บอสตันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยจัดหางานให้แก่หนุ่มสาวที่ว่างงาน และการฝึกอบรมนักแนะแนว แนวคิดของพาร์สันได้รับการยอมรับ และถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญของการแนะแนวอาชีพ จึงได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งการแนะแนว” ต่อมาแนวคิดนี้ได้พัฒนาไปสู่การแนะแนวในโรงเรียน

บุคคลผู้หนึ่งที่มีบทบาทต่อการปฏิรูปการให้คำปรึกษา คือ คลิฟฟอร์ด เบียร์ (Clifford Beers) คนไข้ทางจิตเวชที่ต่อมาได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับประสบการณ์วิธีการรักษาที่เขาได้รับชื่อ “A Mind That Found Itself” ซึ่งพรรณนาถึงประสบการณ์ที่ผู้รักษาปฏิบัติต่อเขาเหมือนไม่ใช่เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เขาบรรยายว่า สิ่งที่มีปัญหาทางอารมณ์ต้องการมากที่สุดคือ เพื่อนที่เห็นอกเห็นใจ งานเขียนนี้มีอิทธิพลมากต่อวงการการรักษาทางจิตเวช และนำไปสู่การก่อตั้ง The National Association For Mental Health แนวความคิดนี้ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในวงการการให้คำปรึกษาเช่นกัน

คาร์ โรเจอร์ (Carl Rogers) เป็นผู้นำแนวคิดหนึ่งที่เสนอข้อเขียนในหนังสือ “A Theory of Therapy, Personality and Interpersonal Relationships as Developed in the Client Centered Framework” เพื่อชักจูงให้เห็นว่าปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบเดิมระหว่างคนไข้กับจิตแพทย์นั้นไม่เหมาะสมที่จะเป็นรูปแบบสัมพันธภาพที่ผู้ให้คำปรึกษามีต่อคนปกติ รูปแบบทางการแพทย์ที่ใช้คือการวินิจฉัยพยาธิสภาพ การช็อกด้วยไฟฟ้า การผ่าตัดสมอง การใช้ยา และการทำจิตวิเคราะห์ระยะยาวประมาณ 6-7 ปี เขาแสดงข้อคิดเห็นว่า ผู้ที่มีปัญหาทางอารมณ์ไม่ใช่ผู้ป่วย ผู้ที่มีปัญหาส่วนใหญ่ต้องการสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เขารู้สึกปลอดภัย ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างผู้ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับผู้รับการปรึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก และควรสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้เกิดขึ้นในสัมพันธภาพนั้น จึงกล่าวได้ว่าในช่วงปี ค.ศ.1950-1960 ตอนต้นๆ แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบยึดผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Center Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และในระหว่างปี ค.ศ.1960-1970ตอนต้น ได้มีผู้คนสนใจไปสู่แนวคิดการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม และในช่วงนี้นักทฤษฎีอื่นๆก็ได้นำเสนอทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบต่างๆหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัททอลท์ (Gestalt Theory), ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบการวิเคราะห์สัมพันธภาพ (Transaction Analysis Theory), ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเน้นสภาพความเป็นจริง (Reality Theory) และ คาร์คอร์ฟ (Carkhuff.1969) ก็ได้เสนอรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่ได้รับการยอมรับอย่างมากในวงการการศึกษา รูปแบบนี้คือ ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะ และสามารถใช้ทักษะได้อย่างชำนาญงานเขียนของ คาร์คอร์ฟ (Carkhuff) มีอิทธิพลอย่างมากในการเน้นการฝึกการให้คำปรึกษา โดยการเน้นการฝึกทักษะทั่วไป

ปัจจุบันนี้ การให้คำปรึกษาจะให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพในการให้คำปรึกษา การส่งเสริมการใช้ทักษะระหว่างบุคคล การป้องกันปัญหา การส่งเสริมการปรับตัว และการอยู่ร่วมกันในสังคม นอกจากนี้การให้คำปรึกษาได้เป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อวงการ

ต่าง ๆ เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล และสถาบันอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชน

ในสังคมไทยยุคปัจจุบันนี้ วิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาได้รับการพัฒนา และมีความต้องการมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการศึกษา มีการกำหนดตำแหน่งนักแนะแนวหรือผู้ให้คำปรึกษาเป็นตำแหน่งประจำ (วัชร ทรัพย์มี. 2533 : 9) และได้มีการจัดตั้ง "สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย " ขึ้นในปี 2520 เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมความก้าวหน้าของวิชาชีพนี้

สถาบันการศึกษาหลายแห่งในประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของวิชาชีพการให้คำปรึกษา และการแนะแนวจึงได้สร้างหลักสูตรเพื่อผลิตบุคลากรด้านนี้เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประเทศทั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

2.5 บริการให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษา

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้ตระหนักในความสำคัญของบริการให้คำปรึกษา จึงได้จัดให้มีบริการด้านนี้เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บริการให้คำปรึกษาประกอบด้วย นักแนะแนวหรือผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในด้านจิตวิทยา และการให้คำปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ (สำเนาวิชา จรศิลป์. 2537 : 275)

1. เพื่อช่วยให้นักศึกษา สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และระบบการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง เข้าใจสภาพแวดล้อมของตนเอง และยอมรับตนเองได้
3. เพื่อช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการเลือก การตัดสินใจ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่างๆ
4. เพื่อช่วยให้นักศึกษาเข้าใจความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง
5. เพื่อช่วยให้นักศึกษา สามารถพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์

นอกจากนี้แล้ว วิลเลียมสัน (Williamson. 1916 : 180) ได้อธิบายไว้ว่า บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาจะสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาของนิสิต นักศึกษาที่เกี่ยวกับหอพัก หรือที่อยู่อาศัย เงินยืม และเงินทุนอุดหนุน การปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต อีกทั้งยังช่วยเหลือนิสิตในด้านการเลือกเป้าหมายของอาชีพ การเลือกวิชาเรียนได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้นการจัดบริการให้คำปรึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงต้องจัดบริการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาตามสภาพของปัญหาซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (ปราณี เถกิงพล. 2515 : 76-77 ;สำเนาวิชา จรศิลป์. 2537 : 276-277)

1. ปัญหาที่เกี่ยวกับการศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับการศึกษาโดยทั่วไป ได้แก่ การขาดทักษะในการเรียน เช่น การไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ ปัญหาการแบ่งเวลาไม่เหมาะสม การขาดทักษะการจดบรรยาย และความวิตกกังวลในการสอบ เป็นต้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ ได้แก่ การขาดความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพต่างๆ การไม่ได้วางแผนการศึกษาเพื่อการเลือกอาชีพที่เหมาะสม ตามความสามารถ และความถนัดของตน

3. ปัญหาส่วนตัว และสังคม ได้แก่ ปัญหาการไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ความเครียด ความวิตกกังวล ปัญหาจากครอบครัว และปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น

ฮอยท์ (มัลลิกา เกาพิจิตร และคณะ 2508 : 190-191) ได้เสนอว่าในสถาบันการศึกษาหนึ่งๆ ควรจะได้มีการจัดผู้ให้คำปรึกษาที่รับผิดชอบหน้าที่นี้เต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน โดยให้เหตุผลคือ

1. ครูผู้สอนจะต้องเป็นผู้เคร่งต่อระเบียบวินัยในบางครั้งบางคราว ถ้าคนๆ เดียวกันจะเป็นทั้งผู้สอน และเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้วย ความสัมพันธ์อาจเป็นไปในลักษณะการตีสองหน้า ในการติดต่อที่มีได้นัดหมาย นักเรียนจะไม่ทราบว่าตนกำลังปฏิบัติตนต่อผู้ใด

2. นักเรียนมักจะชอบเปิดเผยเรื่องราวกับผู้ที่ตนมิได้ติดต่อเป็นประจำวันมากกว่าเนื่องจากนักเรียนจะรู้สึกลำบากใจที่จะต้องเล่าปัญหาอันลึกซึ้งของตนเองแก่ผู้ให้คำปรึกษาในเวลาหนึ่ง และในเวลาต่อมาผู้นั้นก็เข้ามาสอนหนังสือแก่ตน

3. การมีผู้ให้คำปรึกษาประจำทำให้โรงเรียนได้มีผู้ที่มีความรู้ในการแนะแนวดีกว่าใช้ครูหลายคนเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งแต่ละคนก็มีเวลาเพียงวันละหนึ่งถึงสองชั่วโมงที่จะให้คำปรึกษาได้

4. การมีผู้ให้คำปรึกษาประจำจะทำงานได้ดีกว่าผู้ให้คำปรึกษาที่ทำงานเป็นบางเวลา เพราะมีโอกาสฟังเสียงเรื่องการแนะแนวแต่อย่างเดียว

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษา

คลาก (Clark. 1974 : 2674-A) ศึกษาเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษาในวิทยาลัยเล็กๆ โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้ เพื่อศึกษาลักษณะบริการให้คำปรึกษาของวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบว่าบริการให้คำปรึกษาของวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับศาสนาว่าแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นหรือไม่ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์และนิสิตเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษาที่เป็นทางการในวิทยาลัยเล็กๆ ว่าได้มีการจัดที่เป็นไปตามความต้องการของนิสิตเหมือนกับบริการให้คำปรึกษาที่ให้ในมหาวิทยาลัยใหญ่ๆ หรือไม่ ผลการศึกษาที่ได้พบว่าการจัดบริการให้คำปรึกษามีองค์ประกอบส่วนย่อยๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการเฉพาะอย่าง และการให้บริการให้คำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นการจัดและการดำเนินงานนั้นไม่ได้กระทำกันอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาที่ได้จากแบบ

สอบถามความคิดเห็นพบว่า นักศึกษา และอาจารย์ในวิทยาลัยที่มีการจัดบริการให้คำปรึกษา อย่างเป็นทางการได้รับความช่วยเหลือในปัญหาต่างๆที่มาขอความช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีคุณภาพ และมีผู้มาใช้บริการมากกว่าวิทยาลัยอื่นที่ไม่ได้จัดบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการอีกด้วย และยังพบอีกว่าการให้บริการให้คำปรึกษาสามารถช่วยเหลือปัญหาของนักศึกษาได้มากกว่าที่อาจารย์ และนักศึกษาได้คาดคิดไว้

ชูเบอร์ (Schauble. อ้างใน นารี แซลลี. 2519) ได้ทำการสอบถามนักศึกษา ทั้งที่ได้รับความสำเร็จและไม่ได้รับความสำเร็จจากการรับบริการให้คำปรึกษาว่าผู้ให้คำปรึกษาของพวกเขา มีลักษณะเช่นใด ผลการวิจัยสรุปว่า นักศึกษาที่ได้รับความสำเร็จจากการรับบริการให้คำปรึกษา เป็นผู้ที่ได้รับบริการจากผู้ให้คำปรึกษาที่มีความเข้าใจ ยอมรับเขา และมีลักษณะความจริงใจในระดับที่สูงกว่าผู้ให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่ไม่ได้รับความสำเร็จจากการให้บริการปรึกษา

ธารา จาตุประยูร (2516 : 60) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาแบบประสมในภาคเหนือที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแนะแนว พบลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแนะแนว ที่ครูและนักเรียนต่างก็คาดหวังดังต่อไปนี้

1. มีความรู้และได้รับการฝึกฝนอบรมมาโดยเฉพาะ
2. เป็นกันเองและเข้ากับคนทั่วไปได้
3. มีความสามารถในการพูด
4. มีจิตใจสุขุมมั่นคงเยือกเย็น
5. มีความสนใจกว้างขวาง ทนต่อเหตุการณ์
6. มีอารมณ์ขัน ร่าเริง เบิกบาน
7. มีความคิดริเริ่ม เฉลียวฉลาด
8. มีความสุภาพอ่อนโยน นุ่มนวล
9. มีประสบการณ์ทางด้านการสอน และงานแนะแนว
10. มีความสามารถในการเก็บความลับได้



ศักดิ์สิทธิ์ ขัตติยาสุวรรณ (2518 : 71-72) ทำการวิจัยสำรวจลักษณะผู้ให้คำปรึกษาแนะแนวที่พึงประสงค์ของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมแบบประสมประเภทสหศึกษาในภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ต้องการผู้ให้คำปรึกษาแนะแนวซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. เป็นคนที่นักเรียนเข้าพบได้ง่ายและพบได้ตลอดเวลา
2. เป็นคนที่ใช้วิธีรับฟัง ช่วยนักเรียนให้รู้จักคิด ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง
3. เป็นเพศหญิง
4. เป็นคนที่แต่งกายเรียบร้อยอยู่เสมอ
5. เป็นคนที่มีเหตุผล รอบรู้เฉลียวฉลาด ทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

6. เป็นคนที่เก็บปัญหาของนักเรียนไว้เป็นความลับอย่างยิ่ง

7. เป็นผู้ใหญ่ มีอายุเกิน 30 ปีขึ้นไป

กุสุมา สายสนิท (2523 : 80) ได้ศึกษาลักษณะของบุคคลที่เด็กวัยรุ่นต้องการจะปรึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 ปีการศึกษา 2522 ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบลักษณะทั่วไป ของบุคคลที่เด็กวัยรุ่นต้องการจะปรึกษาที่มีความสำคัญเป็น 3 อันดับแรกได้แก่ ลักษณะท่าทาง คุณธรรม และลักษณะที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ

จงสกุล วุฒิสรรพ์ (อ้างใน นารี แซ่ลี. 2519) ได้ศึกษาคูณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา แนะนำตามความคาดหวังของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และผู้บริหารบริหารโรงเรียนสังกัดโรงเรียนรัฐบาล จังหวัดเชียงใหม่ ได้สรุปลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตามความคาดหวังของนักเรียนและผู้บริหารดังนี้ คือ

1. มีความยุติธรรม
2. มีความรับผิดชอบ
3. มีความจริงใจในการช่วยเหลือผู้อื่น
4. มีทักษะในการให้คำปรึกษา
5. รักษาความลับและไว้วางใจได้
6. รู้รายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพ การศึกษาต่อ และระบบการเรียนการสอน
7. เป็นผู้ที่มีศีลธรรม ซื่อสัตย์สุจริต
8. มีทักษะในการถาม การฟัง การพูด
9. มีความเสียสละ
10. มีทักษะในการจัดหาข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพและการศึกษาต่อ

เมนเน (อัจฉรา สวามิวัศค์. 2529 ;อ้างอิงจาก Menne. 1975 : 5621-B) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาลักษณะความสามารถที่ถือว่ามีความสำคัญมากสำหรับการเป็นผู้ให้คำปรึกษา พบว่า ลักษณะความสามารถที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 12 หัวข้อได้แก่ จรรยาในวิชาชีพ ความเข้าใจตนเอง คุณลักษณะส่วนตัว การฟังและการสื่อความหมาย ทักษะในการทดสอบ ความเข้าใจในตนเอง คุณลักษณะส่วนตัว การฟังและการสื่อความหมาย ทักษะในการทดสอบ ความเข้าใจอย่างกว้างขวางในการให้คำปรึกษา ความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ทางพฤติกรรม ความรอบรู้ในการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม ความรอบรู้เกี่ยวกับกลวิธีในการสอน ได้ประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ ผ่านการฝึกทางวิชาชีพ และมีความสามารถด้านการแนะแนวทางอาชีพ สุดท้ายเขากล่าวว่า ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นก้าวหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการศึกษาอบรมการให้คำปรึกษา การให้การศึกษอบรมตลอดจนการประเมินผล

วัชร ทรัพย์มี (2533 : 22) อธิบายลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ หรือเป็นที่พึงปรารถนาแก่ผู้รับคำปรึกษา ไว้ดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษาต้องเข้าใจและยอมรับตนเอง
2. ตระหนักในค่านิยมและความเชื่อของตนเอง
3. สามารถพัฒนาสัมพันธภาพอันอบอุ่นและใกล้ชิดกับผู้อื่น
4. เป็นคนที่เปิดเผย ไม่ปิดบังอำพรางหรือเสแสร้ง
5. มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นที่ไม่ไกลเกินกว่าจะไปได้จริง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการให้คำปรึกษาข้างต้นทำให้ทราบถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าการให้บริการให้คำปรึกษาเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยส่งเสริม พัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีวุฒิภาวะ สามารถใช้ศักยภาพในตนเองเพื่อการพิจารณา วิเคราะห์แก้ไขปัญหา และเป็นผู้มีความสามารถในการดำเนินชีวิตภายใต้ระบบของสถาบันอุดมศึกษา และต่อไปในภายภาคหน้าได้ โดยบริการให้คำปรึกษาจะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา ผู้รับบริการ และ บริการให้คำปรึกษา ดังนั้นหน่วยงานที่ให้บริการให้คำปรึกษาจึงต้องจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาดังที่ได้กล่าวมา

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา

แม็คคลาสสัน (นารี แซลลี. 2519 : 10 ;อ้างอิงจาก Mc Glasson. 1954 : 113-119) ได้ทำการวิเคราะห์การจัดบริการแนะแนวในจูเนียร์ไฮสกูล 24 แห่ง ในมลรัฐอินเดียนา โดยการสัมภาษณ์นักเรียน และคณะครูที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว สรุปผลได้ว่า แต่ละโรงเรียนตระหนักว่าการแนะแนวเป็นงานสำคัญยิ่งโครงการหนึ่งของโรงเรียน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าปัญหาของผู้แนะแนวก็คือไม่มีเวลาทำงานเต็มที่ ครูส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในโครงการแนะแนว และได้ให้ข้อเสนอว่า ควรสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง และควรจะมีการอบรมครูประจำการให้เข้าใจงานแนะแนว ให้รู้จักประเมินผลงานแนะแนว

ฮอฟแมน (Hoffman. 1971 : 4468-4469 A) ได้ทำการศึกษาปัญหาของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย 3 แห่งในรัฐ ไอโอวา ที่มีต่อบริการแนะแนวพบว่า มี เหตุผล 5 ประการที่ทำให้นักศึกษาไม่เต็มใจ และไม่พอใจที่จะไปใช้บริการแนะแนวและให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา กล่าวคือ ไม่ทราบว่ามีบริการให้บริการ ไม่สามารถจะไปยังสถานที่นั้นได้ ไม่ต้องการให้ช่วยแก้ไขปัญหามีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความสนใจในปัญหานั้น และอื่นๆ

✓ ทิมส์เลย์ และแฮริส (Timley and Harris. 1976: 173-177) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังต่อการใช้บริการให้คำปรึกษา พบว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพ มีความจริงใจ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เชื่อถือได้ และยังพบว่ามีบุคคลอีกจำนวนมากที่นำไปขอรับคำปรึกษา แต่ไม่ไป เพราะพวกเขาไม่มั่นใจว่าผู้ให้บริการเหล่านั้นจะให้ความช่วยเหลือได้

สาวิวรรณ เลหาดีรานนท์ (2511 : 47-48) ศึกษาทัศนคติของนิสิตนักศึกษาวิทยาลัย วิชาการศึกษาประสานมิตร ปีการศึกษา 2510 ที่มีต่อบริการแนะแนวของวิทยาลัย พบว่า นิสิต

หญิงปีที่ 3 และ 4 เห็นว่าบริการแนะแนวและให้คำปรึกษาของวิทยาลัยยังจัดได้ไม่ดีพอในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่ทำการแนะแนวคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีติดตั้งอยู่ในที่ที่ไม่เหมาะสม
2. เจ้าหน้าที่ทำการแนะแนวน้อยเกินไป ไม่ประจำอยู่ตลอดเวลา ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้ความเป็นกันเองแก่นิสิตเท่าที่ควร
3. หลักในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานของสำนักแนะแนวเป็นไปอย่างล่าช้า และนิสิตไม่ใคร่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักแนะแนว

ผ่องพรรณ ปันทรานนท์ (2511 : 92) ได้ทำการศึกษาความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครูมหาสารคาม ที่หวังจะได้รับการแนะแนวของมหาวิทยาลัยพบว่า นิสิตส่วนมากมีแนวโน้มความคิดเห็นไปในทางไม่พอใจในบริการให้คำปรึกษา และต้องการให้มีสถานที่ให้คำปรึกษาหรือโดยเฉพาะ และมีบุคลากรด้านนี้โดยตรง

อารีย์ เสรีรักษ์ (2515 : 59-60) ได้ศึกษาการประเมินผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร ปีการศึกษา 2513 ปรากฏว่า กลุ่มทดลองมีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาลดลงจากเดิม และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กลุ่มควบคุมก็มีเจตคติต่อการให้คำปรึกษาลดลงจากเดิม โดยให้เหตุผลไว้หลายประการคือ

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เข้ารับคำปรึกษาโดยไม่ได้สมัครใจ เป็นกลุ่มที่มีปัญหาหลายประเภท เช่น ปัญหาการเรียน อารมณ์ การปรับตัว และปัญหาการเงิน เมื่อนักเรียนถูกส่งหรือถูกเลือกให้รับคำปรึกษาจากบริการแนะแนว นักเรียนจะรู้สึกที่อาจารย์แนะแนวเห็นว่าตนมีความบกพร่อง หรือมีปัญหาในขณะที่นักเรียนอาจไม่ยอมรับความจริง จึงทำให้นักเรียนมีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาลดลงจากเดิม

2. นักเรียนมักมีความเข้าใจผิดว่า บริการให้คำปรึกษาจะช่วยเหลือตนได้ เช่น ปัญหาทางการเงิน ราบละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาต่อ และปัญหาอื่น ๆ ที่นักเรียนกำลังประสบอยู่เป็นต้น เมื่อบริการให้คำปรึกษาไม่ได้แก้ปัญหามาให้แล้วจึงไปตั้งความต้องการ นักเรียนจึงมีเจตคติดลดลงจากเดิม

3. เมื่อนักเรียนได้รับคำปรึกษาครั้งหนึ่งแล้ว มีความต้องการที่จะปรึกษาซ้ำอีกแต่ไม่มีโอกาสได้พบอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา จึงไม่ได้รับการปรึกษาในโอกาสที่ตนต้องการ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากไม่สะดวกในระบบนัดพบจึงทำให้เจตคติต่อบริการลดลงจากเดิม

ทศพร ประเสริฐสุข (2517 : 30-39) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวัน บางแสน และสงขลา พบว่าอุปสรรคของการดำเนินงานแนะแนวคือ อาจารย์ที่ทำหน้าที่ด้านการแนะแนวมุ่งงานวิชาการมาก อุปกรณ์ต่าง ๆ ก็ยังไม่สมบูรณ์ วัสดุ และเอกสารทางด้านแนะแนวที่เป็นภาษาไทยยังมีไม่พอ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ดี นิสิต นักศึกษาไม่ไว้วางใจจึงไม่ค่อยมาขอรับคำปรึกษา อาจารย์ไม่เข้าใจงานแนะแนว ขาดความร่วมมือ และงบประมาณ

นารี แซ่ลี้ (2519 : 54-60) ทำการวิจัยเรื่องปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย 3 สถาบัน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาที่นิสิตนักศึกษาที่รับบริการให้คำปรึกษามีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับห้องให้คำปรึกษาที่แออัดจำนวนต่อการสร้างบรรยากาศความปลอดภัยในการให้คำปรึกษา นิสิตนักศึกษายังต้องการรับคำปรึกษาในสถานที่ที่เป็นสัดส่วน และมีติดพอสมควร

2. ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาบางส่วนไม่ได้รับการศึกษาวิชาการให้คำปรึกษามาโดยตรง

3. ปัญหาความคิดเห็นที่มีต่อการบริการให้คำปรึกษา อันเนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้ นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา สามารถสรุปได้ว่า ผู้รับคำปรึกษาไม่มีข้อมูลที่ต้องการ และรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับบริการให้คำปรึกษา จึงไม่มีความต้องการ และไม่เห็นความจำเป็นในการใช้บริการให้คำปรึกษา ในส่วนของการใช้บริการพบว่า สถานที่ที่ใช้ให้คำปรึกษามีความจำเป็นต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการให้คำปรึกษา กล่าวคือผู้ใช้บริการต้องการสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วน เพื่อความสะดวกใจในการพูดคุย และเปิดเผยเรื่องคับข้องใจต่างๆ ดังนั้นการศึกษาปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา จะเป็นวิธีการหนึ่งเพื่อใช้ในการจัด และปรับปรุงงานบริการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ

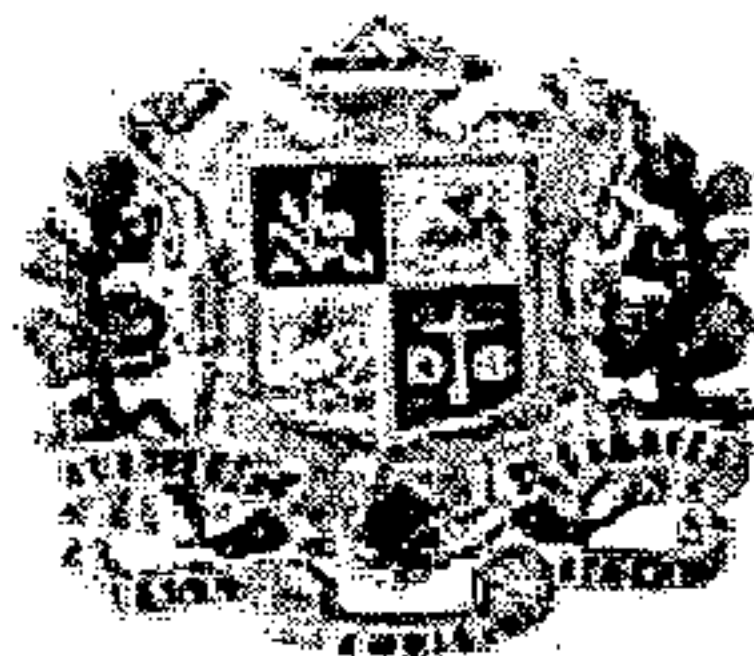
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

คู่มือสำหรับนักศึกษาใหม่ปีการศึกษา 2543 ได้ให้รายละเอียด เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ประวัติและความเป็นมา

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นสถาบันการศึกษา 1 ใน 14 แห่งของภารดาคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ซึ่งถือกำเนิดมาจากการสถาปนาของท่านนักบุญหลุยส์ มารี เดอ มงฟอร์ต เมื่อต้นคริสต์ทศวรรษที่ 18 ในประเทศฝรั่งเศสโดยมีปณิธานเพื่อพัฒนาศักยภาพของมนุษย์โดยการใช้หลักคำสอนทางคริสตศาสนาร่วมกับการให้การศึกษา ดังนั้นมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญจึงได้รับพัฒนาให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน ซึ่งจะประกอบไปด้วยบรรยากาศของธรรมชาติและชีวิต ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันเอื้ออาทร และส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน ระหว่างธรรมชาติ ชีวิต และการศึกษาเล่าเรียนอย่างผสมกลมกลืน

3.2 เครื่องหมายประจำสถาบัน



เครื่องหมายของคณะกรรมการแห่งชาติการศึกษามีรูปร่างลักษณะใจกลางของเครื่องหมายเป็นรูปโล่ แบ่งออกเป็นสี่ซีก เครื่องหมายนี้เป็นเครื่องหมายของคณะกรรมการแห่งชาติการศึกษานี้ และสถานศึกษาในเครือทั้งหมดได้ใช้เป็นตราประจำสถาบันร่วมกัน จึงเป็นเครื่องแสดงถึงเอกลักษณ์และความสามัคคีให้อยู่ภายใต้สำนักแห่งการประพฤติปฏิบัติร่วมกัน

นอกจากนี้ส่วนต่างๆ ของเครื่องหมายยังมีความหมายเป็นทั้งคติธรรม และแนวทางที่จะนำทุกคนไปสู่จุดหมายสูงสุดของการศึกษา ของคณะกรรมการแห่งชาติการศึกษาดังนี้

AM ย่อมาจาก **ALMA MATER** (ภาษาละติน หรือภาษาอังกฤษว่า **MOTHER COLLEGE** หมายความว่าสถาบันของเราเปรียบประดุจบ้านเกิดของเรา และเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวเรา จงรักสถาบันเปรียบประดุจผู้บังเกิดเกล้า) นอกจากนี้ **AM** ยังย่อมาจาก **AVE MARIA** (ภาษาละติน) ซึ่งเป็นชื่อมารดาของพระเยซูคริสตเจ้า มีความหมายว่า จงเคารพมารดาของเราจนสิ้นสุดจิตใจ ส่วนชื่อและดอกช่อนกลั่นที่ชาวบริสุทธิผู้ศรัทธาอยู่เสมอนั้น หมายความว่าเราจะต้องเป็นผู้บริสุทธิ ทั้งกาย วาจาและใจเสมอ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม

เรือใบหรือนาวา เปรียบเสมือนชีวิตของเราที่จะต้องฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ในโลกนี้ เหมือนกับนาวาที่จะต้องฝ่าคลื่นลมมรสุม แดด และฝนในท้องทะเล เพื่อมิให้ล่มจมอยู่กลางทะเล เป็นคติให้คิดเสมอว่า ชีวิตคือการต่อสู้

ดวงดาวกับเรือพาย หมายถึงความหวังทางด้านจิตใจ ซึ่งศาสนาเป็นแสงนำธรรม และสรรพวิทยาการที่ได้รับจากสถาบันเป็น “แสงแห่งปัญญา” รวมกันเป็นจุดดวงประทีป ส่องนำทางในชีวิตให้เดินไปให้บรรลุจุดหมายปลายทางของชีวิตได้ด้วยคุณธรรมและปัญญา โดยไม่หลงกลกลางทะเลของชีวิต รูปคนในเรือพายก็คือชีวิตของเรานั่นเอง

D หรือ DIVINITY หมายถึง ศาสนา เราทุกคนต้องมีศาสนาเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจ เครื่องหมายไม้กางเขนเป็นเครื่องหมายแห่งความรัก และความเสียสละดังที่พระคริสตเจ้าได้สละชีวิตของพระองค์ด้วยความรัก เพื่อที่จะช่วยไถ่บาปให้แก่มวลมนุษย์ดังที่พระองค์ได้ตรัสไว้ว่า “ไม่มีความรักอันใดยิ่งใหญ่ไปกว่าที่เราจะยอมพลีชีพเพื่อเพื่อนมนุษย์ของเรา”

S คือ SCIENCE หมายถึงวิทยาการ ความรู้ที่ทำให้เรามีเหตุผล คนเราทุกคนควรจะมุ่งหาความรู้เสมอ ยิ่งเรามีความรู้ฝ่ายโลกเท่าใด เราก็ยิ่งควรสนใจหาความรู้ฝ่ายธรรมให้มากขึ้นเท่านั้น

นอกจากนี้ D&S ยังย่อมาจาก DIEU SEUL (ภาษาฝรั่งเศส) หมายความว่า “จงทำงานทุกอย่าง เพื่อสิริมงคลแด่พระเจ้า” ซึ่งเป็นคติพจน์ของนักบุญหลุยส์ มารี เดอ มงฟอร์ต ผู้ก่อตั้ง คณะภราดาเซนต์คาเบรียล ด้วยคติพจน์อันเป็นพลังใจนี้เอง จึงทำให้พวกเราไม่ยอมท้อต่อความเหนื่อยยาก ไม่ว่าจะเป็นการเล่าเรียน การทำงาน ซึ่งเราก็มียึดถือปฏิบัติมาจนกระทั่งทุกวันนี้

โล่ล้อมรอบสัญลักษณ์ทั้งสี่ โล่ที่เป็นกรอบล้อมรอบสัญลักษณ์ทั้งสี่นั้นเป็น COAT OF ARM เป็น HONOUR หรือเป็นสิ่งคู่บารมีของครอบครัวเรา หมายถึง เกียรติประวัติและคำยกย่องสรรเสริญที่สถาบันของเราได้รับมาจากพระเจ้าแผ่นดินผู้ครองอำนาจทั้งในและต่างประเทศ

ดอกไม้และกิ่ง OLIVE พวงมาลัยหรือดอกไม้ที่ล้อมรอบโล่อีกทีหนึ่งหมายถึง “ชัยชนะและความสำเร็จ” มีที่มาจากนักกีฬาที่มีชัยชนะจากการแข่งขันในสมัยโบราณ จะได้รับเกียรติโดยจะได้รับสวมพวงมาลัยดอกไม้จากกษัตริย์ หรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือเป็นมาลัยเกียรติยศและชื่อเสียงของสถาบันที่ต้องรักษาไว้ให้มั่นคงมิให้เสื่อมสลายไป

BROTHER OF ST. GABRIEL หมายถึง ภราดาคณะเซนต์คาเบรียลที่ยอมสละชีวิตและบ้านเกิดเมืองนอนของตนมาช่วยเผยแผ่ความรู้ และความดีงามให้เด็กชาวไทย

LABOR OMNIA VINCIT เป็นคติพจน์ หรือ MOTTO ประจำสถาบัน หมายความว่า อุปสรรคทั้งปวง สามารถเอาชนะได้ด้วยความสามารถ วิริยะ (LABOR CONQUERS ALL THINGS)

3.3 สัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย : อาสนแห่งปัญญา

คริสตศาสนิกชนมีความเชื่อที่ยึดมั่นถือปฏิบัติสืบต่อกันมาหลายศตวรรษ คือการเคารพบูชาแม่พระซึ่งเป็นพระมารดาของพระเยซูเปรียบประดุจ “อาสนแห่งปัญญา ปรีชาญาณและแสงสว่างแห่งปัญญา” (The Seat of Wisdom: Sedes Serpentine) อันหมายถึงพระเยซูคือปัญญาของความฉลาดสุขุม และแสงสว่างซึ่งประทับนั่งบนบัลลังก์ ดังนั้น แม่พระจึงเป็นแหล่งพำนักแห่งสรรพความรู้และวิทยาการทั้งปวงอันสูงสุด

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นสถาบันการศึกษาเปรียบประดุจเป็นบ้านเกิดและมารดาของเราซึ่งเป็นแหล่งรวมของความรู้ นักศึกษาบัณฑิตของมารดาเรียนวิชาความรู้ (Wisdom) จากมารดา และคำว่า “อัสสัมชัญ” (Assumption) นอกจากมีความหมายถึงการถวายเกียรติแด่มารดาของพระคริสต์ในศาสนาคริสต์แล้ว ยังมีอีกความหมายหนึ่ง คือเป็น “สถานที่สถิตมั่นแห่งสรรพความรู้ สติปัญญา ปรีชาญาณ และแสงสว่างทั้งปวง” (ฟ.ฮีแลร์ ผู้นิยาม และให้ความหมาย)

3.4 ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย : ต้นอโศก

ชื่อทางวิทยาศาสตร์ : Pilyathia Longifolia Benth & Hook

เหตุผลในการเลือกต้นอโศกเป็นต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย

1. ต้นอโศกเป็นพืชใบเขียว ซึ่งหมายถึงความสดชื่น ความร่มรื่น ความร่มเย็น ความมั่นคง ไม่ร่วงโรยไปตามกาลเวลาและฤดูกาล เปรียบเหมือนมหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นและปณิธานอันแน่วแน่ที่จะปฏิบัติภารกิจในฐานะสถาบันการศึกษาให้สำเร็จลุล่วง มีความเป็นเลิศทางวิชาการควบคู่ไปกับคุณภาพ คุณงามความดี และศีลธรรมต่างๆ ที่ยั่งยืนตลอดไป
2. ต้นอโศกมีรูปทรงที่สวยงามที่สุด สูงสง่าราวกับองค์ศุภ
3. ต้นอโศกมีชื่อมาจากภาษาอินเดียว่า Ashok ตามชื่อของกษัตริย์อโศกซึ่งมีชื่อเสียงและยิ่งใหญ่มากที่สุดในสมัยพุทธกาล
4. ต้นอโศกเป็นต้นไม้ที่นำมาจากประเทศอินเดียเมื่อปี ค.ศ. 1957 โดยมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ภราดา จอห์น แมรี เป็นผู้นำเข้ามาปลูกในโรงเรียนเซนต์คาเบรียล และได้รับการตั้งชื่อจากกรมป่าไม้วว่า อโศกเซนต์คาเบรียล เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 1969

3.5 วิสัยทัศน์ 2000

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในค.ศ. 2000 ก่อปรด้วยคุณลักษณะดังนี้

1. เป็นสังคมนานาชาติของผู้ทรงปัญญาและความรู้ (Scholar)
2. มีชีวิตแจ่มใสด้วยแรงบันดาลใจจากคริสต์ศาสนา
3. มุ่งเฝ้าหาความจริง (Truth) และความรู้
4. รับใช้สังคมด้วยวิธีบูรณาการความรู้ด้านสหวิทยาการและวิทยาการด้านเทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์

3.6 วิสัยทัศน์ 2000 ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

คุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในค.ศ. 2000 มีดังนี้

1. มีสุขภาพพลานามัยดีและมีโลกทัศน์กว้างไกล ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม ปราบปรามพัฒนาตนให้เจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา มีความคิดอิสระและสร้างสรรค์
2. มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม
3. สามารถติดต่อสื่อสารกับชนต่างชาติและเข้าร่วมในกระบวนการโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.7 ผู้บริหารระดับสูง

1. ภราดา ดร. ประทีป ม. โกมลมาศ	ตำแหน่ง	อธิการบดี
2. ภราดา ดร. บัญชา แสงหิรัญ	ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
3. ภราดา ดร. เลอชัย ลวสุต	ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
4. ภราดา อนุพัทธ์ เพชรายุทธชัย	ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายการคลัง
5. ศ. ดร. ศรศักดิ์ จามรมาน	ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
6. ผศ. ดร. จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์	ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
7. ดร. ชวลิต หมั่นนุช	ตำแหน่ง	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

3.8 หลักสูตร :

ระดับปริญญาตรี มี 10 คณะวิชา คือ

1. คณะบริหารธุรกิจ
2. คณะศิลปศาสตร์
3. คณะการจัดการธุรกิจความเสี่ยงและอุตสาหกรรมบริการ
4. คณะพยาบาลศาสตร์
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. คณะนิติศาสตร์ (กฎหมายธุรกิจ)
8. คณะนิเทศศาสตร์
9. คณะเทคโนโลยีชีวภาพ
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ระดับปริญญาโท มี 15 สาขาวิชา

1. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
2. สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการเงิน
3. สาขาวิชาการจัดการองค์การ
4. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ
5. สาขาวิชาบริหารการศึกษา
6. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
7. สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
8. สาขาวิชาปรัชญา

9. สาขาวิชาศาสนศึกษา
10. สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์
11. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
12. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์
13. สาขาวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม
14. สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคมและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
15. สาขาวิชาระบบสื่อสารแบบความถี่กว้าง

ระดับปริญญาเอก มี 3 สาขาวิชา

1. สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์
2. สาขาวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม
3. สาขาวิชาปรัชญา

3.9 ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ศูนย์การศึกษา (ABAC Counseling Center. 2543) มีปณิธานที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษาให้เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวได้ มีความสมบูรณ์พร้อมทั้งด้านสติปัญญา และจิตใจ เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity) มีบุคลิกภาพอันพึงประสงค์ สามารถใช้ศักยภาพ ของตนทั้งในแง่การแก้ไขปัญหาของตนได้เต็มที่ มีสุขภาพจิตสมบูรณ์และสามารถดำเนินชีวิตได้ อย่างมีความสุข และเพื่อให้บรรลุปณิธานดังกล่าว ศูนย์การศึกษา จึงมุ่งเน้นความเป็นมาตรฐานสากล และความเป็นผู้นำด้านการปรึกษา (Innovation and Standard Service) อย่างเหมาะสม เป็นที่พึงของนักศึกษาได้ในทุกกรณี ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเชิง วิชาชีพ (Professional Counselor) ระบบข้อมูลข่าวสารและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีสถานที่ที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในศูนย์ฯ ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เพื่อปฏิบัติงานให้ สอดคล้องกับการพัฒนาของมหาวิทยาลัย (ศูนย์การศึกษา. 2543)

ขอบข่ายและงานบริการ

1. บริการให้การปรึกษาและทดสอบ

บริการให้การปรึกษา (Counseling Service) และบริการทดสอบ (Testing Service) จัด ให้มีขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบกับความยุ่งยากใจในเรื่องส่วนตัว เรื่องการปรับตัวใน ด้านต่างๆ ความรู้สึกขัดแย้งภายในจิตใจบางเรื่อง ความยุ่งยากสับสนทางอารมณ์ ความวิตก กังวล ความคับข้องใจ หวาดระแวง ไม่มั่นใจ ไม่กล้าแสดงออก หรือปัญหาอื่นใดที่เป็นอุปสรรค ขัดขวางการดำเนินชีวิตให้ปกติสุข หรือเป็นผลกระทบต่อการศึกษาเล่าเรียน โดยทางศูนย์การ ปรึกษาได้จัดให้มีบุคลากรที่ผ่านการศึกษาและฝึกฝน ทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษา (Counselor)

โดยเฉพาะ และจัดให้มีสถานที่บริการปรึกษาเป็นสัดส่วนเฉพาะบุคคล เพื่อความสะดวกสบายใจ
สำหรับนักศึกษาที่ประสงค์จะขอคำปรึกษา ซึ่งปัญหาคับข้องใจต่างๆของผู้มารับบริการจะถูก
รักษาไว้เป็นความลับทุกกรณี

2. บริการสนเทศและฝึกอบรม

ศูนย์การปรึกษาจัดให้มีแหล่งสนเทศ เพื่อรวบรวมเผยแพร่ วิเคราะห์วิจัยปัญหาข้อมูล
ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การศึกษาเล่าเรียน การพัฒนาศักยภาพ การส่งเสริม
สุขภาพจิต การเพิ่มพูนประสบการณ์ และความรู้ในการเตรียมตัวสู่โลกภายนอก โดยจัดบริการ
ในรูปแบบของการปฐมนิเทศ จุลสาร นิทรรศการ บอร์ด การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรม
และการบรรยายพิเศษเป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างแบบสอบถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

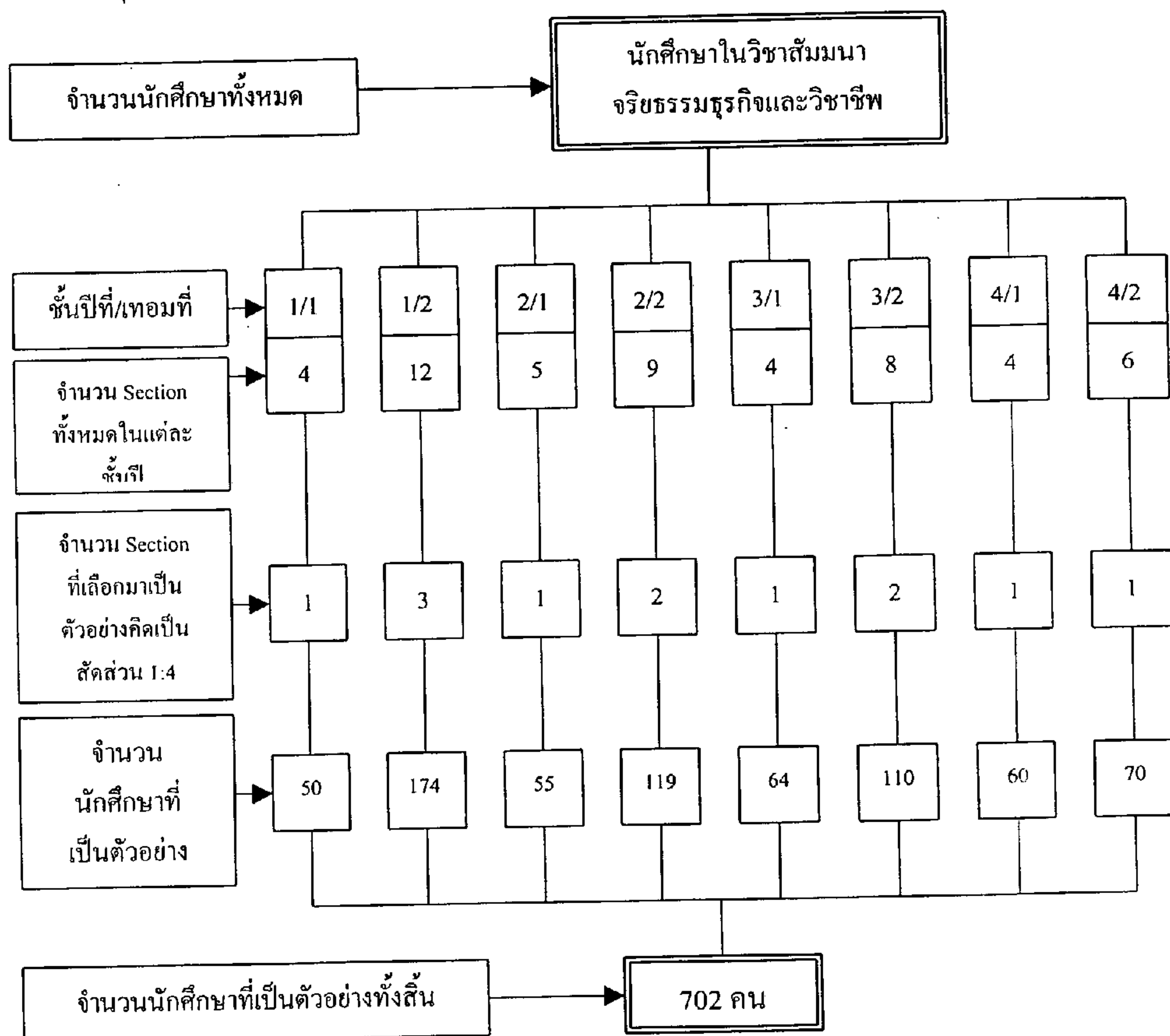
ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่1-4 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2544 จำนวน 3,087 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่1-4 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2544 จำนวนทั้งสิ้น 702 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling)

เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling)



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษา
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา
 รายละเอียดลักษณะเครื่องมือ และขั้นตอนการสร้างเครื่องมือมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา ได้แก่ เพศ คณะที่ศึกษา และ
ชั้นปีที่ศึกษา

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

คำชี้แจง

โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็น

จริงให้ครบทุกข้อ

1. เพศ ☐ ชาย
☐ หญิง
2. คณะ.....
3. ชั้นปีที่ ☐ 1/1 ☐ 1/2 ☐ 2/1 ☐ 2/2 ☐ 3/1 ☐ 3/2 ☐ 4/1 ☐ 4/2
4. เมื่อมีปัญหา นักศึกษามักจะปรึกษาบุคคลใดมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)
☐ คนในครอบครัว
☐ เพื่อน
☐ อาจารย์ผู้สอน
☐ อาจารย์ศูนย์การศึกษา
☐ ไม่ปรึกษาใคร
☐ อื่นๆ กรุณาระบุ.....
5. ท่านเคยใช้บริการให้คำปรึกษาที่ศูนย์การศึกษา (Counseling Center) หรือไม่
☐ เคยใช้บริการ กรุณาตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3
☐ ไม่เคยใช้บริการ กรุณาตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 และกรณาระบุสาเหตุที่ท่าน
 ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา เพราะ
☐ ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
☐ ไม่มีสาเหตุที่ต้องมาใช้บริการ
☐ สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการไปใช้บริการ
☐ สาเหตุอื่นๆ (โปรดระบุ)
 1.....
 2.....
 3.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา
2. ออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา จากนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2544 ภาคปกติ
3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา จำนวน 40 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า นิยามศัพท์เฉพาะ กลุ่มตัวอย่าง และการใช้ภาษา
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์จำนวน 40 ข้อไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญจำนวน 50 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9724
- ~~6. นำแบบทดสอบที่ได้ไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.54-0.79~~
- ~~7. ได้แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา จำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.54-0.79 และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9724~~

ลักษณะแบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า เกี่ยวกับเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อความ 40 ข้อ ในการตอบแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบ ตอบเป็นระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการให้คำปรึกษา

ตัวอย่างแบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อบริการให้คำปรึกษาตามความเป็นจริงที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้นๆ
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ
เฉยๆ	หมายถึง	ท่านรู้สึกเฉยๆกับข้อความนั้นๆ

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้นๆ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้คำปรึกษา				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
00. ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาช่วยให้ท่าน เข้าใจข้อจำกัดของตนเอง					
00. ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาช่วยให้ท่าน ได้ทำความเข้าใจความรู้สึกของตนเอง					
00. ท่านคิดว่ามีผู้คอยรับฟังท่านอย่างใส่ใจ					
00. ท่านคิดว่ามีบรรยากาศที่เป็นมิตรในการ พูดคุยถึงปัญหาของท่าน					
00. ท่านคิดว่าสามารถไว้วางใจผู้ให้คำ ปรึกษาได้					
00. ท่านคิดว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้ เป็นความลับ					

เกณฑ์ในการให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
เฉยๆ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

แบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา แปลความหมายของคะแนนโดยการ
 หาค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายความว่าเจตคติต่อการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ	ดีที่สุด
3.50 - 4.49	หมายความว่าเจตคติต่อการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ	ดีมาก
2.50 - 3.49	หมายความว่าเจตคติต่อการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ	ดี
1.50 - 2.49	หมายความว่าเจตคติต่อการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ	ไม่ดี
1.00 - 1.49	หมายความว่าเจตคติต่อการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ	ไม่ดีที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. ออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา และที่จะรับบริการให้คำปรึกษาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2544 ภาคปกติ
3. ศึกษาเอกสารรายงานการดำเนินงานประจำปีของศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ระหว่างปีการศึกษา 2540-2542 และใช้การสังเกต เพื่อรวบรวมปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาภายในศูนย์การศึกษา
4. นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา โดยแบ่งเป็น ปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษา ปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา ปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา และปัญหาด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา ด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งหมด 40 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เมธิรินทร์ ภิญโญชน อาจารย์ ดร.นันทา สุรักษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ พงศ์ประยูร เพื่อพิจารณาดูตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า นิยามศัพท์เฉพาะ กลุ่มตัวอย่าง และการใช้ภาษา
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทำการทดลองสอบกับนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญจำนวน 50 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธี Item-test correlation โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 6.1 แบบสอบถามปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษาจำนวน 10 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.02-0.87 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8322
 - 6.2 แบบสอบถามปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 10 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.34-0.78 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9035
 - 6.3 แบบสอบถามปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 10 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.29-0.81 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8533
 - 6.4 แบบสอบถามปัญหาด้านพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 10 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.24-0.84 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8541

ลักษณะแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า เกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการให้คำปรึกษา ประกอบด้วยข้อความ 40 ข้อ ในการตอบแบบสอบถามส่วนนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ตอบเป็นน้ำหนักตามความมากน้อยของปัญหาที่ได้ประสบ

ตัวอย่างแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง

ผู้ที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาที่ศูนย์การปรึกษา โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับปัญหาที่ท่านได้ประสบจากการใช้บริการให้คำปรึกษาตามความเป็นจริงที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

มากที่สุด หมายถึง ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ มากที่สุด

มาก หมายถึง ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ มาก

ปานกลาง หมายถึง ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ ปานกลาง

น้อย หมายถึง ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ น้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับปัญหาที่ผู้เคยใช้บริการประสบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
00. ห้องให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน แต่ไม่สามารถเก็บเสียง					
00. ที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสม					
00. สภาพอากาศภายในห้องไม่ถ่ายเท หรืออุณหภูมิไม่เหมาะสม					
00. แสงสว่างภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสม					
00. ขณะรับคำปรึกษาได้ยินเสียงจากภายนอก					
00. เอกสาร และสิ่งของต่างๆ วางเกะกะ					

เกณฑ์ในการให้คะแนน

ระดับปัญหาที่ประสบ

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

แบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา แปลความหมายของคะแนนโดยการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย ส่งไปยังอธิการบดีมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา จำนวน 702 คน

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาอย่างสมบูรณ์ครบทุกฉบับ
2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. บันทึกคะแนนที่ได้ลงในตารางบันทึกข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส

(Statistical Package for the Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของผู้ไม่เคยใช้บริการ และเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของผู้ที่เคยใช้บริการ ให้คำปรึกษา โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test independent)
4. วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
5. วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละของสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย
2. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ร้อยละ
4. การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test independent)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาระหว่างผู้ที่เคยใช้บริการ และผู้ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test independent)
4. วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
5. วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละของสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาระหว่างผู้ที่เคยใช้บริการ และผู้ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สาเหตุของการที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	282	40.2
หญิง	420	59.8
รวม	702	100.0

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ทั้งหมด 702 คน แบ่งเป็นเพศชาย 282 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 และเพศหญิง 420 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามคณะ

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ		
บริหารธุรกิจ	469	66.8
ศิลปศาสตร์	147	20.9
นิเทศศาสตร์	17	2.4
นิติศาสตร์	16	2.3
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	2.6
วิศวกรรมศาสตร์	5	0.7
สถาปัตยกรรมศาสตร์	3	0.4
การจัดการธุรกิจความเสี่ยง	8	1.1
เทคโนโลยีชีวภาพ	3	0.4
รวม	702	100.0

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.8 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 20.9 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 2.6 คณะนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 2.4 และคณะอื่นๆอีกร้อยละ 7.3

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปี		
1	224	31.9
2	174	24.8
3	174	24.8
4	130	18.5
รวม	702	100.0

จากตาราง 3 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 31.9 ปีที่ 2, 3 และ 4 ร้อยละ 24.8, 24.8 และ 18.5 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการปรึกษาปัญหา กับบุคคลอื่น

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การปรึกษาปัญหา กับบุคคลอื่น		
คนในครอบครัว	458	65.2
เพื่อน	201	28.6
อาจารย์ผู้สอน	0	0
อาจารย์ศูนย์การศึกษา	11	1.6
ไม่ปรึกษาใคร	32	4.6
ปรึกษาคนอื่นๆ	0	0
รวม	702	100.0

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ปรึกษาปัญหา กับคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 65.2 เพื่อนร้อยละ 28.6 ไม่ปรึกษาใครร้อยละ 4.6 อาจารย์ศูนย์การศึกษา ร้อยละ 1.6 และพบว่าไม่มีนักศึกษาปรึกษาอาจารย์ผู้สอนเลย

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้บริการศูนย์การปรึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การใช้บริการศูนย์การปรึกษา		
เคยใช้บริการ	136	19.4
ไม่เคยใช้บริการ	566	80.6
รวม	702	100.0

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทั้งหมด 702 คน เคยใช้บริการศูนย์การปรึกษา 136 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และไม่เคยใช้บริการศูนย์การปรึกษา 566 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

เจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
นักศึกษา	3.36	0.54	ดี

จากตาราง 6 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อจำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดี

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของ
นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา และนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

เจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
นักศึกษาที่เคยใช้บริการ	4.33	0.21	ดีมาก
นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการ	3.46	0.46	ดี

จากตาราง 7 พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดีมาก สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาพบว่า มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา มีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาระหว่างนักศึกษาที่เคยใช้บริการ และเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาระหว่างนักศึกษาที่เคยใช้บริการ และนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

เจตคติ	N	$\bar{x}$	S.D.	t
เคยใช้บริการ	136	173.29	8.73	21.45***
ไม่เคยใช้บริการ	566	138.50	18.41	

df = 700 p < .000

จากตาราง 8 พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีคะแนนเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .000 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการมีเจตคติทางบวกต่อบริการให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่เคยใช้บริการ จำแนกตามด้านสถานที่ให้คำปรึกษา ความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา และพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา

ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา	1.82	0.43	น้อย
ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา	1.68	0.58	น้อย
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา	1.51	0.48	น้อยที่สุด
ด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา	1.58	0.46	น้อยที่สุด
ผลรวมปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา	1.65	0.49	น้อยที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ มีปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาเฉลี่ย 1.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาด้านสถานที่ให้คำปรึกษา และด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.68 – 1.82 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.43 - 0.58 นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา และด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51 – 1.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.46 – 0.48

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา

ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
สถานที่ให้คำปรึกษา			
1. ห้องให้คำปรึกษาไม่เป็นสัดส่วน	1.54	0.66	น้อย
2. ห้องให้คำปรึกษาไม่สามารถเก็บเสียง	1.64	0.65	น้อย
3. ที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสม	1.61	0.65	น้อย
4. สภาพอากาศภายในห้องให้คำปรึกษา ไม่ถ่ายเท	1.58	0.52	น้อย
5. อุณหภูมิภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เหมาะสม	1.94	0.28	น้อย
6. แสงสว่างภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ	1.77	0.41	น้อย
7. แสงสว่างภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เหมาะสม	1.77	0.42	น้อย
8. ขณะรับคำปรึกษาได้ยินเสียงจากภายนอก	1.97	0.14	น้อย
9. เอกสาร และสิ่งของต่างๆ วางเกะกะ	2.37	0.36	น้อย
10. เก้าอี้รับคำปรึกษานั่งไม่สบาย	2.01	0.21	น้อย
ผลรวมปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษา	1.82	0.43	น้อย

จากตาราง 10 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา 1.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านสถานที่ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา

ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา			
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ด้านจิตวิทยา	1.47	0.50	น้อยที่สุด
2. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ด้านการให้คำปรึกษา	1.76	0.87	น้อย
3. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ด้านเทคนิคต่างๆ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	1.47	0.50	น้อยที่สุด
4. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้รอบตัวน้อย	1.39	0.49	น้อยที่สุด
5. ผู้ให้คำปรึกษามีประสบการณ์ในชีวิตน้อย	1.82	0.38	น้อย
6. ผู้ให้คำปรึกษารู้จักค่านิยมต่างๆ ของสังคมน้อย	1.56	0.60	น้อย
7. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ด้านการเรียนไม่เพียงพอ	2.00	0.76	น้อย
8. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ด้านอาชีพต่างๆ ไม่เพียงพอ	2.00	0.76	น้อย
9. ผู้ให้คำปรึกษามีข้อมูลแหล่งให้ความช่วยเหลือต่างๆ ไม่เพียงพอ	1.71	0.89	น้อย
10. ผู้ให้คำปรึกษามีหลักการพูด และการฟังที่ดีน้อย	1.66	0.09	น้อย
ผลรวมปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา	1.68	0.58	น้อย

จากตาราง 11 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา 1.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา

ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา			
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่กระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา	2.07	0.59	น้อย
2. ผู้ให้คำปรึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง	1.46	0.50	น้อยที่สุด
3. ผู้ให้คำปรึกษาขาดความมั่นคงทางอารมณ์	1.47	0.50	น้อยที่สุด
4. ผู้ให้คำปรึกษาขาดความเป็นกันเอง	1.45	0.49	น้อยที่สุด
5. ผู้ให้คำปรึกษาค่อนข้างขาดเหตุผล	1.36	0.48	น้อยที่สุด
6. ผู้ให้คำปรึกษามีปัญหาทางสุขภาพกาย	1.36	0.48	น้อยที่สุด
7. ผู้ให้คำปรึกษา มีสุขภาพจิตที่ไม่ดี	1.36	0.48	น้อยที่สุด
8. ผู้ให้คำปรึกษา มีอารมณ์อ่อนไหว	1.36	0.48	น้อยที่สุด
9. ผู้ให้คำปรึกษา มีความคล่องตัวในการทำงานน้อย	1.38	0.48	น้อยที่สุด
10. ผู้ให้คำปรึกษา มีความอดทนในการทำงานน้อย	1.79	0.40	น้อย
ผลรวมปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา	1.51	0.48	น้อยที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา 1.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ ประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา

ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา			
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่รักษาความลับ	1.25	0.43	น้อยที่สุด
2. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เข้าใจตรงกับเรื่องที่ท่านขอคำปรึกษา	1.81	0.38	น้อย
3. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ	1.80	0.40	น้อย
4. ขณะให้คำปรึกษาบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาทำธุระอื่น ๆ	2.01	0.43	น้อย
5. ผู้ให้คำปรึกษาผัดนัด	1.47	0.50	น้อยที่สุด
6. ผู้ให้คำปรึกษาเพิกเฉยในบางปัญหาของผู้รับบริการ	1.41	0.52	น้อยที่สุด
7. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา	1.47	0.50	น้อยที่สุด
8. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความจริงใจในการให้คำปรึกษา	1.45	0.49	น้อยที่สุด
9. ผู้ให้คำปรึกษาสนใจในปัญหาของผู้รับบริการน้อย	1.44	0.49	น้อยที่สุด
10. ผู้ให้คำปรึกษามีอคติต่อปัญหาบางปัญหาของผู้รับบริการ	1.69	0.46	น้อย
ผลรวมปัญหาด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา	1.58	0.46	น้อยที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา 1.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 เมื่อนำมาจัดระดับแล้วพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่เคยใช้บริการประสบปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สาเหตุของการที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

ตาราง 14 แสดงจำนวน และร้อยละของนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา จำแนกตามสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา		
ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	265	46.8
ไม่มีสาเหตุที่ต้องมาใช้บริการ	235	41.5
สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการไปใช้บริการ	0	0
สาเหตุอื่นๆ	66	11.7
รวม	566	100.0

จากตาราง 14 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.8 นักศึกษาไม่มีสาเหตุที่ต้องมาใช้บริการ และสาเหตุอื่นๆ ร้อยละ 41.5 และ 11.7 ตามลำดับ ไม่พบนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการเพราะสาเหตุสถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการไปใช้บริการ

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาระหว่างกลุ่มนักศึกษาผู้ใช้บริการ และกลุ่มนักศึกษาผู้ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการของนักศึกษาผู้ใช้บริการให้คำปรึกษา
4. เพื่อศึกษาสาเหตุของการไม่ใช้บริการของนักศึกษาผู้ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่1-4 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2544 รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,087 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่1-4 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2544 จำนวนทั้งสิ้น 702 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา
ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติต่อบริการให้

คำปรึกษาของนักศึกษา

3. การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (t-test independent) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา และเจตคติต่อการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา
4. วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา
5. วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละของสาเหตุไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จำนวน 702 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่ศึกษาในครั้งนี พบว่า

1. เพศ – นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเพศชายร้อยละ 40.2
2. คณะ – นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาคือคณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 20.9
3. ชั้นปี – นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 และ 3 มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 18.5
4. การปรึกษาปัญหากับบุคคลอื่น – นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกที่จะปรึกษากับคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมาคือปรึกษากับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 28.6 นักศึกษาที่ไม่ปรึกษาใครเลย คิดเป็นร้อยละ 4.6 ส่วนนักศึกษาที่ปรึกษากับอาจารย์ศูนย์การปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.6
5. การใช้บริการศูนย์การปรึกษา – นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 80.6 ส่วนนักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.4

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พบว่านักศึกษามีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดี นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา และนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ ดีมาก และ ดี ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (t-test Independent) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่เคยใช้บริการ และเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีคะแนนเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .000 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการมีเจตคติทางบวกต่อบริการให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยสามารถจำแนกปัญหาในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา – นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย
2. ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา – นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย
3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา – นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
4. ด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา – นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์สาเหตุของการไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษานักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือไม่มีสาเหตุที่ต้องมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41.5 ส่วนสาเหตุอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.7

อภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. เจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีเจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับดี โดยมีนักศึกษาที่เคยใช้บริการร้อยละ 19.4 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 80.6 นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา และนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีเจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับ ดีมาก และ ดี ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบเจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

จากการเปรียบเทียบเจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษาพบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษามีคะแนนเจตคติต่อการบริการให้คำปรึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการมีเจตคติทางบวกต่อการบริการให้คำปรึกษามากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เคนด์เลอร์ (Kendler, 1974) เสนอแนะไว้ว่า เจตคติคือความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมในทางที่จะสนับสนุน หรือต่อต้าน ประสพการณ์ บุคคล สถาบัน หรือแนวคิดบางอย่าง การแสดงออกของเจตคติโดยอาศัยพฤติกรรมแบ่งออกเป็นสองลักษณะใหญ่ๆ คือ แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ เรียกว่า เจตคติทางบวก และแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ เรียกว่าเจตคติทางลบ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ฮาน (Hann, 1962) ได้เสนอแนะว่า เจตคติเป็นแรงจูงใจที่บุคคลจะกระทำความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และมีพื้นฐานมาจากความเชื่อ เช่น เชื่อว่าสิ่งใดถูกก็เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาไม่มีโอกาสได้รับประสบการณ์ตรงจากกระบวนการให้คำปรึกษา จึงอาจเกิดการรับรู้ที่ไม่ถูกต้อง ต่อการบริการให้คำปรึกษาว่าจะทำให้ตนเองถูกมองว่ามีความบกพร่องหรือเป็นบุคคลที่มีปัญหา ในขณะที่นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ได้รับประสบการณ์ตรงจากกระบวนการให้คำปรึกษา เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อทำความเข้าใจ ยอมรับปัญหาของตนเองจนสามารถเข้าใจปัญหา พัฒนาศักยภาพของตน มีทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ และดำเนินชีวิตได้ด้วยการพึ่งตนเองในทางที่ถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นจึงทำให้นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้การปรึกษา มีคะแนนเจตคติที่ดีต่อการบริการให้การปรึกษา มากกว่านักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา

3. การศึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการให้คำปรึกษา

จากการศึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา

นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เลสเตอร์ (Lester. 1968) ได้เสนอแนะไว้ว่าการจัดสถานที่นอกจากจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษาแล้ว ผู้รับคำปรึกษายังสามารถแสดงความรู้สึก หรือแสดงปัญหาได้อย่างอิสระ โดยปราศจากการรบกวนจากสิ่งแวดล้อมอีกด้วย จากผลที่ได้ สามารถอธิบายได้ว่า การจัดห้องให้คำปรึกษาของศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีความเป็นสัดส่วน สามารถเก็บเสียง มีระบบการระบายอากาศที่ดี เหมาะสมสำหรับการให้บริการให้คำปรึกษา จึงทำให้นักศึกษาที่เคยใช้บริการประสบปัญหาด้านสถานที่ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย

3.2 ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา

นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ประสบปัญหาด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เลสเตอร์ (Lester. 1968) ได้เสนอแนะไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษา ผู้ซึ่งได้รับการฝึกอบรมทางด้านนี้โดยตรง และมีประสบการณ์ในการทำงานมานาน สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหลักการ วิธีการ หรือเทคนิคในการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ซึ่งถือว่าเป็นนักวิชาชีพ (Professional Person) สอดคล้องกับการศึกษาของเชลตัน (Shelton.1972) พบว่าผู้ให้คำปรึกษาโดยวิชาชีพ จะให้ความเอาใจใส่และมีความจริงใจกับนักศึกษามากกว่าอาจารย์ที่ปรึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษาประสบปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยเพราะผู้ให้คำปรึกษาประจำศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้รับการศึกษา และฝึกฝนในด้านการให้คำปรึกษามาโดยเฉพาะ

3.3 ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา

นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาประสบปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้แสดงว่าบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีลักษณะสอดคล้องกับการศึกษาดังกล่าว จึงทำให้นักศึกษาประสบปัญหาด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ มิลเลอร์ (Miller. 1967) ได้เสนอแนะว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องประกอบด้วยลักษณะที่เปิดเผย และคล่องแคล่วเป็นธรรมชาติ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน บาร์ (Bare.1967) ได้กล่าวสนับสนุนความคิดของมิลเลอร์ว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยลักษณะที่มีพื้นฐาน

ความคิดสูง มีสุขภาพดี และแข็งแรง เช่นเดียวกับ สวัสดิ์ สุวรรณอักษร (2512) ได้ให้ข้อคิดเห็น ว่า ผู้ให้คำปรึกษาควรมีบุคลิกภาพดี เป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของผู้มาติดต่อ เป็นผู้นำที่ดี มีเชาวน์ และวินัยดี

3.4 ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา ด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา

นักศึกษาที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา ประสบปัญหาด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ ไอวีย์ (Ivey, 1970) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาไว้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่สามารถแสดงออกทางพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมในกระบวนการให้คำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความนับถือตนเอง และรู้สึกใน ความมั่นคง เป็นการช่วยกระตุ้น และให้ความสะดวกในการถ่ายทอดความคิดของผู้รับคำปรึกษา ด้วยเหตุผลนี้ทำให้สามารถจูงใจให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกไว้วางใจในการสื่อสาร อันเป็น ปัจจัยสำคัญในการทำให้กระบวนการให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จ จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่นักศึกษาประสบปัญหาด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำ ปรึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากลักษณะพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาศูนย์ การปรึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีความสอดคล้องกับการศึกษาดังกล่าว

4. สาเหตุของการที่นักศึกษาไม่เคยมาใช้บริการให้คำปรึกษา

จากการศึกษาพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่ไม่เคยใช้บริการมีจำนวน 566 คน ร้อยละ 46.8 ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา จึงไม่มาใช้บริการที่ศูนย์การปรึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยสามารถอธิบายได้ว่า การประชาสัมพันธ์บริการให้คำปรึกษายังไม่เพียงพอ นักศึกษายังไม่ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องต่อบริการให้คำปรึกษา และสิ่งที่ตนเองจะได้รับจากการใช้บริการให้คำปรึกษา สาเหตุรองลงมาได้แก่นักศึกษาไม่มีสาเหตุที่จะต้องมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41.1 และสาเหตุอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.7

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึง เจตคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญที่มีต่อบริการให้คำปรึกษา ปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา และสาเหตุของการไม่มาใช้บริการให้คำปรึกษา ซึ่งพอจะเป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ศูนย์การปรึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญควรเพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ นักศึกษาได้ทราบรายละเอียดต่างๆ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้บริการด้านนี้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์เพื่อส่งเสริมเจตคติที่ดีต่อบริการให้คำปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางช่วยให้นักศึกษาสามารถตัดสินใจมาใช้บริการได้ดีขึ้น

2. การจัดบริการให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอน การศึกษาครั้งนี้พบว่านักศึกษาไม่เลือกปรึกษากับอาจารย์ผู้สอนเลย ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอนเป็นบุคคลที่มีโอกาสใกล้ชิดกับนักศึกษามากกว่าอาจารย์อื่น ดังนั้นอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้สอนแต่ละคนควรจะมีพื้นฐานความรู้ทางการให้คำปรึกษาบ้าง โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ได้รู้จักวิธีการศึกษา และสังเกตนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบ เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษา หรืออาจารย์ผู้สอนประสบปัญหาใดที่นอกเหนือความสามารถ ก็จะได้ส่งต่อไปยังผู้ให้คำปรึกษาอีกทีหนึ่ง วิธีการนี้จะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ให้คำปรึกษา และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกัน และลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักศึกษาได้

3. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นมหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์พิเศษ (Part-time Instructor) เป็นจำนวนมาก จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่เลือกที่จะปรึกษากับอาจารย์ผู้สอน เพราะไม่สะดวกในเรื่องการนัดหมายเวลา ไม่มีโอกาสได้พบอาจารย์อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงควรมีการสร้างระบบการส่งต่อผู้ให้บริการที่ดี (Referral System) ให้เกิดขึ้นระหว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์พิเศษ เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสปรึกษาปัญหากับอาจารย์พิเศษได้มากขึ้น

4. จัดโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการฝึกอบรมให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติด้านทักษะ และเทคนิคการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเพื่อให้นักศึกษากลุ่มนี้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนนักศึกษาที่ประสบกับปัญหา ซึ่งจะทำให้นักศึกษามีโอกาสมากขึ้นในการใช้บริการให้คำปรึกษา

5. บริการให้คำปรึกษามักจะเกี่ยวข้องกับบริการจัดหางานให้ทำ และจัดสรรเงินทุน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบริการที่ใช้แก้ปัญหาหลังจากที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้ตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองแล้ว ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานดังกล่าวด้วย เพื่อจะทำให้ผลการให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ และเป็นที่เชื่อถือของนักศึกษามากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการใช้บริการให้คำปรึกษา
2. ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการให้คำปรึกษา
3. ศึกษาปัญหาในการจัดบริการให้คำปรึกษา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎา ชลวิริยะกุล, นิวัติ เอี่ยมเที่ยง, กรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค. (2539). การศึกษา
ความเครียดของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดชัยนาท. ศูนย์สุขภาพจิต
ชัยนาท กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กัญญาวดี แสงงาม. การศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานแนะแนว ของ
ครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร.(2543).
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุสุมา สายสนิท. (2523). ลักษณะของบุคคลที่เด็กรู้สึกต้องการปรึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- คมเพชร จิตรศุภกุล. (2530). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ :ภาควิชาการแนะแนวและจิต
วิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เจียรนัย ทรงชัยกุล. (2529). " จิตวิทยาพื้นฐานในการให้คำปรึกษา, "ใน จิตวิทยาสังคมวิทยา
พื้นฐานเพื่อการแนะแนว. นนทบุรี :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จำเนียร ช่างโชติ และนวลศิริ เปาโรหิตย์. (2524). เทคนิคการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ :ภาค
วิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เชิดศักดิ์ โฉมาสินธุ์. (2520). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ :โอเดียนสโตร์.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2517). การศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของวิทยาลัยการศึกษา ปทุมวัน
บางแสน และสงขลา. กรุงเทพฯ : ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยการ
ศึกษา ประสานมิตร.
- ธารา จาตุประยูร. (2516). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังระหว่างครูและนักเรียน โรง
เรียนมัธยมแบบประสมในภาคเหนือที่มีต่อลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา และการเปลี่ยน
แปลงความคาดหวังของนักเรียนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการศึกษาประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ธนู แสงวงศ์ศักดิ์. (2514). การแนะแนวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ. กรุงเทพฯ
:เอกสารประกอบการสัมมนาครูใหญ่ และอาจารย์ใหญ่ โรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนราช
อาณาจักร 7-9 เมษายน 2514. กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์คุรุสภา.
- นารี แซ่ลี้. (2519). ปัญหาในการให้ และการรับบริการให้คำปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย ใน
กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี เถกิงพล. (2515). การแนะแนวและการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์การศาสนา
พระนคร.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529). การแนะแนวและให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บัณฑิตการพิมพ์.

ผ่องพรรณ ปัทมทรานนท์. (2511). ความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาวิทยาลัยครู
มหาสารคามปี 2510 ที่หวังจะได้รับจากบริการแนะแนวของวิทยาลัย. ปรินุณยานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2525). ทฤษฎีการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ ประสานมิตร.

ไพศาล หวังพานิช. (2535). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษา
และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2543). คู่มือนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2543. กรุงเทพฯ.

มัลลิกา เกาฬิจิตร และคณะ. (2508). บริการแนะแนวในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัด
ครู กระทรวงศึกษาธิการ.

ลักษณา ดันดีลีปกร. (2538). "การสำรวจปัญหาเบื้องต้นของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัย
มหิดล ศาลายา," วารสารจิตวิทยาคลินิก. ม.ป.พ.

วลัยพรรณ ชำนาญเศรษฐกุล. (2543). การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความ
สอดคล้องในการเลือกอาชีพ ของนักศึกษาสาขาวิชาการแนะแนว ในกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล. ปรินุณยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

วัชร ทรัพย์มี. (2533). ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา
คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศักดิ์สิทธิ์ ขัตติยาสุวรรณ. (2518). ลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่พึงประสงค์ของนักเรียนในโรง
เรียนมัธยมแบบประสม ประเภทสหศึกษาในภาคกลางของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.
ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศูนย์การปรึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2543). รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีการ
ศึกษา 2543. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

สาวิวรรณ เลหาดีรานนท์. (2517). ทศนคติของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร ปีการ
ศึกษา 2510 ที่มีต่อการแนะแนวของวิทยาลัย. ปรินุณยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

สำเนา ขจรศิลป์. (2537). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำเนา ขจรศิลป์. (2537). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุชาดา ถิระวัฒน์. (2516, ตุลาคม, 2517, มกราคม). "การจัดบริการแนะแนวในโรงเรียนสาม
เสนวิทยาลัย," *วารสารแนะแนว*. 29-30, 58-61.
- สุภาพรรณ โคตรจรัส. (2524). *สุขภาพจิตและจิตวิทยาในการดำรงชีวิต เล่ม 1*. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุโท เจริญสุข. (2520). *บทศึกษาจิตวิทยาเพื่อการศึกษา การแนะแนวสุขภาพจิตในโรงเรียน*.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เจริญวิทย์การพิมพ์.
- อัจฉรา สวามิวัตร. (2529). *การวิเคราะห์ตัวแปรสมรรถภาพของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยม
ศึกษาตามการรับรู้ของตนเอง ครู และผู้บริหาร ในเขตการศึกษา 8. วิทยานิพนธ์ ค.ม.*
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อลิสา วัชรสินธุ. (2539). *เอกสารประกอบการสอนวิชา Basic Psychiatry*. กรุงเทพฯ : ภาควิชา
จิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารี เสรีรักษ์. (2517). *การประเมินผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนในโรงเรียนมัธยมสาธิต
วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร ปีการศึกษา 2513. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.*
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- Clack, Martin Elliott. (1974). "A Study of Counseling Service in Selected Small
Colleges." *Dissertation Abstracts*, Vol.35, November., p 2674-A.
- Dickstein, Robert. (1971). *Preferred Counselor Characteristics as Expressed by
Secondary School Students*, Doctor's thesis, University of Idaho.
- English, H.B. and English, A.C. (1958). *A comprehensive Dictionary of Psychological and
Psychoanalytical Terms*. New York: Mckay.
- Hoffman, Marlyn Yvonne. (1971, March). "Graduate Student's Perceptions of Guidance
Service in Three IOWA Universities," *Dissertation Abstracts*. Vol.9.
- Ivey, A.E. & Simek-Downing, L. (1970). *Counseling and Psychotherapy*. Englewood
Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Lester, N.(1976). *Downing, Guidance and Counseling Service An Introduction*. McGraw-
Hill Book Co., New York.
- Miller, Carroll H. (1976). *Foundations of Guidance*. New York : Harper & Row.
- Neinstein, L.H. (1996). *Adolescent health care : a practical guide*. 3rd ed. Baltimore :
Williams & Wilkins.
- Roger, C.R. (1961). *On Coming a Person*. Boston : Houghton Mifflin.
- Rosen, Albert. (1967, April). "Client Preferences: An Overview of the Literature," *The
Personel and Guidance Journal*.

- Shelton, Joe Ben. (1972). "A Study of Students's Perceptions of Faculty Academic Advisement by Professional Counselors." *Dissertation Abstracts*, Vol.35, p.2115A.
- Steinberg, L. (1996). *Adolescence*. 4th ed. New York : Mcgraw-Hill.
- Timley, Howard E.A. and Harris, Donna J. (1976). "Client Expectations for Counseling," *Journal of Counseling Psychology*. 23 1976.
- Williamson, E. G. (1961). *Student Personal Services in Colleges and Universities*. New York :McGraw-Hill Book Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ศูนย์การปรึกษา

1 มิถุนายน 2544

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายชัยวัตร หมุนวล ตำแหน่งอาจารย์ประจำศูนย์การปรึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปัจจุบันกำลังศึกษาหลักสูตร การศึกษามหาบัณฑิต จิตวิทยาการและแนว และให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความประสงค์ขออนุญาตทำการเก็บข้อมูล จากนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จำนวน 702 คน เพื่อใช้ในประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยวัตร หมุนวล)

อาจารย์ประจำศูนย์การปรึกษา

แบบสอบถามการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. คณะ.....
3. ชั้นปีที่ ☐ 1/1 ☐ 1/2 ☐ 2/1 ☐ 2/2 ☐ 3/1 ☐ 3/2 ☐ 4/1 ☐ 4/2
4. เมื่อมีปัญหา นักศึกษามักจะปรึกษาบุคคลใดมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)
 - ☐ คนในครอบครัว
 - ☐ เพื่อน
 - ☐ อาจารย์ผู้สอน
 - ☐ อาจารย์ศูนย์การศึกษา
 - ☐ ไม่ปรึกษาใคร
 - ☐ อื่นๆ กรุณาระบุ.....
5. ท่านเคยใช้บริการให้คำปรึกษาที่ศูนย์การศึกษา (Counseling Center) หรือไม่

☐ เคยใช้บริการ	ให้ทำแบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3
☐ ไม่เคยใช้บริการ	ให้ทำแบบสอบถามตอนที่ 2 และกรณาระบุสาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษา เพราะ ☐ ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ☐ ไม่มีสาเหตุที่ต้องมาใช้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการไม่สะดวกในการไปใช้บริการ ☐ สาเหตุอื่นๆ (โปรดระบุ)

1.....

2.....

3.....

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน
ที่มีต่อบริการให้คำปรึกษาตามความเป็นจริงที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้นๆ
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ
เฉยๆ	หมายถึง	ท่านรู้สึกเฉยๆกับข้อความนั้นๆ
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้นๆ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริการให้คำปรึกษา				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาสามารถช่วยให้ท่านเข้าใจข้อดีของตนเอง					
2. ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาสามารถช่วยให้ท่านได้เข้าใจความรู้สึกของตนเอง					
3. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะมีผู้คอยรับฟังท่านอย่างใส่ใจ					
4. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่เป็นมิตรในการพูดคุยถึงปัญหาของท่าน					
5. ท่านคิดว่าสามารถไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาได้					
6. ท่านคิดว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ					
7. ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของท่าน					
8. ท่านคิดว่าผู้มาใช้บริการให้คำปรึกษาเป็นบุคคลที่อาจมีปัญหาก่อขึ้นได้ทั่วไป					
9. ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาสามารถช่วยให้ท่านค้นพบศักยภาพของตนเอง					
10. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสดำเนินการตามความรู้สึกของตนเอง					
11. ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษายินดีให้คำปรึกษาท่านในทุกๆเรื่อง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้คำปรึกษา				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12. ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าใจ ปัญหาของท่าน					
13. ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาพร้อมที่จะให้ ความช่วยเหลือท่านเมื่อท่านไปพบ					
14. ท่านคิดว่าทุกคนสามารถใช้บริการให้ คำปรึกษาได้					
15. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะช่วย ให้ท่านสามารถเปิดเผยตนเองได้อย่าง สบายใจ					
16. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาสามารถ ช่วยให้ท่านมีโอกาสทำความเข้าใจตนเอง					
17. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะช่วย ให้ท่านสามารถตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมกับ ตนเองได้					
18. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาสามารถ ช่วยให้ท่านตัดสินใจเลือกทางเลือกโดยตัว ของท่านเอง					
19. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะทำให้ ท่านมีโอกาสได้ไตร่ตรองผลที่จะเกิดตามมา จากการตัดสินใจของท่าน					
20. ท่านคิดว่าสามารถนัดหมายในการขอ รับคำปรึกษา					
21. ท่านสามารถเลือกปรึกษากับผู้ให้คำ ปรึกษาที่ท่านพอใจได้					
22. ท่านมีความต้องการพบผู้ให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีเรื่องไม่สบายใจ					
23. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะ สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาด้านการเรียน					
24. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะ สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาด้านอาชีพ					
25. ท่านคิดว่าบริการให้คำปรึกษาจะ สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาด้านส่วนตัว					
26. ท่านคิดว่าได้รับประโยชน์จากการใช้ บริการให้คำปรึกษา					
27. ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นบุคคลที่ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษา				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
28. ท่านคิดว่าจะได้รับการยอมรับในการ ปรึกษาทุก ๆ ปัญหา					
29. ท่านคิดว่าจะได้รับความสบายใจจาก การใช้บริการให้คำปรึกษา					
30. ท่านคิดว่าสามารถระบายเรื่องราว ต่าง ๆ ได้อย่างสบายใจ					
31. ท่านคิดว่าสามารถเปิดเผยเรื่องราว ต่าง ๆ ในบรรยากาศที่น่าไว้วางใจ					
32. ท่านคิดว่าจะได้รับกำลังใจในการแก้ไข ปัญหา					
33. ท่านคิดว่าการให้คำปรึกษาช่วยให้ท่าน ลดความวิตกกังวลได้					
34. ท่านคิดว่าจะไม่ถูกตัดสินพฤติกรรม ของท่านว่าถูก-ผิด หรือดี-เลว จากผู้ให้คำ ปรึกษา					
35. ท่านคิดว่าผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ ความสามารถ ที่ได้รับการฝึกฝนเพื่อมา เป็นอย่างดี					
36. ท่านคิดว่าเรื่องราวที่ท่านนำมาปรึกษา จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีส่วนเกี่ยว ข้องใด ๆ ต่อผลการเรียนของท่าน					
37. ท่านคิดว่าจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มมาก ขึ้นจากบริการให้คำปรึกษา					
38. ท่านคิดว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
39. ท่านคิดว่าอาจจะต้องมีการนัดหมาย เพื่อพูดคุยถึงเรื่องราวของท่านในครั้งต่อไป					
40. ท่านคิดว่าเป็นเรื่องปกติที่จะมาใช้ บริการให้คำปรึกษา					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษาของนักศึกษา

คำชี้แจง

ผู้ที่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาที่ศูนย์การปรึกษา โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับปัญหาที่ท่านได้ประสบจากการใช้บริการให้คำปรึกษาตามความเป็นจริงที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านประสบกับปัญหานั้นๆ น้อยที่สุด

สถานที่

ข้อความ	ระดับปัญหาที่ผู้เคยใช้บริการประสบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ห้องให้คำปรึกษาไม่เป็นสัดส่วน					
2. ห้องให้คำปรึกษาไม่สามารถเก็บเสียง					
3. ที่นั่งขณะรับคำปรึกษาไม่เหมาะสม					
4. สภาพอากาศภายในห้องให้คำปรึกษาไม่ถ่ายเท					
5. อุณหภูมิภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เหมาะสม					
6. แสงสว่างภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ					
7. แสงสว่างภายในห้องให้คำปรึกษาไม่เหมาะสม					
8. ขณะรับคำปรึกษาได้ยินเสียงจากภายนอก					
9. เอกสาร และสิ่งของต่างๆ วางเกะกะ					
10. เก้าอี้รับคำปรึกษานั่งไม่สบาย					

ความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหาที่ผู้เคยใช้บริการประสบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ด้านจิตวิทยา					
2. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ด้านการให้คำปรึกษา					
3. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ด้านเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา					
4. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้รอบตัวน้อย					
5. ผู้ให้คำปรึกษามีประสบการณ์ในชีวิตน้อย					
6. ผู้ให้คำปรึกษารู้จักค่านิยมต่างๆของสังคมน้อย					
7. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ด้านการเรียนไม่เพียงพอ					
8. ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้ด้านอาชีพต่างๆไม่เพียงพอ					
9. ผู้ให้คำปรึกษามีข้อมูลแหล่งให้ความช่วยเหลือต่างๆไม่เพียงพอ					
10. ผู้ให้คำปรึกษามีหลักการพูด และการฟังที่ดีน้อย					

บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหาที่ผู้เคยใช้บริการประสบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่กระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา					
2. ผู้ให้คำปรึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง					
3. ผู้ให้คำปรึกษาขาดความมั่นคงทางอารมณ์					
4. ผู้ให้คำปรึกษาขาดความเป็นกันเอง					
5. ผู้ให้คำปรึกษาค่อนข้างขาดเหตุผล					
6. ผู้ให้คำปรึกษามีปัญหาทางสุขภาพกาย					
7. ผู้ให้คำปรึกษามีสุขภาพจิตที่ไม่ดี					
8. ผู้ให้คำปรึกษามีอารมณ์อ่อนไหว					
9. ผู้ให้คำปรึกษามีความคล่องตัวในการทำงานน้อย					
10. ผู้ให้คำปรึกษามีความอดทนในการทำงานน้อย					

พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา

ข้อความ	ระดับปัญหาที่ผู้เคยใช้บริการประสบ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้ให้คำปรึกษาไม่รักษาความลับ					
2. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เข้าใจตรงกับเรื่องที่ท่านขอคำปรึกษา					
3. ผู้ให้คำปรึกษาไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ					
4. ขณะให้คำปรึกษาบางครั้งผู้ให้คำปรึกษาทำธุระอื่นๆ					
5. ผู้ให้คำปรึกษาผัดนัด					
6. ผู้ให้คำปรึกษาเพิกเฉยในบางปัญหาของผู้รับบริการ					
7. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา					
8. ผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความจริงใจในการให้คำปรึกษา					
9. ผู้ให้คำปรึกษาสนใจในปัญหาของผู้รับบริการน้อย					
10. ผู้ให้คำปรึกษามือคติดต่อปัญหาบางปัญหาของผู้รับบริการ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเจตคติต่อบริการให้คำปรึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.65
2	0.77
3	0.65
4	0.74
5	0.77
6	0.75
7	0.74
8	0.62
9	0.59
10	0.59
11	0.76
12	0.61
13	0.66
14	0.54
15	0.73
16	0.61
17	0.60
18	0.54
19	0.76
20	0.76
21	0.70
22	0.66
23	0.64
24	0.69
25	0.68
26	0.61
27	0.72
28	0.76
29	0.70
30	0.59

ตาราง 15 (ต่อ)

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
31	0.66
32	0.74
33	0.69
34	0.79
35	0.70
36	0.78
37	0.58
38	0.65
39	0.60
40	0.55

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม 0.9724

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา
ด้านสถานที่ให้คำปรึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.87
2	0.59
3	0.86
4	0.68
5	0.61
6	0.81
7	0.35
8	0.37
9	0.02
10	0.10

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.8322

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา
ด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.68
2	0.78
3	0.63
4	0.76
5	0.34
6	0.62
7	0.75
8	0.75
9	0.49
10	0.77

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.9035

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการให้บริการให้คำปรึกษา
ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.32
2	0.81
3	0.59
4	0.67
5	0.61
6	0.65
7	0.65
8	0.76
9	0.51
10	0.29

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.8533

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามปัญหาในการใช้บริการให้คำปรึกษา
ด้านพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้คำปรึกษา

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.70
2	0.74
3	0.84
4	0.53
5	0.24
6	0.61
7	0.67
8	0.43
9	0.35
10	0.39

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.8541

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ นายชัยวัตร หมุนวล
ที่อยู่ปัจจุบัน 1178/263 ซอยเสนานิคม 1 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา)
จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ. 2544 การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยา)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ