

การศึกษาความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา และการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Needs Assessment in order to develop the Service of Psychological Lab and Counseling Center, Department of Educational Psychology and Guidance, the Faculty of Education, Mahasarakham University

ชัยพร พงษ์พิสันต์รัตน์¹ และวิภาณี สุขเอิบ²

Chaiporn Pongpisanrat¹ and Wipanee Suk-erb²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาโดยแยกตามเพศ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษาตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยมาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ที่ได้จากทะเบียนการให้บริการของศูนย์ ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ถึง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ครูชั้นประถมศึกษา ครูชั้นมัธยมศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัย นิสิตระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาที่เคยมาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ที่ได้จากทะเบียนการให้บริการของศูนย์ ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ถึงภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวน 2 กลุ่ม และมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการมีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับ

¹ ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Department of Educational Psychology and Guidance, Faculty of Education, Mahasarakham University



มาก ในสภาพที่ควรจะเป็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษา การวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการมีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และช่วงอายุแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาในสภาพที่ควรจะเป็นไม่แตกต่างกัน 4. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มีข้อเสนอแนะว่า ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ฯ ให้มีความทั่วถึงผู้ที่ต้องการเข้ารับการศึกษามากกว่านี้ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ต้องการให้ผู้ให้บริการการศึกษาเพียงพอต่อผู้รับบริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้การปรึกษาไม่ควรมีบุคคลอื่นอยู่ใกล้ เพราะจะทำให้ได้ยินเสียงระหว่างการให้การปรึกษา ควรปรับปรุงห้องเก็บเสียงที่ยังเก็บเสียงได้ไม่ดี ทำให้มีเสียงรบกวนจากภายนอก ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น facebook เป็นต้น

Abstract

The purpose of this study was to explore the needs assessment in order to develop the service of Psychological Lab and Counseling Center, Department of Educational Psychology and Guidance, the Faculty of Education, Mahasarakham University. This study aimed to compare the realistic service and the desirable service, as well as, to explore the directions to improve the service of Psychological Lab and Counseling Center among the service recipients based on their gender, age range, and field of studies. A total sample of 150 participants were service recipients; college students, lecturers, staff during the first semester academic year 2014 until the first semester academic year 2015. The instruments used included: the Questionnaire on needs assessment of the development of Psychological Lab and Counseling Center, and a focus group discussion. Frequency distribution, percentage, means, standard deviation, and variance were used to analyze the data.

The needs assessment results showed as follows: 1) Overall the realistic basis of Psychological Lab and Counseling Center service was in an "above level of needs" while "the highest level of needs" was found in the desirable qualification. After having divided into categories, the result yielded an "above level" on the realistic basis of the counselor characteristics, task planning, and facility arrangement. For the desired qualification, the results showed that the needs on the counselors' characteristics, task planning, and facility



arrangement were identified as at a highest level of needs. 2) No differences were found on the realistic basis needs of the clients, the services provided, gender, and age range of the clients although they responded differently to the questionnaire. The clients who responded to the questionnaire from different field of studies showed the different needs of services provided in the realistic basis significantly at the level of .05 in which the General Sciences clients held different needs from Psychology clients and Mathematic clients significantly at .05 level. However no differences were found between psychology clients and mathematic clients. 3) No differences were found on the desirable qualification of the center of the clients, the services provided, gender, and age range of the clients although they responded differently to the questionnaire. 4) the Suggestions for improving the services of Psychological Lab and Counseling Center included: extensive advertising of the services provided internally and externally, increasing a number of counselors to meet the clients' needs, improving the privacy of the services environment to protect clients' confidentiality, improving the counseling rooms to be more private and less sounds interfering, and boosting the channels of advertisement to social network like facebook.

Keywords: Need assessment and the service of Psychological Lab and Counseling Center

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพพร้อมทั้งความรู้ความสามารถ และสติปัญญาเพียงพอที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีซึ่งจัดเป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ ทักษะ ในสาขาวิชาเฉพาะทางให้มีความชัดเจน และยังมุ่งสร้างบุคคลให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ สามารถพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิชาการสากลมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในระยะที่ผ่านมามาสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยได้มีบทบาทอย่างสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับบ้านเมืองและเป็นสถาบันหลักที่มีบทบาทชั้นนำสังคมมาโดยตลอด สังคมทั่วไปได้ให้การยอมรับและให้ความสำคัญกับสถาบันอุดมศึกษาว่าเป็นหลักที่ประชาชนและ

องค์กรต่างๆ สามารถพึ่งพาได้ เมื่อมีปัญหาดังกล่าวแก้ไขด้วยวิชาการและปัญญา ความหวังของสังคมและภารกิจที่มีอยู่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วน และรักษาความเชื่อมั่นศรัทธาของสังคมให้คงอยู่ตลอดไป ซึ่งภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติสี่ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน (ผลิตบัณฑิต) การวิจัย (สร้างองค์ความรู้) การให้บริการวิชาการแก่สังคม (เป็นที่พึ่งของสังคม) และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (รักษาเอกลักษณ์ของชาติ) การดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (ประดิษฐ์ มีสุข และทรงธรรม อีระกุล, 2551: 119)

นอกจากนี้เป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550: 3) คือ การยกระดับคุณภาพการอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิต



และพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัว
สำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพ
อุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อ
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศใน
โลกาภิวัตน์ แม้ว่าประเทศไทยจะให้ความสำคัญ
ต่อเยาวชน นิสิตและบัณฑิตในอนาคตผู้ได้รับผล
โดยตรงของแผนอุดมศึกษาระยะยาว แต่สภาพ
ของสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านมิติการ
ใช้ชีวิต การเรียนรู้ ครอบครัวยุคใหม่ สถานะเสี่ยง
ต่างๆ สะท้อนถึงแนวโน้มของสังคมภายหลังยุค
อุตสาหกรรมและความทันสมัยทั้งปวง มีสัญญาณ
ชี้การเปลี่ยนแปลงชีวิตของบัณฑิตในอนาคตที่ต่าง
แตกต่าง

ปัจจุบันในช่วงที่นิสิตได้ปรับเปลี่ยนจาก
การเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ก้าวเข้ามา
สู่ระดับมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดปัญหาการปรับตัว
ทั้งเรื่องส่วนตัว การเรียนและกิจกรรมต่างๆ ก่อให้
เกิดความเครียด เช่น กิจกรรมรับน้อง เป็นสาเหตุ
ของการออกกลางคัน และฆ่าตัวตาย ดังที่ นาย
แพทย์ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน (2551: 56) ระบุว่า
วัยรุ่นตอนปลายถือว่าเป็นกลุ่มเสี่ยงในการฆ่าตัว
ตายเพราะเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง หากมี
เรื่องมากกระทบจิตใจ เช่น การสอบตก ออกหัก หรือ
ปรับตัวไม่ได้ และเสกสรรค์ ประเสริฐกุล (2551:
24 - 25) ได้แสดงทัศนะจากประสบการณ์ตรงใน
การสอน นิสิตระดับปริญญาตรีพบว่า นิสิตด้อย
คุณภาพ 3 ประการได้แก่ 1) นิสิตจำนวนมากมี
ระดับวัฒนธรรมต่ำ เช่น มาสาย ขอบพูดโทรศัพท์
ในระหว่างเรียน 2) ขาดจิตสำนึกต่อส่วนรวม ใช้
ชีวิตแบบเสรี ไม่สนใจสังคมและเหตุการณ์บ้าน
เมือง 3) ขาดแรงบันดาลใจในการเรียน และขาด
เรียนอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับรายงานภาวะ
สังคมของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประจำเดือนเมษายน
2551 ว่า วัยรุ่นไทยได้เปลี่ยนแปลงค่านิยม

วัฒนธรรมและประเพณีในสังคมไทย 10 ปัญหา
คือ 1) แต่งกายที่ส่อไปในทางยั่วเยว 2) การขาด
จิตสำนึกที่ตึงาม 3) ขาดความกตัญญู 4) ขาดการ
สืบสานวัฒนธรรมประเพณี 5) อบายมุข 6) การมี
เพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร 7) วัฒนธรรมไทยถูก
ต่างชาติกลืน 8) เสพสื่อเผยแพร่ภาพ และเนื้อหา
ที่ไม่เหมาะสม 9) ศาสนาเสื่อม 10) การขาด
ระเบียบวินัย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551: 32)

ปัญหาของนิสิตมีผลต่อสุขภาพจิต และ
สมาธิในการศึกษา ถ้านิสิตมีปัญหาบ่อยส่งผล
ทำให้สุขภาพจิตไม่ดี และมีสมาธิในการศึกษา
น้อยลง จึงทำให้ผลการเรียนของนิสิตจำนวนมาก
ตกต่ำ ทำให้นิสิตกลุ่มนี้อยู่ในสถานภาพรอพิณิจ
นิสิตจำนวนมากไม่ยอมถูกคัดชื่อออกเนื่องจากผล
การเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด
ไว้ ทำให้เกิดการสูญเสียทางการศึกษาเป็นอันมาก
ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไปในทุกประเทศ
จึงได้จัดให้มีระบบการให้คำปรึกษาวิชาการเพื่อ
ช่วยบรรเทา และแก้ไขปัญหของนิสิต ซึ่งจะ
ช่วยให้นิสิตมีความพร้อมในการศึกษา และทำ
ให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาได้ผล
ดียิ่งขึ้น (กองพัฒนา นิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี, 2552: 1)

มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบัน
การศึกษาที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมเรื่อง การ
ผลิตบัณฑิตให้ออกไปรับใช้สังคม ให้มีคุณลักษณะ
เป็นผู้รอบรู้ และสามารถที่จะสื่อสารนำความคิด
ของตนเองไปสู่สังคมได้ ทั้งภาษาพูดและภาษา
เขียน เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย และจิตใจ
รวมทั้งมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ประกอบ
กับผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการ
สอนในระดับต่างๆ มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ได้
สังเกต เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์สภาพ
การดำเนินงานพัฒนากิจการของนิสิตมาโดยตลอด



และได้ข้อสรุปว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมักจะขาดคุณลักษณะด้านการเข้าใจตนเอง ไม่สามารถบริหารอารมณ์อย่างเหมาะสมได้รวมทั้งขาดทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ อาจเป็นปัญหาในการปรับตัวในอนาคต

ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ได้ถูกจัดตั้งขึ้นครั้งแรก ในปี 2519 สมัยที่ รศ.ดร.ประสาธ อิศรปริดา เป็นหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว ซึ่งเป็นหนึ่งในแผนของภาควิชาที่ต้องการให้เป็นแหล่งให้บริการปรึกษาแก่นิสิต จึงกล่าวสรุปได้ว่าศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาจึงมีความสำคัญต่อนิสิตเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยต้องมีหน้าที่ และบทบาทอย่างจริงจัง ในการจัดบริการข้อมูลที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพของสังคมและเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อนิสิตจะได้จัดระบบชีวิตของตนเองรู้จักการวางแผนการศึกษา และชีวิตตนเองในอนาคต ซึ่งนับว่าเป็นการส่งเสริมให้นิสิตดำเนินชีวิตไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีระบบเพราะการศึกษามีใช่เป็นเป้าหมายสุดท้ายในตนเอง แต่เป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายอื่นๆในอนาคต (ลักขณา สรวิวัฒน์, สัมภาษณ์, 2558) การศึกษาความต้องการจำเป็นซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างสภาพต่างๆที่เป็นอยู่จริง หรือสภาพต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น หรือสภาพที่ปรารถนาให้เป็น (Witkin and Alschul, 1995: 4) จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการให้บริการให้การปรึกษาของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ซึ่งได้เริ่มจัดตั้งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติ

การทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษา เพื่อทราบถึงความต้องการของนิสิตว่า นิสิตต้องการผู้ให้การปรึกษา และการบริการโดยรวมเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาโดยจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษา ตามสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็น
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาที่มีเพศ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการจำเป็นตามสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความต้องการจำเป็น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตอาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็น ผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้จากทะเบียนการให้บริการขอศูนย์ฯตั้งแต่ภาค



เรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ถึง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 240 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้จากทะเบียนการให้บริการขอศูนย์ฯ ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ถึง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 150 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane

การสนทนากลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม เป็นผู้ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้จากทะเบียนการให้บริการขอศูนย์ฯตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ถึง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 โดยเป็นครูผู้สอนระดับประถมศึกษา ครูผู้สอนมัธยมศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัย นิสิตระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา จำนวน 8 คน ซึ่งเลือกโดยการสอบถามความสมัครใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

1. แบบสอบถาม ความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นผู้ที่ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาทั้งในสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็นที่จะทำให้การบริการให้การปรึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีลักษณะเป็นข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ แบบปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างอิสระ

โดยแบบสอบถามความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ผ่านการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 คือ 0.94 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ ครูระดับประถมศึกษา ครูระดับมัธยมศึกษา นิสิต รวมทั้งหมด 8 คน

ขั้นตอนการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามจากนิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ถึง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 150 คน โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



2. การสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสนทนากลุ่ม และสรุปข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนา การให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา หาค่าความถี่ และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แยกตามลักษณะประเภทของงานวิจัยใช้การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาค่า t-test แบบ Independent สำหรับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่า F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สำหรับ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe

ตอนที่ 2 การสรุปข้อมูลในการสนทนากลุ่ม

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาใช้การวิเคราะห์ข้อความ (Content Analysis) โดยวิธีการจำแนกประเภทของข้อมูลที่ได้

2. การสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ซึ่งได้รับความข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ครูระดับประถมศึกษา ครูระดับมัธยมศึกษา นิสิต รวมทั้งหมด 8 คน

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถามความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนา การให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 ช่วงอายุระหว่าง 18 - 22 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา ได้แก่ 23 - 27 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และ 28 - 32 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 สาขาคณิตศาสตร์จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 สาขาจิตวิทยา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 21.33



ตาราง 1 แสดงความถี่ และร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และ สาขาการศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	30.67
หญิง	104	69.33
ช่วงอายุ		
18 - 22 ปี	144	96.00
23 - 27 ปี	5	3.33
28 - 32 ปี	1	0.67
สาขาการศึกษา		
จิตวิทยา	55	36.67
คณิตศาสตร์	63	42.00
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	32	21.33

2. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และในสภาพที่ควรจะเป็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นจำแนกรายด้านพบว่า ในสภาพที่เป็นจริง ด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษามีค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็น

เท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และในสภาพที่ควรจะเป็น ด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษามีค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นเท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด



ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกรายด้านและโดยรวม

ความต้องการจำเป็น	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่ควรจะเป็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษา	4.07	0.75	มาก	4.82	0.42	มากที่สุด
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.67	0.83	มาก	4.75	0.48	มากที่สุด
ด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการ	4.07	0.82	มาก	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	3.90	0.48	มาก	4.80	0.23	มากที่สุด

3. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และในสภาพที่ควรจะเป็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นจำแนกตามเพศ พบว่า ในสภาพที่เป็นจริง เพศชายมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเพศหญิงมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) และในสภาพที่ควรจะเป็น เพศชายมีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เพศหญิงมีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ในสภาพที่เป็นจริง ช่วงอายุ 18 - 22 ปี มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ช่วงอายุ 23 - 27 ปี มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และช่วงอายุ 28

- 32 ปี มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และในสภาพที่ควรจะเป็น ช่วงอายุ 18 - 22 ปี มีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) ช่วงอายุ 23 - 27 ปี มีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) และช่วงอายุ 28 - 32 ปี มีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นจำแนกตามสาขาการศึกษา พบว่า ในสภาพที่เป็นจริง สาขาจิตวิทยามีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) สาขาคณิตศาสตร์ มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไปมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และในสภาพที่ควรจะเป็น สาขาจิตวิทยามีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) สาขาคณิตศาสตร์ มีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) และสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไปมีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$)



ตาราง 3 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษา

ความต้องการจำเป็น	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่ควรจะเป็น		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการจำเป็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการจำเป็น
เพศ						
ชาย	3.86	0.52	มาก	4.77	0.27	มากที่สุด
หญิง	3.92	0.46	มาก	4.81	0.30	มากที่สุด
ช่วงอายุ						
18 – 22 ปี	3.91	0.47	มาก	4.81	0.29	มากที่สุด
23 – 27 ปี	3.55	0.54	มาก	4.59	0.50	มากที่สุด
28 – 32 ปี	4.63	0.00	มาก	4.63	0.00	มากที่สุด
สาขาการศึกษา						
จิตวิทยา	3.93	0.46	มาก	4.80	0.24	มากที่สุด
คณิตศาสตร์	4.02	0.50	มาก	4.84	0.25	มากที่สุด
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	3.61	0.32	มาก	4.72	0.43	มากที่สุด
รวม	3.90	0.48	มาก	4.80	0.29	มากที่สุด

4. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของ ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็น ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกตามเพศ

ความต้องการจำเป็น	ชาย		หญิง		t	df	p-value (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
สภาพที่เป็นจริง	3.86	0.52	3.92	0.46	- 0.775	148	0.439
สภาพที่ควรจะเป็น	4.77	0.27	4.81	0.30	- 0.813	148	0.418



5. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของ ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกตามช่วงอายุ

ความต้องการจำเป็น	แหล่ง	SS	df	MS	F	Sig.
ช่วงอายุ ในสภาพที่เป็นจริง	ระหว่างกลุ่ม	1.141	2	0.571	2.531	0.083
	ภายในกลุ่ม	33.139	147	0.225		
	รวม	34.281	149			
ช่วงอายุ ในสภาพที่ควรจะเป็น	ระหว่างกลุ่ม	0.256	2	0.128	1.441	0.240
	ภายในกลุ่ม	13.045	147	0.089		
	รวม	13.301	149			

6. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษาในสภาพที่เป็นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสภาพที่ควรจะเป็นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การศึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกตามสาขาการศึกษา

ความต้องการจำเป็น	แหล่ง	SS	df	MS	F	Sig.
สาขาการศึกษา ในสภาพที่เป็นจริง	ระหว่างกลุ่ม	3.581	2	1.790	8.573	0.00*
	ภายในกลุ่ม	30.700	147	0.209		
	รวม	34.281	149			
สาขาการศึกษา ในสภาพที่ควรจะเป็น	ระหว่างกลุ่ม	0.294	2	0.147	1.659	0.194
	ภายในกลุ่ม	13.007	147	0.088		
	รวม	13.301	149			



7. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็น

จริงกับสภาพที่ควรเป็นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรเป็น

sfas	สภาพที่เป็นจริง		สภาพที่ควรจะเป็น		t	df	p-value (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ความต้องการจำเป็น	3.90	0.48	4.80	0.23	22.331	148	0.00

8. การสรุปข้อมูลจากการสนทนากลุ่มทำให้ทราบถึงข้อมูลเพิ่มเติมจากการสำรวจจากแบบสอบถาม โดยข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาไปสู่สภาพที่ควรจะเป็น มีรายละเอียดดังนี้

8.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

8.1.1 “มีบุคลิกภาพที่ดี ท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า แววตา ทั้งการแต่งกายการพูดจา ให้มีความน่าเชื่อถือได้”

8.1.2 “มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นๆ”

8.1.3 “มีความรู้ความสามารถในศาสตร์วิชาของตนเอง ทั้งในเรื่องของทฤษฎีการให้คำปรึกษา”

8.1.4 “มีการพัฒนาตนเองตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ”

8.2 ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน

8.2.1 “มีการวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของ Case ว่ามี Case ใดมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการบริการปรึกษา ก่อน และมี

การนัด Case ตามวันเวลาที่ชัดเจน”

8.2.2 “มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก เพื่อเป็นการรับการบริการได้อย่างสะดวก เช่น มีการเพิ่มป้าย การมีเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขึ้น ในการประชาสัมพันธ์ควรมีการบอกถึงวัตถุประสงค์ ภาระงานที่ทางศูนย์ได้ปฏิบัติ”

8.2.3 “ผู้ให้คำปรึกษามีการเตรียมความพร้อมในการใช้ทฤษฎีที่หลากหลาย เพื่อรองรับ Case ที่หลากหลาย และแตกต่างกัน”

8.2.4 “มีการจัดเตรียมเอกสารในการรับ Case แต่ละครั้ง ทั้งเรื่องแบบทดสอบ และเรียนรู้ระบบการทำงานของศูนย์ฯ ทั้งเรียนรู้การบันทึกเอกสารของ Case มีการวิเคราะห์ข้อมูล ที่จะช่วยเหลือ Case เพื่อส่งต่อในการรักษาอย่างไรบ้าง”

8.2.5 “มีบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมบริการได้ทุกเมื่อ และมีบุคลากรประจำที่ศูนย์ฯ”

8.2.6 “การได้ไปดูงานของนิสิต ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ แล้วนำมา



ปรับใช้กับนิสิต”

8.3 สิ่งสนับสนุนในการให้บริการ

8.3.1 “อุปกรณ์ที่ใช้ในการประเมิน Case และการจัดห้องที่มีสภาพบรรยากาศที่สร้างความผ่อนคลาย และมีความเป็นส่วนตัว”

8.3.2 “มีการแบ่งห้องออกเป็นสัดส่วนมากขึ้น และมีการแบ่งห้องปฏิบัติงานที่แยกออกจากกันอย่างเป็นสัดส่วน และมีห้องพัก Case ที่มารอผู้ให้คำปรึกษา ก่อนที่จะได้รับการปรึกษา และมีห้องให้การปรึกษา ห้องทำ Test ที่แยกออกจากห้องปฏิบัติอย่างอื่นอย่างเป็นสัดส่วน”

8.3.3 “มีการเพิ่มห้องที่มอใหม่ ถ้าหากได้ขึ้นตรงกับทางคณะ เพื่อเป็นการรองรับ Case”

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกรายด้าน เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นจำแนกรายด้าน พบว่า ในสภาพที่เป็นจริง ด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษามีความต้องการในระดับมาก ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับฝ่ายแนะแนวการศึกษา และอาชีพ (2555: 48) ได้ทำการสำรวจความต้องการจำเป็นของนักศึกษาคณะศิลปกรรม

ศาสตร์มีความต้องการบริการระบบ และกลไกการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากและในสภาพที่ควรจะเป็น ด้านคุณลักษณะของผู้ให้การปรึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งสนับสนุนในการให้บริการมีความต้องการจำเป็นในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่ำไพ บุษดี (2551: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความต้องการด้านจัดให้คำแนะนำและจัดหาแหล่งทุนวิจัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการให้คำปรึกษาและด้านสารสนเทศ ส่วนด้านที่มีความต้องการมากอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการจัดอบรมการวิจัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความต้องการโดยพื้นฐานที่นำมาสร้างเป็นข้อคำถามแล้วแต่เกิดจากความต้องการที่แท้จริงและตรงกับความต้องการจริงของผู้ที่เข้ารับบริการในศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ดังนั้นระดับความต้องการในทุกด้านย่อยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับฝ่ายแนะแนวการศึกษา และอาชีพ (2555: 48) ได้ทำการสำรวจความต้องการจำเป็นของนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์มีความต้องการบริการระบบ และกลไกการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้มาใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาในสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่ควรจะเป็น จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และสาขาการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และช่วงอายุแตกต่างกัน มีความต้องการจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยา และการให้การปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับนันธิมา ศรีสุวรรณ. (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นเพื่อการปรับปรุงการประกันคุณภาพภายใน



โรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส พบว่า สภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็นทุกมาตรฐานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา

ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ให้ทั่วถึงผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการมากกว่านี้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอยากให้ผู้ให้บริการคำปรึกษาเพียงพอต่อผู้รับบริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้การปรึกษาไม่ควรมีคนคลออื่นอยู่ใกล้ เพราะจะทำให้ได้ยินเสียงระหว่างการให้การปรึกษา ควรปรับปรุงห้องเก็บเสียงที่ยังเก็บเสียงได้ไม่ดี มักมีเสียงรบกวนจากภายนอก ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ในระบบอินเตอร์เน็ต เช่น facebook ซึ่งสอดคล้องกับจำเนียร สมอ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชียงรายวิทยาคม จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักเรียน ครู และผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชียงรายวิทยาคม ด้านทรัพยากรการบริการให้คำปรึกษา คือ สถานที่ให้บริการควรเป็นห้องแนะแนว ผู้ให้คำปรึกษาควรประกอบด้วย อาจารย์ประจำวิชา อาจารย์ประจำชั้น ครูแนะแนว โดยผู้ให้คำ

ปรึกษาควรมีประสบการณ์ มีความรู้ในการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการให้คำปรึกษาควรมีการทำ ความเข้าใจข้อตกลงในการให้คำปรึกษามีการสำรวจปัญหา มีการประเมินผล และการบันทึกผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียน โดยผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า นักเรียนมีความต้องการในการให้คำปรึกษา ซึ่งส่งผลต่อความต้องการในอนาคตด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ให้ทั่วถึง ผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการมากกว่านี้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2. ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ควรให้ผู้ให้บริการคำปรึกษาเพียงพอต่อผู้รับบริการ

3. ศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา ควรปรับปรุงสถานที่ให้การปรึกษาให้มีความเป็นส่วนตัวสามารถเก็บรักษาความลับของผู้มาใช้บริการได้

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยศูนย์ปฏิบัติการทางจิตวิทยาและการให้การปรึกษา จะดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินการ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนานักศึกษา. (2552). *คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา*. กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จारी ทองดำสิง. (2544). *ความต้องการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาและอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร*. รายงานการวิจัย ภาควิชาคหกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำเนียร สมอ. (2546). *แนวปฏิบัติงานบริการให้คำปรึกษาของโรงเรียนเชียงรายวิทยาคม จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน. *เผยคนฉลาดนิยมฆ่าตัวตาย. มติชนสุดสัปดาห์: 13 – 19 มิถุนายน. หน้า 56, 2551.*
- นันทิมา ศรีสุวรรณ. (2550). *ความต้องการจำเป็นเพื่อการปรับปรุงการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส*. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. การวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ประดิษฐ์ มีสุข และ ทรงธรรม อีระกุล. (2551). *วิกฤตคุณภาพบัณฑิตศึกษากับบทบาทมหาวิทยาลัย. บทความทางวิชาการ โครงการทักษิณวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา. ตีพิมพ์ระหว่างวันที่ 16 – 19 สิงหาคม 2551. หน้า 119 – 143.*
- ฝ่ายแนะแนวการศึกษา และอาชีพ. (2555). *การสำรวจความต้องการจำเป็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลักขณา ศรีวิวัฒน์. (2558). *สัมภาษณ์*.
- เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. *จิตสำนึกอาจารย์กับจิตวิญญาณมหาวิทยาลัย. เนชั่นสุดสัปดาห์: 30 พฤษภาคม. หน้า 24 – 25, 2551.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *รายงานสภาวะสังคม ประจำเดือนเมษายน 2551. มติชนสุดสัปดาห์: 6 – 12 มิถุนายน. หน้า 32, 2551.*
- อ่ำไพ บุษดี. (2551). *แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บธ.ม. การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- Vicki Stele Stanfield. (2000). *The usefulness of the collage student inventory as a needs assessment tool in community colleges*. The United States of America: Samson Houston State University.
- Witkin, B. R. and Altschuld, J. W.. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessments*. Thousand Oaks: SAGE.