

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ถือเป็นก้าวสำคัญของชีวิตที่ต้องคิดไตร่ตรองให้รอบคอบและเตรียมตัวให้พร้อม การตัดสินใจผิดอาจหมายถึงอนาคตที่ผิดพลาด การเตรียมตัวที่ไม่พร้อมอาจหมายถึงการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคนานัปการ ดังนั้นการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ที่ต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทได้มีการเตรียมตัวที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องและป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเปล่าทางการศึกษาอีกด้วย

ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็น 2 หน่วยงานบริการแนะแนวที่สำคัญในการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศทุกระดับการศึกษา รวมทั้งระดับปริญญาโท ที่ผ่านมายังไม่มีงานวิจัยใดที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจากทั้ง 2 หน่วยงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ตัวผู้รับบริการแนะแนวในการที่หน่วยงานบริการแนะแนวทั้ง 2 แห่งจะได้รับทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการแนะแนว อันจะนำไปสู่การให้บริการแนะแนวที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีต่อการให้บริการแนะแนวของเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน

### ผลการวิจัย

#### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าจากจำนวนผู้รับบริการแนะแนวทั้งหมด 400 คน มากกว่าครึ่งหนึ่งหรือประมาณร้อยละ 60 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาสังคมศาสตร์ จากสถาบันการศึกษาของรัฐบาล ซึ่งผู้รับบริการแนะแนวจำนวน 270 คน ต้องการไปศึกษาต่อในสาขาวิชาบริหารธุรกิจมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และนิเทศศาสตร์ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้รับบริการแนะแนวส่วนใหญ่ต้องการไปศึกษาต่อที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มีเพียงเล็กน้อยที่ต้องการไปศึกษาต่อที่ประเทศอังกฤษและออสเตรเลียตามลำดับ ในเรื่องรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนของผู้รับบริการแนะแนว พบว่ามีความกระจายของรายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยที่มีจำนวนมากที่สุดคือรายได้มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป รองลงมาคือ 50,000 - 75,000 บาท ( ซึ่งมีใกล้เคียงกัน ) สำหรับจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนวของผู้รับบริการแนะแนวนั้น ประมาณร้อยละ 54 ได้รับบริการแนะแนว 1 ครั้ง และร้อยละ 25 ได้รับบริการแนะแนวมากกว่า 2 ครั้ง ที่เหลือได้รับบริการแนะแนว 2 ครั้ง



## การให้บริการแนะแนวของเจ้าหน้าที่แนะแนว

ปริมาณข้อมูลที่ได้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเพื่อหารายได้พิเศษขณะศึกษา และข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศที่ได้รับในระดับน้อย นอกจากนี้ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันของผู้รับบริการแนะแนวคือประมาณร้อยละ 50 มีความคิดเห็นว่าการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แนะแนวเหมาะสมดีแล้ว ( 50.2 ) และควรปรับปรุง ( 49.8 ) ซึ่งผู้รับบริการแนะแนวส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่แนะแนวให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเพื่อหารายได้พิเศษขณะศึกษาเพิ่มขึ้น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรเพิ่มขึ้น และให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสำหรับนักเรียนต่างชาติเพิ่มขึ้นตามลำดับ

สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการแนะแนวเห็นสมควรให้เจ้าหน้าที่แนะแนวปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูลนั้น ผู้รับบริการแนะแนวคิดว่าเป็นเพราะอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่แนะแนวที่จะให้บริการแนะแนวมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือความไม่ทันสมัยของข้อมูล ที่เหลือ ( ซึ่งมีใกล้เคียงกัน ) มีความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่แนะแนวขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งยังขาดความรู้ที่ชัดเจนในข้อมูลนั้นๆ ด้วย

ปริมาณคำแนะนำที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้น อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นคำแนะนำเกี่ยวกับการทดสอบภาษาอังกฤษที่ได้รับในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของผู้รับบริการแนะแนวเกี่ยวกับการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้นมากกว่าครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 54 ของผู้รับบริการแนะแนวคิดว่าเหมาะสมดีแล้ว และในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 46 ของผู้รับบริการแนะแนวคิดว่าควรปรับปรุง ซึ่งผู้รับบริการแนะแนวส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่แนะแนวให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือกรณีเมื่อมีปัญหาเพิ่มขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกสาขาวิชาและสถานศึกษาที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ชีวิตและความเป็นอยู่ในต่างประเทศเพิ่มขึ้นตามลำดับ

สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการแนะแนวเห็นสมควรให้เจ้าหน้าที่แนะแนวปรับปรุงในเรื่องการให้คำแนะนำนั้น ผู้รับบริการแนะแนวคิดว่าเป็นเพราะอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่แนะแนวที่จะให้บริการแนะแนวมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือคำแนะนำที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ ที่เหลือ (ซึ่งมีใกล้เคียงกัน) มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่แนะแนวไม่มีความรู้ที่ชัดเจนในคำแนะนำนั้นๆ นอกจากนี้ยังขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย

### ความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการแนะแนว

ผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติในการเข้าศึกษาต่อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวในการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้นอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

### การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแนะแนวอันได้แก่ เพศ สาขาที่จบการศึกษา และสถาบันที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือน สาขาวิชาที่ไปศึกษาต่อ ประเทศที่ไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนวของผู้รับบริการแนะแนวทั้งหมดจำนวน 400 คน กับความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ของสำนักงาน ก.พ และธนาคารกรุงเทพ พบว่าผู้รับบริการแนะแนวทั้งหมดมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกตัวแปร

และเมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวตามหน่วยงานบริการแนะแนวทั้ง 2 แห่ง คือที่สำนักงาน ก.พ. 200 คน และที่ธนาคารกรุงเทพ 200 คน พบว่าผู้รับบริการแนะแนวที่รับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของธนาคารกรุงเทพนั้น มีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกันในทุกตัวแปรเช่นกัน



แต่สำหรับผู้รับบริการแนะแนวที่รับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. นั้น พบว่าเกือบทุกตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแนะแนว มีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตัวแปรเรื่องรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนที่พบว่า ผู้รับบริการแนะแนวที่มีรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนในเรื่องการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสถานที่แนะแนวที่ต่างกัน คือระหว่างสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ พบว่าผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในการได้รับข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสถานที่แนะแนวที่ต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการแนะแนวอันได้แก่ เพศ สาขาที่จบการศึกษา และสถาบันที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือน สาขาวิชาที่ไปศึกษาต่อ ประเทศที่ไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนว พบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแนะแนวเกือบทุกตัวแปร ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ยกเว้นตัวแปรเรื่องรายได้ของผู้ปกครอง หรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนของผู้รับบริการแนะแนวที่ได้รับข้อมูลและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการแนะแนวจำนวน 400 คนนั้น แม้จะมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน แต่ก็จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีการศึกษาสูง นอกจากนี้ยังมีความต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทเหมือนกันอีกด้วย ดังนั้นผู้รับบริการแนะแนวทั้งหมดย่อมมีประสบการณ์ (Experience) มีกรอบอ้างอิง (Frame of Reference) คล้ายๆ กัน คือมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ในระดับปริญญาโทจำนวนมาก และจากสื่อหลายๆ สื่อ เช่น การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ การเข้าร่วมอบรม

เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนไปศึกษาต่อต่างประเทศ คู่มือเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ฯลฯ ทั้งนี้เพราะการไปศึกษาต่อต่างประเทศนั้น ข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูล และคำแนะนำต่างๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้อง ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จทางการศึกษาต่อไป เมื่อเป็นดังนี้ผู้รับบริการแนะแนวที่มีประสบการณ์ มีกรอบอ้างอิงคล้ายๆ กัน ได้รับข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจากเจ้าหน้าที่แนะแนวแล้ว จึงมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำดังกล่าวไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้อมูลและคำแนะนำเหล่านั้นสอดคล้องกับประสบการณ์ และกรอบอ้างอิงของผู้รับบริการแนะแนวนั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eckhardt , Carol Ann ( 1992 ) ที่พบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของนักศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการแนะแนวการศึกษาของ Community College สำหรับการวิเคราะห์หสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้สามารถพิจารณาตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้ข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ของเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้น ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการแบ่งแยกกลุ่มผู้ฟังหรือผู้รับบริการแนะแนวเป้าหมาย ( Receiver / Client ) ตามเพศ ดังนั้นข้อมูลและคำแนะนำที่เจ้าหน้าที่แนะแนวให้กับผู้รับบริการแนะแนวจึงเป็นข้อมูลและคำแนะนำที่มีลักษณะทั่วไป ไม่ใช่สารที่เฉพาะเจาะจง ( Specific Message ) สำหรับเพศใดเพศหนึ่งโดยเฉพาะ เมื่อเป็นดังนี้ผู้รับบริการแนะแนวที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล มังคลิกุล ( 2534 ) ที่พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการเมืองของประชาชน

และเมื่อพิจารณาถึงการจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาที่ต่างกัน และในสถาบันที่ต่างกันของผู้รับบริการแนะแนว พบว่าผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำไม่แตกต่างกันเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินชีวิตและสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวของผู้รับบริการแนะแนวที่เป็นสังคมของผู้มีการศึกษา เป็นสังคมของมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้ผู้รับบริการแนะแนวมีการเปิดรับสื่อและข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทในระดับใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผู้รับบริการแนะแนวที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาที่ต่างกันและในสถาบันที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง



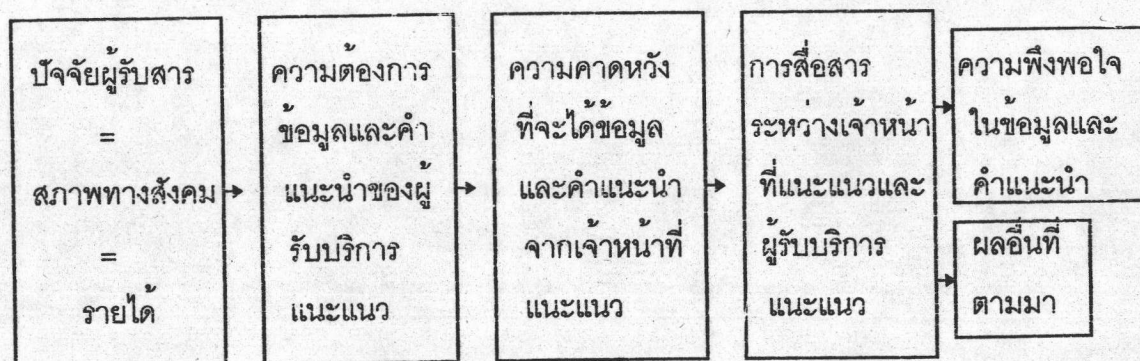
กับงานวิจัยของวันทนี้อย่างดี (2533) ที่พบว่า นักศึกษาในสาขาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารการเมืองไม่แตกต่างกัน

สำหรับความต้องการไปศึกษาต่อในสาขาวิชาที่ต่างกัน และในประเทศที่ต่างกันของผู้รับบริการแนะแนว พบว่าผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพต่างก็เป็นหน่วยงานบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ที่ให้บริการแนะแนวในเรื่องข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศในทุกสาขาวิชา และในทุกประเทศ ดังนั้นถึงแม้ผู้รับบริการแนะแนวจะมีความต้องการที่จะไปศึกษาต่อในสาขาวิชาที่ต่างกัน และในประเทศที่ต่างกัน แต่ทางเจ้าหน้าที่แนะแนวของทั้งสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพนั้นต่างก็มีข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อในสาขาวิชาต่างๆ และในประเทศต่างๆ ไว้คอยให้บริการแก่ผู้รับบริการแนะแนว จึงทำให้ผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันนั่นเอง

ในเรื่องของผู้รับบริการแนะแนวที่รับบริการแนะแนวในจำนวนครั้งที่ต่างกัน พบว่าผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจในข้อมูล และคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวไม่แตกต่างกันเช่นกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้รับบริการแนะแนวทั้งหมดเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูง และมีความต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทเหมือนกัน จึงมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจากสื่อต่างๆ เป็นจำนวนมาก และบ่อยครั้งอยู่แล้ว โดยเฉพาะข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแนะแนว ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทของตนเอง ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการแนะแนวได้รับบริการแนะแนวในจำนวนครั้งที่ต่างกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้รับบริการแนะแนวถือว่าข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้นเป็นเรื่องที่พอจะทราบอยู่บ้างแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล อินทสิงห์ (2534) ที่พบว่าความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารไม่มีผลกับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

รายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนของผู้รับบริการแนะแนว เป็นลักษณะทางประชากรเพียงตัวแปรเดียวที่พบว่า ผู้รับบริการแนะแนวที่มีรายได้ของผู้ปกครอง หรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับ จากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้มีรายได้มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจในคำแนะนำที่ได้รับ มากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาทต่อเดือน นั่นอาจเป็นเพราะว่าการศึกษาต่อ ในต่างประเทศ ระดับปริญญาโทนั้นมีค่าใช้จ่ายสูงมากทั้งในเรื่องค่าเล่าเรียน ค่าอาหาร ค่าที่พัก ฯลฯ ประมาณปีละ 500,000 บาทขึ้นไป ( เดือนละประมาณ 40,000 บาทขึ้นไป ) และจาก ข้อมูลของผู้รับบริการแนะแนวที่รับบริการแนะแนวจากสำนักงาน ก.พ. พบว่ากลุ่มรายได้ที่มี จำนวนมากที่สุดนั่นคือ รายได้ระหว่างน้อยกว่า 50,000 - 75,000 บาทต่อเดือน ซึ่งถือได้ว่า มีรายได้อยู่ในระดับน้อย - ปานกลางสำหรับผู้ที่ต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโท ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการแนะแนวกลุ่มนี้มารับบริการแนะแนวจากสำนักงาน ก.พ. จึงมีความต้องการ ข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ที่เหมาะสมกับรายได้ของตนเอง แต่เมื่อได้รับทราบข้อมูลและ คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทตามสภาพความเป็นจริงแล้ว จึงมี ความพึงพอใจที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้มีรายได้สูงและผู้มีรายได้น้อย - ปานกลาง

จากคำกล่าวของวูมิซัย จันงค์ ( 2520 ) ที่ว่า " การสร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อบริการให้เกิดขึ้นนั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่าง ของบุคคลด้วย เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปลรูปความ รู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน " ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปด้วย โดยสามารถพิจารณาตามแผนภาพได้ดังนี้





แต่สำหรับผู้รับบริการแนะแนวที่มีรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนต่างกันกลับมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกัน นั่นอาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการแนะแนวที่มารับบริการแนะแนวที่ธนาคารกรุงเทพนั้น มีรายได้อยู่ในระดับสูงคือมีรายได้มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปเป็นจำนวนมากที่สุด ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการแนะแนวกลุ่มนี้ได้รับข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทตามสภาพความเป็นจริง จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้กลุ่มคนที่มีรายได้สูงยังมีวิถีชีวิต (Way of Life) ที่สามารถเสาะแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโทเพื่อสนองตอบความต้องการ (need) ส่วนตัวซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ในระดับหนึ่งอีกด้วย

ในเรื่องของสถานที่ให้บริการแนะแนวต่างกัน คือระหว่างสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ พบว่าผู้รับบริการแนะแนวที่รับบริการแนะแนวจากสถานที่แนะแนวต่างกัน มีความพึงพอใจในข้อมูล และคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการแนะแนวทั้งหมดเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ที่มีการศึกษาสูงนั้นจะเป็นผู้ที่เลือกรับข่าวสารที่เป็นเชิงคุณภาพ (Quality) มากกว่าเชิงปริมาณ (Popular) ซึ่งข้อมูลและคำแนะนำที่เจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพให้แก่ผู้รับบริการแนะแนวนั้นล้วนแต่เป็นข่าวสารเชิงคุณภาพทั้งสิ้น ดังนั้นผู้รับบริการแนะแนวจึงมีความพึงพอใจในข้อมูล และคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของหน่วยงานบริการแนะแนวทั้ง 2 แห่งไม่แตกต่างกัน



## ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ปัจจุบันมีผู้เดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจำนวนมาก จนดูเหมือนเป็นค่านิยมหนึ่ง กลายเป็นแฟชั่นของกลุ่มผู้มีรายได้สูงระดับหนึ่ง แต่ทั้งนี้ไม่ได้มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับภาวะความต้องการกำลังคนของประเทศ ตลาดแรงงาน หรือแนวทางการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ในอนาคตแต่อย่างใด ซึ่งมีผลทำให้เกิดภาวะสูญเปล่าทางการศึกษา หรือเกิดขาดแคลนทรัพยากรบุคคลในด้านใดด้านหนึ่ง จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวในระดับน้อยที่สุด คือข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศ และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวข้างต้น เจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพควรมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกำลังคน การผลิตและการประเมินความต้องการแรงงานด้านต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เพื่อรับทราบข้อมูลดังกล่าวแล้วทำการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศ แก่ผู้รับบริการแนะแนวในปริมาณที่มากเพียงพอสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้อง

2. จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าคำแนะนำที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวในระดับน้อยที่สุด คือ คำแนะนำเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือกรณีเมื่อมีปัญหา ซึ่งอาจเป็นเพราะคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องนี้ไม่อยู่ในความต้องการของผู้รับบริการแนะแนวจึงไม่ได้รับความสนใจสอบถาม แต่ทั้งนี้คำแนะนำดังกล่าวเป็นคำแนะนำที่มีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้รับบริการแนะแนว เพราะการศึกษาในต่างประเทศ ทุกระดับการศึกษานั้น ถือได้ว่าเป็นการเตรียมความพร้อมในการดูแลตนเองของนักเรียนนักศึกษา เนื่องจากอยู่ห่างไกลจากผู้ปกครอง และเมื่อมีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเรียน ที่พัก หรือสุขภาพ ฯลฯ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือแก้ไขก็อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการเรียนของนักเรียนนักศึกษา จนทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการเรียน เมื่อเป็นเช่นนี้เจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ จึงควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือได้จากที่ใดบ้างในกรณีเมื่อมีปัญหาในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิม และส่งเสริมให้ผู้รับบริการแนะแนวเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือนักเรียนนักศึกษาในต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับนักเรียนนักศึกษาในต่างประเทศต่อไป



3. ผู้รับบริการแนะแนวที่มีความคิดเห็นว่าการให้ข้อมูลและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนวยังต้องปรับปรุงนั้น ให้เหตุผลสำคัญที่สุดที่สนับสนุนความคิดเห็นดังกล่าวว่าอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่แนะแนวที่จะให้บริการนั้นมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการแนะแนว ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรอรับบริการแนะแนวอีกด้วย โดยเฉพาะในช่วงฤดูภาคของการติดต่อรับบริการแนะแนวเพื่อเตรียมตัวไปศึกษาต่อต่างประเทศ คือเมื่อสิ้นปีการศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม - กรกฎาคมของทุกปี แม้จะพยายามแก้ปัญหาโดยการจัดแนะแนวเป็นกลุ่มก็สามารถช่วยผ่อนคลายนปัญหาได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพจึงควรดำเนินการจัดหาเจ้าหน้าที่แนะแนวมาเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการแนะแนวในแต่ละวัน ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการแนะแนว และยังช่วยให้เจ้าหน้าที่แนะแนวสามารถปฏิบัติงานแนะแนวได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลว่ายังมีผู้รับบริการแนะแนวรอรับบริการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวผู้รับบริการแนะแนวเอง นอกจากนี้ยังควรนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นแก่ผู้รับบริการแนะแนว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่เปิดสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายตลอดจนคุณสมบัติที่จำเป็นตามที่สถานศึกษาแต่ละแห่งกำหนดไว้ในการสมัคร รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของสถานศึกษา จำนวนนักศึกษา ฯลฯ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผู้รับบริการแนะแนวทุกคนควรจะทราบก่อนตัดสินใจไปศึกษาต่อต่างประเทศ เพราะนั่นอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลวทางการศึกษาได้ ถ้าผู้รับบริการแนะแนวไม่ได้รับทราบข้อมูลและไม่ได้เตรียมตัวรับสถานการณ์ล่วงหน้า จึงไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ การให้ข้อมูลเหล่านี้แก่ผู้รับบริการแนะแนวโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูล จะช่วยลดเวลาของเจ้าหน้าที่แนะแนวในการค้นหาข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการแนะแนวแต่ละรายลงได้มาก และข้อมูลที่ได้อีกก็ต้องครบครัน ทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากพัฒนาการของต่างประเทศนั้นได้มีการพัฒนา software ทางด้านนี้อยู่ตลอดเวลา

4. จากตัวแปรลักษณะทางประชากรที่ทำการศึกษาของผู้รับบริการแนะแนว พบว่ารายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนของผู้รับบริการแนะแนว เป็นตัวแปรเดียวที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในข้อมูล และคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. ดังนั้นในการให้ข้อมูลและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. จึงควรคำนึงถึงตัวแปรรายได้เป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการแนะแนวมากที่สุด

5. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในข้อมูล และคำแนะนำของผู้รับบริการแนะแนวเท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาไปถึงการนำข้อมูลและคำแนะนำนั้นๆ ไปใช้ประโยชน์แต่อย่างใด ซึ่งถ้าจะศึกษาเพิ่มเติมถึงระดับนั้น ทางสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพควรทำการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการแนะแนวเป็นรายบุคคลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกในการติดตามผลว่าผู้รับบริการแนะแนวได้นำข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ นั้นไปใช้ประโยชน์เพียงใดและในระดับใด เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาางานบริการแนะแนวของทั้ง 2 หน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการแนะแนวต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะความแตกต่างของผู้รับสารคือผู้รับบริการแนะแนวเท่านั้น ไม่ได้ทำการศึกษาผู้ส่งสารคือเจ้าหน้าที่แนะแนวด้วย จึงเห็นว่าน่าจะมีการศึกษาถึงองค์ประกอบของผู้ส่งสารด้วยว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวของผู้รับสารหรือไม่ อย่างไร เช่นความแตกต่างของผู้ส่งสารในเรื่องเพศ การศึกษา ( จบการศึกษาจากในประเทศ หรือ ต่างประเทศ ) ระยะเวลาในการทำงาน ฯลฯ

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการติดต่อสื่อสารในรูปของวจนภาษาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงอวจนภาษาคือปฏิสัมพันธ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารในแง่ของมนุษยสัมพันธ์และบรรยากาศในการให้บริการแนะแนวระหว่างเจ้าหน้าที่แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนวว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และมีความสัมพันธ์กับอวจนภาษาหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพราะอวจนภาษาและอวจนภาษานั้นล้วนเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดแก่ผู้รับบริการแนะแนว ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจตามมานั่นเอง

3. การศึกษาความพึงพอใจในข้อมูล และคำแนะนำที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวนั้น ควรมีการศึกษาว่าปัจจัยของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวในเรื่องช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น การให้ข้อมูลและคำแนะนำทางโทรศัพท์ หรือการที่เจ้าหน้าที่แนะแนวได้รับเชิญไปเป็นวิทยากรบรรยายเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทตามสถานที่ต่างๆ ฯลฯ รวมถึงปริมาณของข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับ และความเพียงพอของข้อมูลและคำแนะนำว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนว ระหว่างเจ้าหน้าที่แนะแนวและผู้รับบริการแนะแนว



หรือไม่และในลักษณะใด นอกจากนี้ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการแนะแนวให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการแนะแนวต่อไป

4. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของหน่วยงานบริการแนะแนวอื่น ๆ เช่น สถาบันการศึกษานานาชาติ (IIE) สถานสอนภาษา AUA . สถานสอนภาษา ELS . ฯลฯ เพื่อที่จะขยายขอบเขตของการวิจัยในเรื่องนี้ให้กว้างขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานนั้นๆ ในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการแนะแนวยิ่งขึ้น