

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น และเป็นการพัฒนาผู้มีความรู้ เฉพาะสาขาวิชาตามที่ประเทศต้องการได้โดยตรง นั่นคือ การศึกษาถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งในการ พัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถ ทางด้านต่าง ๆ เพื่อแข่งขันในระดับนานาชาติ อีกทั้งส่งเสริมบทบาทของประเทศในส่วนภูมิภาค และประชาคมโลก

Frederick H. Harbison กล่าวไว้ใน " Education and the Development of Nations , 1966 " (อ้างถึงใน สุนทร โคตรบรรเทา , 2524) ตอนหนึ่งว่า " ความก้าวหน้าของประเทศนั้น ประการแรกจะต้องขึ้นอยู่กับความก้าวหน้าของคนในประเทศเป็นสำคัญ ถ้าหากยังไม่สามารถ พัฒนาจิตใจ และความสามารถอย่างเต็มที่ของมนุษย์ได้แล้ว ก็จะพัฒนาอย่างอื่นไม่ได้มากนัก ไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ เศรษฐกิจ การปกครองและวัฒนธรรม ปัญหาสำคัญของประเทศกำลัง พัฒนาส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่ความแร้นแค้นด้านทรัพยากรธรรมชาติ แต่อยู่ที่ความไม่พัฒนาของ ทรัพยากรมนุษย์ต่างหาก " เมื่อกลับมามองดูประเทศไทย จะเห็นได้ว่าสาเหตุสำคัญประการ หนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยประสบปัญหาหลาย ๆ ด้านในการพัฒนาประเทศ ก็คือ ความไม่พร้อม ของประชาชนในประเทศนั่นเอง " ประเทศไทยไม่ใช่ประเทศยากจนในด้านทรัพยากรธรรมชาติ แต่คนในประเทศกลับยากจน เพราะคนในประเทศยังไม่พัฒนา ไม่มีการพัฒนาทรัพยากรไปใน ทางที่ถูกต้อง และไม่ได้ใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มที่อีกด้วย " (นิพนธ์ ศศิธร , อ้างถึงใน สุนทร โคตรบรรเทา , 2524)

“ ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร หรือยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การไปศึกษาต่อต่างประเทศถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างหนึ่งที่สำคัญสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยซึ่งยังมีการศึกษาในบางสาขาไม่เพียงพอ หรือมีสอนเพียงบางระดับเท่านั้น ^{//} เกษม รัตนชัย (2538) ปลัดทวนงามมหาวิทยาลัยคนปัจจุบันกล่าวไว้ใน " คู่มือศึกษาต่อประเทศออสเตรเลีย " ตอนหนึ่งว่า " วิธีการหนึ่งที่จะพัฒนาสมรรถนะให้ประชากรได้มีโลกทัศน์กว้างขวางขึ้น ก็ด้วยการที่มีโอกาสไปศึกษาวิชาการใหม่ ๆ วัฒนธรรม วิธีการ และแนวคิดในต่างประเทศเพื่อมาปรับเข้ากับประเทศของตนอย่างได้ผล " ทั้งนี้เพราะการศึกษาในต่างประเทศนั้นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ สร้างสรรค์ รู้จักใช้เหตุผล มีวิจารณญาณในการเลือกและการตัดสินใจ ทั้งยังฝึกในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี เมื่อสำเร็จการศึกษากลับมา และสามารถคิดวิเคราะห์ตัดสินใจเลือกรับสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาผสมผสานกับของเดิมที่มีอยู่ ก็จะช่วยในการพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีอย่างมาก และยังเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมในสังคม ทำให้ได้รู้จักแนวความคิดและการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคมนั้น ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางด้านธุรกิจและเศรษฐกิจของประเทศชาติในอนาคตต่อไป ”

การส่งคนไทยไปศึกษาต่อต่างประเทศนั้น เริ่มมีขึ้นครั้งแรกในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มมาจากความคิดที่จะรับวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว การส่งคนไทยไปศึกษาต่อต่างประเทศก็ได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น พระองค์ทรงพระราชทานทุนเล่าเรียนหลวง ซึ่งเรียกว่า " คิงสกอลลาชิป " ให้แก่นักเรียนเพื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศ โดยมุ่งให้กลับมารับราชการเพื่อพัฒนาประเทศ ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ยังคงเป็นวัตถุประสงค์หลักของการให้ทุนรัฐบาลไทยในปัจจุบัน

ต่อมาเมื่อการคมนาคมสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศไทยได้เปิดการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น อีกทั้งมีวิทยาการสมัยใหม่ โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นมากมายในต่างประเทศ ทำให้ความนิยมในการไปศึกษาต่อต่างประเทศเริ่มแพร่หลายมายังประชาชนทั่วไป และเนื่องจากนักเรียนไทยที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญและได้รับการเลื่อนขั้นให้ดำรงตำแหน่งในระดับสูงอย่างรวดเร็ว ทำให้จำนวนผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นโดย

ลำดับจนถึงปัจจุบัน (มารีชา ปโกฏิประภา , 2532) ดังจะดูได้จากตัวเลขที่มีผู้มาขอรับบริการ
 แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่าง
 ประเทศ สำนักงาน กพ. ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี

ปีงบประมาณ	ค่าตัว (คน)	จำนวนผู้มาขอรับบริการ (คน)
2536 (ตุลาคม 2535-กันยายน 2536)	12,000	10,379
2537 (ตุลาคม 2536-กันยายน 2537)	9,000	20,527
ต้นปีงบประมาณ 2538 (ตุลาคม 2537-พฤษภาคม 2538)	ค่าตัว ตลอดปี 20,000	16,246

ที่มา : ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน กพ.

โดยทั่วไปแล้ว การส่งเสริมให้นักเรียนไทยไปศึกษาต่อในต่างประเทศ โดยเฉพาะใน
 ประเทศที่เจริญก้าวหน้าพัฒนาแล้ว ก็เพื่อให้นักเรียนได้มีโอกาสไปเรียนรู้หลักวิชาการและ
 เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัย แล้วนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศต่อไป หรืออาจกล่าวอีก
 อย่างหนึ่งก็คือ เพื่อถ่ายทอดวิชาการและเทคโนโลยีมาสู่ประเทศไทย (วนิดา วงศ์คำจันทร์,
 2533) จากสภาพความเป็นจริงในขณะนี้ การที่จะพัฒนาประเทศให้ก้าวไปสู่วิถีแห่งการพัฒนา
 เป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการถ่ายทอดความรู้ความก้าวหน้าในทาง
 วิชาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากต่างประเทศอีกมาก (วิจิตร ศรีธำณ ,
 2530 - 2531)

แต่ทั้งนี้ไม่ใช่ว่าผู้ที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศทุกคนจะประสบผลสำเร็จในด้านการเรียน
 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานเมื่อกลับมาปรับใช้สังคมและประเทศชาติ บางคนเรียนไม่จบ
 เพราะไม่ชอบสาขาวิชาที่เรียน หรือวิชาที่เรียนยากเกินความสามารถ เนื่องจากไม่มีความรู้

พื้นฐานมาก่อน รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการศึกษาและสภาพภูมิอากาศของต่างประเทศได้ บางคนเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้เพราะเลือกแต่มหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ซึ่งต้องการ GPA และคะแนนทดสอบภาษาอังกฤษ (TOEFL หรือ IELTS) ในระดับที่สูงมาก โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงความสามารถและความพร้อมของตนเอง เป็นต้น จากปัญหาที่กล่าวมาล้วนเป็นความล้มเหลวของการไปศึกษาต่อต่างประเทศ อันเนื่องมาจากการขาดข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศนั่นเอง ดังนั้นการแนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นงานที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศในทุกด้าน จากรายละเอียดของข้อมูลให้ผู้ต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศได้รับจากงานบริการแนะแนว ทำให้รู้ถึงจุดมุ่งหมายของตน ตลอดจนเข้าใจตนเองว่ามีขีดความสามารถ ความถนัด และบุคลิกภาพเป็นอย่างไร จนกระทั่งทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าการไปศึกษาต่อต่างประเทศนั้น เป็นสิ่งจำเป็นหรือไม่ ควรไปศึกษาต่อในสาขาวิชาใด ที่ใด จึงจะได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องเตรียมการอย่างไรบ้างเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการไปศึกษาต่อตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้งานบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศ เพื่อจะได้นำรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลเหล่านี้ รวมถึงผลกระทบที่จะมีต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จในการศึกษามาประกอบการตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อป้องกันการสูญเสียทางการศึกษา และเพื่อเป็นการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการทั้งในส่วนบุคคลและส่วนรวมของประเทศ เพราะหากเลือกไปศึกษาในที่ที่ไม่เหมาะสมทั้งในแง่ค่าใช้จ่ายและความสามารถของผู้ที่ไปศึกษา หรืออาจไปศึกษาในสาขาวิชาที่ไม่อยู่ในความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศ ซึ่งกำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นับเป็นการเสียดุลการชำระเงินของประเทศโดยได้รับประโยชน์ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

คำว่า " การแนะแนว " นั้นมีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายท่าน วัชรีย์ ทรัพย์มี (2531) อธิบายไว้ใน " การแนะแนวโรงเรียน " ว่า " การแนะแนวเป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เขาสามารถนำตนเองได้ เป็นต้นว่า ตัดสินใจได้ว่าจะศึกษาด้านใด ประกอบวิชาชีพใด หรือแก้ปัญหาอย่างไร และสามารถปรับตัวได้อย่างมีความสุข ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ได้พัฒนาตนเองให้ถึงขีดในทุกด้าน " ส่วน Carter V. Good ได้ให้ความหมายของการแนะแนวดังนี้ (อ้างถึงใน วัชรานิช , 2531) " การแนะแนวคือกระบวนการช่วยเหลือให้แต่ละบุคคลสามารถเข้าใจตนเองและโลกเกี่ยวกับตนเองได้ดี สามารถ

เสาะแสวงหาความรู้เพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางการศึกษา การพัฒนาทางอาชีพ และการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม "

สำหรับการแนะแนวการศึกษานั้น สุทรินทร์ ธนโกไธย (2527) กล่าวไว้ใน "จิตวิทยาแนะแนว" ว่า " การแนะแนวการศึกษาเป็นกระบวนการในการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโลกการศึกษา " โดยทั้งนี้การแนะแนวการศึกษามีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เพื่อให้บุคคลประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน และสามารถช่วยพัฒนาคนในทิศทางที่ถูกต้อง เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ปัญหาความสูญเปล่าทางการศึกษาและปัญหาอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา (ขริ้วแนะแนว , 2529)

จากคำนิยามที่นักวิชาการทางด้านการศึกษาหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า " การแนะแนว " และ " การแนะแนวการศึกษา " ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หมายถึง กระบวนการในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ประสงค์จะไปศึกษาต่อต่างประเทศ เพื่อให้การไปศึกษาต่อต่างประเทศนั้นเป็นไปอย่างคุ้มค่ากับการลงทุน คือ สอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด ความต้องการแรงงานของประเทศ และโครงการประกอบอาชีพในอนาคตต่อไป

ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. เป็นหน่วยงานของรัฐบาลเพียงหน่วยงานเดียวท่ามกลางหน่วยงานเอกชนจำนวนมาก ที่ให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในทุกระดับการศึกษา โดยมีเจ้าหน้าที่แนะแนวคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้สนใจทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ทั้งนี้สำนักงาน ก.พ. ได้ทำงานประสานกันกับอีก 2 หน่วยงานเอกชนคือ สถาบันการศึกษานานาชาติ (IIE) และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยเฉพาะการศึกษาต่อในประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้ง 3 หน่วยงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ถูกต้องและทันสมัยจากสำนักข่าวสารอเมริกัน (USIS)

" หากเปรียบเทียบบริการของหน่วยงานรัฐบาลเหมือนกับร้านค้าทั่วไปที่มีสินค้าไว้บริการแก่ลูกค้าอย่างหลากหลาย โดยที่สินค้าบางอย่างอาจไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้

เกิดการสูญเสียเปล่าของทรัพยากร และทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐบาลด้อยกว่าเอกชนในความรู้สึกของผู้มาติดต่อ" (มาริษา ปโกฏิประภา , อ้างแล้ว) จากคำกล่าวนี้เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยเลือกส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า สำนักงาน ก.พ. ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลเพียงหน่วยงานเดียวที่ให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศนั้น ได้ให้บริการสนองตอบตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และเป็นประโยชน์สำหรับการไปศึกษาต่อในต่างประเทศหรือไม่ เพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับกรให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

จากข้อมูลของสำนักข่าวสารอเมริกัน (USIS) เมื่อปี 1993 พบว่า 64% ของผู้เดินทางไปศึกษาต่อ ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก และจากการสัมภาษณ์คุณวิฑูรย์ รัตนยานนท์ เจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. (21 กรกฎาคม 2538) ทำให้ทราบว่าจำนวนผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจากสำนักงาน ก.พ. นั้นต้องการไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทมากเป็นอันดับหนึ่ง และระดับมัธยม (High - School) เป็นอันดับสองตามมาจากการสัมภาษณ์คุณดารณี ลิ้มปอมร หัวหน้าส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ (21 กรกฎาคม 2538) พบว่า 75 - 80% ของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจากธนาคารกรุงเทพ ต้องการไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับปริญญาโทเท่านั้น เพราะจากข้อมูลของสำนักข่าวสารอเมริกันและจากการสัมภาษณ์ ล้วนเป็นข้อมูลที่สนับสนุนผู้รับบริการกลุ่มนี้ว่ามีจำนวนมากเพียงพอที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย

* เพื่อความสะดวก ต่อไปนี้ผู้วิจัยจะขอใช้ชื่อย่อ ส่วนแนะแนวการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. เป็นสำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารกรุงเทพ

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาถึงการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานทั้ง 2 แห่งนี้ มีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำที่ได้รับมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทั้ง 2 หน่วยงาน ที่จะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ผลที่ได้จากการวิจัยยังอาจเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับการศึกษาอื่น ๆ อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีต่อการให้บริการแนะแนวของเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ 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

ปัญหานำวิจัย

1. ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันหรือไม่

2. ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจเพียงใดในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนว จากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐาน

1. ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการแนะแนวแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับปริญญาโท จากการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่แนะแนวสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มงานบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของหน่วยงานทั้ง 2 แห่ง ดังนี้

- งานบริการสนเทศ (ให้ข้อมูล)
- งานบริการให้คำแนะนำ

คำจำกัดความในการวิจัย

* **การติดต่อสื่อสาร** หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร อันได้แก่เจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร อันได้แก่ผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจากทั้ง 2 หน่วยงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการแนะแนว

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโท ในเรื่องการให้ข้อมูลและการให้คำแนะนำที่ผู้รับบริการแนะแนวได้รับจากการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ทำให้บรรลุถึงความพอใจของตน วัดได้จากแบบการประเมินของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แนะแนวในเรื่องการให้ข้อมูลและการให้คำแนะนำว่าเพียงพอหรือไม่ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเล็กน้อยเพียงใด โดยจัดเป็นระดับของความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการรับบริการแนะแนวจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด หรือไม่พึงพอใจเลย

* **บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ** หมายถึง การให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ประสงค์จะไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท เช่น ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักสูตร คำแนะนำในการเลือกสาขาวิชา และสถานศึกษา เป็นต้น

การให้ข้อมูล หมายถึง การให้ความรู้ และข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท ตามความเป็นจริง (fact) ในรูปแบบของวจนสารคือสื่อสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียน

การให้คำแนะนำ หมายถึง การให้ความรู้ และข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแนะแนวแต่ละบุคคล (specific) ในรูปแบบของวัจนสาร คือสื่อสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียน

เจ้าหน้าที่แนะแนว หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษาแนะนำแก่ผู้ที่ต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศระดับปริญญาโท นอกจากนี้เจ้าหน้าที่แนะแนวต้องสามารถให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้ที่ต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท เห็นโอกาสในการศึกษาต่อได้หลายทาง เปรียบเทียบการไปศึกษาต่อในแต่ละประเทศที่มีข้อได้เปรียบหรือสอดคล้องกับพื้นฐานของผู้จะไปศึกษาต่อมากที่สุด

ส่วนการศึกษาและมีกิจกรรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาลเพียงหน่วยงานเดียว ที่เปรียบเสมือนแหล่งข้อมูลกลางเกี่ยวกับการศึกษาในต่างประเทศ มีหน้าที่ในการดูแลจัดการศึกษาของนักเรียนในต่างประเทศ โดยการให้บริการด้านแนะแนวการศึกษาแก่ผู้ที่ประสงค์จะเดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ ตลอดจนดูแลจัดการศึกษาของนักเรียนระหว่างที่อยู่ในต่างประเทศให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้

ส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี.ศ. 2510 ในชื่อของหน่วยแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ต่อมางานให้บริการแนะแนวประสบความสำเร็จอย่างมาก จึงได้ขยายขอบเขตการดำเนินงานให้กว้างขวางขึ้น และเปลี่ยนชื่อเป็น " ส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ " ในปี พ.ศ. 2516 ความมุ่งหมายแรกเริ่มคือเพื่อให้บริการสังคมแบบไม่หวังผลกำไร โดยการช่วยให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และถูกต้อง ตลอดจนให้คำแนะนำในเรื่องการไปศึกษาต่อต่างประเทศแก่ผู้ปกครองที่มีความประสงค์จะส่งบุตรหลานของตนไปศึกษาต่อยังต่างประเทศ

ลักษณะทางประชากร หมายถึง เพศ การศึกษา (ได้แก่สาขาที่จบการศึกษา และสถาบันที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี) รายได้ (ได้แก่รายได้ของผู้ปกครอง หรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือน) สาขาวิชาที่ไปศึกษาต่อ ประเทศที่ไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนวของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการดำเนินงานบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของเจ้าหน้าที่แนะแนว ส่วนการศึกษาและฝึกอบรมในต่างประเทศ สำนักงาน ก.พ. และส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการประชาสัมพันธ์ชักจูงใจให้ผู้ที่ต้องการการแนะแนวมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ในการวางแผนเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะศึกษาถึงความพึงพอใจจากสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป