

การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนว
การศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท
จากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ



นางสาว สุวิชา ทองสีมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ . ศ . 2539
ISBN 974-633-451-4
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION AND GRATIFICATION OF CLIENTS OF
COUNSELLING SERVICE FOR OVERSEA GRADUATE EDUCATION
BY THE CIVIL SERVICE COMMISSION AND BANGKOK BANK

Miss Suwicha Tongsim

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

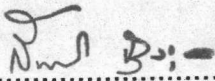
1996

ISBN 974-633-451-4

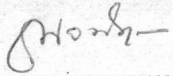
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษา
ต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ.
และธนาคารกรุงเทพ

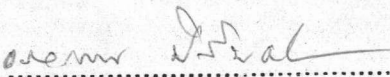
โดย นางสาว สุวิชา ทองสีมา
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท

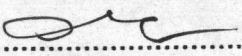
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ งามสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท)


..... กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

สุวิชา ทองสีมา : การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงาน ก.พ.และธนาคารกรุงเทพ (COMMUNICATION AND GRATIFICATION OF CLIENTS OF COUNSELLING SERVICE FOR OVERSEA GRADUATE EDUCATION BY THE CIVIL SERVICE COMMISSION AND BANGKOK BANK) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.อรารมณ บิลันธนโสภาท. 148 หน้า. ISBN 974-633-451-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโทจากสำนักงาน ก.พ.และธนาคารกรุงเทพ โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ การศึกษา รายได้ สาขาวิชาที่ไปศึกษาต่อ ประเทศที่ไปศึกษาต่อ และจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนว จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน หน่วยงานละ 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่า t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการแนะแนวมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ.และธนาคารกรุงเทพในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการแนะแนวที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ.และธนาคารกรุงเทพไม่แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการแนะแนวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ.แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการแนะแนวที่รับบริการแนะแนวจากสถานที่แนะแนวต่างกัน มีความพึงพอใจในข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวไม่แตกต่างกัน

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่อนิติต สุวิชา ทองสีมา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ.อรารมณ บิลันธนโสภาท
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

#C750430 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : COMMUNICATION/GRATIFICATION/COUNSELLING SERVICE/OVERSEA

GRADUATE EDUCATION

SUWICHA TONGSIMA : COMMUNICATION AND GRATIFICATION OF CLIENTS OF COUNSELLING SERVICE FOR OVERSEA GRADUATE EDUCATION BY THE CIVIL SERVICE COMMISSION AND BANGKOK BANK. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF.ORAWAN PILUNOWAD. Ph.D. 148 PP. ISBN 974-633-451-4

The purpose of this research was to investigate the levels of gratification with counselling service given by the counselors of The Civil Service Commission and of Bangkok Bank. Four hundred samples were interviewed with questionnaire. Percentage, T-test and One Way Analysis of Variance were used to analyze the data through SPSS/PC+ program.

The results of the research were as follows:

1. Clients were moderately gratified with information and advice given by the counselors of the two offices.
2. No significant differences were found among the clients with different demographic variables in terms of gratification with information and advice.
3. There were significant differences among the clients of different income groups in terms of gratification with information and advice given by The Civil Service Commission staff.
4. No significant differences found in the levels of gratification with information and advice given by the two different offices.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา 2538.....

ลายมือชื่อนิสิต สุวิชา ทองสีมา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความเมตตา กรุณา และความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากบุคคลหลายๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ ดร. อรรพรรณ บิลันธนโสภาท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องอย่างละเอียด และให้ความเอาใจใส่เสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ ที่เป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ให้ความกรุณาแนะนำเรื่องสถิติสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดช่วงการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยเฉพาะคุณวัชรภาพร รัตนยานนท์ เจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. และคุณดารณี ลิ้มปอมร หัวหน้าส่วนแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ ที่ให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์ด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยยังรู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจ และความเอื้ออาทรของพี่ๆ เพื่อนๆ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์รุ่น 17 ที่คอยกระตุ้นเตือนให้ขยัน มานะ อดทนและบากบั่น และให้กำลังใจ ในยามที่ท้อแท้และท้อถอย และที่ขาดไม่ได้คือขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ชาย ที่เป็นแรงสนับสนุนอันยิ่งใหญ่ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จ ได้สมดังความตั้งใจ

สุวิชา ทองสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ฅ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1 บทนำ	
- ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
- วัตถุประสงค์ในการวิจัย	7
- สมมติฐานในการวิจัย	8
- ขอบเขตของการวิจัย	9
- คำจำกัดความในการวิจัย	9
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
- ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	41
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
- เกณฑ์ในการวัดและให้คะแนนตัวแปร	42
- การทดสอบเครื่องมือ	44
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	44

	หน้า
บทที่	
- การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	45
4 ผลการวิจัย	47
5 บทสรุป	
- สรุปผลการวิจัย	103
- อภิปรายผล	106
- ข้อเสนอแนะ	111
รายการอ้างอิง	115
ภาคผนวก	
- ภาคผนวก ก	121
- ภาคผนวก ข	125
- ภาคผนวก ค	139
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	48
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี	49
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถาบันที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี	51
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือน	54
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชาที่ไปศึกษาต่อ	55
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเทศที่ไปศึกษาต่อ	56
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการแนะแนว	57
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปริมาณข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว	58
8.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว	61
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แนะแนว	63
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แนะแนว	64
11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่สนับสนุนการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่แนะแนว	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปริมาณคำแนะนำที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว	67
12.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปริมาณคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว	69
13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนว	71
14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการเกี่ยวกับการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนว	72
15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่สนับสนุนการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แนะแนว	74
16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่แนะแนว	75
16.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนว	78
17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่แนะแนว	80
17.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนว	82
18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนว	84
19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับคำแนะนำต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนว	86
20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีในสาขาที่ต่างกัน	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในคำแนะนำต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีในสาขาที่ต่างกัน	88
22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีจากสถาบันที่ต่างกัน	89
23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในคำแนะนำต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีจากสถาบันที่ต่างกัน	90
24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนต่างกัน	91
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคำแนะนำต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนต่างกัน	92
25.1 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในคำแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสำนักงาน ก.พ. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของผู้ปกครองหรือผู้สนับสนุนทุนการศึกษาต่อเดือนต่างกัน	93
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไปศึกษาต่อในสาขาวิชาที่ต่างกัน	94
27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคำแนะนำต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไปศึกษาต่อในสาขาวิชาที่ต่างกัน	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ 96 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไปศึกษาต่อในประเทศที่ต่างกัน	96
29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ 97 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคำแนะนำต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไปศึกษาต่อในประเทศที่ต่างกัน	97
30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ 98 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการแนะแนวในจำนวนครั้งที่ต่างกัน	98
31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ 99 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคำแนะนำต่างๆ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่แนะแนว ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการแนะแนวในจำนวนครั้งที่ต่างกัน	99
32 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ 100 ของกลุ่มตัวอย่างในการได้รับข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสถานที่ให้บริการ แนะแนว ระหว่างสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ	100
33 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจ 101 ของกลุ่มตัวอย่างในการได้รับคำแนะนำต่างๆ จากเจ้าหน้าที่แนะแนวของสถานที่ให้บริการ แนะแนว ระหว่างสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ	101