

378 151

67224

3

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
เขตกรุงเทพของ บริษัท โตเทล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นายสิทธิชัย สะสมพล

31 ธ.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ตุลาคม 2548

11 2 2 109

สิทธิชัย สะสมพล.(2548). ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
เขตกรุงเทพ ของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ศ.ม.
(เศรษฐศาสตร์การศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ ของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และ
ศึกษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญา
โทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ ของบริษัท โทเทิล แอ็ค
เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ยังไม่ได้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท จำนวนทั้งสิ้น 147 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีความต้องการและมีความพร้อมที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโท
มีจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 15.6 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีความต้องการแต่ยังมีความพร้อมที่จะ
ศึกษาต่อระดับปริญญาโทมีจำนวน 90 คนคิดเป็นร้อยละ 61.2 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ไม่มีความ
ต้องการที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโทมีจำนวน 34 คนคิดเป็นร้อยละ 23.1

2. สถานภาพด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของเจ้าหน้าที่บริการ
ลูกค้าพิจารณาแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

สถานภาพด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีอายุอยู่ในช่วง
21 – 27 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีอายุเฉลี่ย 28 ปี ($\mu = 27.87$)
ซึ่งมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.60 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีสถานภาพโสดมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 71.4

สถานภาพด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่าเจ้าหน้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000
บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีซึ่งความสนใจเรียนในภาคพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 63.9 ต้องการ
ศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 50.3 และ ได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำจากสื่อประเภท
อินเทอร์เน็ต หรือ โทรศัพท์ หรือ วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 51.7

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับความต้องการศึกษาต่อระดับ
ปริญญาโท คือ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ของประชากรต่อเดือน เวลาเรียน สาขาวิชาที่ต้องการ
ศึกษาต่อ และสื่อหรือโฆษณา

4. สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขต
กรุงเทพ ของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีสาเหตุมาจากปัญหาทางด้าน
เวลามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.8

5. ความคิดเห็นในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ
ของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าประชากรต้องการศึกษาต่อเพื่อ
ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา โดยมีแหล่งค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อจากรายได้ประจำ ในสถานศึกษาใน
ประเทศที่จัดเวลาเรียนที่เหมาะสม

DEMAND FOR FURTHER MASTER DEGREE STUDY OF CUSTOMER SERVICES
OFFICERS OF TOTAL ACCESS
COMMUNICATION PUBLIC COMPANY LIMITED, BANGKOK REGION.

AN ABSTRACT
BY
MR.SITTICHAJ SASOMPOL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University
October 2005

Sittichai Sasompol.(2005).*Demand for Further a Master Degree study of*

Customer Service officers Bangkok Region , Total Access Communication Public Company Limited. Master's Project, M.Econ. (Economics of Education).Bangkok :
Graduate School , Srinakharinwirot University . Project Advisor :
Assoc.Prof.Dr.Tumrong Udornpijitkul.

The purposes of this research were to investigate the demand for further a master degree study of Customer Service officers Bangkok Region, Total Access Communication Public Company Limited. It was to investigate the personal factors related to demand and social – economic factors related to demand for further a master degree study of Customer Service officers Total Access Communication Public Company Limited. Bangkok Region, who wanted advanced degree the instrument for collection data was the questionnaire with closed – opened questions. The data were analyzed by percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Chi – square.

The results revealed that:

1. There were 23 customer service officers who desired to study with readiness for master degree (15.6%), 90 customer service officers desired to study without readiness (61.2%), and 34 customer service officers did not desired to study (23.1%)

2. The personal factors status and social – economic factors of Officers of Customer Service Bangkok Region, Total Access Communication Public Company Limited consider separately each category as follows:

The analysis personal factors consisted of female (68.7%) ,The age of customer service officers were among 21 to 27 years (49.0%) with average age was 28 years, with standard deviation equal to 27.87 , and The status were single (71.4%)

The socio-economic factors showed that income of customer service officers were 10,001 to 15,000 Baht/month (46.3%), preferred evening program (63.9%), preferred business administration program (50.3%), and information or advising accessed by Internet or television or radio media (51.7%)

3. The factors that had shown no statically significant difference at 0.05 on relation to demand for further a Master Degree study were sex, age, status, income, time, technique a distributor and media

4. The main cause of un-readiness of demand for further a Master Degree study of Customer Service officers Bangkok Region, Total Access Communication Public Company Limited were inadequate time problem about 38.8 percent.

5. The opinion of demand for further a Master Degree study of Customer Service officers Bangkok Region, Total Access Communication Public Company Limited for progress to function with their salary in institution to manage properly time and to study internal a country.

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
ของบริษัท โทเทิลแอนด์เซิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

สารนิพนธ์
ของ
นายสิทธิชัย สะสมพล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

ตุลาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดดา เทศนิยม)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐกา ดันสกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ...11..... เดือน ตุลาคม พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐกานต์สกุล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้า การให้ข้อคิด และแนวทางแก้ไขปรับปรุงงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี อาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คุณมาลี มีชาติ ผู้จัดการอาวุโสแผนกฝึกอบรม DTAC Shop บริษัท โทเทิลแอนด์เช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ และ คุณกาญจนา อ้วนอง ผู้จัดการสำนักงานบริการลูกค้าสาขาอาคารชัยบริษัท โทเทิลแอนด์เช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งทำให้การวิจัยสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการสำนักงานบริการลูกค้าเขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิลแอนด์เช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความช่วยเหลือและอนุญาตให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิลแอนด์เช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ได้สละเวลาให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม อันเป็นผลให้งานวิจัยฉบับนี้สามารถดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ได้

และสุดท้าย ผู้วิจัยขอขอบคุณพระคุณเป็นอย่างยิ่ง พี่ชาย เพื่อนๆ ที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีความอดทน อดกลั้น จนสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ที่กรุณาคอยให้คำปรึกษาและแนะนำด้วยดีกับผู้วิจัย มาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่คุณพ่อ คุณแม่ ผู้คอยดูแลเป็นกำลังใจเกื้อหนุนอยู่เบื้องหลัง จนได้รับความสำเร็จในที่สุด

สิทธิชัย สะสมพล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประวัติและสภาพทั่วไปของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น -	
จำกัด(มหาชน).....	9
ปรัชญาของบริษัท.....	11
วิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	11
ภารกิจ.....	12
วัฒนธรรมองค์กร.....	13
ความหมายของหน่วยงานบริการลูกค้าเขตกรุงเทพ.....	15
การฝึกอบรมและพัฒนา.....	15
ความหมายของเศรษฐศาสตร์การศึกษา.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษา.....	16
ความหมายของการพัฒนาบุคลากร.....	17
ความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร.....	17
การจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา.....	20
การศึกษาทางเลือก.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) แนวคิดและทฤษฎีด้านความต้องการและแรงจูงใจในการศึกษา	28
ทฤษฎีอุปสงค์การศึกษา.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
การกำหนดประชากรในการศึกษา.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สังเขปความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	63
สังเขปกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	81
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	95

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	47
2	ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงโดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ	48
3	ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของเจ้าหน้าที่ แสดงโดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ.....	50
4	การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	51
5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	52
6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	53
7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความต้องการศึกษาต่อระดับ ปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	54
8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความต้องการศึกษาต่อระดับ ปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	55
9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเวลาเรียนกับความต้องการศึกษาต่อระดับ ปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	56
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ต้องการเรียนกับความต้องการศึกษา ต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	57
11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสื่อและโฆษณาับความต้องการศึกษา ต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	58

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

12	สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอนด์เซลล์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	59
13	ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัทโทเทิล แอนด์เซลล์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	60

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 อุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาของเอกชน.....	35
3 อุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาของตลาด.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาประเทศจะมีความเป็นไปได้สูงและบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาอย่างแท้จริง ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญนั่นคือ การศึกษา ยิ่งประชากรได้รับการศึกษาในปริมาณที่มากเท่าไรก็แสดงว่าประเทศนั้นมีลักษณะพัฒนามากเท่านั้น ดังที่พบเห็นตัวอย่างของประเทศที่พัฒนาแล้ว บางประเทศประชากรได้รับการศึกษาถึง 100 เปอร์เซนต์ ยิ่งไปกว่านั้น อัตราการรู้หนังสือของประชากร นอกจากจะมีความหมายบ่งบอกถึงการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและกิจการอุตสาหกรรมต่าง ๆ แล้ว ยังบ่งบอกถึงความเจริญก้าวหน้าความยุติธรรมทางสังคม รวมทั้งการพัฒนาทางการเมืองการปกครอง ด้วย (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2544 : 23) การศึกษานับเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคมได้ เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนในสังคมได้พัฒนาตนเองต่างๆ ตลอดชีวิต การศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญในดำรงชีวิตในสังคม เพราะการศึกษามุ่งให้คนได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ การศึกษาจึงมีความสำคัญสำหรับทุกคน (ประยูร มัยโกคา.2539:3) ทรัพยากรมนุษย์เป็นทุน หรือปัจจัยของการพัฒนา จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ และต้องมีการพัฒนาคุณภาพส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์มีสุขภาพแข็งแรง ขยันอดทน รับผิดชอบ สร้างให้มีฝีมือมีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเพื่อเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะก้าวสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน สาเหตุนี้เองที่ทำให้นักบริหารองค์การให้ความสำคัญกับตัวคนในกระบวนการบริหารงานมาก เพราะมนุษย์เป็นหัวใจของการทำงานทุกระบบ และมีผลจะช่วยให้งานนั้นสำเร็จหรือล้มเหลวได้ (เฉลิม ศรีผดุง.2543:13) คนที่ได้รับการพัฒนาแล้ว คือ “ทรัพยากรมนุษย์” จะมีทักษะในการทำงานสามารถเพิ่มผลผลิตหรือเพิ่มพูนมูลค่าและคุณค่าให้กับธุรกิจได้ ทักษะดังกล่าว ยิ่งใช้จะยิ่งเพิ่ม ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ฉลาดจะเพิ่มทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2547 : 206)

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษานี้ เป็นการศึกษาขั้นสูงที่เป็นการศึกษาต่อเนื่องมาจากการศึกษาระดับปริญญาตรีโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเป็นการแสวงหาความเจริญทางวิชาการเพื่อให้ผู้เรียนมีความเป็นนักวิชาการและนักวิชาชีพขั้นสูงเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและสมควรแก่กาลเทศะ บุคคลที่มีความต้องการศึกษาในระดับสูงนี้เป็นบุคคลที่มีความต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้และยกระดับมาตรฐานการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ (พิมพรรณ รังสิกรพุม .2525:77) ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งมีความต้องการบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับสูงอยู่มาก ในปัจจุบันบุคลากรในระดับสูงมีจำนวนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรของประเทศ เนื่องด้วยการแข่งขันทางเศรษฐกิจนั้นมีความ

รุนแรงในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนนั้นจึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

จากสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนผันไปอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเกิดผลกระทบกับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยรวมอย่างมาก บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการทางด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนนี้ด้วย จึงทำให้ในเดือน พฤษภาคม 2543 มีการรับบริษัท Telenor Asia Pte Ltd. (Telenor) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของTelenor ASA บริษัทชั้นนำทางด้านธุรกิจโทรคมนาคมในยุโรปเข้ามาเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้บริษัทได้รับการสนับสนุนในด้านการเงินและเทคโนโลยี อันเป็นประโยชน์ในการแข่งขัน ทำให้บริษัทมีความพร้อมที่จะเข้าสู่ยุคใหม่แห่งโลกของการสื่อสารแบบไร้สายอย่างเต็มรูปแบบ

การเติบโตของธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และภาวะการแข่งขันอยู่ในระดับสูง โดยในอดีตมีผู้ให้บริการเพียง 2 ราย แต่ในช่วงต้นปี 2545 และปลายปี 2546 มีผู้ให้บริการรายใหม่เข้ามาในตลาด ประกอบกับการที่ผู้บริโภคสามารถเป็นเจ้าของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ง่ายขึ้นเนื่องจากมีการปรับลดราคาขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ การปลดล็อก IMEI, และการจำหน่ายเฉพาะ SIM Card ทำให้ขนาดของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งแต่เดิมอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะเป็น (Under penetrate) เมื่อเทียบกับรายได้ของประชากร เติบโตมากในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ทำให้สัดส่วนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรเพิ่มจากร้อยละ 13 ณ สิ้นปี 2544 เป็นร้อยละ 21 ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2545 ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการแข่งขันของผู้ให้บริการรายเดิมและรายใหม่เป็นการแข่งขันอย่างมีเหตุผล (Rational Competition) เนื่องจากผู้ให้บริการรายเดิมต้องสร้างฐานลูกค้าให้มากที่สุดก่อนที่ผู้ให้บริการรายใหม่จะพร้อมให้บริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการรายใหม่จำเป็นต้องสร้างฐานลูกค้าโดยใช้กลยุทธ์ทางต่างๆ (รายงานประจำปี.2546:บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน))

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสารตลอดจนการเปิดกว้างของยุคเศรษฐกิจเสรีที่แผ่ขยายไปอย่างรวดเร็วทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อรองรับการแข่งขันที่จะทวีคูณสูงขึ้น การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานธุรกิจโทรคมนาคมมีมากขึ้น ทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถและเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะเป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จรุ่งเรืองในยุคเศรษฐกิจใหม่ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทโดยรวม ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่างๆ ของบริษัทจึงเป็นปัจจัยสำคัญลำดับแรกๆ ในการบริหารงานโดยรวมขององค์กร

งานบริการลูกค้าของบริษัทถือเป็นหัวใจในการดำเนินงานของธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม เพราะเนื่องด้วยธุรกิจนั้นเป็นการให้บริการทางด้านการติดต่อสื่อสารแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยในทางเทคโนโลยีนั้นทุกบริษัทนั้นสามารถพัฒนาให้เท่าเทียมกันได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการรายใดนั้น การให้บริการของแต่ละผู้ให้บริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ทุกบริษัทจึงให้ความสำคัญกับหน่วยงานด้านบริการลูกค้าเป็นอย่างมากเพราะเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อ

กับลูกค้าที่ใช้บริการโดยตรง ต้องใช้ทักษะในการเจรจาและความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำกับลูกค้า เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจในการใช้บริการ

บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งหน่วยงานกลุ่มบริการลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการโดย มีเป้าหมายที่จะต้องการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าและ เน้นเรื่อง Customer Relation Management (CRM) เพื่อดูแลและรักษารฐานลูกค้าตามนโยบายของบริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เนื่องจากบริษัทตระหนักว่าคุณภาพของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันซึ่งปีที่ผ่านมานอกจากการฝึกอบรมพนักงานด้วยหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท ที่คัดเลือกมาจัดฝึกอบรมแล้ว บริษัทยังสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมงานสัมมนาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศตามลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ อันเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และ ทักษะความชำนาญของพนักงานให้พร้อมสำหรับการให้บริการ และ เป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพของพนักงานให้สูงขึ้น (รายงานประจำปี.2546:บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน))

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการทำการศึกษาค้นคว้าความต้องการศึกษาต่อปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัท ด้วยการส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และพนักงานสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปใช้ประกอบในการเตรียมความพร้อม ที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโทได้ ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับตนเองโดยจะส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท และรวมไปถึงการจัดการหลักสูตรการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของสถานศึกษาต่าง ๆ ก็สามารถนำข้อมูลนี้ไปเป็นข้อมูลได้อีกทางหนึ่งด้วย

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทและข้อคิดเห็นในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. การทราบถึงความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ประโยชน์ต่อบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในการวางแผน ส่งเสริม พนักงานในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับสถานศึกษาในการจัดการ ทางเลือกของการศึกษาต่อระดับปริญญาโทให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ที่ต้องการศึกษาได้

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ที่ยังไม่ได้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท จำนวนทั้งสิ้น 147 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 สถานภาพสมรส

1.4 รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต่อเดือน

1.5 เวลาเรียน

1.6 สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ

1.7 ประเภทสื่อหรือโฆษณา

2. ตัวแปรตาม คือ ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ต้องการและมีความพร้อม

2.2 ต้องการแต่ยังไม่พร้อม

2.3 ไม่ต้องการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความต้องการศึกษาต่อ** หมายถึง ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ต้องการศึกษาต่อและมีความพร้อม ต้องการศึกษาต่อแต่ยังไม่มี ความพร้อม และไม่ต้องการศึกษาต่อ

2. **เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า** หมายถึง พนักงานของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ รวมทั้งหมด 10 สาขาที่ยังไม่ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งมีหน้าที่ ให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องและเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบของ DTAC อาทิเช่น รับชำระค่าบริการ เปิดจดทะเบียนเลขหมายใหม่ เปลี่ยนแปลงการใช้บริการ ตรวจสอบเช็คเครื่องโทรศัพท์ เป็นต้น

3. **ปัจจัยด้านบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส

4. **ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม** หมายถึง รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต่อเดือน เวลาเรียน สาขาที่จะศึกษาต่อ และประเภทของสื่อหรือโฆษณา

5. **อายุ** หมายถึง อายุของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ซึ่งยังไม่ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

6. **สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่บริการของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ซึ่งแบ่งออกได้ ดังนี้

6.1 โสด

6.2 สมรส

6.3 หม้าย

6.4 หย่าร้าง

7. **รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต่อเดือน** หมายถึง รายได้ที่ได้จากเงินเดือนประจำ ในแต่ละเดือนของเจ้าหน้าที่บริการของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

7.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

7.2 10,001 - 15,000 บาท

7.3 15,001 - 20,000 บาท

7.4 สูงกว่า 20,000 บาท

8. เวลาเรียน หมายถึง ช่วงเวลาของการศึกษาที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีความพร้อมและต้องการจะเลือกเรียน ต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งแบ่งออกได้ ดังนี้

8.1 ภาคปกติ หมายถึง การศึกษาในระดับปริญญาโทในเวลาราชการ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น.

8.2 ภาคพิเศษ หมายถึง การศึกษาในระดับปริญญาโทนอกวันเวลาราชการ วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น.

9. สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ หมายถึง สาขาวิชาในระดับปริญญาโท ที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ สนใจในการศึกษาต่อ ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

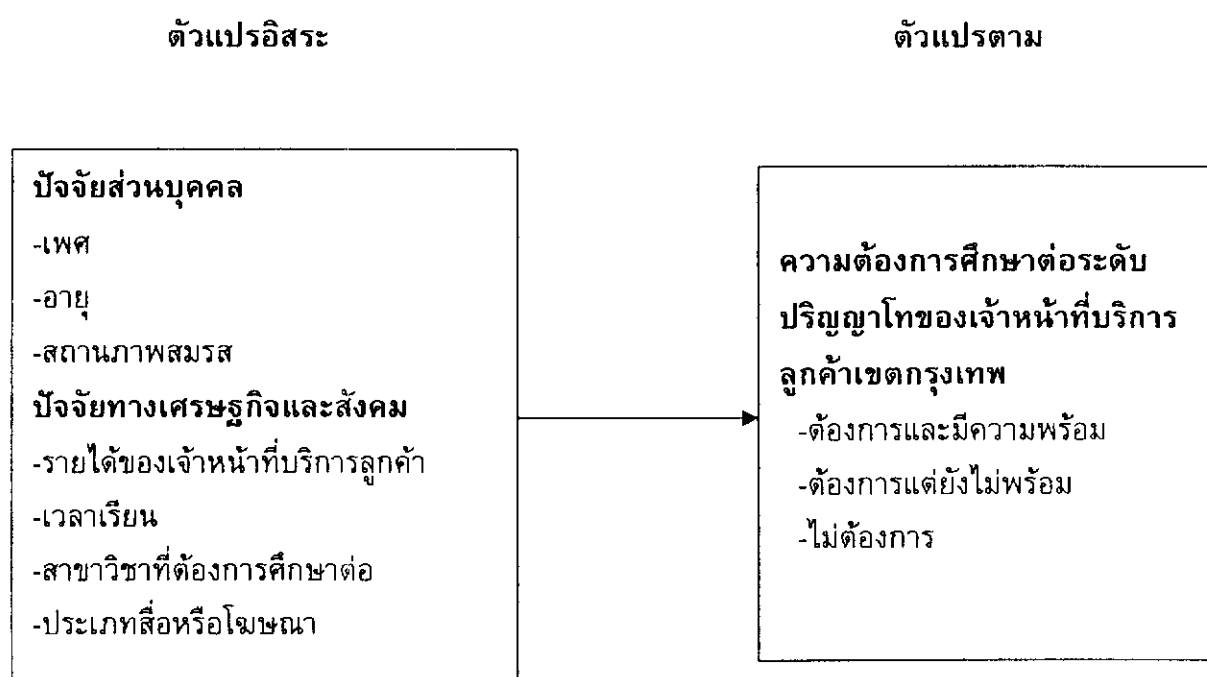
- 9.1 สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
- 9.2 สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์
- 9.3 สาขาวิชา รัฐศาสตร์
- 9.4 สาขาวิชา นิติศาสตร์
- 9.5 สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
- 9.6 สาขาวิชา วิทยาศาสตร์
- 9.7 สาขาวิชา มนุษยศาสตร์
- 9.8 สาขาวิชา ศิลปศาสตร์
- 9.9 สาขาวิชา จิตวิทยา
- 9.10 สาขาวิชาอื่นๆ

10. ประเภทสื่อหรือโฆษณา หมายถึง รูปแบบสื่อโฆษณาที่ทำให้ได้รับข่าวสารในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ และจะทำให้เกิดความสนใจในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งแบ่งออกได้ ดังนี้

- 10.1 แผ่นปลิว/ ป้ายประกาศ
- 10.2 อินเตอร์เน็ต
- 10.3 โทรทัศน์ / วิทยุ
- 10.4 บุคคลแนะนำ
- 10.5 หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
- 10.6 อื่นๆ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

การสำรวจความต้องการศึกษาต่อปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทไทยเทล์ แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ผู้วิจัยได้แนวความคิดด้านปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ สถานภาพด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม คือ รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เวลาเรียน สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ และประเภทสื่อหรือโฆษณา ซึ่งเขียนสรุปได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
3. สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
4. รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
5. เวลาเรียน มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
6. สาขาที่ต้องการศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
7. ประเภทของสื่อหรือโฆษณา มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติและสภาพโดยทั่วไปของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และการพัฒนาบุคลากร
2. ความหมายของเศรษฐศาสตร์การศึกษา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติและสภาพโดยทั่วไปของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ "ดีแทค" หนึ่งในผู้นำ ด้านการให้บริการบริการโทรคมนาคมในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2532 โดยให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบความถี่ 800 และ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้สัญญาสัมปทานที่ได้รับจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เหตุการณ์สำคัญที่แสดงถึงพัฒนาการของบริษัทคือ

- | | | |
|------------|------|---|
| พฤศจิกายน | 2533 | ได้รับสัมปทานจากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) |
| กุมภาพันธ์ | 2537 | ทำข้อตกลงการคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายกับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) |
| กุมภาพันธ์ | 2538 | จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน |
| ตุลาคม | 2538 | นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สิงคโปร์และเสนอขายหุ้นจำนวนร้อยละ 13% ให้แก่ประชาชนทั่วไป |
| พฤศจิกายน | 2538 | ออกหุ้นสามัญจำนวน 42.8 ล้านหุ้นให้กับ ทศท. |
| เมษายน | 2539 | ได้รางวัลมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านการตลาด การขาย และเทคนิค (Marketing Sales และ Technical Support) ทั้งระบบ 800 และ 1800 |
| พฤศจิกายน | 2539 | กสท.ขยายระยะเวลาสัมปทานเพิ่มอีก 5 ปี โดยจะสิ้นสุดปี 2561 |
| พฤษภาคม | 2543 | UCOM ขายหุ้น TAC จำนวน 5.5 ล้านหุ้นให้แก่ Telenor Asia Pte Ltd.(Telenor) |

มิถุนายน	2543	บริษัทขายหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 21.5 ล้านหุ้นคิดเป็นร้อยละ 6.34 ของทุนชำระแล้วแก่พันธมิตรร่วมทุน คือ Telenor
สิงหาคม	2543	บริษัทขายหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 48.5 ล้านหุ้นให้แก่ Telenor ส่งผลให้ Telenor ถือหุ้นเพิ่มเป็น 29.94% ของทุนชำระแล้ว
มีนาคม	2544	เปลี่ยนแปลงชื่อการค้าเป็น “ดีแทค” พร้อมทั้งใช้รูปแบบที่แตกต่างจากเดิมในการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยโดยใช้หลักการ “ง่ายสำหรับคุณ” แสดงให้เห็นถึงการคิดค่าบริการที่โปร่งใส และการให้บริการที่สร้างสรรค์ด้วยราคาที่ เป็นธรรม ตลอดจนมุ่งเน้นที่จะบริการลูกค้า
เมษายน	2544	ทศท.อนุมัติการเปลี่ยนวิธีคิดค่าเชื่อมโยงโครงข่ายของระบบเติมเงินจากเดิม 200 บาทต่อเลขหมายเป็นร้อยละ 18 ของราคาบัตรเติมเงิน
พฤศจิกายน	2544	เปิดให้บริการ GPRS ผ่านเครือข่าย DTAC
เมษายน	2545	บริษัทปลดล็อกรหัส IMEI (International Mobile Equipment Identity) เพื่อให้เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปสามารถใช้งานบนเครือข่ายของ DTAC ได้
พฤษภาคม	2545	บริษัทได้หยุดดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์และอุปกรณ์ และโอนธุรกิจให้แก่บริษัท ยูไนเต็ด ดิสทริบิวชั่น บิซิเนส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง TAC และ UCOM โดยมีสัดส่วนในการถือหุ้นเป็นร้อยละ 25 และ ร้อยละ 75 ตามลำดับ
กันยายน	2545	จำนวนผู้ใช้บริการ DTAC เพิ่มขึ้นกว่า 5 ล้านคน
กุมภาพันธ์	2546	เปิดให้บริการ “MMS” (Multimedia Messaging Service)
เมษายน	2546	เปิดให้บริการ “My” สำหรับลูกค้าในระบบจดทะเบียนโดยเสนออัตราค่าบริการที่ลดลงทุกนาทีหลังจากนาทีที่ 75 เป็นต้นไป
พฤษภาคม	2546	เปิดให้บริการ “Happy Dprompt” สำหรับลูกค้าในระบบบัตรเติมเงิน โดยเสนออัตราค่าบริการที่ลดลงในช่วงที่มีการใช้งานเบาบางซึ่งลูกค้าสามารถเลือกช่วงเวลาเองได้
กรกฎาคม	2546	จำนวนผู้ใช้บริการ DTAC เพิ่มขึ้นถึงกว่า 6 ล้านคน
พฤศจิกายน	2546	เปิดให้บริการ “Family Special” สำหรับลูกค้าในระบบจดทะเบียน
มกราคม	2547	แนะนำบริการ “Baby Sim” สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการน้อยในระบบบัตรเติมเงิน
กุมภาพันธ์	2547	เปิดให้บริการบัตรเติมเงินมูลค่า 50 บาท
มีนาคม	2547	เปิดให้บริการ “Maximize” สำหรับลูกค้าในระบบจดทะเบียน

ปรัชญาของบริษัท

"ง่ายสำหรับคุณ"

"DTAC MAKE IT EASY"

ระบบดี ๆ ที่ช่วยให้ชีวิตง่ายขึ้นทุกสิ่ง

วิสัยทัศน์

ดีแทค จะเป็นบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่ประชาชนจะจงเลือกใช้บริการทุกเมื่อที่ต้องการสื่อสารถึงกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการดำเนินธุรกิจ และในชีวิตประจำวัน

นายชิตเว เบรดเก้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วม (Co-CEO) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวไว้ในหนังสือรายงานประจำปี 2546 ว่า "การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถสำหรับองค์กรเรา ซึ่งมองว่าในการที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวเรามี 3 องค์ประกอบหลักที่ต้องพิจารณาเรื่องแรกคือ เราต้องจัดโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบ เราไม่สามารถเสียเวลาออกไปกับการตัดสินใจจากฝ่ายต่าง ๆ ในหลายระดับชั้น นอกจากนี้เราต้องสามารถสื่อสารกันภายในองค์กรระหว่างระดับบนสู่ด้านล่างได้อย่างรวดเร็ว และข้อสุดท้ายเราต้องกล้าที่จะเสี่ยงมีฉะนั้นเราจะไม่สามารถก้าวไปข้างหน้าได้เลย การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้นต้องเริ่มจากผู้บริหารระดับสูง ผมต้องบอกพนักงานทุกคนว่าถ้า CEO สามารถทำได้เช่นกันนั่นคือเหตุผลที่คุณเห็นคุณ ผมและคุณวิชัยไม่สวมเนคไทออกมาใส่ชุดคอมมานโด เล่นสเก็ตน้ำแข็ง หรือแม้แต่ร้องเพลงแร็ป ฉะนั้นถ้า CEO สามารถมาจากกรอบของกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ทุกคนในองค์กรก็สามารถทำได้เช่นกัน"

และนายแกรนท์ เฟอร์กูสัน ประธานเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี (CFO) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวว่า "DTAC ง่ายสำหรับคุณ" เป็นค่านิยมขององค์กรที่เราใช้มาได้สามปีแล้ว เราต้องการหมายถึงอะไรกัน ในช่วงต้นปี 2546 เราได้กำหนด 4 เป้าหมายหลักเพื่อจะสนับสนุนความเป็น DTAC ของเราโดยเราได้ยึดถือปฏิบัติมาโดยตลอด การตัดสินใจวางกลยุทธ์ต่าง ๆ ของเราล้วนมาจากรากฐานของ 4 เป้าหมายหลัก นั่นคือ ความเป็นเลิศทางด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมรูปแบบการให้บริการ, ความเป็นเลิศด้านกาที่มีความสัมพันธ์อันดีกับตัวแทนจำหน่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ สำหรับ DTAC เราให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศในด้านการสร้างนวัตกรรมของการให้บริการมากกว่าการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดเท่านั้น ความเป็นเอกลักษณ์ของ DTAC ทำให้เราได้ประสบความสำเร็จกับความยุ่งยากในการที่จะตอบสนองกับรูปแบบการบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะการลอกเลียนแบบหรือ "Me too" นั้น ไม่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ เราจึงพยายามเป็นผู้นำทางธุรกิจมาโดยตลอด นั่นคือเหตุผลที่คู่แข่งของเราต้องต่อสู้อย่างหนักเพื่อจะพยายามรับมือกับเราในปีที่ผ่านมา"

ภารกิจ

ดีแทค จะเป็นบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมชั้นนำระดับโลก ที่

1. เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค และนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ รวมถึง การบริการที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างจับใจ

2. สร้างบรรยากาศการทำงาน ที่เปิดโอกาสเต็มที่ให้พนักงานได้แสดง ความสามารถ และ เด็บโต รวมถึงให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลการ ปฏิบัติงาน

3. สร้างความมั่นใจให้กับ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กรของเราก็คือคน ทั้งนี้หมายถึงรวมถึง ลูกค้า และบุคลากรของเรา ด้วย ซึ่ง 4 Pillars คือแนวทางที่เราจะมุ่งมั่น 4 ด้าน เพื่อความเป็นผู้นำและสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ บริการโทรคมนาคม อันได้แก่

1. การเป็นผู้นำด้านการบริการลูกค้า
2. การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมใหม่ในการบริการ
3. การเป็นผู้นำและมีความเป็นเลิศด้านคุณภาพของเครือข่าย
4. การเป็นผู้นำด้านการดูแลตัวแทนจำหน่ายและคู่ค้าร่วม

การที่เราเป็นผู้นำทั้ง 4 ด้านนี้ได้ นั้น จะส่งผลไปยังความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และสัม พันธ์ภาพที่ดีในระยะยาว

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับบริษัทก็คือ บุคลากร เนื่องจากเราทำธุรกิจบริการ ดังนั้น ทรัพยากรของ บริษัท ก็คือ "พนักงาน" เราจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างให้เป็น ขีดได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในระยะยาว โดยปกติแล้วนายจ้างที่ดีจะต้องมุ่ง

- พัฒนาและรักษา high performing and motivated workforce ในขณะที่ต้องเผชิญกับการ เปลี่ยนแปลง

- เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลงาน (performance) ไปพร้อมกันกับการดูแล ความ คาดหวังของพนักงาน

- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กร เพิ่มความกระตือรือร้นของ พนักงาน ทำให้แน่ใจว่าพนักงานรู้ว่าธุรกิจ จะดำเนินไปในทิศทางใด และชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้กับพนักงานได้อย่างชัดเจน

สิ่งที่เป็นตัวชี้ความแตกต่างระหว่าง "บริษัทธรรมดาๆ" กับ "บริษัทที่ดี" ก็คือ ความใกล้ชิด ระหว่างกันและกัน นั่นหมายถึง ผู้บริหารระดับสูงใกล้ชิดกับพนักงาน และในขณะเดียวกันบริษัทก็ ใกล้ชิดกับลูกค้า

สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้นำของ DTAC สามารถทำได้ในตอนนี้ก็คือ การสร้างความหวัง ผู้นำ จะต้องทำให้พนักงานเชื่อมั่นในอนาคตของบริษัท และสร้างความมั่นใจในการเป็นบุคลากรของ DTAC เช่นเดียวกัน ดังนั้น "การนำเป็นตัวอย่าง" จึงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของความเป็นผู้นำ

เราจะต้องพยายามอย่างที่สุดที่จะเป็นทีหนึ่ง ทั้ง 4 ด้านใน "4 Pillars" นอกจากนั้นเรายังจะต้องมุ่งมั่นในการเป็นบริษัทที่มอบผลประโยชน์ทั้งทางด้านชุมชน, สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจคืนกลับสู่สังคมไทย

4 Pillars กับการบริหารเชิงกลยุทธ์

สิ่งที่สำคัญกว่ากลยุทธ์ ก็คือ ความสามารถในการนำกลยุทธ์ นั้นไปปฏิบัติ บุคลากรจะเป็นบุคคลที่นำกลยุทธ์ ที่องค์กรมี ไปปฏิบัติให้เกิดขึ้น การตีความหมายกลยุทธ์ ไปสู่ความหมายในมุมของการปฏิบัติจริง การทำให้องค์กรสอดคล้องกับกลยุทธ์ และทำให้กลยุทธ์นั้น เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำของทุกคน ในองค์กร รวมถึงการทำให้กลยุทธ์เป็น กระบวนการที่ต่อเนื่องเหล่านี้ คือหลักสำคัญขององค์กรที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ 4 Pillars กับวัตถุประสงค์กลยุทธ์ และ KPIs จะเป็นตัวชี้วัดกลยุทธ์

เราจะต้องติดตาม และ วัดผลกลยุทธ์ของเราเป็นระยะๆ โดยวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดต่างๆ ทั้งทางด้านการเงินและด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านการเงินนั้น จะได้มาจากวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร สิ่งเหล่านี้จะช่วยในการประเมินตัวเรา กับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเพื่อที่จะปรับแผนงาน และกลยุทธ์ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น รูปหน้ายิ้มสีเขียว หมายถึง เราสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ส่วนรูปหน้าสีแดง แสดงว่า เรายังไม่บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

ปัจจุบันนี้เรากำลังแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม กลยุทธ์และเป้าหมายจะต้องเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

วัฒนธรรมองค์กร

ดีแท้ให้ความสำคัญกับการผลักดันให้ทีมงานทำงานร่วมกันและทำให้วิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัท

บรรลุได้สำเร็จ ตามที่วางไว้ ทศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นการเริ่มต้นที่ดี เราได้กำหนด "คุณสมบัติพื้นฐาน" (Basic Competencies) ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญ ต่อการทำงานร่วมกันที่ดี และบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ คุณสมบัติพื้นฐานกล่าวได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

ความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ (Drive for making things happen)

ที่ดีแท้ พวกเรามุ่งมั่นที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายหรือเป้าหมายที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จไม่ว่า

จะเป็นการปฏิบัติงานด้วยตนเองหรือร่วมมือกับทีมงานท่านอื่นๆ โดยที่การทำงานดังกล่าวนี้ ต้องบรรลุผลสำเร็จตามกำหนดเวลา และได้มาตรฐานคุณภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและกระตือรือร้นที่จะก้าวหน้า (Ready for Change and Eager to Grow)

การเปลี่ยนแปลงสร้างสร้างสรรค์ ดังนั้น พนักงานต้องเล็งเห็น รับรู้และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้ง พร้อมทั้งจะปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานใหม่หรือที่แตกต่างไปจากเดิม พร้อมเปิดรับ และปรับเปลี่ยนที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovation and Creativity)

ที่ดีแท้ เรามุ่งเน้นที่จะนำเสนอทางเลือกที่มีประโยชน์ให้แก่ลูกค้า (ทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน) เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตเหล่านี้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขั้นตอนและวิธีการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติในดีแท้

การได้รับการยอมรับจากลูกค้า (Valued by customers)

ธุรกิจของเราตระหนักในความสำคัญของลูกค้า เราจึงเล็งเห็น รับรู้ และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกด้วยความถูกต้อง มีคุณภาพและรวดเร็ว พร้อมทั้งมุ่งมั่นที่จะให้บริการในระดับที่สูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังอย่างสม่ำเสมอและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ (Expertise in Technical/ Professional Area)

พนักงานดีแท้ต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญทั้งทางด้านเทคนิคและวิชาชีพ พร้อมทั้งสามารถที่จะประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดผลการทำงานที่เหมาะสม

มุ่งมั่นสู่เป้าหมายร่วมกัน (Rallying Together For Common Goals)

พนักงานดีแท้ต้องเข้าใจและตระหนักอยู่เสมอว่าเราเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานที่ทำงานเพื่อเป้าหมายโดยรวมขององค์กร การ Share ข้อมูลและทรัพยากรต่างๆ กับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรโดยรวม การรับฟังและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างกัน รวมทั้งยอมรับความสามารถ ของผู้อื่นถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

การฝึกอบรมและพัฒนา

การฝึกอบรมและพัฒนาแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

การฝึกอบรมหลักสูตรภายใน (In-house training course) ได้แก่ หลักสูตรการอบรมที่จัดขึ้นภายในบริษัท ซึ่งถูกกำหนด และดำเนินการโดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล

การฝึกอบรมหลักสูตรภายนอก (Public training course) ได้แก่ หลักสูตรการอบรมที่ดำเนินการจัด โดยสถาบันบริการด้านการพัฒนาและฝึกอบรมภายนอก

การฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษ (Specific training course) ได้แก่ หลักสูตรการอบรมที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะ ของแต่ละหน่วยงาน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะรับผิดชอบโดยหน่วยงานที่ขอให้จัด

ความหมายของหน่วยงานบริการลูกค้า เขตกรุงเทพ

หน่วยงานบริการลูกค้าเขตกรุงเทพของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในการติดต่อเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นนามนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา มีหน่วยงานทั้งหมด 11 สำนักงาน ทั่วกรุงเทพและปริมณฑล มีจำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 ทั้งสิ้น 156 คน วุฒิการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 152 คนและกำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท 4 คน

2. ความหมายของเศรษฐศาสตร์การศึกษา

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2543 : 2-8) กล่าวถึง เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ (Economics of Human Resources) หรือบางทีก็เรียกว่า เศรษฐศาสตร์การศึกษา (Economics of Education) ยังไม่มีคำจำกัดความที่กระชับรัดหรือชัดเจนนักแต่ก็มีบุคคลพยายามเลียนแบบเอาคำจำกัดความคำว่า เศรษฐศาสตร์ไปขยายความ ฉะนั้น จึงขอเริ่มต้นด้วยคำจำกัดความคำว่า เศรษฐศาสตร์ก่อน พอล เอ แซมมวลสัน (Paul A.Samuelson) ได้ให้คำจำกัดความของวิชาเศรษฐศาสตร์ได้ วิชาเศรษฐศาสตร์เป็นการศึกษาถึงเรื่องมนุษย์และสังคมที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปผลิตสินค้าและบริการชนิดต่างๆ ตลอดช่วงเวลาไม่ว่าการเลือกใช้นั้นจะผ่านการใช้เงินหรือไม่ก็ตาม และแจกจ่ายสินค้าและบริการนั้นเพื่อการบริโภคในปัจจุบันและอนาคตของคนและกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังคม

โคห์น ;และเกสเค (Cohn ;& Geske) ในหนังสือเศรษฐศาสตร์การศึกษา (Economics of Education) ได้ให้คำจำกัดความเศรษฐศาสตร์การศึกษาหรือเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ โดยเลียนแบบคำจำกัดความข้างต้น ดังนี้เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษา เป็นการศึกษาถึงเรื่องมนุษย์และสังคมที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปใช้ในการผลิตการฝึกอบรมชนิดต่างๆ และได้พัฒนาความรู้ ความชำนาญ และสิ่งดีงามทั้งหลายที่ได้จากการฝึกอบรมและการศึกษานั้น ไปยังบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังคมปัจจุบันและอนาคต

ถ้าจะให้เข้าใจง่ายขึ้นก็หมายความว่า เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์เป็นการศึกษาถึงมนุษย์และสังคมว่าจะใช้ทรัพยากรที่มีค่าไม่ว่าจะเป็นเงิน ที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ แม้กระทั่งเวลาที่มีค่าอย่างไร ในการฝึกอบรมมนุษย์ ให้การศึกษาแก่มนุษย์และเยาวชนในสังคม ให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีจิตใจ อุปนิสัยและบุคลิกภาพที่ดีให้แก่สังคม คำว่ามีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พอจะเข้าใจได้ แต่คำว่ามีจิตใจ อุปนิสัย และบุคลิกภาพที่ดี มีความหมายลึกซึ้งและกินใจมากอาจจะหมายถึงบุคคลที่มีความเมตตาอารี มีความขยันขันแข็ง เป็นคนประหยัด ซื่อสัตย์ เสียสละ ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ มีระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย มีศีลธรรม จริยธรรม และคุณธรรม อื่นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการของสังคมและประเทศชาติ

หากสังคมใดใช้ทรัพยากรที่มีค่าในการฝึกอบรมและให้การศึกษา ทำให้คนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และคุณธรรมอื่นๆ ดังกล่าวมาเท่าไร ความเป็นทรัพยากรมนุษย์ของคน

ในสังคมนั้นย่อมมีมากเท่านั้น และคนที่มีความสามารถดี ๆ เช่นนี้ จะสามารถผลิตสินค้าและบริการให้แก่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และจะเป็นคนในสังคมที่สร้างความสุขความเจริญให้แก่สังคม

แต่ถ้าหากครอบครัวหรือสังคมใดสร้างแต่คนที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่นักเศรษฐศาสตร์ตะวันตกเน้นอย่างมาก หากขาดความขยัน ไม่ซื่อสัตย์ ไม่รับผิดชอบ ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีระเบียบวินัย หรือคุณธรรมอื่นๆ ประกอบแล้ว ก็อย่าหวังว่าสังคมนั้นจะสามารถผลิตสินค้าและบริการให้แก่สังคมได้มากและมีประสิทธิภาพยังจะสร้างปัญหาให้แก่สังคมและประเทศชาติอีกด้วย ในกรณีเช่นนี้ความเป็นทรัพยากรมนุษย์น้อย อาจจะเรียกว่าน้อยกว่าทรัพยากรด้วยซ้ำไป

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมานักเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความสำคัญแก่ทรัพยากรมนุษย์มากกว่าเดิม โรเบิร์ต เอ็ม โซโลว์ (Robert M. Solow) ได้ศึกษาโดยใช้ฟังก์ชันการผลิต (Production Function) เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงเทคนิคการผลิตกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และได้ชี้ให้นักเศรษฐศาสตร์ตระหนักถึงรายจ่ายในการศึกษาว่าเป็นรูปหนึ่งของการลงทุน แต่ก็ไม่มีการตื่นตัวและสนใจในการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์เท่าที่ควร จนกระทั่งศาสตราจารย์ธีวอดอร์ ดับเบิลยู ชูลส์ (Theodoer W. Schultz) ได้เขียนบทความเน้นให้เห็นความสำคัญและบทบาทของทรัพยากรมนุษย์

ฉะนั้น จึงเป็นความสามารถโดยแท้จริงของ ศาสตราจารย์ ธีวอดอร์ ดับเบิลยู ชูลส์ ได้จุดประกายถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์จนได้เกิดเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษาขึ้น (Schultz's works marked the "birth" of the economics of education) เขาจึงได้ศึกษาฟังก์ชันการผลิตคล้ายกับ โซโลว์ แต่ข้อสรุปของเขาเป็นที่น่าสนใจมาก โดยชี้ว่าการลงทุนในการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการอธิบายการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และพบว่าประมาณร้อยละ 20-40 ของผลผลิตรวมมีเพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการศึกษา การลงทุนในการศึกษาทำให้แรงงานมีประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษา

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

วิจิตร อวากุล (2537:23) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคคลขึ้นทีละเล็กละน้อย มีการงอกงาม (Growth) ภายในตัวบุคคลจนกระทั่งถึงระดับความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้ใหญ่ (Mature) ที่เราต้องการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2528:276) ได้ให้ความหมายว่าการพัฒนาบุคลากรคือการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น หรือการพัฒนาบุคลากรได้แก่การให้ความรู้แนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร หรือการพัฒนาบุคลากร คือการให้การศึกษาคำความรู้ แก่ผู้ที่ปฏิบัติงาน

สรุปแล้ว การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่มุ่งจะส่งเสริมช่วยเหลือให้บุคลากรในบริษัทได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติ และเทคนิคต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในบริษัท เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เกิดผลดียิ่งขึ้น

ความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

ความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากร ชัยพจน์ รั้งาม (2539:23) กล่าวถึง สุขุม นวลสกุล ที่ได้กล่าวว่า คนเราทำงานก็อย่างที่มีความก้าวหน้าเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน ถ้าใครทำงานแล้วไม่ยอมเขยิบขึ้นเบื้องสูง ทำงานหน้าที่อะไรก็อยากอยู่ที่เก่าอีตัวนั้นไปจนกว่าเกษียณ ก็คงจะไม่ใช้นิสัยของคนแม่ว่าจะเป็นคน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2539:24-50) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่า บุคลากรจะต้องเพิ่มพูนความรู้ให้ทันสมัย ทันโลกในการทำงาน การใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ แต่ที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือต้องเปลี่ยนทัศนคติของคนในการทำงานที่จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบการทำงานเป็นทีม ตลอดจนการทำงานที่มีสำนักในการให้บริการ การพัฒนาตัวบุคคลเป็นที่สำคัญการหาโอกาส ให้มีการศึกษาและดูงานการฝึกอบรม ตลอดจนโอกาสความก้าวหน้าต่างๆ และสำคัญที่สุดการใช้คนให้ถูกกับงาน และการให้เป็นธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อ เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรวิธีหนึ่งซึ่ง ยนต์ ชุ่มจิต (2531:173) กล่าวว่าการศึกษาต่อหมายถึงการให้ศึกษา เพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทุกระดับคุณวุฒิ โดยต้นสังกัดเป็นผู้อนุญาตให้ครู อาจารย์ไปศึกษาต่อตามความประสงค์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2532:660) ได้สรุปการศึกษาต่อ (Further Education) ว่าการศึกษาต่อหมายถึง การจัดส่งข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงาน ไปรับการศึกษาเพิ่มเติม ยังมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่นใดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้ได้รับปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพเพิ่มขึ้นหรือสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการปฏิบัติและพัฒนางานให้ดีขึ้น ด้วยการพัฒนาบุคคลโดยวิธีนี้ เป็นการพัฒนาบุคคลระยะยาวและเชื่อได้ว่าเป็นการลงทุนชนิดหนึ่ง

การศึกษาต่อจัดว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร(มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช . 2528 : 279) โดยที่ผู้ได้ศึกษาต่อมีโอกาสทั้งด้านการได้รับความรู้แนวคิดใหม่ๆ และการเพิ่มวุฒิทางการศึกษาด้วยถ้าหากมีโอกาส และไม่เป็นการขัดกับระเบียบปฏิบัติของทางราชการแล้ว ผู้บริหารโรงเรียนควรหาทางสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนได้มีโอกาสด้วย

ปรีชา คัมภีรปกรณ และ กล้า ทองขาว (2531:298-304) ได้กล่าวว่า “การศึกษา เป็นปัจจัยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในแง่ของการเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน พิจารณาการศึกษาเป็นการลงทุน และการศึกษาคือปัจจัยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการประกันความสูญเสียของการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือ จะต้องกำหนดนโยบาย จุดหมายและวิธีการที่ดี “

การจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษานั้นมีผู้กล่าวไว้ในหลายลักษณะดังเช่น สัตถอุทรานันท์ กล่าวว่าการจัดการศึกษาที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี หรือที่เรียกว่าบัณฑิตศึกษามีหมายถึง

การศึกษาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้เรียนสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว สำหรับประเทศไทยที่จัดอยู่ในขณะนี้มียุ 3 อันดับ คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพเฉพาะ ระดับปริญญาโท และ ระดับปริญญาเอก เป้าหมายในการผลิตก็เพื่อผลิตกำลังคนออกไปปฏิบัติงานตามสาขาวิชาที่ได้ศึกษา ทั้งในหน่วยราชการและงานเอกชน นอกจากนี้ยังมีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตบุคคลที่มีความรู้สูงขึ้นไป ด้านการค้นคว้าและวิจัยขั้นสูงในขณะที่ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2536:116-126) ได้กล่าวถึงการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาว่าเป็นการจัดการศึกษาสำหรับผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว โดยแบ่งออกเป็นสายใหญ่ๆ คือ

1. สายวิชาการ (Academic) ในสายนี้มีเป้าหมายในการผลิตบุคลากรหลักคือ ผลิตผู้สอนในมหาวิทยาลัยและผลิตนักวิจัย

2. สายวิชาชีพ (Profession) ในสายนี้มีเป้าหมายอยู่ที่การผลิตผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญการเฉพาะเรื่อง (Specialist) สามารถปฏิบัติหน้าที่และทำงานในสาขานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยนั้นๆ ได้เปิดสอนในชั้นปริญญาตรีโดยมีผลงานที่ดีมาแล้วหรือ
2. ส่งเสริมหลักสูตรที่ประกอบไปด้วยสาขาต่างๆ จัดโดยคณะกรรมการจากภาควิชาต่างๆ หรือ
3. ส่งเสริมหลักสูตรที่มีลักษณะเฉพาะของสถาบันที่ตั้งขึ้นเพื่อจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
4. เป็นการสนับสนุนการผลิตอาจารย์มหาวิทยาลัยและนักวิชาการชั้นสูงขั้นบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของประเทศ

นอกจากนั้นบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังได้กล่าวว่า การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการวิจัยค้นคว้าอย่างจริงจัง เกิดการฝึกฝนความรู้ความสามารถของบุคลากรตลอดจนการติดตามผลงานวิจัยค้นคว้าต่างๆ ในระดับนานาชาติเป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้และทักษะในสาขาวิชาการเฉพาะทางให้ความชำนาญมากขึ้น มุ่งสร้างสรรค์ความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยเฉพาะการศึกษาค้นคว้าวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ สำหรับเรื่องนี้ สุตารา ดิษฐากร (2520:33) ได้วิจัยพบว่า การมาศึกษาต่อเป็นการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ทำให้ข้าราชการได้พัฒนาดตนเอง มีความรู้ ความสามารถ ได้เรียนรู้ทฤษฎีต่างๆ พร้อมทั้งได้รับประสบการณ์หลากหลายจากการศึกษาต่อซึ่งในลักษณะเดียวกัน ประชุมสุข อาชวบำรุง ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานี้ต่างจากระดับปริญญาตรี ในหลักสูตรและการสอนจึงไม่ควรมีวิชาภาควิชาการทั่วไป ควรคงเหลือส่วนเดียวคือ วิชาชีพที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา และเป็นความเชี่ยวชาญพอที่จะเป็นผู้นำสาขานั้นๆ ได้ ซึ่ง สมุน อมรวิวัฒน์ ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านวิชาการไว้ 7 ประการ คือ

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องรู้ลึกจึ้งรอบ
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องรู้จักค้นคว้าและคิดวิเคราะห์
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องซึ่งและสามารถแสดงออกให้ปรากฏ
4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องสามารถนำหลักวิชาไปประยุกต์ใช้ได้
5. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องมีความนับใจและคล่องตัว
6. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องไม่ยึดติดอัตราและ
7. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะต้องมีคุณธรรมของนักวิชาการ

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการค้นคว้าอย่างจริงจัง เกิดการฝึกฝนความรู้ความสามารถบุคลากร ตลอดจนเกิดการติดตามผลงานวิจัยค้นคว้าต่างๆในระดับนานาชาติเพื่อพัฒนา สถาบันบัณฑิตศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. รับผิดชอบงานผลิตบัณฑิตระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่ได้รับเปิดสอนในสถาบัน
2. สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาโครงการต่างๆ และสาขาวิชาต่างๆที่กำลังดำเนินการอยู่ในสถาบันรวมทั้งริเริ่มโครงการใหม่ que เห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางวิชาการศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ
3. ให้บริการเผยแพร่งานวิจัยในสาขาวิชาต่างๆโดยรูปแบบต่างๆไปยังหน่วยงานที่ต้องการทั้งภายในและภายนอกในรูปของการวิจัยจัดสัมมนาทางวิชาการ การจัดอบรมหลักสูตรต่างๆและอื่นๆ
4. ดำเนินการขออนุมัติเปิดหลักสูตรระดับสูงกว่าปริญญาตรี
5. เป็นหน่วยงานกลางในการรับนักศึกษาเข้าเรียน การลงทะเบียนเรียนการจัดการสอนและการวัดผลการจัดสรรงบประมาณ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

สำหรับในประเทศไทยการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทได้มีผู้นิยมศึกษาต่อกันมากขึ้น เนื่องจากระบบการศึกษาระดับต้นๆได้ขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะการขยายการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนต่อที่สำคัญคือค่านิยมในปริญญา การได้รับปริญญาชั้นสูงจะมีประโยชน์ในการทำงาน ลักษณะการทำงานหลายอย่างในประเทศไทยขึ้นอยู่กับปริญญาไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ความสามารถ คนที่มีปริญญาสูงเท่านั้นที่สามารถเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่งสูงๆได้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆเช่นเรียนจบปริญญาแล้วหางานทำไม่ได้จึงเรียนต่อระดับปริญญาโทเพื่อชะลอการว่างงาน การเรียนปริญญาโทเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เพราะมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งเปิดสอนระดับปริญญาโทหลังเลิกงาน จึงมีผู้ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจำนวนมาก (ขุนทอง อินทร์ไทย . 2519)

สุทิน นพเกต (2534 : 5) ได้ให้แนวคิดถึงความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทไว้ว่า การศึกษาต่อระดับปริญญาโทเป็นแพชชั่นอย่างหนึ่งในสังคมปัจจุบัน เป็นเรื่องของนักศึกษาที่พยายาม

พัฒนาตนเอง เพราะปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น ทำให้การแข่งขันค่อนข้างสูง การได้พัฒนาตัวเองก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานได้

ก้องเกียรติ โอภาสวงการ (2535 : 5) ได้เขียนไว้ว่า ในปัจจุบันมีผู้ต้องการเรียนปริญญาโทเพิ่มมากขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคมที่บีบบังคับให้ชนวัยหาความรู้เพิ่มขึ้น และพยายามที่จะเพิ่มวุฒิการศึกษาของตนให้สูงขึ้นเพราะใน 5-10 ปีข้างหน้า ผู้ที่จบปริญญาตรีจะมีสภาพเหมือนผู้ที่จบ ม.6 ในปัจจุบันอีกประการหนึ่งธุรกิจข้ามชาติเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น และธุรกิจเหล่านี้ก็ต้องการบุคลากรที่มีความรู้สูงเพิ่มขึ้นทำให้มีผู้ต้องการเรียนปริญญาโทเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะเพิ่มความรู้และวุฒิการศึกษาของตน ซึ่งเป็นความต้องการขึ้นหนึ่งของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์และเป็นการสร้างโอกาสในการที่จะสามารถเลือกงานที่ต้องการได้

ปฐม นิคมมานนท์ (2528 : 321) กล่าวว่า เหตุจูงใจให้ผู้ใหญ่เข้ามาเรียนเหตุหนึ่งคือเหตุจูงใจด้านอาชีพ (Vocational Motivation) เป็นเหตุที่สำคัญและชัดเจนที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใหญ่วัยต้นหรือคนหนุ่มสาว เข้าเรียนเพราะต้องการพัฒนาตนเองทั้งด้านอาชีพและด้านความรู้เพื่อจะได้หางานได้ง่ายขึ้น ประกอบอาชีพได้ดีขึ้น ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

ก้องเกียรติ โอภาสวงการ (2540:107) ได้กล่าวว่า การศึกษาระดับปริญญาโทจะช่วยให้คนเราสามารถถึงโอกาส หรือความสามารถส่วนลึกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ช่วยพัฒนาความคิดของคนเขาให้กว้างขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มเครดิตในสายดาบุคคลภายนอก การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการศึกษาในระดับปริญญาโทมากเท่าใดก็จะช่วยให้บุคคลนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ถือว่า ข้อความนี้เป็นความต้องการบุคคลที่มีต่อการศึกษาระดับปริญญาโทในชั้นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ที่จะได้รับการยกย่องนับถือให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ

ทองหล่อ นาคหอม (2534 : 24) ได้ให้แนวคิดถึงความต้องการศึกษาระดับปริญญาโทไว้ว่า การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานิสิตจำนวนมากศึกษาต่อเพราะความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม นอกจากนี้ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทยังเป็นที่ยอมรับของสังคม ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านเศรษฐกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา

พิชญ์สินี ชมภูคำ (2542 : 10) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาว่า นักเศรษฐศาสตร์หลายท่านเห็นว่า การศึกษาเป็นการลงทุน เช่น อัลเฟรด มาร์แชล กล่าวว่า การศึกษาเป็นการลงทุนที่มีคุณค่าสูงกว่าการลงทุนชนิดอื่น เมื่อลงทุนไปแล้วผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนการศึกษาได้แก่

1. กำลังคน (Man Power) หมายถึง การศึกษาจะช่วยสร้างกำลังคนในด้านต่าง ๆ ได้ตามความต้องการของประเทศชาติทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2. ทักษะความรู้ (Skill and Knowledge) หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ทางเศรษฐกิจได้ดีขึ้น

3. วัฒนธรรม (Culture) หมายถึง การสร้างวัฒนธรรมที่มีคุณภาพสูงให้แก่สังคม เป็นการส่งเสริมและปรับปรุงวัฒนธรรมเดิมให้ดีขึ้น และลดสิ่งที่บั่นทอนความเจริญของสังคมให้น้อยลง

4. ความเจริญทางเศรษฐกิจ (Economic Growth) หมายถึง การเพิ่มผลผลิตของประชาชาติโดยรวม

เมื่อมาดูรากศัพท์ของคำว่า การศึกษา เดนนิสัน, พอล (2546) แสดงคำว่า การศึกษา education มาจากคำในภาษาละตินคำว่า educare มีความหมายว่า to draw out ซึ่งแปลว่า นำออกมา

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540 : 27) ให้ความหมายของการศึกษาไว้ 2 ความหมาย

1. การศึกษาในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง ขบวนการเรียนรู้ทุกรูปแบบ ตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นขบวนการของชีวิต เป็นขบวนการหาความรู้และประสบการณ์ทุกอย่างที่ได้รับตั้งแต่วัยทารก วัยเด็ก วัยรุ่น วัยหนุ่มสาว วัยผู้ใหญ่ และวัยชรา ขบวนการดังกล่าวจะอาศัยสื่อการศึกษา คือ บ้าน โรงเรียน วัด สังคมและสิ่งแวดล้อม ในกรณีนี้ชีวิตและกิจกรรมเพื่อชีวิตทุกอย่างของเราล้วนเป็นโรงเรียนหรือแหล่งการศึกษาที่แท้จริง การศึกษาจึงหมายถึง ประสบการณ์รวมที่บุคคลได้รับทั้งในและนอกโรงเรียนและสถาบันการศึกษา และได้สะสมมาตลอดชีวิต การศึกษาในกรณีนี้คือ ชีวิต (Education is life)

2. การศึกษาในความหมายแคบ หมายถึง การเรียน การสอนในโรงเรียนวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเท่านั้น การศึกษาจะเริ่มเมื่อเข้าศึกษาในโรงเรียนและสถานศึกษาจะสิ้นสุดเมื่อออกจากโรงเรียนและสถาบันการศึกษา กรณีนี้มักจะเป็นการศึกษาที่พ่อ แม่ ผู้ปกครอง ครู และอาจารย์ ได้เตรียมการจัดการเรียนการสอนไว้พร้อม เพื่อให้ผู้เข้าศึกษาได้มีความรู้ ความสามารถเพื่อจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีสวัสดิภาพ และเพื่ออนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของชาติด้วย

สาโรช บัวศรี (2514 : 38) ได้ให้ความหมายของการศึกษาว่า การศึกษา คือ การพัฒนาขั้น 5 (Education is the development of the five aggregates) เพื่อว่าอกุศลมูล จะได้เบาบางลงอย่างมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ขั้น 5 ได้แก่ รูป เวทนา สัญญา สังขาร และวิญญาณ

รูป คือ ร่างกาย (Physical)

เวทนา คือ ความรู้สึก (Sensation)

สัญญา คือ ความจำ (Remembering)

สังขาร คือ ความคิด (Thought)

วิญญาณ คือ ความรู้ (Consciousness)

ผู้ที่ให้ความหมายการศึกษาเป็นกระบวนการมีดังนี้ เช่น

ชีรวัดน์ นิจนตร (2528 : 71) การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลทั้งทางสติปัญญา ทักษะ บุคลิกภาพ หรือ นิสัยใจคอ โดยมีผู้ถ่ายทอดความรู้และจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนภายในสถาบันการศึกษา

สุปรียา ควระเดชะคุปต์ (2529 : 5) การศึกษา คือ กระบวนการผลิตที่ช่วยเปลี่ยนแปลงมนุษย์ให้มีคุณภาพดีขึ้น เปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ผลิตสินค้าเพื่อเป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตต่อไป

เพ็ญแข ประจันปัจจนึก (2531 : 2) การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความเจริญงอกงามจนถึงขีดสุด จุดมุ่งหมายของการศึกษาอยู่ที่บุคคล

รุ่ง แก้วแดง (2541 : 8) ได้กล่าวว่า การศึกษา หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ การศึกษาอบรม การสร้างองค์ความรู้ ของบุคคลอันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุนที่ให้โอกาส การอำนวยความสะดวกและการส่งเสริม ที่จะกระตุ้นให้คนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542 : 2) ได้สรุปไว้ การศึกษา หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการศึกษาตลอดชีวิต

คาร์เตอร์ (Carter V.Good : 1973) บรรณาธิการ Dictionary Of Education ได้ให้ความหมายของการศึกษา ดังนี้

การศึกษา หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมที่มีคุณค่าในสังคม หรือ

การศึกษา หมายถึง กระบวนการของสังคมที่คนในสังคมได้จากสภาพแวดล้อม ซึ่งได้รับการคัดเลือกและการควบคุมเป็นอย่างดี โดยเฉพาะจากโรงเรียนทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้แต่ละบุคคลมีความสามารถ และความเจริญงอกงามในสังคมที่ตนอาศัยอยู่

มิลเลอร์ (Miller . 1990) การศึกษา คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงไปในทางด้านดี ไม่ว่าจะเป็นด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ด้านทักษะ (Psychomotor Domain) และด้านทัศนคติ (Affective Domain)

ผู้ที่ให้ความหมายแสดงถึงการศึกษช่วยในการพัฒนา เช่น

ปรีชา คัมภีรปกรณ และกล้า ทองขาว (2531 : 298-304) การศึกษา เป็นปัจจัยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในแง่ของการเพิ่มพูน ความรู้ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน พิจารณาการศึกษาเป็นการลงทุน และการศึกษาคือปัจจัยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต การประกันความสูญเปล่าของการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือจะต้องกำหนดนโยบาย จุดหมายและวิธีการที่ดี

วิโรจน์ สารรัตนะ (2532 : 7) ถ้าประเทศใดไม่สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ก็ไม่สามารถพัฒนาอย่างอื่นได้มากนัก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การศึกษาเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญ จะทำให้มนุษย์กลับกลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นตัวการแห่งการพัฒนา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2545 : 1) การศึกษา หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ด้วยการเรียน หรือการวิจัยตามหลักสูตรของสถานการศึกษา หรือสถาบันวิชาชีพ เพื่อให้ได้ซึ่ง

ปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการนั้น และหมายความรวมถึง การฝึกฝนภาษา และการรับคำแนะนำก่อนเข้าศึกษาและฝึกอบรม หรือการดูงานที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หรือต่อจากการศึกษานั้นด้วย

ดิวอี้ (John Dewey . 1966) ให้ความหมายว่าการศึกษา หมายถึง การสร้างหรือการจัดประสบการณ์ใหม่ เพื่อมาเพิ่มประสบการณ์ที่มีอยู่ และให้สามารถหาประสบการณ์เพิ่มเติมอีก และการศึกษา คือความงอกงาม และเป็นกระบวนการตลอดชีวิต

มอริส (Van Cleve Morris . 1961) ได้กล่าวว่า การศึกษาโดยทั่ว ๆ ไป หมายถึง การพัฒนาของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นศิลปะ อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาศิลปะที่ให้ความร่วมมือกับธรรมชาติ และเป็นศิลปะในการปรับปรุงธรรมชาติ การศึกษาช่วยพัฒนาร่างกายให้มีทักษะดีขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนรู้จักตนเอง นอกจากนั้นยังช่วยในการพัฒนาบุคลิกภาพและอุปนิสัยของมนุษย์อีกด้วย สอดคล้องกับอดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

ปองพล อติเรกสาร (2546 : 3) ได้ให้ความหมายว่าการศึกษา คือ การเรียนรู้ศิลปศาสตร์ ที่จะทำให้มนุษย์แต่ละคนสามารถอยู่รอด และดำรงชีวิตอยู่ได้ในแผ่นดิน

จากแนวคิดทางการศึกษา สรุปได้ว่า ความหมายของการศึกษานั้นพิจารณาได้หลายด้าน หลายมุม และเป็นกระบวนการเชื่อมโยงกันเป็นองค์ความรู้ เพื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การศึกษาทางเลือก (Alternative Education)

การศึกษาทางเลือก คือ ระบบการจัดการศึกษาที่หลากหลายและอยู่บนรากฐานทางศาสนา ธรรม รากฐานทางปรัชญา รากฐานทางจิตวิทยา ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาเด็กให้เจริญเติบโตตามศักยภาพในธรรมชาติของตัวเด็กเอง โดยเน้นที่ความสุขและการอยู่ร่วมกันแบบสันติ ซึ่งเป็นอุดมการณ์ของมนุษยชาติที่มีอยู่ในตัวพ่อแม่เด็กทุกชนชั้น แต่ที่ผันแปรไป เพราะการชี้นำของระบบการเมืองและระบบเศรษฐกิจ ที่ เต็มไปด้วยนักการเมืองและนักธุรกิจที่เห็นแก่ตัวและลู่แก่อำนาจ ซึ่งประกอบกันเป็นชนชั้นการปกครองและร่วมกันสร้างโครงการอันยุติธรรม การศึกษาทางเลือกจึงเป็นการแย่งชิงพื้นที่มาจากนักการเมือง นักธุรกิจเหล่านั้นมาให้แก่เด็ก ๆ พ่อแม่ และชุมชนที่อยากสร้างสรรค์สังคมใหม่ สร้างสรรค์มนุษยชาติใหม่ที่ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของนักการเมืองและนักธุรกิจที่คุมั่งอยู่ในนามรัฐบาลและระบบราชการ เพียงเพื่อผลประโยชน์ของตนและชนชั้นที่ตนสังกัด

แนวคิดการศึกษาทางเลือก

มีแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานทางจิตวิทยา ปรัชญา และศาสนธรรม มนุษยธรรม และชุมชนที่หลากหลาย

ในทางจิตวิทยา มีแนวคิดตั้งแต่ فروยด์, จอห์น ดุย, มองเตสซอรี, วอลดอล์ฟ, กฤษณามูรติ, เอ. เอส. นีล, นีโอฮิวแมนนิส ฯลฯ

ในทางปรัชญา มีแนวคิดตั้งแต่ยุคกรีกเป็นต้นมา จากตะวันตกถึงตะวันออก

ในทางศาสนธรรม ศาสนาสำคัญๆ ในโลก อิสลาม คริสต์ พุทธ ล้วนมีหลักทางการศึกษา ทั้ง

รูปแบบและเนื้อหาสาระ

ในทางมนุษยธรรม ก็มีแนวคิดทั้งด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิสตรี สิทธิเด็ก และการอยู่ร่วมกันโดยไม่แบ่งแยก สีมัว เชื้อชาติ ภาษา ศาสนา ตลอดจนวัฒนธรรม

ในเรื่องของชุมชนแต่ละชุมชน มีความประสงค์จะสร้างชุมชนใหม่ที่ไม่เดินตามรัฐใหญ่หรือสังคมใหญ่ ที่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของกระแสทุนนิยมโลก โดยใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือ เรียนรู้ชุมชนของตนเองเพื่อกำหนดเอกลักษณ์ของชุมชนและการพึ่งพาตนเอง

ทั้งหมดนี้รัฐทำหน้าที่ดูแลหลักการสำคัญๆ คือ การอยู่ร่วมกันอย่างสันติบนความหลากหลาย โดยมีระบบประชาธิปไตยแบบประชาชนมีส่วนร่วม เป็นกลไกขับเคลื่อนสังคมทั้งระบบการศึกษาทางเลือกที่เป็นการศึกษาที่หลากหลาย ไม่ให้จะได้มาง่ายๆ เพราะนี่เป็นการต่อสู้ทางชนชั้น ที่ชนชั้นนำใช้ระบบการศึกษาสะกดชนชั้นล่างให้ยอมจำนนมานับศตวรรษการศึกษาทางเลือก จึงเป็นการศึกษาเพื่อการปลดปล่อยมนุษยชาติให้ได้รับอิสรภาพตามแนวทางของแต่ละคน แต่ละชุมชน ที่จะเลือกเส้นทางที่ไปสู่สังคมแห่งสันติสุข ซึ่งการศึกษาจะเป็นเครื่องมือสำคัญตัวหนึ่ง สำคัญเท่าๆ กับระบบการเมืองที่จะนำพามนุษยชาติไปสู่สังคมแห่งสันติสุข สำคัญเท่าๆ กับระบบเศรษฐกิจที่จะปลดปล่อยมนุษย์จากทาสของทุน ที่ไม่ให้มนุษย์เป็นอิสระด้วยการพึ่งตนเอง สำคัญเท่าๆ กับศาสนาที่นำพาโดยศาสดา เพื่อให้มนุษย์พ้นทุกข์และมีอิสรภาพ

รูปแบบการศึกษาทางเลือก

จะเป็นรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ติดอยู่กับรูปแบบของระบบโรงเรียนที่ครอบงำสังคมไทยมา 100 กว่าปีการศึกษาในครอบครัวก็เป็นรูปแบบหนึ่ง การศึกษาในชุมชนก็เป็นรูปแบบหนึ่ง การศึกษาในธรรมชาติก็เป็นรูปแบบหนึ่ง การศึกษาในโรงเรียนก็เป็นรูปแบบหนึ่ง จะเป็นรูปแบบที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย ให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนและขบวนการเรียนรู้ รวมทั้งเนื้อหาสาระที่เรียนรู้

เนื้อหาสาระของการศึกษาทางเลือก

เป็นเนื้อหาสาระตั้งแต่เรื่องของตนเอง เรื่องรอบตัว จากใกล้ตัวถึงไกล จากสิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุและธรรมชาติ จากภายใน (จิตวิญญาณ) ถึงภายนอก เรียนเรื่องมนุษย์ สัตว์ พืช โลก และจักรวาล สดุดี คือ เรียนรู้การอยู่ร่วมกันอย่างสันติและเรียนรู้การดำรงชีวิตอยู่บนโลกนี้ (การได้มาซึ่งปัจจัยสี่) โดยเห็นแก่ตัวน้อยที่สุด และทำร้ายผู้อื่นให้น้อยที่สุด พึ่งพาคนอื่นให้น้อยที่สุด และทำร้ายผู้อื่นให้น้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นตัวเรา หรือสัตว์โลก และรวมถึงธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

การปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้เกิดการศึกษาทางเลือก

นับเป็นโอกาสที่ดีที่พระราชบัญญัติการศึกษานับใหม่ที่มีเจตนารมณ์ปฏิรูปการศึกษาให้เริ่มได้อย่างรวดเร็วภายใน 5 ปี นับตั้งแต่ พระราชบัญญัติการศึกษาประกาศใช้เมื่อ 14 สิงหาคม 2542 ซึ่งแนวทางการเปลี่ยนแปลงการศึกษาไว้นับตั้งแต่สิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน (รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ 12 ปี ตามมาตรา 43) ซึ่งกำหนดให้บุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคม มีสิทธิจัดการศึกษาได้ (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 12) ในส่วนระบบการศึกษา ก็กำหนดให้มี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ

การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยให้สถานศึกษาหรือโรงเรียน สามารถจัดการศึกษาทั้งสามรูปแบบ (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 15) และเทียบโอนผลการเรียนได้ ทั้งสถานศึกษาก็มีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น โดยให้สถานพัฒนาเด็กปฐมวัยและศูนย์การเรียนรู้ (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 18) เป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษาปฐมวัย และการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ในเรื่องหลักสูตร ก็กำหนดให้มีหลักสูตรแกนกลาง (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 27) และหลักสูตรที่มีลักษณะหลากหลาย (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 28) การจัดกระบวนการเรียนรู้ (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 24) ก็นำแนวคิดที่มีอยู่ในทฤษฎีทางการศึกษาทั่วไปมากำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติการศึกษานี้ด้วย ซึ่งในทัศนะของนักการศึกษาแล้ว ก็ไม่เห็นเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ เป็นเรื่องที่เรียนและสอนกันอยู่ในสถาบันการฝึกหัดครูมานานปี ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 22) แต่ที่ไม่เกิดผลทางปฏิบัติในระบบโรงเรียนของประเทศไทย ก็เพราะระบบการศึกษา ซึ่งเป็นระบบที่ต้องเคลื่อนไหวไปตามพัฒนาการของเด็กและความรู้ใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางจิตวิทยา หรือขบวนการเรียนรู้ รวมทั้งความรู้ทางวิทยาศาสตร์และความจริงของโลก ชีวิต และสังคมที่เกิดขึ้นใหม่ (พระราชบัญญัติการศึกษา มาตรา 23) สิ่งเหล่านี้ไปถูกกรอบบังคับด้วยระเบียบของระบบราชการไทย จึงทำให้ระบบการศึกษาหยุดการเคลื่อนไหวและปรับตัว จนกลายเป็นระบบการศึกษาที่ตาย ดังข้อเขียนของ Everett Reimer หรือไอวาน อิลลิช (Ivan Illich) เมื่อ 30 ปีก่อน ที่ว่า "โรงเรียนตายแล้ว" (School is Dead) หรือจุดจบของระบบโรงเรียนที่ปรากฏในข้อเขียนหนังสือชื่อ "ที่นี่ไม่มีโรงเรียน" (Deschooling Society - สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก) ฉะนั้น พระราชบัญญัติการศึกษานี้จะมีวิญญูณของการปฏิรูปการศึกษาหรือไม่ย่อมอยู่ที่

1. จะนำระบบการศึกษาออกจากระบบราชการได้มากน้อยเพียงไร เพราะถ้าออกจากระบบราชการได้มาก โดยมีการบริหารจัดการการศึกษาที่คล่องตัว เล็กและกระจายอำนาจ ระบบโรงเรียนก็จะสามารถปฏิรูปตัวเองได้ เพราะการที่ระบบการศึกษาถูกบริหารจัดการโดยระบบราชการไทย เป็นที่ยึดแล้วว่าเป็นอุปสรรคต่อการเคลื่อนไหวและการปรับตัวของระบบการศึกษาทั้งระบบ นี่ก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายและกฎกระทรวงที่เป็นกฎเกณฑ์ประกอบ พระราชบัญญัติการศึกษานี้ว่า จะตีกรอบให้แคบกว่าตัวสาระของตัว พระราชบัญญัติการศึกษาหรือไม่ ซึ่งเรื่องแบบนี้ได้เกิดขึ้นกับกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญหลายฉบับหลายมาตรา ที่ทำลายเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของภาคประชาชน ดังเช่น พระราชบัญญัติการลงชื่อ 50,000 ชื่อเพื่อตรวจสอบคณะรัฐมนตรีและข้าราชการประจำระดับสูงตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 304 เป็นต้น

2. ภาคประชาชนจะสามารถจัดการศึกษาที่หลากหลาย การศึกษานอกระบบ ตลอดจนการศึกษาดตามอัธยาศัย ให้เกิดการศึกษาทางเลือก (Alternative Education) ขึ้นได้อย่างอิสระมากน้อยเพียงไร เพราะถ้าสามารถจัดการศึกษาได้อิสระมาก ก็จะเป็นแรงหนุนให้การศึกษาในระบบราชการหรือการศึกษาของรัฐเกิดการปฏิรูปแต่ทั้งหมดขึ้นกับแนวคิด (Concept) ในเรื่อง อำนาจของรัฐ กับ อำนาจของประชาชน จะเปลี่ยนแปลงอย่างไร จะลดอำนาจของรัฐลง พร้อมกับเพิ่มอำนาจของภาคประชาชน โดยการกระจายอำนาจการจัดการตั้งแต่การเมืองส่วนกลางถึงการเมืองส่วนท้องถิ่น

กระจายงบประมาณ กระจายการเก็บภาษี กระจายการเงินการคลัง กระจายตั้งแต่รูปแบบการบริหาร การจัดการระดับองค์ถึงระดับปัจเจกชน

3. ในเรื่องของระบบการศึกษา ประเทศไทยจัดการศึกษาโดยรวมศูนย์อำนาจที่มีลักษณะแบบ อำนาจนิยม โดยกระทรวงศึกษาธิการทำตัวเป็นตัวแทนชนชั้นนำที่เป็นชนชั้นปกครอง กำหนดเนื้อหา สารและรูปแบบการศึกษาจากส่วนกลางให้ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับโรงเรียนปฏิบัติ โดยมีเด็กเป็นผู้รองรับแต่แนวคิดใหม่ที่จะให้เกิดการปฏิรูปการศึกษา ต้องกลับหัวกลับหางในการจัดการ การศึกษา โดยให้อำนาจประชาชนเป็นตัวกำหนด ซึ่งเริ่มที่เด็ก แล้วตามด้วยผู้ปกครองและชุมชน โดยครูและโรงเรียนเป็นตัวรับไปปฏิบัติ ครูและโรงเรียนต้องหลุดจากการเป็นตัวแทนชนชั้นปกครอง จากส่วนกลาง ถ้าทำแบบนี้ได้ก็จัดการศึกษาที่หลากหลาย ตามอัธยาศัย หรือตามธรรมชาติของเด็ก นั่นคือ ระบบการศึกษาทางเลือก คือมีทางเลือกหลายๆ ทางให้เด็ก หรือผู้ปกครองหรือชุมชน เลือกทั้ง รูปแบบและเนื้อหาสาระ เพื่อนำไปสู่สภาพของประชาชนโดยรวมนี้คือ กระจายการปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้เกิดจุดเปลี่ยนตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นไป (ออนไลน์ : http://www.webfels.org/edu_mean.htm)

สุชาติ จักรพิสุทธิ์ (2546 : 4) ได้กล่าวถึงการศึกษาทางเลือกในประเทศไทยไว้ว่า เมื่อพูดถึง "การศึกษา" คนส่วนใหญ่ก็จะนึกไปถึงโรงเรียนหรือสถานศึกษา อันเป็นระบบการให้ความรู้แก่ ประชากรที่รัฐจัดขึ้น โดยเชื่อกันว่าเป็นระบบการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ที่ดีที่สุด แม้กระทั่งคิดกันว่าถ้า ไม่ไปโรงเรียนก็ "ไม่มีความรู้" นี่เป็นโลกทรรศน์ความเข้าใจของสังคมไทยที่เกิดขึ้นมานานกว่าร้อยปี นับแต่ที่เรามีระบบโรงเรียนเรื่อยมา แต่ในความเป็นจริง ระบบการศึกษาแบบโรงเรียนกำลังประสบ ความล้มเหลว ไม่เพียงแต่ในสังคมไทย หากแต่ในโลกทั่วไป เนื่องจากระบบการผลิตของโลกที่ เปลี่ยนแปลงไป อันเป็นผลจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร นำมาซึ่ง กระแสคิดการลงทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในทรัพยากรมนุษย์บนความเชื่อที่ว่า การศึกษาคือ เครื่องมือพัฒนามนุษย์ที่สำคัญที่สุด เราจึงได้เห็นกระแสการปรับตัวของระบบการศึกษาที่กำลังดำเนิน ไปทั่วโลก เช่นกับการศึกษาไทยที่ผูกติดกับระบบราชการตลอดมา ก็ถึงจุดวิกฤตและต้องปรับตัว

เสียงเรียกร้องการปฏิรูปการศึกษา ด้านหนึ่งได้สะท้อนถึงอารมณ์ของสังคมที่มีต่อการศึกษา ของลูกหลาน อย่างน้อยก็คือ ความต้องการที่จะให้ลูกหลานไทยมีความสุขกับการเรียนรู้ได้มากกว่าที่ ผ่านมา จนถึงการตั้งคำถามต่อบทบาทของโรงเรียนในโลกยุคใหม่ (Post Schooling) และข้อเท็จจริง ความจริงจิงของรัฐในการปฏิรูปการศึกษา อย่างไรก็ตาม การปฏิรูปการศึกษาไทยที่กำลังดำเนินอยู่ใน เวลานี้จนล่วงเข้าปีที่สี่ ยังคงเน้นความสำคัญ และการทุ่มเททรัพยากร แก่ระบบการศึกษา อย่างเป็นทางการเท่านั้นโดยมิได้เข้าใจถึงสถานการณ์ข้อเท็จจริง ที่เวลานี้ภาคประชาชนเกิดการขยายตัว รวมกลุ่ม จัดตั้งตนเองกันราวกับดอกเห็ดหน้าฝนถึง 60,000 กว่ากลุ่มทั่วประเทศเพื่อดำเนินกิจกรรม การเรียนรู้ในรูปแบบและเนื้อหาต่างๆ อย่างหลากหลายน่าทึ่งยิ่งนัก อันเนื่องมาจากความต้องการที่จะ พื้นดินบทบาทและสิทธิการจัดการศึกษาแก่ลูกหลาน ด้วยความตระหนักรู้ว่าการศึกษาในระบบ โรงเรียนนั้น ได้พรากลูกหลานของเขาไปจากชุมชนมาช้านานแล้ว

ในขณะที่ความรู้ของชุมชนและวัฒนธรรมกำลังอ่อนแอลง ชุมชนจะต้องกอบกู้สถานการณ์ของ ตน ด้วยการใช้ความรู้ภูมิปัญญาที่มีอยู่ สร้างการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับปัญหา และชีวิตจริงของชุมชน

ขึ้นมาด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าว สะท้อนถึงความหมายอย่างกว้างของ "ความรู้" และ "การศึกษา" อันเป็น กระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่มีได้มีเป้าหมายในการสนับสนุนความสามารถของปัจเจกบุคคล หรือปัญญาบัตรเท่านั้น หากแต่มุ่งหมายเพื่อการแก้ปัญหาของส่วนรวม ความรู้ของชุมชนจึงเป็น ความรู้สาธารณะ ที่มีฐานการเรียนรู้อยู่บนฐานของชีวิตและวัฒนธรรม หรือการเอาปัญหาเป็นตัวตั้ง (Problem base) ไม่ใช่การเอาวิชาเป็นตัวตั้ง (Content base) เป็นความรู้ในเชิงปฏิบัติ (Pragmatism) ที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ของผู้คนในชุมชน โดยมีแนวคิดด้านการแบ่งปันเอื้อเฟื้อ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ จนกล่าวได้ว่าเป็นความรู้ที่มีมุมมองทางศาสนธรรมกำกับอาทิ ความรู้ในเรื่องเกษตรอินทรีย์ที่เคารพธรรมชาติและสิ่งมีชีวิตอื่นความรู้ด้านสัจจะอมรินทร์ที่เน้นความมั่นคงของชุมชนส่วนรวม เป็นต้น

ซึ่งปัจจุบันมีการสืบทอดผ่านปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชน เยาวชน โดยชุมชนหลายแห่งมีการรวบรวมองค์ความรู้ จัดทำหลักสูตร จัดระบบแบบแผนและกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้เหล่านี้กันอยู่ อย่างคึกคักต่อเนื่องรวมถึงการร่วมมือข้ามกลุ่มข้ามชุมชน เกิดเป็นเครือข่ายของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างกว้างขวางอาจกล่าวได้ว่านี่คือกระแสการเรียนรู้ทางเลือก ที่น่าจะเป็นการศึกษาในความหมายที่แท้จริง อันหมายถึงการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทั้งปัจเจกและชุมชน เป็นการเรียนรู้ความดี ความงาม ความจริงเพื่อพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งกาย ใจ จิตวิญญาณ และเป็นการศึกษาที่ แก่ทุกข์แก่จนได้ซึ่งสำคัญกว่า "เก่ง ดี มีความสุข" ของใครของมันเสียอีก

การศึกษาทางเลือกดังกล่าวนี้ พบว่าจำแนกได้ 7 ฐานการเรียนรู้คือ

1. การศึกษาทางเลือกที่จัดโดยครอบครัวหรือ Home School ครอบคลุมทั้งแบบครอบครัวเดี่ยวและกลุ่มครอบครัวหรือเครือข่าย ปัจจุบันมีอยู่เกือบ 100 ครอบครัวทั่วประเทศ

2. การศึกษาทางเลือกที่อิงกับระบบของรัฐ ได้แก่ โรงเรียนในระบบที่จัดกระบวนการเรียนรู้แบบ เน้นการปฏิบัติและประสบการณ์ของผู้เรียน มีการส่งเสริมวัดกรรมการเรียนรู้อยู่เสมอ เช่น โรงเรียนหมู่บ้านเด็ก โรงเรียนรุ่งอรุณ โรงเรียนปัญญทัย เป็นต้น

3. การศึกษาทางเลือกสายครูภูมิปัญญา ได้แก่ พ่อครูแม่ครู ปราชญ์ชาวบ้าน ที่สังกัดกลุ่มหรือเครือข่าย และดำเนินการถ่ายทอดภูมิปัญญาแก่ชนรุ่นหลังทั้งแบบเสียค่าใช้จ่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย ในความรู้ด้านศิลปะการช่าง การแพทย์พื้นบ้านและสมุนไพร การอ่านเขียนอักษรโบราณ นาฏศิลป์พื้นบ้าน เป็นต้น

4. การศึกษาทางเลือกสายศาสนธรรม ซึ่งจัดกระบวนการเรียนรู้แก่สมาชิกและสาธารณะโดย เน้นศาสนธรรม มีกิจกรรมการฝึกฝนจิตใจและวิถีชีวิตทั้งแนวปฏิบัติธรรม การปฏิบัติสมาธิ แนวต่อต้านบริโภคนิยม แนวเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น ได้แก่ สัมมาสิกขาสันติอโศก ปอห์เนาะ

5. การศึกษาทางเลือกที่เป็นสถาบันนอกระบบรัฐ ได้แก่ กลุ่มกิจกรรมทางการศึกษาที่มีเจตนาในการจัดการเรียนรู้แก่กลุ่มเป้าหมายของตน ในรูปแบบกระบวนการ การฝึกอบรม การบรรยาย เช่น สถาบันการเรียนรู้ขององค์กรพัฒนาเอกชน ศูนย์ ชุมชน อาทิ เสมสิกขาลัย มหาวิทยาลัยเที่ยงคืน มหาวิทยาลัยชุมชนปักษ์ใต้ โรงเรียนไตรมไม้ โรงเรียนชาวนา สถาบันโพธิยาลัย เป็นต้น

6. การศึกษาทางเลือกของกลุ่มการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม เป็นภาคการเรียนรู้ที่กว้างขวางหลากหลายที่สุด ทั้งกลุ่มการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมอ้อมทรัพย์ การเกษตร การแพทย์พื้นบ้าน การพัฒนาอาชีพ การสืบสานภูมิปัญญาและวัฒนธรรม การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ-สิ่งแวดล้อม การอนามัยและสาธารณสุข การป้องกันยาเสพติด สิทธิชุมชน เป็นต้น

7. การศึกษาทางเลือกผ่านสื่อการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ ทั้งที่ผ่านสื่อสารมวลชนประเภทสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และสื่อสมัยใหม่อย่างเว็บไซต์ รวมถึงห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ แหล่งท่องเที่ยวหรือแหล่งเรียนรู้สาธารณะที่ให้สาระความรู้ มีความต่อเนื่อง ก่อเกิดการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องด้วยเหตุนี้ การศึกษาทางเลือกจึงเป็นกระบวนการสร้างเสริมชุมชนเข้มแข็ง ที่กำลังบอกแก่สังคมไทยว่าการปฏิรูปการศึกษาที่แท้จริงเกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเป็นการปฏิรูปการศึกษาที่มีผลในทางพัฒนาประชากรและแก้ปัญหาบ้านเมืองได้ เป็นการศึกษาที่อิงอาศัยฐานทรัพยากร ฐานวัฒนธรรมและฐานภูมิปัญญาของแผ่นดินไทยเป็นสำคัญในโลกที่รัฐอ่อนแอลงแต่สังคมมีขนาดใหญ่และซับซ้อนขึ้น มีวิกฤตหลายด้าน เป็นธรรมชาติธรรมชาติที่จะเกิดมีการแสวงหาทางเลือกนอกเหนือระบบหลักที่มีอยู่จึงแทนที่จะกีดกันความรู้และการเรียนรู้เหล่านี้ออกไปนอกภาครัฐ นำที่การปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติเวลานี้ จะเปิดที่ทางให้การศึกษาทางเลือก ได้หลอมรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบความรู้ของสังคมไทย

แนวคิดและทฤษฎีด้านความต้องการและแรงจูงใจในการศึกษา

โนลส์ (Knowles, 1970:80) แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท

1. ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพความต้องการทางความเจริญงอกงาม , ความต้องการความปลอดภัย , ความต้องการประสบการณ์ใหม่ , ความต้องการความสำเร็จและความต้องการยอมรับว่าตนเองมีคุณค่า

2. ความต้องการด้านการศึกษา เป็นผลมาจากแรงกระตุ้นของความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ร่วมกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลต้องการเรียนรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่ตนเองขาดแคลนเพื่อให้ตนเองดีขึ้น เพราะฉะนั้น ความต้องการด้านการศึกษาคือช่องว่างระหว่างความสามารถของบุคคลในปัจจุบันกับความปรารถนาที่อยากจะมีขึ้นในอนาคต

เชียร์ศรี วิวิธสิริ (2538:9) ให้ทรงเสนอว่าไว้ว่า ผู้ใหญ่โดยทั่วไปเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาเพราะมีความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะรู้จักหรือตระหนักในตนเอง และพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวและปรับอาชีพให้ทันต่อความเจริญที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม

2. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าในทุกๆด้านต่อเนื่องตลอดชีวิต

3. ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ กับผู้อื่นและรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม

ฮูล (Houle, 1961 : 15-16) พบว่าผู้ใหญ่ที่เข้ารับการศึกษาดำเนินด้วยเหตุพื้นฐานอย่างน้อย 3 ประการคือ

1. มีเป้าหมายเฉพาะอย่างอยู่ในใจ (Goal Oriented) เช่น ต้องการประกาศนียบัตรไปเลื่อนวุฒิการศึกษาและเลื่อนขั้นเงินเดือน นักศึกษาที่เข้ามารับการศึกษาด้วยเหตุผลนี้ มีจุดหมายเพื่ออาชีพ การงาน หรือเพิ่มวิทยฐานะ

2. เพื่อเข้าร่วมสังคม (Activity Oriented) เช่น มีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นบ้าง แสวงหากิจกรรมใหม่ๆ หรือ มาเรียนเพื่อแก้เหงา และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นต้น

3. ต้องการรู้สิ่งใหม่ๆ (Learning Oriented) มาเรียนเพราะความสนใจอยากรู้อยากเห็น มิได้คำนึงถึงประกาศนียบัตร แต่ต้องการความรู้เพิ่มพูนความรู้ของตนเอง

นอกจากความต้องการทางด้านการศึกษาแรงจูงใจเป็นสาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการที่จะรับการศึกษาต่อ อารี พันธุ์มณี (2538: 179-182) ได้มีความหมายการจูงใจ(Motivation) ไว้ว่า หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆที่เป็นแรงจูงใจ (Motive) มาผลักดันให้บุคคลแสดงความประพฤติอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ ปัจจัยต่างๆ ที่นำมาอาจเป็นเครื่องมือล่อรางวัล การลงทุน การทำให้ตื่นตัว รวมทั้งการทำให้เกิดความคาดหวัง เป็นต้น

การจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ครอบหุ้มมนุษย์มีความต้องการ ทำให้สภาวะทางร่างกายเกิดความไม่สมดุลจะทำให้มีแรงขับ (Drives) ที่กำหนดทิศทางเพื่อแสดงพฤติกรรมกระทำไปสู่เป้าหมายที่จะต้องสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อได้รับการตอบสนองแรงขับก็จะลดลงเกิดความพอใจ

แรงจูงใจ (Motive) สามารถแบ่งตามลักษณะของการแสดงพฤติกรรม ได้เป็น 2 ประเภท ใหญ่คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลต้องการที่จะกระทำ หรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ไม่ต้องการอาศัยการชักจูงจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น ความต้องการเรียนรู้เพื่อต้องการความรู้ ทำงานเพราะต้องการความสนุก ซึ่งความต้องการและความสนใจพิเศษตลอดจนความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล จะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมขึ้น ซึ่งได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความศรัทธา เป็นต้น

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น สิ่งของ หรือ เกียรติยศ เงินเดือน ปริญญาบัตร ความก้าวหน้า รางวัล คำชมเชย การติเตียน ทำให้บุคคลมองเห็นเป้าหมาย จึงเร้าให้บุคคลเกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายนั้น

การจูงใจ (Motivation) สามารถแบ่งตามที่มาของ แรงจูงใจ (Motive) ได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจทางสรีรวิทยา (Physiological Motivation) แรงจูงใจด้านนี้ เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายทั้งหมด เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่รอด เป็นความต้องการที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ต้องการน้ำ อาหาร ปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับความต้องการทางสรีระได้ จากการสังเกตพฤติกรรมกระทำของคนเรา คือจากความมากน้อยของการกระทำ การเลือกกระทำ (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การโต้ตอบจากสิ่งที่มาขัดขวาง เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychoiologcal Motivation) มีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจทางด้านสรีรวิทยา เพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่า แต่จะช่วยคนเราทางด้านจิตใจทำให้สุขภาพจิตดีและสดชื่น แรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความต้องการความรัก และความเอาใจใส่จากผู้อื่น

3. แรงจูงใจทางสังคมหรือแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ (Social Motivation) แรงจูงใจชนิดนี้มีจุดเริ่มต้นส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของบุคคลและเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้ มีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา ตัวอย่างของแรงจูงใจทางสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนเราได้แก่

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motives) เป็นความปรารถนาของบุคคล ที่กระทำกิจกรรมต่างๆ ที่ดีและประสบผลสำเร็จซึ่งได้รับการส่งเสริมตั้งแต่วัยเด็ก จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าเด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างอิสระเป็นตัวเองฝึกหัดการช่วยเหลือตัวเองตามวัย จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการความสำเร็จในชีวิตสูง

3.2 แรงจูงใจสัมพันธ์ (Affiliative Motives) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเอาใจใส่ ความรัก ความรักจากผู้อื่น เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจต่อความนับถือตนเอง (Self-Esteem) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาเป็นที่ยอมรับของสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งจะนำมาสู่ความนับถือตนเอง

วัฒนา พัทธราวิช (2526:82) กล่าวว่าความต้องการเป็นรากฐานอันสำคัญอย่างหนึ่ง สำหรับการศึกษา เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนจึงสามารถกล่าวได้ว่า การวางหลักสูตรต้องคำนึงถึงความต้องการเป็นหลักและถือ “ความต้องการเป็นรากฐานของการพัฒนาหลักสูตร”

เจือจันทร์ จงสถิตอยู่ (2525:19) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการศึกษาจัดอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. สภาพฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน
2. ทุนทรัพย์ที่ใช้ในการศึกษามากหรือน้อยต่างกัน
3. คุณภาพของการจัดการศึกษาที่แตกต่างกัน
4. ภูมิลำเนาของสถานศึกษาที่อยู่ในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค
5. ความมีชื่อเสียงของสถานศึกษาที่แตกต่างกัน

ปัจจัยทั้ง 5 ประการดังกล่าวเป็นผลให้บุคคลมีแรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อต่างกัน

พจน์ สะเพียรชัย (2526:8) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจในการศึกษาระดับต่างๆ โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษานั้นน่าจะมีแนวโน้มสูงขึ้นตามลำดับ เนื่องมาจากความต้องการของผู้เรียนส่วนหนึ่งมาจากค่านิยมในปรัชญาและอีกส่วนหนึ่งมาจากการที่ไม่มียานพาหนะ จากการศึกษาที่ผ่านมามีปรากฏชัดอย่างหนึ่งคือ การศึกษาได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยพื้นฐานอีกอย่าง เช่นเดียวกับปัจจัย

ด้าน อาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม เมื่อทุกคนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษาเช่นนี้ ทุกคนจึงต้องการไผ่หา

อันเดอร์ส (Burton G. Andress) ได้ให้ความหมายของคำว่าจูงใจ หมายถึง ตัวการที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมของมนุษย์

ลัทธแทนส์ (Fred Luthans) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการซึ่งเริ่มต้นด้วยความต้องการทางด้านจิตใจ หรือทางความคิด แล้วกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่จุดหมายของความต้องการนั้น

มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow) ได้กล่าวถึง ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ในทฤษฎีการจูงใจ (Theory of Human Motivation) โดยได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (The Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความหิวอาหาร ความต้องการทางเพศ การขับถ่าย การกระหายน้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safety Need) เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้น หลังจากที่มีความต้องการด้านกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการได้รับความปลอดภัยและมีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ได้แก่ ความปลอดภัยจากการถูกประทุษร้ายในชีวิต ความมั่นคงในการประกอบกิจการงาน โดยไม่ถูกโยกย้ายหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผลเป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม (The Belongingness and Love Need) หลังจากที่มีความต้องการด้านกายภาพและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตได้รับการสนองตอบแล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ความต้องการมีเพื่อน มีคนรัก มีผู้ให้การยอมรับและเข้าใจในตัวเขา มนุษย์จะเกิดความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการทำงานร่วมกัน อยู่ร่วมกัน

4. ความต้องการยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ (The Esteem Needs) มนุษย์ทุกคนในสังคมมีความต้องการในขั้นนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่

4.1 เป็นความต้องการได้รับการบรรลุผลสำเร็จในเรื่องที่ตนเองต้องการอย่างเพียงพอ ที่จะอยู่ในสังคมได้ด้วยความมั่นใจในความสามารถของตนเอง

4.2 เป็นความต้องการในเรื่องของเกียรติยศ ศักดิ์ศรี อันเนื่องมาจากการได้รับการยอมรับความสำเร็จของตนเองจากสังคม

5. ความต้องการทำในสิ่งที่ตนอยากทำให้สำเร็จ (The Need for Self - Actualization) โดยได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน

5.1 เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจของคนในการทำงานแต่ไม่ช่วยจูงใจให้คนเกิดความต้องการในการทำงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยชนิดนี้เรียกว่า Hygiene Factors ได้แก่ เงินเดือน

สวัสดิการ สภาพเงื่อนไขในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยตัวนี้ถึงแม้จะมีการตอบสนองเป็นอย่างดีแต่ก็จะมีผลเพียงแต่ทำให้ความไม่พึงพอใจในการทำงานลดลงเท่านั้น

5.2 เป็นปัจจัยอีกประเภทหนึ่งซึ่งเรียกว่า Motivators Factors เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจให้คนต้องการทำงานเพิ่มขึ้น และเกิดความพอใจที่จะทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของงานปัจจัยประเภทนี้ ได้แก่ การได้รับการยอมรับในความสามารถ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยประเภทนี้ยังมีมากก็ยิ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการจูงใจในการทำงาน

ดาร์ลิง (William F.Dowling) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานจะต้องมี เนื่องจากถ้าคนงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานแล้ว จากการศึกษพบว่า จะทำให้หน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่พอใจนั้น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาระดับมาตรฐานของผลผลิต ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกคนงานใหม่เพื่อทดแทนคนเก่าที่ย้ายออกไป เกิดความเฉื่อยชาในการทำงานซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานโดยรวม คนงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานก็คือผู้ผลิตที่มีคุณค่ามากที่สุดของหน่วยงานนั่นเอง

ทฤษฎีอุปสงค์การศึกษา

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2544:2-4) กล่าวว่า อุปสงค์ของการศึกษา หมายถึง ความต้องการของผู้เรียนที่จะพัฒนาคุณภาพของตนเองตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือความต้องการของสังคมที่จะพัฒนาคุณภาพของประชาชนตามเป้าหมายที่วางไว้เมื่ออุปสงค์ของการศึกษาเป็นความต้องการของบุคคลหรือสังคมที่หวังจะเรียนในสถานศึกษา เพื่อให้มีความรู้ในวิชาการด้านต่างๆ เพื่อประกอบอาชีพ และเพื่อเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลอื่นและสังคมทั่วไป นี่คือนิสัยหรือปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการศึกษาแต่เป็นปัจจัยอีกประการ คือความอยากรู้ (Curiosity) ก็ไปศึกษาหรือเรียนเพื่อสนองความอยากรู้ไม่ได้หวังจะนำไปใช้ประโยชน์ เพราะฉะนั้นอุปสงค์ของการศึกษาจึงแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. อุปสงค์การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน การศึกษาจึงเป็นการลงทุนเพื่อผลิตประชากรที่เรียกว่าทุนมนุษย์ (Human Capital)
2. อุปสงค์ของการศึกษาเพื่อตอบสนองความอยากรู้ของผู้เรียน การศึกษาจึงเป็นการบริโภค(Consumption) เพื่อตอบสนองความอยาก (Consumption Goods) การศึกษาจึงเหมือนกับสินค้าเพื่อการบริโภค

จากการสรุปอุปสงค์ของการศึกษานั้นแสดงให้เห็นว่าในกรณีแรกนั้น อุปสงค์ของการศึกษาเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand) คือ เกิดอุปสงค์สำหรับประชาชนที่มีคุณภาพขึ้นมาก่อน แล้วจึงเกิดอุปสงค์ของการศึกษาตามมา แต่ในกรณีหลังนั้นอุปสงค์ของการศึกษาเป็นอุปสงค์ปกติ

(Demand) คือความอยากรู้ ได้เรียน และทำให้ความอยากรู้ก็หมดไป เหมือนอยากดื่มน้ำได้ดื่ม น้ำความอยากรู้ก็หมดไป เพราะฉะนั้นการศึกษาเป็นทั้งปัจจัยที่มีกำลังการผลิต (Productive agent) และอุปสงค์ของการศึกษาที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง จึงเป็นปัจจัยที่มีกำลังการผลิต

สาเหตุที่เกิดอุปสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อจะได้มีความรู้ และความสามารถไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพราะการศึกษาจะทำให้มีงานทำตามที่เราเรียนมา ยิ่งเรียนมากรายได้จะเพิ่มตาม เช่นประเทศไทยจบการศึกษาภาคบังคับทำงานได้ค่าตอบแทนตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ จบอนุปริญญา ปริญญาตรี เงินเดือนจะสูงขึ้นตามลำดับ เป็น 5,740.00 บาท และ 6,360.00 บาท ตามลำดับ ถ้ารับราชการ หากไปทำงานเอกชนขึ้นเงินเดือนก็จะสูงกว่าโดยอิงฐานเงินเดือนราชการ

2. ร่วมกิจกรรมทางสังคม การเป็นนักเรียนนักศึกษา นั้นมีเวลาและเป็นที่ยอมรับว่ามีความเป็นกลาง จึงทำให้มีโอกาสทำกิจกรรมทางสังคม หรือเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา เป็นการฝึกประสบการณ์ทั้งด้านความเป็นคนเก่งและเป็นคนดี เพื่อสร้างประชาคม

3. ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถานศึกษา มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับผู้เรียน เพื่อเตรียมความพร้อมและความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มผลผลิตทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

4. ความเป็นสากลทั้งด้านเครือข่ายของความรู้ (Knowledge Networks) และเครือข่ายวิชาชีพ (Occupation Networks) การศึกษาตอบสนองความต้องการส่วนนี้ได้ และก่อให้เกิดความร่วมมือและสมานฉันท์อันนำไปสู่สันติ

5. ได้รับการยกย่องและเกียรติจากสังคม ผู้ปกครองจึงส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกในความรับผิดชอบเข้ารับการศึกษาตามค่านิยมและรายได้ในบางอาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทำให้ความต้องการศึกษาในสาขาเหล่านั้นสูงมากหรือส่งเสริมให้เรียนมาประเพณี หรือกฎหมายการศึกษาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและไม่ผิดกฎหมาย

6. เตรียมกำลังคนเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

7. สร้างความสามารถเพื่อการแข่งขันของประเทศ

8. เตรียมความพร้อมด้านปัจจัยพื้นฐานทางสังคม (Social infrastructure)

9. สร้างช่องทางโอกาส (Opportunity) แก่ผู้มีการศึกษา

10. การศึกษาส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิตไม่ว่าจะมองแรงงานในฐานะปัจจัยในการผลิตหรือผู้มีทักษะในการผลิตหรือทั้งสองอย่างซึ่งพิจารณาได้จากสมการต่อไปนี้

$$\text{การเพิ่มผลผลิต} = \frac{\text{ผลผลิต}}{\text{ปัจจัยการผลิต}}$$

และการเพิ่มผลผลิตอันเป็นผลจากการศึกษาจะปรากฏในกรณีต่อไปนี้

1. ผลผลิตเพิ่ม โดยปัจจัยการผลิตเท่าเดิม
2. ผลผลิตเพิ่ม โดยปัจจัยการผลิตลดลง
3. ผลผลิตเท่าเดิม โดยปัจจัยการผลิตลดลง
4. ผลผลิตเพิ่มมากกว่าการเพิ่มของปัจจัยการผลิต
5. ผลผลิตลดลง แต่ปัจจัยการผลิตลดลงมากกว่า

สรุปได้ว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดอุปสงค์ของการศึกษานี้เป็นสาเหตุจากความต้องการของบุคคล (Individual Demand) และความต้องการของสังคม (Social Demand) ดังได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น ปริมาณหรือจำนวนความต้องการที่จะเข้ารับการศึกษ หรืออุปสงค์ของการศึกษาจะมากน้อยแค่ไหน จะถูกกำหนดโดยปัจจัยต่างๆ มี ทั้งที่วัดปริมาณได้ และบอกระดับความต้องการได้ (Quantity and Quality)

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของการศึกษา (Factors Determine Demand for Education)

1. วิเคราะห์จากสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสงค์ของการศึกษา แล้วสรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เป้าหมายของชีวิต การสร้างโอกาสให้กับตนเอง โอกาสการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม อาชีพ

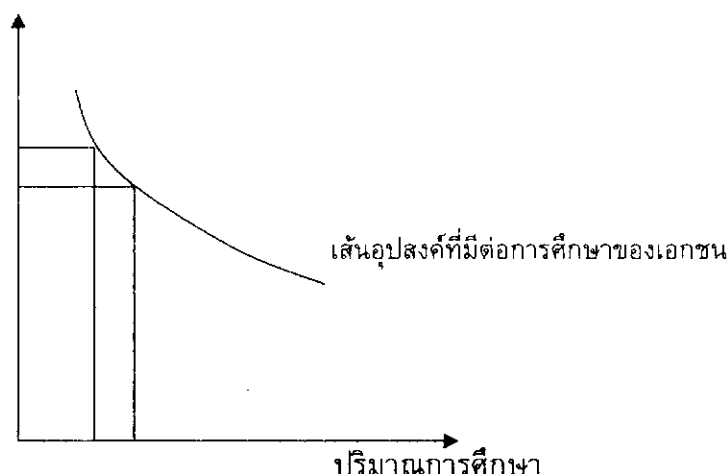
1.2 ปัจจัยทางสังคม คือ ค่านิยม ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ความเป็นสากล และความรู้ ปัจจัยพื้นฐานทางสังคม

1.3 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ คือ อาชีพ รายได้ กำลังคน ความสามารถในการแข่งขัน

นวลทิพย์ ควกุล (2527 : 34-37) ได้อธิบายเส้นอุปสงค์ที่มีผลต่อการศึกษาของเอกชน และของสังคมในการพิจารณาอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาศึกษาของแต่ละคนพิจารณาจาก

1. ผลตอบแทนของการศึกษา และ
 2. อัตราดอกเบี้ยซึ่งสะท้อนถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสของการนำเงินมาลงทุนทำการศึกษ
- จากสองส่วนนี้สามารถนำไปหาอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาของเอกชนได้ตามรูปภาพ 2

$P = R_b/R_c =$ ราคาการศึกษา



ภาพประกอบ 3 อุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาของเอกชน

R_b คือ อัตราดอกเบี้ย หรืออัตราผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนทางอื่น เช่น พันธบัตรรัฐบาล

R_c คือ อัตราผลตอบแทนทางการศึกษา

R_b/R_c คือ ราคาของการศึกษา (Price of Education)

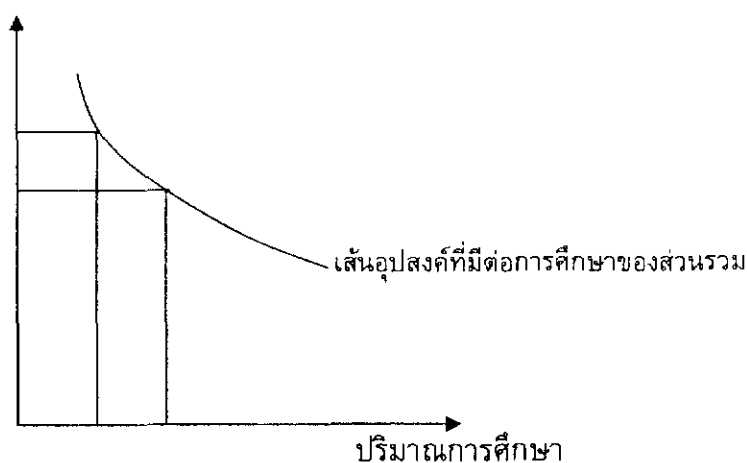
ถ้าผลตอบแทนจากการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลเพิ่มสูงขึ้น ราคาการศึกษาก็จะเพิ่มสูงขึ้นด้วย เป็นผลให้ความต้องการการศึกษาลดต่ำลง แต่ถ้าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลลดต่ำลง ราคาการศึกษาก็จะลดลง ทำให้ความต้องการการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น เพราะฉะนั้นเส้นอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาจึงเป็นเส้นที่ลาดจากซ้ายมาขวาดังเช่น เส้นอุปสงค์ที่มีต่อราคาของสินค้า โดยทั่วไปเส้นอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาในความเป็นจริง อาจไม่ได้ลาดจากซ้ายมาขวาดังรูปที่ 1 ทั้งนี้ด้วยเหตุผล 2 ประการ

ประการแรก การศึกษามีลักษณะเหมือนสินค้าที่ต้องบริโภคทั้งจำนวน (Lumpy Commodity) เพราะเมื่อตัดสินใจลงทุนทำการศึกษาลงแล้ว ก็มักจะต้องเรียนให้จบการศึกษาแต่ละระดับ เช่น ตัดสินใจเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งมี 3 ปี แสดงให้เห็นว่าการศึกษเป็นสิ่งที่แบ่งแยกไม่ได้ (Indivisibility) เมื่อเป็นดังนี้เส้นอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาของแต่ละบุคคลจึงน่าที่จะเป็นแบบขั้นบันได (Step Function) มากกว่าที่จะเป็นเส้นลาดเอียงจากซ้ายมาขวา (Smooth Function)

ประการที่สอง เส้นอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาจะลาดเอียงจากซ้ายมาขวาดังรูปได้ก็ต่อเมื่อผลตอบแทนที่ได้จากการศึกษาเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง (Diminishing Return) ตามทฤษฎีหากผลผลิตที่ได้เกิดจากการใช้ปัจจัยการผลิต 2 ชนิด ชนิดหนึ่งเป็นปัจจัยผันแปร อีกชนิดหนึ่งเป็นปัจจัยคงที่แล้ว

การผลิตเพิ่มขึ้นโดยไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยคงที่ได้ จะทำให้ผลได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ทำนองเดียวกันถ้าถือว่ามนุษย์หรือบุคคลที่ทำการศึกษาคือปัจจัยคงที่ และการศึกษาคือปัจจัยผันแปร การใส่การศึกษาเข้าไปในตัวผู้ที่ทำการศึกษามากขึ้น ๆ ความสามารถของคน ๆ นั้นในการรับรู้ (Absorb Knowledge) ซึ่งมีอยู่จำกัด (คงที่) จะทำให้ผลได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง นอกจากนี้ การทำการศึกษาเพิ่มขึ้นจะทำให้ต้นทุนค่าเสียโอกาสเพิ่มสูงขึ้น ผลตอบแทนที่ได้รับจากการศึกษาจึงเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง อย่างไรก็ตามจากหลักฐานความเป็นจริงที่ปรากฏออกมา ผลตอบแทนไม่ได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงเสมอไป ยกตัวอย่างเช่น ในอินเดีย ผลตอบแทนหน่วยสุดท้าย (Marginal Rates of Return) ที่เอกชนได้รับจากการเรียนเพิ่มขึ้นที่ละขั้นจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง แต่ในเม็กซิโก และในสหรัฐอเมริกาไม่ได้ปรากฏแนวโน้มการลดลงของผลได้เหมือนในอินเดีย ตรงกันข้ามถ้าผลตอบแทนหน่วยสุดท้ายจากการเรียนเพิ่มขึ้นที่ละขั้นไม่ได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง เส้นอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษาก็จะไม่ใช่เส้นที่ลาดจากซ้ายมาขวา สำหรับอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษารวมจะเป็นเส้นที่ลาดจากซ้ายมาขวาหรือไม่ขึ้นอยู่กับอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษารวมของแต่ละคน กล่าวคือ ถ้าอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษารวมเป็นเส้นที่ลาดลงจากซ้ายมาขวา อุปสงค์ที่มีต่อการศึกษารวมที่ได้จากการรวมอุปสงค์ของเอกชนเข้าด้วยกันนั้นก็ควรเป็นเส้นที่ลาดจากซ้ายมาขวาด้วย ดังแสดงในภาพประกอบ 3

$P=r/i$ =ราคาการศึกษา



ภาพประกอบ 4 อุปสงค์ที่มีต่อการศึกษารวม (ส่วนรวม)

r คือ อัตราผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนทางอื่นที่ไม่ใช่ทางการศึกษา

i คือ อัตราผลตอบแทนทางการศึกษา

r/i คือ ราคาของการศึกษา

เช่นเดียวกับกรณีของเอกชนแต่ละคน ถ้าอัตราผลตอบแทนทางการศึกษาลดต่ำลงราคาการศึกษาจะสูงขึ้น พร้อมทั้งดึงให้ปริมาณความต้องการการศึกษาลดลง แต่ถ้าอัตราผลตอบแทนทางการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ราคาการศึกษาจะลดต่ำลงและความต้องการการศึกษาจะเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามเส้นอุปสงค์ที่มีต่อการศึกษารวมของตลาดจะไม่ใช้เส้นที่ลาดจากซ้ายมาขวาถ้าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนไม่ได้เพิ่มขึ้นขึ้นในอัตราที่ลดลง ข้อสังเกตประการหนึ่งเกี่ยวกับการหาเส้นอุปสงค์ของตลาดก็คือ เส้นอุปสงค์ของตลาดแม้จะเป็นไปในกรณีที่หาจากรวมเส้นอุปสงค์ส่วนบุคคลเข้าด้วยกัน (อัตราผลตอบแทนเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง) ก็ตาม การหาเส้นอุปสงค์ของตลาดไม่อาจกระทำได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลที่ว่า ณ ระดับการศึกษาหนึ่ง ๆ เช่น การเรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 อัตราผลตอบแทนทางการศึกษาของบุคคลแต่ละคนจะไม่เท่ากัน ของบุคคลบางคนอาจเท่ากับร้อยละ 18 แต่บางคนอาจเท่ากับร้อยละ 12 เมื่อเป็นเช่นนี้การรวมอัตราผลตอบแทนของทุกคนเข้าด้วยกันจึงทำได้ค่อนข้างยาก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาเคนวัลด์ ;และ เมอริแอม. (Darkenwald ;& Merriam.1982 : 128 – 130) ได้ศึกษาเหตุผลการเข้าเรียนต่อของผู้ใหญ่ ทั้งที่กำลังจะเข้าเรียนและกำลังเรียนอยู่โดยแบ่งเหตุผลออกเป็น 9 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ (Knowledge Goal)
2. ด้านส่วนตัว (Personal Goal)
3. ด้านชุมชน (Community Goal)
4. ด้านศาสนา (Reigious Goal)
5. ด้านสังคม (Social Goal)
6. ด้านการหนีความจำเจ (Escape Goal)
7. ด้านการทำตามกฎระเบียบ(Obligation Goal)
8. ด้านเพื่อทำหน้าที่ให้ดีขึ้น (Personal Fullfilment Goal)และ
9. ด้านเพื่อความรู้เชิงวัฒนธรรม (Cultural Knowledge Goal)

ณรงค์ เทียนสง. (2526 : 24) ได้ศึกษาเหตุผลที่ทำให้ผู้ใหญ่เข้ามาเรียนต่อ ในสถานศึกษาพบว่าผู้ใหญ่มีเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่นเพื่อสร้างอนาคต เพื่อยกสถานภาพชีวิตของคนให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพ เพื่อเพิ่มความก้าวหน้า และเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ต้องการให้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ต้องการเป็นคนฉลาดเหมือนคนอื่น และต้องการเรียนให้สูงขึ้น

การวิจัยความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทได้มีการศึกษางานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ดังต่อไปนี้

วิริยา จงรักษ์สัตย์ (2537) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่องความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในอำเภอเมือง

เชียงใหม่ มีทัศนคติต่อการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท แตกต่างกันตามอาชีพในด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านโปรแกรมการศึกษา ด้านหน่วยกิตและค่าใช้จ่ายและด้านอื่นๆ โดยรวมมีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน พัฒนาความคิดกว้างไกล เพิ่มเครดิตในสายตาของบุคคลภายนอกและความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหา ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษมากกว่าภาคปกติ เพราะไม่ต้องการออกจากงาน

นิตยา วัฒนภรณ์ (2530:89-90) ได้ศึกษาเรื่องเหตุจูงใจในการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษามีเหตุจูงใจในการเข้าศึกษาต่อในระดับปานกลางโดยมีเหตุผลส่วนตัวเป็นเหตุจูงใจสูงสุด นักศึกษาที่มีเพศ คณะ หรือที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและรายได้ต่างกันมีเหตุจูงใจในการเข้าศึกษาต่อไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีงานทำและไม่มีการทำงานมีเหตุจูงใจในการเข้าศึกษาต่อด้านเหตุผลส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักศึกษาที่มีงานทำมีเหตุจูงใจในการเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีการทำงาน แต่มีเหตุจูงใจด้านลักษณะสถาบัน ด้านการสนับสนุนของผู้อื่น ด้านความมุ่งมั่น และเหตุจูงใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่สอบเข้าศึกษาต่อจำนวนครั้งต่างกัน มีเหตุจูงใจเกี่ยวกับลักษณะของสถาบันเหตุผลส่วนตัวและเหตุจูงใจโดยรวมแตกต่างกัน แต่มีเหตุจูงใจเกี่ยวกับด้านการสนับสนุนของผู้อื่นและความมุ่งมั่นไม่แตกต่างกัน

มานิดา อังศิริโรจน์กุล (2547:53-54) ได้ศึกษาความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโททางคอมพิวเตอร์ของอาจารย์สอนคอมพิวเตอร์ของอาจารย์ในเขตอำเภอเมืองภูเก็ต พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ด้านการสอน มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.5 ส่วนคุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายวิชาที่รับภาระมีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่ออย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.5 โดยสาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทด้านคอมพิวเตอร์ของอาจารย์สอนคอมพิวเตอร์มีสาเหตุจากปัญหาทางการเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7

มนัส สุวรรณ และ ประหยัด ปานดี (2532:83) ได้ศึกษาความต้องการและโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาค มีความต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากถึงประมาณร้อยละ 80 ของจำนวนทั้งหมด ส่วนที่เหลือส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจ หากรัฐได้กระจายโอกาสทางการศึกษาและเพิ่มสถาบันทางการศึกษาในส่วนภูมิภาค โดยขยายสาขาวิชาที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานแล้ว จำนวนผู้ที่ต้องการศึกษาต่อเชื่อว่าจะเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากโอกาสทางการศึกษาดังกล่าวแล้วยังพบว่าอาชีพของผู้ปกครองและฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้นักเรียนส่วนหนึ่งเกิดความไม่แน่ใจทางเศรษฐกิจของครอบครัวเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้นักเรียนส่วนหนึ่งเกิดความไม่แน่ใจการศึกษาต่อ ดังนั้นกรณีของนักเรียนที่เรียนดีและมีความสามารถสูง รัฐควรจะได้สนับสนุนทางด้านการศึกษาคล้ายกับโครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ให้โอกาสแก่นักเรียนในส่วนภูมิภาคที่เรียนดี โดยเพิ่มการสนับสนุนทางด้านทุนการศึกษาทั้งจากครอบครัวและการระดมทุนจากภาคเอกชนให้มากขึ้น

ควอสเทล ;และ โบเชีย (Quastel ;& boshier . 1982:130-141) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการศึกษา โอกาสทางการศึกษาและความพึงพอใจในหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักบริการสุขภาพจิตของเทศบาลแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดาจำนวน 103 คน วิธีการศึกษาใช้เทคนิคเดลไฟ (Deiphi Technique) พบว่าความพอใจในหน้าที่เป็นการวัดปริมาณจากองค์ประกอบ 5 ชนิด คือองค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน การนิเทศ รายได้ ผู้ร่วมงาน และโอกาสในความก้าวหน้าโดยมีปริมาณความสอดคล้องระหว่างความต้องการของการศึกษากับโอกาสทางการศึกษาคำนวณจากการนำปริมาณทางการศึกษาไปหักออกจากปริมาณความต้องการทางการศึกษา และทำการวิเคราะห์พบว่าปริมาณความสอดคล้องของโอกาสทางการศึกษากับความต้องการทางการศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะอธิบายปริมาณความพึงพอใจในหน้าที่ของบุคคลไว้

ซิสสัน (Scissons. 1982:27) ได้สร้างรูปแบบประเมินความต้องการทางการศึกษาของบุคคล โดยตั้งอยู่บนฐานของการประเมินตนเอง (Self – Assessment) ซิสสัน ได้กำหนดนิยามความต้องการทางการศึกษาว่า ประกอบด้วยความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านสมรรถภาพพื้นฐาน องค์ประกอบด้านความเกี่ยวข้องและ องค์ประกอบด้านแรงจูงใจ การกำหนดความต้องการทางการศึกษากระทำโดยวัดปริมาณของแต่ละองค์ประกอบแล้วใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์หาความสัมพันธ์ร่วมกันขององค์ประกอบความต้องการทั้ง 3 มาเรียงลำดับความสำคัญเป็นความต้องการทางการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ซิสสันใช้ในการทดลองรูปแบบในการประเมินความต้องการทางการศึกษา ได้แก่ ลูกจ้างธุรกิจต่างๆ จำนวน 700 ประเภท ธุรกิจในแวนคูเวอร์แคนาดาซิตี (Western Canada City) กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นสมาชิกของคณะกรรมการการค้าท้องถิ่น (Local Board of Trade) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามี 6 ระดับ สร้างจากการวิเคราะห์งานที่ลูกจ้างจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามวัดองค์ประกอบความต้องการ 3 ด้านคือ ด้านสมรรถภาพพื้นฐานในปัจจุบัน ด้านสมรรถภาพพื้นฐานที่คาดหวังหรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และแรงจูงใจของบุคคลต่อกิจกรรมนั้นๆ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบดิสคริมิแนนท์ อนาลิซิส (Discriminant Analysis) ร่วมกับ คาโนนิคอลอะนาไลซิส (Canonical Analysis) ผลสรุปคือ ความต้องการทางการศึกษาซึ่งกำหนดโดยให้องค์ประกอบความต้องการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หรืออีกนัยหนึ่งองค์ประกอบความต้องการและองค์ประกอบเป็นอิสระต่อกันในการกำหนดความสำคัญของความต้องการ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า บุคคลมักมีความต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีตัวแปรต่างๆ จำนวนมากที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นของบุคคลดังนี้

สินธุ์ สโรบล (2540:73-75) ได้ทำการวิจัยในเรื่องการสำรวจความต้องการของผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

2. เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุพบว่าอยู่ระหว่าง 20-25 ปี รองลงมาได้แก่ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรสแล้ว และเป็นหม้าย

4. ทางด้านแหล่งที่มาของค่าเล่าเรียน ส่วนใหญ่ได้ค่าเล่าเรียนมาจาก รายได้จากงานประจำ รองลงมาได้แก่ รายได้จากงานพิเศษ และรองอันดับ 3 คือ รายได้จากผู้ปกครอง และทุนการศึกษา

5. สำหรับช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเปิดสอนปริญญาโทนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 91.1 เห็นว่าควรเป็น ภาคพิเศษเรียนเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ รองลงมาคือ ภาคปกติ

6. ส่วนการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อนั้น ส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลจากโปสเตอร์และป้ายประกาศโฆษณา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และศิษย์เก่า ร้อยละ 15.9 และร้อยละ 6.7 จากหนังสือ แผ่นพับ วิทยุ

7. ด้านอาจารย์ผู้สอน ควรจะเป็นผู้ที่มีคุณภาพ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชานั้นๆ เป็นพิเศษ ให้ความเป็นกันเองแก่นักศึกษา ควรจะมีการนำวิทยากร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในการเรียนการสอนจากองค์กรภายนอก หรือจากสถาบันอื่นๆบ้างเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นควรมีการเอาใจใส่ต่อนักศึกษา

8. ด้านสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่จะพิจารณาจากคุณภาพของอาจารย์ผู้สอนคิดเป็นร้อยละ 34.2 และพิจารณาจากความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการเรียนการสอนกับชื่อเสียงของสถาบัน มีอัตราส่วนร้อยละที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 18.7 และ 17.2 ตามลำดับ และสามารถเดินทางไปเรียนได้สะดวกสบาย

9. ส่วนความเห็นเกี่ยวกับการยกระดับวิทยฐานะของบุคลากรในหน่วยงานนั้นควรได้รับการเพิ่มความรู้สูงขึ้นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 40.0

จิตต์อารีย์ กนกนิรันดร์ (2541: 24 -27) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.2 เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.8

2. ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาอายุระหว่าง 24-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุระหว่าง 28-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5

3. ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 2.2

4. ส่วนใหญ่มีรายได้เริ่มตั้งแต่ 5,000.00 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือตั้งแต่ 5,000.00 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตั้งแต่ 8,001.00 บาทต่อเดือน ถึง 10,000.00 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

5. ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อระดับปริญญาโท โดยติดตามประกาศตามสถาบันการศึกษาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 70.7 โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 63.4 ตามลำดับ

สุธรรม์ จันทน์หอม (2532:21-22) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทภาคพิเศษของครู อาจารย์และนักการศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลเป็นหญิงร้อยละ 56 เป็นชายร้อยละ 44
2. ส่วนใหญ่ยังเป็นโสดร้อยละ 68 สมรสร้อยละ 28.93 อื่นๆ ร้อยละ 2.97
3. อยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 61 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 21.40 อายุ ระหว่าง 41-50 ปีร้อยละ 15.42

4. มีความต้องการศึกษาต่อปริญญาโทภาคพิเศษ ร้อยละ 78

ผลการวิจัยที่กล่าวมานี้ทำให้ทราบว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรในการศึกษา
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรในการศึกษา

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ที่ยังไม่ได้ศึกษาต่อปริญญาโท จำนวนทั้งสิ้น 147 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยศึกษาหลักการและทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์การศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามขั้นตอนดังนี้

2.1 เครื่องมือในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด และปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท
- ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 2.2.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท แล้วรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
- 2.2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมคำถามวิจัยและตัวแปรทุกตัว
- 2.2.3 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบในขั้นแรก

2.2.4 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงและแก้ไขและนำไปทดสอบเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.5 วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับ พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีคุณลักษณะใกล้เคียง จำนวน 30 คนและเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาอาคารชัยจำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 35 คน ที่ไม่รวมอยู่ในประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1971:161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือสูงกว่า 0.75

สถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (ล้วน สายยศ;และอังคณา สายยศ.2528 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนข้อหนึ่ง ๆ

S^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขออนุญาตและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อแสดงต่อผู้จัดการเขตกรุงเทพ กลุ่มงานบริการลูกค้า บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในการขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ
2. ขอความร่วมมือโดยผ่านให้ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม DTAC SHOP แจ้งต่อผู้จัดการ กลุ่มงานบริการลูกค้า ในการขอให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าช่วยทำแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่สำนักงานบริการลูกค้าอาคารชัย ถนนวิภาวดี – รังสิต(สำนักงานใหญ่)
4. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานบริการลูกค้าเขตกรุงเทพ โดยผู้จัดการสำนักงานบริการลูกค้าและด้วยตนเอง
5. รวบรวมข้อมูลและจัดระบบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /PC (Statistical Package for the Social Science Personal Computer) version 11 และใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.1 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (ล้วน สายยศ;และอังคณา สายยศ.2528 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนข้อหนึ่ง ๆ

S^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

4.2 สถิติที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.1. ค่าร้อยละ เป็นค่าสถิติที่บอกถึงสัดส่วนจำนวนต่อร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่ที่ประชากรตอบแบบสอบถามเป็นรายข้อ

n แทน ข้อมูลทั้งหมด

4.2.2. ค่าเฉลี่ย คือ ค่าคะแนนตัวหนึ่งซึ่งเกิดจากการเอาค่าคะแนนทุกตัวมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2528: 59-60)

$$\mu = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของประชากร

4.2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ค่ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสองหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ . 2528 : 64)

$$\sigma = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของค่ายกกำลังสองของข้อมูล
 n แทน จำนวนประชากร
 $(\sum X)^2$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจ และสังคมความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท โดยใช้ค่าไคส-แควร์ แบบความเป็นอิสระ(Chi-square test for independence) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541:313)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}, \text{ df} = (c - 1)(r - 1)$$

เมื่อ	χ^2	แทน	ค่าแจกแจง Chi-square
	O	แทน	ความถี่ที่สังเกตได้
	E	แทน	ความถี่ที่คาดหวัง
	c	แทน	จำนวนหลัก
	r	แทน	จำนวนแถว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การแปลความหมายมีความเข้าใจตรงกัน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
χ^2	แทน	ค่าไค-สแควร์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม ประมวล และวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การสำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาวิเคราะห์จำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ด้วยความถี่ และร้อยละ นำเสนอด้วยตาราง 1

ตาราง 1 ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	147	100.0
ต้องการและมีความพร้อม	23	15.6
ต้องการแต่ยังไม่พร้อม	90	61.2
ไม่ต้องการ	34	23.1

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ความต้องการในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการที่จะเรียนต่อในระดับปริญญาโท แต่ยังไม่พร้อม มีจำนวนมากที่สุด เท่ากับ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่ต้องการเรียนต่อในระดับปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการและพร้อมในการเรียนต่อระดับปริญญาโท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งนำเสนอด้วยตาราง 2 – 4

ตาราง 2 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงโดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	147	100.0
เพศ		
ชาย	46	31.3
หญิง	101	68.7
อายุ		
21 – 27 ปี	72	49.0
28 – 32 ปี	59	40.1
ตั้งแต่ 33 ปีขึ้นไป	16	10.9
สถานภาพ		
โสด	105	71.4
สมรส	42	28.6

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ จำนวน 147 คน มีลักษณะส่วนบุคคลซึ่งมี 3 ตัวแปร ดังนี้

เพศ จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 และเป็นชายจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

อายุ จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 27 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมามีอายุ 28 - 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.1 และกลุ่มที่มีอายุน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 33 ปีขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

สถานภาพ จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ตาราง 3 ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของเจ้าหน้าที่ แสดงโดยค่าความถี่และค่าร้อยละ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	147	100.0
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	10.2
10,001 – 15,000 บาท	68	46.3
15,001 – 20,000 บาท	51	34.7
สูงกว่า 20,000 บาท	13	8.8
เวลาเรียน		
ภาคปกติ	53	36.1
ภาคพิเศษ	94	63.9
สาขาวิชาที่ต้องการศึกษา		
บริหารธุรกิจ	74	50.3
เศรษฐศาสตร์	13	8.8
รัฐศาสตร์	10	6.8
เทคโนโลยีสารสนเทศ(IT)	5	3.4
มนุษยศาสตร์	22	15.0
ศิลปศาสตร์	20	13.6
อื่นๆ	3	2.1
ประเภทสื่อหรือโฆษณา		
แผ่นปลิว/ป้ายประกาศ	13	8.8
อินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ	76	51.7
บุคคลแนะนำ	42	28.6
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	16	10.9

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ จำนวน 147 คน มีลักษณะปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม 4 ตัวแปร ดังนี้

รายได้ จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และกลุ่มที่มีรายได้ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

เวลาเรียน จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ เป็นจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และมีความต้องการศึกษาต่อในภาคปกติ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1

สาขาที่ต้องการศึกษา จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เป็นจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเป็นสาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และสาขาที่ต้องการศึกษาต่อน้อยที่สุด คือ สาขาอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ประเภทสื่อหรือโฆษณา จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจากอินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา ได้รับข้อมูลจากการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด จากแผ่นปลิว/ป้ายประกาศ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตาราง 4 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย μ	ความเบี่ยงเบน มาตรฐาน σ
อายุ (ปี)	27.87	3.60

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 28 ปี ($\mu = 27.87$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.60

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ด้วยค่าไค – สแควร์ ได้ผลดังตาราง 5 – 11 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

เพศ	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
ชาย	10	23	13	46	3.728	.155
	21.7%	50.0%	28.3%	100.0%		
หญิง	13	67	21	101		
	12.9%	66.3%	20.8%	100.0%		
รวม	23	90	34	147		
	15.6%	61.2%	23.1%	100.0%		

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเพศของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 3.728 โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .155 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่1)

ตาราง 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่
บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

อายุ	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
21 – 27 ปี	12	40	20	72	4.115	.391
	16.7%	55.6%	27.8%	100.0%		
28 – 32 ปี	10	37	12	59		
	16.9%	62.7%	20.3%	100.0%		
ตั้งแต่ 33 ปีขึ้นไป	1	13	2	16		
	6.3%	81.3%	12.5%	100.0%		
รวม	23	90	34	147		
	15.6%	61.2%	23.1%	100.0%		

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของ
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ กับความต้องการศึกษาต่อระดับ
ปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 4.115 โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ
เท่ากับ .391 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า อายุไม่มี
ความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่2)

ตาราง 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

สถานภาพ	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
โสด	15	64	26	105	.863	.650
	14.3%	61.0%	24.8%	100.0%		
สมรส	8	26	8	42		
	19.0%	61.9%	19.0%	100.0%		
รวม	23	90	34	147		
	15.6%	61.2%	23.1%	100.0%		

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
ของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ กับความต้องการศึกษาต่อ
ระดับปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ .863 โดยมีค่านัยสำคัญทาง
สถิติ เท่ากับ .650 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า
สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่3)

ตาราง 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่
บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

รายได้	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1 6.7%	12 80.0%	2 13.3%	15 100.0%	5.508	.480
10,001 – 15,000 บาท	9 13.2%	40 58.8%	19 27.9%	68 100.0%		
15,001 – 20,000 บาท	11 21.6%	31 60.8%	9 17.6%	51 100.0%		
สูงกว่า 20,000 บาท	2 15.4%	7 53.8%	4 30.8%	13 100.0%		
รวม	23 15.6%	90 61.2%	34 23.1%	147 100.0%		

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของ
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ กับความต้องการศึกษาต่อระดับ
ปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 5.508 โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ
เท่ากับ .480 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า รายได้ไม่มี
ความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่4)

ตาราง 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเวลาเรียนกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

เวลาเรียน	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
ภาคปกติ	8	33	12	53	.039	.981
	15.1%	62.3%	22.6%	100.0%		
ภาคพิเศษ	15	57	22	94		
	16.0%	60.6%	23.4%	100.0%		
รวม	23	90	34	147		
	15.6%	61.2%	23.1%	100.0%		

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเวลาเรียนของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ .039 โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .981 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า เวลาเรียน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่5)

ตาราง 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ต้องการเรียนกับความต้องการศึกษาระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร

สาขาที่ต้องการเรียน	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
บริหารธุรกิจ	9	49	16	74	6.235	.287
	12.2%	66.2%	21.6%	100.0%		
เศรษฐศาสตร์	3	5	5	13		
	23.1%	38.5%	38.5%	100.0%		
รัฐศาสตร์	1	6	3	10		
	10.0%	60.0%	30.0%	100.0%		
เทคโนโลยี สารสนเทศ (IT)	1	3	1	5		
	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%		
มนุษยศาสตร์	4	13	5	22		
	18.2%	59.1%	22.7%	100.0%		
ศิลปศาสตร์	6	11	3	20		
	30.0%	55.0%	15.0%	100.0%		
อื่นๆ	1	2	0			
	25.0%	75.0%	00.0%	100.0%		
รวม	25	89	33	147		
	17.1%	60.5%	22.4%	100.0%		

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ต้องการเรียนของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร กับความต้องการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 6.235 โดยมีค่านัยสำคัญทาง

สถิติ เท่ากับ .287 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า สาขาที่ต้องการเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่ 6)

ตาราง 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสื่อและโฆษณากับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

ประเภทสื่อและ โฆษณา	ความต้องการศึกษาต่อ			รวม	χ^2	Sig
	ต้องการและมี ความพร้อม	ต้องการแต่ยัง ไม่พร้อม	ไม่ต้องการ			
แผ่นปลิว/ป้ายประกาศ	2	6	5	13	4.781	.572
	15.4%	46.2%	38.5%	100.0%		
อินเตอร์เน็ต/โทรทัศน์/ วิทยุ	13	47	16	76		
	17.1%	61.8%	21.1%	100.0%		
บุคคลแนะนำ	4	29	9	42		
	9.5%	69.0%	21.4%	100.0%		
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	4	8	4	16		
	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%		
รวม	23	90	34	147		
	15.6%	61.2%	23.1%	100.0%		

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสื่อและโฆษณาที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ได้รับรู้กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่า ค่าไค – สแควร์ ที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 4.781 โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .572 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ที่ .05 ($\alpha = .05$) ซึ่งแสดงว่า ประเภทสื่อและโฆษณาไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท (สมมติฐานที่ 7)

ตอนที่ 4 การศึกษาสาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาถึงสาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทด้วยค่าความถี่ และร้อยละ ได้ผลดังตาราง 12

ตาราง 12 สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

สาเหตุของความไม่พร้อม	ความถี่
ไม่มีเวลาเนื่องจากมีภาระหน้าที่การงานมาก	57
มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ	47
มีภาระครอบครัว	9
อื่นๆ	4

จากตาราง 12 สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการที่ไม่พร้อมที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโทนั้นมีสาเหตุมาจากปัญหาด้านเวลาเนื่องจากภาระหน้าที่การงานมากที่สุด ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 57 รองลงมาคือมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 47 ปัญหาเรื่องภาระครอบครัวมีความถี่เท่ากับ 9 และสาเหตุอื่นๆน้อยที่สุดซึ่งมีความถี่เท่ากับ 4

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ เกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท โดยพิจารณาจากความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 13 ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงาน	ความถี่
ลักษณะการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท	
ลาศึกษาต่อและเรียนเต็มเวลา	19
เรียนหลักสูตรนอกเวลาราชการ	95
เหตุผลที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท	
ต้องการแสวงหาประสบการณ์ใหม่	50
ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา	76
ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	17
พัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง	70
ต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	71
ต้องการได้รับความรู้ใหม่ๆ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน	57
ต้องการเสริมความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	28
ต้องการเปลี่ยนงานซึ่งได้เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่สูงกว่าปัจจุบัน	52
ต้องการปรับตัวให้ทันกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป	25
ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม	12
ต้องการมีเกียรติ ศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง ครอบครัว และตระกูล	29
ต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนและบุคคลอื่น ในด้านความรู้ความสามารถ	16
แหล่งค่าใช้จ่ายในการเรียน	
รายได้จากงานประจำ	100
รายได้จากผู้ปกครอง	33
ทุนการศึกษาที่ได้รับ	13
อื่น ๆ	7

ตาราง 13 (ต่อ)

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงาน	ความถี่
ปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา	
การจัดเวลาเรียนที่เหมาะสม	65
ค่าเล่าเรียนที่เหมาะสม	30
ชื่อเสียงของสถาบัน	18
ความสะดวกในการเดินทาง	17
คุณภาพอาจารย์ผู้สอน	15
สถานที่ใหญ่โต/โอโถง	2
ความต้องการในการศึกษาต่อในประเทศหรือต่างประเทศ	
ในประเทศ	83
ต่างประเทศ	9
ที่ใดก็ได้	23

ตาราง 13 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ เกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ลักษณะการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท โดยศึกษาในหลักสูตรนอกเวลาราชการ มีจำนวนมากที่สุด เท่ากับ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และลาศึกษาต่อเพื่อเรียนเต็มเวลา มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

เหตุผลที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

พบว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คือ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษาของตนเอง มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 และต้องการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

และเหตุผลที่สำคัญน้อยที่สุดสำหรับการศึกษาต่อปริญญาโท เป็นเรื่องของความต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม มีจำนวนเพียง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

แหล่งค่าใช้จ่ายในการเรียน

พบว่า แหล่งค่าใช้จ่ายสำหรับการเรียน ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ได้มาจากรายได้ของงานประจำ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาได้มาจากรายได้จากผู้ปกครอง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และได้มาจากทุนการศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ปัจจัยในการเลือกสถานศึกษา

พบว่า ปัจจัยในด้านการจัดเวลาเรียนที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานศึกษาเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาเป็นเรื่องของค่าเล่าเรียนที่เหมาะสม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และเรื่องของชื่อเสียงของสถาบัน มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสถานศึกษาน้อยที่สุด คือ เรื่องของสถานที่ใหญ่โต/โอโถง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ความต้องการในการศึกษาต่อในประเทศหรือต่างประเทศ

พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความต้องการในการศึกษาต่อในประเทศ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมามีความต้องการในการศึกษาต่อที่ใดก็ได้ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และสุดท้ายคือการไปศึกษาต่อต่างประเทศ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทและข้อคิดเห็นในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 147 คน ที่ยังไม่ได้ศึกษาต่อปริญญาโท จะเก็บใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ที่สร้างโดยผู้วิจัยที่ผ่านการทดลองใช้และมีความเชื่อมั่น 0.82

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /PC (Statistical Package for the Social Science Personal Computer) version 11 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม และความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ด้วยการใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ด้วยการใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ χ^2

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสถานภาพด้านปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

ความต้องการในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการที่จะเรียนต่อในระดับปริญญาโท แต่ยังไม่พร้อม มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือไม่ต้องการเรียนต่อในระดับปริญญาโทจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการและพร้อมในการเรียนต่อระดับปริญญาโท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

2. สถานภาพด้านปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

สถานภาพด้านปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ เป็นเพศหญิงมากที่สุด 101 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 และเป็นเพศชายจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 31.3

อายุ จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีอายุระหว่าง 21 – 27 ปีมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 28 - 32 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 และอายุตั้งแต่ 33 ปีขึ้นไป

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และเมื่อพิจารณาอายุเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าพบว่ามียุเฉลี่ยเท่ากับ 28 ปี ($\mu = 27.87$)

สถานภาพสมรส จากการศึกษพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมามีสถานภาพสมรสจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

สถานภาพด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม

รายได้ จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และกลุ่มที่มีรายได้ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

เวลาเรียน จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ เป็นจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และมีความต้องการศึกษาต่อในภาคปกติ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1

สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ เป็นจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเป็นสาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และสาขาที่ต้องการศึกษาต่อน้อยที่สุด คือ สาขาอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ส่วนสื่อโฆษณา จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจากอินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาได้รับข้อมูลจากการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด จากแผ่นปลิว/ป้ายประกาศ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ความต้องการในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการที่จะเรียนต่อในระดับปริญญาโท แต่ยังไม่พร้อม มีจำนวนมากที่สุด เท่ากับ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ไม่ต้องการเรียนต่อในระดับปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการและพร้อมในการเรียนต่อระดับปริญญาโท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่า เพศ อายุและสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่ารายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เวลาเรียน สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ และสื่อโฆษณา มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เช่นกัน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ โดยพิจารณาจากค่าความถี่ที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ความคิดเห็นด้านเหตุผลในการศึกษาเหตุผลสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คือ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษาของตนเอง มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 และต้องการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 และเหตุผลที่สำคัญน้อยที่สุดสำหรับการศึกษาต่อปริญญาโท เป็นเรื่องของความต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม มีจำนวนเพียง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ความคิดเห็นด้านแหล่งที่มาของค่าเล่าเรียนของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ได้มาจากรายได้ของงานประจำ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาได้มาจากรายได้จากผู้ปกครอง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และได้มาจากทุนการศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ได้รับค่าเล่าเรียนจากงานประจำมากที่สุด ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 98 รองลงมาได้จากผู้ปกครอง ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 48

ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่คำนึงถึงในการเลือกสถานที่ศึกษาต่อ ปัจจัยในการจัดการเวลาเรียนที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานศึกษาเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท มีจำนวน

65 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาเป็นเรื่องของค่าเล่าเรียนที่เหมาะสม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และเรื่องของการซื้อเสียงของสถาบัน มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสถานศึกษาน้อยที่สุด คือ เรื่องของสถานที่ใหญ่โต/โอโถง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ความคิดเห็นด้านสถาบันการศึกษาต่อในประเทศหรือต่างประเทศ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความต้องการในการศึกษาต่อในประเทศ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมีความต้องการในการศึกษาต่อที่ใดก็ได้ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และสุดท้ายคือการไปศึกษาต่อต่างประเทศ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

5. สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการที่ไม่พร้อมที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโทนั้นมีสาเหตุมาจากปัญหาด้านเวลาเนื่องจากภาระหน้าที่การงานมากที่สุด ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 57 คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 47 คิดเป็นร้อยละ 32 ปัญหาเรื่องภาระครอบครัวมีความถี่เท่ากับ 9 คิดเป็นร้อยละ 6.1 และสาเหตุอื่นๆน้อยที่สุดซึ่งมีความถี่เท่ากับ 4 คิดเป็นร้อยละ 2.7

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม มีประเด็นสำคัญที่มาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทแต่ยังไม่พร้อมมีจำนวนมากที่สุด 90 คนคิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ไม่ต้องการเรียนต่อในระดับปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการและพร้อมในการเรียนต่อระดับปริญญาโท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ซึ่งสาเหตุของความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าคือ ไม่มีเวลาเนื่องจากมีภาระหน้าที่การงานมาก มากที่สุดจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 32.0 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันธุ์ สโรบล (2540:73-75) และ สุธรรม จันทน์หอม (2532:21-22) โดยประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดช่วงเวลาการเปิดสอนระดับปริญญาโทในภาคพิเศษ ทำให้เห็นว่าช่วงเวลาในการจัดการศึกษาระดับปริญญาโทนั้นมีส่วนสำคัญต่อความพร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

2. ผลการศึกษาสถานภาพเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 68.7 และ เพศชาย 46 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 1) ทั้งนี้เพราะความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ไม่ว่าเพศชาย หรือ เพศหญิง มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท โดยต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา มากที่สุด รองลงมาต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา วัฒนาภรณ์ (2530 :89-90) ที่พบว่านักศึกษาที่มีเพศ หรือ ความสัมพันธ์ทางการเรียนและรายได้แตกต่างกัน มีเหตุจูงใจในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทไม่แตกต่างกัน และอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีความต้องการทฤษฎี

ของมาสโลว์ (Hierarchy fo Needs) คือความต้องการการยกย่องสรรเสริญ การยอมรับนับถือ (The Esteem Needs) และต้องการในเรื่องเกียรติยศ ศักดิ์ศรี อันเนื่องมาจากการได้รับการยอมรับความสำเร็จของตนจากสังคม (ก้องเกียรติ โอภาสวงการ.2540:107) รวมทั้งเป็นความต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพของตนเอง (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล.2544:2-4)

เมื่อพิจารณาถึงอายุของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีอายุระหว่าง 21 – 27 ปีมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 28 - 32 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทพบว่า อายุของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 2) แสดงว่าอายุของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นช่วงอายุใดก็มีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม จันทน์หอม (2532:21-22) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท และยังไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของ ปฐม นิคมานนท์ (2528 : 321) ที่ว่า เหตุจูงใจที่ผู้เข้ามาเรียน คือ เหตุจูงใจด้านอาชีพ (Vocational Motives) เป็นเหตุสำคัญและชัดเจนที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ใหญ่วัยต้นและคนหนุ่มสาวเข้าเรียนเพราะต้องการพัฒนาตนเองทั้งด้านอาชีพและด้านความรู้ เพื่อจะได้หางานง่ายขึ้น ประกอบอาชีพง่ายขึ้น ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือรายได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับคำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้

สถานภาพสมรสของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมามีสถานภาพสมรสจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่าสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 3) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้จากเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ไม่ว่าจะเป็นมีสถานภาพใดก็มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท โดยต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา มากที่สุด รองลงมาต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร มัยโกคา (2539:94) พบว่า เหตุผลของความต้องการศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

3. ผลการศึกษาสภาพเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านสังคม ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสังคม

รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต่อเดือน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ากับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่ารายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 4) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่ารายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ จะมีจำนวนมากหรือน้อย ก็มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม จันทน์หอม (2532:21-22) พบว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท และยังไม่สอดคล้องกับการค้นพบของ วิริยา จงรักษ์สัตย์ (2537) สินธุ์ สโรบล (2540:73-75) ที่มีความคิดเห็นว่ารายได้ของประชากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ต้องการศึกษาต่อเพื่อต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษาและ ต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

เวลาเรียน ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะศึกษาต่อระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ เป็นจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และมีความต้องการศึกษาต่อในภาคปกติ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเวลาเรียนกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่าเวลาเรียนมีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ณ ระดับ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 5) เพราะไม่ว่าเวลาเรียนของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ จะเป็นภาคพิเศษหรือปกติ ก็มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทไม่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความไม่พร้อมทางด้านเวลาและต้องการเรียนภาคพิเศษมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการค้นพบของ วิริยา จงรักษ์สัตย์ (2537) สินธุ์ สโรบล (2540:21-22) ที่มีความคิดเห็นว่าประชากรต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทภาคพิเศษมากกว่าภาคปกติ เพราะไม่ต้องการออกจากงาน

สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทสาขา

บริหารธุรกิจ เป็นจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเป็นสาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และสาขาที่ต้องการศึกษาต่อน้อยที่สุด คือ สาขาอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อกับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่าสาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อมีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 6) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เป็นพนักงานในภาคธุรกิจ โทรคมนาคมที่มีการแข่งขันในหลายๆด้านสูง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในสาขาวิชา บริหารธุรกิจ เป็นจำนวนมาก

การได้รับข้อมูลการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจากอินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาได้รับข้อมูลจากการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสื่อหรือโฆษณากับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท พบว่าสื่อ หรือ โฆษณามีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ (สมมติฐานที่ 7) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้านั้นมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทเพื่อที่จะต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษาของตนเอง หรือต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่ว่าการได้รับข้อมูลการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจากสื่อประเภทใดของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ก็มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำจากสื่อประเภทอินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ วิทยุ สื่อประเภทบุคคลมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วิริยา จงรัชศาสตร์(2537) สินธุ์ สโรบล(2540:73-75) จิตต์อารีย์ กนกนรินทร์(2541:24-27) และสุธรรม จันทน์หอม (2532:21-22) พบว่าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อจากสื่อหรือการโฆษณามากที่สุด

4. วิเคราะห์สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

สาเหตุของความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ พบว่า มีสาเหตุมาจากปัญหาด้านเวลาเนื่องจากภาระหน้าที่การงานมากที่สุด และภาระงานที่ทำอยู่นั้นมีวันหยุดงานที่ไม่เป็นประจำแน่นอนคือ ในแต่ละเดือนวันหยุดนั้นจะสลับวันหยุดของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าไปเรื่อยๆ เนื่องจากสำนักงานบริการของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) นั้นเปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุด เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าหลายท่านไม่พร้อมในการศึกษาต่อด้วยเหตุนี้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุของความไม่พร้อมอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อและภาระครอบครัวอีกด้วย

5. วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอนด์ เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

เหตุผลที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทมากที่สุดคือ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันต์ สโรบล (2540:73-75) ว่าประชากรเห็นว่าควรยกระดับวิทยฐานะการเพิ่มความรู้สูงขึ้นระดับปริญญาโทของบุคลากรในหน่วยงาน และงานวิจัยของ ณรงค์ เทียนสง (2526 : 24) ก็ได้ศึกษาเหตุผลที่ทำให้ผู้ใหญ่เข้ามาเรียนต่อ ในสถานศึกษาพบว่าผู้ใหญ่มีเหตุผลที่แตกต่างกันซึ่งก็มีเหตุผลที่ต้องการเรียนให้สูงขึ้นอยู่ด้วย รวมถึงสอดคล้องกับบทความของก้องเกียรติ โอภาสวงการ (2535 : 5) ได้เขียนไว้ว่า ในปัจจุบันมีผู้ต้องการเรียนปริญญาโทเพิ่มมากขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคมที่บีบบังคับให้ชนวัยหาความรู้เพิ่มขึ้น และพยายามที่จะเพิ่มวุฒิการศึกษาของตนให้สูงขึ้นเพราะใน 5-10 ปีข้างหน้า ผู้ที่จบปริญญาตรีจะมีสภาพเหมือนผู้จบ ม.6 ในปัจจุบัน

ลักษณะในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทนั้นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเลือกที่จะศึกษาในหลักสูตรนอกเวลาราชการมากที่สุดและปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเลือกสถาบันศึกษาต่อนั้นเหตุผลสำคัญคือการจัดเวลาเรียนที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริยา จงรักษ์สัตย์ (2537) ที่กลุ่มตัวอย่างนั้นเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทในภาคพิเศษมากกว่าภาคปกติ เพราะไม่ต้องการออกจากงาน และบทความของ ชุนทอง อินทร์ไทย (2519) ที่เห็นว่าการศึกษาต่อระดับปริญญาโทนั้นเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ จึงทำให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งเปิดสอนระดับปริญญาโทหลังเลิกงาน จึงมีผู้ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทจำนวนมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดสรรเวลาในปัจจุบันนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

แหล่งค่าใช้จ่ายในการเรียนที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีแหล่งที่มาจากรายได้จากงานประจำมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ สโรบล (2540:73-75) ที่ประชากรมีแหล่งที่มาของค่าเล่าเรียนส่วนใหญ่ได้ค่าเล่าเรียนมาจากรายได้จากงานประจำ และเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นปัจจัยที่ใช้ในการเลือกสถาบันการศึกษานั้น ปัจจัยค่าเล่าเรียนที่เหมาะสมเป็นเหตุผลสำคัญอันดับสองของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลรายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 – 15,000 บาทจำนวนมากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าวเมื่อนำมาประกอบกันจะแสดงให้เห็นว่าการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทเจ้าหน้าที่บริการลูกค้านั้นต้องการใช้รายได้จากงานประจำของตนเองเป็นค่าเล่าเรียน โดยรายได้ประจําส่วนใหญ่นั้นไม่ได้มีจำนวนมากอาจจะไม่เพียงพอกับการเรียนที่มีค่าใช้จ่ายสูง จึงทำให้หากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องการเลือกที่จะศึกษาต่อสถาบันการศึกษาใด อัตราค่าเล่าเรียนที่เหมาะสมก็จะเป็นปัจจัยอีกส่วนที่สำคัญในการเลือกศึกษาต่อ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ เจือจันทร์ จงสถิตอยู่ (2525:8) แรงจูงใจในการศึกษาขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งทุนทรัพย์ที่ใช้ในการศึกษามากหรือน้อย ก็เป็นเหตุผลหนึ่งให้บุคคลมีแรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

แนวทางเพื่อส่งเสริมการศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านบริษัท ด้านสถานศึกษา และพนักงาน

1.ด้านบริษัท

บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีการให้ความสำคัญกับพนักงานเพราะธุรกิจที่บริษัทดำเนินการอยู่นั้น เป็นธุรกิจบริการ จำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจระยะยาว และมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการเสริมสร้างความชำนาญและศักยภาพของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าทำ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตการงานยิ่งขึ้น ดังนั้นบริษัทควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาต่อ ดังนี้

1.1 บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดสรรเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ให้เอื้อต่อการศึกษาต่อ เพราะพนักงานจำนวนมากมีปัญหาความไม่พร้อมด้านเวลาเนื่องจากภาระหน้าที่การงานมาก

1.2 บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดสรรเงินกู้ยืมหรือเงินทุนเพื่อการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เพื่อใช้ในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีปัญหาความไม่พร้อมด้านการเงิน ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

2. ด้านสถานศึกษา

2.1 สถานศึกษาควรมีการเพิ่มการศึกษาทางเลือกขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อแต่ไม่มีเวลาที่เข้าเรียนตามเวลาที่สถานศึกษาจัดไว้ให้ เนื่องจากเวลาเป็นปัจจัยหลักที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำนวนมากคำนึงถึงในการเลือกสถานศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

2.2 การตั้งค่าเล่าเรียนที่เหมาะสมและสามารถชี้ให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการที่ผู้ที่ต้องการศึกษาเข้าศึกษาต่อเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเพิ่มโอกาสในการเพิ่มรายได้ เงินเดือนให้กับผู้ที่สำเร็จการศึกษาได้นั้น จะสามารถจูงใจให้ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทมีความต้องการศึกษาต่อในสถานศึกษานั้นมากขึ้น เพราะค่าเล่าเรียนที่เหมาะสมเป็นปัจจัยที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าให้ความสำคัญในการเลือกสถานศึกษา

3. ด้านพนักงาน

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและพนักงานที่มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ควรมีการจัดการเวลาและรายได้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะยังมีเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบางส่วนที่มีความต้องการและพร้อมที่ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ได้พบปัญหาความไม่พร้อมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทในด้านเวลามากที่สุด ดังนั้นควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาทางเลือก เพื่อให้ผลงานที่ได้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจได้

2. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ในด้านสาเหตุของความไม่พร้อมเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าให้เหตุผล ในด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านภาระครอบครัว ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยว่าปัจจัย เวลาเรียน รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท จึงควรศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทเพิ่มเติม

3. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ สถานภาพด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม คือ รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เวลาเรียน สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และประเภทสื่อหรือโฆษณา นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท การวิจัยครั้งถัดไปควรมีการเลือกปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ในตัวแปรอื่นๆนอกจากนี้ ที่น่าจะมีความความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ.(ม.ป.ป.) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 สำนักนโยบายและแผนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม สำนักงานปลัดกระทรวง.
- ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. (2540). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในธุรกิจส่วนตัว. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- (2535,1 เมษายน). "เรียนปริญญาโท มหาวิทยาลัยเปิด เพิ่มโอกาส-ลดช่องว่างความรู้" ไทยรัฐ หน้า 5.
- ขุนทอง อินทร์ไทย.(2519). "การศึกษาในระดับปริญญาโท," หน้า : 18. กรุงเทพฯ.องค์กรนัก ศึกษาสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
- เจือจันทร์ จงสถิตอยู่. (2524,สิงหาคม – 2525,มกราคม) "ความต้องการทางการศึกษา:โอกาสและทางเลือก,"วารสารการศึกษาแห่งชาติ
- จิตต์อารี กนกนิรันดร.(2541).ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ . วิทยานิพนธ์ บธม.(บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิม ศรีผดุง.(2543) .การปฏิรูปราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานก.พ.
- ชัยพจน์ รังงาม.(2539,พฤษภาคม). "ความก้าวหน้าของครูอาจารย์โดยการพัฒนาผลงานวิชาการ" .มิตรครู. 3(24)
- เชิยศรี วิวิธสิริ.(2538) การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกโรงเรียน เทคโนโลยีทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็กซ์เพลสมีเดียร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.(2541).เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่7.กรุงเทพฯ:เทพเนรมิตรการพิมพ์
- ชีรวัดน์ นิจนตร. (2528) .การศึกษากับการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา
- ณรงค์ เทียนส่ง. "เหตุผลที่ผู้ใหญ่ไปเรียนการศึกษาผู้ใหญ่,"วารสารการศึกษานอกโรงเรียน113 : 24-25 ; เมษายน – พฤษภาคม 2526.
- เดนนีสัน,พอล. (2546). บริหารสมอง. กรุงเทพฯ : ขวัญข้าว ' 94.
- ทบวงมหาวิทยาลัย.(2534). แนวโน้มบัณฑิตศึกษา.หน้า1. กรุงเทพฯ:กองวิชาการ ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทองหล่อ นาคหอม.(2534). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตเอกบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2533-2534 .ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา) พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.ถ่ายเอกสาร.
- โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).(2546).รายงานประจำปี 2546.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2544). เอกสารประกอบการเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- . (2547) . เศรษฐศาสตร์การจัดการ . กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิตยา วัฒนภรณ์.(2532).เหตุจูงใจในการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาศาสนาบัณฑิต พัฒนาบริหารศาสตร์.ปริญญาณิพนธ์ ค.ม.(การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- นวลทิพย์ ควกุล.(2527) . เศรษฐศาสตร์การศึกษา . กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิตวิทยาลัย.(2534).รายงานประจำปี2534.หน้า งานนโยบายและแผน บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- บุญคง หันจางสิทธิ์.(2543,มีนาคม) . เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ : ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : โอ.เอส พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- ปฐม นิคมานนท์.(2538).การศึกษานอกโรงเรียน.กรุงเทพฯ:ทิพย์อักษร
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร.(2539,มีนาคม).”การรื้อปรับระบบกับการพัฒนาระบบการปกครองท้องถิ่น” นิตยสารท้องถิ่น.36(3):21-26
- ประยูร มัยโกคา.(2539).การสำรวจความต้องการศึกษาต่อของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียน ขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติจังหวัด ชุมพร.วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา คัมภีรปกรณ และ กล้า ทองขาว. (2531). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การโดยการ ศึกษา . การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ . หน้า 298-304 .หน่วยที่ 7-15 กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- ปองพล อติเรกสาร.(2546). เรียนรู้เพื่ออาชีพ. วารสารการศึกษานอกโรงเรียน .หน้า 3. สิงหาคม.
- ปาริชาติ ทองอยู่.(2542). ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อเนื่องของข้าราชการสาย ข และสาย ค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ . วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษาต่อเนื่อง) กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง .ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์.(2536). “การสอนระดับบัณฑิตศึกษา” พูดเรื่องอุดมศึกษา.หน้า116-126.กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.
- พจน์ สะเพียรชัย.(2525.ธันวาคม – 2526 มกราคม “การศึกษากับการพัฒนาชุมชน.”วารสาร การศึกษาแห่งชาติ.2:7 – 35.
- พิมพ์พรรณ รังสิกรพุม.(2525). ความต้องการในการศึกษาต่อเนื่องของอาจารย์ผู้ฝึกสอนวิชา บรรณารักษศาสตร์ในมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย .วิทยานิพนธ์ ค.ม.(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.

- พิชญ์สินี ชมภูคำ.(2542). การวิเคราะห์ความต้องการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสังกัดการศึกษาสงเคราะห์ในภาคเหนือ .ปริญญานิพนธ์วท.ม.(สถิติประยุกต์) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ . ถ่ายเอกสาร .
- เพ็ญแข ประจณปัจจนิก. (2531) . พื้นฐานทางสังคมวิทยาและเศรษฐศาสตร์ของการศึกษา . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2532ก). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคลากรในโรงเรียน. เล่มที่ 1. หน่วยที่ 1-5. พิมพ์ครั้งที่8.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- . (2532ข).เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคลากรในโรงเรียน.เล่มที่ 2.หน่วยที่ 6-10. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- . (2528).เอกสารการสอนชุดวิชาฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถม.หน่วยที่ 1- 4 . พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มนัส สุวรรณ และ ประหยัด ปานดี.(2532). รายงานผลการวิจัยความต้องการและโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาค(การกำหนดจุดที่ตั้ง มหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- มานิดา อังสุวิโรจน์กุล. (2547).ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโททางคอมพิวเตอร์ของอาจารย์สอนคอมพิวเตอร์ในสถานศึกษาของรัฐ เขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.ปริญญานิพนธ์ ศ.ม (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- รุ่ง แก้วแดง.(2541). มองอนาคตการศึกษานอกโรงเรียนผ่าน พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ. วารสาร การศึกษานอกโรงเรียน. พฤษภาคม.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.(2528) .หลักการวิจัยทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : วิกตอรีเพาเวอร์พอยท์.
- ยนต์ ชุ่มจิต. (2531). ความเป็นครู. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิจิตร อวทะกุล. (2537) .การฝึกอบรม . กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา พัทธราวิช.(2525).จิตวิทยาและการแนะแนวเด็กวัยรุ่น.กรุงเทพฯ:ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว.วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จ.
- วิริยา จงรักษ์สัตย์.(2537).ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่:กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ บธ.ม (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารัตนะ.(2532). การวางแผนในโรงเรียนมัธยมศึกษา . กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต .
- สุชาดา จักรพิสุทธิ์ (2546,29 สิงหาคม). "การศึกษาทางเลือก เมื่อชุมชนปฏิรูปการศึกษาเอง" มติชนรายวัน หน้า 6.

- สุดารา ดิษฐากรอ้างโดย สมศรี สุขเกษม.(2520).ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.วิทยานิพนธ์วท.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- สุทิน นพเกต. (2534). "เด็กแห่งเรียนนิสิตปริญญาโทไม่ใช่แฟชัน แต่เป็นการหาความก้าวหน้าใส่ตัว," . วัฏจักร : 10(1583) : 18 ; พฤษภาคม , 2534.
- สาโรช บัวศรี .(2514). ข้อคิดเกี่ยวกับปรัชญาการศึกษาไทย. ความคิดบางประการทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(2545). คำแนะนำสำหรับข้าราชการที่จะไปศึกษาฝึกอบรม หรือดูงาน ณ ต่างประเทศ . กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- เสาวนีย์ พันัสสรณ์.(2538).เหตุจูงใจในการเข้าเรียนภาษาของผู้เรียนในโรงเรียนสอนภาษาของผู้เรียนในโรงเรียนสอนภาษาต่างประเทศภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- สินธุ์ สโรบล.(2540).การสำรวจความต้องการของผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ.รายงานการวิจัย.ฉบับที่ 132.
- สุธรรม จันทน์หอม.(2532).ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทภาคพิเศษของครู อาจารย์และ นักศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน.โครงการวิจัย.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปรียา กวระเดชะคุปต์. (2529) . เศรษฐศาสตร์การศึกษา . กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อารีย์ พันธุ์มณี.(2538).จิตวิทยาการเรียนการสอน.กรุงเทพฯ:บริษัท อีฟ แอนด์ลิฟเพรส จำกัด.
- Andress,Burton G.(1970).*Experimental Psychology*.p.505.New York:John Wiley & Son.
- Darkenwald, Gordon C. And Sharan B. Merriam. *Adult Education : Fudation of Practice*. New York : Harper & Row Publishers, 1982.
- Dowling,William F.and Saykes,Leonard R.(1978).*How Managers Motivate The Imparatives of Supervision*.Tokyo: McGraw - Hill.
- Eaddy, Vanik Silas.(1969,March).The Influence of Selected Factors on the Vocational Choices of VocationalAgricultural Students in Louisiana. *Dissertation Abstracts* 26(9):2958-2959.
- Good , V.Carter. (1973) . *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill .
- Harbison,Frederick.(1995).Manpower and Eucation :country studies in economic Development.p.343.New York : McGraw - Hill.Xiii
- Herberg,Frederick.Mansner , Bernard.and Snyderman,Barbara B.(1959).*The Motivation to Work*.p113-114.New York : John Wiley & Sons.
- Houle, Cyril O. (1961). *The Inquiring Mind*. Madison, Wisc. :University of Wisconsin Press

- Knowles, Malcom S. (1970). *The Modern Practice of Adult Education : Andragogy versus pedagogy*. Chicago : Follett Publishing Co.
- Luthans, Fred. (1992). *Organizational Behavior*. p.147. New Jersey: McGraw - Hill.
- Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and personality*. p.080-92. New York : Harper & Brothers
- Miller, W.R. (1990). *Instructor and their jobs*. Illinois : American Technical Publishers, Inc.
- Morris, Van Cleve. (1961). *Philosophy and the American School*. Boston : Houghton Mifflin.
- Perter, R.S. (1967). *The Concept of Education*. p.20. London : Rountledge & Kegan Paul Ltd.
- Quastel, Leak and BosHier. (1982). "Educational Needs and Opportunities as Antecedents of Job Satisfacting" *Adult Education*. 32(3):130-141.
- Scissons, Edward H. (1969). "A Typology of Needs Assessment Definitions in Adult Education," *Adult Education*. 33(1):20-28: Fall
- มูลนิธิการศึกษาเพื่อชีวิตและสังคม. (2543). (ออนไลน์) แหล่งที่มา: http://www.webfcls.org/edu_mean.htm. วันที่สืบค้น 14 กรกฎาคม 2548.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ที่ สท 0519.12/...

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

พฤษภาคม 2548

เรื่อง ขอลาเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการฝ่าย DTAC Shop บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสิทธิชัย สะสมพล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางสาวมาลี มีชาติ ผู้จัดการอาวุโส แผนกฝึกอบรม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายสิทธิชัย สะสมพล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญลิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2028000 ต่อ 30541

ที่ สธ 0519.12



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ณ เมษายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสิทธิชัย สะสมพล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตรการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมีรองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญนางกาญจนา อ้วนอง ผู้จัดการสำนักงานบริการ สาขาอาคารชัย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายสิทธิชัย สะสมพล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2028000 ต่อ 30541



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5731, 5618

ที่ สธ 0519.12 วันที่ - เมษายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะกรรมการสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายสิทธิชัย สะสมพล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมีรองศาสตราจารย์อรรถ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายสิทธิชัย สะสมพล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

..... เมษายน 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้า เขตกรุงเทพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสิทธิชัย สะสมพล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์ท้าวรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ตอบแบบสอบถามความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือน เมษายน - พฤษภาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสิทธิชัย สะสมพล ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

/ส.น.วิโร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2028000 ต่อ 30541

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. นายไมตรี อภิพัฒนะมนตรี | อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. นางสาวมาลี มีชาติ | ผู้จัดการอาวุโส แผนกฝึกอบรม
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) |
| 3. นางสาวกาญจนา อุ้ยหนอง | ผู้จัดการสำนักงานบริการ สาขาอาคารชัย
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) |

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขตกรุงเทพ
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา เรื่อง "ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพ" โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1.เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

- ◆ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ท่านตอบไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยนำไปแปลผลในภาพรวมซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการและหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในประเทศไทย และจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่องานใดๆ ทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ตอนให้ครบทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านจักเป็นพระคุณยิ่ง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่อยู่หน้าข้อความที่ท่านต้องการหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

ตอนที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

..... ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่าร้าง

☐ 4. ม่าย

ตอนที่ 2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม

1. รายได้ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 - 15,000 บาท

☐ 3. 15,001 - 20,000 บาท

☐ 4. สูงกว่า 20,000 บาท

2. เวลาเรียน

☐ 1. ภาคปกติ

☐ 2. ภาคพิเศษ

3. สาขาวิชาที่ต้องการศึกษาต่อ

☐ 1. สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

☐ 2. สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์

☐ 3. สาขาวิชา รัฐศาสตร์

☐ 4. สาขาวิชา นิติศาสตร์

☐ 5. สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

☐ 6. สาขาวิชา วิทยาศาสตร์

☐ 7. สาขาวิชา มนุษยศาสตร์

☐ 8. สาขาวิชา ศิลปศาสตร์

☐ 9. สาขาวิชา จิตวิทยา

☐ 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

4. ประเภทสื่อหรือโฆษณา

☐ 1. แผ่นปลิว/ป้ายประกาศ

☐ 2. อินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ

☐ 3. บุคคลแนะนำ

☐ 4. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร

☐ 5. อื่นๆ

ตอนที่ 3 ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

ท่านต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหรือไม่

- ☐ ต้องการและมีความพร้อม
- ☐ ต้องการแต่ยังไม่พร้อมเนื่องจาก
- ☐ 1. ไม่มีเวลาเนื่องจากมีภาระหน้าที่การงานมาก
 - ☐ 2. มีภาระครอบครัว
 - ☐ 3. มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ
 - ☐ 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ 1. คุณสมบัติยังไม่พร้อม
 - ☐ 2. ลางานเพื่อศึกษาต่อไม่ได้
 - ☐ 3. ความไม่พร้อมทางด้านการเงิน
 - ☐ 4. ความไม่พร้อมทางด้านสุขภาพ
 - ☐ 5. ความไม่พร้อมทางด้านเวลา
 - ☐ 6. มีภาระทางครอบครัว
 - ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท

สำหรับท่านที่ตอบว่าไม่ต้องการศึกษาต่อ ไม่ต้องทำตอนนี้

1. ท่านต้องการศึกษาในระดับปริญญาโทในลักษณะใด

- ☐ 1. ลาศึกษาต่อและเรียนเต็มเวลา ☐ 2. เรียนหลักสูตรนอกเวลาราชการ

2. เหตุผลที่ท่านต้องการเรียนต่อในระดับปริญญาโท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. ต้องการแสวงหาประสบการณ์ใหม่
- ☐ 2. ต้องการ เพิ่มวุฒิการศึกษา
- ☐ 3. ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- ☐ 4. พัฒนาประสิทธิภาพของตนเอง
- ☐ 5. ต้องการเพิ่มรายได้และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน
- ☐ 6. ต้องการได้รับความรู้ใหม่ๆ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน
- ☐ 7. ต้องการเสริมความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
- ☐ 8. ต้องการเปลี่ยนงานซึ่งได้เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่สูงกว่าปัจจุบัน
- ☐ 9. ต้องการปรับตัวให้ทันกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
- ☐ 10. ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม
- ☐ 11. ต้องการมีเกียรติ ศักดิ์ศรีให้แก่ตนเอง ครอบครัว และตระกูล
- ☐ 12. ต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนและบุคคลอื่นในด้านความรู้ความสามารถ
- ☐ 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. หากท่านตัดสินใจที่จะศึกษาต่อ ท่านสามารถจะได้ค่าใช้จ่ายในการเรียนจากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. รายได้จากงานประจำ
- ☐ 2. รายได้จากผู้ปกครอง
- ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. การเลือกสถานศึกษาต่อ ท่านเลือกโดยคำนึงถึงปัจจัยใดมากที่สุด (เลือก 1 ข้อ)

- ☐ 1. ชื่อเสียงของสถาบัน
- ☐ 2. คุณภาพอาจารย์ผู้สอน
- ☐ 3. การจัดเวลาเรียนที่เหมาะสม
- ☐ 4. สถานที่ใหญ่โต / ไฮโดง
- ☐ 5. ความสะดวกในการเดินทาง
- ☐ 6. ค่าเล่าเรียนที่เหมาะสม
- ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านมีความต้องการศึกษาต่อในประเทศ หรือ ต่างประเทศ

- ☐ 1. ในประเทศ
- ☐ 2. ต่างประเทศ
- ☐ 3. ที่ใดก็ได้

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถาม

สิทธิชัย สะสมพล (ผู้วิจัย)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสิทธิชัย สะสมพล
วันเดือนปีเกิด	12 พฤษภาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	27/117 หมู่ที่ 3 แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) แผนกฝึกอบรม/DTAC Shop
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสายธรรมจันทร์ จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2548	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ