



การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE DEVELOPMENT OF SELECTION CRITERIA TO EDUCATION ABROAD
AGENCY IN SINGAPORE**



**By
Miss Kittiya Supakwruha**

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

Master of Business Administration

Master of Business Administration Program

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2015

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ การพัฒนาเกณฑ์การ
คัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ” เสนอโดย นางสาวกฤติยา สุภักค์วีร์จา เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์)

...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก)

...../...../.....



57602302: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำสำคัญ: บริษัทตัวแทนศึกษาต่อต่างประเทศ / ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ / เภณฑ์การคัดเลือก

กฤติยา สุภักค์วีร์จา: การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก. 137 หน้า.

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยเอกสารสำหรับจัดทำประเด็นของเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และ ประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจำนวน 17 คน ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (EDFR รอบที่1) และแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (EDFR รอบที่ 2) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ด้านที่ 1 ด้านผู้ที่ให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่อึดอัดดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ ด้านที่ 2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 1) เรียกเก็บค่าใช้บริการที่เป็นธรรมเหมาะสม 2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการ 3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน 1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก 2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน 1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ 2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ 3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน ด้านที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ 1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า 2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์ ด้านที่ 6 ด้านการให้บริการ 1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี 2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงใจ ถูกต้อง 3) สามารถทำให้ผู้ให้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ 4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ด้านที่ 7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ 1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ 2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ 3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา ด้านที่ 8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน 1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือ ได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ 2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน ด้านที่ 9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า 1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว 2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

57602302: MAJOR: MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

KEY WORLDS: EDUCATION ABROAD IN SINGAPORE/ EDUCATION ABROAD AGENCY

KITTIYA SUPAKWRUCHA: THE DEVELOPMENT OF SELECTION CRITERIA TO EDUCATION ABROAD AGENCY IN SINGAPORE. THESIS ADVISOR: ASST.PROF.THIRAWAT CHUNTUK, Ph.D. 137 pp.

This research aimed to provide criteria for selecting education consultants for studying in Singapore, and applied Ethnographic Delphi Future Research technique (EDFR) in order to develop these criteria. Researcher used purposive sampling by selecting 17 specialists, and used specialist interview round 1 (EDFR1) and specialist interview round 2 (EDFR2) as tools for research.

The results from the specialist interviews showed that the criteria for selecting education consultants for studying in Singapore were divided into 9 aspects. The first aspect was service providers. 1) Staffs should have good personalities. 2) Staffs have sufficient information in order to give advices. 3) Staffs are friendly, cheerful, and willing to work. 4) Staffs are polite. The second aspect was service fees. 1) The fees are reasonable. 2) Agencies should not charge any fee. 3) Agencies provide various payment methods. The third aspect was agency locations 1) Agencies should be located in convenient places. 2) Agencies should provide parking spaces. The fourth aspect was agency atmospheres. 1) The offices are well-decorated. 2) The offices are clean. 3) The offices are well-zoned. The fifth aspect was service channel. 1) Customers go to offices. 2) Communicate via Internet. 3) Communicate via telephone. The sixth aspect was service. 1) Customers should receive good service. 2) Customers receive sincerely and accurate advices. 3) Customers are able to study in suitable field as needed. 4) Customers receive service rapidly. The seventh aspect was service promotion. 1) Agencies advertise via website. 2) Agencies advertise via academic conference 3) Agencies set up seminars to advertise. The eighth aspect was company reputation and trustworthy. 1) Agency should have good reputation or receive award from certain organization. 2) There are previous study abroad student who used the agency. The last aspect was Alumni success. 1) Agencies should provide information of alumni 2) Agencies should follow up alumni success.

Master of Business Administration Program

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” นี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลพูดคุย และแสดงความคิดเห็น ตลอดจนคำแนะนำต่างๆที่ทำให้การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สละเวลาให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์นี้

ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ประสพชัย พสุนนท์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์ ประธานและกรรมการสอบที่กรุณาสละเวลาในการช่วยตรวจทานความเรียบร้อยของวิทยานิพนธ์นี้

ขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักที่น่ารักทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าให้สัมภาษณ์ ทั้งน้องๆ นักศึกษาและตัวแทนจากบริษัทตัวแทนต่างๆ

ขอบพระคุณครอบครัวที่แสนอบอุ่นที่คอยให้กำลังใจเสมอไม่ว่ายามทุกข์หรือยามสุข แม้ว่าคุณแม่จะไม่ได้อยู่ดูความสำเร็จในวันนี้ของคุณแล้ว แต่ลูกเชื่อเสมอว่าพ่อแม่ภาคภูมิใจในตัวลูก เหมือนกับที่ทุกคนในครอบครัวภูมิใจเสมอมา และที่ขาดไม่ได้เลยสำหรับความช่วยเหลือด้านภาษาและการเก็บข้อมูลจากน้องสาวสุดที่รักที่แสนจะสนุกกับการทำงานมากกว่าเจ้าของงานวิจัยเสียอีก

ขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร รุ่นที่ 7 (นครปฐม) ทุกคน โดยเฉพาะกลุ่ม MBA เติ่งกระจ่าย ที่ร่วมแบ่งปันทุกข์ สุข ให้กำลังใจกันเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
	กิตติกรรมประกาศ	ฉ
	สารบัญตาราง	ญ
	สารบัญภาพ	ฎ
บทที่		
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์	4
	คำถามในการวิจัย	4
	ขอบเขตงานวิจัย	5
	กรอบแนวคิด	6
	ประโยชน์ที่ได้รับ	8
	นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
	แนวคิดและกระบวนการจัดการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์	10
	การศึกษาต่อต่างประเทศ	10
	ประเทศสิงคโปร์และระบบการศึกษา	11
	หลักการพัฒนาเกณฑ์	14
	แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ	16
	การตัดสินใจและกระบวนการตัดสินใจ	16
	การตัดสินใจของผู้บริโภค	19
	แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	20
	แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจของบริษัทตัวแทน	23
	ความเข้าใจพื้นฐานเพื่อการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ	
	EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)	25

บทที่		หน้า
	ความหมายและความสำคัญของการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)	25
	เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR	26
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	40
	ขั้นตอนที่ 1.....	40
	การวิจัยเอกสาร	40
	การวิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)	41
	ขั้นตอนการทำ EDFR รอบที่ 2	44
	ขั้นตอนที่ 2.....	45
	ขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index Of Item Objective Congruence : IOC).....	45
	ขั้นตอนการสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นเกณฑ์	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
	ขั้นตอนที่ 1.....	50
	ผลการวิจัยเอกสาร	50
	ผลการถอดเทปสัมภาษณ์ EDFR รอบที่ 1.....	55
	ผลการสกัดแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางการคัดเลือกใช้ บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	72
	ผลการวิเคราะห์ EDFR รอบที่ 2.....	76
	ขั้นตอนที่ 2.....	86
	ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC).....	86
	ผลการสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นเกณฑ์	89
5	สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	92
	สรุปผลการวิจัย	92
	ขั้นตอนที่ 1	92

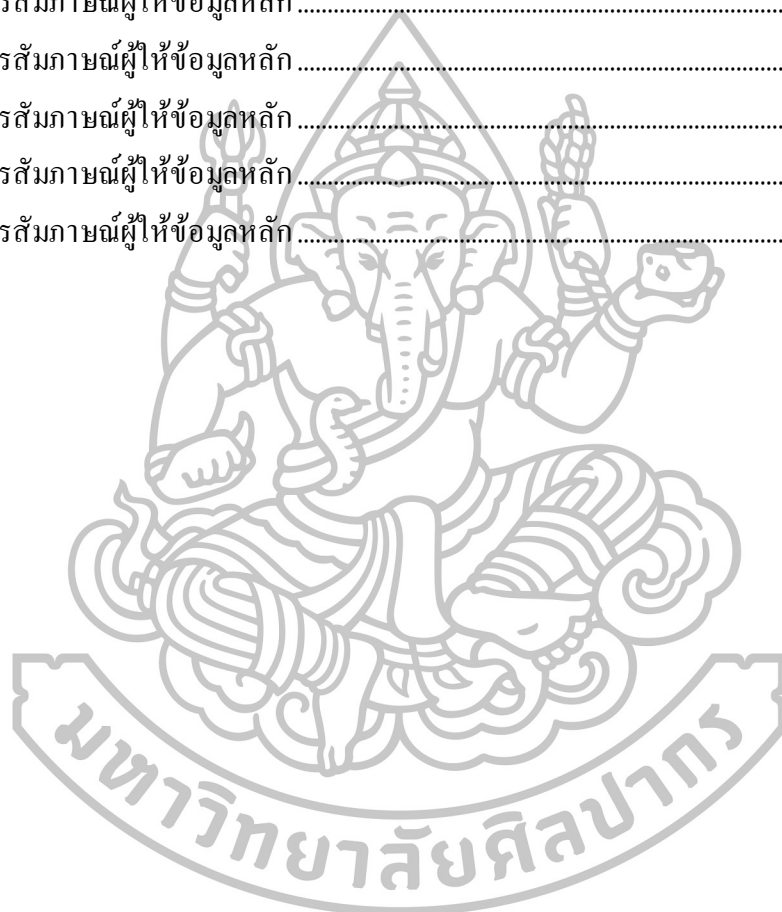
สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1	การใช้ประโยชน์จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	38
2	สรุปประเด็นองค์ประกอบสำคัญจากการวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
3	ความถี่จำนวนคนตอบประเด็นแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัท ตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	73
4	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านผู้ให้บริการ	77
5	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	78
6	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน	79
7	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน	80
8	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านช่องทางการให้บริการ	81
9	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านการให้บริการ	82
10	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	83
11	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน	84
12	ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า	85
13	ตารางแสดงผลการพิจารณาค่า IOC	87
14	การขึ้นรูปเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	89

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดของงานวิจัย	7
2	<i>Merlion</i> สัญลักษณ์แห่งประเทศสิงคโปร์	12
3	มหาวิทยาลัยเจมส์ คุก (James Cook University)	14
4	กระบวนการตัดสินใจ	18
5	การตัดสินใจของผู้บริโภค	20
6	โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีสิ่งกระตุ้น	22
7	ภาพรวมการสร้างผู้ประกอบการธุรกิจของบริษัทตัวแทน	24
8	ขั้นตอนการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)	27
9	ขั้นตอนในการวิจัย	47
10	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 1 ด้านผู้ให้บริการ	64
11	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	65
12	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน	66
13	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน	67
14	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ	68
15	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 6 ด้านการให้บริการ	69
16	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	70
17	แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน	71

ภาพที่		หน้า
18	แนวโน้มนในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ ด้านที่ 9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า.....	72
19	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	129
20	รางวัลการันตีความสำเร็จของบริษัทตัวแทน.....	129
21	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	130
22	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	130
23	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	131
24	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	131
25	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	132
26	การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	132



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีผลทำให้หลายสิ่งเปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงการศึกษาของประเทศไทยในรอบ 10 – 20 ปีที่ผ่านมา เป็นผลให้คุณภาพการศึกษาไทยปัจจุบันมีแนวโน้มต่ำลงเรื่อยๆ และจะคงต่อเนื่องเช่นนี้ต่อไปในอนาคต ไม่ว่าจะมีการประเมินจากองค์กรใด ทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากหลักสูตรการเรียนการสอน ภาระงานของครูผู้สอนที่มากเกินไป หรือมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับสาขาที่สอน รวมไปถึงค่านิยมที่มุ่งประกาศนียบัตร หรือใบปริญญาในสาขาที่กำลังได้รับความนิยม ทำให้สถาบันอุดมศึกษาเปิดหลักสูตรใหม่ๆ ขึ้นเพื่อตอบสนองผู้เรียน เน้นสร้างจำนวนบัณฑิตมากกว่าคุณภาพบัณฑิต ทำให้เกิดภาวะว่างงานมากขึ้น (ไพบุลย์สินลารัตน์ และคณะ, 2556) เมื่อคุณภาพการศึกษาดตกต่ำ ประชากรในประเทศมีศักยภาพด้อยลง แม้ว่าจะได้รับการศึกษามากขึ้นก็ตาม ส่งผลให้รัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากขึ้น ดังเช่นการวางแผนและพัฒนาประเทศแนวใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 – 2554) การพัฒนาคุณภาพของคน และสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ว่าประเทศต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็น โอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนา ประเทศ จึงควรมีความเตรียมพร้อมของคนและระบบให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และแสวงหาผลประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน โลกาภิวัตน์ และสร้างภูมิคุ้มกันให้ทุกภาคส่วนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นแนวปฏิบัติแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพประชากรให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554)

การพัฒนาการศึกษาของประเทศไทยนั้น นับว่าเป็นนโยบายของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย โดยได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และปฏิรูปมาหลายครั้ง แต่สิ่งที่เป็นหัวใจหลักของการพัฒนาการศึกษานั้นคือการมุ่งพัฒนาเยาวชนของชาติให้เป็นคนดีมีคุณภาพ (สำนักส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพนักศึกษา, 2547) เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษาและการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์เป็นสิ่งที่ถูกพัฒนามาควบคู่กัน ไม่ใช่เพียงแต่ความรู้วิชาการในห้องเรียนเท่านั้น รัฐบาลเห็นความสำคัญในการพัฒนาการศึกษาแห่งชาติจึงสนับสนุนการศึกษา โดยได้

กำหนดนโยบายสำคัญในการปฏิรูปการเรียนการสอนการศึกษายุคนี้ให้เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน สามารถดำรงอยู่และแข่งขันได้ในปัจจุบัน โดยการสร้างโอกาสและมอบโอกาสที่เหมาะสมพอเพียงให้แก่นักศึกษาที่เป็นสมองของชาติ เป็นแรงผลักดันให้ประเทศชาติขับเคลื่อนไปข้างหน้า ส่งเสริมโอกาสในการเข้าร่วมโครงการและผลักดันกิจกรรมต่างๆที่เป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้างโลกทัศน์สู่ความเป็นสากล (กฤติกา ปรีณวิทย์โชติ, 2554)

การที่จะพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน และสามารถดำรงอยู่และแข่งขันได้ในปัจจุบันนั้น จะหาแค่เพียงในห้องเรียนเพียงอย่างเดียวไม่ได้ การศึกษาต่อต่างประเทศจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ไปพร้อมๆกัน (รัตนนท์ ทูลาวัน, 2557) เพราะประสบการณ์และช่วงเวลายากลำบากระหว่างที่ใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศจะหล่อหลอมให้นักศึกษามีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่ดีขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ได้พบปะผู้คนจากทั่วทุกมุมโลกที่มีวัฒนธรรมอันหลากหลายและมีมุมมองที่แตกต่าง ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้คุณพัฒนาทักษะในการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพกับคนแปลกหน้าที่มีอัตลักษณ์ ต่างไปจากคุณ รวมถึงไปถึงคุณวุฒิการศึกษาจากต่างประเทศที่เป็นเครื่องพิสูจน์ศักยภาพทางวิชาการแล้ว การสำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศยังแสดงให้เห็นว่าคุณเป็นคนที่มีความพากเพียรตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และพึ่งพาตนเองได้ (ยูนิแก๊งค์, 2558)

โดยรัฐบาลเองก็ได้ส่งเสริมให้คนไทยไปศึกษาต่อต่างประเทศเพื่อนำความรู้ความสามารถกลับมาพัฒนาประเทศไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้เริ่มมีการสอบแข่งขันเพื่อรับทุนเพื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540) รวมถึงการเลือกที่จะไปศึกษาต่อต่างประเทศด้วยตนเองตามความสนใจและความถนัด ปัจจุบันนี้จะมีผู้ไปศึกษาต่อต่างประเทศเป็นจำนวนมากแต่หลายครอบครัวก็เลือกที่จะใช้ทุนส่วนตัวในการส่งบุตรหลานให้เดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศด้วยตนเอง เพราะครอบครัวมีฐานะทางการเงินพอที่จะส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อด้วยตนเอง และตัดปัญหาความยุ่งยากที่จะเกิดขึ้นภายหลังจากข้อจำกัดของทุนการศึกษาเพื่อประสบการณ์ที่ดีและการศึกษาที่มีคุณภาพเช่นกัน การศึกษาต่างประเทศโดยใช้ทุนของตัวเองนั้นก็ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจของแต่ละครอบครัวที่มีมากน้อยต่างกัน แต่หากพูดถึงประเทศเพื่อนบ้านในแถบเอเชีย เป็นประเทศเล็กๆที่มีคุณภาพทางการจัดระบบทางการศึกษามากที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชียและระดับโลก มีความทันสมัย มีระเบียบวินัย และมีความปลอดภัยสูง ทุกคนคงต้องนึกถึงประเทศสิงคโปร์ เพราะเป็นประเทศที่ได้รับความนิยมในการศึกษาต่อเป็นอย่างมาก เป็นประเทศผู้นำทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

อีกแห่งหนึ่งของโลกในปัจจุบัน ระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์นับว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ ดูได้จากประชากรของสิงคโปร์ที่มีคุณภาพสามารถพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้เป็นอย่างดี (กองบรรณาธิการเอกสิทธิ์ บู้ค, 2550) มีมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง รวมถึงมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore) มหาวิทยาลัยอันดับที่ 28 จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก และมหาวิทยาลัยนันทยาง (Nanyang Technological of University) มหาวิทยาลัยอันดับที่ 58 อีกด้วย รวมถึงมหาวิทยาลัยเจมส์ คุก (James Cook University) ที่มีวิทยาเขตหลักอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย ก็ได้มาเปิดวิทยาเขตที่ประเทศสิงคโปร์ เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาที่มีความสนใจโดยไม่ต้องเดินทางไปไกลถึงประเทศออสเตรเลีย (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสุภคดี, 2558) และด้วยภูมิประเทศที่เป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย อยู่ใกล้ประเทศไทย รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่สูง ประเทศสิงคโปร์จึงได้รับความนิยมจากนักศึกษาไทยในการไปศึกษาต่อต่างประเทศแบบที่คุ้มค่ามากกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายไปกับการศึกษาต่อต่างประเทศและค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

นอกจากคุณภาพการศึกษาที่ดีในประเทศสิงคโปร์แล้ว นักศึกษาสามารถมั่นใจได้ว่าเมื่อมีโอกาสมาศึกษาที่สิงคโปร์แล้ว สิ่งที่นักศึกษาจะได้รับนั้นไม่ใช่เพียงแค่ความรู้ด้านวิชาการเท่านั้น แต่ยังได้ความรู้รอบตัวอีกด้วย เพราะประเทศสิงคโปร์นอกจากจะใส่ใจการการศึกษาดังที่ ปัญญาสิริ จรุงญโกศล (2557) กล่าวว่า “ประเทศสิงคโปร์มีระบบการศึกษาที่มีคุณภาพลำดับต้นของโลก นโยบายการศึกษา ยังมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ประชากรของประเทศ มีค่านิยมรักการอ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ” แล้ว ยังเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์และความสามารถทางภาษาอย่างมากอีกด้วย ดังที่ อนุมศักดิ์ จิรายุสวัสดิ์ (2556) กล่าวว่า “โดยเฉพาะทั้งทรัพยากรบุคคลที่จัดว่าสำคัญยิ่งที่ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ นอกจากเขาจะพูดภาษาถิ่นแล้ว ประชากรสิงคโปร์ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สื่อสารกันโดยทั่วไป” เพราะรัฐบาลสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการศึกษานอกห้องเรียนเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากประเทศสิงคโปร์มีพิพิธภัณฑ์ต่างๆ มากมาย อีกทั้งมีส่วนพฤกษศาสตร์ สวนสัตว์ในดงชาฟารี ห้องสมุดขนาดใหญ่ ฯลฯ ที่สามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีสำหรับประชากรและนักศึกษาต่างชาติ (กองบรรณาธิการเอกสิทธิ์ บู้ค, 2550)

ด้วยเหตุผลเหล่านี้ทำให้อุทิศด้านการศึกษานานาชาติของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบัน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) มีบริษัทตัวแทนก่อตั้งขึ้นมากมายเพื่อให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจจะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ทั้งบริการจัดหาที่ศึกษาต่อสถานศึกษา การสมัครเรียน การหาที่พักอาศัยขณะศึกษาที่ประเทศสิงคโปร์ รวมไปถึงการจัดเตรียมเอกสารสำหรับขอวีซ่าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจจะศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

ตลอดจนให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลแก่นักศึกษาและผู้ปกครอง เพื่อความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการของ บริษัทตัวแทน (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤณี, 2558) จึงส่งผลให้เกิดธุรกิจตัวแทนมีการแข่งขันสูงขึ้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ภายใต้การประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR เพื่อศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้ทั้งที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และหาทางทำให้ แนวโน้มที่พึงประสงค์เกิดขึ้นและ ป้องกันแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไป

การวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) มีความเหมาะสมกับ งานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากความยืดหยุ่นของเทคนิคนี้ ที่ใช้การสัมภาษณ์เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษาผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทน บริษัทตัวแทน และมหาวิทยาลัยที่ประเทศสิงคโปร์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถที่จะเพิ่มประเด็นแนวโน้มของผู้ให้ข้อมูลหลัก คนแรกกับผู้ให้ข้อมูลหลักคนอื่นๆ มาได้ตลอด และยังเป็นการช่วยทบทวนคำตอบของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลัก ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการ ตีความบทสัมภาษณ์ให้น้อยลง เพื่อให้ได้แนวโน้มที่มีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด และการทำ EDFR รอบที่ 2 ยังช่วยให้ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้กลับมาทบทวนคำตอบและการตีความหมายว่ามีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลหลักมากที่สุด ก่อนจะ นำเสนอข้อมูลเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ที่น่าสนใจเพื่อนำ ข้อมูลที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้มาปรับปรุงคุณภาพให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค รวมไปถึง การพัฒนาธุรกิจบริษัทตัวแทนในการศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิจัยเอกสารสำหรับจัดทำประเด็นของเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อ ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
2. เพื่อประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้ บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

คำถามในการวิจัย

แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์และ การประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริษัทตัวแทนเพื่อ ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์เป็นอย่างไร

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกณฑ์การคัดเลือกผู้ใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยมีขอบเขตงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาภาพอนาคตของการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกผู้ใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การกำหนดคอตมโนทัศน์ของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

(Student)

1.1.1 สภาพสังคมของผู้เรียน เช่น ครอบครัว โรงเรียน ฯลฯ

1.1.2 สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว

1.1.3 ทักษะความรู้ความสามารถของผู้เรียน

1.1.4 เป้าหมายในชีวิตของผู้เรียน

1.2 การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Company)

1.2.1 ความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1.2.2 การให้บริการของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1.2.3 การเก็บค่าบริการของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1.3 การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์

(University)

1.3.1 หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

1.3.2 ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

1.3.3 อาคารสถานที่ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

1.3.4 การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง จำนวน 17 คน ตามเกณฑ์ของแมคมิลแลน (Macmillan) ที่กล่าวว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักตั้งแต่ 17 คนขึ้นไปอัตราความคลาดเคลื่อนจะลดลง แบ่งเป็น

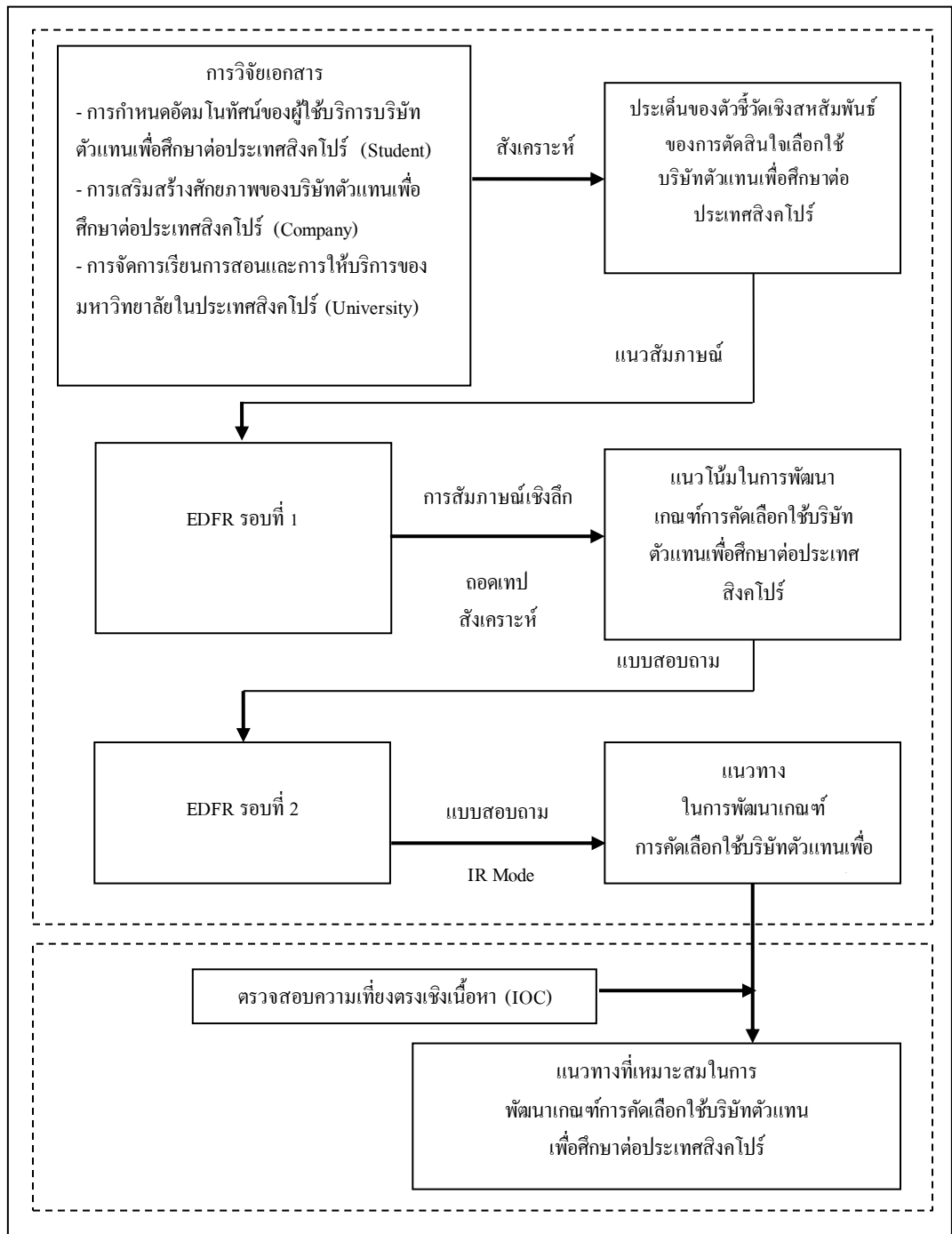
2.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับหรือผู้ที่จะไปศึกษาต่อ จำนวน 10 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำนวน 4 คน

2.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ จำนวน 3 คน

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Survey) เกี่ยวกับการกำหนดคอตมนโยบายของผู้ให้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Student) การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Company) การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ (University) เป็นการเตรียมข้อมูลชั้นปฐมภูมิ เพื่อสร้างแนวสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 17 ท่านจาก 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับนักเรียน จำนวน 10 คน 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำนวน 5 คน และ 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ จำนวน 2 คนก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้อธิบายขั้นตอนของการทำวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยจะสัมภาษณ์รอบที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำคำตอบทั้งหมด มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูล เพื่อจัดกลุ่มความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สรุปเป็นแนวโน้มในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และสร้างแบบสอบถามเพื่อจะนำไปให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทำขั้นตอน EDFR รอบที่ 2 กับผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มเดิม เพื่อเป็นการยืนยันคำตอบของผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์ EDFR รอบแรกว่า ตรงตามความคิดเห็นที่ได้ให้ไว้ในครั้งก่อนหรือไม่ จึงได้แนวทางในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบว่าคำถามที่ตั้งครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หากมีข้อใดที่ไม่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจะตัดออก หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้มาซึ่งแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ได้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพ เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการ

2. การวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ให้เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หมายถึง แนวคิดวิธีการหรือทางปฏิบัติที่ควรทำเพื่อใช้ในการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ หรือเพื่อนำไปพัฒนาบริษัทตัวแทนให้เหมาะสม

บริษัทตัวแทน หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการติดต่อให้นักศึกษาไปศึกษาต่อในที่นี้หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการติดต่อให้นักศึกษาไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์เท่านั้น

การศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หมายถึง การศึกษาในระบบที่ประเทศสิงคโปร์ ในที่นี้หมายถึง การศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาเท่านั้น

การวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) หมายถึง ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในอนาคต เพื่อศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้ที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ และหาวิธีทำให้แนวโน้มที่พึงประสงค์เกิดขึ้นและหาทางแก้ไขเพื่อลดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไป ในที่นี้เป็นการใช้เพื่อพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง หรือมีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนด

สภาพสังคมของผู้เรียน หมายถึง สภาพสังคมของผู้เรียนที่จะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ทั้งในครอบครัว สถานศึกษาเดิม และสังคมอื่น ๆ ในชีวิตความเป็นอยู่ของผู้เรียน

สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว หมายถึง สภาพเศรษฐกิจฐานะทางการเงินของผู้เรียนและครอบครัวผู้เรียนที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ทักษะความรู้ความสามารถของผู้เรียน หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้เรียนที่จะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ในด้านต่างๆทั้งวิชาการและสันตนาการ

เป้าหมายในชีวิตของผู้เรียน หมายถึง ความคาดหวังและวัตถุประสงค์ของผู้เรียนที่มีต่อการศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ตั้งแต่ก่อนศึกษา กำลังศึกษาที่ประเทศสิงคโปร์ และหลังจบการศึกษาที่ประเทศสิงคโปร์แล้ว

ความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน หมายถึง ความน่าไว้วางใจที่ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือและรู้สึกวางใจที่จะใช้บริการกับบริษัทตัวแทน ในที่นี้หมายถึงความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนในการศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

การให้บริการของบริษัทตัวแทน หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนกระทำต่อผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

การเก็บค่าบริการของบริษัทตัวแทน หมายถึง เงินที่จ่ายให้กับบริษัทตัวแทนในการติดต่อให้นักศึกษาไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ในการติดต่อให้นักศึกษาไปศึกษาต่อเท่านั้น

การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาในประเทศสิงคโปร์

หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย หมายถึง หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาในประเทศสิงคโปร์

ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หมายถึง เกียรติยศ กิตติศัพท์ และความโดดเด่นในด้านต่างๆที่ดีของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์

อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ หมายถึง อาคารสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาเล่าเรียนมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด เป็นต้น

การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า หมายถึง การเป็นบุคคลที่คนในสังคมยอมรับทำงานที่มั่นคง มีชื่อเสียง หรือศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับของศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและกระบวนการจัดการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์
2. หลักการพัฒนาเกณฑ์
3. แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคแนวคิด
5. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจของบริษัทตัวแทน
6. ความเข้าใจพื้นฐานเพื่อการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและกระบวนการจัดการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

1.1 การศึกษาต่อต่างประเทศ

การไปศึกษาต่อต่างประเทศ ณ เมืองที่มีมาตรฐานการศึกษาที่เป็นสากล มีคุณภาพชีวิตอากาศ และสิ่งแวดล้อมที่ดี จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับคนรุ่นใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เพราะความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่ท่านจะได้รับขณะอยู่ต่างประเทศ คือสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมให้เป็นคนกล้าแสดงออก ฉลาด ทัน โลก ทันสมัย มีระเบียบวินัย มีทัศนคติและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถพูด เขียนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คุณสมบัติและความสามารถที่ดีเหล่านี้ จะเป็นสิ่งเอื้ออำนวย โอกาสให้ผู้ที่จะไปศึกษาต่อต่างประเทศ ประสบความสำเร็จ มีอาชีพทางการงานและอนาคตที่ดี เป็นความภูมิใจของครอบครัว เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคมและประเทศชาติ ข้อดีอันดับแรกของการมาเรียนต่อที่ต่างประเทศนั้นคือการได้เพื่อนใหม่ๆ ที่มาจากต่างประเทศทั่วโลก เพื่อนที่มาจากต่างประเทศทั่วโลกนั้นเป็นประสบการณ์ที่ดีมากๆ สำหรับนักศึกษาเพราะเป็นส่วนที่ทำให้นักเรียนเกิดความสนุกสนาน ไม่เงินอายุเวลาที่จะต้องพูดภาษาอังกฤษกับเพื่อนๆ ต่างชาติและเป็นการบังคับ

นักศึกษาให้พูดภาษาอังกฤษ ตลอดเวลาที่สนทนากับเพื่อนๆชาวต่างชาติไปในตัวอีกด้วย (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2558)

การที่นักเรียนต่อต่างประเทศของนักศึกษาไทยนั้นเป็นการตัดสินใจครั้งใหญ่ครั้งหนึ่งของนักศึกษาไทยเพราะเราจะต้องมาอยู่ไกลบ้าน ดูแลตัวเอง แก้ปัญหาด้วยตัวเองและจะทำให้ให้นักเรียนเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น รับรองว่าเรียนจบกลับบ้าน ไปพ่อแม่และเพื่อนๆของเราจะต้องประหลาดใจถึงความเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดีของเราอย่างแน่นอน การที่เราได้มีโอกาสมาเรียนต่อที่ต่างประเทศนั้น นักศึกษาทุกคนที่เรียนจบจะได้รับใบประกาศนียบัตรที่รับรองผลการศึกษา และระดับความรู้ภาษาอังกฤษของเรา และเมื่อเวลาที่นักเรียนจะไปสมัครงานตามที่ต่างๆนักศึกษาสามารถนำเอาโอกาสนี้ไปใส่ในจดหมายสมัครงานของนักเรียนได้ ไม่เพียงแต่ทางบริษัทจะมองเห็นถึงความโดดเด่นทางด้านภาษาของนักศึกษาแล้ว ส่วนใหญ่ทางบริษัทจะให้ความสนใจเป็นพิเศษกับผู้ที่เคยมาเรียนที่ต่างประเทศจะมีความรับผิดชอบสูง เป็นตัวของตัวเอง มองโลกกว้างและมีประสบการณ์จากโลกภายนอก ซึ่งจะได้เปรียบมากๆในการสมัครงาน ซึมซับวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ และได้รับประสบการณ์ต่างๆ เก็บไว้ในความทรงจำของตัวเองว่าในชีวิตครั้งของนักศึกษานั้น (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2558)

จะเห็นได้ว่าการศึกษาต่อต่างประเทศมีบทบาทสูงในโลกการศึกษายุคปัจจุบัน ทั้งช่วยในการส่งเสริมประสบการณ์ของผู้เรียน ในด้านต่างๆและเสริมความความรู้ทางวิชาการ ความรู้ความสามารถในเรื่องหาวิชานั้นๆ ตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือและเสริมความมั่นใจให้แก่ ผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศและสถาบันหรือผู้ร่วมงานที่จะทำงานกับผู้ที่ยจบการศึกษาจากต่างประเทศอีกด้วย ผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศเพื่อนำมาเป็น ข้อมูลเบื้องต้นในสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1.2 ประเทศสิงคโปร์และระบบการศึกษา

สาธารณรัฐสิงคโปร์ มีพื้นที่ 697.1 ตารางกิโลเมตร ยอดเขาสูงที่สุดคือ Bukit Timah แม่น้ำสายหลักคือ Singapore และ Rochor มีถนนและรถไฟเชื่อมกับมาเลเซีย ณ Singapore/Johor Causeway ระยะทางประมาณ 6 กม. ประชากร 4.2 ล้านคน (ชาวจีน 76% ชาวมาเลย์ 13.7% ชาวอินเดีย 8.4% และอื่นๆ 1.9%) ซึ่งอยู่กัน โดยไม่มีปัญหาความขัดแย้งด้านเชื้อชาติ นอกจากนี้สิงคโปร์ยังเป็นประเทศในเอเชียที่มีการวางแผนครอบครัวได้ดีมาก จนทำให้จำนวนประชากรลดลง และก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต ภาษาทางราชการ คือ ภาษามาเลย์ จีนกลาง ทมิฬ และอังกฤษ

สิงคโปร์ส่งเสริมให้ประชาชนพูด 2 ภาษา โดยเฉพาะจีนกลาง ในขณะที่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ในการติดต่องานและในชีวิตประจำวัน ศาสนา 51% นับถือศาสนาพุทธ ลัทธิเต๋าและขงจื้อ 15% นับถือศาสนาอิสลาม 4% นับถือศาสนาฮินดู 15% นับถือศาสนาคริสต์ และร้อยละที่เหลือคือลัทธิอื่นๆ (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤทธ์, 2558)



ภาพที่ 2 Merlion สัญลักษณ์แห่งประเทศสิงคโปร์

ที่มา: ข่าว MCOT, สิงคโปร์ต้องการเพิ่มจำนวนประชากรเป็น 6.9 ล้านคนภายในปี 2573, เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม 2558, เข้าถึงได้จาก <http://www.mcot.net/site/content?id=510777c3150ba0295c0000d5#.V0K4IzWLSM8>.

สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขานในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาด ประชากรมีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่สูง เนื่องจากสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีกฎหมายลงโทษร้ายแรง คือ การประหารชีวิต หรือโทษจำคุกระยะยาว เช่น ที่สิงคโปร์นั้น ห้ามสูบบุหรี่ในที่สาธารณะอย่างเด็ดขาด หากฝ่าฝืนปรับถึง S\$1,000 การทิ้งเศษขยะลงพื้น ฝ่าฝืนครั้งแรกถูกปรับ S\$1,000 ครั้งต่อไป S\$2,000 และต้องทำความสะอาดในที่สาธารณะด้วย กฎหมายนี้รวมถึงการห้ามถ่มน้ำลายในที่สาธารณะ และห้ามเคี้ยวหมากฝรั่งด้วย ดังนั้น ไม่ควรนำหมากฝรั่งไปที่สิงคโปร์ การเสพหรือจำหน่ายยาเสพติด ในประเทศสิงคโปร์นั้นมีความผิดขั้นร้ายแรงถึงประหารชีวิต (ถนอมศักดิ์ จิรายุสวัสดิ์, 2556)

สิงคโปร์มีระบบการศึกษาที่เป็นเลิศประเทศหนึ่งของโลก ทุกโรงเรียนควบคุมโดยกระทรวงศึกษาธิการ โดยตรง ระบบการศึกษาของสิงคโปร์แบ่งเป็นชั้นประถมศึกษาใช้ระยะเวลา 6 ปี และมีมัธยมศึกษาใช้ระยะเวลา 4 ปี จากนั้น ต่อด้วยการเรียนในระดับสูงขึ้น เช่น โปลิตีเทคนิค จูเนียร์คอลเลจ และมหาวิทยาลัย และการที่จะได้คัดเลือกเข้าเรียนที่โรงเรียนสิงคโปร์นั้น นักเรียนจำเป็นต้องทำการสอบเพื่อประเมินผลโดยการสอบเข้าโรงเรียนนั้น นักเรียนจำเป็นต้องสอบภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ เป็นวิชาหลักและอาจมีการทดสอบภาษาจีน ขึ้นอยู่กับโรงเรียนที่นักเรียนต้องการสอบเข้า และสำหรับนักเรียนต่างชาติที่มีความประสงค์จะเข้าศึกษาต่อในประเทศสิงคโปร์จำเป็นต้องเสียค่าบำรุงการศึกษา (Donations) ให้กับกระทรวงศึกษาธิการของสิงคโปร์ เป็นจำนวนเงิน S\$1,000 ทุก ๆ 2 ปี สำหรับเงินบริจาคนี้ไม่สามารถขอคืนได้ (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2558)

ประเทศสิงคโปร์มีค่าใช้จ่ายถูกกว่าประเทศที่มีความเจริญทางด้านการศึกษาอื่นๆ เช่น ออสเตรเลีย อเมริกา อังกฤษทั้งด้านการเรียน และ ค่าที่อยู่อาศัย ค่าตัวเครื่องบิน และยังสะดวกในการเดินทาง เนื่องจาก ประเทศสิงคโปร์อยู่ใกล้กับประเทศไทย โดยใช้ระยะเวลาการบินเพียง 2 ชั่วโมงเท่านั้น และนอกจากนี้ การที่ได้ไปศึกษาที่ประเทศสิงคโปร์ นักเรียนยังได้เรียนรู้ถึง 2 ภาษา ซึ่งมีภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และสามารถเลือก ภาษาจีน ,ภาษามลายูและ ทมิฬภาษาใดภาษาหนึ่งเป็นภาษารอง (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2558)

เตรียมเข้ามหาวิทยาลัย (Junior College หรือ Pre University) สำหรับนักเรียนที่ได้ผ่านการทดสอบ GCE 'O' Level เรียบร้อยแล้วและมีความประสงค์ที่จะเลือกเรียนต่อที่ Junior College ใช้ระยะเวลา 2 ปี หรือ หลักสูตรเตรียมเข้ามหาวิทยาลัย (Pre-university) ใช้ระยะเวลา 3 ปี เพื่อการเตรียมพร้อมสอบ GCE 'A' Level เมื่อสอบผ่านนักเรียนถึงจะสามารถเข้าเรียนต่อในระดับชั้นมหาวิทยาลัย หรือสามารถสมัครเรียนที่มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้ทั่วโลก สำหรับนักเรียนที่สอบไม่ผ่าน GCE 'A' Level ก็สามารถที่จะเลือกเรียนต่อ โปลิตีเทคนิคได้ โดยประเทศสิงคโปร์มีมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง รวมถึงมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore) มหาวิทยาลัยอันดับที่ 28 จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก และมหาวิทยาลัยนันทัง (Nanyang Technological of University) มหาวิทยาลัยอันดับที่ 58 รวมถึงมหาวิทยาลัยเจมส์ คุก (James Cook University) ที่มีวิทยาเขตหลักอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย ก็ได้มาเปิดวิทยาเขตที่ประเทศสิงคโปร์ เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาที่มีความสนใจ โดยไม่ต้องเดินทางไปไกลถึงประเทศออสเตรเลีย (เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2558)

เมื่อเปรียบเทียบการศึกษาในระดับปริญญาตรีของประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์แล้ว นั้น ย่อมเห็นได้อย่างชัดเจนว่าประเทศสิงคโปร์มีมาตรฐานการศึกษาที่สูงกว่าประเทศไทย มีหลักสูตรที่ได้รับความนิยมและมีคุณภาพมากกว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สิงคโปร์ได้รับการยอมรับจากสถาบันต่างๆ และเป็นที่ต้องการในสายอาชีพอย่างแพร่หลาย และหลักสูตรในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์นั้นใช้เวลาเพียง 2-3 ปี ก็สามารถสำเร็จการศึกษาได้แล้ว แต่ในประเทศไทยจะต้องใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ทำให้นักศึกษาที่มีความความสามารถ และอยากจะทำประสบการณ์ที่มีมากกว่าในห้องเรียน เลือกที่จะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์มากกว่า จะศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในประเทศไทย



ภาพที่ 3 มหาวิทยาลัยเจมส์ คุก (James Cook University)

ที่มา : AussieEducation, **James Cook University**, Accessed December 28, 2015. Available from <http://www.aussieedu.com/james-cook-university/>.

จะเห็นได้ว่าการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์นั้น มีคุณภาพที่ดีมาก มีการจัดคุณภาพ การศึกษาอย่างเป็นระบบ ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิชาการและการศึกษาเป็นอย่างมาก ตลอดจนการศึกษาเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่พื้นฐานของประเทศสิงคโปร์ที่มีความสะดวกสบาย

ปลอดภัย ทันสมัย เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศสิงคโปร์และระบบการศึกษาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

2. หลักการพัฒนาเกณฑ์

คำว่า “เกณฑ์” หมายถึง หลักที่กำหนดไว้ เช่น อายุเข้าเกณฑ์ หลักวินิจฉัย เช่น ถือความรู้ เป็นเกณฑ์ ส่วน “การพัฒนา” นั้น หมายถึง การทำให้เจริญ เพราะฉะนั้น คำว่า “การพัฒนาเกณฑ์” จึงหมายถึง การทำให้หลักที่กำหนดไว้เจริญก้าวหน้าขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

ในการสร้างหรือพัฒนาเกณฑ์ สามารถทำได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าจะสร้างเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อประเมินอะไร เกณฑ์ที่สร้างนั้นจะต้องสอดคล้องกับที่ตั้งใจจะประเมิน และวิธีการสร้างเกณฑ์ย่อมมีแตกต่างกันไปตามลักษณะที่ประเมินและวัตถุประสงค์การประเมิน (วิชัย บำรุงศรี, 2550) โดยเกณฑ์ที่ถูกสร้างขึ้นหรือพัฒนาขึ้นมาเหล่านี้เป็น ระดับที่ใช้ตัดสินคุณภาพของการดำเนินงาน หรือผลประกอบการที่ได้ การกำหนดเกณฑ์จะต้องคำนึงถึงแนวคิด ค่านิยม หรือความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกประเมินจากบุคคล 4 กลุ่ม เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งเกี่ยวกับการกำหนดเกณฑ์ (พยนต์ งามทอง, 2552) ได้แก่

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
2. บุคคลภายนอกองค์กร
3. เพื่อนร่วมงาน
4. องค์กรที่ถูกประเมิน

และเมื่อสร้างเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อประเมินแล้ว ก็ต้องสอดคล้องกับที่ตั้งใจจะประเมิน และวิธีการสร้างเกณฑ์ย่อมมีแตกต่างกันไปตามลักษณะที่ประเมินและวัตถุประสงค์การประเมิน โดยเกณฑ์ที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้ (วิชัย บำรุงศรี, 2550)

1. ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการประเมิน
2. ระบุระดับการยอมรับให้ชัดเจน
3. มีความเที่ยงตรงและเป็นปรนัย มีความตรงทั้งภายในและภายนอก
4. ทำทนายความสามารถให้ผู้ประเมินอยากที่จะประเมิน
5. เหมาะกับความรู้ความสามารถของผู้ประเมิน
6. มีความน่าเชื่อถือ

7. มีอำนาจการทำนายพฤติกรรมสูง

8. เป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม ค่านิยมของสังคม

จากหลักการพัฒนาเกณฑ์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการพัฒนาเกณฑ์ คือ การกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมิน ให้มีความครอบคลุมจุดประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งใจจะประเมิน ต้องมีการระบุระดับการยอมรับให้ชัดเจน มีความเที่ยงตรง โดยการพัฒนาเกณฑ์นั้นจะต้องคำนึงถึงกลุ่มบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมิน ทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นตามมาภายหลัง เกณฑ์จะต้องมีความน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย นอกจากนั้นเกณฑ์ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นวิถีชีวิต ค่านิยมของคนในสังคมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการประเมินอีกด้วย ผู้วิจัยจึงใช้หลักการพัฒนาเกณฑ์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

3. แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

3.1 การตัดสินใจและกระบวนการตัดสินใจ

การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกปฏิบัติ หรือการเลือกทางดำเนินการที่เห็นว่าดีที่สุดทางใดทางหนึ่ง จากทางเลือกหลายๆ ทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2540) และเพื่อเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งอย่าง เพื่อความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ในทางปฏิบัติการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีวิธีการแก้ไขปัญหามากกว่าหนึ่งทางเสมอ (สมคิด บางโม, 2545) การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกจากงานต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

กระบวนการตัดสินใจ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจ โดยมีลำดับขั้นของกระบวนการ ดังกล่าว เป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ ลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ (กุลชลิ ไชยน์ตา, 2539)

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไปของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย เมื่อสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ขององค์การ โดยพิจารณาจากทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมทั้งเวลาซึ่งมักเป็นปัจจัยจำกัดที่พบอยู่เสมอ ๆ การรู้ถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนดขอบเขตในการพัฒนาทางเลือกให้แคบลงได้

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก ขั้นตอนต่อไป ผู้บริหารควรทำการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาให้น้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุด ในการพัฒนาทางเลือกผู้บริหารอาจขอความคิดเห็นจากนักบริหารอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จทั้งภายในและภายนอกขององค์การ ซึ่งอาจใช้วิธีการปรึกษาหารือเป็นรายบุคคล หรือจัดการประชุมกลุ่มย่อยขึ้น ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านั้นเมื่อผนวกรวมกับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ของตนเองจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนาทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก เมื่อผู้บริหารได้ทำการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกันอย่างรอบคอบ ทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์การก็อาจทำให้เกิดผลต่อเนื่องที่ไม่พึงประสงค์

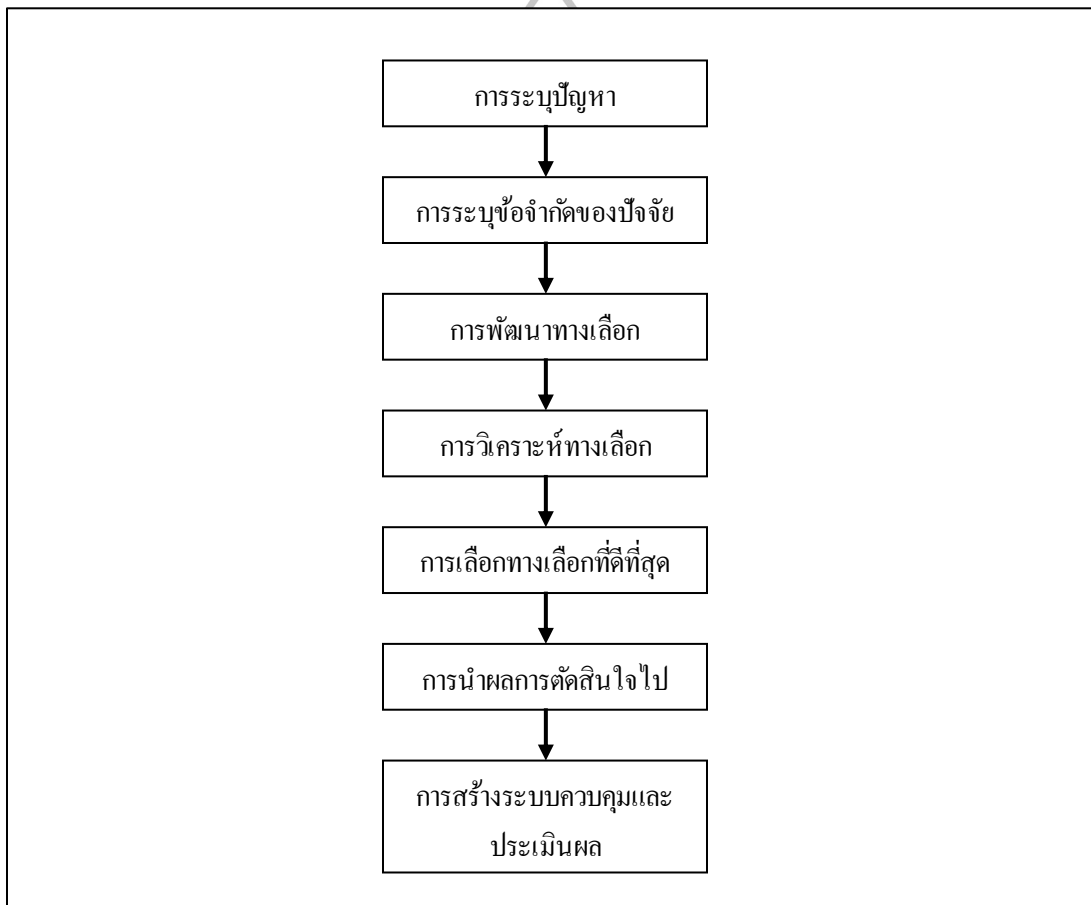
ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เมื่อผู้บริหารได้ทำการ วิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียว ทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเนื่องในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด แต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือกแบบประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละ ทางเลือก

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ เมื่อผู้บริหารได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้น ไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจ โดยระบุถึงตารางเวลาการดำเนินงาน งบประมาณ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบวิธี กฎ และนโยบาย ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูล

ย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ได้โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

จึงเกิดลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจ จากขั้นที่ 1 การระบุปัญหาขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ และขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กระบวนการตัดสินใจ

ที่มา: กุลชลิ ไชยนันดา, กระบวนการตัดสินใจ (กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ, 2539).

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง ผลสรุปหรือผลขั้นสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับ

สถานการณ์ ทรัพยากร และบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ มีการบวนการ 7 ขั้นตอน คือ การระบุปัญหา ระบุข้อจำกัดของปัจจัย พัฒนาทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือก การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ และสร้างระบบควบคุมและประเมินผล ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและ ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

3.2 การตัดสินใจของผู้บริโภค

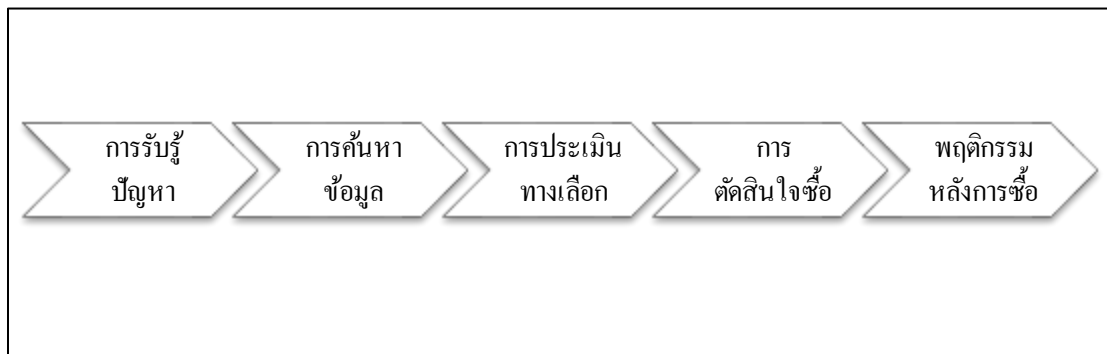
ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (decision making theory) มีตัวแบบการตัดสินใจของผู้บริโภค (model of consumer decision making) เป็นการรวมความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งมีส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ (Schiffman and Kanuk, 1994)

1. การนำเข้าข้อมูล (input) เป็นอิทธิพลภายนอกที่มีผลต่อค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมาจากกิจกรรมส่วนประสมทางการตลาดที่พยายามสื่อสารไปยังผู้บริโภคที่มีศักยภาพ แบบ Marketing input คือ กิจกรรมทางการตลาดที่พยายามจูงใจผู้บริโภคให้ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และแบบ Socioculture input คือกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการค้า เช่น ความคิดเห็น วัฒนธรรม ชนชั้นทางสังคม ซึ่งเป็นอิทธิพลภายในของบุคคล ที่มีผลต่อการประเมินผลและการยอมรับหรือปฏิเสธผลิตภัณฑ์และบริการ

2. การบวนการ (process) คือขั้นตอน กระบวนการที่มีอิทธิพลทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นอิทธิพลภายใน (แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้หรือทักษะ) ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยมีการรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk) คือความไม่แน่นอนของผู้บริโภคเผชิญ ดังนั้น ผู้บริโภคมักซื้อสินค้าเดิมๆเพื่อลดความเสี่ยง โดยเชื่อถือจากชื่อเสียงของร้านนั้นๆ และเลือกจากสินค้าราคาแพง เพื่อลดความเสี่ยงเพราะมีแนวคิดที่ว่าของแพงต้องเป็นของดี และกลุ่มที่ยอมรับได้ (evoked set) หมายถึง คราสัญลักษณ์ที่ผู้บริโภคเลือกซื้อ โดยเริ่มต้นจาก ขั้นรู้ความต้องการ (need recognition) ขึ้นค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ (pre-purchase search) การประเมินทางเลือก (evaluation of alternative)

3. การแสดงผลหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (out put) หรือพฤติกรรมการซื้อและการประเมินหลังการซื้อ วัตถุประสงค์ทั้งสองกิจกรรมนี้เพื่อเพิ่มความพอใจแก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจของพวกเขา

โดยมีกระบวนการการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมหลังการซื้อ ดังภาพที่ 5 (แคทรีชา ภูพัฒน์, 2551)



ภาพที่ 5 การตัดสินใจของผู้บริโภค

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

4. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค คือการศึกษาข้อมูลบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การ และกระบวนการที่กลุ่มคนเหล่านี้ใช้เลือกสรร รักษา และกำจัด สิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ ประสบการณ์ หรือแนวคิด เพื่อสนองความต้องการ และผลกระทบที่กระบวนการเหล่านี้มีผลต่อผู้บริโภคและสังคม (Kuester Sabine, 2012)

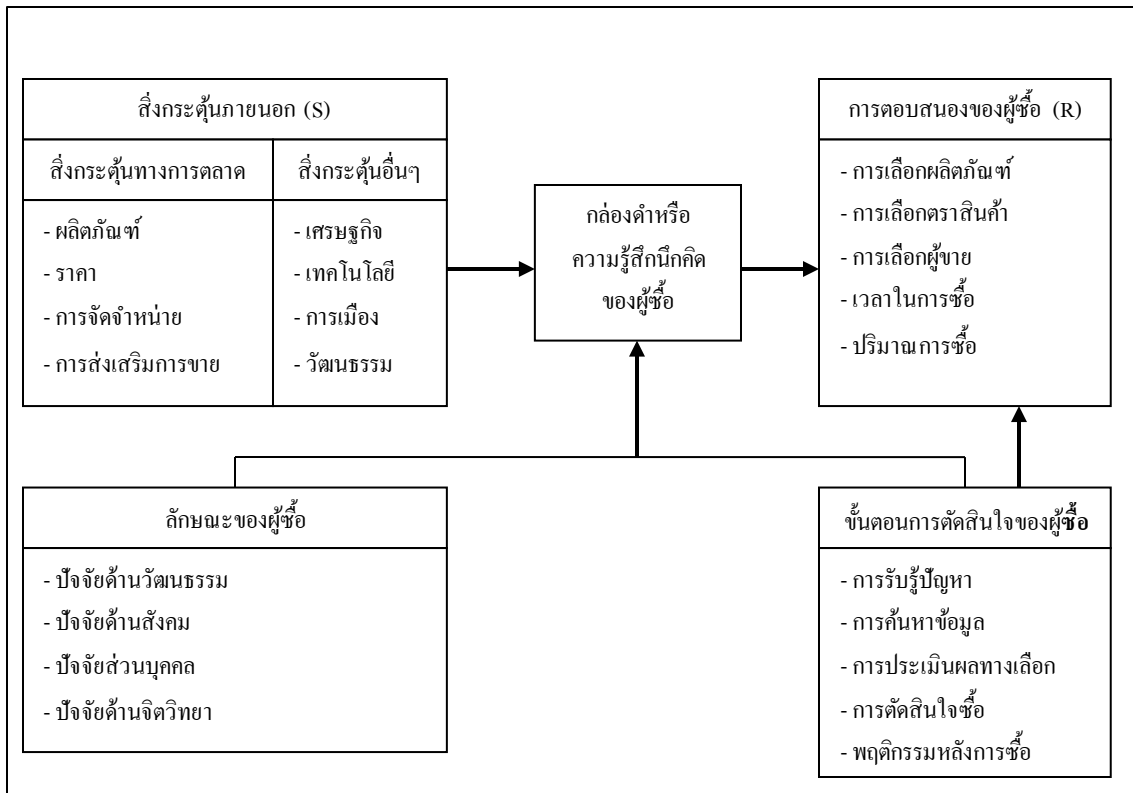
พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผสมผสานจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยาสังคม และเศรษฐศาสตร์ เพื่อพยายามทำความเข้าใจกระบวนการการตัดสินใจของผู้ซื้อ ทั้งบุคคลและกลุ่มบุคคล พฤติกรรมผู้บริโภคศึกษาลักษณะเฉพาะศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้บริโภครายบุคคล อาทิ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และตัวแปรเชิงพฤติกรรม เพื่อพยายามทำความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภคโดยทั่วไปพยายามประเมินสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค โดยกลุ่มบุคคล

เช่น ครอบครัว มิตรสหาย กลุ่มอ้างอิงและสังคมแวดล้อมด้วย การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค มีรากฐานมาจากพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ได้แก่ ผู้ใช้ ผู้จ่าย และผู้ซื้อ ผลวิจัยได้แสดงว่า พฤติกรรมผู้บริโภค นั้นยากที่จะพยากรณ์แม้กระทั่ง โดยผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นเอง (Armstrong, 1991)

พฤติกรรมผู้บริโภค คือ พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนอง ความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk, 1994) รวมไปถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการ รวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อนและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว (Kollat and Blackwell, 1968)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาหรือ การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของคนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

ตามแบบจำลองทฤษฎี S-R theory เป็นโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีสิ่งกระตุ้นภายนอก ทั้งสิ่งกระตุ้นทางการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ฯลฯ และสิ่งกระตุ้นอื่นๆ เช่น เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง ฯลฯ ประกอบกับลักษณะของผู้ซื้อ นำไปสู่ขั้นตอนการตัดสินใจ และกลองคำของความรู้สึกลึกซึ้งของผู้ซื้อ ให้เกิดความต้องการก่อนแล้วทำให้เกิดการตอบสนองรายละเอียด ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีสิ่งกระตุ้น

ที่มา : P. Kotler, **Marketing management: Analysis, planning, implementation and control**, 9th ed. (New Jersey: Prentice-Hall, 1997).

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคทำให้ทราบเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งเหตุจูงใจมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อเองทำให้เกิดการตอบสนองหรือการตัดสินใจซื้อ (Kotler, 1997)

1. สิ่งกระตุ้นภายนอก สิ่งกระตุ้นอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของผู้บริโภคโดยสิ่งกระตุ้นที่เกิดจากปัจจัยเกิดจากสิ่งกระตุ้น 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ เป็นสิ่งกระตุ้นที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ผลิตและผู้ขาย ซึ่งได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง และวัฒนธรรม

2. คุณลักษณะของผู้ซื้อ (buyer's characteristics) ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่างๆ คือปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา

3. กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (buyer's decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

4. การตัดสินใจของผู้ซื้อ (buyer's decisions) ขึ้นอยู่กับการกระตุ้นและอิทธิพลของปัจจัยต่างๆที่กล่าวมาแล้ว ในการตัดสินใจซื้อผู้บริโภคมีประเด็นดังนี้ คือ การเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้ขาย การเลือกช่วงเวลาในการซื้อ และปริมาณสินค้าที่จะซื้อ

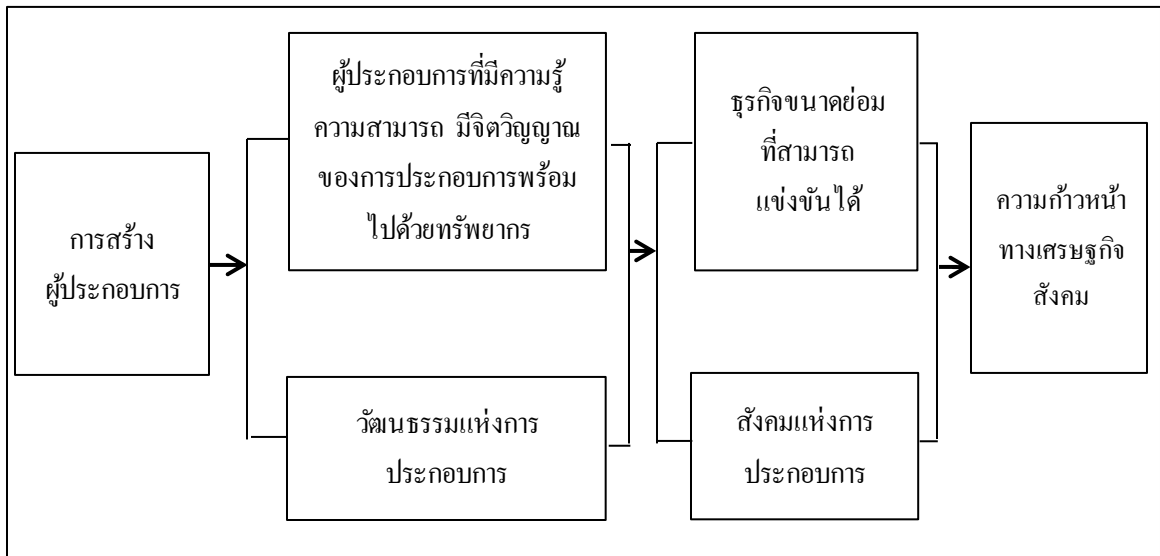
จากทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผ่านกระบวนการคิด จากข้อมูลและประสบการณ์ หักลบคิด จนนำไปสู่การตัดสินใจซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการ การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

5. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทย

การที่จะพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยเฉพาะประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าอย่างเสมอภาคและยั่งยืน จะต้องอาศัยพลังขับเคลื่อนอันสำคัญจากธุรกิจขนาดย่อมที่สามารถแข่งขันได้เนื่องจาก 95 เปอร์เซ็นต์ของธุรกิจในประเทศไทย คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีจำนวนของธุรกิจขนาดย่อมมากกว่าขนาดกลาง (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2542)

เมื่อธุรกิจขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่มีคุณภาพแข่งขันได้และมีจำนวนมากก็จะนำไปสู่สังคมแห่งการประกอบการที่ทุกคนมุ่งไปสู่คุณภาพและประสิทธิภาพ แต่การที่ธุรกิจขนาดย่อมจะแข่งขันได้นั้นจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีโดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสิทธิภาพของเทคนิคการบริการ ธุรกิจ การมีทักษะการพยากรณ์คุณภาพสภาพแวดล้อมต่างๆที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะต้องเกิดจากผู้ประกอบการที่มีความสามารถที่จับจับเคลื่อน ธุรกิจขนาดย่อมได้ โดยผู้ประกอบการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณของการประกอบการมีการปรับแนวคิด ปรับ พฤติกรรมให้สอดคล้องและสร้างสรรค์และมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการสร้างบุคลากรที่มีความสามารถ เพราะฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการที่ทำให้ประเทศไทยเจริญรุ่งเรืองได้ต้องมาจากการสร้างผู้ประกอบการที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง

จะนำไปสู่การขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ผู้ประกอบการจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างสำคัญมากในการสร้างความเจริญอย่างยั่งยืน สามารถกล่าวได้ว่าการไม่มีผู้ประกอบการก็ไม่มีการพัฒนา



ภาพที่ 7 ภาพรวมการสร้างผู้ประกอบการธุรกิจในบริษัทตัวแทน

ที่มา: อาทิตย์ วุฒิกะโร, “อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ,” *จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์* 12, 46 (มกราคม- มีนาคม 2543): 39-48.

ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ริเริ่มและยินดีที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการโดยรวบรวมผสมผสานปัจจัยการผลิตต่างๆเข้าด้วยกัน และนำสติปัญญา ความสามารถ ประสบการณ์ วิทยาการด้านการผลิต และการจัดการที่เหมาะสม เพื่อจัดการให้เกิด การผลิตสินค้า หรือการจำหน่าย หรือการให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543) เป็นผู้ที่มีมองเห็น โอกาสและช่องทางต่างๆแล้วลงมือสร้างธุรกิจของตนเองขึ้นอย่างสร้างสรรค์ ด้วยการลงทุนและจัดทรัพยากรต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการสำเร็จรูปซึ่งอาจเป็นสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ออกสู่ท้องตลาด เพื่อสร้างรายได้แก่ตนเอง (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2551)

ผู้ประกอบการธุรกิจ ในบริษัทตัวแทนสามารถสร้างขึ้นได้ไม่ใช่ทุกคนที่จะเป็น ผู้ประกอบการแต่ทุกคนสามารถมีความเป็นผู้ประกอบการหรือเปล่าสร้างสรรค์ได้ธุรกิจขนาดย่อม คือ แปลงเพาะพันธุ์หรือจุดเริ่มต้นของการเป็นผู้ประกอบการนวัตกรรม คือ กุญแจแห่งความสำเร็จ

จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งได้ศึกษาวิจัยคุณลักษณะของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมรวมทั้งจากประสบการณ์ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในการจัด“โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม” มาตั้งแต่ต้นปี 2523 ถึงพอที่จะประมวลผลคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ในลักษณะภาพรวมโดยไม่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นรายธุรกิจทั้งนี้คุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ จะชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ดีซึ่งผู้ที่คิดจะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการหรือ ผู้ที่เป็นผู้ประกอบการอยู่แล้ว ควรจะพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตัวเองเพื่อจะได้เป็นเครื่องชี้นำทางให้เกิดความสำเร็จในการประกอบการจะต้องมีความกล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง มีความสูงมั่นในความสำเร็จ มีความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้มีความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น มีความมานะและทำงานหนัก มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง มีความสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม มีความสามารถในการบริหาร มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีความกล้าตัดสินใจ มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร มีความซื่อสัตย์ มีความประหยัดเพื่ออนาคต มีความรับผิดชอบต่อสังคมมีความรู้สึกยินดีเมื่อต้องให้ (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543)

จากแนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจในบริษัทตัวแทนที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้ที่จะประกอบธุรกิจ ควรเป็นบุคคลที่ยอมรับความเสี่ยงตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นมา เพื่อหวังจะได้ผลกำไร ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมคือผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ได้มองเห็นโอกาสที่จะทำกำไร โดยการผลิตสินค้าชนิดใหม่ขึ้นมาเสนอขายในตลาดด้วยการนำเอาขบวนการผลิตใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ดีกว่าเดิมเข้ามาใช้ หรือด้วยการปรับปรุงองค์กรผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เป็นผู้แสวงหาเงินทุน รวบรวมปัจจัยในการผลิตและการจัดการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

6. ความเข้าใจพื้นฐานเพื่อการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)

6.1 ความหมายและความสำคัญของการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)

การวิจัยอนาคตแบบ EDFR คือ การคาดการณ์หรือการพยากรณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่ามีความน่าจะเป็นไป ในทิศทางใด เพื่อการเตรียมความพร้อมและรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างสมบูรณ์ (อัญชลี เพลินมาลัย, 2556) การวิจัยอนาคตอยู่ที่การสำรวจและศึกษาแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ หรือความน่าจะเป็นมากที่สุด เพื่อหาทางทำให้แนวโน้มที่พึงประสงค์เกิดขึ้น และหาทางป้องกันแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ (ดวงนภา มกรานุรักษ์, 2554)

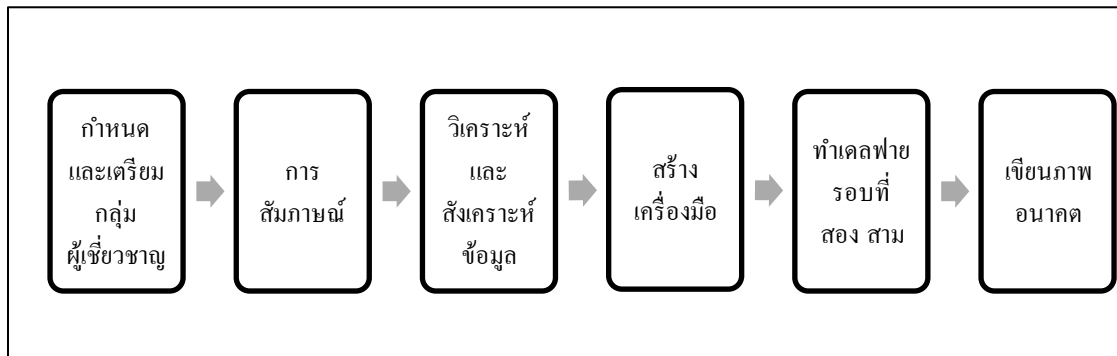
“การวิจัยอนาคต” มาจากภาษาอังกฤษว่า “Futures Research” ที่สื่อถึงแนวคิด วิธีการ กระบวนการ และระเบียบวิธีในการสำรวจแนวโน้มความเป็นไปได้ในอนาคตเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาทั้งแนวโน้มที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์จึงมีตัว S เข้ามาต่อท้าย สะท้อนว่าเหตุการณ์ในอนาคตสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายทิศทาง จึงต้องสำรวจแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ และยังคงกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวิจัยอนาคตอีกว่า จุดมุ่งหมายของการวิจัยในอนาคตไม่ใช่การทำนายที่ถูกต้อง แต่เป็นการสำรวจเพื่อศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้เพื่อหาทางทำแนวโน้มที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นและจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไปหรือลดลง (จุมพล พลุภัทรชีวิน, 2548)

สรุปความหมายของการวิจัยอนาคต คือ การสำรวจและศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้เพื่อคาดการณ์หรือพยากรณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่าจะเป็นไป ในทิศทางใดเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม การศึกษาความหมายและความสำคัญของการวิจัยอนาคตแบบ EDFR เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนากรอบแนวคิดและเพื่อความรู้ความเข้าใจที่ดีขึ้นในการออกแบบขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ของการทำวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

6.2 เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR

เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR เป็นเทคนิคการวิจัยที่ได้รับความนิยมในการทำอนาคต เป็นเทคนิควิจัยที่พัฒนาขึ้น โดยผสมผสานเทคนิคการวิจัยแบบ EFR (Ethnographic Futures Research) กับเทคนิคการวิจัยแบบ Delphi (ดวงนภา มกรานุรักษ์, 2554) โดยเริ่มจากการกำหนดและเตรียมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นขั้นตอนที่หนึ่ง จากนั้นสัมภาษณ์หรือ EDFR รอบที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เรากำหนดได้และเตรียมไว้เป็นขั้นตอนที่สอง ขั้นตอนที่สาม วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับทำ Delphi ขั้นตอนที่สอง สร้างแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาทำแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ยี่สาม สัมภาษณ์หรือ EDFR รอบที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสอบถามผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันคำตอบอีก

ครั้ง ขึ้นตอนที่หก เขียนภาพอนาคต จากข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้วก็นำมาเขียนภาพอนาคตเป็น
แนวทางในการพัฒนาต่อไปดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFA (Ethnographic Delphi Futures Research)

จากเทคนิคการวิจัยอนาคตที่สำรวจและศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้เพื่อคาดการณ์หรือพยากรณ์เหตุการณ์ต่างๆ นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาความเข้าใจพื้นฐานเพื่อการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFA (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อนำมาประยุกต์ในงานวิจัยโดยใช้เป็นขั้นตอนการวิจัย เพื่อหาแนวทางแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรชนก จีรบุรณภาพ(2556) วิจัยเรื่อง “รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการในฐานะผู้ประกอบการสังคมของบริษัท นะโม น้ามนต์ ฟาร์ม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย รูปแบบ และกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา ศึกษาปรากฏการณ์และประสบการณ์ของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และชุมชนในพื้นที่ ตำบลแหลมบัว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อหาผู้ประกอบการทางสังคม รูปแบบ กลยุทธ์และองค์ประกอบของการดำเนินการเป็นผู้ประกอบการทางสังคมที่ยั่งยืนของธุรกิจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกวิธีการแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจากผู้แทนองค์กรจำนวน 4 ราย และผู้แทนจากชุมชนจำนวน 9 ราย พบว่า บริษัท นะโม น้ามนต์ ฟาร์มมีรูปแบบการดำเนินกิจการด้วยแนวคิด “ธุรกิจอยู่ได้ สังคมอยู่ได้” เป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและ

ดำเนินกิจการเพื่อตอบแทนสังคมด้วยการสร้างธุรกิจที่นำรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่บริษัทสนับสนุน การให้ความหมายของผู้ประกอบการสังคม คือ การดำเนินธุรกิจให้เกิดรายได้เพียงพอ กระจายรายได้สู่ชุมชนและนำกำไรคืนในรูปแบบของเงินและไม่ใช่เงินเพื่อการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชน กลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัทคือ กลยุทธ์การตลาดเพื่อสังคม กลยุทธ์การสร้างความน่าเชื่อถือให้ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การศึกษาเรียนรู้การเกษตรแบบไฮโดรโปนิคส์และความปลอดภัยด้านอาหารอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์การสร้างทัศนคติส่งเสริมการทำอาชีพเกษตรกรรมและกลยุทธ์การส่งเสริมพัฒนาชุมชนให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน

บุญชัย ชนะสิทธิชัย(2556) วิจัยเรื่อง “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมกับการนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม 2) เพื่อศึกษาการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ SMEs 3) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ที่ได้จากภาคีอบรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อเปรียบเทียบการนำความรู้จากโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมมาประยุกต์ใช้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการฝึกอบรม ปี2523 – 2555 จำนวน 381 คน พบว่า ความรู้จากโครงการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก วิเคราะห์ความรู้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดธุรกิจ จำนวนเงินทุนในการประกอบการ ประเภทของธุรกิจ และระยะเวลาในการประกอบธุรกิจถึงปัจจุบันที่ต่างกันมีความต่างกันในเรื่องของความรู้ที่ได้รับ ในส่วนของการประยุกต์พบว่ามีผลแตกต่างกันเช่นกัน

วชิระ สิริวงศ์วัฒนชัย(2556) วิจัยเรื่อง “การสร้างธุรกิจยั่งยืนของร้าน โกลเด้น เพลซ ในฐานะผู้ประกอบการสังคม” มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ผู้ประกอบการทางสังคมองค์ประกอบการสร้างธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมทั้งรูปแบบ กลยุทธ์ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของร้าน โกลเด้น เพลซ ในฐานะผู้ประกอบการทางสังคมเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา ศึกษาปรากฏการณ์และประสบการณ์ของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อหาลักษณะร่วมของปรากฏการณ์การเป็นผู้ประกอบการทางสังคม รูปแบบ กลยุทธ์และองค์ประกอบของการดำเนินการเป็นผู้ประกอบการทางสังคมที่ยั่งยืนของธุรกิจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิธีการแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ผู้แทนองค์กร และผู้ให้บริการร้าน โกลเด้น เพลซ พบว่าผู้ประกอบการทางสังคมคือ การเป็น

องค์กรต้นแบบการค้าปลีกเพื่อสังคม ทั้งผู้ผลิต ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค โดยนำกำไรกลับคืนสู่สังคม และดำเนินธุรกิจให้เกิดรายได้พอเพียง ใส่ใจต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคม เป็นบริษัทที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ความโดดเด่นของผู้นำองค์กรและบุคลากรที่มีคุณภาพ หากำไรด้วยพันธมิตทางสังคม ช่วยกระตุ้นให้เกิดการค้าปลีกที่มีความพอเพียง จากผู้ผลิตขายสินค้าที่มีคุณภาพดี ผู้ประกอบการทำกำไรพอเพียง ผู้บริโภคซื้อสินค้าสมเหตุสมผลและปลอดภัยต่อสุขภาพ ใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างโดยมุ่งเน้นการขายสินค้าเพื่อสุขภาพและปลอดภัย

วิยะดา หมัดอู๋สัน(2556) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มด้วยวิธีของ Yamane เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.8 เพศชายร้อยละ 45.3 มีอายุ 31 – 35 ปี มีสถานภาพโสดร้อยละ 56.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 69.8 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 71.9 มีรายได้ครอบครัว 30,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 33.8 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคคือ โกลด์แห่งจับจ่ายใช้สอย มีป้ายโฆษณาชัดเจนและสามารถเข้าถึงโครงการได้ง่าย มีการจัดกิจกรรมเพื่อตอบแทนสังคม จำนวนที่จ่อครดิเพียงพอดต่อความต้องการ มีเว็บไซต์ มีส่วนลดในการเจรจาซื้อขาย มีการแนะนำจากคนรู้จักหรือคนที่อยู่ในโครงการก่อนแล้ว ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการเงินที่ส่งผลต่อการซื้อ คือ เพศ อาชีพ ทำเล ขนาดของพื้นที่ที่ต้องการ ขนาดพื้นที่ที่ใช้สอยพอเหมาะ วัตถุประสงค์ในการซื้อ วงเงินกู้ที่ต้องการ งบประมาณการผ่อนชำระต่อเดือน ตามลำดับ

สุเมธ พงษ์เกตรา(2556) วิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการซื้อเครื่องบันทึกการเก็บเงินของบริษัท แมส โอ.เอ. เทรดคิง จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมเลือกซื้อเครื่องบันทึกการเก็บเงินของบริษัท แมส โอ.เอ. เทรดคิง จำกัดและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องบันทึกการเก็บเงินของบริษัท แมส โอ.เอ. เทรดคิง จำกัด โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากรายชื่อลูกค้าที่ใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินของบริษัท แมส โอ.เอ. เทรดคิง จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ตั้งกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีรูปแบบการใช้งานในเชิงพาณิชย์ ที่มีลูกจ้าง 1 - 10 คน รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 300,000 บาท ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดพบว่าภาพรวมมีผลต่อการซื้อในระดับมาก ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สาเหตุที่ซื้อเครื่องบันทึกการเก็บเงินเพราะ สะดวก ในการใช้งาน มีปัจจัยที่ใช้ประกอบการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และส่วนประสม

ทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจ พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ
เพศ การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุดชัย สิทธิธีรรัตน์(2556) วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อ
เครื่องเรือนถอดประกอบกรณีศึกษาศูนย์จำหน่ายเครื่องเรือน อิเกีย บางนา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
พฤติกรรม ส่วนประสมทางการตลาด และความสัมพันธ์กันในการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องเรือน
ถอดประกอบกรณีศึกษาศูนย์จำหน่ายเครื่องเรือน อิเกีย บางนา กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคจำนวน 400 คน
เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด
อายุระหว่าง 26 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท ผู้บริโภคจะหา
ข้อมูลก่อนตัดสินใจเลือกซื้อด้วยตนเอง โดยเลือกจากรูปแบบที่ทันสมัยปัจจัยส่วน ประสมทาง
การตลาดที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านทัศนคติ ที่มีอิทธิพล
มากที่สุดคือด้านเรียนรู้และพัฒนา ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการ
ตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องเรือนถอดประกอบในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เสถาลักษณ์ มงคลไทยศิริ(2556) วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้ออาคาร
พาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ส่วนประสมทาง
การตลาด และความสัมพันธ์กันในการเลือกซื้ออาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ซื้ออาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน
400 ตัวอย่าง จากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-34 ปี ประกอบ
อาชีพอาชีพธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสมาชิกในครอบครัว 3 คนขึ้นไป และมีรายได้
เฉลี่ยต่ำเดือนทั้งครอบครัวมากกว่า 60,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาคารพาณิชย์โดยตรง 3 ชั้น ขนาด
31 – 60 ตารางเมตร ในงบประมาณ 2,000,001 – 3,000,000 บาท มีระยะเวลาตัดสินใจก่อนซื้อ 1 เดือน
ขึ้นไป สอบถามข้อมูลประมาณ 3 โครงการก่อนตัดสินใจซื้อ เลือกเพราะทำเลที่ตั้ง และเพื่อประกอบ
ธุรกิจ ให้ความสำคัญกับการบริการในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้าน
ผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ
ปัจจัยด้านการเงินให้ความสำคัญกับงบประมาณ รองลงมาคือความต้องการซื้อ ส่วนประสมทาง
การตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเลือกซื้ออาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรสาครในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อัญชลี เพลินมาลัย(2556) วิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์พยาบาลไทยคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการประยุกต์วิธีการวิจัยแบบวิจัยอนาคต EDFR ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง จำนวน 17 คน โดยใช้แนวสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และแบบสอบถามการวิจัยอนาคตเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าแนวทางในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ฯ เพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ การจัดแสดงเน้นการพยาบาลและผดุงครรภ์ ปลูกฝังให้เกิดความภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล ผู้ดูแลควรมีความรู้ในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ ควรมีการวางแผนเก็บวัตถุที่ดี การจัดแสดงควรใช้สื่อที่ทันสมัยเป็นต้นแบบแหล่งศึกษาดูงานของวิชาชีพพยาบาล จัดทำแผนการตลาดการประชาสัมพันธ์ จัดทำของที่ระลึกพิพิธภัณฑ์ และการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ

รุ่งรัศมี อึ้งรังสี(2555) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ลักษณะทางประชากรที่มีผลต่อการความต้องการข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับการสื่อสารการตลาดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับการสื่อสารการตลาด กับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการศึกษา คือ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารศูนย์แนะแนวการศึกษา ต่อต่างประเทศและบุคลากรด้านการตลาดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจำนวน 5 คน จากนั้นผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในเชิงคุณภาพดังกล่าว ไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA ในการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของข้อมูล และค่าความแปรปรวนของข้อมูล และใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมติฐาน และหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1.กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแบ่งออกเป็นเครื่องมือการสื่อสารการตลาดหลักๆ 7 เครื่องมือด้วยกัน โดยในแต่ละเครื่องมือจะมีทั้งแบบออฟไลน์ และแบบออนไลน์ซึ่งในปัจจุบัน นิยมใช้รูปแบบ

ออนไลน์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากกว่า โดยข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอมีลักษณะ แตกต่าง กันตามกลุ่มเป้าหมาย เด็กอายุช่วง 14-17 ปี จะเน้นการเสนอข้อมูลข่าวสารต่อผู้ปกครอง และอายุช่วง 18 ปีขึ้นไป จะเน้นการเสนอข้อมูลข่าวสารต่อบุคคลผู้สนใจศึกษาต่อต่างประเทศโดยตรง 2. ลักษณะ ประชากรต่างกันมีผลต่อระดับความต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ และ ระดับการเปิดรับการสื่อสารการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ศุจิรา เทพยา(2555) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ในประเทศสหรัฐอเมริกาของนักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีในเขตพื้นที่จังหวัด ปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตัดสินใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทเพื่อเข้าร่วมโครงการ Work and Travel in USA ของนักศึกษา ปริญญาตรีในเขตพื้นที่ปทุมธานี ประชากรคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเลือกอย่างเจาะจงจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ และด้านรูปแบบการนำเสนอกิจกรรมพิเศษมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการ โครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์มี ความสัมพันธ์กับจำนวนครั้ง ระยะเวลา จำนวนเงินที่ใช้ และจำนวนเงินที่ได้กลับมา ด้านราคามี ความสัมพันธ์กับจำนวนครั้ง ระยะเวลา เหตุผล ผู้มีอิทธิพล และจำนวนเงินที่ใช้ ด้านบุคลากรมี ความสำคัญกับจำนวนครั้ง ระยะเวลา เหตุผล ผู้มีอิทธิพล และจำนวนเงินที่ได้รับกลับมา ด้าน กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ จำนวนครั้ง เหตุผล ผู้มีอิทธิพลและจำนวนเงินที่ได้รับ กลับมา และด้านผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้ง ระยะเวลา เหตุผลที่เข้าร่วม ผู้มี อิทธิพล และจำนวนเงินที่ได้รับกลับมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤติกา ปวีณวิทย์โชติ (2554) ได้วิจัย “เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาในการเลือกบริษัท เพื่อเข้าร่วมโครงการ Work and Travel in USA” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตัดสินใจของนักศึกษา ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัท เพื่อเข้าร่วมโครงการ Work and Travel in USA ประชากรคือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐใน กรุงเทพฯ จำนวน 69,883 คน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐในกรุงเทพฯ จำนวน 400 คน(กำหนดตัวอย่างใช้วิธีของYamane) โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการ วิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ เป็น นักศึกษา เพศหญิง ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,0000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้า

ร่วมโครงการ โดยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มาจาก พ่อ/แม่/ญาติ ส่วนใหญ่คิดว่าค่าธรรมเนียมเหมาะสม นักศึกษาให้ความสำคัญสูงสุดที่การบริการ รองลงมาคือราคา บุคลากร กระบวนการบริการ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย และลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

อิงอร อินทรเฟือก(2555) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีของผู้บริโภคใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีของผู้บริโภคใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.50 อายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 35.75 สถานภาพสมรส ร้อยละ 46.5 รายได้อยู่ในระดับ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 37.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติในการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับทัศนคติการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ด้านสังคมกับทัศนคติการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

ศุภกร พรหมวิจิตร(2549) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work&Travel in USA ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work & Travel in USA และศึกษาถึงสภาพและผลที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ Work & travel in USA กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกมาจากประชากร โดยวิธีสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 50 คน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 50 คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52 โดยมี ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21- 23 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 ศึกษาอยู่ในคณะเศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 42 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็น ร้อยละ 42 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนส่วนมากอยู่ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท และ 50,001 – 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 เท่ากัน อาชีพผู้ปกครองคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็น ร้อยละ 46 โดยที่ระดับการศึกษาของผู้ปกครองอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 และเป็นนักศึกษาที่อาศัยอยู่กับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 66 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work & travel in USA ในด้านของปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product) กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในเรื่องที่เอเจนซี่มีงานให้นักศึกษาเลือกเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 จัดอยู่ในระดับมีผลมาก ในด้านของ ปัจจัยทางด้านราคา (Price) กลุ่มตัวอย่างให้

ความสนใจในเรื่องที่เอเจนซีมีค่าโครงการที่มีราคาถูกกว่าเอเจนซีอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 จัดอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ในด้านของปัจจัยทางด้านช่องทาง การจำหน่าย (Place) กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในเรื่องที่เอเจนซีมีสาขาในจังหวัดที่นักศึกษาเรียนอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จัดอยู่ในระดับมีผลมาก ในด้านของปัจจัยทางการส่งเสริมการขาย (Promotion) กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในเรื่องที่เอเจนซีมีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 จัดอยู่ในระดับมีผลมาก 33 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ Work & travel in USA เข้าร่วมโครงการ Work & travel in USA กับบริษัท ISTC มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 48 โดยรัฐที่กลุ่มตัวอย่างไป Work & travel in USA มากที่สุดคือรัฐ Florida คิดเป็นร้อยละ 34 ทำงานเป็นพนักงาน โรงแรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34 มีความคาดหวังคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการ Work & travel in USA มากที่สุดในเรื่อง คาดหวังว่าได้ท่องเที่ยวต่างประเทศมีค่าเฉลี่ย 2.19 และผลที่ได้หลังเข้าร่วมโครงการ Work & travel in USA แล้วที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ได้รับรายได้จากการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.41 เมื่อนักศึกษามีปัญหาในการดำเนินชีวิตขณะอยู่ที่สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ทางโทรศัพท์มากที่สุด ร้อยละ 26 แต่ไม่มีความช่วยเหลือจากเอเจนซีเลยถึงร้อยละ 30 กลุ่มตัวอย่างไม่มีปัญหาใดๆเลย ร้อยละ 42

ยุทธ โตติเทพย์ (2544) วิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การประเมินงานเขียนร้องกรองประเภทกลอนสุภาพ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย” มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินงานเขียนร้องกรองประเภทกลอนสุภาพ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาเกณฑ์การประเมิน การพัฒนาเกณฑ์การประเมิน การทดลองใช้เกณฑ์การประเมิน และการประเมินและปรับปรุงเกณฑ์การประเมิน กลุ่มตัวอย่างคือ ครู ผู้ทรงคุณวุฒิและนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ ประเด็นการสนทนากลุ่ม แบบประเมินงานเขียนร้องกรอง แบบเขียนพรรณนาแบบประเมินความสอดคล้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาฯ ยังไม่มีเกณฑ์ประเมินงานเขียนร้องกรองประเภทกลอนสุภาพ ครูต้องการเกณฑ์ประเมิน 5 ด้าน คือนันทลักษณ์ เนื้อหา การใช้คำโวหาร และความคิดสร้างสรรค์ ความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินมีความสอดคล้องและเหมาะสม ครูมีความพอใจต่อเกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้น ใช้ได้มีประสิทธิภาพ นักเรียนสามารถเขียนกลอนสุภาพได้ในระดับดี ผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจกับเกณฑ์การประเมิน

ดวงนภา มกรานุกัณฑ์ (2554) วิจัยเรื่อง “อนาคตของการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2554-2564)” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2554-2564) ด้วยกระบวนการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การอาชีวศึกษาไทยภายในอีก 10 ปีข้างหน้าทั้ง 8 ด้านควรมีแนวโน้มในการพัฒนาดังต่อไปนี้ 1) ด้านคุณลักษณะผู้สำเร็จการศึกษา จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ ทางทักษะวิชาชีพ มีความรู้ ทักษะชีวิต นิสสัยอุตสาหกรรมและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน มีความหลากหลายทั้งในและนอกระบบ ทวิภาคี เทียบโอนประสบการณ์ และระบบทางไกล วิธีการเรียนการสอนต้องยืดหยุ่นตามเทคโนโลยี ผู้เรียน สถานประกอบการ รวมไปถึงบริบทที่เปลี่ยนแปลง 3) ด้านครูผู้สอนต้องรู้ศักยภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคล มีประสบการณ์วิชาชีพ รู้ลักษณะงานและอาชีพในสาขาวิชาที่สอนอย่างแท้จริง สามารถผลิตตำราเอง 4) ด้านความร่วมมือต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับสถานประกอบการ รวมไปถึงการมีส่วนร่วม ในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค 5) ด้านมาตรฐานต้องมีการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อกำหนดมาตรฐานวิชาชีพที่จะเป็นบันไดความก้าวหน้าในแต่ละสาขาอาชีพให้มีความสอดคล้องของ ค่าจ้างและทักษะฝีมือ 6) ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล รัฐต้องให้ความสำคัญการ อาชีวศึกษาอย่างจริงจังมีนโยบายที่แน่นอนชัดเจน 7) ด้านค่านิยมในการเรียนอาชีวศึกษา สื่อมวลชน รัฐบาล สถานประกอบการต้องร่วมกัน สร้างและผลักดันให้เกิดค่านิยมการเรียนอาชีวศึกษา 8) ด้านการบริหารจัดการต้องมีความเป็นอิสระและต้องมีการจัดตั้งสถาบันอาชีวศึกษาในการผลิตระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยี หรือสายปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าความเชื่อมโยงร่วมมือกัน ในทุกภาคส่วนและทุกด้านที่เกี่ยวข้องอย่าง จริงจัง และต่อเนื่องจะส่งผลให้ออนาคตของการอาชีวศึกษาไทยเกิดการพัฒนากำลังแรงงานของชาติให้มีฝีมือ คุณภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของสถานประกอบการทั้งใน และต่างประเทศสามารถแข่งขัน ได้แม้จะมีการขยายเขตการค้าเสรีในระดับใดก็ตามและภาพของการอาชีวศึกษาไทยจะมีความชัดเจนและพึงประสงค์ได้ไม่เพียงแต่ในทศวรรษนี้เท่านั้นแต่จะเป็นการปูพื้นฐานของการพัฒนา และยังคงก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพครอบครัว คุณภาพสังคม และคุณภาพของคนไทยทั้งประเทศ

บาติ, แอบริสเชก, เดอริก ลี (Bhati, Abhishek, Derrick Lee, 2014) วิจัยเรื่อง “การรับรู้ของนักศึกษาต่างชาติและทัศนคติของการศึกษาที่สูงขึ้นในสิงคโปร์” สถาบันยูเนสโกรายงาน สถิติจำนวนนักเรียนต่างชาติข้าม 3430000, เพิ่มขึ้นปีละร้อยละ 12 ในปี 2009 การศึกษาครั้งนี้ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทางเลือกของการศึกษาในต่างประเทศปลายทางของนักศึกษาที่คาดหวังจากอินเดียและจีน การศึกษารอบแนวคิดโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติและตัวแปรจัดตั้งขึ้นที่เกี่ยวข้อง กับบริบทของเอเชีย การออกแบบการวิจัยต้องมีแนวทางวิธีการผสมในการสำรวจของ วรณกรรมของนักเรียน จากอินเดีย

และจีน โดยสำรวจแบบออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณในการวิเคราะห์ ปัจจัยการศึกษา แสดงนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียในภาคการศึกษาระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

เดอริก ลี และเฮอริจินเคอร์ สิง ไครอน (Derrick Lee, Harjinder Singh Kairon, 2014) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจที่จะไล่ตามสถาบันอุดมศึกษาออสเตรเลียในสิงคโปร์-มุมมองของนักศึกษาต่างชาติ” พบว่า ความต้องการการศึกษาระหว่างประเทศในระดับอุดมศึกษามีการเติบโตอย่างมากในการลงทะเบียนเพิ่มขึ้นจากเพียง 6,500,000 คน ในปี ค.ศ. 1950 เป็น 88,000,000 คน ในปี ค.ศ. 2000 และคาดการณ์ว่าในปี ค.ศ. 2025 จะมีนักเรียนกว่า 7 ล้านคนที่กำลังศึกษาในต่างประเทศเมื่อเทียบกับ 1.4 ล้านในช่วงปี ค.ศ. 1990 การวิจัยนี้มุ่งเน้นในการระบุปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักเรียนจากประเทศจีนและอินเดียที่จะไล่ตามการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่สถาบันออสเตรเลีย การศึกษาระดับสูงตั้งอยู่ในสิงคโปร์ การศึกษารูปแบบการขยายปัจจัยที่หก โดยตัวแปรที่ใช้มาตรการที่เกี่ยวข้องกับบริบทของเอเชีย การออกแบบการวิจัยต้องมีแนวทางวิธีการผสมในการสำรวจของวรรณกรรมและออนไลน์การสำรวจของนักเรียนจากประเทศอินเดียและประเทศจีน ผลการวิจัยรวมถึงการวิเคราะห์ทางสถิติของปัจจัยและการพิจารณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักเรียนเหล่านี้ บทบาทของตัวแทนบริการการศึกษาในประเทศบ้านเกิดของพวกเขาและการอภิปรายเกี่ยวกับกรอบแนวคิดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักเรียนต่างชาติได้ การศึกษาช่วยให้คำแนะนำที่สำคัญแก่ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ในภาคการศึกษาที่สูงขึ้นในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

โรเบิร์ต แอนเดอร์สัน และแอบริสเชค บาติ (Robyn Anderson, Abhishek Bhati, 2012) วิจัยเรื่อง “นักศึกษาอินเดียกับทางเลือกของการศึกษา: เหตุผลที่เลือกสิงคโปร์” ในปีที่ผ่านมาได้มีการเพิ่มจำนวนของนักศึกษาต่างชาติอินเดียที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยในออสเตรเลียในสิงคโปร์ ในขณะที่ในช่วงเวลาเดียวกันนั้น ได้มีจำนวนนักเรียนที่ศึกษาในประเทศออสเตรเลียลดลงสอดคล้องกัน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจว่าทำไมกลุ่มหนึ่งในปัจจุบันของนักเรียนอินเดียศึกษาในสิงคโปร์เลือกที่จะศึกษาในสิงคโปร์ที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของออสเตรเลียมากกว่าการศึกษาในประเทศออสเตรเลียหรือที่อื่น ๆ ในโลก ในขณะที่ถูกทำร้ายร่างกายเมื่อเร็วๆ นี้ นักศึกษาอินเดียในออสเตรเลียอาจมีอิทธิพลต่อนักศึกษาอินเดีย การตัดสินใจที่จะศึกษาต่อในสถานที่อื่น ๆ นอกเหนือจากออสเตรเลียอาจมีอิทธิพลอื่น ๆ เช่นกัน เหตุผลเหล่านี้อาจรวมถึงความแข็งแกร่งที่เพิ่มขึ้นของเงินดอลลาร์ออสเตรเลียเช่นเดียวกับการเข้มงวดของนักเรียนที่กระชั้นชิด การออกแบบการวิจัยนี้ใช้วิธีการผสมการสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจงและสถิติเชิงพรรณนาจากสองสำรวจ การศึกษาพบว่าสำหรับนักเรียนอินเดียเรียนต่อต่างประเทศมากที่สุดที่สิงคโปร์ เพราะความปลอดภัย ความใกล้ชิดกับอินเดียลด

ค่าใช้จ่ายของการใช้ชีวิตและคาดว่าจะได้รับ โอกาสในการทำงานที่ดีขึ้นในประเทศสิงคโปร์เมื่อเสร็จสิ้นการศึกษาของพวกเขาเมื่อเทียบกับคนอื่น ๆ สถานที่ที่เป็นเหตุผลสำคัญที่พวกเขาเลือกที่จะศึกษาในสิงคโปร์

แอลเลน เชีย (Allan Chia, 2011) วิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกนักศึกษาของสถาบันการศึกษาเอกชนในสิงคโปร์และผลกระทบของการตลาดสำหรับสถาบัน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่มีอิทธิพลต่อทางเลือกของนักเรียน สถาบันการศึกษาเอกชนในสิงคโปร์ 2) เพื่อยืนยันสิ่งที่มีผลกระทบต่อการตลาดสำหรับผู้ให้บริการการศึกษาเอกชน ในสิงคโปร์ การออกแบบของการศึกษาคั้งนี้คือการเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาทางเลือกสำหรับการศึกษาต่อไป แบบสอบถามถูกมอบให้กับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง มีเป้าหมายที่สถาบันการศึกษาเอกชนในสิงคโปร์ ตัวอย่างประกอบด้วยนักเรียน 245 คน ที่มีส่วนร่วมในการศึกษาแบบสอบถามมีค่าน้ำหนักช่วงเวลาตั้งแต่ 1 (สำคัญน้อย) ถึง 7 (สำคัญที่สุด) ใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูล จากการวิเคราะห์พบ 7 ปัจจัยที่รวมทั้งชื่อเสียงด้านวิชาการและการรับรู้สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มอ้างอิง ความเกี่ยวข้องกับโปรแกรมข้อมูล โปรโมชันค่าใช้จ่ายทางการเงิน และการเข้าถึงและสถานที่ตั้ง ต่อจากนั้นจึงสร้างวิธีการแก้ปัญหา 3 ชั้น ทั้งสามกลุ่มถูกระบุว่าเป็นผู้หาความคาดหวังสูง นักคิดที่เป็นอิสระและมีอำนาจตัดสินใจที่มีเหตุผลประกอบด้วยการศึกษาที่คล้ายกันทำในหลาย ๆ ประเทศ แต่ยังคงมีความขาดแคลนของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในสิงคโปร์ มันจะนำไปสู่ความเข้าใจในความหมายทางการตลาดสำหรับผู้ให้บริการการศึกษาเอกชนซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของบางประเทศเช่นสิงคโปร์ที่มีความต้องการมาก (ทั้งในประเทศและต่างประเทศ) สำหรับโปรแกรมการศึกษาที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาเอกชน การวิจัยควรให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีประโยชน์และการปฏิบัติออกเป็นปัจจัยการผลิตหลักและรองที่มีอิทธิพลต่อทางเลือกของนักเรียน วิธีการเหล่านี้ให้บริการการศึกษาที่สูงขึ้นสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดผลิตภัณฑ์ด้านการศึกษา การกำหนดราคาการจัดจำหน่ายและ โปรโมชันให้กับกลุ่มเป้าหมายและนักเรียนที่มีศักยภาพ ผลการวิจัยเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการการศึกษาเอกชนเสริมสร้างความเข้าใจและการใช้การตลาดของพวกเขาเป็นฟังก์ชันทางธุรกิจที่สำคัญและยกระดับความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมการแข่งขัน

แทมมาร่า โบลค (Tamara Bolk, 2010) วิจัยเรื่อง “การศึกษาในต่างประเทศ: การสำรวจการให้บริการการเรียนรู้” อัตรานักเรียนชาวอเมริกันกับการมีส่วนร่วมในการศึกษาในต่างประเทศได้เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา พบว่าข้าราชการครูและนักเรียนทุกคนที่กำลังมองหา

ประสบการณ์การเรียนรู้มากขึ้น ต้องการโอกาสในนำเสนอโปรแกรมต่างๆ ที่การเรียนรู้ในต่างประเทศ นำเสนอประสบการณ์ช่วยให้พวกเขาสามารถโต้ตอบกับสมาชิกในชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน โครงการบริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม นี้สามารถทำได้โดย การเชื่อมต่อ การเรียนการสอนที่มีโครงการการออกแบบอย่างระมัดระวังและเหมาะสม การสำรวจเป็นยาที่มหาวิทยาลัยวิสคอนซินลาครอสเพื่อตรวจสอบของนักเรียน แรงจูงใจในการศึกษาในต่างประเทศและในระดับที่นำเสนอในการศึกษาบริการการเรียนรู้ในต่างประเทศ

ฟูฉาน ชิว, รุชชานานิ อิสมอล และลิม ฮก เอ็ม (Foo Chuan CHEW, Russayani ISMAIL, Lim Hock EAM, 2010) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลทางเลือกสำหรับการศึกษา : กรณีศึกษานักเรียนต่างชาติที่ Universiti Utara Malaysia” ความสำคัญของการให้บริการการศึกษาที่สูงขึ้นเป็นแหล่งรายได้ใหม่ที่มีทวีความรุนแรงมาก ความพยายามโดยการพัฒนาประเทศ แต่ประเทศกำลังพัฒนาเหมือนกันที่จะนำเสนอบริการของพวกเขาแก่นักเรียนต่างชาติ ประเทศส่วนใหญ่รู้จักการรักษาคุณภาพ การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าในระยะยาว สามารถแข่งขันกับศึกษาที่มีคุณภาพ แต่ละประเทศจะมีปัจจัยที่ดึงดูดนักศึกษาต่างชาติเพื่อติดตามการศึกษาของพวกเขา การวิจัยนี้ระบุปัจจัยที่เป็นไปได้ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจของ นักศึกษาต่างชาติเมื่อเลือกปลายทางการศึกษาระดับสูง ส่งผลให้การศึกษาดำเนินโดยการกำหนดปัจจัยที่มีนัยสำคัญ มีอิทธิพลต่อนักศึกษาต่างชาติที่จะแนะนำ Universiti Utara Malaysia (UUM) ให้เพื่อนของพวกเขาในประเทศบ้านเกิดของตน การศึกษาจะดำเนินการโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 300 คน เป็นนักศึกษาต่างชาติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการให้บริการที่ดีเยี่ยมสภาพแวดล้อมทางสังคมที่น่ารื่นรมย์ โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและคุณภาพระดับสูงของอาจารย์เป็นปัจจัยหลักในการเลือกสถาบันการศึกษา



ตารางที่ 1 การใช้ประโยชน์จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	การใช้ประโยชน์				
	ความเป็นนามธรรมและความสำคัญ	พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย	สร้างเครื่องมือในการวิจัย	แบบแผนในการวิเคราะห์ข้อมูล	อภิปรายผลการวิจัย
1. แนวคิดและกระบวนการจัดการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์	✓	✓	✓		✓
2. หลักการพัฒนาเกณฑ์		✓	✓		
3. แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ			✓		✓
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคแนวคิด	✓		✓		✓
5. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจของบริษัทตัวแทน	✓		✓		✓
6. ความเข้าใจพื้นฐานเพื่อการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR	✓	✓	✓	✓	
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓		✓

จากตารางที่ 1 สรุปการใช้ประโยชน์จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ว่า ผู้วิจัยใช้แนวคิดและกระบวนการจัดการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ เพื่อประกอบการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย สร้างเครื่องมือในการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ใช้ประโยชน์จากหลักการพัฒนาเกณฑ์ เพื่อประกอบการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย ใช้ประโยชน์จากแนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ เพื่อประกอบสร้างเครื่องมือในการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ใช้ประโยชน์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อประกอบการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา สร้างเครื่องมือในการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ใช้แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจของบริษัทตัวแทน เพื่อประกอบการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา สร้างเครื่องมือในการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย ใช้ความ

เข้าใจพื้นฐานเพื่อการวิจัยอนาคตเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR เพื่อประกอบการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา พัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย สร้างเครื่องมือในการวิจัย และเป็นแบบแผนในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา พัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย สร้างเครื่องมือในการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยเอกสารสำหรับจัดทำประเด็นของเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์และประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และจัดทำแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยที่เลือกนำจุดเด่นหรือข้อดีของเทคนิค EDFR (Ethnographic Futures Research) และเดลฟาย (Delphi) มารวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยทั้งสองเทคนิค ต่างมีส่วนในการแก้ไขจุดอ่อนของแต่ละเทคนิคได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยใช้แนวสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งแรกและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งที่สองกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มเดิม โดยมีวิธีการดำเนินการขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 ของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” คือ การวิจัยเอกสารแล้วจึงใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยได้คัดเลือกเอกสารที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาวิเคราะห์ โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นความจริง (authenticity) ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ว่าเอกสารมีการให้ข้อมูลที่แท้จริงหรือไม่อาจใช้วิธีการสอบถามหรือตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานราชการเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือและพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้อาจสอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีการบันทึกเอกสารหรือไม่ ยิ่งไปกว่านั้นเอกสารควรมีความน่าเชื่อถือ (credibility) ไม่มีข้อมูลที่ผิดพลาดหรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ไม่มีการสอดแทรกความคิดเห็นของผู้เขียนมากเกินไป

ต่อมาเอกสารควรเป็นตัวแทนทางข้อมูล(representativeness) ระดับแรกผู้วิจัยควรพิจารณาว่าเอกสารนั้นเป็นตัวแทนให้กับข้อมูลเอกสารประเภทเดียวกัน ได้หรือไม่ ระดับที่สองข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นตัวแทนของประชากรได้หรือไม่เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ และสุดท้ายเอกสารต้องมีความหมาย (meaning) ผู้วิจัยควรคัดเลือกเอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย พิจารณาข้อมูลเพื่อตีความข้อเท็จจริง สรุปสาระสำคัญ และตีความหมายแฝงที่ซ่อนอยู่

โดยในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” นั้น ผู้วิจัยได้วิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบด้วย การกำหนดคอร์ดมนทัศน์ของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Student) การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Company) และการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ (University)

2. การวิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)

2.1 การกำหนดและเตรียมผู้ให้ข้อมูลหลัก

ขั้นตอนการกำหนดและเตรียมผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจงจำนวน 17 คน ตามที่โทมัส แมคมิลแลน (Thomas T.Macmillan) เสนอว่า ถ้าใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนมากกว่า 17 คนขึ้นไป อัตราความคลาดเคลื่อนจะยิ่งลดน้อยลง โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับผู้เรียนจำนวน 10 คน โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้

1.1 เป็นผู้ที่สนใจกำลังจะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1.2 เป็นผู้ปกครองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่สนใจกำลังจะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1.3 เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์

ซึ่งให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับผู้เรียนจำนวน 10 คน มีดังนี้

1. คุณแม่น้องอมสิน (ไม่ประสงค์ออกนาม)

2. คุณปราณี ศรีวีรานูวัฒน์

3. คุณพนิดา เขาวนปรีชา

4. คุณเครือวัลย์ จารุศิริพิพัฒน์
5. คุณอังคณา บุญพามี
6. นางสาวจิตรราพร แต่งแดง
7. นางสาวสุภารัตน์ สังขภิญโญ
8. นางสาวสุภาวดี มุสิกะ
9. นางสาวนิศารัตน์ ศรีสังวาล
10. นายยุทธนา บวรวัฒนาชัย

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำนวน 4 คน โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้

2.1 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำนวน 4 คน มีดังนี้

1. คุณกรรณิการ์ อธิปัญญาสฤยต์
2. คุณคุณจรพี เซวานปริชา
3. คุณจารุรินทร์ ชยะประจักษ์
4. พี่พลอย

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ จำนวน 3 คน โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้

- 3.1 เป็นผู้ที่กำลังดำรงตำแหน่งและเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยที่ประเทศสิงคโปร์
- 3.2 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์จำนวน 3 คน มีดังนี้

1. Mr.Dade Fisher
2. Mr.Sweha Chandhury
3. คุณไพลิน ปัจจะ

การเตรียมผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยเริ่มจากการติดต่อผู้ให้ข้อมูลหลักอธิบายถึงวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย และขั้นตอนต่างๆ ของการวิจัย จากนั้นก็

ดำเนินการนัดวันและเวลาในการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยได้ส่งประเด็นแนวคำถามสัมภาษณ์และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ทำความเข้าใจงานวิจัยก่อนที่จะดำเนินการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น ผู้วิจัยได้ส่งหัวข้อการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักศึกษาก่อนที่จะไปสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จะใช้คำถามปลายเปิดและไม่ชี้นำ มุ่งเน้นศึกษาหาภาพอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นจริง ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านด้วยตนเอง พร้อมจดบันทึกและใช้การบันทึกเสียง ขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การทบทวนคำตอบและสรุปประเด็นเป็นระยะๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ คือ แนวสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (EDFR รอบที่ 1) “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์”

แนวสัมภาษณ์ประเด็นหลักทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1. การกำหนดคอตมโนทัศน์ของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Student)
2. การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (Company)
3. การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ (University)

2.2 การสัมภาษณ์ หรือ EDFR รอบที่ 1

ในวันสัมภาษณ์ เมื่อไปถึงสถานที่นัดหมายและได้รับการอนุญาตให้เริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะแนะนำตัวและเกริ่นนำเกี่ยวกับงานวิจัยที่ศึกษาพอสังเขป โดยนำเสนอวัตถุประสงค์เพื่อการทบทวนและลำดับภาพให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทราบก่อนในเบื้องต้นจากนั้นจึงเริ่มสัมภาษณ์ตามที่เตรียมไว้

2.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด วิเคราะห์ ความคิดที่เหมือนหรือแตกต่างกัน แล้วนำมาจัดกลุ่ม จัดประเด็นที่มีความคล้ายคลึงกัน ไว้กลุ่มเดียวกัน แล้วสังเคราะห์ข้อมูลขึ้นมาจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาวิเคราะห์ เนื้อหา สร้างเป็นข้อคำถามมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (R.A. Likert) ที่กำหนดช่วงความรู้สึกรู้สึกของคนตั้งแต่ 1-5 คือ จาก

น้อยที่สุดจนถึงมากที่สุดโดยแทนค่าเป็นตัวเลขจาก 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ โดยเลข 5 หมายถึงมากที่สุด เลข 1 หมายถึงน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนการทำ EDFR รอบที่ 2

เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเทคนิค EDFR รอบที่ 2 โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง ในแบบสอบถามนี้ผู้เชี่ยวชาญจะทราบข้อมูลแนวโน้มจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกคนผนวกกับคำตอบของตนเอง แล้วพิจารณาตอบคำถามแนวโน้มทางการพัฒนาที่ผู้เชี่ยวชาญเคยให้ไว้จากการสัมภาษณ์เพื่อเป็นการยืนยันคำตอบเดิม

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดแล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์และคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ของแนวโน้มใดที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มนั้นผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ใดมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มนั้นผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม ให้ค่า 5 ระดับ โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มของแนวการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ได้น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มของแนวการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ได้น้อย
- 3 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มของแนวการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ได้ปานกลาง
- 4 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มของแนวการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ได้มาก
- 5 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มของแนวการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ได้มากที่สุด

3.2 ค่ามัธยฐาน ที่คำนวณได้จากคำตอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เกณฑ์ความเป็นไปได้หรือแนวโน้มแนวทางการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น พิจารณาในระดับมาก และมากที่สุด คือ ค่าคะแนนมัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 5.00 โดยการแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

น้อยที่สุด

อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.49 ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าข้อความนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้

น้อย

อยู่ระหว่าง 1.50 - 2.49 ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าข้อความนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้

ปานกลาง

อยู่ระหว่าง 2.50 - 3.49 ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าข้อความนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้

มาก

อยู่ระหว่าง 3.50 - 4.49 ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าข้อความนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้

มากที่สุด

อยู่ระหว่าง 4.50 - 5.00 ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าข้อความนั้นมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้

3.3 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผู้วิจัยคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 (Q1) กับควอไทล์ที่ 3 (Q3) ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ที่คำนวณของแนวโน้มใดที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแนวโน้มใดมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น ไม่สอดคล้องกัน

3.4 ภาพอนาคตที่พึงประสงค์จะเป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จะพิจารณาจากค่าคะแนนความถี่เป็นร้อยละ 5 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” หลังจากการ การวิจัยเอกสารและใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์แล้วก็นำมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index Of Item Objective Congruence : IOC) แล้วจึงขึ้นรูปเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ดังนี้

1. ขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index Of Item Objective Congruence : IOC)

เมื่อผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์มาจากกระบวนการ EDFR แล้วนั้น นำมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยวิเคราะห์

เนื้อหาว่าสามารถเป็นเกณฑ์การเลือกที่เหมาะสมได้หรือไม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินแบบทดสอบเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์การเรียนรู้

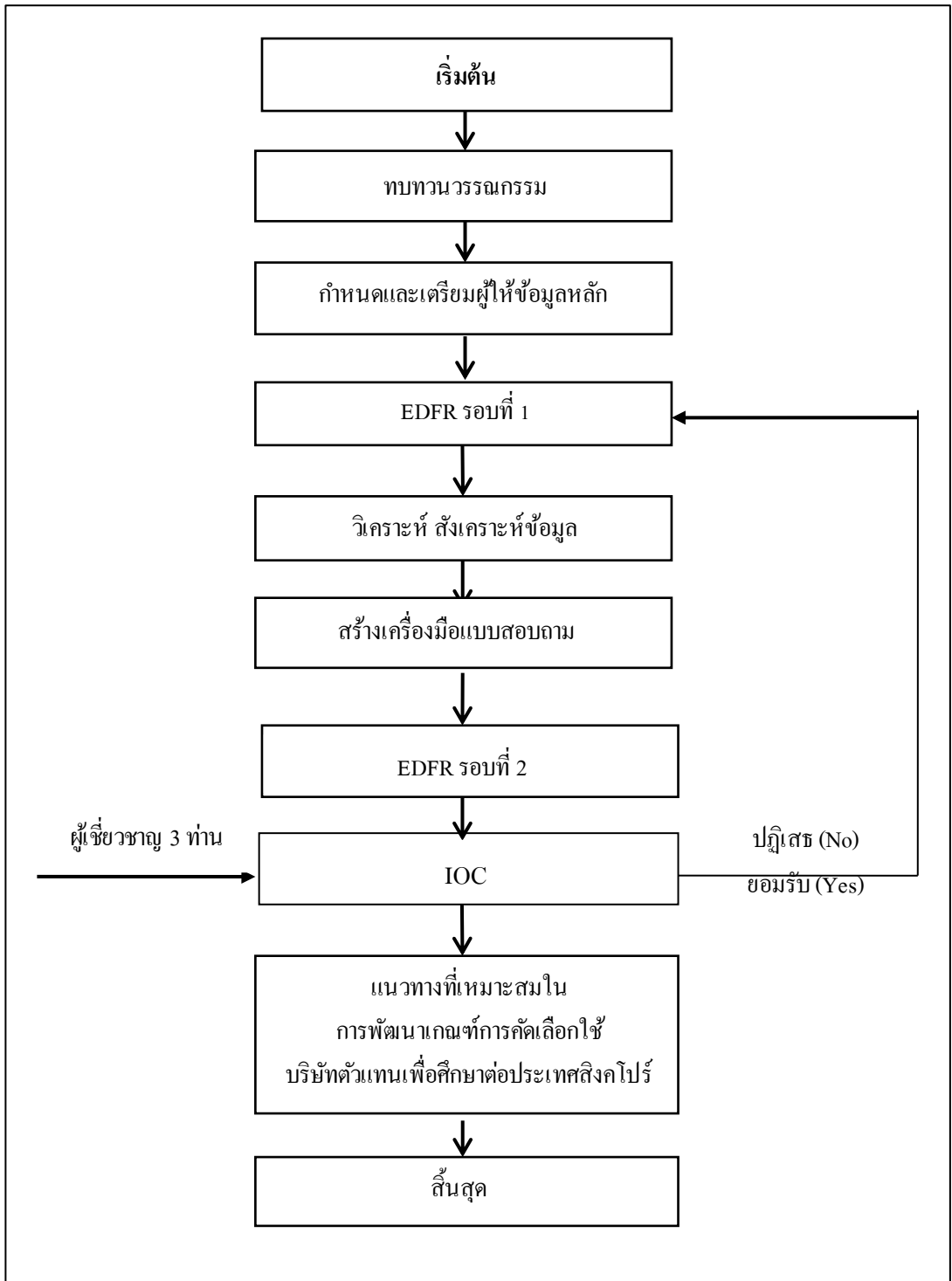
หากแบบทดสอบมีความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญจะให้ค่าเป็น “+1” หากไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์จะให้ค่าเป็น “-1” และหากไม่แน่ใจข้อสอบข้อนั้นมี ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ก็จะให้ค่าเป็น “0” จากนั้นนำผลคะแนนเหล่านี้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องความเที่ยงตรงของแบบสอบถามถ้าค่า IOC มีค่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าแนวทาง การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์มีความเหมาะสม และหากได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแนวทางนั้นใหม่' หรือคัดเลือกลงไป

2. ขั้นตอนการสังเคราะห์ขั้นรูปเป็นเกณฑ์

เมื่อผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์มาจากกระบวนการ EDJR และผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ก็นำมาเรียบเรียงและสรุปเป็นอนาคตภาพแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังภาพที่ 9





ภาพที่ 9 ขั้นตอนในการวิจัย

จากภาพที่ 9 ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะกำหนดและเตรียมผู้ให้ข้อมูลหลัก ออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับผู้เรียน จำนวน 10 คน 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำนวน 5 คน และ 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์จำนวน 2 คน แล้วส่งแนวการสัมภาษณ์ให้แก่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้เตรียมพร้อมก่อนทำการสัมภาษณ์จริง หรือ EDFR รอบที่ 1 นำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำ EDFR รอบที่ 2 เป็นการยืนยันคำตอบของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้มาจากการทำ EDFR รอบแรก หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาเสร็จแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) ว่าคำถามที่ตั้งครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หากมีข้อใดที่ผู้เชี่ยวชาญปฏิเสธ ผู้วิจัยจะคัดออก หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้มาซึ่งแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยเอกสารสำหรับจัดทำประเด็นของเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์และประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยขั้นแรกผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสารเพื่อหาข้อมูลขั้นปฐมภูมิ และใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ในการเก็บข้อมูลจากการใช้แนวสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งข้อมูลทั้งสองแบบได้นำไปใช้ต่างกันคือ ข้อมูลที่ได้จากแนวสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์จัดกลุ่มข้อมูล เพื่อนำไปทำแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามมาหาความสัมพันธ์ฐานฐานนิยม ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์และผลที่ได้จากการสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทำโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อยืนยันคำตอบเป็นครั้งสุดท้าย โดยมีสัญลักษณ์และความหมายในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

Md.	หมายถึง	ค่ามัธยฐาน
Mo.	หมายถึง	ฐานนิยม
Q1	หมายถึง	ค่าควอไทล์ที่ 1
Q3	หมายถึง	ค่าควอไทล์ที่ 3
IR	หมายถึง	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์
A	หมายถึง	เป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
B	หมายถึง	ไม่เป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 ของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” คือ การวิจัยเอกสารแล้วจึงใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ การสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในเรื่องอัตมโนทัศน์ของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสาร คือ เป็นความจริง (authenticity) มีความน่าเชื่อถือ (credibility) เป็นตัวแทนทางข้อมูล (representativeness) และสุดท้ายต้องมีความหมาย (meaning) ผู้วิจัยจึงคัดเลือกเอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อพิจารณาข้อมูล ตีความข้อเท็จจริง สรุปสาระสำคัญ และตีความหมายแฝงที่ซ่อนอยู่ ผลการวิจัยเอกสารสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1.1 อัตมโนทัศน์ของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ คือ ความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาที่จะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น ผู้ปกครอง เพื่อน สังคมที่นักศึกษานั้นอยู่ ฯลฯ โดยขึ้นอยู่กับเจตคติ ค่านิยม ความปรารถนา แรงจูงใจ และประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิต

ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่สังคมถือว่ามีความพึงปรารถนาต้องการให้เป็นเป้าหมายของสังคมและปลูกฝังให้สมาชิกของสังคมยึดถือเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิตควรหลีกเลี่ยง เช่น ความยากจน สิ่งมีคุณค่า น่าปรารถนา หรือนำความสุขมาให้มีทั้งเป็นวัตถุและไม่เป็นวัตถุ ค่านิยมเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาได้เช่นเดียวกับความเชื่อและมีความแตกต่างกันไปตามสังคมและวัฒนธรรมค่านิยมส่วนใหญ่เนื่องมาจากความเชื่อ ค่านิยมไทยใหม่จะมีลักษณะสากลมากขึ้น เช่น นิยมยกย่องวัตถุ ความมั่นคง ความหรูหราฟุ่มเฟือย ความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง ไม่ยึดมั่นในประเพณี ชื่นชมวัฒนธรรมตะวันตก และเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการใช้โทรศัพท์มือถือ อำนวยความสะดวกและเกียรติยศชื่อเสียง การดูแลสุขภาพด้วยโภชนาการ และการออกกำลังกาย ส่วน “ความปรารถนา”

นั่น เป็นความต้องการที่มีอารมณ์ (emotion) ประกอบ ไม่สามารถวัดเป็นลักษณะได้อาศัยทัศนคติเป็น ตัวชี้วัดเช่นปรารภณาให้เขาเป็นคนดีเป็นความต้องการทางอารมณ์ไม่สามารถวัดได้ด้วยคณิตศาสตร์ ,สถิติ,วิทยาศาสตร์แต่จะวัดด้วยทัศนคติทางสังคมศาสตร์

แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่ง หมายถึง "เคลื่อนไหว (move) " หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคล ต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย" กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจ เป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไป ในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะ เป็นเป้าหมายที่มีอยู่ ณ ภาวะสิ่งแวดล้อม จาก ความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1)เป็นกลไกที่ ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ(2)เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำ อย่างมีทิศทาง

เมื่อมีค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป คนไทยให้ความสำคัญกับการศึกษาต่อต่างประเทศมากขึ้น ประกอบกับแรงจูงใจของผู้เรียนหรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวของนักศึกษาว่าจะได้รับการยอมรับ หากศึกษาต่อต่างประเทศ โดยเลือกศึกษาต่อจากประสบการณ์ที่มีของตนเอง คือความเจตจำนงที่เกิดจาก การกระทำหรือจากสิ่งที่พบเห็นมา ไม่ว่าจะจากสถานศึกษาที่ศึกษาอยู่ การปลูกฝังจากครอบครัวและ สังคมที่อยู่รอบๆ ทำให้เกิดความคิดที่จะคัดเลือก ไม่ใช่ที่ไหนก็ได้เพื่อให้ได้ศึกษาต่อที่สิงคโปร์ แต่ สถานทีเหล่านั้นต้องสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ที่นั่นด้วย

กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนในการศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จึงเป็นกลุ่มคนที่มี รายได้เพียงพอต่อการส่งเสียบุตรหลานในการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ สังคมของนักศึกษาเป็น สังคมของผู้มีการศึกษาดี มีความสามารถทางภาษา และมีความรู้ สนใจที่จะเจริญก้าวหน้าทางด้าน การศึกษาและหน้าที่การงาน อัตมโนทัศน์พัฒนามาจากความคิด ตามการอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม เพื่อ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ซึ่งนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละท่านย่อมมีอัตมโนทัศน์ที่แตกต่าง กันไป ตามองค์ประกอบการรับรู้ องค์ประกอบทางความคิด และองค์ประกอบทางเจตคติ และอัตมโน ทัศน์เป็นสิ่งที่นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ ประเทศสิงคโปร์ที่ตรงกับความต้องการของตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.2 การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ บริษัท ตัวแทนควรมีความน่าเชื่อถือ มีประสบการณ์ในการแนะนำการศึกษาให้นักศึกษาที่สนใจจะเรียนต่อ ระดับอุดมศึกษาที่ประเทศสิงคโปร์

ความน่าเชื่อถือ คือ สถานภาพที่เราสร้างขึ้นมาจากพฤติกรรมของเราที่ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ เป็นพฤติกรรมที่ดีที่เราสะสมไว้ทุก ๆ วัน เป็นเวลายาวนาน จากอดีตถึงปัจจุบัน การจะมีความน่าเชื่อถือ นั้น คือ การมีพฤติกรรมในการทำงานหลายอย่างรวมๆ กัน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการของลูกค้า อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อาคารสำนักงาน ช่องทางในการติดต่อ และที่เห็นได้ชัดเจนของเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนก็คือการให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องการได้รับบริการที่ดี

การบริการที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวัน ที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลาเราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน

การที่บริษัทตัวแทน มีบริการที่ดี สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น มีบริการครอบคลุมทุกส่วน ทั้งในส่วนของการใช้ข้อมูลใน การศึกษาต่อ การติดต่อกับมหาวิทยาลัยที่ประเทศสิงคโปร์ การทำ วิชา การหาที่พักอาศัยขณะศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนการชำระค่าบริการของบริษัทตัวแทน ต้องมีความยุติธรรม เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทตัวแทน ส่งผลให้บริษัทตัวแทนมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น ศักยภาพต่างๆเหล่านี้ของบริษัทตัวแทนส่งผลต่อผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ที่ตรงกับความต้องการของตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.3 การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากสิงคโปร์มีระบบการศึกษาที่เป็นเลิศประเทศหนึ่งของโลก ทุกโรงเรียนควบคุมโดยกระทรวงศึกษาธิการ โดยตรง โดยประเทศสิงคโปร์มีมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง รวมถึงมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore) มหาวิทยาลัยอันดับที่ 28 จากการจัด

อันดับมหาวิทยาลัยโลก และมหาวิทยาลัยนันทัง (Nanyang Technological of University) มหาวิทยาลัยอันดับที่ 58 รวมถึงมหาวิทยาลัยเจมส์ คุก (James Cook University) ที่มีวิทยาเขตหลักอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย ก็ได้มาเปิดวิทยาเขตที่ประเทศสิงคโปร์ เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาที่มีความสนใจโดยไม่ต้องเดินทางไปไกลถึงประเทศออสเตรเลีย ด้วยเหตุนี้ทำให้การศึกษาคือที่ประเทศสิงคโปร์ใช้ค่าใช้จ่ายถูกกว่าประเทศที่มีความเจริญทางการศึกษาอื่นๆ เช่น ออสเตรเลีย อเมริกา อังกฤษ ทั้งด้านการเรียน และ ค่าที่อยู่อาศัย ค่าตัวเครื่องบิน และ ยังสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากประเทศสิงคโปร์อยู่ใกล้กับประเทศไทย นักเรียนยังได้เรียนรู้ถึง 2 ภาษา ซึ่งมีภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก และสามารถเลือก ภาษาจีน, ภาษามาเลย์ และ ทมิฬ ภาษาใดภาษาหนึ่งเป็นภาษารอง เมื่อเปรียบเทียบการศึกษาในระดับปริญญาตรีของประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์แล้วนั้น ย่อมเห็น ได้อย่างชัดเจนว่าประเทศสิงคโปร์มีมาตรฐานการศึกษาที่สูงกว่าประเทศไทย มีหลักสูตรที่ได้รับความนิยมและมีคุณภาพมากกว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ได้รับการยอมรับจากสถาบันต่างๆ และเป็นที่ต้องการในสายอาชีพอย่างแพร่หลาย และ หลักสูตรในมหาวิทยาลัยของประเทศสิงคโปร์นั้นใช้เวลาเพียง 2-3 ปี ก็สามารถสำเร็จการศึกษาได้แล้ว แต่ในประเทศไทยจะต้องใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป ทำให้นักศึกษาที่มีความความสามารถและอยากจะทำประสบการณ์ที่มีมากกว่าในห้องเรียน เลือที่จะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์มากกว่าจะศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ที่ตรงกับความต้องการของตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา การสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในเรื่องอัตมโนทัศน์ของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ โดยใช้หลักการคัดเลือกเอกสาร คือ เป็นความจริง (authenticity) มีความน่าเชื่อถือ (credibility) เป็นตัวแทนทางข้อมูล (representativeness) และ สุดท้ายต้องมีความหมาย (meaning) ผู้วิจัยจึงคัดเลือกเอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อพิจารณาข้อมูล ติความข้อเท็จจริง สรุปสาระสำคัญ และ ติความหมายแฝงที่ซ่อนอยู่ สามารถสรุปเป็นตารางได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นองค์ประกอบสำคัญจากการวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ

ที่	นักวิชาการ/นักวิจัย	สิงคโปร์		
		อัตโนมัติของ	การเสริมสร้างศักยภาพ	การจัดการเรียนการสอนและ
		ผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทน	ของบริษัทตัวแทนเพื่อ	การให้บริการของ
	เพื่อศึกษาต่อประเทศ	ศึกษาต่อประเทศ	มหาวิทยาลัยในประเทศ	
		สิงคโปร์	สิงคโปร์	สิงคโปร์
1	กฤติกา ปวีณวิทย์โชติ. (2554)	✓	-	-
2	กุลชลี ไชยนันตา. (2539)	-	✓	-
3	กumarit เทรียวกริมย์. (2558)	✓	-	✓
4	แคทรียา ภูพัฒน์. (2551)	-	✓	-
5	ฉัตรชนก จาริบุรณภาพ. (2556)	-	✓	-
6	เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤษดิ์. (2558)	-	✓	✓
7	ชนัช สัมฤทธิ์ และคณะ. (2558)	✓	-	-
8	บุญชัย ธนะสิทธิชัย. (2556)	✓	✓	-
9	ปัญญาสิริ จรุงโกศล. (2557)	✓	✓	✓
10	พยนต์ งามทอง. (2552)	✓	-	-
11	รัตนันท์ ทูลาวัน. (2557)	-	-	✓
12	รุ่งรัศมี อึ้งรังสี. (2555)	-	-	-
13	วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542)	-	✓	-
14	วิยะดา หมัดอุสัน. (2556)	✓	-	-
15	ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545).	-	✓	-
16	ศุภกร พรหมวิจิตร. (2549)	-	✓	-
17	สุจิรา เทพษา. (2555)	-	✓	-
18	สุเมธ พงษ์เกตุรา. (2556)	-	✓	-
19	สุคชัย สิทธิธีรรัตน์. (2556)	✓	✓	-
20	เสาลักษณ์ มงคลไทยศิริ. (2556)	✓	-	-
21	อิงอร อินทรเผือก. (2555)	✓	-	-
22	อาทิตย์ วุฒิกะโร. (2543)	-	✓	-

ที่มา : จากการสรุปประเด็นของผู้วิจัย

หมายเหตุ : เครื่องหมาย (✓) หมายถึง มีข้อมูลสอดคล้อง, (-) หมายถึง ไม่มีข้อมูลสอดคล้อง

2. ผลการถอดเทปสัมภาษณ์ EDFR รอบที่ 1

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจำนวน 17 คน ตามที่โทมัส แมคมิลแลน (Thomas T.Macmillan) เสนอว่า ถ้าใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนมากกว่า 17 คนขึ้นไป อัตรา

ความคลาดเคลื่อนจะยิ่งลดน้อยลง โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับผู้เรียน 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ 3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีคำตอบ ดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

ผลสัมภาษณ์ในด้านผู้ให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี ไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เป็น ผู้มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ไพเราะ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“พอเราเดินเข้าไปสิ่งแรกที่เราอยากเห็นก็คือพนักงานที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเต็มใจที่จะให้บริการกับเรา ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลตามที่เรามาติดต่อสอบถามอะไร หรือแม้แต่นัดเรื่องเอกสารอะไรก็แล้วแต่ คือต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ายินดีให้บริการนะคะ อยากให้มาใช้บริการที่เอเจนซี่เรามากๆเลยคะ อยากพุดอยากถามอะไร เราอยากตอบทุกข้อคะ ไม่ใช่แบบมาทำไมบ่อยๆ ถามอะไรมากมาย เมื่อไหร่จะกลับซักที แบบนี้ก็ไม๊ไหวนะ

แล้วก็ในส่วนของพนักงาน ต้องพร้อมนะ คือไม่ใช่แบบป่วย จีโรค หรือพิการจนให้บริการไม่ไหว คือไม่ต้องถึงขนาดสวยตะลึง แต่ก็ต้องดูดี สะอาดสะอ้าน แต่งตัวสุภาพเหมาะสมกับงาน คุณแล้วสบายตา ” (จารุรินทร์ ชยะประจักษ์, 2559)

“โดยส่วนใหญ่แล้วลูกค้าอาจไม่ทราบว่าเขาเรียนกันอะไรยังไง แต่ว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะดูจากข้อมูลคร่าวๆ เช่น เรื่องที่สิงคโปร์มีคุณภาพการศึกษาที่ดีกว่าบ้านเรา เวลาที่เขาจัดลำดับอะไรพวกนี้มันติด TOP ตลอด ลูกค้าก็จะตัดสินใจไปด้วยเหตุผลพวกนี้ คุณภาพการศึกษาดีกว่า ชีวิตความเป็นอยู่ดี ประเทศปลอดภัย โดยคาดหวังข้อมูลเพิ่มเติมจากเอเจนซี่ที่จะให้ข้อมูลเหล่านี้ ลูกค้าที่จะไปเรียนต่อที่สิงคโปร์ เขาคาดหวังที่จะได้ภาษาอังกฤษ สองก็คือว่ามาตรฐานการศึกษา ระบบการศึกษาเขาก็สูงกว่าบ้านเรา สามก็คือผู้ปกครองเขาก็อยากให้ลูกได้ไปใช้ชีวิตด้วยตัวเอง แบบที่ไม่มีผู้ปกครองมาคอยหนุนอยู่ตลอดเวลา แต่ก็มีความเป็นห่วงลูกเป็นธรรมดา เพราะฉะนั้นลูกค้าต้องเลือกเอเจนซี่ที่ไว้ใจได้ว่าจะส่งลูกเขาไปเรียนที่ไหน ให้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นจริงได้แค่ไหน มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ ” (กรรณิการ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2559)

“การให้บริการของบริษัทตัวแทนพวกนี้จะคล้ายๆ กันหมด เจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำปรึกษาจะยิ้มแย้ม เป็นกันเองเหมือนเวลาลูกค้าที่จะไปเรียนต่อ พี่ก็เรียกแทนตัวเองว่าพี่เลยจะได้คุ้นทีสนม อบอุ่น พอคุยกับผู้ปกครองก็เรียกคุณแม่อะไรแบบนี้ มันก็จะ

คล้ายๆกันนั้นอาจจะแตกต่างกันในเรื่องของข้อมูลที่ให้กับลูกค้า” (พีชันนี่ (นามสมมติ), 2559)

2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าค่าใช้จ่ายที่ถูกเรียกเก็บจากบริษัทตัวแทนนั้น ควรเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ หรือบริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าบริการอื่นๆ เพิ่มจากค่าใช้จ่ายที่จ่ายจริง และควรมีวิธีชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ถ้าจะให้พูดถึงเรื่องค่าใช้จ่าย คือลูกค้าส่วนใหญ่ก็เป็นลูกค้าที่มีเงิน เขาก็พร้อมที่จะจ่ายอยู่แล้วไม่ว่าเราจะคิดค่าบริการอย่างไร แต่ปัจจุบันเอเจนซีมีค่าบริการที่ไม่ต่างกันแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่มีเซอร์วิสซอร์คาคำดำเนินการแล้ว เพราะว่าเขาได้จากคอมมิชชั่นจากมหาลย์อยู่แล้ว น่าจะไม่มีเจ้าไหนเก็บแล้ว เพราะถ้ามีเจ้าไหนเก็บเพิ่มก็น่าจะเสียเปรียบบริษัทอื่น เพราะลูกค้าเองก็ไม่ใช่ว่าจะเลือกเราตั้งแต่แรกเลย เขาก็มีการหาข้อมูลดูว่าในไทยมีเอเจนซีที่เจ้าแต่ละเจ้าเป็นยังไง ต่อให้พร้อมจ่ายยังไง ลึกลับแล้วเขาก็สนใจเรื่องราคา เพราะไม่อยากจะถูกเอาเปรียบ” (จารุรินทร์ ชยะประจักษ์, 2559)

“คือถ้าให้พูดถึงเรื่องเงินนะ คือเราทุกคนก็ปฏิเสธไม่ได้หรอกนะว่าเงินมันสำคัญ การจะทำอะไรๆให้ราบรื่นสมัยนี้ถ้ามีเงิน มันก็ง่ายขึ้น อย่างถ้าเมื่อก่อนไม่มีเอเจนซี เราจะไปเรียนเมืองนอก ก็ต้องจัดการเอง ความยุ่งยากมันก็ตามมา แต่เดี๋ยวนี้มีคนที่เขามาทำแทนเรา อะไรๆมันก็เร็วขึ้น ง่ายขึ้น แต่เราก็ต้องใช้เงินเป็นตัวช่วย แต่ทราบมาว่าค่าใช้จ่ายพวกนี้เดี๋ยวนี้ไม่มีพวกค่าธรรมเนียมอะไรแบบนี้ เขาต้องไม่เก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มอีกเพราะเราจ่ายไปมากแล้วสำหรับค่าเล่าเรียนและค่าเอกสารต่างๆ คงไม่คิดแน่ถ้าเก็บเพิ่ม เพราะสมัยนี้ใครๆเขาก็ไม่เก็บกันแล้ว ทราบมาว่าเอเจนซีได้เปอร์เซ็นต์จากมหาวิทยาลัยที่นู่นมาอีกที เพราะงั้นเขาไม่น่าจะเก็บจากลูกค้าเพิ่มนะ” (พนิดา เขาวานปรีชา, 2559)

“พวกค่าใช้จ่ายค่าบริการอะไรพวกนี้ ถ้ามันแพงเกินไป ล้นคงไม่ใช้บริการเดี๋ยวนี้มีเอเจนซีให้เลือกเยอะแยะ มันทำให้เราเปรียบเทียบความแตกต่างกันกับบริการและค่าบริการ คือเราก็ออยากได้บริการที่ดีที่สุด กับค่าบริการที่เหมาะสม ไม่เอาเปรียบ และยุติธรรม แล้ววิธีจ่ายเงินอีก คือน่าจะสามารถจ่ายได้หลายทาง บางทีถ้าไม่สะดวกเดินทางมาก็น่าจะให้ออนไลน์จ่าย หรือว่าถ้ามาจ่ายเองอาจจะไม่ต้องนำเงินสดมา รูดบัตรเครดิต หรือผ่อนผ่านบัตรอะไรแบบนี้ น่าจะยิ่งสะดวกแล้วทำให้ได้ลูกค้ามากขึ้น เพราะลูกค้าบางทีเขาก็วุ่นวายกับ

งาน กับธุรกิจ ไม่ได้ว่างตลอด เงินๆ ทองๆ บางทีก็หมุน อาจจะสะดวกขึ้นนะพี่ว่า” (เครือวัลย์ จารุศิริพิพัฒน์, 2559)

2.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

ผลสัมภาษณ์ในด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก ไม่ห่างไกลชุมชนจนเกินไป เดินทางสะดวกปลอดภัย และมีที่จอดรถให้บริการ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ที่ตั้งของบริษัทตัวแทนหรือคะ คือถ้าเราเห็นง่าย ๆ ไปง่ายก็ดีคะ เพราะไม่ใช่ว่าหนูเห็นในอินเทอร์เน็ตแล้วหนูจะโอเคเลย คือคอนเซ็ปต์ทั่วไปก็ดูในเน็ตแหละคะ แต่พอจะเลือกจริงๆเราก็ต้องไปที่บริษัทตัวแทนนะคะ ถ้าไปยาก เราก็เหนื่อยเราแหละคะ มันก็ไม่ค่อยนำไปเนอะ หรือถ้าแบบนอกเมือง ดูเจียบ ดูเปลี่ยว ก็คงสร้างบรรยากาศไม่ดีให้หนูเนาะ อยากรู้ให้บริษัทตัวแทนตั้งอยู่ในเมืองคะ ใกล้ชุมชน ใกล้บ้านก็จะดีมากแต่เขาคงไม่ย้ายมาใกล้บ้านหนู ถ้ายังนั่งรถไฟฟ้าไปได้จะดีมากเลยคะ จะได้ไม่ต้องเอารถออกไปติดอยู่ในเมือง

นอกจากสู้กับปัญหาการติดแล้วถ้าต้องการที่จอดรถอีกคงหมดแรงทำอะไรต่อพอดี มันไม่เหมือนไปช้อปปิ้งนะคะที่จะมีพลังเสมอ ถ้าที่บริษัทตัวแทนมีที่จอดรถให้หนูด้วยก็จะดีมากคะ” (นิศารัตน์ ศรีสังวาลย์, 2559)

“ฉันเลือกจากความเข้าถึงง่ายและเป็นมิตร แน่แน่นอนถ้าเราจะต้องใช้บริการที่ไหนซักแห่งเราก็อยากได้ความสบายใจ รวมไปถึงความประทับใจแรกของที่ตั้งบริษัท สถานที่ตั้งต้องอยู่ในที่ที่เดินทางไปได้สะดวก อยู่ในกรุงเทพฯก็ดี หรือเมืองใหญ่ๆอย่างเชียงใหม่ก็ดี มันต้องหาไม่ยาก เดินทางไปมาสะดวก เพราะคงต้องไปหลายครั้ง ไม่ใช่ครั้งเดียวจบ สมัยนี้รถก็เยอะจะเป็นแบบติดรถไฟฟ้าหรือนอกเมืองกันรถติดก็ได้แต่ต้องหาไม่ยาก เพราะบางทีเราไม่ได้แค่ดูจากในเน็ต แต่เราผ่าน เราเห็นป้าย เราถึงสนใจ” (พนิดา เขาวนปรีชา, 2559)

2.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน

ผลสัมภาษณ์ในด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าบรรยากาศของบริษัทตัวแทนควรสวยงาม ให้ความรู้สึกน่าประทับใจเมื่อเข้าไปใช้บริการ สะอาด มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“มันก็คงเหมือนเวลาเราพบใครซักคน ความประทับใจแรกเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ถ้าเดินเข้าไปในบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อสิงคโปร์ คงอยากได้ความประทับใจมั่งคะ

เหมือนกับว่าถ้าเข้าไปแล้วดูโทรมๆ เก่าๆ สกปรก ก็คงไม่กล้านั่ง คงไม่มีใจจะคิดเรื่องเรียน ต่อหรือสนใจฟังว่าพนักงานเขามีอะไรมาแนะนำให้เราบ้าง อยากให้บรรยากาศดีๆ น่านั่ง สถานที่ให้บริการสวยงาม มีมุมนั่งคุย มีมุมเอกสารให้ความรู้หรือพวกชั้นที่วางโชว์ประวัติ เกียรติบัตร โบรชัวร์อะไรพวกนี้ค่ะ จะได้เข้าไปแล้วพูดคุยสอบถามอะไรได้สะดวก หรือถ้า ต้องนั่งรอก็จะได้อะไรไปพลางๆก่อน ไม่ต้องนั่งจิ้มโทรศัพท์เล่นหาอ่านเองให้เสียเวลา” (สุดารัตน์ สังขกัญญา, 2559)

“บรรยากาศของบริษัทตัวแทนหรือ เรียนกรวมง่าย ๆ เลยคือบรรยากาศต้องดี (หัวเราะ) คือดีในที่นี้คือคิดว่าน่าจะสวยงามนะ น่าเข้าไปใช้บริการ ยิ่งถ้าอบอุ่นเหมือนบ้าน ลูกค้ายิ่งน่าจะชอบ ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย เป็นกันเอง ไม่ต้องเครียดจนเกินไป ของเรามีมุม ออฟฟิศที่เจ้าหน้าที่นั่งทำงานแยก มีมุมรับลูกค้าทั้งโซนที่เป็นโซฟาและโต๊ะคุยงาน เรียกว่า แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน ชั้นต่างๆก็ตกแต่งแบบเรียบๆ เน้นว่าสามารถวางเอกสารให้ความรู้ เกี่ยวกับการไปศึกษาต่อที่สิงคโปร์ ส่วนตรงทางเข้ามาเราก็มีชั้นที่ไว้วางรางวัลที่ได้ จริงก็มี หลายทีนะ แต่ที่เห็นส่วนใหญ่จะเป็น JCU ได้มาทุกปี เราก็เลยเหมือนกับว่าทำ JCU เป็น หลัก แต่จริงๆแล้วเราก็ส่งไปทุกที่ แล้วแต่ผู้เรียนเป็นสำคัญมากกว่า คือเราตามใจลูกค้า ด้านหน้าก็ติดป้ายชัดเจน เป็นกระจกใสด้วยข้างนอกจะได้เห็นว่าเราทำงานอยู่ข้างใน น่าสนใจแค่ไหน

มีมุมสอบวัดผลด้วยนะ คือเรามีข้อสอบวัดผลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยสำหรับ คนที่ไม่ได้สอบภาษาอังกฤษแบบอื่นๆไว้เตรียมเรียนต่อ ก็มาสอบที่เราได้ ก็นับเป็นมุมไว้เป็น สัดส่วน ไม่รบกวนกันเวลาสอบ” (กรรณิการ์ อธิปัญญาสฤณี, 2559)

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าช่องทางการให้บริการของบริษัทตัวแทนควรมีหลายช่องทาง ทั้งในส่วนของการ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และการเดินทางมายังบริษัทตัวแทนด้วยตนเอง ดังข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ช่องทางการให้บริการของบริษัทตัวแทนหรือจริงๆ ถ้าเป็นเมื่อก่อนเนอะ เราก็มี ออฟฟิศแบบนี้แหละ มีอะไรก็เข้ามาที่ออฟฟิศ หรือไม่ก็โทรมา แต่เดี๋ยวนี้โลกมันเปลี่ยน ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยเข้ามาหรอก เขาจะเข้ามาต่อเมื่อเขาเลือกเรา หรือเกือบๆ จะเลือกใช้ บริการกับเราแล้ว ส่วนใหญ่เริ่มต้นก็ทางอินเทอร์เน็ตนะ เรามีเว็บไซต์ให้ความรู้กับ ประชาสัมพันธ์บริษัทตัวแทนของเรา แล้วก็สามารถติดต่อผ่านทางกระดานข่าวในเว็บได้

เลข โต้ตอบอยู่แทบจะตลอด หรือทางอีเมลก็ได้ อันนี้ลูกค้าที่สนใจจริงจังก็จะเมล์คุยกัน เพราะส่งเอกสารให้ดูได้ด้วย กับการใช้โทรศัพท์ติดต่อ แล้วก็มาคุยหลังๆ เลขนี้แหละ ที่ติดต่อกันผ่านไลน์ ซึ่งลูกค้าเองก็ให้การตอบรับดีนะ ใช้ไลน์มาติดต่อสอบถามกันเยอะ แต่ถ้าจะติดต่อกับที่สิงคโปร์ก็ยังเป็นอีเมลอยู่ เพราะที่นู่นเค้าไม่ค่อยเล่นไลน์กันเท่าไร ก็จะมีวอทแอปบ้าง” (พีชานันท์ (นามสมมติ), 2559)

“เราจะติดต่อกับบริษัทตัวแทนยังไง ช่องทางการติดต่อกับบริษัทตัวแทน หนูว่าก็มีทางเฟสบุ๊คนะ ทางเว็บไซต์ เข้ายูทูปก็ไปก็เจอ แล้วก็ทางโทรศัพท์ โทรไปสอบถามก่อน โทรไปนัดหมายเข้าไปที่บริษัท แล้วก็ที่บริษัทเอง ก็ต้องเดินทางเข้าไปเอง แต่คือมันควรมีหลายๆด้าน ไม่ใช่เข้าเข้ามาที่บริษัทเท่านั้น เพราะมันก็คงเสียเวลา หรือว่าต้องคุยกันในเรื่องที่นั่น มันก็ไม่ได้รู้เรื่องชัดเจนไปหมด แล้วเราก็ต้องมาเห็นสถานที่ของเขา จะได้ว่าว่ามีอยู่จริงนะ น่าเชื่อถือแค่ไหน ไม่ใช่หลอกเอาเงินแล้วไม่มีอยู่จริง

ที่นี้พอติดต่อได้หลายๆทางมันก็จะสะดวกขึ้น สะดวกลูกค้า แล้วก็คงสะดวกเจ้าหน้าที่เขาด้วย นัดหมายอะไรก็ง่าย ให้ข้อมูลก็ง่าย โลกเดี๋ยวนี้มันสะดวกไปหมด ถ้าบริษัทไหนโลว์เทคก็คงสู้ใครเขาไม่ได้” (สุภารัตน์ สังขภิญญา, 2559)

2.6 ด้านการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าการให้บริการของบริษัทตัวแทนนั้น ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี ได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง และสามารถเข้าศึกษาต่อได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน ด้วยบริการอย่างรวดเร็ว ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“เอเจนซี่ใครว่าไม่สำคัญ แน่นอนที่สุดคือพวกเราเราจะบอกกับคุณเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย ช่วยคุณกรอกเอกสารต่างๆ ให้ถูกต้อง บริการที่ดีจะดึงคุณคนให้เข้ามาใช้บริการ ถ้าถามว่าเราอยากได้รับบริการอะไรจากเอเจนซี่นะ ก็อย่างแรกเลยเราจะไปเรียนต่อ หรือส่งลูกเราไปเรียนต่ออะนะ เราก็ต้องดูว่าเขาทำได้ไหม เขาต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการพาเราไปเรียนต่อได้ในแบบที่เราอยากได้ถูกม๊ยะ แบบจะไปเรียนสาขาบริหาร แต่ได้เรียนศิลปะมันก็ไม่ใช่ ก็ต้องได้อะไรที่จะเรียน หรือถ้าอย่างที่จะเรียนศักยภาพผู้เรียนไม่ถึงก็ต้องมีคำแนะนำดีๆ ในการพัฒนา หรือทางออกที่น่าสนใจให้ เช่น ต้องเรียนภาษาเพิ่มก่อนไหม อะไรแบบนี้

ส่วนในเรื่องของการให้บริการ นอกจากพนักงานเต็มใจบริการแล้วก็คงจะเป็นเรื่องของความรวดเร็ว คือให้ข้อมูล กรอกเอกสาร พาไปทำวีซ่า สอบ ผลสอบ อะไรๆ พวกนี้

ถ้าไม่ต้องรอมาก็จะดี เพราะเราเลือกเอเจนซี่เพราะต้องการความสะดวกสบาย ” (คุณแม่ น้องอมสิน (ไม่ประสงค์ออกนาม), 2559)

“ถ้าพูดถึงเรื่องข้อมูลที่เราให้ลูกค้าได้ คือเราทำสิงคโปร์ประเทศเดียว เพราะฉะนั้นที่ผ่านมา ลูกค้าจะคาดหวังว่าเราจะรู้ดีกว่าเจ้าอื่นๆ ที่ทำหลายๆ ประเทศ เราก็จะดูน่าเชื่อถือกว่าเพราะเราทำที่นี่ที่เดียว ประเทศสิงคโปร์อย่างเดียว ข้อมูลเชิงลึกเรามีมากกว่าเอเจนซี่อื่นๆ มีมากกว่าและชัดเจนกว่า บางอย่างเราบอกลูกค้าได้เยอะว่าเจ้าอื่น บางที่อาจจะดูแค่พวกเอกสาร แต่เราให้เขามากกว่านั้น ตั้งแต่แรกเลยที่เราคุยกับลูกค้าก็จะให้ข้อมูลเรื่องการศึกษาเรื่องมหาวิทยาลัย เรื่องสิ่งส่งเสริมการเรียนการสอน เรื่องทำอะไรจะได้ไปเรียนที่นู่น ซึ่งก็อาจจะคล้ายๆ กันกับเอเจนซี่เจ้าอื่นๆ นะ แต่เราให้ได้มากกว่าคือ นอกจากความเป็นกันเองแล้วเรายังให้คำแนะนำถึงสถานที่พัก จอง จัดหาที่พักให้ แนะนำถึงสภาพภูมิอากาศ ความเป็นอยู่ อาหารการกินที่นู่น หรือแม้กระทั่งสายรถเมล์ รถไฟฟ้า ที่นู่นแท้ๆ ชัวร์แน่นอน ” (กรรณิการ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2559)

2.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านการส่งเสริมการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าการส่งเสริมการขายนั้นควรมีหลายช่องทางเช่นทางเว็บไซต์ งานประชุมวิชาการหรืองานออกงาน ตลอดจนการจัดงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจจะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“บริษัทตัวแทนของเรามีการส่งเสริมการขายหลายอย่าง ตั้งแต่การโปรโมทบริษัทผ่านเว็บไซต์ ผ่านกูเกิ้ลแอดเวิร์ด มีเฟสบุ๊คแฟนเพจ ตลอดจนออกงาน ออกงานมหกรรมตลาดนัดการศึกษา เราก็ไปร่วมทุกปี เพราะได้กลุ่มลูกค้าตรงจุด คือคนที่ร่วมงานเหล่านี้เขาตั้งใจหาข้อมูลเพื่อไปเรียนต่ออยู่แล้ว พอคนอยากขายกับคนอยากซื้อเจอกันก็ทำให้อะไรๆ ง่ายขึ้น แต่ก็ไม่ได้แปลว่าในอินเทอร์เน็ตไม่สำคัญนะคะ การประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้คนรู้จักเรามากขึ้น ไม่ใช่เฉพาะกับคนที่อยากไปเรียน แต่รวมไปถึงคนที่สนใจแต่ยังไม่มีโอกาสเพื่อน ญาติพี่น้อง เพราะเราไม่รู้ว่ามีวันหนึ่งพวกเขาเหล่านี้อาจกลายมาเป็นลูกค้าเราในอนาคตก็ได้ หรือแม้แต่อาจจะเป็นแรงผลักดันให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับบริษัทตัวแทนของเราก็ได้” (พีพลอย (นามสมมติ), 2559)

“ส่งเสริมการขายของเอเจนซี่ก็คงไม่ได้มีแพ็คเกจอะไรต่างกันนักหรอกเนอะ คงเป็นส่วนที่จะทำยังไงจงใจให้เราใช้บริการซะมากกว่า การที่คิดเงินจะเลือกเอเจนซี่ไหนก็คง

ต้องรู้จักกับเอเจนซีนั้นเสียก่อน คิฉันเลือกไปเดินดูตามมหาวิทยาลัยหรืองานออกบ้าน เกี่ยวกับการศึกษาต่อ เพราะมีให้เลือกหลายหลาย และแต่ละที่ก็พยายามนำเสนอผลงาน ของตัวเองเพื่อเรียกลูกค้าทั้งนั้น เราไม่อาจรู้ได้เลยว่าข้อมูลในอินเทอร์เน็ตที่เราหาเอง จะคืออย่างที่เขียนไว้แค่ไหน” (คุณแม่ น้องออมสิน (ไม่ประสงค์ออกนาม), 2559)

“ด้านการส่งเสริมการขายของเอเจนซีก็มีหลายอย่าง สิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเห็นมาก ที่สุดในยุคนี้คงหนีไม่พ้นการโปรโมททางอินเทอร์เน็ต ทั้งในส่วนของเว็บไซต์และเฟสบุ๊ค ก็ถึงโฆษณาตามสมควร เพราะอย่างน้อยก็จะทำให้เอเจนซีเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ดูไม่ โนเนม ออกบูธตามงานต่างๆ ก็ไปนะ แต่อันนี้ต้องพร้อมหน่อย เพราะเอเจนซีเราน้อย ถ้าออกไปก็ไม่มีใครอยู่ออฟฟิศ แล้วก็ค่อนข้างเหนื่อย มีค่าใช้จ่ายสูง เมื่อเทียบกับการจัด สัมมนาแล้วออกบูธได้ลูกค้าน้อยกว่า

จัดสัมมนาสำหรับผู้สนใจจะไปศึกษาต่อสิงคโปร์แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย คือเราจัด อยู่ปีละ 2-4 ครั้ง ให้ลูกค้ามาฟังฟรี ผลตอบรับดีมากทั้งจากคนที่สนใจนิดหน่อยจนถึงสนใจ จริงจัง พอมาฟังแล้วก็ตัดสินใจ ไปเรียนสิงคโปร์ผ่านเราเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับ ค่าใช้จ่ายแล้วคุ้มมากๆ แต่ไม่ได้แปลว่าทางอินเทอร์เน็ตไม่สำคัญนะ เพราะลูกค้าที่มา สัมมนาก็ทราบข่าวการจัดสัมมนาของเราผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะฉะนั้นปีๆ หนึ่ง เราเสียเงิน ให้กับกูเกิ้ลพอสมควรเลยทีเดียว” (กรรณิการ์ อธิปัญญาศุภยดี, 2559)

2.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

ผลสัมฤทธิ์ในด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน จากการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไป หรือ ได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนมีหลักฐานว่ามีผู้ไปศึกษาต่อผ่าน บริษัทตัวแทน แล้วจริงเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“นักเรียนที่จะไปเรียนต่อที่ประเทศสิงคโปร์จากเมืองไทยส่วนใหญ่แล้วมาจาก ครอบครัวที่ร่ำรวย ดังนั้นความคาดหวังของพวกเขาคือใบปริญญาเพื่อที่จะกลับมาสร้าง ธุรกิจส่วนตัวที่ประเทศตัวเองได้ ผมคิดว่าความคาดหวังเหล่านี้ทำให้ผู้ปกครองใส่ใจกับ สถาบันที่จะไปศึกษาต่อเป็นอย่างมาก ทั้งนี้แล้วรวมไปถึงบริษัทตัวแทนที่พวกเขาเลือกใช้ก็ ต้องตอบโจทย์ของพวกเขาเช่นกัน ทางมหาวิทยาลัยของเราจึงมีรางวัลการันตีมอบให้กับ บริษัทตัวแทนที่ดีเยี่ยมทุกๆ ปี เพื่อเป็นหลักประกันว่าลูกค้าที่เลือกใช้บริการบริษัทตัวแทนเหล่านี้ จะได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดเมื่อเลือกใช้บริการ” (Dade Fisher, 2559)

“ตรงทางเข้ามาเราก็มีชั้นที่ไว้วางรางวัลที่ได้จริงก็มีหลายทีนะแต่ที่เห็นส่วนใหญ่นี้จะเป็น JCU ได้มาทุกปี เราก็เลยเหมือนกับว่าทำ JCU เป็นหลัก แต่จริงๆแล้วเราก็ส่งไปทุกทีแล้วแต่ผู้เรียนเป็นสำคัญมากกว่าคือเราตามใจลูกค้า ด้านหน้าที่คิดป้ายชัดเจน เป็นกระจกใส่ด้วย ข้างนอกจะได้เห็นว่าเราทำงานอยู่ข้างใน น่าสนใจแค่ไหน นอกจากเอกสารต่างๆแล้วรางวัลเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าเอเจนซีของเราได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป ตั้งแต่ได้รับรางวัลจาก JCU ทุกปี ไปจนถึงการได้รับเกียรติไปเป็นวิทยากรที่นั่นด้วย” (กรรณิการ์ อธิปัญญาสฤกษ์, 2559)

“ดิฉันคิดว่าการที่ดิฉันสำเร็จการศึกษาจากสิงคโปร์ผ่านบริษัทตัวแทนนี้ ก็น่าจะเป็นสิ่งที่แสดงว่า บริษัทเขาไม่ได้หลอกหลวงอะไร รวมไปถึงน้องๆอีกมากมายที่จบการศึกษาแล้วหรือกำลังศึกษาอยู่ที่นั่น เชื่อเถอะว่าลูกค้าเขาคงสบายใจ ถ้ารู้ว่ามิพวกเรามากมายประสบความสำเร็จผ่านเอเจนซีเหล่านี้ มันคงยากที่จะทำประวัติดีๆแก่ทั้งหมด แต่คงมีหลายคนยินดีให้อเจนซีสัมภาษณ์เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ที่แสนวิเศษนี้ อาจเป็นหนังสือ หรือวีดีโอลงเฟสบุ๊ค ลงยูทูปแบบที่เขานิยมกัน ดิฉันเชื่อว่าน่าจะเป็นเรื่องที่คุณให้ความสนใจมากที่สุด” (ไพลิน ปัจจะ, 2559)

2.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

ผลสัมภาษณ์ในด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าบริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว ตลอดจนติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ดังข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“ดิฉันเป็นคนหนึ่งที่เลือกเดินทางไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ตั้งแต่ในยุคสมัยที่โลกยังไม่ได้เจริญดังเช่นปัจจุบัน การเลือกไปศึกษาต่อในตอนนั้นเปลี่ยนชีวิตดิฉันหลายอย่าง การศึกษาที่นั่นถือเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ดี มีเพื่อนต่างชาติ รู้จักภาษาแปลกๆ อีกมากมาย ฟังก์ที่บริษัทตัวแทนติดต่อฉันอยู่เป็นระยะๆ และมักจะให้กำลังใจฉันเสมอเมื่ออยู่ที่นั่น ทำให้ฉันรู้สึกสนุกกับการเรียน และทำทายกับการพบสิ่งใหม่ๆเสมอ แต่นั่นคงเทียบไม่ได้กับเมื่อดิฉันสำเร็จการศึกษามาแล้ว

ดิฉันใช้เวลาเพียง 3 ปีก็จบมหาวิทยาลัย ซึ่งเร็วกว่าเพื่อนรุ่นเดียวกัน ตัดสินใจกลับมาสมัครงานในประเทศไทยเพื่อหาประสบการณ์ก่อนแล้วจึงค่อยคิดกลับมาทำงานที่บ้าน ตอนสมัครงานตื่นเต้นมาก อาจเพราะอายุน้อย ถูกสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ และความมั่นใจที่พร้อมในเรื่องของภาษาทำให้บริษัทต่างชาตินั้นรับดิฉันเข้าทำงาน หรืออาจจะด้วยวุฒิการศึกษาจากสิงคโปร์ซึ่งเป็นชาติเดียวกับเจ้าของบริษัทด้วยก็ได้

ดิฉันคิดว่าคนที่ดิฉันสำเร็จการศึกษาจากสิงคโปร์ผ่านบริษัทตัวแทนนี้ ก็น่าจะเป็นสิ่งที่แสดงว่า บริษัทเขาไม่ได้หลอกลวงอะไร รวมไปถึงน้องๆอีกมากมายที่จบการศึกษาแล้วหรือกำลังศึกษาอยู่ที่นั่น เชื่อเถอะว่าลูกค้าเขาคงสบายใจ ถ้ารู้ว่ามิพวกเรามากมายประสบความสำเร็จผ่านเอเจนซี่เหล่านี้ มันคงยากที่จะทำประวัติศิษย์เก่าทั้งหมด แต่คงมีหลายคนยินดีให้อเจนซี่สัมภาษณ์เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ที่แสนวิเศษนี้ อาจเป็นหนังสือ หรือวิดีโอลงเฟสบุ๊ก ลงยูทูปแบบที่เขานิยมกัน ดิฉันเชื่อว่าน่าจะเป็นเรื่องที่คุณให้ความสนใจมากที่สุด” (ไพลิน ปัจจะ, 2559)

“เมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือกไปศึกษาต่อผ่านเรา เราจะมีติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพราะคิดว่าลูกค้าต้องการความใส่ใจจากตั้งแต่เรื่องเอกสาร ไปจนถึงขณะเรียนอยู่ที่นั่น ก็เป็นคนกลางในการติดต่อระหว่างผู้เรียนกับผู้ปกครองด้วย น้องๆที่ไปศึกษาต่อที่นั่นผ่านเรา เราก็จะบันทึกข้อมูลว่าเข้าศึกษาเมื่อใด จบการศึกษาเมื่อใด ไปศึกษาต่อที่ไหน หรือทำงานอะไร เพื่อเป็นการติดตามผลสำเร็จของลูกค้า และบันทึกไว้ให้ลูกค้ารายใหม่ๆ ได้ดูผลงานที่ผ่านมาของเอเจนซี่ด้วย ทั้งนี้หากมหาวิทยาลัยที่สิงคโปร์มีนโยบายที่จะจัดงานศิษย์เก่าทางเราก็น่าจะเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยจัดงาน เพื่อสานสัมพันธ์อันดีของศิษย์เก่าและติดตามผลไปในตัวอีกด้วย” (พีชรัตน์ (นามสมมติ), 2559)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก แล้วนำข้อมูลมาจัดประเด็นเป็น 9 ด้าน สามารถนำมาเขียนแผนภาพได้ ดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ

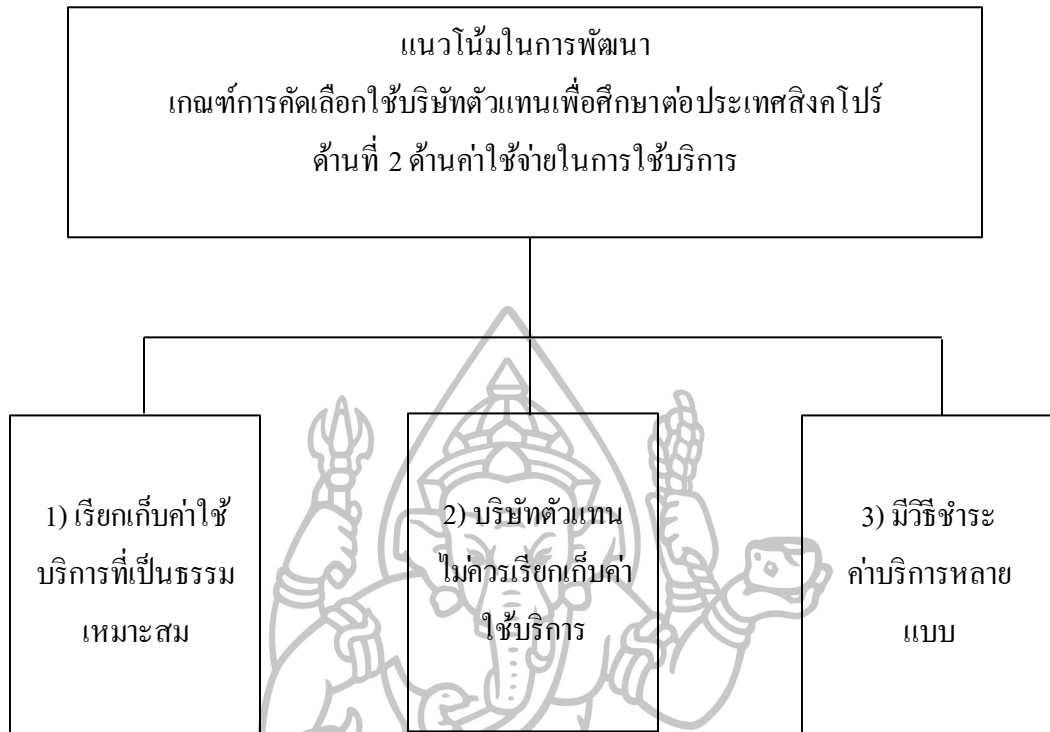
แนวโน้มในการพัฒนา
เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 1 ด้านผู้ให้บริการ



ภาพที่ 10 แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 1 ด้านผู้ให้บริการ

จากภาพที่ 10 แสดงแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 1 ด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ

2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ



ภาพที่ 11 แนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากภาพที่ 11 แสดงแนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ประกอบด้วย 1) เรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการที่เป็นธรรมชาติเหมาะสม 2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการ 3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ

2.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

แนวโน้มในการพัฒนา
เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

1) บริษัทตัวแทน
ควรตั้งอยู่ใน
บริเวณที่สามารถ
เดินทางติดต่อได้
สะดวก

2) บริษัทตัวแทน
ควรมีที่จอดรถ
ให้บริการ

ภาพที่ 12 แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

จากภาพที่ 12 แสดงแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อ
ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน ประกอบด้วย 1) บริษัทตัวแทน
ควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก 2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ

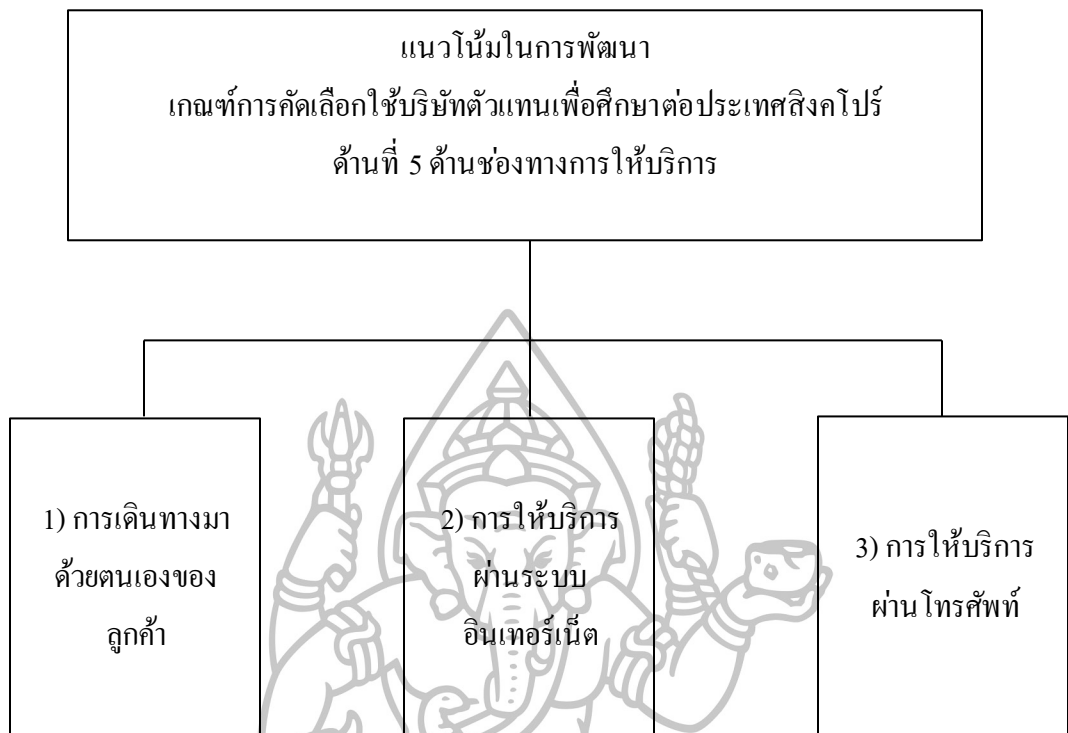
2.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน



ภาพที่ 13 แนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน

จากภาพที่ 13 แสดงแนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อ
ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน ประกอบด้วย 1)
บรรยากาศดี สวยงาม น่าประทับใจ 2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ 3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ



ภาพที่ 14 แนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากภาพที่ 14 แสดงแนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วย 1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้ 2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์

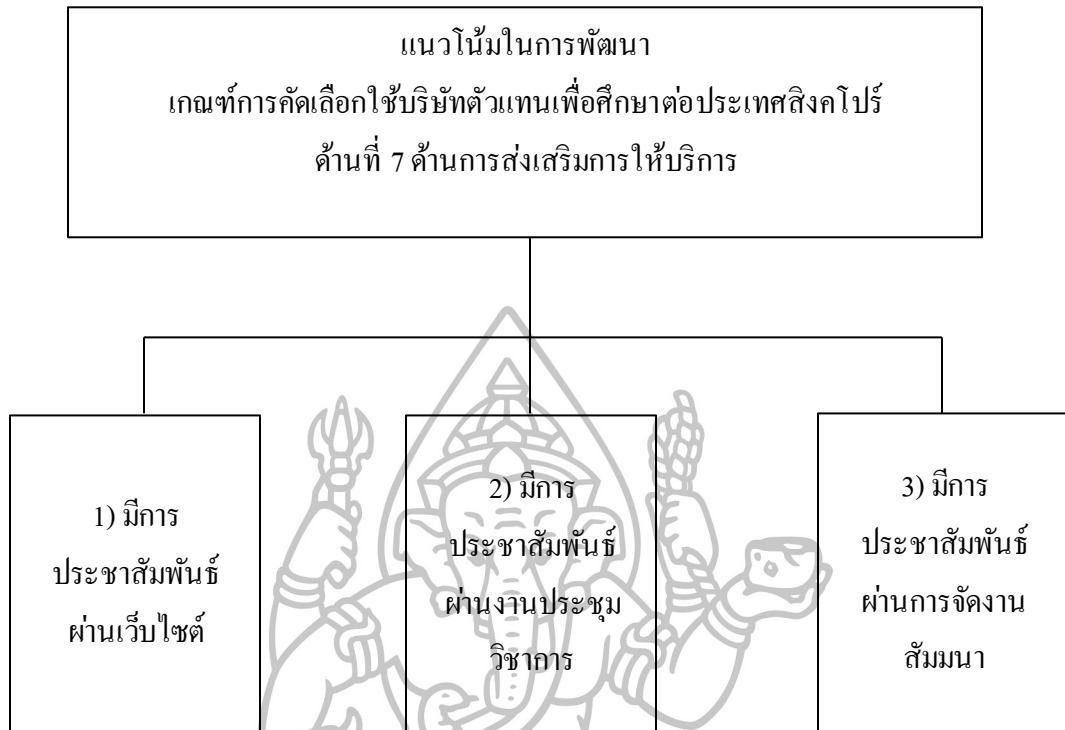
2.6 ด้านการให้บริการ



ภาพที่ 15 แนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 6 ด้านการให้บริการ

จากภาพที่ 15 แสดงแนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 6 ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี 2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงใจ ถูกต้อง 3) สามารถทำให้ผู้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ 4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

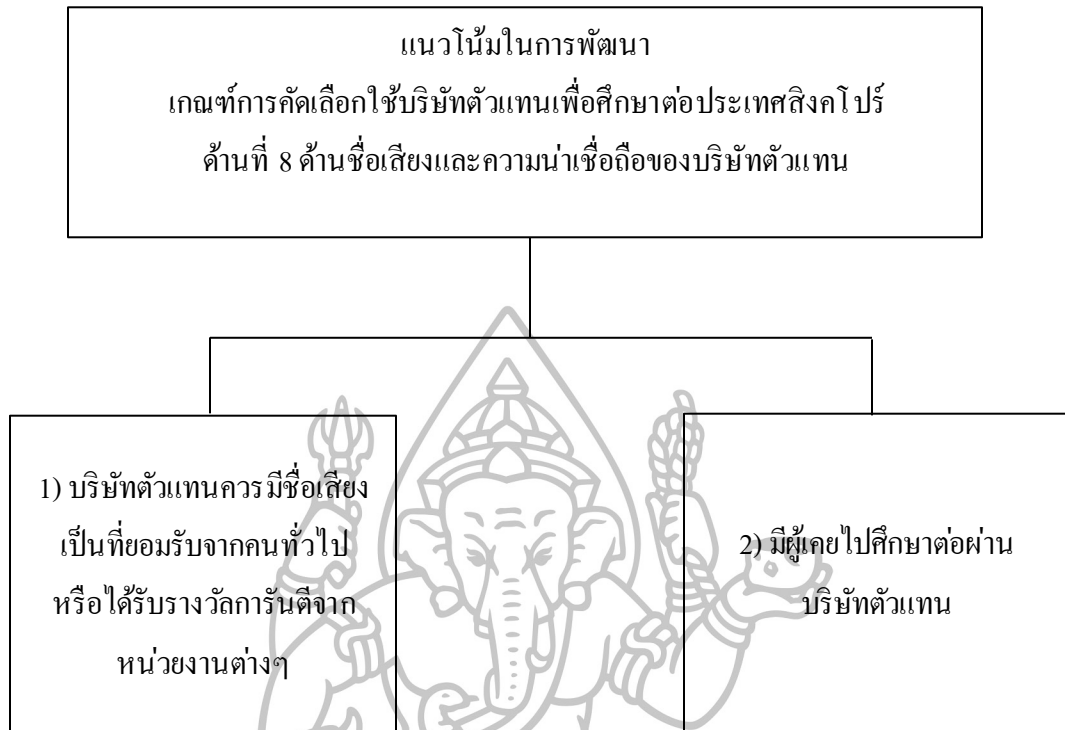
2.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ



ภาพที่ 16 แนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

จากภาพที่ 16 แสดงแนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ประกอบด้วย 1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ 2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ 3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา

2.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

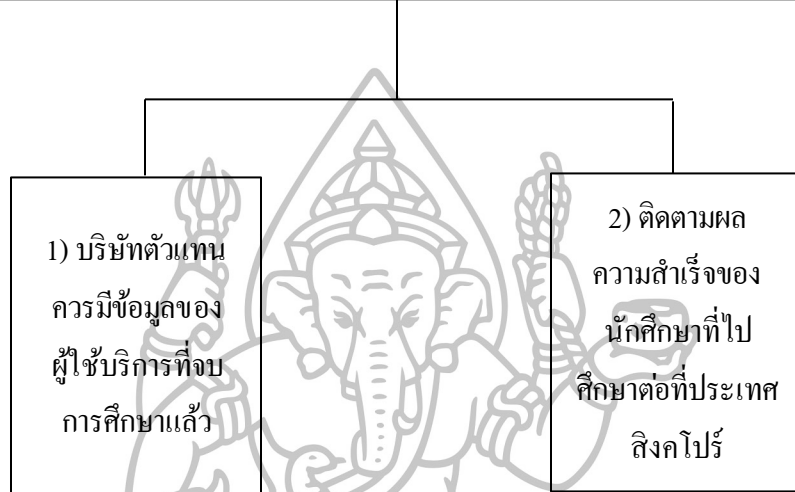


ภาพที่ 17 แนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

จากภาพที่ 17 แสดงแนวโน้มนำในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน ประกอบด้วย 1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ 2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน

2.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

แนวโน้มในการพัฒนา
เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า



ภาพที่ 18 แนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
ด้านที่ 9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

จากภาพที่ 18 แสดงแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านที่ 9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ประกอบด้วย 1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว 2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

3. ผลการสกัดแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวโน้มจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีต่อการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ รวมทั้งสิ้น 26 แนวโน้ม ดังนี้

3.1 ด้านผู้ให้บริการ มี 4 แนวโน้ม

- 3.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม
- 3.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน มี 2 แนวโน้ม
- 3.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน มี 3 แนวโน้ม
- 3.5 ด้านช่องทางการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม
- 3.6 ด้านการให้บริการ มี 4 แนวโน้ม
- 3.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม
- 3.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน มี 2 แนวโน้ม
- 3.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า มี 2 แนวโน้ม

ผู้วิจัยจะนำเสนอประเด็นแนวโน้มพร้อมความถี่ในการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลหลักไว้ตามลำดับดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถี่จำนวนคนตอบประเด็นแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ประเด็นแนวโน้ม	ความถี่ในการตอบ	ค่าร้อยละ
1.3.1 ด้านผู้ให้บริการ		
1) ผู้ให้บริการ ในบริษัทตัวแทน ควรมีการเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี	2	11.11
2) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	6	33.33
3) เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ	5	17.78
4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ	5	17.78
รวม	18	100
1.2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ		
1) เรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการที่เป็นธรรม เหมาะสม	5	31.25
2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่าย	9	56.25
3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ	2	12.5
รวม	16	100

ตารางที่ 3 ความถี่จำนวนคนตอบประเด็นแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (ต่อ)

ประเด็นแนวโน้ม	ความถี่ในการตอบ	ค่าร้อยละ
1.2.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน		
1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก	9	64.29
2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ	5	35.71
รวม	14	100
1.2.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน		
1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ	5	27.78
2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ	6	33.33
3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน	7	38.89
รวม	18	100
1.2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ		
1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า	3	18.75
2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	11	68.75
3) การให้บริการผ่าน โทรศัพท์	2	12.5
รวม	16	100
1.2.6 ด้านการให้บริการ		
1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี	9	26.47
2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงใจ ถูกต้อง	6	17.75
3) สามารถทำให้ผู้ให้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ	14	41.18
4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว	5	14.70
รวม	34	100
1.2.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ		
1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	7	46.67
2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ	4	26.67

ตารางที่ 3 ความถี่จำนวนคนตอบประเด็นแนวโน้มในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทน เพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (ต่อ)

ประเด็นแนวนอน	ความถี่ในการตอบ	ค่าร้อยละ
3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา	4	26.66
รวม	15	100
1.2.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน		
1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ	5	83.33
2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่าน บริษัทตัวแทน	1	16.67
รวม	6	100
1.2.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า		
1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว	2	40.00
2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์	3	60.00
รวม	5	100

จากตารางที่ 3 สรุปแนวนอนความถี่ของประเด็นแนวนอนในการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ 2) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการ 3) ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก 4) ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน 5) ด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 6) ด้านการให้บริการ ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ 7) ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ 8) ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ 9) ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ประเด็นแนวนอนที่ได้ค่าสูงสุดคือ ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

4. ผลการวิเคราะห์ EDFA รอบที่ 2

จากการวิจัยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 17 คนในกลุ่มเดิมทำเพื่อเป็นการยืนยันคำตอบ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งมาตราส่วน 5 ช่วงคะแนน เมื่อผู้ให้ข้อมูลหลักทำแบบสอบถามแล้วก็นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อหาแนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ มีแนวโน้มที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และแนวโน้มสอดคล้องที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 เป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์ มีค่าร้อยละ 5 ขึ้นไป โดยสามารถสรุปแต่ละด้านได้ ดังนี้

4.1 ด้านผู้ให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านผู้ให้บริการ แนวโน้มเจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มด้านผู้ให้บริการ ในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เจ้าหน้าที่อริยาศยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพไพเราะ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้ม พึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ตารางที่ 4 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ		Md.	Mo.	IR=	แนวโน้ม	ความ
------------------	--	-----	-----	-----	---------	------

	ภาพ อนาคต				Q3-Q1	การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) ผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
3) เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านผู้ให้บริการ ทุกแนวโน้มเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด ผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ แนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แนวโน้มบริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าบริการ มีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มผู้เรียกเก็บค่าบริการที่เป็นธรรมชาติเหมาะสมและมีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง

3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ตารางที่ 5 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3- Q1	แนวโน้ม การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม เหมาะสม	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่า ใช้บริการ	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด เรียกเก็บค่าใช้บริการที่เป็นธรรมเหมาะสม และมีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ มีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทนแนวโน้มบริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก มีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง

4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มบริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการมีโอกาเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 3.5-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ตารางที่ 6 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3-Q1	แนวโน้ม การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
2) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทนทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก มีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวกมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$)

และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันใน แต่ละ แนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทนแนวโน้มสะอาด น่าเข้า ใช้บริการ และมีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดย ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจมี โอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุก แนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ตารางที่ 7 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน

ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน	ภาพ ขนาด		Md.	Mo.	IR= Q3-Q1	แนวโน้ม การ พัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) ภายในตกแต่งสวยงามน่าประทับใจ	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัท ตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทนทุกด้านเป็นแนวทางในการ นำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ สะอาด น่าเข้าใช้บริการ และมีมุม บริการต่างๆเป็นสัดส่วนมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด บรรยากาศดี สวยงาม น่า ประทับใจมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.5 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านช่องทางการให้บริการ แนวโน้มการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มการเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้าและการให้บริการผ่านโทรศัพท์มีโอกาไปได้ไปในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ตารางที่ 8 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3-Q1	แนวโน้ม การ พัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
2) การให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ผู้การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมี

แนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้าและการให้บริการผ่านโทรศัพท์มีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.6 ด้านการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (Md. \geq 3.5) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านการให้บริการแนวโน้มผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดีและสามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง และผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็วมีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ตารางที่ 9 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3-Q1	แนวโน้ม การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่าง จริงจัง ถูกต้อง	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 9 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ด้านการให้บริการ		Md.	Mo.	IR=	แนวโน้ม	ความ
------------------	--	-----	-----	-----	---------	------

	ภาพ อนาคต				Q3-Q1	การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
3) สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่าง รวดเร็ว	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัท
ตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านการให้บริการ ทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การ
คัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ผู้ใช้บริการควรได้รับ การบริการที่ดีและ
สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก
ที่สุด ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง และผู้ให้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็วมี
แนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือก
ใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (Md. \geq
3.5) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันใน
แต่ละแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านการส่งเสริมการให้บริการ แนวโน้มมีการ
ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์อยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมี
ความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความ
คิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มมีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุม
วิชาการและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่
ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมี
ความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม (QR \leq 1.5)

ตารางที่ 10 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3- Q1	แนวโน้ม การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุม วิชาการ	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัด งานสัมมนา	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้อย่างมากที่สุด มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนามีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้อย่างมาก

4.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าบริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัล การันตีจากหน่วยงานต่างๆมีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัชฌิมอยู่ในช่วง 4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มมีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทนมีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัชฌิมอยู่ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุก

แนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ตารางที่ 11 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ บริษัทตัวแทน	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3-Q1	แนวโน้ม การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัล การันตีจากหน่วยงานต่างๆ	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง
2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน ทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัล การันตีจากหน่วยงานต่างๆ มีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทนมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

4.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($Md. \geq 3.5$) และเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า แนวโน้มติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่ามัชฌิมอยู่ในช่วง

4.50-5.00 และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในแต่ละแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่าเป็นแนวโน้มบริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้วมีโอกาสเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก ค่ามัธยฐานอยู่ในช่วง 3.50-4.49 เป็นแนวโน้มพึงประสงค์ในทุกแนวโน้ม (มีค่าร้อยละ 85 ขึ้นไป) โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในและแนวโน้ม ($QR \leq 1.5$)

ตารางที่ 12 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า	ภาพ อนาคต		Md.	Mo.	IR= Q3- Q1	แนวโน้ม การพัฒนา เกณฑ์ที่ เป็นไปได้	ความ สอดคล้อง ของ ความเห็น
	A	B					
1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว	100	0	4.0	4.0	1.0	มาก	สอดคล้อง
2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์	100	0	5.0	5.0	0.5	มากที่สุด	สอดคล้อง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่าทุกด้านเป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ มีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มากที่สุด บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้วมีแนวโน้มการพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นไปได้มาก

ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 ของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” หลังจากการการวิจัยเอกสารและใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

แล้วก็นำมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index Of Item Objective Congruence : IOC) แล้วจึงขึ้นรูปเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC)

หลังจากผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์มาจากกระบวนการ EDJR แล้วนั้น นำมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยวิเคราะห์เนื้อหาว่าสามารถเป็นเกณฑ์การเลือกที่เหมาะสมได้หรือไม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินแบบทดสอบเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับจุดประสงค์การเรียนรู้ จากนั้นนำผลคะแนนเหล่านี้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องความเที่ยงตรงของแบบสอบถามถ้าค่า IOC มีค่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าแนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์มีความเหมาะสม ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 13 ตารางแสดงผลการพิจารณาค่า IOC

แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัท ตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
2.1.1 ด้านผู้ให้บริการ					
1) ผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้ มีบุคลิกภาพที่ดี	1	1	0	0.67	เหมาะสม
2) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1	เหมาะสม
3) เจ้าหน้าที่อภัยภัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดี ให้บริการ	1	1	1	1	เหมาะสม
4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
1) เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรมเหมาะสม	1	1	1	1	เหมาะสม

ตารางที่ 13 ตารางแสดงผลการพิจารณาค่า IOC (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัท ตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่าย	1	1	0	0.67	เหมาะสม

3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน					
1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก	1	1	1	1	เหมาะสม
2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน					
1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ	1	1	0	0.67	เหมาะสม
2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ	1	1	1	1	เหมาะสม
3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.5 ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า	1	1	1	1	เหมาะสม
2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	เหมาะสม
3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.6 ด้านการให้บริการ					
1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี	1	1	1	1	เหมาะสม
2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงใจ ถูกต้อง	1	1	1	1	เหมาะสม
3) สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ	1	1	1	1	เหมาะสม
4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ					
1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	1	1	1	1	เหมาะสม
2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ	1	1	0	0.67	เหมาะสม
3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา	1	1	1	1	เหมาะสม

ตารางที่ 13 ตารางแสดงผลการพิจารณาค่า IOC (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
2.1.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน					
1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจาก	1	1	1	1	เหมาะสม

คนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงาน ต่างๆ					
2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน	1	1	1	1	เหมาะสม
2.1.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า					
1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ จบการศึกษาแล้ว	1	1	0	0.67	เหมาะสม
2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไป ศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์	1	1	0	0.67	เหมาะสม

จากตารางที่ 13 สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อผู้วิจัยได้แนวทางการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์แล้วนั้น สามารถนำแนวทางแต่ละข้อที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหากับผู้เชี่ยวชาญ 3 คนว่าเหมาะสมกับการเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ ซึ่งคะแนนที่ออกมาพบว่าทุกแนวทางเหมาะสมที่จะเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

2. ผลการสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นเกณฑ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินแบบสอบถามในการทาง EDFR รอบที่ 2 เพื่อจัดองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ความเล็งขึ้นรูปมาเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การขึ้นรูปเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทน เพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนก ตามประเด็นหลัก	เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ สิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย
2.2.1 ด้านผู้ให้บริการ	1) ผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควมเป็นผู้มี

	บุคลิกภาพที่ดี 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่อธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ
2.2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	1) เรียกเก็บค่าใช้บริการที่เป็นธรรม เหมาะสม 2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการ 3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ
2.2.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน	1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก 2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ
2.2.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน	1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ 2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ 3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน
2.2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ	1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า 2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์
2.2.6 ด้านการให้บริการ	1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี 2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงใจ ถูกต้อง 3) สามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ 4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 14 การขึ้นรูปเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ (ต่อ)

เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำแนกตามประเด็นหลัก	เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย
2.2.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์

	2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ
	3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา
2.2.8 ด้านชื่อเสียงและค่านามาน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน	1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ
	2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่าน บริษัทตัวแทน
2.2.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า	1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว
	2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

จากตารางที่ 14 พบว่าเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นหลัก คือ ด้านผู้ให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่อิชยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) เรียกเก็บค่าใช้บริการที่เป็นธรรมเหมาะสม 2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการ 3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก 2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ 2) สะอาด น่าใช้บริการ 3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน ด้านช่องทางการให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า 2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์ ด้านการให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ผู้ให้บริการควรได้รับการบริการที่ดี 2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง 3) สามารถทำให้ผู้ให้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ 4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ

ประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ 2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ 3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไป หรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ 2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว 2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ได้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพ เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการอีกด้วย



บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยเอกสารสำหรับจัดทำประเด็นของเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์และประยุกต์เทคนิคการวิจัยอนาคต EDFR สำหรับพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยขั้นแรกผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสารเพื่อหาข้อมูลขั้นปฐมภูมิ และใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ Ethnographic Delphi Futures Research (EDFR) ในการเก็บข้อมูลจากการใช้แนวสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งข้อมูลทั้งสองแบบ ได้นำไปใช้ต่างกัน คือ ข้อมูลที่ได้จากแนวสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ ตั้งเคราะห์จัดกลุ่มข้อมูล เพื่อนำไปทำแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามมาหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอประเด็น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ และผลที่ได้จากการสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทำโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อยืนยันคำตอบเป็นครั้งสุดท้าย ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับคือ สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะตามลำดับ

1. สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1

1. สรุปผลการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ การสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งสรุปได้ว่า

อัตรานักเรียนของผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ คือ ความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาที่จะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น ผู้ปกครอง โดยขึ้นอยู่กับเจตคติ ค่านิยม ความปรารถนา แรงจูงใจ และประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิตศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละท่านย่อมมีอัตรานักเรียนที่แตกต่างกันไป ตามองค์ประกอบการรับรู้ องค์ประกอบทางความคิด และองค์ประกอบทางเจตคติ

การเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ บริษัทตัวแทนควรมีความน่าเชื่อถือ มีประสบการณ์ในการแนะนำการศึกษาให้นักศึกษาที่สนใจจะเรียนต่อระดับอุดมศึกษาที่ประเทศสิงคโปร์ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาคารสำนักงาน ช่องทาง

ในการติดต่อ และที่เห็นได้ชัดเจนของเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทตัวแทน ก็คือ การให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องการ ได้รับบริการที่ดี มีบริการครอบคลุมทุกส่วน ตลอดจนการชำระค่าบริการของบริษัท ตัวแทนเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ศักยภาพต่างๆ เหล่านี้ของบริษัทตัวแทนส่งผลต่อผู้ให้บริการเป็น สิ่งที่นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สิงคโปร์ ประเทศสิงคโปร์มีมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง การศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ใช้ค่าใช้จ่ายถูก กว่าประเทศที่มีความเจริญทางด้านการศึกษาอื่นๆ นักเรียนยังได้เรียนรู้ถึง 2 ภาษา ซึ่งมี ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก เมื่อเปรียบเทียบการศึกษาในระดับปริญญาตรีของประเทศไทยกับ ประเทศสิงคโปร์แล้วนั้น ย่อมเห็นได้อย่างชัดเจนว่าประเทศสิงคโปร์มีมาตรฐานการศึกษาที่สูงกว่า ประเทศไทย มีหลักสูตรที่ได้รับความนิยมและมีคุณภาพมากกว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับการยอมรับจากสถาบันต่างๆ และเป็นที่ต้องการในสายอาชีพ อย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุนี้ประเทศสิงคโปร์จึงได้รับความสนใจจากนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องใน การเลือกศึกษาต่อ

2. สรุปผลการถอดเทปสัมภาษณ์ EDFR รอบที่ 1

2.1 ด้านผู้ที่ให้บริการ

ผลสัมภาษณ์ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี ไม่เป็นอุปสรรคต่อการ ให้บริการ เป็นผู้มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ อธิบายดีย่อมเยี่ยมแจ้งใส ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ไพเราะ

2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผลสัมภาษณ์ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าค่าใช้จ่ายที่ถูกเรียกเก็บจากบริษัท ตัวแทนนั้นควรเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ หรือ บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าบริการอื่นๆ เพิ่มจากค่าใช้จ่ายที่จ่ายจริง และควรมีวิธีชำระ ค่าบริการได้หลายช่องทาง

2.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

ผลสัมฤทธิ์ในด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก ไม่ห่างไกลชุมชนจนเกินไป เดินทางสะดวกปลอดภัย และมีที่จอดรถให้บริการ

2.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน

ผลสัมฤทธิ์ในด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าบรรยากาศของบริษัทตัวแทนควรสวยงาม ให้ความรู้สึกน่าประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ สะอาด มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน

2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านช่องทางการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าช่องทางการให้บริการของบริษัทตัวแทนควรมีหลายช่องทาง ทั้งใน ส่วนของการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และการเดินทางมายังบริษัทตัวแทนด้วยตนเอง

2.6 ด้านการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าการให้บริการของบริษัทตัวแทนนั้น ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี ได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง และสามารถเข้าศึกษาต่อได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน ด้วยบริการอย่างรวดเร็ว

2.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ในด้านส่งเสริมการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าการส่งเสริมการขายนั้นควรมีหลายช่องทางเช่นทางเว็บไซต์ งานประชุมวิชาการหรืองานออกกร้าน ตลอดจนการจัดงานสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจจะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

2.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

ผลสัมฤทธิ์ในด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไป หรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนมีหลักฐานว่ามีผู้ไปศึกษาต่อผ่าน บริษัทตัวแทนแล้วจริงเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

2.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

ผลสัมฤทธิ์ในด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่าบริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว ตลอดจนติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

3. ผลการสกัดแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

สรุปจำนวนแนวโน้มความถี่ของประเด็นแนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถจัดกลุ่มประเด็นแนวโน้มที่มีต่อการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ รวมทั้งสิ้น 11 แนวโน้ม ดังนี้

3.1 ด้านผู้ที่ให้บริการ มี 4 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ

3.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มี 3 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่าย

3.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน มี 2 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก

3.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน มี 3 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน

3.5 ด้านช่องทางการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.6 ด้านการให้บริการ มี 4 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ สามารถทำให้ผู้ให้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความ

3.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์

3.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน มี 2 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ

3.9 ด้านการ ประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า มี 2 แนวโน้ม ประเด็นแนวโน้มที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

4. สรุปผลการวิเคราะห์ EDFR รอบที่ 2

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 17 คน ผลการวิเคราะห์แนวโน้มที่เป็นไปได้ของแนวทางการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านผู้ที่ให้บริการมีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ที่อธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. เรียกเก็บค่าใช้บริการที่เป็นธรรม เหมาะสม
2. บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้บริการ
3. มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ

ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก
2. บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ

ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ
2. สะอาด น่าใช้บริการ
3. มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า
2. การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. การให้บริการผ่านโทรศัพท์

ด้านการให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี
2. ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง
3. สามารถทำให้ผู้ให้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ
4. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ
ประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัท
ตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจาก
หน่วยงานต่างๆ
2. มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน

ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษา
ต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ

1. บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการ ที่จบการศึกษาแล้ว
2. ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์

ขั้นตอนที่ 2

1. สรุปผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item
Objective Congruence: IOC)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ หรือมีความเกี่ยวข้อง ในด้าน การศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ จำนวน 3 ท่าน ประเด็นที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าเป็น แนวทางที่เหมาะสมในการเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีดังนี้

ด้านผู้ที่ให้บริการ ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้ บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็นเกณฑ์การ คัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็น เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็น เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็นเกณฑ์การ คัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้ บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็นเกณฑ์การ คัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมใน การเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ทุกประเด็นเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเป็น เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

2. สรุปผลการสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นเกณฑ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 17 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ดังนี้

ด้านที่ 1 ผู้ที่ให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านผู้ที่ให้บริการเป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อ ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในบริษัทตัวแทนควรมีความรู้เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของบริษัทตัวแทนควรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการทางด้านร่างกายภายนอกที่ไม่เป็นอุปสรรคต่างๆต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน สะอาด ดูดี เป็นที่น่ามองของผู้ที่พบเห็น 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และควรมีความรู้ในส่วนของข้อมูลที่จะให้ลูกค้า ทั้งในส่วนของความเป็นบริษัทตัวแทน การติดต่อกับมหาวิทยาลัยเพื่อศึกษาต่อ การทำวีซ่า การติดต่อห้องพัก ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ในสิงคโปร์ที่มากเพียงพอที่จะถ่ายทอดให้กับลูกค้าได้ โดยต้องมีทักษะการถ่ายทอด และการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีพอที่จะสื่อสารกับเจ้าหน้าที่จากทางสิงคโปร์ได้ 3) เจ้าหน้าที่ อธิษาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรพร้อมที่จะให้บริการทั้งร่างกายและจิตใจ ความ อธิษาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับบริษัทตัวแทน 4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ใจเย็น ไม่กระ โขกโหกฮาก หรือแสดงอาการริบร้อน ไม่พอใจใส่ลูกค้า ยินดีรับฟังทุกข้อ คำถามของลูกค้าและตอบคำถามจนคลายความสงสัยและความกังวล

ด้านที่ 2 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย 1) เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม เหมาะสม กับบริการที่ได้รับ 2) บริษัทตัวแทนไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่าย บริษัทตัวแทนไม่ควรเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆเพิ่มเติม นอกเหนือจากรายจ่ายจริงที่ต้องจ่ายสำหรับการศึกษาต่อ (ไม่ต้องจ่ายค่าเชอร์วิสชาร์ตให้บริษัทตัวแทน) เพราะปัจจุบันบริษัทตัวแทนทั่วไปไม่เก็บค่าใช้จ่ายส่วนนี้แล้ว โดยบริษัทตัวแทนจะมีรายได้จากมหาวิทยาลัยภายหลังจากการส่งนักศึกษาไปศึกษาต่อแล้ว 3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ เพราะลูกค้ามีความหลากหลาย ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินให้หลากหลายเช่นเดียวกัน เช่น จ่ายเงินสด จ่ายผ่านธนาคาร โอนเงิน หรือผ่านบัตรเครดิต เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าในการชำระค่าบริการ

ด้านที่ 3 สถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านสถานที่ตั้งบริษัทตัวแทน เป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ 1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่ายจากคนทั่วไป สามารถเดินทางไปมาได้สะดวก สามารถเดินทางผ่านรถไฟฟ้าได้ หรือหากเดินทางโดยรถส่วนตัวก็ควรจะสามารถเดินทางง่ายทั้งในกรุง

เพศฯ และในเมืองใหญ่ เพราะหากลูกค้าต้องเดินทางไปติดต่อหลายครั้งก็จะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น 2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ เมื่อลูกค้าเดินทางมายังบริษัทตัวแทนด้วยรถส่วนตัว สถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทนควรจอดรถได้ หรือมีบริเวณสำหรับจอดรถให้ลูกค้าเพื่อความสะดวกสบาย

ด้านที่ 4 บรรยากาศของบริษัทตัวแทน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทนเป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ บรรยากาศเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าสัมผัสเมื่อเข้ามาในบริษัทตัวแทน หากภายในบริษัทตัวแทนสวยงาม ทันสมัย ตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์เรียบๆ ที่เข้ากัน มีป้ายชื่อบริษัทตัวแทน อุณหภูมิและแสงไฟพอเหมาะ ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจเป็นส่วนที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริษัทตัวแทน เพราะหากบริษัทตัวแทนโทรมเก่า ดูไม่เจริญตา ก็จะทำให้ความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนลดลง 2) สะอาด น่าเข้าไปใช้บริการ ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญมากของสำนักงานทุกที่ รวมไปถึงบริษัทตัวแทนด้วย ไม่ควรมีขยะอยู่ในบริษัท นอกเหนือจากในถังขยะ และทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ และพื้นห้องเป็นประจำทุกวันเพื่อความสะอาดน่าใช้บริการ 3) มีมุมบริการต่างๆ เป็นสัดส่วน บริษัทตัวแทนควรมีมุมบริการต่างๆ แบ่งเป็นสัดส่วน เช่น ห้องทำงานพนักงาน ส่วนรับลูกค้า มุมวางเอกสารข้อมูลและเกียรติบัตรผลงาน ของบริษัทตัวแทน และมุมสำหรับสอบวัดผลภาษาอังกฤษ โดยควรจัดสัดส่วนให้สวยงาม เหมาะสมกับกิจกรรมนั้นๆ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

ด้านที่ 5 ช่องทางการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านช่องทางการให้บริการ เป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้าเป็นช่องทางแรกที่ลูกค้าจะมาสามารถติดต่อกับบริษัทตัวแทนได้อย่างใกล้ชิด สามารถติดต่อสอบถามและได้รับบริการที่ได้อย่างใกล้ชิด ผู้ให้บริการสามารถสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนได้จากสถานที่ บรรยากาศ และบุคลากรที่ให้บริการแก่ลูกค้าจากช่องทางนี้เป็นอย่างมาก 2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นอีกช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายในยุคปัจจุบัน และเป็นที่ได้รับความนิยมจากวัยรุ่น ทั้งจากทางอีเมล ทางเว็บไซต์ที่มีกระดานข่าวให้โต้ตอบได้ และเฟสบุ๊กแฟนเพจ โดยบริษัทตัวแทนควรสร้างช่องทางการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ทันสมัย และลงโฆษณา

เพื่อให้ลูกค้าเห็นมากยิ่งขึ้น 3) การให้บริการผ่าน โทรศัพท์ เป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว สามารถโต้ตอบกันได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยในอนาคตอาจเพิ่มช่องทางไลน์ต่อไป เพื่อความสะดวกในการติดต่อเพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทน

ด้านที่ 6 การให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านการให้บริการ เป็นการคัดเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการบริการที่ดี ลูกค้าควรได้รับการที่ดีจากพนักงานในทุกส่วนของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือทาง สำนักงาน หากลูกค้ามาพบที่สำนักงานควรต้อนรับอย่างเต็มที่ เชิญให้นั่งและเสิร์ฟน้ำให้ลูกค้า 2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง ไม่ว่าลูกค้าจะสอบถามอะไรเกี่ยวกับการศึกษาต่อที่สิงคโปร์ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง เต็มใจ ใจกว้างใจเพราะ อ่อนหวาน สุภาพกับลูกค้า 3) สามารถทำให้ผู้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ เมื่อลูกค้าแลกเปลี่ยน ข้อมูลกับบริษัทตัวแทนถึงความต้องการในการศึกษาต่อแล้ว บริษัทตัวแทนควรให้คำแนะนำและดำเนินการให้ลูกค้าได้เรียนในสาขาที่ต้องการ และมหาวิทยาลัยที่ลูกค้าต้องการ หรือหากมีความคิดขัดใจๆ ก็ควรมีข้อเสนอแนะที่จะสามารถเป็นแนวทางที่จะ ทำให้ลูกค้าสามารถเรียนต่อในสาขาที่ต้องการหรือสาขาใกล้เคียงได้ 4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ทั้งส่วนของการติดต่อสอบถาม การดำเนินการ และการติดตามผล ลูกค้าย่อมต้องการได้รับความรวดเร็ว

ด้านที่ 7 การส่งเสริมการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านการส่งเสริมการให้บริการ เป็นการคัดเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เป็นการส่งเสริมการให้บริการที่เป็นที่นิยมและได้ผลดีมากในยุคปัจจุบัน ควรมีการ โฆษณาบริษัทตัวแทนผ่านเว็บไซต์ 2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ หรืองานมหกรรมการศึกษาต่างๆ ที่เป็นการรวมตัวกันของเผยแพร่ข้อมูลในการศึกษาต่อ เพื่อให้ผู้ที่สนใจจะไปศึกษาต่อ ได้พบกับบริษัทตัวแทนเพื่อสอบถามข้อมูลและพิจารณาเปรียบเทียบก่อนตัดสินใจ หากบริษัทตัวแทนมาร่วมจัดแสดงในงานเหล่านี้ ก็จะทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น 3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา บริษัทตัวแทนควรมีการจัดสัมมนาให้ผู้ที่สนใจจะไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์เข้าร่วมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นการให้ข้อมูลและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทตัวแทน

ด้านที่ 8 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนเป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ การทำธุรกิจตัวแทนนั้นต้องติดต่อประสานงานกับหลายหน่วยงาน หากบริษัทตัวแทนเป็นที่รู้จักและยอมรับจากหน่วยงานในประเทศไทยและในประเทศสิงคโปร์ก็จะทำให้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เช่น ได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์ ได้รับเชิญไปเป็นวิทยากรในงานประชุมการศึกษา ฯลฯ และเมื่อได้รับรางวัลต่างๆ ก็ควรแสดงให้เห็นผู้อื่นทราบ เช่น แสดงผลงานในบริษัทตัวแทน ประกาศลงในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน ฯลฯ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทตัวแทนและผลักดันให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริษัทตัวแทนยิ่งขึ้น 2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน ควรมีหลักฐานว่าเคยมีผู้ไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทนมาแล้ว อาจจะเป็นรายชื่อ รูปภาพ หรือเป็นวิดีโอ บอกเล่าเรื่องราวประสบการณ์ของผู้ที่เคยไปศึกษาต่อที่สิงคโปร์ผ่านบริษัทตัวแทน โดยแสดงให้เห็นผู้อื่นทราบทางช่องทางต่างๆ เช่น ประกาศลงในเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทน ฯลฯ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทตัวแทนและผลักดันให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริษัทตัวแทนยิ่งขึ้น

ด้านที่ 9 การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า เป็นการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ มีเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์จำแนกตามประเด็นย่อย คือ 1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว โดยบันทึกไว้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทตัวแทน และเพื่อติดตามผลขณะศึกษาต่อและจบการศึกษาไปแล้ว 2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ บริษัทตัวแทนควรติดตามผลนักศึกษาผู้ใช้บริการหลังจากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วว่าทำงานหรือศึกษาต่อที่ใด เพื่อเป็นการตอบย้ำความสำเร็จของผู้ใช้บริการที่เลือกไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ผ่านบริษัทตัวแทนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าคนอื่นๆ ต่อไป

2. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์” พบว่าผู้ใช้บริการบริษัทตัวแทนมีความคาดหวังต่อบริษัทตัวแทนที่จะอำนวยความสะดวกในการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ โดยพิจารณาคัดเลือกจากหลายด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ทั้งในส่วนของผู้ที่ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ สถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน ช่องทางการให้บริการ การให้บริการ การส่งเสริมการให้บริการ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน และการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ซึ่งหากยึดเกณฑ์การคัดเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาในทุกๆ ด้านแล้วก็จะสามารถสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อได้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาและพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ สามารถสรุปเป็นแนวทางแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ที่ให้บริการ เป็นปัจจัยนำเข้า (input) ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการประกอบการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยหากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ ทัศนคติดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยินดีรับฟังทุกข้อคำถามของลูกค้าและตอบคำถามจนคลายความสงสัยและความกังวล ก็จะสร้างความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ กฤติกา ปวีณวิทย์โชติ (2554) ที่กล่าวว่า “นักศึกษาให้ความสำคัญสูงสุดด้านบริการ รองลงมาคือราคา”

2. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ก็เป็นปัจจัยนำเข้า (input) ที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทตัวแทน โดยหากบริษัทตัวแทน เรียกเก็บค่าใช้บริการที่เป็นธรรม เหมาะสม กับบริการที่ได้รับหรือไม่เรียกเก็บค่าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของศุภกร พรหมวิจิตร (2549) ที่ว่า “ด้านปัจจัยทางด้านราคา (Price) เอะเงินซึ่งต้องมีค่าโครงการที่มีราคาถูกกว่าบริษัทอื่น เพราะค่าโครงการก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วม ดังนั้นเอะเงินซึ่งควรจะให้มีความสำคัญในเรื่องราคาค่าโครงการ เพราะนักศึกษาจะนำมาเปรียบเทียบกันว่าเอะเงินซึ่งใดมีค่าโครงการที่ถูกกว่ากันเพื่อที่จะได้มีต้นทุน” และ “ที่สำคัญคือเรื่องค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นประเด็นหลัก และเป็นปัญหาในหลายคนซึ่งปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจยังไม่สู้ดีนัก ผู้ปกครองบางท่านจึงไม่มั่นใจว่าเมื่อส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อต่างประเทศได้หรือไม่” ลูกค้ำหรือผู้ปกครองจึงให้ความสำคัญกับเรื่องค่าใช้จ่าย ตลอดจนมีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ เพื่อความสะดวกสบายแก่ลูกค้ำก็จะทำให้ลูกค้ำพร้อมที่จะจ่ายยิ่งขึ้นเพราะลูกค้ำที่เลือกใช้บริการนั้นมีกำลังซื้อสูง และต้องการบริการที่ดีเพื่อแลกกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ธนัช

สัมฤทธิ์ และคณะ (2558) ที่ว่า “ความต้องการซื้อที่อาจขึ้นอยู่กับบรรณนิยมนของผู้บริโภคและถ้าผู้บริโภคมีรายได้อาจสูงขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะบริโภคสินค้าราคาแพงมากขึ้น”

3. สถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน ถือเป็นปัจจัยนำเข้า (input) ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยหากบริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก และมีที่จอดรถให้บริการ ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในการเลือกใช้บริการยิ่งขึ้น เพราะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มคนที่ค่อนข้างมีฐานะ ซึ่งมักมีรถส่วนตัวในการเดินทางมาด้วยตนเอง

4. บรรยากาศของบริษัทตัวแทน เป็นปัจจัยนำเข้า (input) ในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยหากภายในบริษัทตัวแทนตกแต่งสวยงาม ก็จะสร้างความประทับใจให้ลูกค้า สะอาด น่าเข้าใช้บริการ และมีมุมบริการต่างๆ เป็นสัดส่วน

5. ช่องทางการให้บริการ เป็นกระบวนการ (process) ของบริษัทตัวแทนในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ของลูกค้า เพราะลูกค้าสามารถรับบริการจากการเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการให้บริการผ่านโทรศัพท์

6. การให้บริการ เป็นกระบวนการ (process) ของบริษัทตัวแทนในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ของลูกค้า เพราะการบริการที่ดีให้คำแนะนำอย่างจริงจัง ถูกต้อง และสามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ อย่างรวดเร็ว ย่อมทำให้ลูกค้าประทับใจและเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับ สุจิตรา เทพยา (2555) ที่ว่า “ปัจจัยกระบวนการให้บริการมีระดับอิทธิพลมาก พบว่าควรมีการติดตามให้ข้อมูลผู้เข้าร่วมโครงการอย่างสม่ำเสมอ และมีความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อและประสิทธิภาพในการติดตามผล”

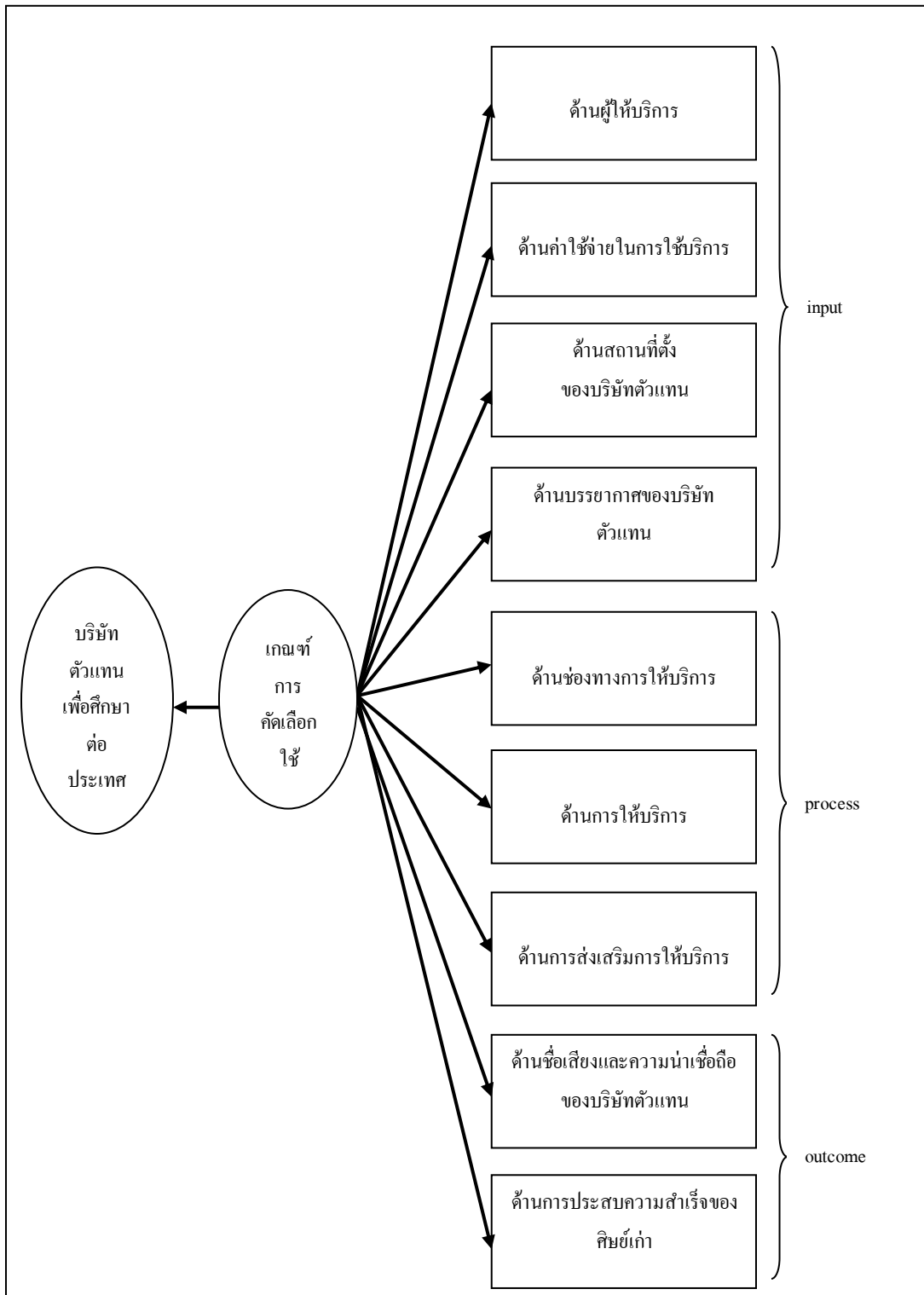
7. การส่งเสริมการให้บริการ เป็นกระบวนการ (process) ของบริษัทตัวแทนในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ของลูกค้า เพราะเป็นการทำให้ลูกค้ารู้จักและเลือกใช้บริการหากประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภกร พรหมวิจิตร (2549) ที่ว่า “ด้านปัจจัยทางการส่งเสริมการขาย (Promotion) เอเจนซี่ต้องมีการ โฆษณาทางอินเทอร์เน็ตเพราะการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อต่างประเทศ เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่นักศึกษาใช้กันอย่างแพร่หลายและมีความสำคัญในปัจจุบัน” มีการส่งเสริมงานให้บริการโดยการไปเข้าร่วมงานประชุมวิชาการ หรืองานมหกรรมการศึกษาต่างๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา ก็จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทตัวแทนยิ่งขึ้น และภาพลักษณ์เหล่านี้ก็จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริษัทตัวแทนตามมา เกิดความน่าเชื่อถือสร้างผลลัพธ์ (outcome) ที่ดีตามมา

8. ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน เป็นผลลัพธ์ (outcome) ที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ เมื่อบริษัทตัวแทนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ ก็จะทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและเลือกใช้บริการตัวแทนมากยิ่งขึ้น หรือการที่มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่านบริษัทตัวแทน

9. ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า เป็นผลลัพธ์ (outcome) ที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ การที่บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ให้บริการที่จบการศึกษาแล้วและติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ ก็ช่วยสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน (ข้อ 8) เช่นเดียวกัน

จะเห็นได้ว่าเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริการตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์แต่ละข้อสัมพันธ์และสอดคล้องกัน หากเราสร้างปัจจัยนำเข้าที่ดี ผ่านกระบวนการที่ดี ก็จะเกิดผลลัพธ์ที่ดีเช่นกัน จึงควรรีความสำคัญกับเกณฑ์ในทุกๆ ด้านและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริษัทตัวแทนในทุกๆ ด้าน ดังภาพที่ 10





ภาพที่ 19 สรุปเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

จากภาพที่ 19 สามารถอธิบายได้ว่าการเลือกศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์นั้น สามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ โดยพิจารณาจากทั้ง 9 ด้าน ซึ่งในส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) นั้น ประกอบไปด้วย ด้านผู้ที่ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน และด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน ในส่วนของกระบวนการ (process) นั้น ประกอบไปด้วย ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการให้บริการ และในส่วนของผลลัพธ์ (outcome) นั้น ประกอบไปด้วย ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน และด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า โดยทุกๆด้านนั้นล้วนมีความสำคัญและส่งผลต่อการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ทั้งสิ้น

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ผู้ประกอบการควรนำเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของบริษัทตัวแทน เนื่องจากลูกค้าให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนเป็นหลัก พนักงานจึงควรมีความรู้และพร้อมให้บริการเต็มที่ มีการให้บริการที่ดีเลิศ ผู้ให้บริการควรมี **Service Mind** ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการและควรสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัททั้งบรรยากาศในสำนักงานที่ดี สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ สถานที่ตั้งที่เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ สามารถติดต่อได้หลายช่องทางทั้งการเดินทางมาเอง ทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ มีคอรับของลูกค้านี่เคยมาใช้บริการหรือข้อมูลที่แสดงว่าเคยมีผู้ไปศึกษาต่อต่างประเทศผ่านบริษัทตัวแทนแล้วประสบความสำเร็จอย่างไร ตลอดจนกำหนดค่าบริการอย่างเหมาะสม หากผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทตัวแทนเลือกใช้เกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจ ย่อมได้รับความสนใจจากลูกค้าและเพิ่มผลประกอบการที่ดีให้กับบริษัทตัวแทนยิ่งอย่างแน่นอน

2. ผู้ประกอบการบริษัทตัวแทนควรคำนึงถึงศักยภาพของบริษัทตัวแทนของตนเองในการเลือกปรับปรุงบริษัทตัวแทนในการศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ เพราะแต่ละบริษัทตัวแทนมีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจศึกษาเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนรวม หรือบริษัทตัวแทนของประเทศอื่นๆ
2. ผู้วิจัยควรศึกษาคครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบริษัทตัวแทน เพื่อศึกษาแนวคิดและค่านิยมของคนกลุ่มอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาบริษัทตัวแทน เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าขยายตลาดไปในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่
3. ผู้วิจัยควรขยายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักไปศึกษาในระดับการศึกษาอื่นๆที่ไม่ใช่เพียงแต่ระดับอุดมศึกษาเท่านั้น อาจศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาล หรือประถมว่าผู้ปกครอง สนใจส่งบุตรหลานไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์หรือไม่ เพราะเหตุใด



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กฤติกา ปวีณวิทย์โชติ. (2554). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาในการเลือกบริษัทเพื่อเข้าร่วมโครงการ Work and Travel in USA.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2558). ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเทศสิงคโปร์. เข้าถึงเมื่อ 29 มกราคม. เข้าถึงได้จาก th.aectourismthai.com/tourismhub /1124
- กุลชลี ไชยนันดา. (2539). *กระบวนการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.
- กุมาริล เตรียาภิรมย์.(2558). *เลือกเรียนต่อต่างประเทศอย่างไรดี*. เข้าถึงเมื่อ 29 มกราคม. เข้าถึงได้จาก [www. oecglobal .com /oec_journal_study1.html](http://www.oecglobal .com /oec_journal_study1.html)
- กองบรรณาธิการเอกสิทธิ นึก. (2550). *รู้ไว้ก่อนไปเป็น“นักเรียนนอก”*. กรุงเทพฯ: เอกสิทธิ์นุก.
- ข่าว MCOT.(2558). *สิงคโปร์ต้องการเพิ่มจำนวนประชากรเป็น 6.9 ล้านคนภายในปี 2573*. เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.mcot.net/site/content?id=510777c3150ba0295c0000d5#.V0K4IzWLSM8>
- แคทรียา ภูพัฒน์. (2551). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นีว วีโอส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุมพล พลุกัทรชีวิน. (2558). *ปฏิบัติการวิจัยอนาคตด้วย EDJR*. เข้าถึงเมื่อ 22 มกราคม2558. เข้าถึงได้จาก www.bangkokeducation.in.th/article-details.php?id=1310
- แจ็ก Kaplan International.(2557). *เรียนต่อต่างประเทศดีไหม*. เข้าถึงเมื่อ 29 มกราคม2558. เข้าถึงได้จาก kaplaninternational.com/tha/blog
- ฉัตรชนก จารีนุรณภาพ. (2556). “รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการในฐานะผู้ประกอบการสังคมของบริษัท นะโม น้ามนต์ ฟาร์ม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤกษ์ดี. (2558). *มาตรฐานการศึกษาสิงคโปร์*. เข้าถึงเมื่อ 28 มกราคม. เข้าถึงได้จาก www.riansingapore.com

ดวงนภา มกรานุกฤษ์. (2554). “อนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พุทธศักราช 2554-2564).” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ถนอมศักดิ์ จิรายุสวัสด์. (2556). **สิงคโปร์ เสือธุรกิจแห่งอาเซียน**. กรุงเทพฯ: ประชาญ์.

ธนัช สัมฤทธิ์ และคณะ. (2558). **การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้คอนแทคเลนส์ของนักเรียนพะเยาพิทยาคม**. เข้าถึงเมื่อ 29 มกราคม. เข้าถึงได้จาก researchcontactlens.wordpress.com

บุญชัย ณะสิทธิชัย. (2556). “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมกับการนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปัญญาสิริ จรุงโกศล. (2557). **รับมือ AEC ด้วยแนวทางของสิงคโปร์**. กรุงเทพฯ: ต้นคิด.

ประสพชัย พสุนน. (2555). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ : ท้อป.

พยนต์่วงทอง. (2552). “การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการเรียนรู้แบบคณะชั้นของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประเมินการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ไพบุลย์ สีนลารัตน์ และคณะ. (2556). **วิกฤติการศึกษา : ทางออกที่รอการแก้ไข**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุษ โดคติเพทย์. (2544). “การพัฒนาเกณฑ์การประเมินงานเขียนร่องกรองประเภทกลอนสุภาพ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ยูนิแก๊งค์. (2558). **ข้อดีและข้อเสียของการเรียนต่อต่างประเทศ**. เข้าถึงเมื่อ 22 มกราคม. เข้าถึงได้จาก www.unigang.com.

รัตน์ท์ ทูลาวัน. (2557). **10 เหตุผลที่ควรไปเรียนต่างประเทศ**. เข้าถึงเมื่อ 29 มกราคม 2558. เข้าถึงได้จาก www.hotcourses.in.th/study-abroad-info/applying-to-university/10reasons-for-studying-abroad/

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

- รุ่งรัศมี อึ้งรังสี. (2555). “ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์และสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย บำรุงศรี. (2550). “การพัฒนาเกณฑ์ประเมินหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนจิระประวัตินิเทศศาสตร์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยปฏิบัติการ แบบมีส่วนร่วม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประถมศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. (2542). SMEs เสาหลักของอุตสาหกรรมกัญชาติ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิยะดา หมัดอูสัน. (2556). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ชรรวมสาร.
- ศุภกร พรหมวิจิตร. (2549). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work&Travel in USA ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตรา เทพยา. (2555). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ในประเทศสหรัฐอเมริกาของนักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุเมธ พงษ์เกตุรา. (2556). “การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการซื้อเครื่องบันทึกการเก็บเงินของบริษัท แมส โอ.เอ. เทคคิง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุคชัย สิทธิธีรรัตน์. (2556). “พฤติกรรมและความสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องเรือนถอดประกอบกรณีศึกษาศูนย์จำหน่ายเครื่องเรือน อีเกีย บางนา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 – 2554) การพัฒนาคุณภาพของคน และสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้. เข้าถึงเมื่อ 22 มกราคม 2558. เข้าถึงได้จาก www.nesdb.go.th/portals/o/news/plan/p10/book

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2540). วิวัฒนาการของนักเรียนทุนเล่าเรียนหลวงและนักเรียนทุนรัฐบาล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). รายงานการวิจัยเรื่อง ภาพการศึกษาไทยในอนาคต 10-20 ปี. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

เสถียรกษณ์ มงคลไทยศิริ. (2556). “พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้ออาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อัญชลี เพลินมาลัย. (2556). “การศึกษาแนวทางในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทยคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อิงอร อินทรเฟือก. (2555). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกซื้อผักปลอดสารเคมีของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อาทิตย์ วุฒิศะโร. (2543). “อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ.” จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์ 12, 46 (มกราคม- มีนาคม): 39-48.

ภาษาต่างประเทศ

Allan Chia. (2011). A Study of the Factors Influencing Students' Selection of a Private Educational Institution in Singapore and the Marketing Implications for the Institution. Accessed January 29, 2015. Available from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1869422.

Armstrong, J. Scott (1991). “Prediction of consumer Behavior by Experts and Novices” Journal of Consumer Research (Journal of Consumer Research Inc.) 18: 251-256.

- AussieEducation. (2015). James Cook University. Accessed December 28. Available from <http://www.aussieedu.com/james-cook-university/>.
- Bhati, Abhishek, Lee, Derrick. (2014). International students' perceptions and attitudes of higher education in Singapore CAUTHE 2014 : Tourism and Hospitality in the Contemporary World: Trends, Changes and Complexity. Brisbane: School of Tourism, The University of Queensland.
- Derrick Lee, Harjinder Singh Kairon. (2014). "Underlining Factors in Deciding to Pursue Australian Higher Education in Singapore." An International Students' Perspective *5th World Conference on Educational Sciences 116, 21 (February): 1064–1067*.
- Foo Chuan CHEW, Russayani ISMAIL, Lim Hock EAM. (2010). Factors Affecting Choice For Education Destination:A Case Study Of International Students At UNIVERSITI UTARA MALAYSIA. Accessed January 29, 2015. Available from http://repo.uum.edu.my/2537/1/Russayani_Ismail_-_Factors_for_Affecting_Choice_for_Education.pdf
- Kollat, D.T. and R.D. Blackwell. (1968). Consumer behavior. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Kotler, P. (1997). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kuester Sabine. (2012). "MKT 301: Marketing & Marketing in Specific Industry Contexts." University of Mannheim.
- Robyn Anderson, Abhishek Bhati. (2012). "Indian Students' Choice of Study Destination: Reasons for Choosing Singapore" International Journal of Innovative Interdisciplinary Research 2: P66-76
- Schiffman, L.G., and L.L. Kanuk. (1994). Consumer behavior. 5th ed. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Tamara Bolk. (2010) "Study Abroad: An Exploration of Service-Learning Programs" UW-L Journal of Undergraduate Research XIII: 1-16.





ภาคผนวก ก
เครื่องมือวิจัย



แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (EDFR รอบที่1)

“การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์”

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลท่านไว้เป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความ
ร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

กฤติยา สุภักดิ์วีรุจา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำถาม

1. ปัจจุบันการศึกษาต่อต่างประเทศเป็นที่นิยมมาก ทำไมท่านถึงสนใจการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์ผ่านบริษัทตัวแทน
3. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนในการศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.1 ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.2 ท่านคิดว่าการให้บริการของบริษัทตัวแทนมีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.3 ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน มีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.4 ท่านคิดว่าบรรยากาศของบริษัทตัวแทนมีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.5 ท่านคิดว่าการให้บริการมีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.6 ท่านคิดว่าส่งเสริมการให้บริการมีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร
 - 3.7 ท่านคิดว่าชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน มีผลต่อการเลือกบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ อย่างไร



แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (EDFR รอบที่ 2)

“การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์”

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นจากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับแนวโน้มที่จะใช้เป็นแนวทางการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ที่มีความเป็นไปได้และพึงประสงค์ในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ประเมินว่า แนวโน้มแต่ละด้านมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด และแนวโน้มดังกล่าวนั้น พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์โดยแบ่งแบบสอบถามชุดนี้ออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แนวโน้มในอนาคต ที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 ด้านผู้ให้บริการ มี 4 แนวโน้ม
 - 2.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มี 3 แนวโน้ม
 - 2.3 ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน มี 2 แนวโน้ม
 - 2.4 ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน มี 3 แนวโน้ม
 - 2.5 ด้านช่องทางการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม
 - 2.6 ด้านการให้บริการ มี 4 แนวโน้ม
 - 2.7 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มี 3 แนวโน้ม
 - 2.8 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน มี 2 แนวโน้ม
 - 2.9 ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลเกี่ยวกับท่านในช่องว่าง

1. เพศ
2. อายุ ปี
3. วุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 แนวโน้มในอนาคตที่ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ
สิงคโปร์

คำชี้แจง 1. ให้ท่านประเมินความเป็นไปได้ของแนวโน้มแต่ละด้านและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง
ตัวเลือกที่ตรงกับระดับการประเมินของท่าน โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มของในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ
ประเทศสิงคโปร์น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ
ประเทศสิงคโปร์ได้น้อย
- 3 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ
ประเทศสิงคโปร์ได้ปานกลาง
- 4 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ
ประเทศสิงคโปร์ได้มาก
- 5 หมายถึง ประเด็นที่จะเป็นแนวโน้มในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อ
ประเทศสิงคโปร์ได้มากที่สุด

หมายเหตุ

A หมายถึง เป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

B หมายถึง ไม่เป็นแนวทางในการนำไปสู่การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศ

แนวทางในการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อ ศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	แนวโน้มที่จะเกิดขึ้น หรือเป็นจริง (เลือกได้ 1 ช่อง)					ภาพ อนาคต (เลือกได้ 1 ช่อง)		เหตุผล (ถ้ามี)
	1	2	3	4	5	A	B	
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ จบการศึกษาแล้ว								
2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไป ศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์								

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความ
ร่วมมือมา ณ โอกาสนี้



กฤติยา สุภักต์วีรจจา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



แบบวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและวัตถุประสงค์

“การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์”

คำชี้แจง	โปรดพิจารณาแนวโน้มนั้นแต่ละข้อต่อไปนี้เป็นเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์หรือไม่ โดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องพิจารณาตามความคิดเห็น		
ดังนี้	+1	หมายความว่า	เมื่อเห็นว่ามีเหมาะสม
	0	หมายความว่า	เมื่อไม่แน่ใจว่ามีความเหมาะสม
	-1	หมายความว่า	เมื่อเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม

การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทน เพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	การพิจารณา		
	+1	0	-1
ด้านผู้ให้บริการ			
1) ผู้ให้บริการในบริษัทตัวแทนควร มีควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี			
2) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ			
3) เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการ			
4) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ			
1) เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม เหมาะสม			
2) บริษัทตัวแทน ไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่าย			
3) มีวิธีชำระค่าบริการหลายแบบ			
ด้านสถานที่ตั้งของบริษัทตัวแทน			
1) บริษัทตัวแทนควรตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก			
2) บริษัทตัวแทนควรมีที่จอดรถให้บริการ			

การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทน เพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์	การพิจารณา		
	+1	0	-1
ด้านบรรยากาศของบริษัทตัวแทน			
1) ภายในตกแต่งสวยงาม น่าประทับใจ			
2) สะอาด น่าเข้าใช้บริการ			
3) มีมุมบริการต่างๆเป็นสัดส่วน			
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) การเดินทางมาด้วยตนเองของลูกค้า			
2) การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต			
3) การให้บริการผ่านโทรศัพท์			
ด้านการให้บริการ			
1) ผู้ใช้บริการควรได้รับการ บริการที่ดี			
2) ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำอย่างจริงใจ ถูกต้อง			
3) สามารถทำให้ผู้บริการ ได้ศึกษาต่อตรงตามความต้องการ			
4) ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว			
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ			
1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์			
2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานประชุมวิชาการ			
3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการจัดงานสัมมนา			
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทน			
1) บริษัทตัวแทนควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากคนทั่วไปหรือได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานต่างๆ			
2) มีผู้เคยไปศึกษาต่อผ่าน บริษัทตัวแทน			
ด้านการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า			
1) บริษัทตัวแทนควรมีข้อมูลของผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาแล้ว			
2) ติดตามผลความสำเร็จของนักศึกษาที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศสิงคโปร์			



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักจากการศึกษาแนวทางการคัดเลือกใช้บริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่จะไปศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์ หรือเกี่ยวข้องกับนักเรียน

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	EDFR	
		วันที่ สัมภาษณ์	วันที่แจก แบบสอบถาม
1. คุณแม่น้องอมสิน (ไม่ประสงค์ออกนาม)	ผู้ปกครอง	13 มี.ค.59	9 เม.ย.59
2. คุณปราณี ตรีวิธานวัฒน์	ผู้ปกครอง	19 มี.ค.59	9 เม.ย.59
3. คุณพนิดา เซวานปรีชา	ผู้ปกครอง	27 มี.ค.59	9 เม.ย.59
4. คุณเกรียงวัชร์ จารุศิริพัฒน์	ผู้ปกครอง	24 มี.ค.59	9 เม.ย.59
5. คุณอังคณา บุญพามี	ผู้ปกครอง	19 มี.ค.59	9 เม.ย.59
6. นางสาวจิราพร แดงแดง	นักเรียนที่สนใจจะไป ศึกษาต่อที่ประเทศ สิงคโปร์	13 มี.ค.59	10 เม.ย.59
7. นางสาวสุภารัตน์ สังขภิญญา	นักเรียนที่สนใจจะไป ศึกษาต่อที่ประเทศ สิงคโปร์	13 มี.ค.59	10 เม.ย.59
8. นางสาวสุภาวดี มุสิกะ	นักเรียนที่สนใจจะไป ศึกษาต่อที่ประเทศ สิงคโปร์	22 มี.ค.59	10 เม.ย.59
9. นางสาวนิตารัตน์ ศรีสังวาลย์	นักเรียนที่สนใจจะไป ศึกษาต่อที่ประเทศ สิงคโปร์	22 มี.ค.59	10 เม.ย.59
10. นายยุทธนา บวรวัฒนาชัย	นักเรียนที่สนใจจะไป ศึกษาต่อที่ประเทศ สิงคโปร์	26 มี.ค.59	10 เม.ย.59

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการจากบริษัทตัวแทนศึกษาต่อประเทศสิงคโปร์

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	EDFR	
		วันที่สัมภาษณ์	วันที่แจกแบบสอบถาม
1. คุณกรรณิการ์ อธิปัญญาสฤณี	เจ้าหน้าที่แนะแนวบริษัท ตัวแทน <i>riansingapore.com</i>	19 มี.ค.59	9 เม.ย.59
2. พีชันนี	เจ้าหน้าที่แนะแนว Amarican Scholar group	20 มี.ค.59	9 เม.ย.59
3. คุณจารุรินทร์ ชยะประจักษ์	Managing Director Wisdom house Education and Travel	26 มี.ค.59	9 เม.ย.59
4. พีพลอย	ยูนิแอดไวส์	27 มี.ค.59	9 เม.ย.59

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในประเทศสิงคโปร์

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	EDFR	
		วันที่สัมภาษณ์	วันที่แจกแบบสอบถาม
1. Mr.Dade Fisher	Teacher in Singapore	2 เม.ย.59	9 เม.ย.59
2. Mr.Sweha Chandhury	ศิษย์เก่าจากประเทศ สิงคโปร์	2 เม.ย.59	9 เม.ย.59
3. คุณไพลิน ปัจจะ	ศิษย์เก่าจากประเทศ สิงคโปร์	2 เม.ย.59	9 เม.ย.59

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(Index Of Item Objective Congruence : IOC)

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
1. Mr.Donald Wong	Reginal manager in JCU (Singapore)
2. คุณเฉลิมศักดิ์ อธิปัญญาสฤษดิ์	Manager in <i>riansingapore.com</i>
3. คุณคุณรพี เขาวนปรีชา	Manager in American Scholar group





ภาคผนวก ค
รูปภาพประกอบ

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาพที่ 19 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก



ภาพที่ 20 รางวัลเกียรติยศความสำเร็จของบริษัทตัวแทน



ภาพที่ 21 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก



ภาพที่ 22 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก



ภาพที่ 23 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก



ภาพที่ 24 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก



ภาพที่ 25 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก



ภาพที่ 26 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาวกฤติยา สุภภักตร์รุจา

ที่อยู่

678/37 ถ.นกเขาเหิร ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมืองนครปฐม
จ.นครปฐม 73000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2556

ศึกษาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร

พ.ศ. 2559

ศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

