

ผลของจดหมายนำ และการนัดหมายทางโทรศัพท์ ต่ออัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

นางสาวนิศากานต์ ชัยประกายวรรณ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาวิจัยการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


พ.ศ. 2535

ISBN 974-581-568-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018658 117196082

THE EFFECTS OF ADVANCED-LETTER AND TELEPHONE APPOINTMENT
ON TELEPHONE INTERVIEW-RESPONSE RATES



Miss Nisakarn Chaiprakaywan

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Educational Research

Graduate School

Chulalongkorn University

1992

ISBN 974-581-568-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลของจดหมายนำและการนัดหมายทางโทรศัพท์ต่อ

อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

โดย

นางสาวนิตากานต์ ชัยประกายวรรณ

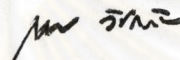
ภาควิชา

วิจัยการศึกษา

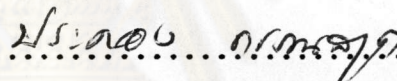
อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตา ชูโต


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

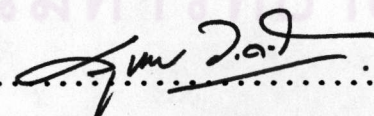

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรวิชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ประคอง กรรณสูต)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตา ชูโต)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิวัฒน์ ปิตยานนท์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุภาพ วัตเขียน)

C040309 : MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH

KEY WORD : ADVANCED-LETTER/TELEPHONE APPOINTMENT/TELEPHONE INTERVIEW-RESPONSE RATES .

NISAKARN CHAIPIRAKAYWAN : THE EFFECTS OF ADVANCED-LETTER AND TELEPHONE APPOINTMENT ON TELEPHONE INTERVIEW-RESPONSE RATES. THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR NISA XUTO, 94 pp. ISBN 974-581-568-3

The purpose of this research is to determine the effects of advanced-letter and telephone appointment on telephone interview-response rates. A sample consisted of 320 students from Assumption University. The telephone interview and the interview schedule were designed to collect the data which were analyzed by descriptive statistics and proportional test.

The major findings were as follow:

1. The response rates on telephone interview of the advanced-letter were higher than that of non-advanced-letter ones.
2. The response rates on telephone interview of telephone appointment did not differ from that of non-telephone appointment ones.
3. The response rates on telephone interview of the advanced-letter did not differ from that of telephone appointment ones.
4. The response rates on telephone interview of the advanced-letter and telephone appointment did not differ from that of the advanced-letter ones.
5. The response rates on telephone interview of the advanced-letter and telephone appointment did not differ from that of telephone appointment ones.
6. The response rates on telephone interview of the advanced-letter and telephone appointment were higher than that of non-advanced-letter and non-telephone appointment ones.

ภาควิชา วิทยาลัยการศึกษา
สาขาวิชา วิทยาลัยการศึกษา
ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลง ได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตา ชูโต ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำแก่วิจัย

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ ช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์
ครั้งนี้ โดยเฉพาะนางสาววันดี จงคงดา, นางสาวนันทุญ เจนสรพรพิภักดิ์ นายพงศ์ศักดิ์
พงศ์สิทธิชัย และคุณสุธรรม สิริกาญจนากุล

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่สนับสนุนส่งเสริมการศึกษาของผู้นี้
ตลอดมา รวมทั้งคอยกระตุ้นเตือนให้ทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วง

นิตากานต์ ชัยประกาศาวรรณ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย.....	10
บทที่ 2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	11
ตอนที่ 1 การสัมภาษณ์.....	11
ตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์.....	18
ตอนที่ 3 ข้อมูลกิจการโทรศัพท์ในประเทศไทย.....	20
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับการให้สัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์.....	50
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของสัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์จำแนกตามระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล...]	58
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์.....	63
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	70
	สรุปผลการวิจัย.....	71
	อภิปรายผลการวิจัย.....	73
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	77
	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป.....	77
	บรรณานุกรม.....	78
	ภาคผนวก.....	83
	ประวัติผู้เขียน.....	94

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.	ข้อมูลการใช้บริการทางโทรศัพท์ในรอบ 5 ปี (พ.ศ.2529-2533)..... 3
2.	จำนวนความถี่ของการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่างประชากร.....50
3.	จำนวนและร้อยละของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อพิจารณาจำแนกตามผลของการมีจุดหมายนำและระยะเวลา ของการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์..... 53
4.	จำนวนและร้อยละของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เมื่อพิจารณาจำแนกตามผลของการนัดหมายทางโทรศัพท์..... 56
5.	ผลการวิเคราะห์ค่าสัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นรายคู่ในระยะก่อนการติดตาม..... 58
6.	ผลการวิเคราะห์ค่าสัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นรายคู่ในระยะภายหลังการติดตามครั้งที่ 1..... 59
7.	ผลการวิเคราะห์ค่าสัดส่วนของอัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นรายคู่ในระยะภายหลังการติดตามครั้งที่ 2..... 61
8.	จำนวนความถี่ของการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์..... 63

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1.	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยของกลุ่มทดลอง..... 47
2.	จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรตามระยะของการติดตามการสัมภาษณ์ ทางโทรศัพท์..... 52
3.	อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำแนกตามการมีจดหมายนำ และระยะเวลาของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์..... 55
4.	อัตราการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำแนกตามการนัดหมายทางโทรศัพท์ และระยะเวลาของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์..... 57

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย