

**ความพึงพอใจของคณาจารย์ในงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
The Study of Lecturers Satisfaction on the Service from International
Affair Division in Faculty of Engineering, King Mongkut's Institute of
Technology North Bangkok**

อัญชลี วรลาวารวิวัฒน์¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ทำหน้าที่สอนจำนวน 100 ท่าน จากจำนวนทั้งสิ้น 195 ท่านใน 9 ภาควิชา ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 85 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85% แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.51$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.97$) ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.83$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.13$) และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.27$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, งานวิเทศสัมพันธ์, คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สจพ.

Abstract

The purpose of the research is to study lecturers' satisfaction on the service from International Affair Division in Faculty of Engineering, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. The sample group was 100 lecturers working in 9 Departments in Faculty of Engineering in the year 2005. The research tool was a questionnaire about the level of lecturers' satisfaction on the service from International Affair Division in Faculty of Engineering. The questionnaires are consisted of the level of satisfaction in 5 parts rating scale about of the efficiency, convenience and speed of the service on document information, public relationship, human relationship, personal characteristic, accommodation and environment. The questionnaire answers were returned from 85 lecturers, which is 85% of total questionnaires. Then questionnaire answer data were collected and analyzed by using Percentage, Arithmetic Mean ($\bar{X}$), Standard Deviation (S.D.). The study indicated that the lecturers have high satisfaction on the efficiency, convenience and speed of the service on document information ($\bar{X} = 3.51$), human relationship ($\bar{X} = 3.97$), personal characteristic ($\bar{X} = 3.83$), moderate satisfaction on public relationship ($\bar{X} = 3.13$), accommodation and environment ($\bar{X} = 3.27$).

Keywords : Lecturers, Satisfaction on the Service, International Affair Division, Faculty of Engineering KMITNB

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, คณะวิศวกรรมศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ในการพัฒนาประเทศ สิ่งสำคัญอันหนึ่งคือ การติดต่อกับต่างประเทศ เพื่อนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนาประเทศให้มีความเจริญยิ่งขึ้น ซึ่งจะสังเกตได้ว่า ทุกกระทรวง ทบวง กรม กองวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานราชการของรัฐจะมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยต่างๆ จะมีโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร และการพัฒนาอาจารย์ วิศวกร ช่างเทคนิค โดยจะให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านการให้ทุนไปศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ การฝึกอบรมวิจัย ศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนคณาจารย์และนักศึกษา รวมทั้งความร่วมมือในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ส่งผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาในโครงการที่ให้ความช่วยเหลือ และถ่ายทอดเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับอาจารย์เพื่อนำความรู้ไปถ่ายทอดและพัฒนาการเรียนการสอนให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ จะเห็นว่าหน่วยงานราชการต่าง ๆ ของรัฐ จะต้องดำเนินการติดต่อกับประสานงานกับต่างประเทศจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการติดต่อกับประสานงาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ งานวิเทศสัมพันธ์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความร่วมมือในการสร้างพันธมิตรทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยต่างๆ ในต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ร่วมกันในการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการและวิจัยของบุคลากรของคณะฯ และร่วมกันพัฒนาหลักสูตรที่มีความรู้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยร่วมกันจัดการศึกษาในประเทศไทย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อม

เนื่องจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาต่างประเทศในด้านการพัฒนา การเรียนการสอน การวิจัย การศึกษาดูงาน ประชุม ฝึกอบรม รวมทั้งการแลกเปลี่ยนคณาจารย์และนักศึกษาตลอดจนการเชิญคณาจารย์จากต่างประเทศมาบรรยาย สัมมนา ประชุมในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัย สถาบันต่างๆ ในประเทศ จึงมีอาจารย์ และผู้บริหารของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เดินทางไปต่างประเทศตลอดเวลา รวมทั้งมีผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารจากมหาวิทยาลัยและสถาบันต่างๆ จากต่างประเทศเดินทางมายังคณะวิศวกรรมศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เช่นกัน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงได้จัดหน่วยงานวิเทศสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขึ้นมาดำเนินงาน และรับผิดชอบงานวิเทศสัมพันธ์ของคณะฯ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดและบริหารที่สร้างความพึงพอใจให้แก่คณาจารย์และบุคลากร เพราะวิธีดังกล่าวจะทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นการทำงานสร้างขวัญ และกำลังใจให้บุคลากร แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสังคมของ เกทเซลส์ และกูบา (The Getzels-Model) ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2540 : 142 อ้างใน ทิพย์วรรณ จันทรสติ : 2545)

“ตัวแบบของ เกทเซลส์ - กูบา เป็นแบบอย่างี่สร้างขึ้นเพื่อการบริหารโดยพิจารณาว่า การบริหารเป็นกระบวนการสังคม ระบบสังคมที่มีสองมิติ มิติหนึ่ง คือ สถาบัน (Nomothetic) อีกมิติหนึ่งคือ บุคคล (Ideographic) มิติทั้งสองมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผลที่เกิดขึ้นคือ พฤติกรรมทางสังคม หน้าที่ของผู้บริหารคือ การผสมผสานมิติทั้งสองเข้าด้วยกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามมิติสถาบัน และคนมีความพึงพอใจตามมิติบุคคล”

จากแนวคิดของเกทเซลส์ และกูบา ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของคณาจารย์ในงานวิเทศสัมพันธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของคณาจารย์ในคณะ วิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ทำหน้าที่สอน จำนวน 100 ท่าน จากคณาจารย์ทั้งหมด 195 ท่าน ใน 9 ภาควิชา โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกโดยใช้เหตุผลและวิจารณ์ญาณของผู้วิจัย โดยเลือกให้สอดคล้องเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องวิจัย ซึ่งเป็นการเลือกโดยไม่มีการสุ่ม

2. กรอบแนวคิดในการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
2. ด้านประชาสัมพันธ์
3. ความสัมพันธ์ของผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
4. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
5. สถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

3. ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย เป็นเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ 24 ธันวาคม 2547 ถึงเดือนมิถุนายน 2548

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จากผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทราบความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณาจารย์สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข วางแผนและส่งเสริมและพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ให้ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้สนใจในการศึกษาต่อไป

2. วิธีการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยขอแยกกล่าวในหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ทำหน้าที่สอนจำนวน 100 ท่าน ใน 9 ภาควิชา ดังมีรายชื่อภาควิชาดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|---------|
| 1. ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | 17 ท่าน |
| 2. ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล | 12 ท่าน |
| 3. ภาควิชาวิศวกรรมการผลิต | 10 ท่าน |
| 4. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี | 10 ท่าน |
| 5. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ | 10 ท่าน |
| 6. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา | 11 ท่าน |
| 7. ภาควิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม | 8 ท่าน |
| 8. ภาควิชาเทคโนโลยีขนถ่ายวัสดุ | 11 ท่าน |
| 9. ภาควิชาเทคโนโลยีการผลิต | 11 ท่าน |

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา รายงาน จำนวน 1 ชุด มีค่าชี้แจงจุดมุ่งหมายของการทำแบบสอบถาม ในแบบสอบถามดังกล่าวประกอบด้วย

1. ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - End Question) เกี่ยวกับสถานภาพของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม โดยให้ระบุเพศ วุฒิ สาขาวิชา ตำแหน่งบริหาร ตำแหน่งวิชาการ และประสบการณ์ในการสอน

2. ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (1-5) ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุหัวข้อเสนอให้พิจารณาระดับความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับและความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ตอนที่ 3 เป็นการพิจารณาความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (1-5) และความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ตอนที่ 4 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (1-5) ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุหัวข้อเสนอให้พิจารณาระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสาร และความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ตอนที่ 5 เป็นการพิจารณาความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสาร เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (1-5) และความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

6. ตอนที่ 6 เป็นการพิจารณาความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิทยุสื่อสาร เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (1-5) และความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษา และขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และได้ดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้เรียบร้อยสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง และดำเนินการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การกำหนดคะแนนและการแปลผล

การกำหนดคะแนน และการแปลผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนในแต่ละหัวข้อดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ให้ระดับคะแนน 5

ความพึงพอใจระดับมาก ให้ระดับคะแนน 4

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ให้ระดับคะแนน 3

ความพึงพอใจระดับน้อย ให้ระดับคะแนน 2

ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ให้ระดับคะแนน 1

เป็นการแปลผลที่ได้จากการคำนวณเกี่ยวกับส่วนที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยกำหนดความหมายของคะแนนไว้ตามลำดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขอรายชื่ออาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 1 ชุด จากเจ้าหน้าที่บุคคลของคณะฯ ซึ่งมีรายชื่ออาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งหมดจำนวน 195 ท่าน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 100 ท่าน จาก 9 ภาควิชา

2. ผู้วิจัยได้ทำบันทึกถึงอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 100 ท่าน จาก 9 ภาควิชา เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

3. ผู้วิจัยดำเนินการส่งและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ ไปส่งให้อาจารย์ทั้ง 100 ท่าน ใน 9 ภาควิชา ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 85 ฉบับ แบบสอบถามทุกฉบับเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้คิดเป็นร้อยละ 85

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางและแผนภูมิ

2. ข้อมูลที่ได้จากพิจารณาความพึงพอใจ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่องานกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยมีขมิ้มเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลความคิดเห็นของคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มาสรุปผลวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนคณาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม 85 ท่าน

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

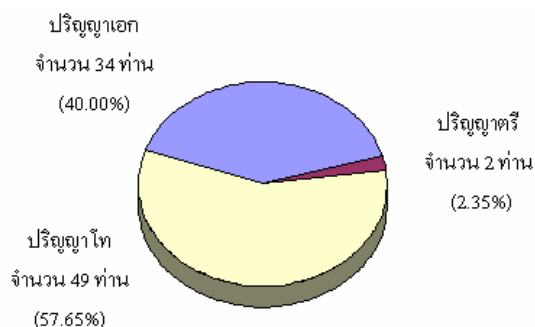
เพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.06 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 12.94



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

2. วุฒิสถที่สุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม

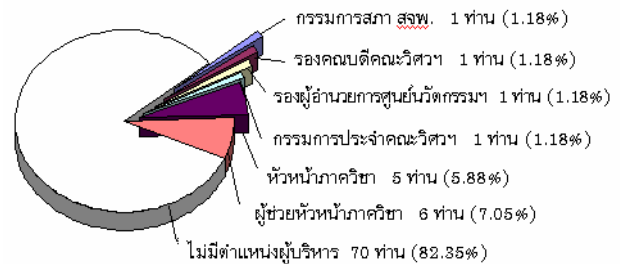
วุฒิสถที่สุดที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 40 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 57.65 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.35



รูปที่ 2 แผนภูมิแสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิสถที่สุดที่ได้รับ

3. ตำแหน่งผู้บริหาร

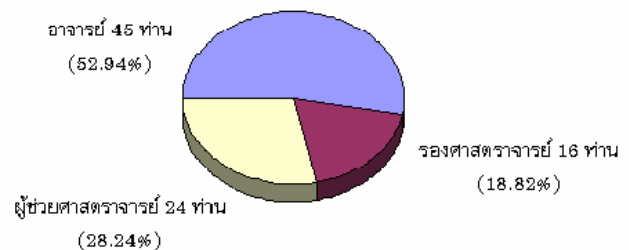
ตำแหน่งบริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีตำแหน่งบริหาร คิดเป็นร้อยละ 82.35 เป็นผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชา คิดเป็นร้อยละ 7.05 เป็นหัวหน้าภาควิชา คิดเป็นร้อยละ 5.88 เป็นกรรมการสภาสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ คิดเป็นร้อยละ 1.18 เป็นกรรมการประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.18 เป็นรองคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 1.18 และเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส คิดเป็นร้อยละ 1.18



รูปที่ 3 แผนภูมิแสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งผู้บริหาร

4. ตำแหน่งวิชาการ

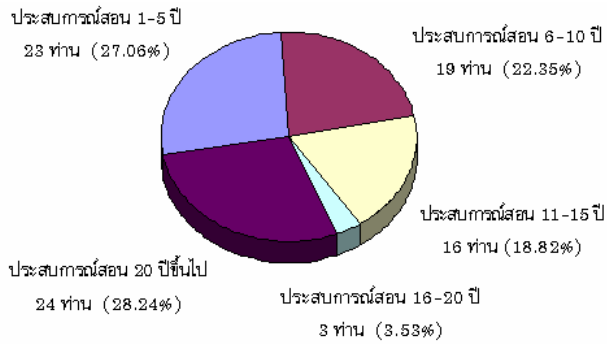
ตำแหน่งวิชาการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตำแหน่งอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 52.94 ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 28.24 และตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คิดเป็นร้อยละ 18.82



รูปที่ 4 แผนภูมิแสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งวิชาการ

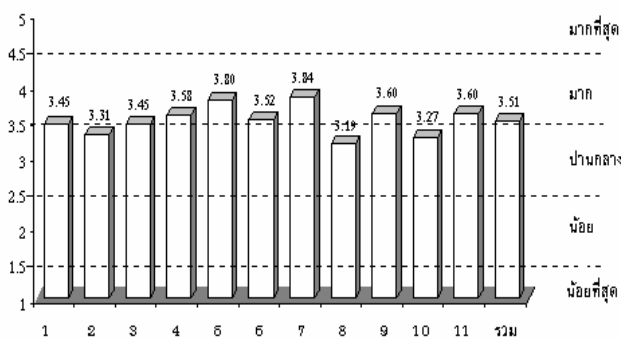
5. ประสบการณ์ในการสอน

ประสบการณ์ในการสอนของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การสอน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.24 มีประสบการณ์การสอนระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.06 มีประสบการณ์การสอนระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.35 มีประสบการณ์การสอนระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.82 และอันดับสุดท้ายระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.53



รูปที่ 5 แผนภูมิแสดงการร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการสอน

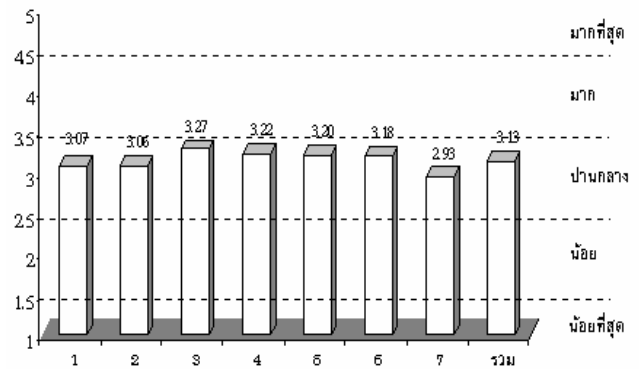
ตอนที่ 2 ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่าคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเห็นว่าหัวข้อเรื่องการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.84$) และหัวข้อการสืบค้นข้อมูลใน Website ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)



รูปที่ 6 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูล ข่าวสาร ที่ได้รับ

1. ความรวดเร็วในการส่งเอกสารข้อมูล
2. การลดขั้นตอนในการส่งเอกสารข้อมูล
3. ความยืดหยุ่นให้กับผู้มาติดต่องานด้านเอกสารข้อมูล
4. ความสะดวกสบายที่ได้รับในการรับ-ส่งเอกสารข้อมูล
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหา
6. ความทันสมัย และความถูกต้องรวดเร็วของข้อมูล
7. การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์
8. การสืบค้นข้อมูลใน WEB ของคณะฯ สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว
9. การส่งเอกสารโดยตรงถึงท่าน
10. การ FAX เอกสารถึงท่านโดยตรง
11. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการบริการของงานวิเทศสัมพันธ์

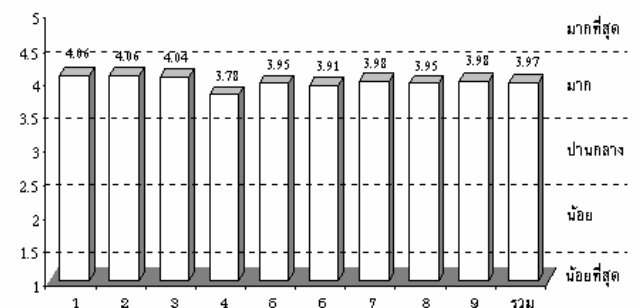
ตอนที่ 3 ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ ด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และเห็นว่าทุกหัวข้อในด้านประชาสัมพันธ์ในงานวิเทศสัมพันธ์ มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.51 - 3.50$)



รูปที่ 7 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านประชาสัมพันธ์

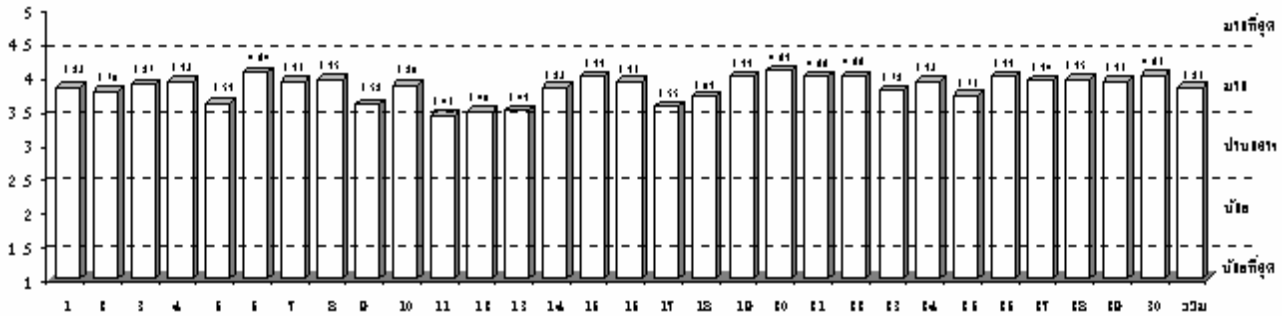
1. ความชัดเจนของป้ายประกาศงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
2. บอร์ดที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ งานวิเทศ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
3. ข่าวสารที่ติดประกาศของงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความทันสมัย และทันเหตุการณ์เป็นปัจจุบัน
4. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารโดยส่งไปยังภาควิชาในคณะวิศวกรรมศาสตร์
5. การลงข่าวสารในการสารของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาบันฯ
6. การลงข่าวสารใน WEB ของคณะวิศวกรรมศาสตร์
7. การแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่องานกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ พบว่าคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่องานกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.97$) และมีความคิดเห็นว่าทุกหัวข้อในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่องานกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.51 - 4.50$)



รูปที่ 8 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่องานกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์

1. ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี
2. ให้ความเป็นมิตรกับท่าน
3. ให้ความเคารพและให้เกียรติท่าน
4. รับฟังความคิดเห็นของท่าน
5. ยินดีเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาหารือในเรื่องที่ท่านดำเนินการ
6. ยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินเรื่อง
7. ท่านมีความสุขสบายใจในการมาติดต่องาน
8. การประสานงานติดต่อกับท่านเป็นไปด้วยดี
9. สร้างความประทับใจที่ดีแก่ท่าน

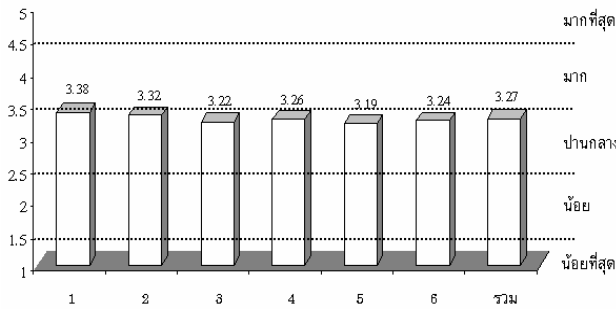


รูปที่ 9 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์

1. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
2. ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง
3. ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ของราชการได้ถูกต้องและแม่นยำ
4. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. มีความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
6. มีความมุ่งมั่นและรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ
7. มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
8. ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
9. ปรับปรุงพัฒนางานที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
10. ปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบและติดตามงานตลอดเวลา
11. มีความคิดสร้างสรรค์
12. สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี
13. มีความรู้ทันเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านต่างประเทศ
14. มีความขยันขันแข็ง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน
15. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้
16. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม
17. รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้อื่นเพื่อปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
18. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
19. มีกิริยามารยาท วาจา สุภาพอ่อนโยน
20. ความสุภาพ เรียบร้อยในการแต่งกาย
21. มีความจริงใจกับผู้มาติดต่องาน
22. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
23. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง
24. ปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง
25. สามารถปฏิบัติงานและประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
26. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และอดทน
27. รักษาความลับของราชการ และผู้มาติดต่องาน
28. มีจิตใจโอบอ้อมอารีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
29. อุทิศเวลาให้กับราชการอย่างเต็มที่
30. มีความประพฤติอยู่ในศีลธรรมและจริยธรรมอันดีงาม

ตอนที่ 5 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ พบว่า คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) โดยมีความคิดเห็นว่าหัวข้อเรื่อง ความสุภาพ เรียบร้อยในการแต่งกาย มีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.09$) และหัวข้อเรื่องมีความรู้ทันเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านต่างประเทศ สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดีและมีความคิดสร้างสรรค์ มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.51 - 3.50$)

ตอนที่ 6 สถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ พบว่าคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) และมีความคิดเห็นว่าทุกหัวข้อในด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.51 - 3.50$)



รูปที่ 10 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณาจารย์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านสถานที่
และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

1. สถานที่มีความสะดวกในการติดต่องาน
2. สภาพห้องทำงานสามารถติดต่องานได้อย่างคล่องตัว
3. ขนาดห้องทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
4. บรรยากาศในห้องทำงานมีความเหมาะสมเอื้อในการปฏิบัติงานและติดต่องาน
5. ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและติดต่องาน
6. สภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานและติดต่องาน

4. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ทั้งนี้การติดต่อทางโทรศัพท์นั้นเป็นการสื่อสาร 2 ทางสามารถโต้ตอบซักถามประเด็นต่างๆ ได้ทันทีทันใด โดยเจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย กฎ ระเบียบ ตลอดจนให้คำแนะนำ ปรัชญาหรือและช่วยแก้ปัญหาได้ทันที ส่วนมีความคิดเห็นพึงพอใจปานกลางต่ำสุด คือ การสืบค้นข้อมูลใน Website ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากการทำ Program Web ในช่วงระยะแรกยังไม่สมบูรณ์แบบ จึงทำให้การสืบค้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งขณะนี้คณะฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทั้งระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถใช้สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่ง

2. ด้านประชาสัมพันธ์ คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสูงสุดคือ ข่าวสารที่ตีพิมพ์ของงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งมีความทันสมัยและทันเหตุการณ์กับปัจจุบัน และหัวข้อที่มีความพึงพอใจปานกลางต่ำสุด คือ การแจ้งข่าวสารทางโทรศัพท์ เนื่องจากอาจารย์ติดภาระสอนเป็นส่วนใหญ่หรือบางครั้งติดประชุม จึงทำให้อาจารย์ทราบเรื่องล่าช้า

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ให้ความเป็นมิตรกับท่าน เนื่องจากเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์มีความยินดี เต็มใจและมีความจริงใจในการให้บริการอย่างดีและเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการมีความสุข สบายใจ ตลอดจนสร้างความประทับใจ และความเป็นมิตรกับผู้มาติดต่องานทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ วิฑูรย์ (2542) ว่าผู้ที่ทำงานด้านบริการจะต้องเป็นคน ที่เต็มใจในการทำงานบริการและมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยบริการที่ประทับใจหรือความสุขใจของผู้รับบริการ และหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือรับฟังความคิดเห็นของท่าน อาจจะเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ยินดี รับฟังความคิดเห็นของอาจารย์ทุกท่าน แต่ไม่สามารถปฏิบัติตามความคิดเห็นของอาจารย์ได้ทุกท่าน ทั้งนี้เนื่องจากระเบียบข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้

4. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความสุภาพเรียบร้อย ในการแต่งกาย ซึ่งความสุภาพ เรียบร้อย ในการแต่งกายนั้น เป็นการให้เกียรติกับคณะฯ และสถาบันฯ และเป็นภาพพจน์ของคณะฯ ที่มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเป็นการเพิ่มบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มาติดต่องาน มีความ เชื่อถือ และ ประทับ และในหัวข้อมีความพึงพอใจปานกลางต่ำสุดคือ มีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์เพียงคนเดียว และจะต้องปฏิบัติงานบุคคลด้วย จึงทำให้ไม่สามารถปรับปรุงพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ให้เท่าที่ควร

5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ คณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสูงสุด คือ สถานที่มีความสะดวกในการติดต่องาน ทั้งนี้เนื่องมาจากงานวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งอยู่บริเวณ ชั้น 2 อาคาร 81 จึงสะดวกสบายในการมาติดต่องาน ส่วนหัวข้อมีความพึงพอใจปานกลางต่ำสุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและติดต่องาน เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารของงานวิเทศสัมพันธ์ได้ใช้งานมานานพอสมควร บางครั้งเกิดการชำรุดและต้องทำการซ่อมบำรุงรักษา จึงทำให้การปฏิบัติงานและการติดต่องานล่าช้าไปบ้าง ซึ่งขณะนี้คณะฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพดียิ่ง

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของคณาจารย์ในงานวิเทศสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

1. ด้านความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ควรจัดทำ Website ของงานวิเทศสัมพันธ์โดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคณาจารย์ในการสืบค้นหาข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ข้อบังคับและกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมทั้งแบบฟอร์มในงานวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งมีเป็นจำนวนมากและเห็นควรเพิ่มบุคลากรในงานวิเทศสัมพันธ์ มาปฏิบัติงานด้าน Website ทั้งนี้เพราะข้อมูลข่าวสารของงานวิเทศสัมพันธ์จะต้องเป็นปัจจุบัน ทันสมัยและทันเหตุการณ์ปัจจุบัน ไม่ล่าช้าและข่าวสารที่หมดเวลาในกำหนดประกาศ จะต้องถูกถอดออกทันที

2. ด้านประชาสัมพันธ์ เนื่องจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีอาคาร 2 หลัง ในการจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์จึงมีห้องพักอาจารย์ทั้ง 2 อาคาร คือ อาคาร 45 และอาคาร 81 จึงเห็นควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ของงานวิเทศสัมพันธ์ที่อาคาร 45 ทั้งนี้เพื่อประชาสัมพันธ์งานวิเทศสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง และคณาจารย์ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทั้ง 2 อาคาร พร้อมกัน

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ซึ่งมีความตั้งใจและมีความจริงใจในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างความประทับใจและความเป็นมิตรสำหรับผู้มาติดต่อกับงานให้ดียิ่งๆ ขึ้น โดยให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง แม่นยำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อกับงานทุกท่าน

4. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ควรส่งเสริม สนับสนุน มีการเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ โดยการส่งไปฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาเป็นแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. สถานที่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ เห็นควรปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม ละสะดวกสบายทันสมัยยิ่งขึ้นโดยกันสำนักงานเป็นสัดส่วนและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และตกแต่งภายในด้วยภาพและต้นไม้ให้มีบรรยากาศในการทำงานมากยิ่งขึ้น

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณาจารย์ในงานวิเทศสัมพันธ์ทุกคณะ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในงานวิเทศสัมพันธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

7. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความเมตตาในการให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้กำลังใจเป็นอย่างดีจาก ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช รองศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณคุณแม่ ขอบคุณพี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณ

เอกสารอ้างอิง

- [1] กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. (ฉบับปรับปรุงใหม่) พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพมหานคร : พิสิษฐ์เซ็นเตอร์การพิมพ์. 2539.
- [2] ทิพวรรณ จันทรสติชัย. “ความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรในการจัดและบริหารสถาบันราชภัฏธนบุรี.” (รายงานการวิจัย) สถาบันราชภัฏธนบุรี. 2545.
- [3] พงษ์รัตน์ วีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด) สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 8, 2543.
- [4] รัตนา ศิริพานิช. หลักในการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : เจริญวิทยการพิมพ์. 2533.
- [5] รายงานคณะวิศวกรรมศาสตร์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประจำปี 2545-2546.
- [6] วิฑูรย์ โล่ห์สุนทร. “การประเมินความพึงพอใจและผลการตรวจสอบสุขภาพของผู้มารับการตรวจสุขภาพของผู้มารับการตรวจสุขภาพที่คลินิกเวชศาสตร์ป้องกัน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- [7] สักรินทร์ อยู่ผ่อง. “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” (รายงานการวิจัย) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2545.