

ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วันดี	เอนกจ้านงค์พร
พลอยลดา	โสตะจินดา
สุภัทรา	โกไศยกานนท์

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร
ผู้วิจัย : นางวันดี เอนกจำนงค์พร
นางสาวพลอยลดา โสตะจินดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทรา โกไศยกานนท์
พ.ศ. : 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำนวน 1,172 คน และคณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และมีค่าความเชื่อมั่น = 0.9741 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 672 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 565 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.72) และคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ มีความแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 4) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน 5) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



Title : Satisfaction of Personnel with Work Performance of International Affairs
of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Researcher : Wandee Anekjumnongporn, International Affairs Division, RMUTP
Ploylada Sotachinda, International Affairs Division, RMUTP
Supatra Kosaiyakanont, Office of the President

Year : 2009

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction of university personnel with the work performance of the International Affairs Division at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon classified by sex, age, education level, type of personnel and experiences. The research samples were 1,172 personnel from Rajamangala University of Technology Phra Nakhon . Data was compiled through the use of a questionnaire with a statistical reliability of 0.9741 with 672 questionnaires returned. There were 565 complete questionnaires used in the data analysis process. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and the F-test.

The results of the study found that personnel were satisfied with their role and position within the International Affairs Division at a medium level ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.72) and documented the personality of officers at high level ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67).

The results of hypothesis testing yielded the following information: 1) A personnel's sex did not have a significant statistical impact on the study, with the only exception being the role and position (registering a statistical difference of 0.05). 2) A personnel's age did not have a significant statistical impact on the study. 3) A personnel's education level did not have a significant statistical impact on the study, with the only exception being the role and position (registering a statistical difference of 0.05). 4) A type's of personnel did not have a significant statistical impact on the study. 5) The personnel's experiences had a significant statistical impact on the study. When focusing on person's role and position, there was a significant statistical difference of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นงานวิจัยสถาบันที่ได้รับงบประมาณผลประโยชน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นุชลี อุปภัย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา ที่ได้ให้การสนับสนุนและให้คำแนะนำในการทำวิจัยฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรา อมรแก้ว หัวหน้าศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ และบุคลากรทุกท่านของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ให้ความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูล และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย	2
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์ที่สำคัญหรือคำจำกัดความ	3
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความพึงพอใจในบริการ	5
2.2 ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	33
บทที่ 4 ผลวิเคราะห์การข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.2 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลวิเคราะห์การข้อมูล (ต่อ)	
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	42
4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	52
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 อภิปรายผล	57
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้วิจัย	69



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามประเภท สายงานและสังกัด	29
ตารางที่ 4.1 จำนวนประชากรที่แจกแบบสอบถามและจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ	35
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ	36
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทบุคลากร	37
ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	37
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	38
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	40
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษา	45
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทบุคลากร	48
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทบุคลากร	49
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	51
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	52



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นองค์การทางการศึกษาแห่งหนึ่งที่มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งโลกอาชีพผลิตผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคุณค่าสู่สากล โดยมีพันธกิจหลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล สามารถสร้างบัณฑิตพร้อมเข้าสู่อาชีพ สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิต ภาคบริการ และชุมชน ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อการสร้างอาชีพอิสระและการพัฒนาอาชีพ โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ให้เข้มแข็ง และพร้อมที่จะก้าวสู่สากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจึงมีนโยบายที่จะมุ่งเปิดประตูสู่สากลเพื่อสร้างการยอมรับและสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศและในระดับภูมิภาค โดยมีกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นหน่วยงานที่รองรับการดำเนินนโยบายด้านงานต่างประเทศร่วมกับคณะ/สถาบัน/สำนัก/กอง เพื่อพัฒนางานด้านต่างประเทศในระดับหน่วยงานให้เข้มแข็ง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนางานวิชาการจนถึงขั้นได้รับการจัดอันดับสาขาวิชาหรือระดับสถาบันจากองค์กรจัดอันดับชั้นนำของโลก

กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการดำเนินนโยบายด้านการต่างประเทศ มีหน้าที่ประสานงาน ติดต่อกับหน่วยงาน หน่วยงาน และให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านต่างประเทศ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้สถาบันทั้งในและต่างประเทศได้รับทราบ เช่น การประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาและทุนวิจัยในระดับปริญญาโท และปริญญาเอกในสถาบันการศึกษาต่างประเทศ โครงการการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษา เป็นต้น ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมากองวิเทศสัมพันธ์ได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในด้านความร่วมมือทางวิชาการ รวมถึงการดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหาร ประสานงานและติดต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่จะเดินทางไปราชการต่างประเทศ ดังนั้นกองวิเทศสัมพันธ์จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มาติดต่อรับบริการ และต้องการทราบถึงความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุง และพัฒนางานวิเทศ

สัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยฯ และเป้าหมายสูงสุดในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งโลกอาชีพในระดับสากล

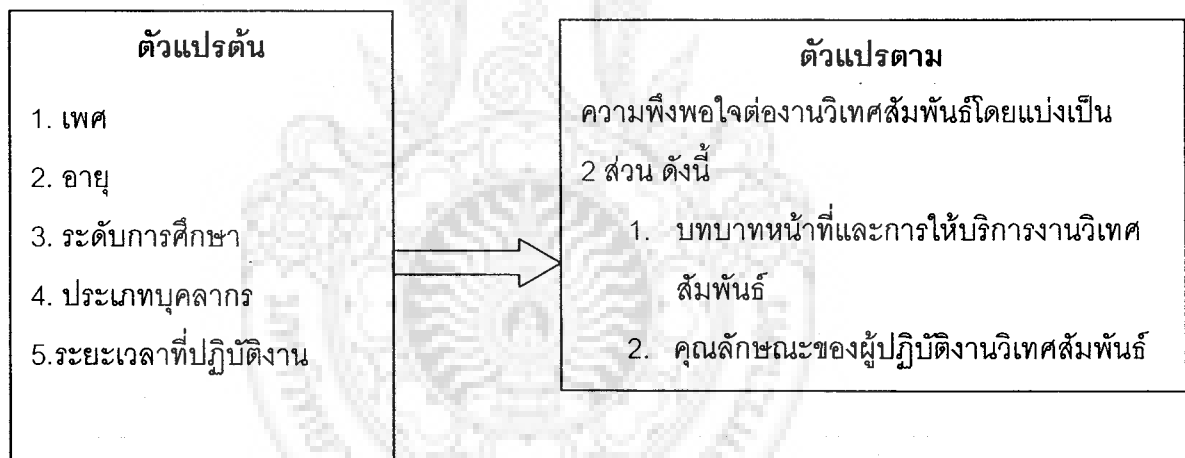
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยศึกษาตัวแปร ดังนี้

1.5.1.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1.5.1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.5.1.2.1 บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์

1.5.1.2.2 คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

1.5.2 ขอบเขตประชากร ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1,172 คน (ข้อมูล ณ 24 กรกฎาคม 2552 กองบริหารงานบุคคล)

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง

1.6 นิยามศัพท์ที่สำคัญหรือคำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พนักงานราชการ หมายถึง พนักงานราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างรายเดือนที่จ้างไว้ปฏิบัติงานลักษณะประจำของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างรายเดือนที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลาการจ้างไม่เกินปีงบประมาณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีโดยส่วนรวมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์

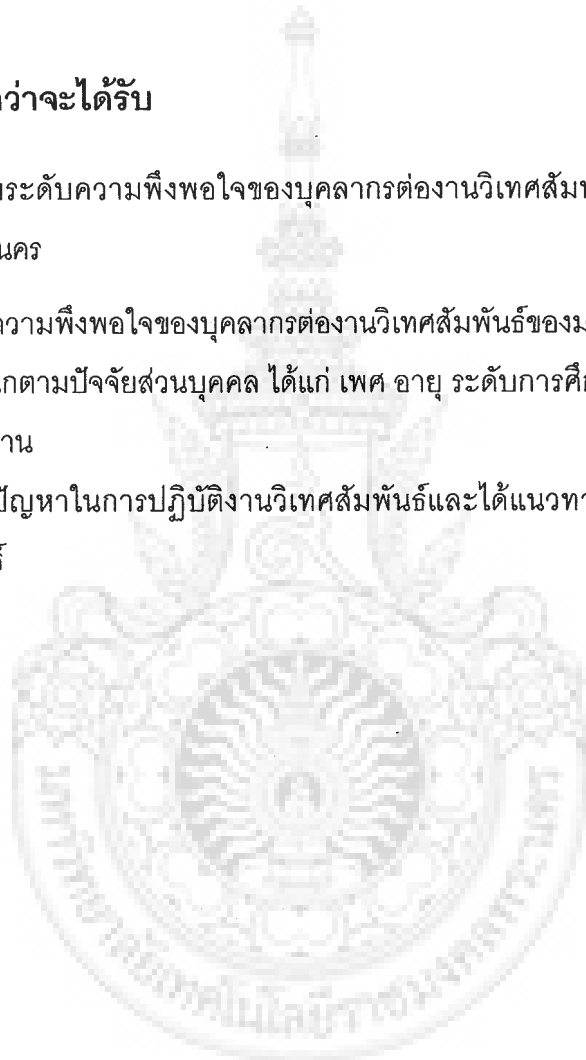
งานวิเทศสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ ในการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ระดับโลก

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7.2 ทราบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1.7.3 ทราบปัญหาในการปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์และได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความพึงพอใจในบริการ
- 2.2 ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.3 บทบาทหน้าที่ของกองวิเทศสัมพันธ์
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจและความพึงพอใจในบริการ

จิตตินันท์ และคณะ (2542: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) มีความหมายโดยทั่วไปว่า เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สาธิตา สรวงศ์เดชา (2545 : 11) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันไปตามค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

ฮารวี วอลเลสไตล (อ้างถึงในเบญจมาศ ประยูรหงส์ 2549 : 7) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

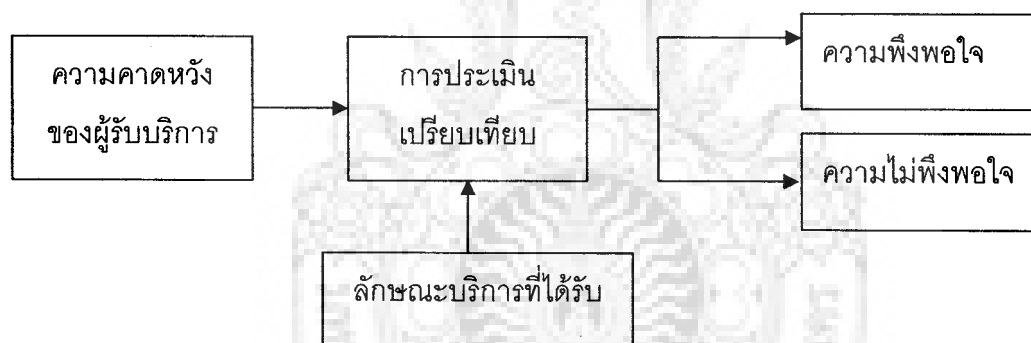
เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544 : 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า

กอบขวัญ ไสยวิริยะ (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในวัตถุประสงค์และในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

ความพึงพอใจในบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 169) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้นๆ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (job satisfaction)

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548 : 169) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในบริการ คือ การที่บุคคลมีความคาดหวังกับการบริการหนึ่งๆ เมื่อได้รับการบริการตามความคาดหวังทำให้เกิดความประทับใจ มีเจตคติ ความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และการบริการที่ได้รับจนเกิดเป็นความพึงพอใจในบริการขึ้นมา แสดงได้ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

จากรูปที่ 2.1 จะเห็นว่า ก่อนรับบริการผู้รับบริการมีความคาดหวัง และเมื่อเข้ารับบริการ จะเกิดการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับ และแปรผลออกมา 2 ลักษณะ คือ ถ้าบริการที่ได้รับตรงตามความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าหากบริการที่ได้รับไม่ตรงตามความคาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหา กลยุทธ์มากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะจูงใจผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย จากนั้นจึงกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปควรจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที้นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับจากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่างๆ ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น

องค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (อ้างถึงในประสพ มาตรฐาน 2543 : 21) ความพึงพอใจในบริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการบริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อยๆ

แคท เบรนด้า (Kate and Branda, 1973 อ้างถึงใน จามรี สิงห์ทองอนันต์ 2543 : หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กร ของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specification) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากผู้ให้บริการว่าให้บริการผู้รับบริการเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือหากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมผู้ให้บริการเป็นไปได้ยาก
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของผู้ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการ และจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

อุษา รุ่งเรืองวิจิตร (2546 : หน้า 19-20) กล่าวถึง ข้อคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการการตอบสนองข้อเรียกร้องของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการอย่างเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพ ให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ และชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย และความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ
9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการผู้รับบริการ หรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งที่อำนวยความสะดวกในอาคารสำนักงาน การมีหลักฐานในการให้บริการ หรือการแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการที่ดีแล้ว จำเป็นต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้าน คือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical Quality) ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน
2. คุณภาพขององค์กร หรือหน่วยงานให้บริการ (Corporate Quality) ได้แก่ บุคลากร และภาพพจน์ของหน่วยงานนั้น
3. คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Interactive Quality) ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : หน้า 23-27) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติ (Qualification) หมายถึง ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือความเหมาะสม คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี จะต้องมีความรู้ดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
7. มีทัศนคติต่องานบริการดี
8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีความช่างสังเกต
11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ (2537 อ้างถึงใน อุษา รุ่งเรืองวิจิตร 2547 : หน้า 21) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีประกอบด้วยหลักการ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไม่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่น ได้นับว่าเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี ประการสำคัญ คือ รู้ความต้องการของผู้ที่มารับบริการในขณะนั้น ดังนี้

1.1 ผู้ที่มารับบริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้ที่มารับบริการมีปัญหาต้องการแก้ไข ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือไม่ได้ก็ต้องแนะนำไปหาผู้อื่นที่สามารถช่วยได้

1.2 ผู้ที่มารับบริการต้องเป็นคนสำคัญ ผู้ที่มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็นคุณค่า ต้องการให้ตนเองได้รับเกียรติหรือได้รับบริการอย่างสุภาพนุ่มนวล และจะเปรียบเทียบว่าคนอื่นได้รับบริการอย่างไร ตนเองได้รับบริการอย่างไร ถ้าตนเองได้รับบริการไม่ดี ก็จะรู้สึกไม่พอใจ

1.3 ผู้ที่มารับบริการต้องการความถูกต้องยุติธรรม ผู้ที่มารับบริการต้องการได้รับความช่วยเหลือเท่าเทียมกับผู้อื่น และได้รับความยุติธรรม คือ ใครมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ถ้ามาก่อนแล้วได้รับบริการทีหลังก็จะรู้สึกไม่พอใจ เพราะถือว่าไม่ได้รับความยุติธรรม ผู้ที่มารับบริการต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มากมายจะไม่เกิดประโยชน์เพราะทำให้บริการล่าช้า

2. เป็นคนมีความกระตือรือร้น การมีความกระตือรือร้นในการบริการทำให้ผู้ที่มารับบริการได้รับความช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น ผู้ที่มารับบริการจะรู้สึกว่ามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ

3. เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้มารับบริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้นๆ

4. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะงานบริการเป็นการช่วยแก้ปัญหาให้กับคนที่มีความแตกต่างกัน จึงต้องฝึกฝนตนให้มีความอดทนอดกลั้นในอันที่จะแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงด้วยดี

5. เป็นผู้ที่ไม่ต่อข่าวสาร คือ ตื่นตัวอยู่เสมอที่จะพูดหรือติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และพอใจที่จะเป็นผู้ให้ข่าวสาร เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

6. เป็นผู้ที่ยังโยอาทรผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นออกเห็นใจด้วย

7. เป็นผู้มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการควรมีใบหน้าที่ยิ้มละไม ไม่บึ้งตึงหรือเฉยเมยเย็นชา

8. เป็นผู้ที่มีมรรยาทในการให้บริการ ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการควรเป็นคนสุภาพอ่อนโยน ทั้งการพูดจา กิริยามรรยาทเป็นที่ประทับใจประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

9. เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกที่ดี นอกจากมีจิตสำนึกในการบริการแล้ว ยังควรที่จะต้องมี จิตสำนึกที่จะรู้อะไรควร อะไรไม่ควร

10. เป็นผู้ให้บริการมีอาชีพ คือ ออดทน เข้าใจผู้อื่น และละทิ้งปัญหาส่วนตัวไว้ แม้ว่าผู้รับบริการจะพูดจาไม่สุภาพ ก็ควรอดทนแสดงความเข้าใจและไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

สมิต สัชฌุกร (2546 : หน้า 41-43) ได้กล่าวว่า การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานย่อมมี ประโยชน์อย่างมากในการที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้ผลงานที่มีคุณภาพ ถ้าขาดมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน ก็จะไม่มีความดีเชื่อถือและใช้เป็นสิ่งเปรียบเทียบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น คุณลักษณะของมาตรฐานการบริการที่ดี จึงควรคำนึงถึง ดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณา ว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น

2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ให้บริการนั้นส่วนใหญ่สามารถจะปฏิบัติให้บรรลุถึง มาตรฐานได้ มีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะต้องเรียนรู้งานนั้นจนผ่านการทดลอง ปฏิบัติงานก่อน

3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญ ในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวน เปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้

6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนว่ามาตรฐานนั้น จะบรรลุถึงเวลาที่ เจาะจงเมื่อใด

7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนา คนละฉบับ เพื่อจะได้ไม่ต้องจำและจะได้เป็นเครื่องช่วยเตือนความจำของทั้งสองฝ่าย

8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะๆ และเปลี่ยนแปลงตาม ความจำเป็น เพราะมาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องทำให้บรรลุถึงและเป็นที่ยอมรับกัน ความจำเป็นในการ

เปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุจากวิธีการใหม่ๆ อุปกรณ์ใหม่ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญ แต่ไม่ควรเปลี่ยนแปลงเพราะเพียงว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

2.2 ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

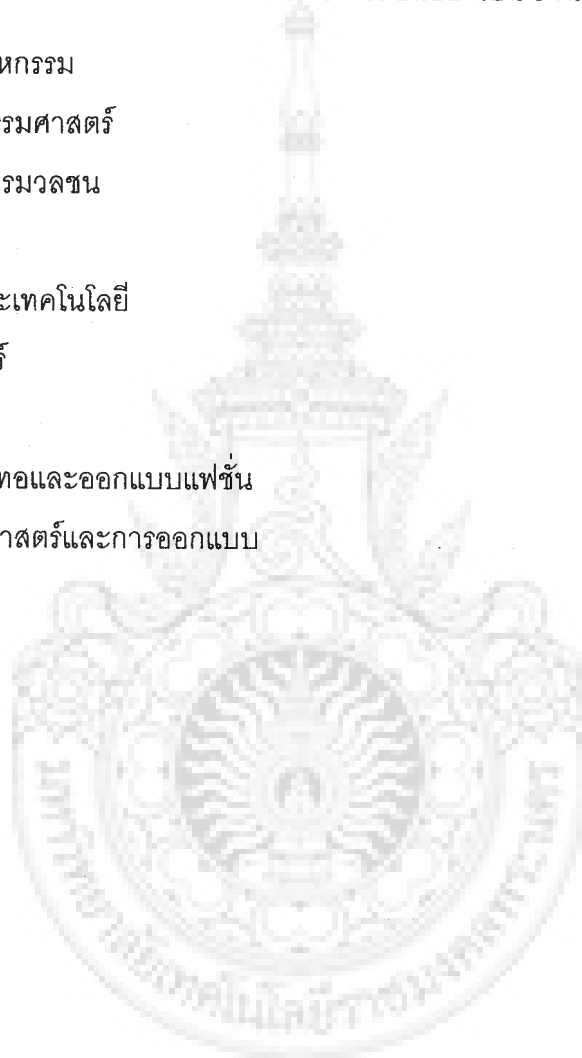
นับจากวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานการศึกษา ที่มีคุณภาพและศักยภาพ มีความพร้อมในหลายๆ ด้าน จนกระทั่งปี 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” ในวันที่ 15 กันยายน 2531

สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระ และมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกร่างเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 โดยมีการรวมวิทยาเขต จัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัยนี้ เป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชนและการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญาตรี

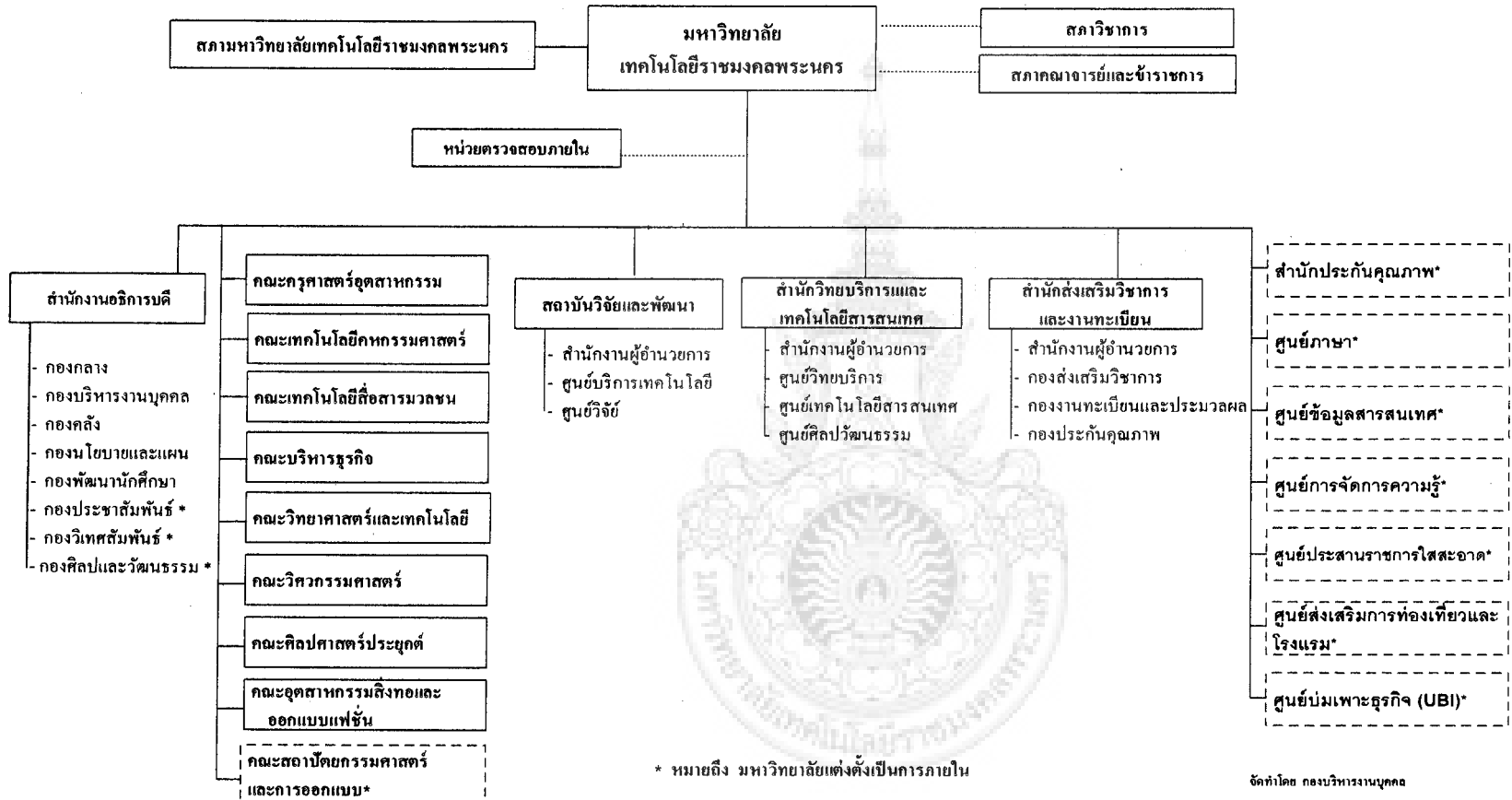
ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยวิทยาเขต 5 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปศาสตร์
8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ



แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



* หมายถึง มหาวิทยาลัยแต่งตั้งเป็นการภายใน

จัดทำโดย กองบริหารงานบุคคล

แผนภูมิแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ที่มา : กองบริหารงานบุคคล)

กองวิเทศสัมพันธ์

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2548 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 24 และมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีภารกิจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลงาน ด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งครอบคลุมภาระงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. งานธุรการ

รับผิดชอบหน้าที่ในการจัดระบบบริหารทั่วไป งานสารบรรณ การเงินบัญชี และพัสดุ งานบริหารบุคคล งานเลขานุการ รวมทั้งครุภัณฑ์ และยานพาหนะของกองวิเทศสัมพันธ์ และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. งานทุน

รับผิดชอบหน้าที่ในการดูแลการบริหารจัดสรรทุนการศึกษา ทุนพัฒนาส่งเสริมบุคลากรและนักศึกษา และทุนแลกเปลี่ยนนักศึกษาและติดตามประเมินผล เพื่อให้ทรัพยากรที่ได้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การพัฒนามหาวิทยาลัย บุคลากรและนักศึกษา รวมทั้งได้มีการสรรหาทุนจากแหล่งทุนต่างๆ เพิ่มขึ้น

3. งานความร่วมมือระหว่างประเทศ งานเจรจา และงานพิธีการ

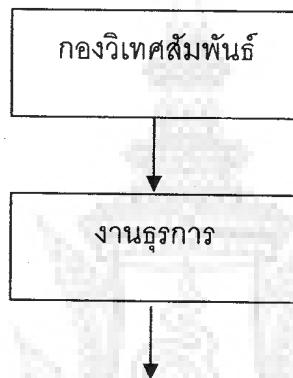
รับผิดชอบในการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศในกิจกรรมต่างๆ เช่น การแลกเปลี่ยนคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ตลอดจนการวิจัยร่วม เป็นต้น รวมทั้งการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี โดยการประสานงานด้านการทัศนศึกษา การจัดประชุมนานาชาติ การจัดฝึกอบรมนานาชาติ เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือและการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ ตลอดจนความร่วมมือทางด้านการวิจัยและอื่นๆ นอกจากนี้ในส่วนของงานเจรจาและงานพิธีการ กองวิเทศ สัมพันธ์จะรับผิดชอบในการต้อนรับอาคันตุกะจากต่างประเทศ จัดพิธีการลงนามความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ รวมถึงประสานงานกับสถาบันการศึกษาคู่สัญญา เพื่อการศึกษาต่อและการแลกเปลี่ยนของบุคลากรและนักศึกษา

4. งานสารนิเทศ

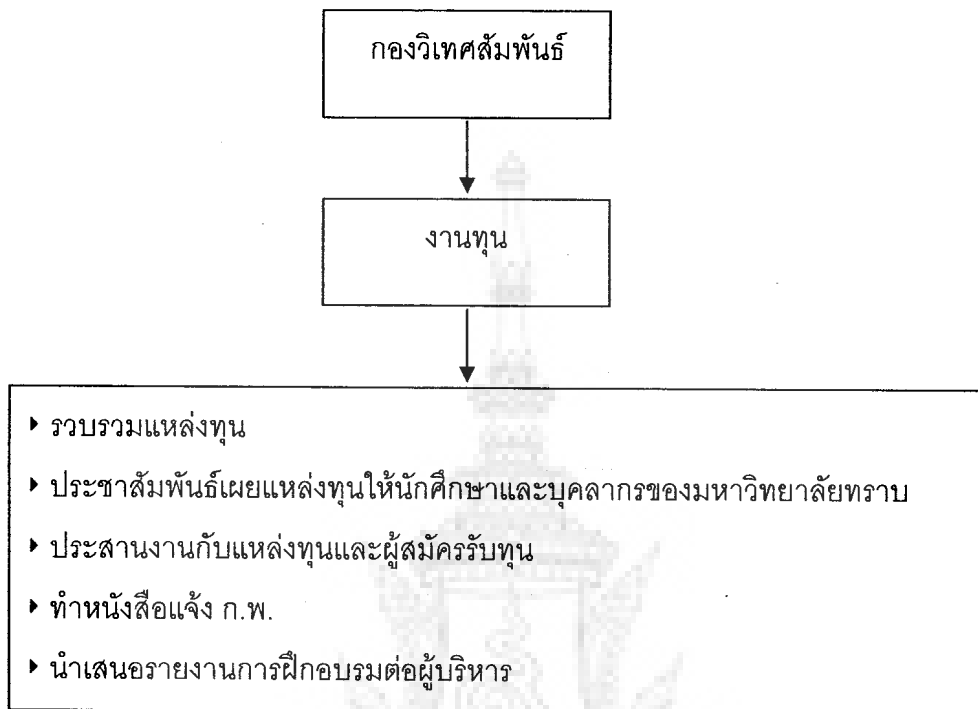
รับผิดชอบหน้าที่ในการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัย ประสานงานในการวางระบบเครือข่ายฐานข้อมูล จัดทำเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย จัดนิทรรศการทางวิชาการเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของมหาวิทยาลัย ไปสู่นานาชาติ

แผนผังหน้าที่ของหน่วยงาน

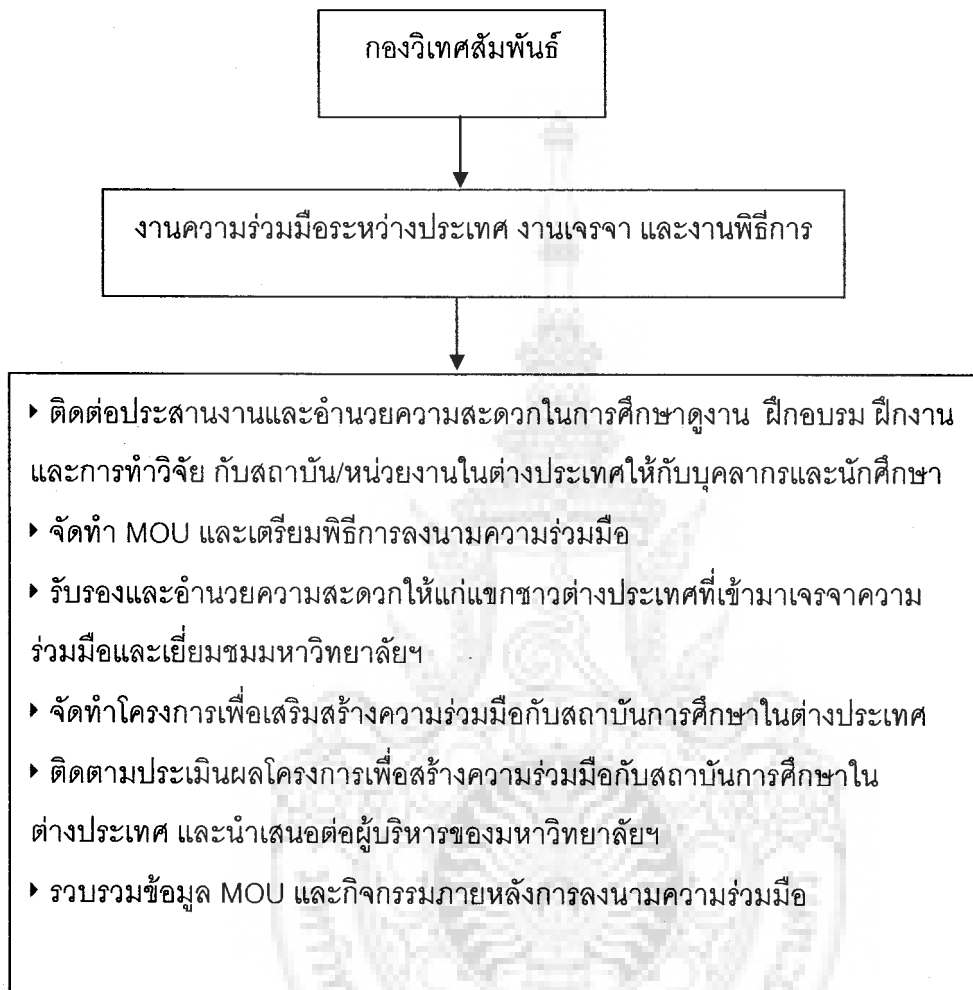
งานธุรการ



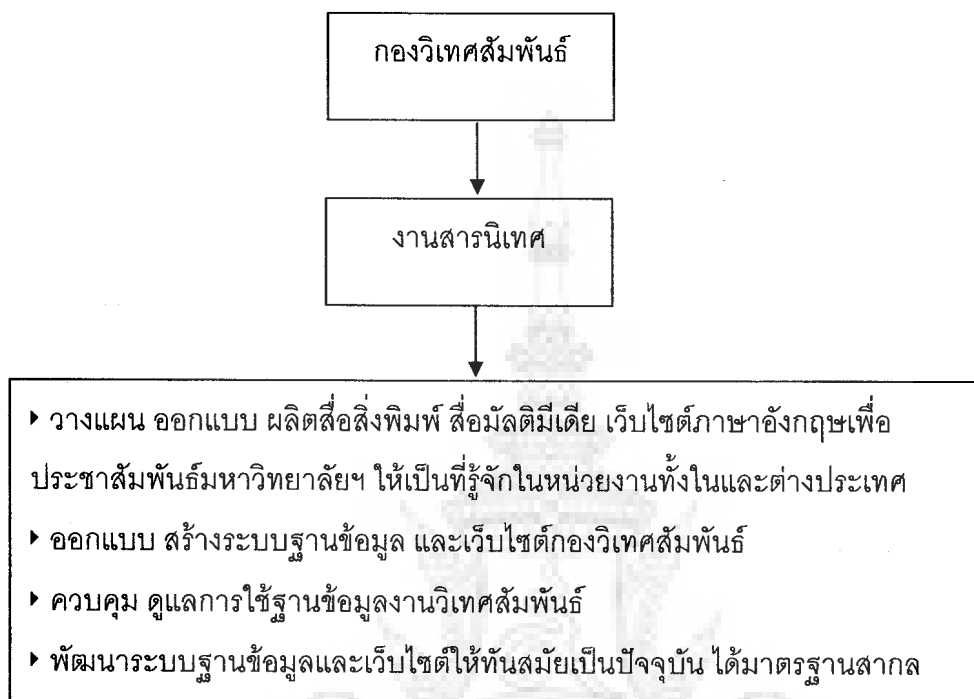
- ▶ ควบคุมดูแลงานรับและส่งหนังสือภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- ▶ โต้ตอบหนังสือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำเอกสาร จัดพิมพ์หนังสือและเอกสาร บริการถ่ายเอกสาร ตลอดจนจัดทำสำเนาเอกสารตามความจำเป็น
- ▶ จัดเก็บรักษาหนังสือเอกสารต่างๆ จากหน่วยงานภายในและภายนอก โดยมีการแยกเก็บเป็นหมวดหมู่
- ▶ ทำหน้าที่เลขานุการการประชุมของกองวิเทศสัมพันธ์
- ▶ ควบคุมการลงเวลาการปฏิบัติงาน บันทึกวันลา สรุปรวันลาประจำปี
- ▶ ขออนุญาตจ้างลูกจ้างชั่วคราว จัดทำใบรับรองเงินเดือนและใบรับรองการผ่านงาน
- ▶ สำรองรายชื่อข้าราชการเกษียณ
- ▶ ควบคุมและดูแลเครื่องใช้สำนักงาน
- ▶ จัดจ้างซ่อมเครื่องใช้สำนักงานและครุภัณฑ์ที่ชำรุด
- ▶ เบิกวัสดุสำนักงานและจัดซื้อวัสดุสำนักงานและครุภัณฑ์ รวมถึงทำรายละเอียดครุภัณฑ์ที่ได้รับงบประมาณของแต่ละปี
- ▶ ขออนุมัติหลักการและเบิกค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่ม

งานทุน

งานความร่วมมือระหว่างประเทศ งานเจรจา และงานพิธีการ



งานสารนิเทศ



2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

-**ประสพ มาธฤทธ์ (2543)** ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการ สายผู้บริหารโรงเรียนและสายผู้ปฏิบัติการสอนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานการประถมศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการสายผู้บริหารโรงเรียนและสายผู้ปฏิบัติการสอนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานการประถมศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี ในด้านงานบริหารทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและพัสดุ และงานหน่วยศึกษานิเทศก์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสายปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 299 คน และผู้ปฏิบัติการสอนจำนวน 370 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประเมินค่า จำนวน 60 ข้อ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ปฏิบัติการสอน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานการประถมศึกษาในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านในระดับปานกลาง
2. ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ปฏิบัติการสอน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานการประถมศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เพียงด้านเดียว คือ งานการเจ้าหน้าที่
3. ผู้บริหารโรงเรียนเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา หรือ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานการประถมศึกษาในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านในระดับปานกลาง
4. ผู้ปฏิบัติการสอนเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา หรือ ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานการประถมศึกษาในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านในระดับปานกลาง

วสันต์ ปัญญา (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกระบี่ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษาและขนาดโรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักเรียนโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกระบี่ จำนวน 951 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) นักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) นักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิภาวรรณ ปลัดคุณ (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพในด้านปริมาณ ประเภทรูปแบบ และเนื้อหาวิชา ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณาจารย์ที่มีต่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นอาจารย์สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพายัพ จำนวน 352 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 247 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 70.17 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows version 7.5) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในระดับปานกลาง และคณาจารย์มีความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการโดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ นอกจากนี้คณาจารย์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทุกรูปแบบ และครอบคลุมทุกสาขาวิชาในปริมาณที่เพียงพอ

สุกัญญา มณีเจริญ (2546) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อกองวิเทศสัมพันธ์ วิทยาเขตบางเขน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่องานวิเทศสัมพันธ์ วิทยาเขตบางเขน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ประกอบด้วย ข้าราชการและพนักงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (MCA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อกองวิเทศสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อกองวิเทศสัมพันธ์ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง และความรู้เกี่ยวกับงานกองวิเทศสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด

ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้ข่าวสารจากกองวิเทศสัมพันธ์ และการรับบริการจากกองวิเทศสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อกองวิเทศสัมพันธ์

กชกร ศุภศรีพันธ์เพียร (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และเปรียบเทียบรายคู่เพิ่มเติมด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี ร้อยละ 52.1 กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 34.1 มาจากคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 27.8 และมีการติดต่อขอใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง ในภาคการศึกษา ร้อยละ 65.9

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยด้านการบริการวิชาการเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี และด้านผู้ให้บริการตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันทุกๆ ด้าน

กันยารัตน์ พฤกษ์อุดม (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กับความพึงพอใจของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 293 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

จันทิมา จันท์สุวรรณ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีสถานภาพต่างกันที่มีต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 207 คน ซึ่งใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจากประชากร 433 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

จำนวน 75 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 และค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ค่า t) อยู่ระหว่าง 2.48 – 11.78

ผลของการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร (1) ผู้บริหารมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารงานห้องสมุด ด้านบริการและจัดกิจกรรม และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในโรงเรียน ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2) ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์สูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง ในด้านการบริหารงานห้องสมุดและด้านการปฏิบัติงานเทคนิคของห้องสมุด (3) ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์สูงกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านความสัมพันธ์กับองค์กรและบุคคลต่างๆ ในสังคม (4) ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 9-12 ปี มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ สูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-4 ปี (5) ผู้บริหารโรงเรียนทั้งประเภทที่เปิดสอนตั้งแต่อนุบาล-ป.6 และผู้บริหารโรงเรียนประเภทที่เปิดสอนตั้งแต่อนุบาล-ม. 3 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน (1) ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในด้านการปฏิบัติงานเทคนิคของห้องสมุดสูงกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง (2) ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีประสบการณ์ทำงานในระดับบริหารต่างกันและประเภทของชั้นเรียนที่เปิดสอนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ในภาพรวมและรายด้าน ผู้บริหารมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครูบรรณารักษ์

เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรป ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตจำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .93 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวยชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$)
2. นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน ต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิวัฒน์ จอมคำ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการชุมชนของสถานศึกษาในตำบลแม่नावาง อำเภอแม่อาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชุมชนของสถานศึกษาในตำบลแม่नावาง อำเภอแม่อาว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 กลุ่ม จำนวน 342 คน ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ผู้ปกครองนักเรียน และบุคคลทั่วไป จำนวน 342 คน การวิเคราะห์แบบสอบถามใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ผู้ศึกษา

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการชุมชนในระดับปานกลาง การให้บริการชุมชนด้านงานบริการอาคารสถานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการชุมชนเป็นรายด้าน ประชาชนทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการชุมชนในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจงานบริการด้านอาคารสถานที่มากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความพึงพอใจด้านงานให้ความร่วมมือชุมชนมากที่สุด

วัฒนา รุ่งเรือง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรเกี่ยวกับการรับฝาก ถอน ธนบัตร (2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับของความพึงพอใจของธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงานในปัจจุบัน (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับแลกธนบัตรชำรุดของธนาคารพาณิชย์และประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งตามภาระหน้าที่รับผิดชอบครั้งนี้ คือ ะกะบริหาร 138 คน ระดับปฏิบัติการ 681 คน รวม 819 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นระดับบริหาร จำนวน 45 คน ระดับปฏิบัติการจำนวน 220 คน รวม 265 คน จากพนักงานสาขานาการพาณิชย์ทั้งหมด ในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นได้ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t-test) และการทดสอบค่า F (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของธนาคารพาณิชย์ต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน คือ ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ หรือแบ่งตามตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวนทั้งหมด 1,172 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามประเภท สายงานและสังกัด

คณะ/หน่วยงานที่ เทียบเท่า	ข้าราชการ		พนักงาน มหาวิทยาลัย		พนักงานราชการ		ลูกจ้างประจำ		ลูกจ้างชั่วคราว		รวม ทั้งหมด
	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	
สำนักงานตรวจสอบ ภายใน	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4
สำนักงานอธิการบดี	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
กองกลาง	-	10	-	2	-	2	-	7	-	18	39
กองคลัง	-	17	-	8	-	2	-	1	-	12	40
กองนโยบายและแผน	-	15	-	2	-	-	-	2	-	5	24
กองบริหารงานบุคคล	-	14	-	5	-	2	-	1	-	4	26

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

คณะ/หน่วย งานที่เทียบเท่า	ข้าราชการ		พนักงาน มหาวิทยาลัย		พนักงานราชการ		ลูกจ้างประจำ		ลูกจ้างชั่วคราว		รวม ทั้งหมด
	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	
กองพัฒนานักศึกษา	-	5	-	3	-	-	-	1	-	3	12
กองประชาสัมพันธ์	-	-	-	2	-	1	-	-	-	5	8
กองวิเทศสัมพันธ์	-	-	-	3	-	-	-	-	-	2	5
กองศิลปวัฒนธรรม	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	4
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	1	-	4	-	2	-	-	-	16	23
สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	-	5	-	11	-	1	-	-	-	28	45
สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	-	13	-	4	-	1	-	2	-	13	33
สำนักประกันคุณภาพ	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	3
คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม	43	3	5	1	2	-	-	16	-	18	88
คณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์	52	5	11	2	3	1	-	10	11	21	116
คณะเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน	10	1	10	3	1	1	-	5	1	17	49
คณะบริหารธุรกิจ	100	4	6	7	1	-	-	20	-	39	177
คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	50	2	10	3	-	-	-	7	-	10	82
คณะวิศวกรรมศาสตร์	108	9	2	1	1	2	-	15	3	35	176
คณะศิลปศาสตร์	70	4	12	2	2	1	-	5	1	18	115
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ และออกแบบแฟชั่น	32	4	3	2	1	-	-	5	3	15	65

คณะ/หน่วยงานหรือ เทียบเท่า	ข้าราชการ		พนักงาน มหาวิทยาลัย		พนักงานราชการ		ลูกจ้างประจำ		ลูกจ้างชั่วคราว		รวม ทั้งหมด
	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	วิชาการ	สนับสนุน	
คณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์และการ ออกแบบ	5	-	10	2	1	2	-	4	1	12	37
รวม	470	117	69	70	12	18	-	101	20	295	1,172

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์มาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์น้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{(5-1)}{5} \\ \text{ความกว้างของชั้น} &= 0.80 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ยในการแบ่งช่วงชั้น (Class interval) 5 ระดับ เท่า ๆ กันดังนี้

4.21 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์มากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์มาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์น้อย

น้อยกว่า 1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผศ.ดร.นุชลี อุปภัย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา และ ผศ. สุภัทรา โกไศยกานนท์ รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9741 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง (สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และ ปรีชา อัครเดชาบุตร, 2550 : 195 -199)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.4.1 คณะผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไปขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 23 หน่วยงาน โดยคณะผู้วิจัยนำส่งด้วยตนเอง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 คณะผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 1,172 ฉบับ ให้กับประชากรทั้งหมด

3.4.3 คณะผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากประชากรในแต่ละหน่วยงานด้วยตนเอง ภายใน 20 วัน และได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 672 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจดูว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามสมบูรณ์หรือไม่ แล้วคัดเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพียง 565 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

3.5.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร

3.5.2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.5.3. ค่า t-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และใช้ ค่า F-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังประชากร จำนวน 1,172 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 672 ชุด คิดเป็นร้อยละ 57.33 โดยคณะผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 565 ชุด คิดเป็นร้อยละ 48.21 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนประชากรที่แจกแบบสอบถามและจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวนประชากรที่แจกสอบถาม	จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4	4
สำนักงานอธิการบดี	1	1
กองกลาง	39	10
กองคลัง	40	37
กองนโยบายและแผน	24	16
กองบริหารงานบุคคล	26	26
กองพัฒนานักศึกษา	12	12
กองประชาสัมพันธ์	8	8
กองวิเทศสัมพันธ์	5	3
กองศิลปวัฒนธรรม	4	3
สถาบันวิจัยและพัฒนา	23	22
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	39
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	33	28
สำนักประกันคุณภาพ	3	3
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	88	36

หน่วยงาน	จำนวนประชากรที่ แจกสอบถาม	จำนวนประชากรที่ ตอบแบบสอบถาม
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	116	100
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	49	29
คณะบริหารธุรกิจ	177	65
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	82	43
คณะวิศวกรรมศาสตร์	176	34
คณะศิลปศาสตร์	115	58
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	65	65
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	37	30
รวม	1,172	672

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัส (Coding) และนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	200	35.4
หญิง	365	64.6
รวม	565	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณลักษณะประชากรด้านเพศ อันดับแรก คือ เพศหญิง จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และรองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	32	5.7
25 – 30 ปี	160	28.3
31 – 35 ปี	81	14.3
36 – 40 ปี	77	13.6
40 ปีขึ้นไป	215	38.1
รวม	565	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณลักษณะประชากรด้านอายุ อันดับแรก คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	5.5
ปริญญาตรี	314	55.6
สูงกว่าปริญญาตรี	220	38.9
รวม	565	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษา อันดับแรก คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	285	50.4
พนักงานมหาวิทยาลัย	93	16.5
พนักงานราชการ	37	6.5
ลูกจ้างประจำ	12	2.1
ลูกจ้างชั่วคราว	138	24.4
รวม	565	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณลักษณะประชากรด้านประเภทของบุคลากร อันดับแรก คือ ข้าราชการ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 พนักงานราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และลูกจ้างประจำ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	113	20.0
2 – 5 ปี	120	21.2
6 – 11 ปี	78	13.8

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
12 – 15 ปี	57	10.1
16 – 25 ปี	103	18.2
มากกว่า 25 ปี	94	16.6
รวม	565	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณลักษณะประชากรด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อันดับแรก คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2 -5 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระยะเวลา 16 – 25 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ระยะเวลามากกว่า 25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ระยะเวลา 6 – 11 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ ระยะเวลา 12 – 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่ และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่ และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ความรับผิดชอบงานด้านต่างประเทศให้กับ มหาวิทยาลัย	3.31	0.84	ปานกลาง	1
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและให้ความรู้ด้าน ต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ	3.09	0.85	ปานกลาง	10
3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุน (ต่างประเทศ) ผ่านทางหนังสือเวียน และเว็บไซต์ให้แก่บุคลากร	3.17	0.91	ปานกลาง	5
4. การให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อขอรับทุน	3.15	0.90	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่ และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
5. การประสานติดต่อกับสถานศึกษาในต่างประเทศ ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อศึกษาต่อ/ ฝึกอบรม	3.16	0.91	ปานกลาง	6
6. การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในเอเชีย	3.17	0.90	ปานกลาง	4
7. การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในยุโรป	3.00	0.87	ปานกลาง	14
8. การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในอเมริกา	2.89	0.86	ปานกลาง	15
9. การจัดประชุมเพื่อเจรจาสร้างความร่วมมือกับ ต่างประเทศ	3.06	0.90	ปานกลาง	13
10. การให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องต่างๆ เกี่ยวกับเดินทางไปศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน ฝึกอบรม และการทำวิจัย	3.14	0.89	ปานกลาง	8
11. การให้ความช่วยเหลือด้านการแปลเอกสารจาก ภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย/ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ	3.07	0.96	ปานกลาง	12
12. เนื้อหาและรูปแบบจดหมายข่าวของกองวิเทศ สัมพันธ์	3.07	0.88	ปานกลาง	11
13. การอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือ เดินทางและวีซ่า	3.24	0.91	ปานกลาง	2
14. การจัดอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้กับ บุคลากร	3.24	0.95	ปานกลาง	3
15. การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรโดยใช้วิทยากรชาว ต่างประเทศ	3.13	0.95	ปานกลาง	9
รวม	3.13	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ ระดับปานกลางเป็นอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบของงานด้านต่างประเทศให้กับมหาวิทยาลัย รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทาง และวีซ่า การจัดอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในเอเชีย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุน (ต่างประเทศ) ผ่านทางหนังสือเวียน และเว็บไซต์ให้แก่บุคลากร การประสานติดต่อกับสถานศึกษาในต่างประเทศให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อศึกษาต่อ/ฝึกอบรบ การให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับทุน การให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ เกี่ยวกับเดินทางไปศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน ฝึกอบรบ และการทำวิจัย การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรโดยใช้วิทยากรชาวต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและให้ความรู้ด้านต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ เนื้อหาและรูปแบบจดหมายข่าวของกองวิเทศสัมพันธ์ การให้ความช่วยเหลือด้านการแปลเอกสารจากภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย/ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ การจัดประชุมเพื่อเจรจาสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในยุโรป การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในอเมริกา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะ				
ของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.71	0.72	มาก	3
2. ให้เกียรติต่อผู้เข้ามาใช้บริการ	3.63	0.78	มาก	5
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	3.72	0.79	มาก	2
4. มีอัธยาศัยและมีไมตรีจิต พุดจาสุภาพ อ่อนโยน	3.72	0.76	มาก	1
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.61	0.81	มาก	6

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะ ของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
6. มีความน่าเชื่อถือ	3.59	0.79	มาก	7
7. ให้ความเป็นมิตรทำให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ	3.64	0.81	มาก	4
8. ความสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้	3.50	0.84	มาก	8
9. ความสามารถให้คำปรึกษาอย่างละเอียดและ ถูกต้อง	3.49	0.81	มาก	9
รวม	3.62	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ระดับมากเป็นอันดับแรก คือ มีอัธยาศัยและมีไมตรีจิต พุดจาสุภาพ อ่อนโยน ร่องลงมา คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ให้ความเป็นมิตรทำให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ ให้เกียรติต่อผู้เข้ามาใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือ ความสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ ความสามารถให้คำปรึกษาอย่างละเอียดและถูกต้องตามลำดับ

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย (n = 200)		หญิง (n = 365)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	3.13	0.78	3.12	0.68	5.41	0.02*
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	3.59	0.69	3.64	0.66	0.13	0.72
รวม	3.36	0.68	3.38	0.61	2.65	0.10

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่า $t = 2.65$ ในภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 2 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 25 ปี (n = 32)		25 – 30 ปี (n = 160)		31 – 35 ปี (n = 81)		36 – 40 ปี (n = 77)		40 ปีขึ้นไป (n = 215)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. บทบาทหน้าที่และ การให้บริการงานวิเทศ สัมพันธ์	3.12	0.87	3.19	0.70	3.23	0.70	3.05	0.72	3.07	0.71
2. คุณลักษณะของ ผู้ปฏิบัติงานวิเทศ สัมพันธ์	3.71	0.80	3.68	0.69	3.63	0.62	3.59	0.70	3.57	0.65
รวม	3.41	0.77	3.44	0.61	3.43	0.60	3.32	0.66	3.32	0.62

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.64	4	0.66	1.29	0.28
	ภายในกลุ่ม	287.46	560	0.51		
	รวม	290.10	564			
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.50	4	0.38	0.83	0.51
	ภายในกลุ่ม	252.95	560	0.45		
	รวม	254.46	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.77	4	0.44	1.11	0.35
	ภายในกลุ่ม	222.93	560	0.40		
	รวม	224.70	564			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 - 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่า $F = 1.11$ ในภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร ต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 31)		ปริญญาตรี (n = 314)		สูงกว่าปริญญาตรี (n = 220)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	3.02	0.92	3.20	0.63	3.03	0.78
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	3.48	0.72	3.60	0.66	3.68	0.68
รวม	3.25	0.74	3.40	0.59	3.35	0.67

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.28	2	2.14	4.21	0.02*
	ภายในกลุ่ม	285.82	562	0.51		
	รวม	290.10	564			
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.48	2	0.74	1.65	0.19
	ภายในกลุ่ม	252.98	562	0.45		
	รวม	254.46	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.78	2	0.39	0.98	0.37
	ภายในกลุ่ม	223.91	562	0.40		
	รวม	224.70	564			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 – 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่า $F = 0.98$ ในภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	3.02	3.20	3.03
ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.02	-	0.18	0.01
ปริญญาตรี 3.20	-0.18	-	-0.17*
สูงกว่าปริญญาตรี 3.03	-0.01	0.17*	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี



สมมติฐาน 4 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ความพึงพอใจ	ข้าราชการ (n = 285)		พนักงาน มหาวิทยาลัย (n = 93)		พนักงาน ราชการ (n = 37)		ลูกจ้าง ประจำ (n = 12)		ลูกจ้าง ชั่วคราว (n = 138)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. บทบาทหน้าที่และ การให้บริการงาน วิเทศสัมพันธ์	3.06	0.71	3.24	0.76	3.25	0.81	3.22	0.76	3.14	0.67
2. คุณลักษณะของ ผู้ปฏิบัติงานวิเทศ สัมพันธ์	3.60	0.65	3.72	0.74	3.85	0.72	3.61	0.58	3.55	0.65
รวม	3.33	0.61	3.48	0.70	3.55	0.71	3.42	0.64	3.35	0.59

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.03	4	0.76	1.48	0.21
	ภายในกลุ่ม	287.07	560	0.51		
	รวม	290.10	564			
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.60	4	0.90	2.01	0.09
	ภายในกลุ่ม	250.86	560	0.45		
	รวม	254.46	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.83	4	0.71	1.79	0.13
	ภายในกลุ่ม	221.87	560	0.40		
	รวม	224.70	564			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 – 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวม ค่า $F = 1.79$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 5 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 2 ปี		2 – 5 ปี		6 – 11 ปี		12 – 15 ปี		16 – 25 ปี		มากกว่า 25 ปี	
	(n = 113)		(n = 120)		(n = 78)		(n = 57)		(n = 103)		(n = 94)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	\bar{X}	S.D.	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	3.14	0.65	3.28	0.70	3.22	0.79	3.03	0.73	3.02	0.68	3.03	0.75
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	3.61	0.66	3.74	0.68	3.72	0.63	3.58	0.76	3.54	0.67	3.53	0.66
รวม	3.37	0.60	3.51	0.60	3.47	0.65	3.30	0.69	3.28	0.61	3.28	0.65

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. บทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	6.10	5	1.22	2.40	0.04*
	ภายในกลุ่ม	284.00	559	0.51		
	รวม	290.10	564			
2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.00	5	0.80	1.79	0.11
	ภายในกลุ่ม	250.45	559	0.45		
	รวม	254.46	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.93	5	0.99	2.51	0.03*
	ภายในกลุ่ม	219.77	559	0.39		
	รวม	224.70	564			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 - 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวม ค่า $F = 2.51$ มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังตาราง 4.18

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ เป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	2 – 5 ปี	6 – 11 ปี	12 – 15 ปี	16 – 25 ปี	มากกว่า 25 ปี
ต่ำกว่า 2 ปี 3.14	-	0.14	0.81	-0.11	-1.12	-0.11
2 – 5 ปี 3.28	-0.14	-	-0.58	-0.25*	-0.26*	-0.25*
6 – 11 ปี 3.22	-0.08	0.06	-	-0.19	-0.20	-0.19
12 – 15 ปี 3.03	0.11	0.25*	0.19	-	-0.01	-
16 – 25 ปี 3.02	0.12	0.26*	0.20	0.01	-	0.01
มากกว่า 25 ปี 3.03	0.11	0.25*	0.19	-	-0.01	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 12-15 ปี 16-25 ปี และมากกว่า 25 ปี

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการนำข้อเสนอแนะของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมาวิเคราะห์ และประมวลผลตามเนื้อหา พบว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลและขอข่ายหน้าทำงานวิเทศสัมพันธ์ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ทราบ
2. ควรประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศในบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ทราบ
3. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษตามภาระของงานในแต่ละหน่วยงาน และต้องจัดอย่างต่อเนื่อง



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

5.1 สรุปผลการวิจัย

คุณลักษณะประชากรด้านเพศ อันดับแรก คือ เพศหญิง จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และรองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

คุณลักษณะประชากรด้านอายุ อันดับแรก คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

คุณลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษา อันดับแรก คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

คุณลักษณะประชากรด้านประเภทของบุคลากร อันดับแรก คือ ข้าราชการ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 พนักงานราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และลูกจ้างประจำ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

คุณลักษณะประชากรด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อันดับแรก คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 113 คน

คิดเป็นร้อยละ 20 ระยะเวลา 16 – 25 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ระยะเวลามากกว่า 25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ระยะเวลา 6 – 11 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ ระยะเวลา 12 – 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ ระดับปานกลางเป็นอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบงานด้านต่างประเทศให้กับมหาวิทยาลัย รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทางและวีซ่า การจัดอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในเอเชีย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุน (ต่างประเทศ) ผ่านทางหนังสือเวียน และเว็บไซต์ให้แก่บุคลากร การประสานติดต่อกับสถานศึกษาในต่างประเทศให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อศึกษาต่อ/ฝึกอบรม การให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับทุน การให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ เกี่ยวกับเดินทางไปศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน ฝึกอบรม และการทำวิจัย การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรโดยใช้วิทยากรชาวต่างประเทศ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและให้ความรู้ด้านต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ เนื้อหาและรูปแบบจดหมายข่าวของกองวิเทศสัมพันธ์ การให้ความช่วยเหลือด้านการแปลเอกสารจากภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย/ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ การจัดประชุมเพื่อเจรจาสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในยุโรป การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในอเมริกา ตามลำดับ

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ระดับมากเป็นอันดับแรก คือ มีอัธยาศัยและมีไมตรีจิต พุดจาสุภาพ อ่อนโยน รองลงมาคือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ให้ความเป็นมิตรทำให้ผู้มาใช้บริการประทับใจ ให้เกียรติต่อ

ผู้เข้ามาใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือ ความสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ ความสามารถให้คำปรึกษาอย่างละเอียดและถูกต้อง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 2 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 12 - 15 ปี 16 - 25 ปี และมากกว่า 25 ปี

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายคือ

5.2.1 ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่รู้จักกองวิเทศสัมพันธ์ ในฐานะที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านต่างประเทศให้กับมหาวิทยาลัยฯ แต่ไม่ทราบหน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งหมด บางส่วนติดต่อกับกองวิเทศสัมพันธ์ในบางเรื่อง เช่น การอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทาง และวีซ่า การจัดอบรมทักษะภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร เป็นต้น ในขณะที่ในด้านการขยายความร่วมมือไปยังประเทศในเอเชีย/ยุโรป/อเมริกา การจัดประชุมเพื่อเจรจาสร้างความร่วมมือกับประเทศ บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมในการประชุมดังกล่าว ซึ่งผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่คือผู้บริหารระดับสูง และคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยฯ จะทำความร่วมมือ ในส่วนของการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง เกี่ยวกับการเดินทางไปศึกษาต่อ ศึกษาดูงาน ฝึกอบรม และงานวิจัย รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับทุน และประสานติดต่อกับสถานศึกษาในต่างประเทศให้กับบุคลากร เพื่อศึกษาต่อ มีการจำกัดเฉพาะบุคลากรบางประเภทเท่านั้น

5.2.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ มีอัธยาศัยและมีไมตรีจิต พุดจาสุภาพ อ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่กองวิเทศสัมพันธ์ทุกคนจะให้ความสำคัญกันเอง และเต็มใจที่จะให้บริการกับบุคลากรที่มาติดต่อ จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน

5.2.3 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน การที่งานวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ คณะผู้วิจัยมองว่า ไม่ว่าจะบุคลากรที่เข้ามาติดต่อ ประสานกับงานวิเทศสัมพันธ์ ทั้งจากคณะ สำนัก สถาบัน และกอง ทั้งเพศชาย และหญิง ผู้เข้ารับบริการจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง ผู้ให้บริการยินดีที่จะให้บริการกับบุคคลทุกเพศ อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) โดยศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.4 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน การทำงานวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ คณะผู้วิจัยมองว่า บุคลากรที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการงานวิเทศสัมพันธ์นั้น มีทุกระดับอายุ ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย และผู้ให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์มีความยินดี และเต็มใจที่จะให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร ศุภศรีพันธ์เพ็ญ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติไม่แตกต่างกัน

5.2.5 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน การทำงานวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ คณะผู้วิจัยมองว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใดก็ตาม ก็สามารถติดต่อเข้ารับบริการงานวิเทศสัมพันธ์ได้จากเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ และสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของงานวิเทศสัมพันธ์ได้เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนาร รุ่งเรือง (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

5.2.6 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน การทำงานวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ คณะผู้วิจัยมองว่า เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ให้เกียรติ และเต็มใจที่จะให้บริการกับบุคลากรทุกประเภทที่เข้ามาติดต่ออย่างเท่าเทียมและยุติธรรม นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกองวิเทศสัมพันธ์ก็ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรทุกประเภทได้รับทราบ

5.2.7 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์แตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 การที่งานวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ คณะผู้วิจัยมองว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงมีความเข้าใจในงานวิเทศสัมพันธ์บางส่วน และมีโอกาสที่จะได้รู้จักงานวิเทศสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย จึงมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับจากงานวิเทศสัมพันธ์ ดังนั้น จึงสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง ทำให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถมองเห็นถึงบทบาทหน้าที่ ข้อดีและความจำเป็นของการดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์ เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารจากงานวิเทศสัมพันธ์จึงรับรู้ข้อผิดพลาดได้จากประสบการณ์ จึงทำให้มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยารัตน์ พุกษุอุตม (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ด้านบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ ขอบข่ายหน้าที่ และความรับผิดชอบ รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่กองวิเทศสัมพันธ์ดำเนินการ และบอกเล่ากิจกรรมความเคลื่อนไหวด้านต่างประเทศของมหาวิทยาลัย ข่าวสารทุนการทำวิจัย ฝึกอบรม เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้งานวิเทศสัมพันธ์เป็นที่รู้จักของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เมื่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของวิเทศสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจะพัฒนากระบวนการดำเนินงานการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์ เนื่องจากบุคลากรที่เข้าติดต่อกับกองวิเทศสัมพันธ์จะเน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือเดินทาง และวีซ่า การขอหนังสือรับรองภาษาอังกฤษเพื่อขอ

วิชา เพื่อให้เกิดความคล่องตัว จึงควรมีออกแบบขั้นตอนการติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ของกองวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรรับรู้ขั้นตอนอย่างละเอียด ชัดเจน สามารถจัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งจะช่วยป้องกันการผิดพลาด และบุคลากรไม่ต้องเสียเวลาหลายครั้งที่จะเข้ามาติดต่อ

5.3.2 ด้านคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์โดยให้เข้ารับการฝึกอบรมให้มีความรู้ด้านวิเทศสัมพันธ์ รู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกด้านของงานวิเทศสัมพันธ์เนื่องจากการทำงานในลักษณะหมุนเวียนงาน บุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์จะต้องสามารถทำงานทุกหน้าที่ได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายใน และทำให้งานราบรื่น ถูกต้องชัดเจน นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้น เพื่อศึกษาปัญหา และความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในเชิงลึก ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย

บรรณานุกรม

- กชกร ศุภศรีพันธ์เพ็ชร. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548
- กอบขวัญ ไสยวิริยะ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545
- กันยารัตน์ พฤษ์อุดม. ความพึงพอใจของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการ
ให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548
- แคทลียา มอบกระโทก. ความพึงพอใจของครูต่อการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการ
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548
- จันทิมา จันท์สุวรรณ. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานของครู
บรรณารักษ์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542
- นิวัฒน์ จอมคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชุมชนของสถานศึกษาในตำบล
แม่नावาง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2550
- เบญจมาศ ประยูรหงส์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่ง
ท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต. ปริญญาานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
นันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549
- ประสพ มาธฤทธิ. ความพึงพอใจของข้าราชการครูสายผู้บริหารโรงเรียนและสายผู้ปฏิบัติการ
สอนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานประถมศึกษาในจังหวัด
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา
สถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี, 2543

- เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. การวางแผนการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544
- วสันต์ ปัญญา. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544
- วัฒนา รุ่งเรือง. ความพึงพอใจของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อการให้บริการศูนย์จัดการธนบัตรในจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2550
- วิภาวรรณ ปลัดคุณ. ความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545
- สมิต สัมภูกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2546
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัศวเดชาอนุกร. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด, 2550
- สุกัญญา มณีเจริญ. ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อกองวิเทศสัมพันธ์ วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548
- อุษา รุ่งเรืองวิจิตร. งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการปฏิบัติงานของงานทะเบียนและสถิติ วังท่าพระ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่องานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นอย่างมาก ขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกของท่านโดยท่านไม่ต้องแจ้งชื่อ นามสกุล หรือรหัสใดๆ ลงในแบบสอบถาม และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.1 ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่และกาารให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทบุคลากร

ข้าราชการ

พนักงานมหาวิทยาลัย

พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ

ลูกจ้างชั่วคราว

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 2 ปี

2- 5 ปี

6 -11 ปี

12 – 15 ปี

16 – 25 ปี

มากกว่า 25 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมนังคหลวงพระนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเป็นจริงมากที่สุดตามการพิจารณาของท่านเพียงช่องเดียว

2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่และการให้บริการงานวิเทศสัมพันธ์

บทบาทหน้าที่และการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					เหตุผล
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. ความรับผิดชอบงานด้านต่างประเทศให้กับมหาวิทยาลัย						
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและให้ความรู้ด้านต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ						
3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุน (ต่างประเทศ) ผ่านทางหนังสือเวียน และเว็บไซต์ให้แก่บุคลากร						
4. การให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับทุน						
5. การประสานติดต่อกับสถานศึกษาในต่างประเทศให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อศึกษาต่อ/ฝึกอบรม						
6. การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในเอเชีย						

คุณลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					เหตุผล
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
7. การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในยุโรป						
8. การขยายความร่วมมือไปยังประเทศในอเมริกา						
9. การจัดประชุมเพื่อเจรจาสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ						
10. การให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ เกี่ยวกับเดินทางไปศึกษาต่อ, ศึกษาดูงาน ฝึกอบรม และการทำวิจัย						
11. การให้ความช่วยเหลือด้านการแปล เอกสารจากภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย/ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ						
12. เนื้อหาและรูปแบบจดหมายข่าวของ กองวิเทศสัมพันธ์						
13. การอำนวยความสะดวกในการจัดทำ หนังสือเดินทางและวีซ่า						
14. การจัดอบรมทักษะภาษาต่างประเทศ ให้กับบุคลากร						
15. การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรโดยใช้ วิทยากรชาวต่างประเทศ						

2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์

คุณลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					เหตุผล
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย						
2. ให้เกียรติต่อผู้เข้ามาใช้บริการ						
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ						
4. มีอัธยาศัยและมีไมตรีจิต พุดจาสุภาพ อ่อนโยน						
5. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน						
6. มีความน่าเชื่อถือ						
7. ให้ความเป็นมิตรทำให้ผู้มาใช้บริการ ประทับใจ						
8. ความสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้						
9. ความสามารถให้คำปรึกษาอย่าง ละเอียดและถูกต้อง						

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางวันดี เอนกจําณงพร

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs. Wande Anekjumnongporn

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร ชั้น 4 เลขที่ 399 ถนนสามเสน แขวงวิชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

E-mail: wayee-an@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ผู้ร่วมการวิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวพลอยลดา โสตะจินดา

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Ploylada Sotachinda

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิเทศสัมพันธ์

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร ชั้น 4 เลขที่ 399 ถนนสามเสน แขวงวิชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

E-mail: p.ploylada@gmail.com

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ผู้ร่วมการวิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผศ. สุภัทรา โกไศยกานนท์

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Asst. Prof. Supatra Kosaiyakanont

ตำแหน่งปัจจุบัน รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร ชั้น 3 เลขที่ 399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ
10300

E-mail: supatra_ko@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

