

# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สังคมโลกปัจจุบันเป็นสังคมข้อมูลข่าวสาร ความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม มีผลกระทบทั่วถึงอย่างรวดเร็ว บุคคลในสังคมต้องติดต่อ พบปะเพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคมหรือเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ภาษาต่างประเทศจึงกลายเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งในการสื่อสารความรู้ตึกนึกคิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและกันในการศึกษาหาข้อมูลความรู้และถ่ายทอดวิทยาการต่างๆแก่กัน ในด้านเศรษฐกิจ ภาษามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเจรจาต่อรองด้านการค้าและการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการรู้ภาษาต่างประเทศ จะช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างชนชาติไทยและชนชาติอื่นเพราะมีความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละเชื้อชาติ ทำให้สามารถปฏิบัติตนต่อกันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเข้าใจและภาคภูมิใจในภาษาและวัฒนธรรมไทย สามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมไทยไปสู่สังคมโลก[1]

การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้มีความรอบรู้และสามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกโดยเฉพาะให้ทันกับความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจและสังคมนับว่าเป็นหนึ่งในความจำเป็นเร่งด่วนของการผลักดันด้านการศึกษา ดังระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 สรุปได้ว่าผู้เรียนต้องได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเท่าทันและชาญฉลาด การจัดการศึกษาต้องมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยจัดหลักสูตรการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ) [2] การพัฒนานั้นต้องให้ทันการณ์กับความรวดเร็วของการปรับเปลี่ยนสังคมโลกให้เป็นสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - Base Economy) ที่ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความร่วมมือกันทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก ในปัจจุบันการติดต่อกับสังคมอื่นๆ ต่างชาติต่างภาษามีไข่เรื่องยากอีกต่อไป เพียงแค่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีและความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้ที่มีความสามารถด้านนี้ย่อมได้เปรียบในหลายๆ ทาง เช่น สามารถเข้าใจความคิดและวัฒนธรรมของชาติอื่นๆ ประสบผลสำเร็จในการเจรจาทางธุรกิจ สามารถเสนอความคิดเห็นและร่วมอภิปรายในการประชุมนานาชาติได้ เป็นต้น ดังนั้นหากผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะด้านนี้ตั้งแต่ระดับชั้นต้นๆ ไม่เพียงแต่จะส่งผลดีต่อการศึกษาระดับที่สูงขึ้นแต่ยังครอบคลุมถึงการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพในอนาคต [3]

นอกจากนี้ สังคมปัจจุบันนี้นับเป็นสังคมข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความเป็นผู้นำที่ก้าวนำองค์กรอื่นๆ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ท่ามกลางสภาพการณ์เช่นนี้ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อจะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง การประชาสัมพันธ์และสื่อประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำหรับการบริหารพัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่าทั้งภาครัฐและเอกชนต่างจัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขึ้น สำหรับเป็นเครื่องมือส่งเสริมให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นการส่งเสริมความมั่นใจนำพาองค์กรให้มีเสถียรภาพมากขึ้นพร้อมกับสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นการทำกิจกรรมที่มีการวางแผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ และได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พนักงานแต่ละองค์กรเองก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญเพราะพนักงานเปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อนที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ [4]

การประชาสัมพันธ์จึงเป็นกลไกหนึ่งของการบริหาร เพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงาน ความนิยมจากประชาชนทำให้กิจการของหน่วยงานเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง หน่วยงานจึงมีการประชาสัมพันธ์ในลักษณะปลุกเร้า เผยแพร่ นโยบายและการดำเนินงานรวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี นอกจากนี้ การให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานด้วยความเป็นจริงและต่อเนื่อง โดยประชาชนภายในหน่วยงานต้องชี้แจงแถลงข้อเท็จจริงของหน่วยงานให้ทราบเป็นระยะๆ เพื่อความเข้าใจไปในทางเดียวกัน ส่วนประชาชนภายนอกหน่วยงานก็ต้องดำเนินการให้เกิดความเข้าใจโดยการเผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ผ่านสื่อมวลชนรวมทั้งการจัดนิทรรศการก็จะทำให้เกิดความเข้าใจที่เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน [4]

นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้นทั้งนี้เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องสม่ำเสมอ การขาดการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมนานๆ จะเป็นสาเหตุของการเกิดความรู้ที่คลาดเคลื่อน และจะเป็นบ่อเกิดความรู้สึกรู้สึกที่ไม่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อปฏิภานในทิศทางที่เป็นผลเสียต่อหน่วยงานได้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี[5] ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2541 ได้กำหนดให้มีฐานะเป็น มหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับดูแลของรัฐบาล และเป็นนิติบุคคล พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 11 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2541 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 มีนาคม 2541 สถาปนาขึ้นมา จากวิทยาลัยเทคนิคธนบุรี ซึ่งเป็นวิทยาลัยในสังกัด นับจากอดีตจนถึงปัจจุบันมหาวิทยาลัยยังคงยึดหลักปรัชญาการศึกษาที่เน้นการสอนวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่นักศึกษาของ มหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่มุ่งมั่นเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัย มุ่งมั่นที่จะปลูกฝังนักศึกษาให้มีจิตสำนึกในการใฝ่เรียนรู้ สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สนับสนุนคณาจารย์และนักวิจัย ให้แสวงหาความรู้และประสบการณ์อย่างไม่ หยุดยั้งเพื่อให้ทันต่อพลวัตทางวิชาการ พัฒนาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ สร้างองค์กรให้มีระบบที่เอื้อต่อการเรียนรู้

คณะวิศวกรรมศาสตร์ซึ่งเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยจึงมีปณิธานมุ่งมั่นในการพัฒนานักศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง [5] มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมของนักศึกษาภายในคณะ มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ในด้านความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม จริยธรรม บำเพ็ญประโยชน์ให้แก่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย และสังคม สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อให้ทุกคนมีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ และความรับผิดชอบ เพื่อจะได้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ การจัดการศึกษา จึงต้องดำเนินการทั้งการเรียนการสอน เพื่อเสริมสร้างพัฒนาความรู้ทางวิชาการ/วิชาชีพ และ สนับสนุนการจัดกิจกรรมของนักศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีคุณภาพ และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้คณะวิศวกรรมศาสตร์ยังส่งเสริมให้นักศึกษาได้ ร่วมกิจกรรมการแข่งขันทั้งภายในและภายนอก เพื่อพัฒนาความรู้ของนักศึกษาให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในศาสตร์ของตน พร้อมทั้งจะออกไปเป็นวิศวกรมืออาชีพและมีคุณภาพต่อไป

ทั้งนี้ กิจกรรมนักศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญมากสำหรับการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา เนื่องจากเป็นส่วนช่วยในการพัฒนานักศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาในการจัดการเรียน การสอน ทั้งยังเป็นกระบวนการที่ช่วยให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ทำให้ เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน เกิดการเรียนรู้ และมีความเข้าใจและเกิดความรักต่ออาจารย์และ สถาบันอุดมศึกษา [5] ดังนั้น กิจกรรมนักศึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จาก

ประสบการณ์ และการปฏิบัติงานจริง โดยผ่านกิจกรรมที่ทางคณะและมหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษามีการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ [7]

ดังนั้นภารกิจหลักประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยคือ การจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมและพัฒนาประเทศ การศึกษาในมหาวิทยาลัยของระดับอุดมศึกษา คือ การศึกษาที่นักศึกษาต้องเรียนรู้ในรูปแบบที่พึ่งพาตนเอง โดยนักศึกษาเข้าสู่มหาวิทยาลัยในฐานะผู้เข้ารับการศึกษา มีภาระความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการศึกษาตนเอง ทั้งนี้ ภารกิจของมหาวิทยาลัยมิใช่เพียงเป็นการเรียนการสอนในด้านวิชาการ เพื่อพัฒนาสติปัญญาและเป็นแหล่งฝึกอาชีพเท่านั้น หากแต่ต้องมุ่งพัฒนานักศึกษาในทุกๆด้าน อาทิเช่น ด้านการเรียนและการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในมหาวิทยาลัย ความพร้อมในเรื่องการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยจะต้องคำนึงถึงปัญหาความแตกต่างของนักศึกษา ในความแตกต่างนี้เองทำให้นักศึกษาแต่ละคนมีการรับรู้ และความพึงพอใจที่แตกต่างกัน [6]

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะทำการศึกษารับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางในการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อพัฒนาความเป็นสากล (Internationalization) ในทุกมิติ เช่น สภาพแวดล้อม ภาษา วัฒนธรรม โครงสร้างพื้นฐาน เช่น การเพิ่มบุคลากรของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ International Center for Engineering (ICE) ให้เพียงพอกับงานเพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางด้านการศึกษา รวมทั้งการผลิตสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา รวมทั้งพัฒนาสื่อที่มีอยู่เดิมและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษารับรู้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้และแนวทางในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

4. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงการรับรู้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อ และกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่อนุหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่จัดการศึกษา เพื่อให้ได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีต่อไป

### 1.4 สมมติฐานของการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้และแนวทางในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติที่แตกต่างกัน

3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมของศูนย์ และมีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติในระดับมากขึ้นไป

### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยเรื่องการศึกษาการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1.5.1 ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาไทยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุก

ชั้นปี เฉพาะหลักสูตรนานาชาติ จำนวน 6 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิศวกรรมระบบควบคุมและเครื่องมือวัด ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม และภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,149 คน

### 1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่เป็นนักศึกษาไทยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกชั้นปี เฉพาะหลักสูตรนานาชาติ จำนวน 6 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิศวกรรมระบบควบคุมและเครื่องมือวัด ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม และภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,149 คน

2. กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ได้ใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ จำนวน 10 คน

### 1.5.3 ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญ เพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เรื่อง การศึกษาการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยคณะผู้เชี่ยวชาญต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีการเรียนรู้ นิเทศศาสตร์ และทางด้านสื่อประชาสัมพันธ์มาไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 ท่าน

## 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการทำวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูล

### 1.6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1 :** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา โดยกำหนดคำตอบให้ (Check List) ตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

**ส่วนที่ 2 :** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้และแนวทางในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ เป็นลักษณะแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามหลักของลิเคิร์ต 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด(Likert Scale)

**ส่วนที่ 3 :** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามหลักของลิเคิร์ต 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด(Likert Scale)

**ส่วนที่ 4 :** สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open End)

## 1.6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์กับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ใช้คำถามปลายเปิด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้

## 1.6.3 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาขอบเขตทางด้านการรับรู้ และความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## 1.6.4 ตัวแปรที่ศึกษา

### 1.6.4.1 ตัวแปรต้น

ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสม ภาควิชา หลักสูตรนานาชาติ

### 1.6.4.2 ตัวแปรตาม

ได้แก่ การศึกษาการรับรู้ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการนักศึกษา และแนวทางในการพัฒนาสื่อ และกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยกำหนดประเภทของด้านการบริการนักศึกษา โดยแบ่งตามลักษณะงาน (Job Description) มี 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา
2. ด้านการบริการวิชาการและแนะแนวการศึกษาต่อ
3. ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการจัดสอบ และการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์
4. ด้านการให้บริการการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์
5. ด้านการให้คำแนะนำและดำเนินการฝึกงานต่างประเทศของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์
6. ด้านการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ
7. ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักศึกษา

## 1.7 นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

**1.7.1 การรับรู้** หมายถึง การที่นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี เฉพาะหลักสูตรนานาชาติ รับรู้เกี่ยวกับการบริการวิชาการ สื่อประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ

**1.7.2 ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อบริการนักศึกษาทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา
2. ด้านการบริการวิชาการและแนะแนวการศึกษาต่อ
3. ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการจัดสอบและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติคณะวิศวกรรมศาสตร์
4. ด้านการให้บริการการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์
5. ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการฝึกงานต่างประเทศของนักศึกษา
6. ด้านการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการจัดกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ
7. ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักศึกษา

**1.7.3 การบริการการศึกษา** หมายถึง การจัดบริการวิชาการให้แก่นักศึกษา เพื่อให้ได้รับความรู้ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ที่เป็นนานาชาติ และเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษา

**1.7.4 แนวทางการพัฒนา** หมายถึง กระบวนการ วิธีการ การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้น หรือมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง กระบวนการ วิธีการที่ทำให้การบริการด้านการศึกษาเกิดประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของนักศึกษาที่ใช้บริการ

**1.7.5 แนวทางการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์** หมายถึง วิธีการที่ทำให้สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศานตร์นานาชาติเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ และเกิดคุณค่า และประโยชน์ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

**1.7.6 สื่อประชาสัมพันธ์** หมายถึง เป็นช่องทางในการส่งข่าวสารต่างๆ ของศูนย์วิศวกรรมศานตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ต้องการสื่อสารให้นักศึกษา คณะวิศวกรรมศานตร์ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ เข้าใจ และหวังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดี สื่อในที่นี้จึงหมายถึง สื่อออฟไลน์ ได้แก่ นิตยสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ กระจ่าป้าถ้อ และสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ้ค

**1.7.7 กิจกรรม** หมายถึงงานที่เกิดจากการวางแผน โดยคณาจารย์ และบุคลากรของศูนย์วิศวกรรมศานตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และเพื่อบริการวิชาการแก่นักศึกษา คณะวิศวกรรมศานตร์ รูปแบบกิจกรรมได้แก่

1. Debate Workshop
2. English Club/ Speech fest , Food Fair International
3. International Senior Project Conference (ISPC)
4. Industrial Visit
5. Leadership Camp/ English Summer Camp/ Volunteer Camp
6. New Year Fair
7. Welcome Celebration
8. ASEAN International Mobility for Students Programme (AIMS : Semester Exchange Program with Full Scholarship)
9. Twinkle Program
10. Corporate Culture Courses (HIDA)

**1.7.8** นักศึกษาหมายถึงผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาไทยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกชั้นปี เฉพาะหลักสูตรนานาชาติ จำนวน 6 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิศวกรรมระบบควบคุมและเครื่องมือวัด ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม และ ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม ประจำปีการศึกษา 2557

**1.7.9** ศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติหมายถึง หน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อพัฒนาความเป็นสากล (Internationalization) ในทุกมิติ เช่น สภาพแวดล้อม ภาษา วัฒนธรรม โครงสร้างพื้นฐาน เช่น การเพิ่มบุคลากรของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ International Center for Engineering (ICE) ให้เพียงพอกับงานเพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการวิชาการ