

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรได้รับส่งข้อมูลต่างๆ เพื่อต่อยอดการพัฒนา ศักยภาพ จิตความสามารถของบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะคติและประสบการณ์เพิ่มขึ้น จน บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ต้องมี ความรับผิดชอบมากขึ้น ทั้งนี้จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้นตามหลักประกัน คุณภาพการศึกษา เพื่อตอบสนองต่อเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันอุดมศึกษามีแนวทางปฏิบัติในการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบ และสามารถรู้ปัญหาของ ระบบงานต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้งานพัฒนาไปได้ตรง จุดตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ด้วยจำนวนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอาจส่งผลกระทบต่อ การทำงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุน และสาย วิชาการจึงเป็นกลไกที่สำคัญขององค์กรในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ ถ้าไม่สังเกตเห็นระบบ การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย จึงควรทราบถึงปัญหาใน การสื่อสารที่เกิดขึ้น เพื่อนำปัญหามาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การสื่อสารภายในองค์กร ก็คือกระบวนการส่งสาร การรับสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างกลุ่มบุคคลหรือฝ่ายต่างๆ ในองค์กร และระหว่างองค์กร ภายใต้ง่อนไขกฎเกณฑ์และ สายงานการบังคับบัญชา โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ รูปแบบการสื่อสารขององค์กรจึงมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้การสื่อสารองค์กรอาจ เป็นการสื่อสารที่มีผู้สื่อสารตั้งแต่คนเพียงสองคน ซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กร ไปจนถึงกลุ่มบุคคลและ สาธารณะชน นอกจากนี้สื่อที่ใช้ในการสื่อสารก็มีความหลากหลายตามลักษณะความแตกต่างของผู้รับ สาร และเนื้อหาสาร

ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จึงมีความสำคัญยิ่งเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ดำเนิน ไปใน ทางที่ถูกต้องทันเวลาและสามารถนำไปใช้งานได้ จึงต้องมีการพัฒนาระบบการสื่อสารควบคู่ กันไป เนื่องจากในปัจจุบันนี้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่ง ทางองค์กรต่างๆ ก็นำมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาสื่อข่าวสาร ให้ถูกต้อง ตั้งแต่ผู้ส่งข่าวสาร ต้องสามารถทำให้ทั้งผู้รับและผู้ส่งข่าวสารมีความเข้าใจตรงกัน โดยมิ ความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ในด้านผู้รับข่าวสารต้องมีความพร้อมและตั้งใจในการรับข่าวสาร ต้องมี การพัฒนาศักยภาพในการรับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ข่าวสารที่ส่งต้องมีความถูกต้อง ดังนั้น ความสำคัญในการสื่อสารจึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ในหน่วยงานต้องมีการจัดฝึกอบรมใน

การใช้สื่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อให้เข้าใจในการส่งข่าวสารและนำเสนอข่าวสารให้ถึงผู้รับได้เข้าใจในเนื้อหาของข่าวสารชัดเจน อุปกรณ์หรือสื่อในการนำเสนอข่าวสารต้องมีความพร้อมอยู่เสมอ และมีการพัฒนาให้ทันยุคสมัยตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยใหม่ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 โดยมีการบริหารจัดการแบ่งออกเป็น 4 พื้นที่ คือ พื้นที่สาขลา วิทยาเขตวังไกลกังวล พื้นที่บึงพิตรพิมุข จักรวรรดิ และพื้นที่เพาะช่าง ในแต่ละพื้นที่มีบุคลากรในการดำเนินงานทั้ง ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ในการจะพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นที่ยอมรับนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการแบ่งออกเป็นพื้นที่ ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้ง 4 พื้นที่เกิดการล่าช้า จึงทำให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อเวลา ข้อมูลเกิดความคลาดเคลื่อนทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับข่าวสาร ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการสร้างงานให้เกิดประสิทธิภาพในลักษณะของการสื่อสารดังกล่าวอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ผลด้านบวกย่อมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ส่วนผลด้านลบอาจส่งผลต่อการลดประสิทธิภาพ

จากความจำเป็นและความสำคัญดังกล่าวจึงควรต้องศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสารต่างๆ ของวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาระบบการสื่อสารทั้งด้านรับและด้านส่งต่อไป

### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสาร ( 6 ด้าน) ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านประเภทข่าวสาร ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพข่าวสารที่ได้รับ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านความหลากหลายของข่าวสารที่ได้รับ วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสาร วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำแนกตามประเภทบุคลากรประกอบด้วย เพศ สายปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน และวุฒิการศึกษา

### สมมติฐานของการวิจัย

ประเภทบุคลากรต่างมีความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

1. บุคลากรเพศชายและเพศ หญิง มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน
2. บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน
4. บุคลากรในสังกัดหน่วยงานต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน
5. บุคลากรมีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน และสายวิชาการ ในการรับส่งข่าวสารของวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

**ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่**

**ตัวแปรต้น**

**ประเภทบุคลากร** หมายถึง เพศ สายปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด วุฒิการศึกษา  
สูงสุด

**ตัวแปรตาม**

ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสาร หมายถึง ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของบุคลากรต่อช่องทางสื่อสารที่ได้รับ ประเภทข่าวสาร พฤติกรรมผู้ให้บริการ คุณภาพของข่าวสารที่ได้รับ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความหลากหลายของข่าวสารที่ได้รับ โดยการประเมินด้วยตนเอง 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

**ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิทยาเขต วังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 201 คน ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์-เมษายน 2553

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวล ต่อการรับส่งข่าวสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบการติดต่อสื่อสาร

**การสื่อสาร** คือ กระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ

**เพศ** หมายถึงบุคลากรเพศหญิง เพศชาย ของบุคลากรของวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

**สายปฏิบัติงาน** หมายถึงลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรแบ่งเป็นสายสนับสนุนและสายวิชาการ

**สังกัดงาน** หมายถึง หน่วยงานสังกัดที่บุคลากรปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 7 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล สำนักงานศึกษาทางไกล คณะบริหาร คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว และ คณะศิลปศาสตร์

**ตำแหน่งงาน** หมายถึง สถานภาพของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

**วุฒิการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 6 ระดับ ปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี ปวส. / อนุปริญญา ปวช.หรือเทียบเท่า และต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการรับส่งข่าวสารต่างๆ ในองค์กร
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

