

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับข่าวสารของ บุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสาร วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสาร วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนกับสายวิชาการ โดยสามารถสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับข่าวสารของ บุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จากการสุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวน 152 คน พบว่าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงเป็นสายวิชาการ รองลงมาเป็นสายสนับสนุนปฏิบัติงานในตำแหน่งข้าราชการ รองลงมา เป็นตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย และพบน้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ ส่วนใหญ่สังกัด หน่วยงานคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี รองลงมาเป็นสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล และ น้อยที่สุดเป็นสำนักงานศึกษาทางไกล วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท รองลงมาปริญญาตรี และพบน้อยที่สุดปริญญาเอก ปวช./เทียบเท่า โดยบุคลากรมีความพึงพอใจมากต่อด้านช่องทางการ สื่อสารทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และโทรสาร ส่วนในช่องทางการสื่อสารอินเทอร์เน็ต และ วารสาร มีความพึงพอใจปานกลาง บุคลากรมีความพึงพอใจมากต่อประเภทข่าวสารด้านการ ฝึกอบรมและพัฒนา มีความพึงพอใจปานกลางต่อข่าวสารด้านแจ้งเพื่อทราบ และด้านสวัสดิการ ของบุคลากร ด้านความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้ให้บริการและด้านคุณภาพข่าวสารบุคลากรมีความ พึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก บุคลากรมีความพึง พึงพอใจในระดับมากสำหรับเครื่องโทรศัพท์ และระดับปานกลางต่อความทันสมัยของเครื่องมือ ด้าน ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของข่าวสาร บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับ ข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อรายงานผลงานต่างๆ ของ มหาวิทยาลัยฯ ข่าวสารด้านบริการทางวิชาการ ข่าวสารผู้บริหาร และข่าวสารด้านสวัสดิการ

จากการเปรียบเทียบสมมุติฐานกับการศึกษาผลงานวิจัย พบว่า

1. บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวัลย์ลิกา(2550) ที่พบว่าเพศมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกระต้อม (2548) ที่พบว่าผู้ดำรงตำแหน่งในสายงานสนับสนุนมีความพึงพอใจในการ

3. บุคลากรตำแหน่งงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรในหน่วยงานสังกัดแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารโดยรวม คณะศิลปศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่า สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล สำนักงานศึกษาทางไกล คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว และคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการสื่อสารสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว มีความพึงพอใจมากกว่าคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สำนักงานศึกษาทางไกล คณะศิลปศาสตร์ ด้านความพึงพอใจต่อประเภทข่าวสารคณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว และสำนักงานศึกษาทางไกล ด้านความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้ให้บริการ สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่า สำนักงานศึกษาทางไกล คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพข่าวสารสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานศึกษาทางไกล คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว ด้านความพึงพอใจต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานศึกษาทางไกล คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและ

เทคโนโลยี และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว ด้านความพึงพอใจต่อความหลากหลายของข่าวสารที่ได้รับ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว และศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

5. บุคลากรมีวุฒิการศึกษาต่างการจะมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารต่างกัน จากการศึกษาพบว่า วุฒิกศักรระดับปริญญาเอกและต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปีที่ 3 มีความความพึงพอใจในการรับข่าวสาร 2 ด้าน คือด้านช่องทางการสื่อสาร และประเภทของข่าวสาร มากกว่าระดับ ปวส. และระดับปริญญาโท ยกเว้นด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของข่าวสารที่ได้รับ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และความหลากหลายของข่าวสารมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05, 0.01

การศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และปวช.หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการรับข่าวสารด้านช่องทางการสื่อสารดีกว่าระดับปวส. ยกเว้นด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของข่าวสารที่ได้รับ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และความหลากหลายของข่าวสาร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05, 0.01

### การอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจในการรับข่าวสารของบุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้พิจารณาตามวัตถุประสงค์ประกอบกับเหตุผล และทฤษฎี และอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ สายปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ขัดแย้งกับการศึกษาของพัชรา แสงประชุมพันธ์ ที่พบว่าเพศเป็น ตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงตัวแปรเดียวที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

2. สังกัดหน่วยงาน ระดับวุฒิการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารพบว่าบุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวลสังกัดคณะบริหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารมากกว่าอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สำนักงานศึกษาทางไกลและคณะศิลปศาสตร์ วุฒิกศักรปริญญาเอกและต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารมากกว่าระดับ ปวส.ปริญญาตรีและปริญญาโท บุคลากรใช้ช่องทางการสื่อสารด้านโทรศัพท์ หนังสือราชการและโทรสาร ในการรับส่งข่าวสารมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจต่อประเภทข่าวสารที่ได้รับ พบว่าคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยวและสำนักงานการศึกษาทางไกล วุฒิการศึกษาปริญญาโท ปริญญาเอก และต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจมากกว่า ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี บุคลากรมีความสนใจข่าวสารด้านการฝึกอบรมและพัฒนา รองลงมาเป็นข่าวสารด้านแจ้งเพื่อทราบ

ด้านความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้ให้บริการและคุณภาพข่าวสารพบว่า สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานการศึกษาทางไกล คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีและคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว บุคลากรมีความพึงพอใจพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเหมาะสมในการให้บริการ รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านคุณภาพของข่าวสารพบว่าสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและคณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพข่าวสารที่ได้รับมากกว่า สำนักงานศึกษาทางไกล คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว ส่วนวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่าง บุคลากรมีความพึงพอใจข่าวสารที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีเนื้อหาครอบคลุมและหลากหลายชัดเจน

ความพึงพอใจต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวกพบว่าสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานศึกษาทางไกล คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว ส่วนวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่าง บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเนื่องจากอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเช่น โทรสารและเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่พร้อมใช้งาน

ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของข่าวสารพบว่า คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยวและคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าสำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนวุฒิการศึกษาไม่พบความแตกต่าง บุคลากรให้ความสนใจข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์มาก รองลงมาเป็นข่าวสารรายงานผลงานต่างๆของมหาวิทยาลัยและพบน้อยที่สุดเป็นข่าวสารด้านสวัสดิการ

ดังนั้นจากการศึกษาความพึงพอใจในการรับข่าวสารของบุคลากรพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการรับข่าวสารที่พบมากที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องโทรสารและเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่พร้อมต่อการใช้งาน ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการสื่อสารประเภทนี้ในการติดต่อสื่อสาร ความไม่พร้อมไม่ทันสมัยไม่เพียงพอของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ย่อมส่งผลกระทบต่อ การติดต่อสื่อสาร ทำให้การสื่อสารนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการสื่อสารนั้นเท่าที่ควร ความหลากหลายของ

ข่าวสารที่ได้รับก็มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรจากการวิจัยพบว่าควรเพิ่มข่าวสารด้านสวัสดิการบุคลากร เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรสมควรจะได้รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองที่พึงได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Alderfer (2002:112) ด้านความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ในความต้องการค่าจ้างโบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอในการนำผลวิจัยไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนเครื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน ตลอดจนการบำรุงดูแลรักษา ทางด้านประเภทข่าวสารนอกจากข่าวสารด้านแจ้งเพื่อทราบ คำสั่งหรือบันทึกข้อความที่เป็นกลไกสำคัญในการติดต่อประสานงานแล้วควรให้ความสำคัญข่าวสารด้านสวัสดิการต่างๆ การฝึกอบรมและพัฒนาเพิ่มศักยภาพบุคลากร

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อทราบปัญหาและข้อบกพร่องในการสื่อสารภายในองค์กร

2. ควรศึกษาความหลากหลายและประเภทข่าวสารด้านอื่นๆ ที่ยังไม่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยนี้ เพื่อเพิ่มความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของบุคลากร และอาจนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้

3. ควรศึกษาตัวแปรด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอื่นๆ นอกจากในด้านช่องทางการสื่อสารด้วย เช่น บรรยากาศในการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร

4. ควรศึกษาบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารมากน้อยเพียงใด และมีประเด็นที่แตกต่างจากบุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวลหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกัน