



250437



การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสารของ  
วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

โดย  
ประสพสุข ทองเหียง  
ชาติ ลีชีวะ  
นลินี พิมพ์สวัสดิ์  
ภาณุมาศ จันทภาณุวัฒน์

สนับสนุนงบประมาณโดย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
งบประมาณปี 2553



การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสารของ  
วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

โดย

ประสพสุข ทองเหียง

ชาลี ลีชีวะ

นลินี พิมพ์สวัสดิ์

ภาณุมาศ จันทภาณุวัฒน์

สนับสนุนงบประมาณโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

งบประมาณปี 2553

**An assessment and comparison of staffs' satisfaction to receiving  
information Rajamangala University of Technology Rattanakosin,  
Wangklaikangwon campus**

**By**

**Prasobsukh Thongheang**

**Chalee Leechiva**

**Nalinee Pimsawas**

**Panumas junpanuvat**

**Granled by**

**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Fiscal year 2010**

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง “การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับข่าวสารของบุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์” เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ขอขอบคุณบุคลากรวิทยาเขตวังไกลกังวลที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณ รศ.ดร.กุลลาภ รัตนสังฆธรรม อาจารย์การุณ รัตนสังฆธรรม ผศ.พิศมัย เสรีขจรกิจเจริญ และดร.อธิสิทธิ์ นุชเนตรที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่อนุมัติงบประมาณอุดหนุนวิจัยเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการนี้ และสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ดูแลและเอื้อเพื่อการฝึกอบรมและดูแลอำนวยความสะดวกทุกด้านในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัย

นายประสพสุข ทองเหียง

นายชาติ ลิชีวะ

นางสาวนลินี พิมพ์สวัสดิ์

นายภานุมาศ จันทรภาณุวัฒน์

กันยายน 2553

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ RD5/004/2553

ชื่อโครงการ การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสาร  
วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อนักวิจัย ประสพสุข ทองเที่ยง ซาลี ลิขีวะ  
นลินี พิมพ์สวัสดิ์ ภาณุมาศ จันทพานุวัฒน์

250437

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับข่าวสารของบุคลากรในการรับข่าวสาร วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำแนกตาม เพศ สายปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานในตำแหน่ง สังกัดกักต้งาน วุฒิ การศึกษาสูงสุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 201 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผ่านการวิเคราะห์คุณภาพ มีค่าความเที่ยงต่ำสุดอยู่ระหว่าง .796 - .915 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ T-test และ ANOVA และผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.95 ปฏิบัติงานในสายวิชาการ (ร้อยละ 56.58) ปฏิบัติงานในตำแหน่งข้าราชการ(ร้อยละ 34.87) สังกัดหน่วยงานคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี (ร้อยละ 25.66) และน้อยสุดเป็นสำนักงานศึกษาทางไกล (ร้อยละ 1.97) วุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท (ร้อยละ 46.71) และพบน้อยที่สุด ปริญญาเอก ปวช/หรือเทียบเท่าเท่ากัน (ร้อยละ 2.63)

ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากในช่องทางการสื่อสารที่ได้รับ ทางช่องทางโทรศัพท์ หนังสือราชการ และโทรสาร ข่าวสารด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และพึงพอใจน้อยต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องโทรสาร เนื่องจากมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่วนตัวแปรเพศ สายปฏิบัติงาน และตำแหน่งไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value ที่ระดับน้อยกว่า .05)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับข่าวสารของบุคลากรพบว่าคณะศิลปศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสาร 4 ด้านมากกว่าสำนักงาน/คณะอื่นๆ วุฒิการศึกษาปริญญาเอกและต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจในการรับข่าวสารมากกว่าปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท

250437

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการรับข่าวสารเพื่อสร้างความ  
พึงพอใจรวมทั้งแนวทางในการศึกษาในครั้งต่อไป

---

**E-mail Address** : **Pratoo\_K@hotmail.com**

**ระยะเวลาโครงการ** : **ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553**

## Abstract

**Code of project :** RD5/004/2553

**Project name :** An assessment and comparison of Staffs' satisfaction to receiving information  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wangklaikangwon campus

**Resercher name :** Prasobsukh Thongheang, Chalee leechiva, Nalinee Pimsawas

and Panumas junpanuvat

**250437**

The purposes of this research were evaluating and comparing the satisfaction to receiving news of the personals of Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wangklaikangwon campus which divided into gender, position, department, and the highest certification. The populations of this research were 201 personals who worked in academic and supporting department by Statified Random sampling.

The instruments used for gathering data was questionnaire which created by the researcher from reviewing relative literature which was analyzed the quality with reliability value was .796-.915. The statistics for data analysis were t-test value and ANOVA.

The results of this research were most of the population was female which was 53.95%, the personals worked in academic department was 56.58%, government officers 34.87%, 25.66% worked in faculty of Industry and Technology and the least number worked in the long distance education office which was 1.97%, master's degree was the highest certification which was 46.71%, and the least number was doctorate degree, diploma and higher diploma which was 2.63%.

The satisfaction of the personal was moderate when analyzed into each item found that the personals were satisfied to the way of communication from telephone, government report and fax moderately. Training and developing news was the topic that they were satisfied moderately. The less satisfaction was about the equipment of communication such as fax machine because of it was

**250437**

insufficient. There was not a statistically a significant difference at .05 level of other variables which were gender, department and position. (P-value lower than 0.5 level)

The comparing the satisfaction to receiving news of personals found that the personals of Liberty of Art faculty and Engineering faculty were satisfied to the receiving news more than other department, the personals who graduated from doctorate degree and Mathyomsuksa 3 were satisfied to receiving news much more than the personals who graduated from diploma, bachelor's degree and master's degree.

---

**E-mail Address** :Pratoo\_k@hotmail.com

**Period of Project** : October 2009 – September 2010

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ฌ
บทที่	
1  บทนำ	1
ความสำคัญและความเป็นมาของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2  แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของการสื่อสาร	6
องค์ประกอบของการสื่อสาร	7
ความสำคัญของการสื่อสาร	9
ประเภทของการสื่อสาร	10
การสื่อสารส่วนบุคคล	11
การสื่อสารระหว่างบุคคล	11
การสื่อสารมวลชน	13
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร	13
ทฤษฎีการสื่อสาร	13
ความหมายของความพึงพอใจ	17
ทฤษฎีความพึงพอใจ	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีการดำเนินงานวิจัย	19
	รูปแบบการวิจัย	20
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	20
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ	21
	วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4	ผลการวิจัย	22
	ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
	ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในการรับข่าวสารของบุคลากร วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	26
	ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับข่าวสารของบุคลากร วิทยาเขตวังไกลกังวล	32
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	41
	สรุปผลการวิจัย	43
	การอภิปรายผล	45
	ข้อเสนอแนะ	47
	บรรณานุกรม	48
	ภาคผนวก	
	ประวัติผู้วิจัย	
	แบบสอบถาม	

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามสถานภาพทั่วไป	25
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารและประเภทข่าวสาร	27
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ	28
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความพึงพอใจต่อคุณภาพข่าวสารที่ได้รับ	29
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความพึงพอใจต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก	30
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความพึงพอใจต่อความหลากหลายของข่าวสารที่ได้รับ	31
7	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	32
8	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	34
9	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเภทข่าวสารจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	35
10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้ให้บริการจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	37
11	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพข่าวสารที่ได้รับ จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	38
12	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	40
13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อความหลากหลายของข่าวสาร จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	41

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1	รูปแบบจำลองเชิงวงกลมการสื่อสารของออสกูด	14
2	รูปแบบจำลองการสื่อสารของชแรมม์	15
3	แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โกล	16