

ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

The Level of Satisfaction Pertaining to Information Transfer at Rajamangala University of Technology Srivijaya

วศินี จิตภูษา¹

Wasinee Jitphusa¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เก็บข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) บุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และ

¹ นักประชาสัมพันธ์, กองประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

¹ Public Relations Officer, Public Relations Division Rajamangala University of Technology Srivijaya

ประสบการณ์ในการทำงานภายในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหา วิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา สถานภาพ และพื้นที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลศรีวิชัย แตกต่างกัน 3) แนวทางสำหรับการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วย การปรับปรุงกระบวนการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงบุคลากรได้รวดเร็ว ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ในการรับส่ง การสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรค และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, บุคลากร, การรับรู้ข่าวสาร

Abstract

An evaluation, inclusive of recommendations, of the current state of information transfer as perceived by staff at Rajamangala University of Technology Srivijaya is offered in this study. Specifically the study measured the staff's level of satisfaction with the various channels of communication currently in use at the campus. A comparison of staff awareness of information transfer based on personal factors was made. Recommendations regarding ways to improve and develop the information as perceived by staff are included. Samples used in study were 323 staff at the University. Research tools were questionnaires, and statistics for data analysis were frequency, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and LSD.

The results showed 1) the satisfaction level of staff regarding their recognition of information from the University through various channels was

at a high level. 2) The factors of personal (gender, age, position and work experience) did not affect the level of satisfaction in recognizing information, while the factors of personal (education, status and work area) did affect the level of satisfaction. Guidelines for improving and developing the perception of information by Rajamangala University of Technology Srivijaya included improving the transfer and access of information by using faster moderns, installing amplifiers to cover all buildings, installing internet network etc.

Keywords: Satisfaction, Personnel, Perception

บทนำ

ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ทำให้เราเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการหรือทำให้เราส่งข่าวสารให้กับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับข่าวสารจำนวนมากพอและเป็นปัจจุบัน การที่จะทำให้ได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเส้นเลือดใหญ่ขององค์กร คุณค่าของการติดต่อสื่อสารขององค์กร ก็คือระบบการ

สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (เสนาะ ดิยาวี. 2538: 25-26)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญ เป็นด่านแรกก่อนที่องค์กรจะทำการสื่อสารออกไปสู่ภายนอก องค์กรขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้ และเข้าใจทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์กร และปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะหากการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถดีต่อการดำเนินงานขององค์กร

รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลภายนอกด้วย (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2542: 3)

ข้อมูลทั่วไปมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีพื้นที่ในการบริหารจัดการครอบคลุม 6 พื้นที่ประกอบด้วย พื้นที่อำเภอเมืองสงขลา รัตภูมิ ตรัง ไสใหญ่ ท่งใหญ่ และขนอม (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยสงขลา, 2559, “สถิติข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน”) มีบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากร จึงต้องคำนึงถึงเป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยจึงต้องมีกลยุทธ์ในการเผยแพร่กิจกรรมข่าวสารให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ประจักษ์ สร้างความเลื่อมใสศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีจะประสบความสำเร็จได้นั้นจุดเริ่มต้น คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจะต้องประสบความสำเร็จก่อนที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์สู่ภายนอก (สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559 จาก: <http://www.rmutsv.ac.th/th/vision>) โดย

ในปัจจุบันพบว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีหลากหลายรูปแบบ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น แต่ยังพบประเด็นปัญหา และแนวทางสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์อีกหลากหลายแนวทาง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ บริการได้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อกลุ่มบุคลากร ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่าน ช่องทางต่างๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นการรอบในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 1,674 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ทั้ง 6 พื้นที่ ประกอบด้วย พื้นที่อำเภอเมือง สงขลา รัตภูมิ ตรัง ไสใหญ่ทุ่งใหญ่ และขนอม (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยสงขลา, 2559,

“สถิติข้อมูลบุคลากรปัจจุบัน”)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน (ไพศาล หวังพานิช, 2551: อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (ไพศาล หวังพานิช, 2551)

3. เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยผู้วิจัยทำการออกแบบและสร้างแบบสอบถามโดยผ่านการตรวจสอบ แก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการของครอนบาค (α -coefficient) ค่าเท่ากับ 0.89 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนประกอบ ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สังกัดพื้นที่ สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ช่องทางใน

การได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นปลายปิด แบบหลายตัวเลือก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 6 ช่องทางประกอบด้วย สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ สื่อสังคมออนไลน์ และการเผยแพร่ข่าวสารจากมหาวิทยาลัยฯสู่ประชาคมภายนอก

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นปลายปิด มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สัตตาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. 2545: 173)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถาม และจัดเก็บแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 1 เดือน โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครอบคลุม ทั้ง 6 พื้นที่ ประกอบด้วยพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา รัตภูมิ ตรัง ไสใหญ่ หุ่นใหญ่ และขนอม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหา วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ

สถิติทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD สำหรับเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่าน ช่องทางต่าง ๆ

การวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่าง ๆ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65, S = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96, S = 0.72$) รองลงมา คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ($\bar{x} = 3.77, S = 0.69$) โดยด้านความพึงพอใจของบุคลากรด้านสื่อกระจายเสียงมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.39, S = 0.85$) ตาม ลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	\bar{x}	S	ระดับความ พึงพอใจ
สื่ออินเทอร์เน็ต	3.73	0.62	มาก
สื่อกระจายเสียง	3.39	0.85	ปานกลาง
สื่อสิ่งพิมพ์	3.77	0.69	มาก
สื่อเฉพาะกิจ	3.61	0.69	มาก
สื่อสังคมออนไลน์	3.96	0.72	มาก
การเผยแพร่ข่าวสารจากมหาวิทยาลัยฯ สู่ประชาคมภายนอก	3.41	0.74	ปานกลาง
รวม	3.65	0.56	มาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพ และสังกัดพื้นที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพของบุคลากร)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	t	p value
เพศ						
ชาย	98	3.63	0.61	มาก	-0.433	0.666
หญิง	225	3.65	0.54	มาก		

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ วุฒิการศึกษา และสถานภาพของบุคลากร) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	t	p value
วุฒิการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี	128	3.80	0.54	มาก	4.161	0.000
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	195	3.54	0.55	มาก		
สถานภาพ						
สายวิชาการ	172	3.54	0.55	มาก	-3.672	0.000
สายสนับสนุน	151	3.77	0.54	มาก		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สังกัดพื้นที่ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	F	p value
อายุ						
ระหว่าง 20 -29 ปี	74	3.64	0.62	มาก	1.966	0.119
ระหว่าง 30 - 39 ปี	152	3.70	0.55	มาก		
ระหว่าง 40 - 49 ปี	67	3.51	0.53	มาก		
50 ปี ขึ้นไป	30	3.68	0.49	มาก		
สังกัดพื้นที่						
สงขลา	151	3.76	0.54	มาก	6.452	0.000
ไสใหญ่	71	3.49	0.55	ปานกลาง		
ทุ่งใหญ่	30	3.30	0.53	ปานกลาง		
ขนอม	18	3.78	0.47	มาก		
ตรัง	53	3.68	0.56	มาก		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ สังกัดพื้นที่ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	F	p value
ตำแหน่ง						
ข้าราชการ	38	3.64	0.54	มาก	0.866	0.459
พนักงานมหาวิทยาลัย	179	3.61	0.56	มาก		
พนักงานราชการ/ ลูกจ้างประจำ	29	3.70	0.57	มาก		
ลูกจ้างชั่วคราว	77	3.72	0.56	มาก		
ประสบการณ์ในการทำงาน						
ต่ำกว่า 5 ปี	120	3.63	0.62	มาก	1.024	0.395
5 - 10ปี	121	3.63	0.50	มาก		
10- 15 ปี	25	3.57	0.63	มาก		
15 - 20 ปี	23	3.63	0.56	มาก		
20 ปี ขึ้นไป	34	3.82	0.46	มาก		

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (สังกัดพื้นที่) พบว่า อายุ, ตำแหน่ง, ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกัน ส่วนสังกัดพื้นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหา

วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า 1) พื้นที่สงขลา มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกับพื้นที่ใสใหญ่ และพื้นที่ทุ่งใหญ่ 2) พื้นที่ใสใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี

วิจัยแตกต่างกับพื้นที่খনอม และ 3) ราชมงคลศรีวิจัยแตกต่างกับพื้นที่খনอม
พื้นที่ทุ่งใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ และพื้นที่ตรังรายละเอียดดังตารางที่ 4
ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิจัยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามการสังกัดพื้นที่

สังกัดพื้นที่	\bar{x}	สังกัดพื้นที่				
		สงขลา	ไสใหญ่	ทุ่งใหญ่	খনอม	ตรัง
		3.76	3.49	3.30	3.78	3.68
สงขลา	3.76		0.27*	0.46*	-0.02	0.08
ไสใหญ่	3.49			0.19	-0.28*	-0.19
ทุ่งใหญ่	3.30				-0.47*	-0.38*
খনอม	3.78					0.09
ตรัง	3.68					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการปรับปรุง และ พัฒนากระบวนการรับรู้ข่าวสารของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี วิจัย สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

3.1 การปรับปรุงกระบวนการ รับส่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึง บุคลากรได้รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อ เหตุการณ์ โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ใน การรับส่ง เช่น การติดตั้งเครื่องขยาย เสียงให้ครอบคลุมทุกอาคาร การติดตั้ง

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่ สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและทั่วถึง เป็นต้น

3.2 การสร้างเครือข่ายประชา สัมพันธ์ ระหว่างบุคคล องค์กร และ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรค์และพัฒนา ความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัย

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยผ่านช่องทางต่างๆ ของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าช่องทางที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่สามารถให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลดังกล่าวได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษา และบุคลากรคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (กันทรส ชำนาญกิจ และจาริณี อิวชานา. 2558 : 43) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว ต่อการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานภายใน

มหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา สถานภาพ และพื้นที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จตุมา พูลสวัสดิ์. 2552 : 185) ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (ลักขณา สิริวัฒน์. 2549: 53) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) คือ ความไม่เหมือนกันของบุคคลซึ่งจะมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนมีพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันได้ เช่น ร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม เพศ ความถนัด ความสนใจ เจตคติ แรงจูงใจทางสังคม ค่านิยม รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา การได้รับการเลี้ยงดูหรืออบรม อายุ เหล่านี้เป็นต้น ในแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นทางกาย ความคิด

หรือจิตใจ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับรู้อาสาสมัครของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วย การปรับปรุงกระบวนการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้สามารถเข้าถึงบุคลากรได้รวดเร็ว ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ในการรับส่ง เช่น การติดตั้งเครื่องขยายเสียงให้ครอบคลุมทุกอาคาร การติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและทั่วถึง เป็นต้น และการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรคและพัฒนาความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งปัจจัยที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวคือ การปรับปรุงอุปกรณ์ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถต่อกระบวนการ ปฏิบัติงานด้านดังกล่าว ซึ่งแนวทางที่เหมาะสมคือ การจัดกิจกรรม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรม รวมถึงการสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงสัญญาณ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างสรรคและพัฒนาความรู้ใหม่ๆ แก่บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดทฤษฎีด้านความพึงพอใจ หรือสิ่งจูงใจ โดยพบว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน และวิธีการทำงานให้เหมาะสมจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของบุคลากร จะเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Barnard, 1986:142 - 149)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2559 ที่สนับสนุนงบประมาณในการจัดทำงานวิจัยในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- คันทรส ชำนาญกิจ และจาริณี อิวชานนา. (2558). เจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย.
- จตุมา พูลสวัสดิ์. (2552). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์ของ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ถวัลย์ ใจน้อย. (2550) ความพึงพอใจของผู้รับสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาพร พงษ์ชัยไกรกิติ. (2552). การประเมินประสิทธิภาพสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารรณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์เน้นการ เจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย. สงขลา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559. จาก: <http://www.rmutsv.ac.th/th/vision>
- ลักขณา สรีวัฒน์. (2549). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร : โอเดียน สโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- เสนาะ ดิยาวารี. (2538). การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Barnard, Chester I. (1986). The function of the executive. Cambridge. New York : Harvard University Press.