



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของ  
บุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Attitudes preferences and expectations in terms of information service of the  
staff and students of the King Monkut's Institute of Technology Ladkrabang

RCH

KG

395

K5

ม161 ท

นางมณัญชยา แก้วอำไพ

นางสาวสิตารัตน์ เผ่าภู

b. 12482409  
i.

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน 131015

วัน,เดือน,ปี 2.1.11ค. 2557

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2555

สำนักงานอธิการบดี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ ทักษะคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากร  
และนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แหล่งเงิน เงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2555 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 70,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - กันยายน 2555

หัวหน้าโครงการ นางมนัญชยา แก้วอำไพ

สังกัด ส่วนประสานงานเพื่อบริหารจัดการกลาง สำนักงานอธิการบดี

ผู้ร่วมโครงการวิจัย นางสาวสิริคาร์ศม์ เผ่าภู

สังกัด ส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทักษะคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2555 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

1. บุคลากรและนักศึกษามีทักษะคติในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน
2. บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน
3. บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน
4. ทักษะคติมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

5. ทักษะคติมีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

6. ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กันใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ระดับปานกลาง  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Project** Attitudes preferences and expectations in terms of information service of the staff and students of the King Monkut's Institute of Technology Ladkrabang

**Source of income for fiscal year 2555** Amount of support for 70,000 Baht

**Study period** from July - September 2555

**Principal Investigator** Mrs.Mananchaya Kaewampai

Under the coordination of the central administration

Office of the President.

**A joint research project** Ms.Sidarus Phaophu

Office of the Information and Public Relations.

Office of the President.

### Abstract

This research is a study of attitudes , satisfaction and expectations in terms of service of the staff and students of the King Monkut's Institute of Technology Ladkrabang. The selected sample of staff and students in the King Monkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok 400 tools used in this study was a questionnaire with closed type. Which consists of four parts: general information of the respondents. Information about attitudes, preferences and expectations of the institution in the field of information services. The period of study from July - September 2555 for data analysis using frequency, percentage, mean and standard deviation and Pearson correlation coefficients. The results were as follows,

1. Attitudes of staff and students in the field of information services of different institutions.
2. Satisfaction of staff and students with the information services of different institutions.
3. Expectations of staff and students are expected to provide information on the different types of institutions.

4. Attitudes are related to satisfaction in the information services of the institution. Statistically significant at the .001 level by the relation is positive. And a high degree of correlation.

5. Attitudes are related to the expectation of the institution in the field of information services. Statistically significant at the .001 level by the relation is positive. And a moderate correlation.

6. Satisfaction relative to expectations in the information services of the institution. Statistically significant at the .001 level by the relation is positive. And a moderate correlation.

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์วีรศักดิ์ รักใหม่ ผู้ช่วยอธิการบดี ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สถาพร ศิบุญมี ณ ชุมแพ รองศาสตราจารย์วาริศา พลายนบัว และคุณโสพล จันทรโชติ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งรายงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และคณะกรรมการพิจารณากองทุนงานวิจัยของสถาบันทุกท่านที่เล็งเห็นคุณค่าและความสำคัญในการพัฒนาความรู้ของผู้ศึกษาและได้อนุมัติทุนวิจัยให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของตนเองให้มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณแม่และครอบครัว รวมถึงผู้เป็นที่รักรอบข้างทุกคนที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มงานจนกระทั่งทำรายงานวิจัยสำเร็จไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณอำนาจและพระบารมีของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 แห่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และพ่อขุนรามคำแหงแห่งมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ทั้งด้านหน้าที่การงาน การศึกษา ชีวิตและสังคมของผู้วิจัย ทั้งนี้ เพราะพระบารมีของพระองค์ท่านทรงปกป้องคุ้มครองและเป็นกำลังใจอันเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมสมบูรณ์

มณัญชยา แก้วอำไพ

สิริคาร์ศมี เผ่าภู

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
วิธีดำเนินการวิจัย	3
สมมติฐาน	4
กรอบแนวคิด	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	9
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	12
แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสาร	21
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	29
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	33
ทฤษฎีแรงจูงใจ	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
ประวัติความเป็นมาของสถาบัน	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	47
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	47
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
เกณฑ์การให้คะแนน	53
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	54
การประมวลผลข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	58
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน	71
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	79
สรุปผลการวิจัย	80
การอภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	93
<b>บรรณานุกรม</b>	94
<b>ภาคผนวก</b>	
ก หนังสือราชการ	96
ข แบบสอบถาม	101
ค ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)	106
ง แบบเสนอโครงการวิจัย	109
<b>ประวัตินักวิจัย</b>	120

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
3.1 จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงาน	47
3.2 จำนวนนักศึกษาแยกตามหน่วยงาน	48
3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยตามหน่วยงาน	50
3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	55
4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรและนักศึกษา จำแนกตามเพศ	60
4.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรและนักศึกษา จำแนกตามอายุ	60
4.3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรและนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ	61
4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	61
4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	65
4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	67
4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามเพศ	71
4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามอายุ	71
4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามสถานภาพ	72
4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ	73
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ	73
4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามสถานภาพ	74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามเพศ	75
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามอายุ	75
4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามสถานภาพ	76
4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	77
4.17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	77
4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	78

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นสถาบันการศึกษาที่ได้รับความนิยม เชื่อถือในวงการการศึกษาอย่างมากแห่งหนึ่ง ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาติดต่อใช้บริการในส่วนงานต่างๆ ทั้งที่เป็นบุคคลภายในและบุคคลภายนอกมากมาย การให้บริการข้อมูลข่าวสารถือว่าเป็นจุดแรกของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ เพราะหากผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการและอย่างดีย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรและมีความประทับใจต่อสถาบันด้วย

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ แก่ส่วนงาน คณะ สำนัก วิทยาลัย นักศึกษา และบุคคลภายนอก มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก หน่วยงานมีโครงการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่บรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักงาน (พ.ศ. 2554 – 2558) ซึ่งแสดงว่าหน่วยงานมีความตระหนักและให้ความสำคัญในความต้องการของผู้รับบริการจึงจัดให้มีโครงการดังกล่าวขึ้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้อย่างดีที่สุด

ปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารจัดได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอันหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ และข้อมูลข่าวสารนั้นยังเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ทั้งยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งบุคคลจะมีพฤติกรรม วัตถุประสงค์และความต้องการในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ หากบุคลากรในองค์กรมีการรับรู้นโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันก็จะเกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เป็นที่เข้าใจตรงกันได้ว่า การสื่อสารทำให้เกิดความมีส่วนร่วมที่เป็นการสร้างโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น ซึ่งนำไปสู่การแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนา การแบ่งสรรผลประโยชน์ และการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบาย การวางแผนและดำเนินโครงการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับตน ซึ่งการมีส่วนร่วมให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นแบบสองทางที่สมดุลกัน รวมทั้งเน้นการมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างคู่สื่อสาร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลและสื่อขนาดเล็กที่สามารถครอบคลุมเฉพาะกลุ่มได้อย่างทั่วถึงแทนกระบวนการที่มีแต่การชี้แนะแบบทางเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่ต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสารเข้ามาเกี่ยวข้องในทุกบริบทนั้น การได้ทราบถึงทัศนคติ ความพึงพอใจและคาดหวังซึ่งเป็นความต้องการของผู้รับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานที่จะนำไปวัดความสำเร็จในการให้บริการด้านต่างๆ ของสถาบัน ซึ่งการให้การบริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสนับสนุนทั้งสิ้น เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบผลสำเร็จได้อย่างดียิ่ง สามารถรักษากลุ่มเป้าหมายเดิมไว้ได้ และมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ชื่อเสียงของสถาบันจะเป็นที่ยอมรับและยังคงติดอยู่ในใจของผู้รับบริการ และที่สำคัญผู้มารับบริการจะมีความประทับใจ ความภาคภูมิใจต่อสถาบันและกลับมาใช้บริการใหม่อีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 2.) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 3.) เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 4.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 5.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 6.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 7.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

9.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### ขอบเขตของการศึกษา

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประกอบด้วย

- ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน
- ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรเป็นบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 27,008 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2554)

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน 2555

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มีประชากรเป็นบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นจำนวนทั้งหมด 27,008 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางสำเร็จรูปตามสูตรของ Taro Yamane โดยเลือกค่าความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตารางต่อไปนี้ (ชานินทร์ สินจาร์ , 2552 : 150)

ตาราง 1.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่ม	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บุคลากรสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1,990	333
นักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	25,018	394
รวมทั้งหมด	27,008	727

ที่มา : ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี และเว็บไซต์สำนักทะเบียนและประมวลผล ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2555  
 เสนอขอใช้ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากร จำนวน 200 คน และนักศึกษา จำนวน 200 คน สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

#### **การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)**

ใช้การทดสอบโดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของเนื้อหา การใช้ภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 20 คน หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและรายด้าน โดยการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1970 , p. 161) เพื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัว

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ทศนคติความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยการแจกแจงความถี่ นำเสนอข้อมูลด้วยตารางร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรกับทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้ว เนื่องจากจะมีข้อมูลซึ่งเป็นค่าทางสถิติจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ตลอดจนความรวดเร็วในการรวบรวมและแปลผลผลลัพธ์ จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์

#### **สมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปโดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 4 :** ทักษะคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปรอิสระ : ทักษะคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 5 :** ทักษะคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปรอิสระ : ทักษะคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

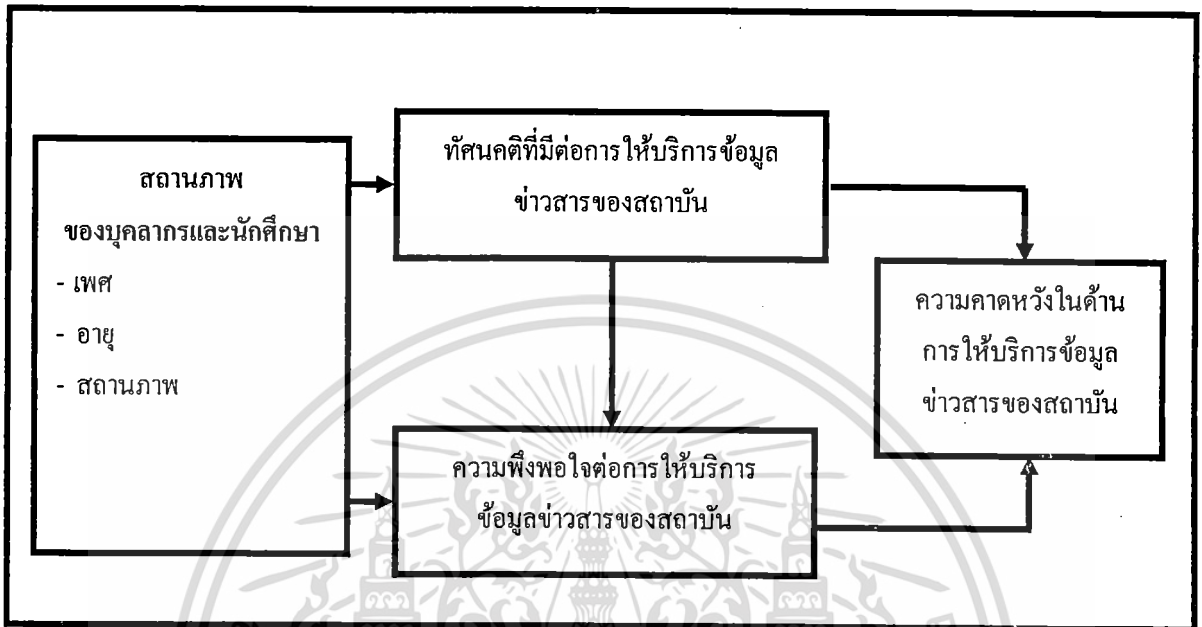
ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 6 :** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรอิสระ : ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

## กรอบแนวคิด



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การได้ทราบถึงทัศนคติ ความพึงพอใจและคาดหวังซึ่งเป็นความต้องการของผู้รับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานที่จะนำไปวัดความสำเร็จในการให้บริการด้านต่างๆ ของสถาบัน ซึ่งการให้การบริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสนับสนุนทั้งสิ้น เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบผลสำเร็จได้อย่างดียิ่ง สามารถรักษากลุ่มเป้าหมายเดิมไว้ได้ และมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ชื่อเสียงของสถาบันจะเป็นที่ยอมรับและยังคงติดอยู่ในใจของผู้รับบริการ และที่สำคัญผู้มารับบริการจะมีความประทับใจ ความภาคภูมิใจต่อสถาบันและกลับมาใช้บริการใหม่อีกด้วย การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงคาดว่าจะมีประโยชน์ดังนี้

1. ได้ทราบถึงทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างสื่อและการนำเสนอเนื้อหาของข่าวประชาสัมพันธ์ของสถาบันให้มีความเหมาะสมกับสถานภาพและความสนใจของบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสามารถเป็นแนวทางในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีและเข้ามามีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรให้มากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- อย่างไรก็ตามการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากร นักศึกษา และผู้รับบริการจากภายนอกได้อย่างเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการพัฒนาสถาบันไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างสำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ

3. สามารถนำผลการศึกษานำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับโครงการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและโครงการพัฒนาระบบความสัมพันธ์กับผู้รับบริการตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดีได้

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ พนักงานสถาบัน และลูกจ้างที่เป็นเจ้าหน้าที่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเฉพาะที่ส่วนกลางเท่านั้น

2. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเฉพาะที่ส่วนกลางเท่านั้น

3. การบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งกับผู้รับใช้ติดต่อส่งถึงกันในการติดต่อสื่อสาร โดยในที่นี้ผู้ส่งจะทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในลักษณะเป็นข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบัน เช่น

- สื่อบุคคล ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบันเดียวกัน

- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ข่าวพระจอมเกล้าลาดกระบังสัมพันธ์ (ข่าวรายเดือน) ข่าวรายปักษ์ 15 วัน ข่าวบริการ (รายสัปดาห์) / ใบปลิว/จดหมายข่าว ป้ายประกาศ และบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์

- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ <http://www.kmitl.ac.th> E-mail ข่าวประชาสัมพันธ์

Web board สถาบัน โทรศัพท์วงจรปิด และเสียงตามสาย

ทั้งนี้ ยังหมายรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากจุดบริการข้อมูลของสถาบัน เช่น จุดบริการข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลประจำอยู่ เครื่องบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน เป็นต้น

4. ทศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นจากการที่ได้เลือกรับข่าวสารของสถาบันด้วยวิธีการอ่าน ดู ฟัง ของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในสื่อหรือช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีการเปิดรับ เช่น เนื้อหา รูปแบบวิธีการนำเสนอ ความรวดเร็ว และปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ

6. ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาที่มุ่งหวังจะได้รับประโยชน์หรือประสงค์จะเป็นหรือจะให้มีในอนาคตเกี่ยวกับการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านต่างๆ เช่น ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความรวดเร็วและทันสมัยของข่าวสาร และด้านปริมาณที่เพียงพอของข่าวสาร เป็นต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
6. แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
7. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. ประวัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ในกระบวนการสื่อสารที่กลุ่มผู้รับสารเป็นกลุ่มชนขนาดใหญ่ ที่มีความหลากหลายและอาจไม่จำเป็นต้องเคยรู้จักอยู่ในสังคมเดียวกัน หรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อน ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้รับข่าวสารที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรม ความสนใจ ในการรับข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย ตามที่บทความออนไลน์เรื่อง “แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร” (2554) ในเว็บไซต์ [www.SARA-DD.com](http://www.SARA-DD.com) ได้กล่าวไว้ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับกระบวนการสื่อสารซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### เพศ

ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใดๆ ก็ตาม จะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และ ประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทาง เพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นเอกสารที่เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคล เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีรูปแบบและพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งหรือรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

Mckee (1962) ศึกษาพบว่า ผู้ชายมีความสามารถทางการจำรูปร่างทรงสิ่งของได้ แม้ว่าแต่งดปลีกเพลงในท่าต่างๆ หรือสามารถที่จะเห็นความสัมพันธ์ ของ Space – form ในจินตนาการได้ ส่วน Patel and Gordon (1960) ศึกษาพบว่า เด็กหญิงมีแนวโน้มที่จะสามารถล้อยตามผู้อื่น หรือถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าเด็กชาย สอดคล้องกับการวิจัยของ Kimber (1974) ที่ศึกษาพบว่า เด็กหญิงสามารถรับสารและเลียนแบบพฤติกรรมบุคลิกภาพของผู้อื่นได้ง่ายกว่า เด็กชาย และผลการศึกษาและวิจัยของ Bennett And Cohen (1959) ที่ศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิงยังพบว่า เพศชายมีความคิดหนักแน่นมากกว่าความคิดของเพศหญิง แต่เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในด้านความคิดมากกว่าเพศชายซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสาร การรับรู้ข่าวสาร การวิเคราะห์ข้อมูล และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตในขั้นต่อไปอีกด้วย

### อายุ

เป็นคุณลักษณะทางประชากรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมาก โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสาร รวมถึงการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันหรืออีกประการหนึ่งคือ การมีอายุต่างกันจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่างๆ เช่น เรื่องการเมือง ความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มียุวัยต่างกัน อันเนื่องจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล

นอกจากนี้ การศึกษาของ Tarrance (1962) ในเรื่องความคิดละเอียดละออ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์ พบว่า อายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคล ที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### **ระดับการศึกษา**

การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้

การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดอีกเช่นกัน นอกจากนี้ปรมะ สตะเวทิน (2546 :116) ยังได้กล่าวว่าการศึกษา เป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

### **ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม**

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ (2551) ได้กล่าวไว้ในบทความออนไลน์เรื่อง “ประชากรศึกษา” ว่า สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กำลังจะสนใจรับรู้ข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย

ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงการ มีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็น ประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง

### **อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่ม**

ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะบ่งบอกถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจ เช่น กลุ่มชาวนาก็จะสนใจเกี่ยวกับเรื่องข้าว ราคาข้าว ปุ๋ย เป็นต้น ในบางกรณีคนที่มีอาชีพอย่างหนึ่งแต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มอาชีพหนึ่งก็ได้ ซึ่งก็จะทำให้ความสนใจของเขาขยายวงกว้างออกไป

### **ศาสนา**

ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อในศาสนา เช่น ศาสนาพุทธ อิสลาม หรือศาสนาคริสต์ หรืออื่นๆ ย่อมมีแนวคิด วัฒนธรรม ประเพณี และหลักการในการคิดตัดสินใจต่อการรับสารแตกต่างกันตามรายละเอียดปลีกย่อยของ ศาสนา ดังนั้นการสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลโดยการพิจารณาความแตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางศาสนาย่อม เป็นผลดีในการสามารถส่งสารให้แก่ผู้รับสาร ได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้อง การของผู้รับสารมากที่สุด

### สถานภาพสมรส

ในที่นี้ สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น คนโสด สมรส หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อถือ ทางด้านศาสนา ย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรส ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสาร สถานภาพ สมรสของบุคคลจะบ่งบอกถึงควมมีอิสระในการตัดสินใจและอิทธิพลต่อ กระบวนการคิดการวิเคราะห์ ข้อมูลข่าวสาร สตรีที่สมรสแล้วและสตรีที่ยังโสดย่อมมีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน อัน เนื่องมาจากสภาพครอบครัว และอิทธิพลของจำนวนบุคคลรอบข้าง

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เพื่อนำปัจจัยเหล่านั้น ไปอธิบายถึงประเด็นที่มีผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของ บุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผู้ศึกษาได้นำเอา แนวคิดเรื่องการสื่อสารมาเป็นแนวคิดหลักในการศึกษาเนื่องจากการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ บริการข้อมูลข่าวสารในองค์กร ทั้งนี้ เพราะการดำเนินงานใดๆ จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัย ข้อมูลที่มีความชัดเจน ซึ่งในผลสัมฤทธิ์นั้นย่อมมีการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูล จากผู้ส่งหรือผู้ให้ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับซึ่งเป็นผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารโดยผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่ง แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารที่ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดมีองค์ประกอบและสาระสำคัญ ดังนี้

### 2.1 ความหมายของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและถ่ายทอดข้อมูล อันได้แก่ ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ หรือเนื้อหาสาระต่างๆ ที่บุคคลต้องการเกี่ยวข้องกับบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคล หนึ่ง หรือจากกลุ่มหนึ่งไปสู่อีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจ หรือมุ่งให้ความรู้ หรือทำ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ประสงค์ โดยประเภทของการสื่อสารแบ่ง ได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (กองเกษตรสารนิเทศ, ม.ป.ป.)

1. การสื่อสารในตนเอง (Intrapersonal or Self Communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การเขียนและอ่านหนังสือ เป็นต้น

เอ็กสาร์เป็นเอ็กสาร์ที่ส่งวนใส่สำหรับศิรเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนาหรือการโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น

3. การสนทนาแบบกลุ่มชน (Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชน ซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่น การสอนในห้องเรียนระหว่างครูเพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้อง หรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น

4. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับสารจำนวนมากซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อมหรือไล่เลี่ยกัน

#### ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

##### 1. จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ
- 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา
- 3) เพื่อสร้างความพอใจและให้ความบันเทิง
- 4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ

##### 2. จุดมุ่งหมายของผู้รับสาร

- 1) เพื่อทราบ
- 2) เพื่อศึกษา
- 3) เพื่อก่อให้เกิดความพอใจ
- 4) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ

#### จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

1. เพื่อให้หรือรับข่าวสารข้อเท็จจริงด้านต่างๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือสร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกันอันนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ปิยวัฒน์ แก้วกัณฐรัตน์ (2552 : ระบบออนไลน์) ได้กล่าวถึงการสื่อสารไว้ว่า โดยทั่วไปคนจะคำนึงถึงแต่การสื่อด้วยคำพูด แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนเรามีการสื่อสารในองค์กรด้วยกันหลายรูปแบบคือ

1. การสื่อสารด้วยคำพูด เป็นวิธีการหลักที่เราคุ้นเคย แต่ประเด็นที่สำคัญคือ การพูดนั้น เรามักจะพูดได้มาตั้งแต่อายุประมาณ 2 ขวบ แต่บางคนก็อาจจะพูดไม่เป็น หมายความว่า พูดแล้วคนอื่นไม่เอกลำเสียงเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้าใจ พูดแล้วไม่ยอมให้คนอื่นเข้าใจ พูดแล้ววงแตกหรือพูดแล้วเกิดศัตรู นั่นคือ การพูดได้แต่พูดไม่เป็น ซึ่งประเด็นนี้เป็นสิ่งที่คนที่เป็นหัวหน้างานต้องพึงระวัง

2. การสื่อสารด้วยตัวหนังสือ ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบของจดหมาย บันทึกราย ประการ ระเบียบปฏิบัติหรือเอกสารต่างๆ ที่เราต้องการสื่อข้อความถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการสร้างเอกสารในรูปแบบต่างๆ ก็จะมีรูปร่างหน้าตาและลักษณะการใช้ภาษาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งหัวหน้างานก็ต้องฝึกเขียนเอกสารเหล่านี้ให้สามารถสื่อข้อมูลที่ต้องการออกไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม

3. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทางหรือภาษากาย ซึ่งเป็นอีกสื่ออีกอย่างหนึ่งที่เรามักจะลืมกันไปว่าร่างกายเกือบทุกส่วนของเรานั้นทำหน้าที่ในการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะดวงตาที่มักมีการกล่าวกันว่าดวงตาเป็นหน้าต่างแห่งหัวใจ ซึ่งเราสามารถมองเห็นความจริงได้เสมอจากดวงตา นอกจากนี้การแสดงกิริยาต่างๆ เช่น การก้มศีรษะ การเชิดหน้า การกระพริบตา การโศกเศร้า การโยนสิ่งของ สิ่งเหล่านี้ก็เป็นการสื่อความหมายไปยังคู่สนทนาของเรา ซึ่งในการแสดงกิริยาเหล่านี้ก็จะมีปัจจัยด้านวัฒนธรรมมาเป็นกรอบให้อีกชั้นหนึ่งว่าในวัฒนธรรมหนึ่งๆ นั้น กิริยาอย่างไรทำได้ ทำไม่ได้ หรือควรและไม่ควรทำกิริยาอย่างไร ต่อใคร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่หัวหน้างานจะต้องเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรที่เราเป็นสมาชิกอยู่และเรียนรู้ ฝึกฝน แสดงออกซึ่งภาษากายที่เหมาะสม

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (ม.ป.ป.) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่า แนวความคิดของการสื่อสารก่อให้เกิดบรรยากาศของการสื่อสารที่ดี รวมทั้งให้มีบรรยากาศที่จูงใจให้คนอยากทำงานเป็นสิ่งที่ต้องให้ความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดในการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมนานัปการ ตั้งแต่เรื่องที่มีความสำคัญในการจัดการกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ แต่ไม่อาจจะมองข้ามความสำคัญไปได้ ฉะนั้นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต้องเป็นนักสื่อสารที่ดี และเป็นผู้ที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของคนเพราะการจัดการทุกอย่างจะต้องให้ความสนใจไปที่คน แต่เป็นเรื่องที่น่าประหลาดใจว่าผู้บริหารหลายคนมองข้ามไป ในการที่จะใช้วิธีการที่มุ่งถึงคนเป็นหลักและจะเป็นผู้บริหารที่จะต้องเผชิญกับปัญหาในการสื่อสาร อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลวในงานโดยตรง แล้วสาเหตุนั้นก็เกิดจากความไม่ใส่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้นหรือถูกมองข้ามซึ่งก็จะกลายเป็นปัญหาขององค์กร ฉะนั้นผู้บริหารทุกระดับต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานให้ข่าวสารระหว่างแต่ละฝ่าย แล้วก็เป็นบุคคลที่เหมาะสมที่จะสื่อสารกับบุคลากรอย่างได้ผล นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องเป็นแหล่งข่าวสารที่บุคลากรจะได้ข่าวสาร รับคำสั่ง ไปปฏิบัติให้ถูกต้อง และผู้บริหารต้องพึงระลึกเสมอว่าบุคลากรทุกคนมีความสนใจต่อกิจกรรมต่างๆ ต้องพยายามที่จะถ่ายทอดข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้และอย่างรวดเร็วด้วย

สอดคล้องกับที่ โทสท เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2534) ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารทั้งจากภายในและภายนอก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในสำนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบในการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานประกอบด้วย แหล่งที่มาของข่าวสาร/ผู้ส่งสาร การเข้ารหัส สาร/ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร การถอดรหัส ผู้รับสาร และผลสะท้อนกลับ

2. ปัจจัยที่ใช้ในการจำแนกประเภทของการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงาน ประกอบด้วย การส่งผลสะท้อนกลับ ลักษณะการใช้งาน รูปแบบของสาร โครงสร้างขององค์การ และจำนวนบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสาร โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยภายในตัวบุคคล ปัจจัยระหว่างตัวบุคคล ปัจจัยทางด้านโครงสร้างและปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี

3. เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในสำนักงานและได้รับความนิยมในปัจจุบันประกอบด้วย อุปกรณ์ชุมสายส่วนบุคคล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์เสียง และการประชุมทางไกล

### 2.2 องค์ประกอบการสื่อสาร

องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร (กองเกษตรสารนิเทศ ,ม.ป.ป.) ประกอบด้วย

1.2.1 ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือเจ้าของข้อความหรือความคิด

1.2.2 สารหรือข้อมูล หมายถึง ตัวข่าวสาร ข้อมูล หรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร เป็นเรื่องราวต่างๆ ในรูปของข้อมูล ความรู้สึก ความคิดเห็น ฯลฯ โดยทั่วไปหมายถึง สิ่งเร้า สารระ หรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งออกไป

1.2.3 ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสารนั้น เช่น ผู้ฟัง ผู้รับคำสั่ง ฯลฯ

1.2.4 สื่อ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด คำสั่งด้วยวาจา ระเบียบข้อบังคับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ภาพ สัญลักษณ์ การแสดงท่าทางต่างๆ

1.2.5 ข้อมูลย้อนกลับหรือปฏิกิริยาตอบสนอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงท่าทีหรือพฤติกรรมของผู้รับสารที่แสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ

### 2.3 ประเภทการสื่อสาร

จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ และคณะ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ประเภทของการสื่อสาร มี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

#### 2.3.1 การสื่อสารภายใน (Internal Communication)

เป็นการสื่อสารภายในองค์กรทั้งในภาพรวมขององค์กร และภายในกลุ่มย่อยของหน่วยงาน ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เพราะ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการแข่งขันในเชิงการศึกษาเท่านั้น ไม่นับอยู่ให้เห็นไปเองจะเขียนคั้นการคำ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำเป็นจะต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น เพื่อให้บุคลากรจำนวนมากสามารถเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อออกไปให้ถูกต้องตรงกัน ซึ่งมีรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร 4 รูปแบบดังนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)

1) การสื่อสารแบบทางเดียว (One – way Communication)

2) อีเมลล์ (E-mail) ผู้บริหารสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตลอดจนถึงสรุปรายงานการประชุมที่ผ่านมาให้กับพนักงานได้รับทราบโดยผ่านทางอีเมลล์

การสื่อสารจากบนลงล่าง ประกอบไปด้วย การประชุม กระดานข่าวสาร การติดประกาศ ระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ จดหมายเวียน เป็นต้น

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) มี 2 วิธี ได้แก่

1) การสื่อสารแบบทางเดียว (One – way Communication)

2) อีเมลล์ (E-mail) พนักงานสามารถใช้อีเมลล์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำและปรึกษาโดยตรงจากผู้บริหารได้

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ประกอบไปด้วย โทรศัพท์ การประชุมสรุปงาน กล้องรับฟังความคิดเห็น

3. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) มีช่องทางการสื่อสารดังนี้

1) การประชุม เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น เสนอปัญหาข้อเสนอนะหรือคำแนะนำต่างๆ เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน

2) การเปิดรับข้อมูลทุกด้าน (Open-door policy) เป็นการเปิดรับข้อมูลจากพนักงานในทุกด้าน ไม่เฉพาะแต่เรื่องงานเท่านั้นซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าพบผู้บริหารได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความไว้วางใจและความเป็นกันเอง พร้อมทั้งจะนำเสนอแนวความคิดและแนวทางการแก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)

การสื่อสารในแนวนอนหรือในระดับเดียวกันจะใช้ช่องทางการสื่อสาร เช่น สื่อสารโดยการเผชิญหน้า การใช้โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านระบบฐานข้อมูล การติดป้ายประกาศ และการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

### 2.3.2 การสื่อสารภายนอก (External Communication)

การสื่อสารภายนอกองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารกับลูกค้าเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในด้านการนำเสนอลักษณะของผลิตภัณฑ์ การขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น อีกทั้งการให้ข้อมูลในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการทำงานในการรับส่งสินค้า เพื่อให้สินค้าไปถึงมือผู้รับยังจุดหมายปลายทางอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และตรงเวลาที่ที่สุด เนื่องด้วยบริษัทมีสาขากระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ทำให้บริษัทต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ และพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและได้รับความพึงพอใจที่สุด

การสื่อสารภายนอก ที่ทำให้รู้จักบริษัทได้เป็นอย่างดี มีหลายช่องทาง ก็คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เพื่อเน้นย้ำความเป็นผู้นำด้านการบริการขนส่งระหว่างประเทศ

เว็บไซต์ ที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลในทุกๆ ด้านของบริษัทไว้ ลูกค้าสามารถเข้ามาเยี่ยมชมและเลือกค้นหาบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง สำหรับลูกค้าที่ส่งสินค้าไปกับบริษัทสามารถนำรหัสในการส่งสินค้าเข้ามาตรวจสอบสถานะของการส่งในเว็บไซต์ได้ว่าขณะนี้สินค้าอยู่ ณ จุดใด และจะถึงจุดหมายปลายทางเมื่อใด

โทรศัพท์สายตรง เพื่อให้บริหารลูกค้า โดยจะมีพนักงานรับสายเพื่ออธิบายขั้นตอนวิธีการการใช้บริการ หรือสอบถามข้อมูลด้านต่างๆ ได้

ตัวแทนฝ่ายขาย บริษัทแบ่งเขตการให้บริการเพื่อให้ตัวแทนฝ่ายขายสามารถดูแลและรับผิดชอบลูกค้าในเขตของตนเองได้อย่างทั่วถึง โดยตัวแทนฝ่ายขายจะเข้าไปพบลูกค้าเพื่อพูดคุยและนำเสนอการบริการ

การใช้โทรศัพท์ เพื่อติดตามผลการดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจ หรือเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับลูกค้า

การใช้โทรสาร ลูกค้าจะส่งรายการข้อมูลสินค้าที่จะส่งหรือรับมาที่บริษัทโดยผ่านเครื่องโทรสาร

#### 2.4 รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถตอบสนองได้ทันที (immediate response) ให้ผู้ส่งทราบได้ แต่อาจจะเป็นปฏิกิริยาสนองกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two- Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อความหมายที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลง 131015 อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมา โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลักดันกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น (เมธี ปิยะคุณ ,2550)

ซึ่งมีความสอดคล้องกับเอกสารทางวิชาการของ กองเกษตรสารสนเทศ (ม.ป.ป.) ที่ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปมี 2 ระบบได้แก่

1. การสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การที่ผู้ส่งสารได้แจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับสารทราบ เพื่อแนะนำ บอกกล่าว ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถามหรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสาร

2. การสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาส พบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ เป็นต้น การสร้างความสัมพันธ์ต่อกันควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางในทุกระดับชั้นการบังคับบัญชา การสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว หากไม่มีการโต้ตอบกลับมาหรือไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับมาแล้ว โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำงานก็มีมากและยังทำให้การทำงานในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนี้หน่วยงานหรือองค์กรสมัยใหม่จะไม่ค่อยใช้การสื่อสารทางเดียว แต่นิยมใช้ “การสื่อสารสองทาง” คือ เมื่อมีการสื่อสารจากทางหนึ่งทางใดแล้ว ฝ่ายที่ได้รับการสื่อสารก่อนสามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับไปได้ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน แนวนอน หรือ ทแยงมุม ล้วนแต่ใช้การสื่อสารสองทางได้ทั้งสิ้น การสื่อสารสองทางนี้ นอกจากจะเป็นการตรวจสอบ การปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจตรงกันแล้ว ผู้ส่งสารและผู้รับสารก็มีโอกาสได้มี “ปฏิสัมพันธ์” กันมากขึ้น งานก็บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มากขึ้นและประสิทธิภาพของงานก็สูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ที่สำคัญที่สุดก็คือ การสื่อสารสองทางนี้เป็นรากฐานของการสร้างมนุษยสัมพันธ์และยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ลดลงไปด้วย

## 2.5 อุปสรรคการสื่อสาร

### 2.5.1 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

1. ปัญหาด้านตัวบุคคล อาทิ การขาดทักษะในการสื่อความ ใช้ภาษาและถ้อยคำที่ยากเกินไป มีอคติ มีความลำเอียงเพราะรักหรือเพราะเกลียด ฯลฯ

2. ปัญหาด้านข่าวสารหรือข้อมูล อาทิ ข้อมูลคลุมเครือ ยากแก่การเข้าใจ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ทำให้ผ่านการกลั่นกรองต่อเติมจนเบี่ยงเบนไปจากข่าวสารเดิม ฯลฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ปัญหาด้านการสื่อความหมาย อาทิ คำพูดที่เคลือบแฝง ภาษาท่าทาง สัญลักษณ์ เพราะถึงแม้ว่าสัญลักษณ์หลายอย่างเป็นสากลที่มีคนเข้าใจกันอย่างกว้างขวาง แต่การเข้าใจอาจขึ้นอยู่กับคนบางกลุ่มเท่านั้น ถ้านำไปใช้กับกลุ่มคนอื่นอาจไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้

4. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ เสียงรบกวน ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับสารอยู่ห่างไกลกันมาก และต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูลย่อมทำให้การส่งข้อมูลมีการล่าช้าและข้อมูลบิดเบือนได้ (กองเกษตรสารสนเทศ, ม.ป.ป.)

### 2.5.2 ปัญหาจากการสื่อสาร

สมชาย หิรัญกิตติ (2542) ได้กล่าวว่า ปัญหาในการสื่อสารเกิดได้จากทั้งผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสารหรือข้อมูลย้อนกลับ และสิ่งที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลวคือ ขาดการวางแผน การบิดเบือนความหมาย ข่าวสารไม่ชัดเจน สภาพแวดล้อม ความจำไม่ดี การฟังไม่มีคุณภาพ การประเมินค่าที่ทำเร็วเกินไป การติดต่อสื่อสารไม่เป็นส่วนตัว ความไม่ไว้วางใจ การขู่เข็ญ และความกลัวข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไป

ซึ่งสอดคล้องกับที่สมเดช มุงเมือง และคณะ (2552) ที่กล่าวไว้ว่า ปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นส่วนมากมาจากสาเหตุดังนี้

1. การรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้ข่าวสารเดียวกันแต่ผู้รับแต่ละคนตีความไปแตกต่างกัน จะทำให้เกิดความคลุมเครือและสับสนได้ ดังนั้นในการสื่อสารทุกครั้ง จึงควรมั่นใจว่าข่าวสารนั้นมีความชัดเจนที่จะทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีความเข้าใจตรงกัน

2. การบิดเบือนข้อมูล การส่งข่าวสารผ่านกันเป็นทอดๆ ผ่านคนจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่นหรือบางครั้งมีการปรับปรุงข้อมูลจึงอาจทำให้เกิดการบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้

3. การกลั่นกรองข่าวสาร เป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการสื่อสารก็คือ กรณีที่ผู้ให้ข่าวสารเลือกให้ข่าวสารเฉพาะข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้รับสารรู้สึกพอใจโดยไม่ให้ข่าวสารในส่วนที่เป็นลบหรือคาดว่าจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกไม่พอใจและเกิดผลลบต่อตนเอง ดังนั้น จึงต้องมีการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างการสื่อสารซึ่งกันและกันเพื่อขจัดความกลัวในเรื่องของความผิดพลาดในการทำงาน

4. จังหวะเวลาของการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารบางชนิดนั้นควรต้องสื่อสารให้รับรู้พร้อมกัน แต่ข่าวสารบางชนิดก็ควรสื่อสารให้รับรู้เมื่อถึงเวลา ดังนั้นจึงควรเลือกเวลาในการสื่อสารให้เหมาะสมด้วยเช่นกัน

### 2.6 การสื่อสารที่ดี

โกศล เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2534) ได้กล่าวว่าการสื่อสารที่ดี ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิผล จะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้รับสารตีความหรือแปลข่าวสารและความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้ถูกต้องตรงตามกับผู้ส่งต้องการ

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาจพิจารณาได้จากเวลา ต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสาร หากการสื่อสารแบบใดใช้เวลาน้อย ประหยัดค่าใช้จ่าย และทรัพยากรขององค์กรได้มาก วิธีการนั้นมีประสิทธิภาพ

เอกสารทางวิชาการของ (กองเกษตรสารนิเทศ,ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ได้แก่

1. ระดับความรู้ (Knowledge) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารอาจง่ายต่อความเข้าใจ

2. ทักษะ (Attitude) การที่ต่างฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งและการรับ ย่อมมีโอกาสพิจารณาตามความเป็นจริงได้ดีกว่าการมีทัศนคติเชิงลบต่อกันซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจด้วยอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม

3. ระดับสังคมและวัฒนธรรม (Social Culture System) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เข้าใจระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อกันจะสามารถเลือกวิธีการ จัดเนื้อหาสาระ รูปแบบที่ติดต่อให้สอดคล้องเหมาะสมได้

จากปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร รวมถึงปัจจัยในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดังกล่าว การที่จะติดต่อกันให้ได้ประสิทธิภาพไม่เกิดความผิดพลาดนั้นมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

1. รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร (Knowing the Steps in the Communication Process) คือ มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารให้เกิดประสิทธิภาพได้

2. ใช้ภาษาที่ใ้ช้อยู่ประจำ (Using Simple and Repetitive)

3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Using Emphaty) การเอาใจเขามาใส่ใจเราจะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าคู่สื่อสารจะโต้ตอบมาอย่างไร

4. เข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding Body Language) เนื่องจากการใช้ภาษาท่าทางเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (Nonverbal Communication) ที่มีความสำคัญมาก

5. เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ (Learning to Receive and Give Feedback) การศึกษาพบว่า ข่าวสารที่ส่งไปนั้นผู้รับข่าวสารเข้าใจหรือไม่และต้องรีบแก้ไขหากการสื่อสารล้มเหลว ส่วนการ

ตรวจสอบที่ใช้กันมากคือ “การดูผลย้อนกลับ” (Feedback) ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารสามารถสื่อสารย้อนกลับมาให้ได้สม่ำเสมอ

6. พัฒนานิสัยการฟังที่ดี (Developing Effective Listening Habits) อาทิ ฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความคิดเห็นประกอบของผู้พูดและต้องดูว่ามีความหมายที่ซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่

7. ปรับปรุงทักษะการเขียน (Improving Your Writing Skills) ซึ่งถือเป็นกระบวนการรวบรวมความคิด

ดังนั้น การศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารอย่างถี่ถ้วนเพื่อการพัฒนา จะช่วยให้เราเป็นนักติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพทั้งในส่วนของการทำงานในองค์กร รวมถึงการดำรงชีวิตประจำวันอีกด้วย

### 2.7 การติดต่อสื่อสารกับการประชาสัมพันธ์

การสื่อสารเป็นขั้นของการลงมือทำการประชาสัมพันธ์ตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนในอันที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและกลุ่มเป้าหมายหรือถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกลุ่มเป้าหมายด้วยการใช้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ โน้มน้าวใจ โดยจะส่งข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายให้ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ (ทัศนีย์ โล่เพชรรัตน์, ม.ป.ป. : 11)

1. สื่อที่ผู้ส่งสารสามารถควบคุมได้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว หรือรายการวิทยุกระจายเสียงที่ผู้ส่งสารซื้อเวลา การจัดกิจกรรมต่างๆ สื่อเหล่านี้ผู้ทำการประชาสัมพันธ์สามารถควบคุมการนำเสนอเนื้อหาให้เป็นไปตามความต้องการได้

2. สื่อที่ผู้ส่งสารไม่สามารถควบคุมได้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ได้แก่ สื่อมวลชน ซึ่งนักประชาสัมพันธ์ต้องขอความร่วมมือในการเผยแพร่จึงไม่สามารถควบคุมเนื้อหาให้เป็นไปตามที่เราต้องการได้ทั้งหมด สื่อมวลชนมีเนื้อหาและเวลาในการเผยแพร่จำกัดจึงอาจคัดลอกเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบางส่วนออกไป

จะเห็นได้ว่าในการสื่อสารสั้นไม่ว่าจะเพื่อจุดมุ่งหมายใดๆ ควรดำเนินไปในลักษณะของการสื่อสารสองทาง คือ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือปฏิกิริยาตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร ทำให้ผู้ส่งสารทราบถึงความสำเร็จของการสื่อสารหรือเป็นแนวทางให้ผู้ส่งสารปรับวิธีการสื่อสารให้เข้าใจง่ายขึ้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategy)

ในเรื่องของการสื่อสารเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ นั้น นอกจากต้องศึกษากระบวนการสื่อสารแล้ว “กลยุทธ์การสื่อสาร” เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการสร้างกลยุทธ์ทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ กลยุทธ์เกี่ยวกับผู้ส่งสาร กลยุทธ์การสร้างสาร กลยุทธ์การใช้สื่อ และกลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสาร เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างกลยุทธ์การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ

### 3.1 ความหมายและความสำคัญ

กลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategy) หมายถึง วิธีการสื่อสารที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละปัญหาและสถานการณ์ ไม่มีสูตรสำเร็จ กลยุทธ์มักจะสร้างขึ้นจากการประยุกต์แนวคิดทฤษฎีและแนวทางการปฏิบัติที่เคยมีมา กลยุทธ์ที่ใช้จึงเป็นสิ่งกำหนดว่าจะใช้สื่ออะไร เมื่อไร อย่างไร (พนม คลีณาษา, 2549 : 4) ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ ชวรัตน์ เชิดชัย และคณะ (2546: 285) เกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสาร ว่าหมายถึง การผสมผสานระหว่างการเลือกรูปแบบของสื่อ สาร และแนวทางการใช้สื่อ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการศึกษาความหมายของกลยุทธ์การสื่อสาร ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสารของงานวิจัยเรื่องนี้ได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง แนวทางการสื่อสารที่ใช้ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างสารและกลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสาร

### 3.2 ประเภทของกลยุทธ์การสื่อสาร

กลยุทธ์การสื่อสารสามารถแบ่งประเภทได้ตามเกณฑ์ขององค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารได้ ดังนี้ กลยุทธ์เกี่ยวกับผู้ส่งสาร กลยุทธ์การสร้างสาร กลยุทธ์การใช้สื่อ และกลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสาร โดยมีรายละเอียดของแต่ละกลยุทธ์ดังนี้

#### 1. กลยุทธ์เกี่ยวกับผู้ส่งสาร

อิทธิพลของผู้ส่งสารเป็นสิ่งจำเป็นในการวิเคราะห์ผู้ส่งสารเพราะจะเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ซึ่งอิทธิพลของที่สำคัญของผู้ส่งสารนั้น คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (อรวรรณ พิรันธนินโอวาท, 2537:83) ได้แก่

1. อิทธิพลของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความเป็นผู้นำ ความมีอำนาจ ลักษณะของการแสดงออก ลักษณะนิสัยอื่นๆ เช่น ความนอบน้อม การปรับตัวเองให้เข้ากับบริบท วุฒิภาวะ ความน่าไว้วางใจ เป็นต้น

2. ความรู้และความสามารถของผู้ส่งสาร ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ความรู้เกี่ยวกับผู้รับสาร ความเชี่ยวชาญ ความรู้เกี่ยวกับบริบทและสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ทำงาน การฝึกอบรม เป็นต้น

3. คุณสมบัติในการสื่อสารหรือเชื่อมโยงสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูด การรับฟัง การโน้มน้าวใจ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความมีพลัง หมายถึง ผู้ส่งสารที่มองดูแล้วมีความชัดเจน กระจ่างหรือร้อน ความเชื่อมั่นและความเข้าใจในตัวผู้รับสาร

5. การมีพื้นฐานร่วมกัน หมายถึง พื้นฐานร่วมกันระหว่างแหล่งสารกับผู้รับสารในเรื่องของค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ ความน่าสนใจ เมื่อผู้รับสารรู้ว่าผู้ส่งสารมีพื้นฐานร่วมกันกับตนจึงสามารถคล้อยตามได้ง่าย

นอกจากความน่าเชื่อถือของผู้รับสารแล้ว วิระชัย ตั้งสกุล (2549: 297-298) ยังได้กล่าวถึงอิทธิพลของผู้ส่งสารทางด้านความดึงดูดใจ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. การปรากฏกาย หมายถึง ลักษณะภายนอก ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ ขนาดรูปร่าง สีผิว การแต่งกาย เป็นต้น

2. ความน่าชื่นชอบ หมายถึง ความรู้สึกดี หรือความรู้สึกทางบวกต่อผู้รับสารอันอาจเกิดจากการปรากฏกายหรือพฤติกรรมของผู้ส่งสารเอง

3. ความคล้ายคลึง หมายถึง ความคล้ายคลึงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารทั้งในด้านทัศนคติ พื้นฐานชีวิตและการปรากฏกาย

แนวทางการสร้างสารจากกลยุทธ์เกี่ยวกับผู้ส่งสาร (ชวรัตน์ เชิดชัย, 2532:285-286) มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ การให้บริการข่าวสาร (Informing) การให้การศึกษาความรู้ (Educating) การชักจูงโน้มน้าวใจ (Persuading) การให้บริการด้านความบันเทิง (Entertaining)

## 2. กลยุทธ์การสร้างสาร

สาร (Message) เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการสื่อสาร (Power, 1995 อ้างถึงใน วิระชัย ตั้งสกุล, 2549: 269) ดังนั้น ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการสื่อสารจึงขึ้นอยู่กับ “สาร” เป็นสำคัญ ผู้ส่งสารจะต้องให้ความสำคัญกับสารเป็นอันดับแรกในการสื่อสารแต่ละครั้ง

กลยุทธ์การสร้างสาร หมายถึง การวางแผนในการจัดการเข้ารหัสของข้อมูล ซึ่งก็คือ สาร ไม่ว่าจะเป็นสัญลักษณ์ใดๆ เช่น คำ ข้อความ รูปภาพ ท่าทาง เพื่อสื่อไปยังผู้รับสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่วางไว้ ซึ่งกลยุทธ์การสร้างสารนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ตัวสาร และวิธีการนำเสนอสาร

องค์ประกอบของกลยุทธ์การสร้างสาร ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ได้แก่ การสร้างสารเพื่อเรียนรู้และค้นหา การสร้างสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ การสร้างสารเพื่อช่วยเหลือ การสร้างสารเพื่อโน้มน้าวใจ และการสร้างสารเพื่อความเพลิดเพลิน

2. การกำหนดผู้รับสารเป้าหมาย โดยการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์และลักษณะทางจิตวิทยา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



กลยุทธ์หนึ่งในการสร้างสาร คือ เลือกว่าจะสร้างสารโดยการนำเสนอเพียงด้านเดียว (One – Sided Message) หรือการนำเสนอสารสองด้าน (Two – Side Message) ซึ่งการนำเสนอสารด้านเดียวจะเป็นการนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้อง ที่เป็นประโยชน์ หรือสนับสนุนประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ส่วนการนำเสนอสารสองด้านจะมีทั้งข้อมูลสนับสนุนและข้อมูลโต้แย้งหรือข้อมูลที่นำเสนอมุมมองในทางตรงกันข้ามกับประเด็นที่ต้องการจะสื่อสาร

## 2. การนำเสนอสารเชิงเหตุผลหรืออารมณ์ (Rational or Emotional Message)

การสร้างสารโดยเลือกกลยุทธ์สารว่าจะใช้สารเชิงเหตุผล(Rational Message) หรือสารเชิงอารมณ์ (Emotional Message) โดยใช้หลักของการโน้มน้าวใจ (Persuasion) การที่ผู้รับสารพยายามจะวิเคราะห์ ตีความและทำความเข้าใจสารใน 2 ลักษณะ คือ เมื่อมีการโน้มน้าวใจผ่านเส้นผ่านศูนย์กลาง (Central route) ผู้รับสารจะมีแรงจูงใจและความสามารถในการทำความเข้าใจสารสูงและคำนึงถึงเหตุผลและข้อมูลเป็นหลัก ส่วนการโน้มน้าวใจผ่านเส้นทางรอบนอก (Peripheral route) ผู้รับสารจะมีแรงจูงใจและความสามารถในการทำความเข้าใจต่ำ และใช้องค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับอารมณ์ เช่น ภาพ เพลง หรือความน่าดึงดูดใจของแหล่งสารในการทำความเข้าใจสาร

## 3. การใช้ผลของสารต้นหรือผลของสารปลาย (Primary or Recency Effect)

ผลของต้นสาร (Primary Effect) เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญหรือประทับใจกับเนื้อหาที่ปรากฏก่อนมากกว่าเนื้อหาที่ปรากฏในลำดับต่อมา ในขณะที่ผลของสารปลาย (Decency Effect) เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญหรือประทับใจกับเนื้อหาที่ได้รับในลำดับสุดท้ายมากกว่าเนื้อหาที่ปรากฏในลำดับแรก

## 4. การใช้ข้อสรุปที่ชัดเจนหรือข้อสรุปโดยนัย (Explicit or Implicit Conclusions)

การสร้างสาร ต้องพิจารณาว่าสารที่สร้างขึ้นจะประกอบไปด้วยข้อสรุปที่ชัดเจน (Explicit Conclusions) หรือข้อสรุปโดยนัย (Implicit Conclusions) ที่จะให้ผู้รับสารตีความ หาข้อสรุป จากสารนั่นเอง โดยปัจจัยที่ใช้พิจารณาเลือกข้อสรุป ได้แก่

- ความซับซ้อนของเนื้อหา สารที่มีความยากและซับซ้อน ผู้ส่งสารควรให้ข้อสรุปไว้อย่างชัดเจน ส่วนสารง่ายๆ อาจไม่จำเป็นต้องมีข้อสรุปหรือมีข้อสรุปโดยนัย

- ระดับการศึกษาและความรู้ของผู้รับสาร ผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือผู้มีความรู้เกี่ยวกับสารนั้นสูง จะมีแนวโน้มที่จะพอใจกับการหาข้อสรุปเองมากกว่า

- ระดับความเกี่ยวพัน หมายถึง ความเกี่ยวพันหรือความสำคัญของสารต่อผู้รับสาร หากผู้รับมีความเกี่ยวพันกับสารสูงจะมีความต้องการหาข้อสรุปด้วยตนเองมากกว่า

- ความฉับพลันของการกระทำหรือปฏิบัติกริยาที่ต้องการให้เกิด หากต้องการให้เกิดผลของการสื่อสารโดยเร็ว ผู้สร้างสารควรให้ข้อสรุปที่ชัดเจนไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลยุทธ์การสร้างสารเป็นกลยุทธ์ที่มีวิธีการอยู่หลากหลายวิธีและเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องสร้างสาร ซึ่งต้องมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับหน่วยงานในด้านต่างๆ เพราะฉะนั้นผู้ส่งสารจึงมีความจำเป็นต้องสร้างสารให้เหมาะสมกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และต้องสร้างสารให้เหมาะสมกับวิธีการถ่ายทอดและสื่อต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดแรงจูงใจในการเปิดรับซึ่งเป็นเนื้อหาที่ต้องการถ่ายทอดให้มากที่สุด

### 3. กลยุทธ์การใช้สื่อ

วิทยากร ท่อแก้ว (2549: 41-42) ได้กล่าวถึงแนวทางการกำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์สื่อซึ่งมักจะพิจารณาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกในการเข้าถึง โดยพิจารณาว่า สื่อใดที่ผู้รับสารเป้าหมายจะเข้าถึงได้ง่ายที่สุด
2. ด้านการครอบคลุมสื่อ หมายถึง ความสามารถหรือประสิทธิภาพของสื่อที่จะไปถึงผู้รับ โดยพิจารณาจากการครอบคลุมพื้นที่หรือบริเวณที่ผู้รับสารอาศัยอยู่
3. ด้านประสิทธิผลของสื่อ พิจารณาได้จากการเรียกความสนใจ การให้ความเข้าใจ การชักจูงใจ และการสร้างความจดจำ
4. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยทั่วไปกล่าวกันว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือในแง่ของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์

การกำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อจะเป็นการวิเคราะห์ว่าควรใช้สื่ออะไร ด้วยวิธีการนำเสนออย่างไรเมื่อใด จึงจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นได้ การกำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อต้องพิจารณา 2 ประเด็น (พนม คล้ายยา, 2549: 7) ดังนี้

1. วิธีการใช้สื่อ เป็นการพิจารณาถึงวิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและวิธีการประยุกต์ใช้สื่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ
  2. ประเภทของสื่อ เป็นการพิจารณาว่าจะใช้สื่ออะไร อย่างไร
- แนวทางการวิเคราะห์เกี่ยวกับสื่อที่เหมาะสมกับการพัฒนา ได้แก่
1. สื่ออะไรที่ช่วยตอบสนองจุดมุ่งหมายใดได้
  2. สื่อที่ใช้มีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากน้อยเท่าไร
  3. ปัญหาในการผลิตสื่อ มีแหล่งสนับสนุนในกรณีที่ต้องการหรือไม่
  4. ปัญหาด้านงบประมาณและระยะเวลาในการผลิตสื่อ
  5. จำนวนสื่อที่จะผลิต
  6. ปัญหาด้านการเก็บรักษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ปัญหาอื่นๆ ที่ตามมาจากการนำสื่อไปใช้ปฏิบัติ
8. ช่องทางการเผยแพร่กระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมาย
9. ความจำเป็นในการอบรมบุคลากรในการนำสื่อไปใช้

นอกจากนี้ การกำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อควรให้ความสำคัญกับประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีความจำเป็นที่ต้องกำหนดการใช้สื่อและเนื้อหาในสื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายยอมรับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มิฉะนั้นกลุ่มเป้าหมายอาจปฏิเสธเนื้อหา
2. ความสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งภาษาที่สามารถจะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้
3. การบูรณาการสื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ แต่ควรระวังมิให้เนื้อหาของสื่อแต่ละประเภทขัดแย้งกันเอง และมีความคงเส้นคงวาของเนื้อหาที่นำเสนอ

### 3.1 กลยุทธ์การใช้สื่อแบบบูรณาการ

1. การใช้จุดเด่นของสื่อหนึ่งเพื่อลดข้อจำกัดของสื่อหนึ่ง เป็นการใช้สื่อร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ หรือการใช้สื่อผสมผสานเพื่อนำเสนอเนื้อหาให้ได้อย่างครบถ้วน
2. การใช้สื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการใช้สื่อหลายประเภทให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มที่ไม่รู้หนังสือต้องใช้สื่อที่มีเสียงและภาพ เป็นต้น
3. การใช้สื่อให้กระจายข่าวสารครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม กลุ่มเป้าหมายอาจจะมีแหล่งที่อยู่กระจายตัวกันออกไป
4. การใช้สื่อประเภทเสริมแรงกระตุ้นและเรียนรู้เร็ว เป็นการใช้สื่อเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการตอบสนองหลายๆ ทาง

จากการศึกษากลยุทธ์การใช้สื่อทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปเกี่ยวกับกลยุทธ์การใช้สื่อได้ว่าเป็นแนวทางการใช้สื่อประเภทต่างๆ ในการสื่อสารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไปสู่บุคลากร นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

### 4. กลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสาร

แนวทางการสร้างกลยุทธ์ด้านผู้รับสาร ได้แก่ การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (Target Audience) ซึ่งการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับสารเป้าหมายนี้ จะทำให้ผู้สื่อสารสามารถรู้จักลักษณะทางประชากรของผู้รับสารและจะช่วยให้เข้าใจและสามารถคาดคะเนพฤติกรรมกรรมการรับสารของผู้รับสารไว้ล่วงหน้าได้ เพราะฉะนั้นการสื่อสารทุกครั้งผู้สื่อสารควรวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนเพื่อเลือกผู้รับสาร เนื้อหาการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสารได้ตรงกับความสนใจ ความพอใจ และความต้องการของผู้รับสารแต่ละกลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้เชิงพาณิชย์ การค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(วิทยากร ท่อแก้ว, 2549: 32) ซึ่งกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อการพัฒนา คือ กลุ่มบุคคลที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่กำหนด (พนม คลีฉายา, 2549: 5)

ลักษณะการวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมาย (ณรงค์ สมพงษ์, 2535: 69-70; พนม คลีฉายา, 2549: 5-6; อรวรรณ ปิณฑิโรวาท, 2549: 70) ได้แก่

### 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ ลักษณะทางอาชีพ สถานะทางสังคม สถานภาพสมรส ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เชื้อชาติ วัฒนธรรม เป็นต้น

### 2. ลักษณะทางจิตวิทยา

ลักษณะทางจิตวิทยา ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ คือ ความเชื่อ ทักษะ ทักษะความรู้ ความต้องการ ค่านิยม แรงจูงใจ บุคลิกภาพ แนวทางในการดำเนินชีวิต เป็นต้น

### 3. ลักษณะทางภูมิประเทศและที่ตั้งชุมชน

ลักษณะทางภูมิประเทศและที่ตั้งชุมชน ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ คือ ภูมิประเทศที่ตั้งของที่อยู่อาศัย ภูมิอากาศ เส้นทางการคมนาคม ลักษณะที่ตั้งชุมชนหรือการรวมกลุ่มชุมชน สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4. ลักษณะด้านความรู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและการปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีพที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการอ่านและการเขียน แหล่งความรู้ในท้องถิ่น ความรู้และทัศนคติที่มีต่อปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา

5. ลักษณะเกี่ยวกับสื่อที่มีอยู่ในพื้นที่ ได้แก่ สื่อมวลชน เช่น สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งควรทราบถึงแผนผังรายการที่ออกอากาศ คอลัมน์ รวมทั้งนักข่าว บรรณาธิการ ผู้ผลิตรายการ สื่อในชุมชน เช่น หอกระจายข่าว แผ่นป้ายติดประกาศ เป็นต้น

นอกจากการวิเคราะห์ผู้รับสารซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายแล้ว ยังต้องศึกษากลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสารที่มีการเปิดรับข่าวสารต่างๆ ที่เหมาะสมกับตน โดยศึกษาผู้รับสารในฐานะผู้เลือกสรร ซึ่งปัจจัยในการสื่อสารที่มักมีการกล่าวถึงบ่อยๆ ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร นั่นคือ กระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วย ข่าวสารต่างๆ ที่มีการเตรียมมาอย่างดี ช่องทางการสื่อสารที่เลือกสรรแล้วว่ามีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ถ่ายทอดข่าวสารที่เลือกมาแล้วมีความน่าเชื่อถือสูง แต่สิ่งเหล่านี้มิได้ประกันความสำเร็จของการสื่อสารได้อย่างครบถ้วน เพราะผู้รับสารมีกระบวนการคัดเลือกสารซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filters) ข่าวสารในกระบวนการเปิดรับและการรับรู้ที่แตกต่างกันอยู่ในตนเองทุกคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกเช่นเดียวกับคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ ความวิตกกังวลหรือความรัก ซึ่งต่างเป็นภาวะสันนิษฐานที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง (ปิยพัศตร์ สนิบวทอง, 2544: 70) แต่คำจำกัดความเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นการโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมและเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจบุคคลหลังจากที่ได้รับข่าวสารข้อมูลหรือความรู้ต่างๆ แล้ว เกิดความรู้สึกต่างๆ กันออกไปจากข้อมูลที่ได้รับซึ่งหลังจากเกิดทัศนคติแล้วจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมาจากทัศนคตินั้น

##### 4.1 แหล่งที่มาของทัศนคติ (Attitude Formation)

จากคำจำกัดความจะเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดขึ้นเอง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเปิดรับและการรับรู้จากแหล่งทัศนคติต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520: 64-65)

1. ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เป็นการได้รับความรู้หรือประสบการณ์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยตนเองทั้งในด้านดีหรือไม่ดี จะทำให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. ทัศนคติที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Communication from others) ถือเป็นการได้รับความรู้หรือประสบการณ์ทางอ้อม โดยการได้รับการติดต่อข่าวสารจากบุคคลอื่นซึ่งบุคคลนั้นมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิดและมีน้ำหนักเชื่อถือ จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ นั้นได้

3. ทัศนคติที่เกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ เด็กที่มีความเคารพเชื่อฟังพ่อแม่ เมื่อเห็นว่าพ่อแม่ไม่ชอบสิ่งใดเด็กจะเลียนแบบคือ ไม่ชอบสิ่งนั้นไปด้วย

4. ทัศนคติที่เกิดจากการเป็นสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้นๆ เป็นสมาชิกอยู่ สถาบันมักจะพยายามจะให้การสนับสนุนให้สมาชิกเกิดทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปในทิศทางเดียวกัน และสถาบันแต่ละกลุ่มจะมีค่านิยมและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันไปด้วย

จากการวิจัยเรื่องนี้บุคคลากรในสถาบันมีทัศนคติที่มีแหล่งมาจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นและทัศนคติที่เกิดจากการเป็นสถาบัน

##### 4.2 ลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่เชิงวิชาการด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้สึกนี้จึงแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ และสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน ท่าทาง หน้าตา บอกรับความรู้สึก

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออก หรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

#### 4.3 ประเภทของทัศนคติ

ทัศนคติ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามการแสดงออกของบุคคล คือ (ยูฟา สภาสกุล, 2540)

1. ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำบุคคลให้แสดงพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความร่วมมือทุกกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ และนับเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือข้อมูลใหม่ๆ

2. ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่างๆ มักจะเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจและความแตกแยก ทัศนคติด้านลบนี้จะก่อให้เกิดอคติขึ้นในใจของบุคคล นำไปสู่การควั่นสรุปตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แม้ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ก็ตาม

3. ทัศนคติเฉยๆ (Passive Attitude) เกิดขึ้นจากในบางครั้งบุคคลอาจไม่มีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอย่างสิ้นเชิงก็เป็นได้ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากความห่างไกลจากผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ

#### 4.4 องค์ประกอบของทัศนคติ

นักวิจัยหลายท่านได้กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความและรวมเป็นความเชื่อหรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเร้านั้นๆ

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้นแล้วพบว่า ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว ซึ่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่นับผูกขาดเนื้อหาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน ทักษะบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น ทักษะที่มีต่องานที่ทำ ส่วนทักษะที่มีต่อแฟนเสื้อผ้ามององค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์สูง แต่องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นองค์ประกอบด้านความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่ ทักษะที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องประกอบไปด้วยทั้งสามองค์ประกอบนี้เสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไป โดยปกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับทักษะที่มีอยู่ แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีทักษะหนึ่งแต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามทักษะที่มีอยู่ด้วยก็มีเช่นกัน

#### 4.5 อิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติ

1. อิทธิพลของครอบครัว พ่อแม่นับว่ามีอิทธิพลต่อเด็กในช่วงวัยก่อนเข้าเรียน เด็กจะพัฒนาค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ภายในกรอบความคิดของพ่อแม่เป็นหลัก เพราะพ่อแม่มีอิทธิพลในการเสริมแรง เมื่อเขาทำในสิ่งที่พ่อแม่เห็นชอบและลงโทษในสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย แบบแผนการอบรมเลี้ยงดูจึงมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ เช่น ศาสนา การรับประทานอาหาร การแต่งกาย เป็นต้น

2. อิทธิพลของประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นการพัฒนาทัศนคติค่อนข้างหนักแน่น เช่น หญิงที่เคยถูกข่มขืนจะมีทัศนคติทางลบต่อผู้ชายตลอด การพบเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งบ่อยๆ ก็ย่อมมีการพัฒนาทัศนคติได้เช่นเดียวกัน แต่จะเป็นไปในทางบวกหรือลบขึ้นอยู่กับเราพบเห็นว่าจะก่อให้เกิดสภาพการณ์ที่พึงพอใจหรือไม่

3. อิทธิพลจากสิ่งต่างๆ ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ของกลุ่มทางสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกจะมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ เช่นเดียวกับครอบครัวในวัยเด็กเมื่อบุคคลเข้าเรียนในโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างของครูและอาจารย์ที่ทำการสอนจะมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติในการเรียนแบบความเชื่อค่านิยมต่างๆ กลุ่มเพื่อนจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในวัยรุ่น ทัศนคติของเด็กวัยรุ่นต่อสิ่งต่างๆ จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ กลุ่มทางสังคม เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มทางการเมือง ย่อมมีอิทธิพลต่อการวางกรอบแนวคิดและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ

4. อิทธิพลของสื่อมวลชน วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ตลอดจนโฆษณาต่างๆ ล้วนมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การกระทำต่างๆ ของบุคคลอื่นในสังคมในลักษณะที่ว่าการกระทำนั้น

ได้รับโทษหรือรางวัล หรือเป็นการรายงานที่ประเมินว่าการกระทำนั้นดีหรือไม่ดีเพียงใดจึงเป็นการสร้างต่อการกระทำนั้นแก่บุคคลอื่นๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากสื่อมวลชนด้วย

#### 4.6 การเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude Change)

ทัศนคติเกิดจากมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม หากประสบการณ์ที่เราได้รับเพิ่มเติมแตกต่างจากประสบการณ์เดิม เราก็เปลี่ยนทัศนคติได้ การเปลี่ยนทัศนคติมี 2 ทาง คือ

1. การเปลี่ยนในทางเดียวกัน (Congruent Change) หมายถึง ทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะเพิ่มมากขึ้นในทางบวก ถ้าทัศนคติใดเป็นไปในทางลบก็เพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง (Incongruent Change) หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะลดลงและไปเพิ่มทางลบ

ทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลจะมีความรุนแรงหรือเหนียวแน่นมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคตินั้น ซึ่งทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมีเชื่อหลายด้าน รวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ซึ่งถ้ายิ่งซับซ้อนมากก็จะยิ่งเปลี่ยนแปลงยาก การเปลี่ยนทัศนคติ คือ การเปลี่ยนทัศนคติเดิมให้เป็นทัศนคติในทางตรงกันข้าม เช่น เปลี่ยนทัศนคติในทางลบให้กลับมาเป็นทางบวก เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ หรืออาจเกิดขึ้นเมื่อได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมแล้วเกิดกระบวนการวิเคราะห์ทางความคิดใหม่ทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปได้

Mcquire (1998: 175–176) ได้สรุปสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติประกอบไปด้วย

1. สถานการณ์แนะนำ (Suggestion Situations) ปัจจัยพื้นฐานของสถานการณ์การแนะนำนี้ คือ การแข่งขันการนำเสนอในเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติหรือพฤติกรรมต่อบุคคลอื่นๆ กันจนกว่าบุคคลนั้นจะยอมรับคำแนะนำ โดยทั่วไปการแนะนำไม่จำเป็นต้องมีเหตุผลรองรับว่าทำไมบุคคลจึงต้องยอมรับคำแนะนำและการแนะนำอาจเกิดจากการทำงานของบุคคลหรือมาจากกลุ่มเพื่อน หัวหน้างานหรือเกิดจากการแนะนำภายในตัวเอง

2. สถานการณ์ความสอดคล้องลงรอยกัน (Conformity Situations) เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม โดยบุคคลพบว่าความเชื่อของตนนั้นแตกต่างกันไปตามความเชื่อปทัสถานของกลุ่มหรือผู้มีอำนาจ จึงพยายามเปลี่ยนความเชื่อของตนให้สอดคล้องกับปทัสถานความเชื่อของกลุ่มหรือผู้มีอำนาจซึ่งบางครั้งบุคคลกระทำไปโดยไม่มีแรงดันใดๆ

3. สถานการณ์การพูดคุยภายในกลุ่ม (Group Discussion Situations) คือ สมาชิกภายในกลุ่มเสนอความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับความเห็นกับความเห็นของบุคคลภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นความเห็นที่กลุ่มให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยอมรับแต่เมื่อมีการเสนอข้อโต้แย้งขึ้น กลุ่มจะต้องเพิ่มเติมข้อโต้แย้งนั้นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วย

4. สารโน้มน้าวใจ (Persuasive Message) คือ การที่บุคคลได้รับสารที่มีการชี้แจงข้อโต้แย้งของบุคคลและทำให้เห็นว่าบุคคลจะต้องยอมคล้อยตามสาร

5. การปลูกฝังความคิดใหม่ (Intensive Indoctrination) การปลูกฝังความคิดใหม่เปรียบเสมือนการล้างสมอง ลบความคิดเก่าออกไปและนำความคิดใหม่เข้าไปแทน โดยการปลูกฝังได้ปฏิบัติตามขั้นตอนทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นก่อนแล้ว

เมื่อพิจารณาจากกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแล้ว พบว่าต้องมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกระบวนการสื่อสารมีส่วนในการเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญในการให้ความรู้และประสบการณ์ทางอ้อมเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น (ปิยพัชร์ สิบบัวทอง, 2544 : 73)

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม (Practice)

### 5.1 ความหมายของพฤติกรรม

ประสาธ อิศรปริดา (2522: 13) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการ การกระทำหรือกิจกรรมทุกชนิดของมนุษย์หรือสัตว์ซึ่งกิจกรรมหรือการกระทำนั้นอาจเป็นการกระทำที่เฉพาะเจาะจงหรือไม่ก็ได้ หรืออาจเป็นกิจกรรมที่แสดงออกให้ปรากฏเห็นได้ (Overt Behavior) หรือเป็นอากัปกิริยาภายในซึ่งผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นหรือสังเกตเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึก การจำ การคิด เป็นต้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 15) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นที่สังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานด้วยกล้ามเนื้อ การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ เป็นต้น

จากความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” ตามข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” ได้ว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลเกิดทัศนคติในทางใดทางหนึ่งและแสดงพฤติกรรมออกมา

### 5.2 องค์ประกอบของพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 15-27) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมไว้ว่าควรปรากฏคุณลักษณะ 3 ประการต่อไปนี้

1. พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้เกี่ยวกับการรู้ การจำ ข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถและทักษะทางสติปัญญา การใช้จิตวิญญานเพื่อเอ็กสasaranเป็นเอ็กสasaranทสงวนเวสาหรับการเขางานเพ่อการศกษาเท่านัน เม่อญูเห็ดเห่นาเบเชบระเฮงนเห่นาการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบการตัดสินใจ พฤติกรรมด้านพุทธิปัญญานี้ ประกอบด้วย ความสามารถระดับต่างๆ ซึ่งเริ่มต้นจากการรู้ในระดับง่ายๆ และเพิ่มการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญามากขึ้นเรื่อยๆ

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึก ความชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้ หมายรวมถึง ความสนใจ ความรู้สึก ท่าที ความชอบ ไม่ชอบ การให้คุณค่า การรับการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงค่านิยมที่ยึดถืออยู่ พฤติกรรมด้านนี้ยากต่อการอธิบายเพราะเกิดจากจิตใจของบุคคลซึ่งจะต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรมเหล่านี้ เพราะความรู้สึกภายในของคนนั้นยากต่อการที่จะวัดจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) พฤติกรรมนี้เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกายซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกจะสังเกตได้ในสถานการณ์หนึ่งๆ หรืออาจจะเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไป

พฤติกรรมหรือการยอมรับปฏิบัติ เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของความรู้และทัศนคติเกิดขึ้นเพราะความแตกต่างในการเปิดรับสื่อและความแตกต่างในการแปลความสารที่ได้รับจึงก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลตั้งแต่ระดับบุคคล (กลุ่ม) ไปจนถึงระดับสังคม (สถานการณ์) การโน้มน้าวพฤติกรรมในทุกระดับของการสื่อสารสังคมอาจผ่านสื่อโดยอาศัยวิธีการ ดังนี้ (อรวรรณ ปิถันธน โฉวาท, 2537: 40)

1. การปลุกเร้าด้วยอารมณ์ (Emotion Arousal) เพื่อให้เกิดการตื่นเต้น เร้าใจในการติดตามไม่ว่าด้วยภาพหรือเสียง

2. การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ด้วยการแสดงความอ่อนโยน เสียสละ และความกรุณาปราณี ยอมแพ้เพื่อความเป็นพระก็อาจโน้มน้าวใจผู้คนให้ยอมรับได้

3. การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ (Internalize Norms) เป็นการสร้างมาตรฐานขึ้นอย่างหนึ่งเพื่อให้มาตรฐานนั้นปลูกศรัทธาและเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่ต้องปฏิบัติตาม

4. การให้รางวัล (Reward) เช่น การลด แลก แจก แถม ในการโฆษณา เพื่อเป็นการจูงใจให้เลิกซื้อสินค้าอื่น ๆ

เพราะฉะนั้น ผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมี 2 แบบ คือ

1. กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ๆ หรือให้มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง (Activation)

2. หยุดยั้งพฤติกรรมเก่า (Deactivation)

พฤติกรรมทั้ง 2 แบบนี้ เป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ตามมา เช่น การตัดสินใจ

วินิจฉัยต่อประเด็นปัญหา การจัดการยุทธวิธีดำเนินการและการสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นจะเป็นเป้าหมายหลักของการรับรู้ โดยเฉพาะการรับรู้แล้วเกิดการปฏิบัติ ผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเพื่ออธิบายให้เห็นความสำคัญของการพฤติกรรมที่เกิดจากทัศนคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ รวมทั้งสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันด้วย

## 6. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motives Theory)

วินัย เพชรช่วย (2551: ระบบออนไลน์) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจไว้ว่า เป็นจุดเริ่มต้นของการแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยเริ่มจากการคิดหรือการแสดงทัศนคติก่อนและส่งผลถึงการแสดงพฤติกรรมตามแรงจูงใจนั้นๆ เพราะฉะนั้นการกระทำหรือพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาขึ้นอยู่กับแรงจูงใจประเภทต่างๆ ของมนุษย์

นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีเพื่ออธิบายถึงแรงจูงใจของมนุษย์เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปรากฏ แต่ละทฤษฎีมีจุดที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกันไปที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีสัญชาตญาณ ทฤษฎีแรงขับ ทฤษฎีการตื่นตัว และทฤษฎีสิ่งล่อใจ

### 6.1 ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ

แรงจูงใจ (Motive) ไว้ว่า เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง “เคลื่อนไหว (move)” ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง “บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย” กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

แรงจูงใจ หมายถึง “สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม”

จากความหมายเหล่านี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เป็นกลไกที่กระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนการจูงใจ (Motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้น โดยมีการให้ความหมายไว้ดังนี้

การจูงใจ หมายถึง “แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ”

การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือคิดนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจาก แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า แรงจูงใจ ด้วย

## 6.2 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาหน้าหาอาหารมาค้ำกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

### 1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังที่กล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงานมองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร กระทำการต่างๆ ให้องค์กรเจริญก้าวหน้าหรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจในช่วงเวลาที่เศรษฐกิจขาลง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพันเห็นใจกันและกันทั้งเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าพนักงานหลายรายที่ไม่ทิ้งเจ้านายทั้งเต็มใจไปทำงานในวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดยความรู้สึกรักหรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการหรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไปก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

## 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น

จากลักษณะของแรงจูงใจ จะเห็นได้ว่ามนุษย์กระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อแสวงหาสิ่งที่พอใจ (Positive Incentive) เช่น รางวัล ค่ายยกย่อง สิทธิพิเศษและหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจ (Negative Incentive) เช่น การถูกลงโทษ ถูกตำหนิ ทำให้เจ็บกาย การที่คนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปนั้นขึ้นอยู่กับ การให้ความแตกต่างในคุณค่า (values) ของสิ่งจูงใจ ถ้าคิดว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะได้รับผลคุ้มค่าก็จะมีแรงจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างนั้น

## 7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

บทความออนไลน์ในเว็บไซต์ <http://www.gotoknow.org> ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจไว้มากและได้รับการตอบสนองด้วยดีก็就会有ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย อีกทั้งความรู้สึกพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งแล้ว แต่ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

การศึกษาความพึงพอใจ ได้เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเอกลสารนั้นเป็นเอกลสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูาตเหนาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกลสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ

การได้รับความพึงพอใจจากสื่อของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่างๆ ของการมีโอกาสดูได้รับสารจากสื่อและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อ เพื่อผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรเทาความต้องการของตน ซึ่งปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสาร มี ดังนี้

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจ ได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการตอบสนองต่อสื่อที่มีเนื้อหาข่าวสารประเภทต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นของผู้รับสารเป็นหลัก ซึ่งในที่นี้ผู้รับสารจะรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทางและเนื้อหาที่ต้องการเปิดรับเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผู้รับต้องการด้วยตนเอง

## 8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

### ความหมายของความคาดหวัง

บทความออนไลน์ในเว็บไซด์ <http://www.novabizz.com/> ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความคาดหวังไว้หลายท่านดังนี้

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์ (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง ว่าเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหมายที่ได้ตั้งใจไว้

สิริวรรณ อิศกุล ( 2528) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล  
เคลย์ (Clay. 1988) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

### ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะและความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซนและคณะ (Getzels ; et al 1974 ) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน"

วูม ( Vroom1964 ) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

### การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็ค โค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วยดังที่ เดอเช็ค โค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของตนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จึงมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ความคาดหวังต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้มีน้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

### **ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง**

พัชรี มหาลาภ (2538) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลนั้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับ การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไปตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

งานวิจัยนี้ศึกษาความคาดหวังการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังกับกลุ่มประชากรที่มีสถานภาพเป็นบุคลากรและนักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน

ทางด้านประชากรศาสตร์ ทักษะ และความพึงพอใจว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีปัจจัยใดที่ทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกัน

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาไว้ดังนี้

ขวัญเนตร นัตรพงศกร และปัทมกานต์ โตศิริ (2550: 31) ได้สรุปผลงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่บุคคลภายนอกมีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ว่า เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยแล้วมีงานทำ อยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าบุคคลภายนอกมีการได้รับรู้ข่าวสารจากมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดีจึงทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังมีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรอยู่ในระดับมาก อันอาจเนื่องมาจากเมื่อบุคคลภายนอกเข้ามาติดต่อกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยแล้วได้รับบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีและบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีด้วย

วิรุณทิพย์ จันทรแดง (2552: 4) ได้สรุปผลงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของการได้รับข่าวสารของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบว่า ทัศนคติของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเข้าถึงข่าวสาร ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยสื่อที่เห็นว่าเข้าถึงได้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เสียงตามสาย สำหรับทัศนคติของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการนำเสนอข่าวสาร พบว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความเห็นว่า ข่าวสารที่นำเสนอในประเด็นต่างๆ มีเนื้อหาครบถ้วน เข้าใจง่าย มีความชัดเจน ถูกต้อง มีความสมบูรณ์ หลากหลาย เนื้อหาที่น่าสนใจ ข่าวสารมีความเหมาะสมกับผู้รับ ผู้รับได้รับประโยชน์จากสื่อ มีความรวดเร็วในการนำเสนอ ระยะเวลาในการนำเสนอานพอ สื่อมีความเพียงพอกับผู้รับ และภาพรวมในการนำเสนอข่าวสารมีประสิทธิภาพ

สำหรับความคาดหวังในด้านความต้องการรับข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมีความต้องการรับข่าวสารทางสื่อวิทยุกระจายเสียง FM 106.5 MHz. มากที่สุด โดยปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาและบุคลากรต้องการรับบริการข่าวสารของมหาวิทยาลัย คือ เพื่อรับทราบข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## 10. ประวัติความเป็นมาของสถาบัน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นสถาบันตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2528 เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นกรม ในทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาวิจัยส่งเสริมและให้บริการทางเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์ และครุศาสตร์ อดสาหกรรม รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของชาติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วยพระนาม “พระจอมเกล้า” ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้มีพระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญ พระบรมราชลัญจกร “พระมหามงกุฏ” ของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบัน นับเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์และเป็นมหามงคลยิ่ง ส่วนคำว่า “เจ้าคุณทหาร” นั้น มีไว้เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่ท่านเจ้าพระยาสุรรังษิไวยวัฒน์ (วร บุนนาค) หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “เจ้าคุณทหาร” ตามที่ท่านเลี่ยม พรตพิทยพยัต ทายาทของท่าน ได้แจ้งความประสงค์ไว้ในการบริจาคที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถาบันฯ ในปัจจุบัน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังหรือที่นิยมเรียกกันทั่วไปว่า “พระจอมเกล้าลาดกระบัง” มีประวัติความเป็นมา ดังนี้

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 24 สิงหาคม 2503   | ลงนามในข้อตกลงความช่วยเหลือทางวิชาการจากรัฐบาลญี่ปุ่นในการก่อตั้งศูนย์ฝึกโทรคมนาคมนนทบุรี สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ   |
| พฤษภาคม 2507      | ศูนย์ฝึกโทรคมนาคมนนทบุรีได้ปรับฐานะเป็นวิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี   |
| 24 เมษายน 2514    | รวมวิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือวิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรีและวิทยาลัยเทคนิคธนบุรีเข้าด้วยกัน และจัดตั้งเป็น “สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า”  |
| 24 สิงหาคม 2515   | วิทยาลัยโทรคมนาคม นนทบุรีเปลี่ยนชื่อเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ศูนย์นนทบุรี   |
| 15 พฤศจิกายน 2515 | วิทยาลัยวิชาการก่อสร้าง บางพลัด โอนมาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ศูนย์นนทบุรี และเปลี่ยนชื่อเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์   |
| 29 มิถุนายน 2517  | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าได้โอนสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการ มาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ และเปลี่ยนคำว่า “ ศูนย์ ” เป็น “วิทยาเขต” โดยศูนย์นนทบุรี เปลี่ยนเป็น วิทยาเขตนนทบุรีลาดกระบัง |
| 10 พฤศจิกายน 2520 | จัดตั้งคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์   |
| 22 เมษายน 2522    | วิทยาลัยเกษตรกรรมเจ้าคุณทหารได้โอนจากกระทรวงศึกษาธิการ มาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตนนทบุรีลาดกระบัง  |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- และเปลี่ยนชื่อวิทยาเขตเป็นวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 9 พฤษภาคม 2524 วิทยาลัยเกษตรกรรมเจ้าคุณทหารเปลี่ยนชื่อเป็นคณะเทคโนโลยีการเกษตรและจัดตั้งสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์
- 20 พฤษภาคม 2529 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ยกฐานะเป็นสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 22 พฤษภาคม 2529 จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย
- 9 ธันวาคม 2531 จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์ โดยแยกออกจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์
- 29 พฤษภาคม 2534 จัดตั้งสำนักหอสมุดกลาง
- 20 มิถุนายน 2538 จัดตั้งวิทยาเขตชุมพร
- 27 กุมภาพันธ์ 2539 จัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 29 สิงหาคม 2539 จัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 8 ตุลาคม 2539 จัดตั้งวิทยาเขตระยองของตามมติ ครม.

#### ตราประจำสถาบัน

เป็นวงกลมสองชั้น ภายในวงกลมมี “พระมหามงกุฎ” มีเลข 4 อยู่ภายใน หมายถึง รัชกาลที่ 4 โดยมีชื่อของสถาบันฯ อยู่ด้านล่าง รัศมี หมายถึง พระเกียรติคุณแผ่ไพศาล นัตรเจ็ดชั้น เป็นนัตรประกอบพระเกียรติยศ หมายถึง ความร่วมมือของพสกนิกร ส่วนลายกนก ที่ปรากฏภายในวงกลมเป็นส่วนประกอบที่กำหนดขึ้นเท่านั้น

ดอกไม้ประจำสถาบัน คือ ดอกแคแสด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สี่ประจำสถาบัน** คือ สีแสด (สี่ประจำรัชกาลที่ 4)

### ปรัชญา

การศึกษา วิจัย ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นรากฐานที่ดีของการพัฒนาประเทศ

### ปณิธาน

มุ่งมั่นให้การศึกษาและวิจัยเพื่อผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควบคู่จริยธรรม และรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมอันดีของประเทศ

### วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 10 ของภูมิภาคอาเซียน ในปี ค.ศ. 2020

### พันธกิจ

ตามพระราชบัญญัติสถาบันที่กำหนดไว้ 4 ด้านคือ

- การจัดการเรียนการสอน
- การวิจัย
- บริการวิชาการ
- ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

ปัจจุบัน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นสถาบันการศึกษาที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 โดยมีสภาสถาบันเป็นองค์กรสูงสุดทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานและกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านต่างๆ ซึ่งได้จัดแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็นตามภารกิจของแต่ละกลุ่มงานหลักและการให้บริการ อันได้แก่ คณะ วิทยาลัย สำนัก และส่วนต่างๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานของสถาบัน ทั้งนี้ ก่อนการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐนั้น สถาบันมีการบริหารจัดการแบบแยกศูนย์ แต่หลังจากการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นเน้นรูปแบบการบริหารแบบรวมศูนย์แล้วกระจายภารกิจเพื่อให้เกิดความประหยัดและคล่องตัว นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2554 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังยังได้มีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อการพัฒนาสถาบันไปสู่การเป็นสถาบันชั้นนำ 1 ใน 10 ของอาเซียนทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ในปี ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) อีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ สถาบันได้มีการปรับระบบการบริหารจัดการ ระบบบริหารการศึกษา ระบบบริหารงานบุคคล การเงินและทรัพย์สิน การพัสดุ และระบบการบริหาร ทางวิชาการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากลที่ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งจะเห็นได้จากนโยบายการบริหารสถาบัน ดังนี้

1. ด้านการผลิตบัณฑิต มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความสามารถทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติ คิดเป็น ทำเป็น สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและความต้องการของ การพัฒนาประเทศ ตลอดจนสามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ

2. ด้านวิชาการและวิจัย ยกกระดับของสถาบันให้มีความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ เป็น มหาวิทยาลัยวิจัยที่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

3. ด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคม เพิ่มบทบาทของสถาบันในการพัฒนาประเทศ โดยการ บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้หลายรูปแบบสู่สังคม

4. ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ใช้จุดแข็งของสถาบันในการประยุกต์องค์ความรู้ทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ

5. ด้านการพัฒนาองค์กร พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เป็นเอกภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โดย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการจัดระบบสวัสดิการด้วย

โดยทุกด้านมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่คล่องตัว กะทัดรัด ลดขั้นตอน โปร่งใสตรวจสอบได้ และมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเสริมสร้างสมรรถนะเชิงการ แข่งขันในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำระดับชาติและนานาชาติอย่างมีคุณภาพ

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการปรับระบบบริหารจัดการแล้ว สถาบันยังได้ตระหนักถึงความ รับผิดชอบในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสถาบันทั้ง 4 ด้าน ด้วยการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผน บริหารสถาบัน เพื่อกำหนดทิศทาง การพัฒนาและดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อันได้แก่ สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป เป็นต้น และแม้ว่า สถาบันจะเน้นทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แต่ก็ได้ส่งเสริม อนุรักษ์ สืบสานศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของท้องถิ่นและของชาติด้วยการประยุกต์ผสมผสานระหว่างวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา เพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้สังคมดำรงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ และความภูมิใจของคนในชาติอันเป็นรากฐานของการดำเนินชีวิตด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านประชากรที่เป็นบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นจำนวนทั้งหมด 27,008 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากร จำนวน 1,990 คน และนักศึกษา จำนวน 25,018 คน ซึ่งประกอบด้วย

#### ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ข้าราชการ	พนักงานที่ เปลี่ยนสภาพฯ	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน สถาบัน	ลูกจ้าง รายเดือน	รวม
คณะวิศวกรรมศาสตร์	138	129	23	147	32	496
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	36	80	22	86	16	240
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	60	36	9	67	27	199
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	43	60	30	24	11	168
คณะวิทยาศาสตร์	67	89	5	66	33	260
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	10	0	30	14	58
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	12	21	1	8	6	48
วิทยาลัยนานาชาติ	2	0	1	10	4	17
วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี	2	6	0	9	3	19
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	2	2	0	0	3	7
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	11	7	0	7	3	28
สำนักทะเบียนและประมวลผล	3	16	0	15	5	39
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	9	12	0	14	3	38
สำนักหอสมุดกลาง	15	22	3	11	21	72
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	0	0	0	6	2	8
สำนักงานสภาพาบบัน	2	4	1	6	2	15
สำนักงานอธิการบดี	35	91	47	71	61	305
รวม	441	584	142	577	246	1,990

ที่มา: ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2555  
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 จำนวนนักศึกษาแยกตามหน่วยงาน

คณะ	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	รวม
คณะวิศวกรรมศาสตร์	6,093	1,175	347	7,615
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2,213	301	30	2,544
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1,946	740	67	2,753
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2,956	164	12	3,132
คณะวิทยาศาสตร์	4,935	244	89	5,268
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	796	126	7	929
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	405	481	27	913
วิทยาลัยนานาชาติ	103	158	9	270
วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี	90	36	41	167
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	44	25	10	79
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	733	546	69	1,348
รวม	20,314	3,996	708	25,018

ที่มา : สำนักทะเบียนและประมวลผล ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2555

### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

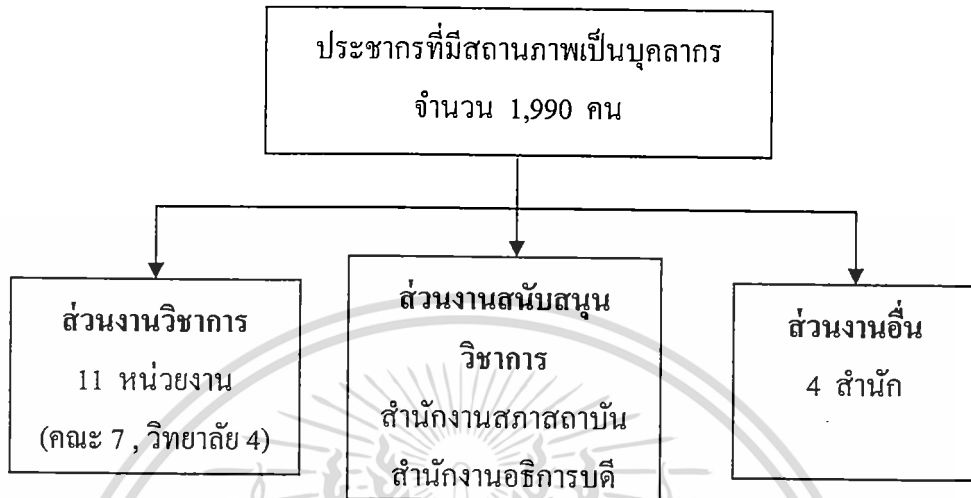
สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีประชากรเป็นนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังใน ส่วนกลาง ประจำปี 2555 ซึ่งจำนวนรวมทั้งหมด 27,008 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางสำเร็จรูปตามสูตรของ Taro Yamane เลือกลำความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นบุคลากร จำนวน 333 คน และตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 394 คน แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากรจำนวน 200 คน และนักศึกษา จำนวน 200 คน

จากนั้นจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เพื่อให้มีการกระจายโอกาสให้ประชากรและได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีของการศึกษาวิจัย โดยมีวิธีการดังนี้

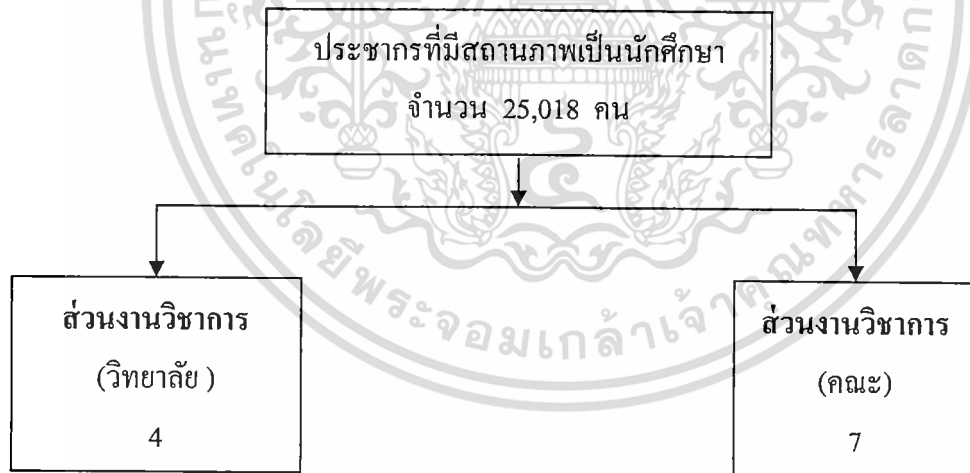
1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน
2. จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### การจำแนกประชากรที่มีสถานภาพเป็นบุคลากร



### การจำแนกประชากรที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา



3. แบ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบสัดส่วนซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยตามหน่วยงานเป็นดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน นักศึกษา	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน บุคลากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	7,615	60	496	49
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2,544	20	240	24
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2,753	22	199	20
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3,132	26	168	16
คณะวิทยาศาสตร์	5,268	42	260	26
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	929	8	48	5
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	913	7	58	5
วิทยาลัยนานาชาติ	270	2	17	2
วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี	167	2	19	2
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	79	1	7	1
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	1,348	10	28	3
สำนักทะเบียนและประมวลผล	-	-	39	4
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	-	-	38	4
สำนักหอสมุดกลาง	-	-	72	7
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	-	-	8	1
สำนักงานสภาสถาบัน	-	-	15	1
สำนักงานอธิการบดี	-	-	305	30
รวม	25,018	200	1,990	200

4. จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) อีกครั้งหนึ่ง

5. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3 จนได้จำนวนตัวอย่างครบจำนวน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรและนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้ง แบ่งตามสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 4 :** ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปรอิสระ : ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 5 :** ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปรอิสระ : ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 6 :** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรอิสระ : ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรและสถานภาพของบุคลากรซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายปิด แบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ และสถานภาพความเป็นบุคลากรหรือนักศึกษา จำนวนทั้งหมด 3 ข้อ

### ส่วนที่ 2 : ทักษะคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้จากเลือกรับข่าวสารของสถาบันด้วยวิธีการอ่าน ดู ฟัง โดยมาตราข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert – 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

### ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของสถาบัน โดยมาตราข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert – 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ

### ส่วนที่ 4 : ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาที่มุ่งหวังจะได้รับประโยชน์หรือประสงค์จะเป็นหรือจะให้มีในอนาคต เกี่ยวกับการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านต่างๆ โดยมาตราข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert – 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 11 ข้อ

### เกณฑ์การให้คะแนน

ในการวัดค่าตัวแปรได้กำหนดเกณฑ์การวัดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert คำตอบจากแบบสอบถาม มีดังนี้

- ทักษะคดีที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน เป็นตัวแปรในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งมีการกำหนดค่าคะแนนจากคำตอบโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

หลังจากนั้น นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543: 99-100)

คะแนนระดับ	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนระดับ	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีทัศนคติเห็นด้วย
คะแนนระดับ	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีทัศนคติไม่แน่ใจ
คะแนนระดับ	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีทัศนคติไม่เห็นด้วย
คะแนนระดับ	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีทัศนคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นในแบบสอบถามส่วนที่ 3 และความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นในแบบสอบถามส่วนที่ 4 มีการกำหนดค่าคะแนนจากคำตอบโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

หลังจากนั้น นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543: 99-100)

คะแนนระดับ	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับต่ำมาก
คะแนนระดับ	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับต่ำ
คะแนนระดับ	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนระดับ	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับสูง
คะแนนระดับ	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับสูงมาก

- ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นในแบบสอบถามส่วนที่ 4 มีการกำหนดค่าคะแนนจากคำตอบโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

หลังจากนั้น นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543: 99-100)

คะแนนระดับ	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับต่ำมาก
คะแนนระดับ	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับต่ำ
คะแนนระดับ	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
คะแนนระดับ	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับสูง
คะแนนระดับ	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก

### การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

#### การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยในด้านที่ทำการศึกษ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของเนื้อหา การใช้ภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตรวจสอบตามแบบประเมินความสอดคล้อง (IOC) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามมาทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงซึ่งได้ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 จากคะแนนเต็ม 1.00 แล้วจึงนำค่าคะแนนดังกล่าวพร้อมกับข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

#### การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 20 คน หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและรายด้าน โดยการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1970, p. 161) เอนุสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า เพื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัว ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในส่วนข้อความของข้อมูลตัวแปร “ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน” ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน” และตัวแปร “ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน” ดังนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่พิจารณา (ข้อความ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	0.92
ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	0.81
ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	0.90

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา มากกว่า 0.75 ซึ่งในที่นี้แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ดี จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลได้

#### การประมวลผลข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้ว เนื่องจากเป็นข้อมูลมีค่าทางสถิติจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ตลอดจนความรวดเร็วในการรวบรวมและแปลผลลัพธ์ของข้อมูล จึงนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่ออธิบายข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานภาพความเป็นบุคลากรและนักศึกษา รวมทั้งข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยการแจกแจงความถี่ นำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

##### 2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของเอกสารเป็นเอกสารทศวรรษวิสาห์หรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปเชิงประเอียงต้นนี้การค่าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากรเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**สมมติฐานที่ 4 :** ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 5 :** ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 6 :** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับเกณฑ์การจัดระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ใช้หลักเกณฑ์ตามที กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์ ที่กล่าวไว้ในบทความในออนไลน์เรื่อง “การวิเคราะห์สหสัมพันธ์” (2554) ซึ่งได้แบ่งเกณฑ์ไว้ดังนี้

ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง	0.50 - 1.00
ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	0.30 - 0.49
ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ	0.10 - 0.29



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา** ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อการบรรยายข้อมูลเบื้องต้นต่างๆ ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลด้านทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน
3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน
4. ข้อมูลด้านความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน** โดยทำการทดสอบสมมติฐานต่างๆ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**สมมติฐานที่ 4 :** ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 5 :** ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 6 :** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่ง การวิเคราะห์แสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรและนักศึกษา จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	34.5
หญิง	262	65.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 เป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรและนักศึกษา จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
อายุ		
18 – 20 ปี	145	36.3
21 – 23 ปี	55	13.8
24 – 26 ปี	12	3.0
27 – 29 ปี	42	10.5
30 - 32 ปี	65	16.3
33 ปีขึ้นไป	81	20.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีอายุ 18-20 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 อายุ 21-23 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 อายุ 24-26 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 อายุ 27-29 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อายุ 30 – 32 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ อายุ 33 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรและนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
สถานภาพ		
บุคลากร สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ	200	50.0
นักศึกษา	200	50.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชากรเป็นนักศึกษา จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นบุคลากรทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

## 2. ข้อมูลด้านทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน การวิเคราะห์ที่แสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
<b>1. บุคลากร</b>								
1. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง	102 (51.0)	66 (33.0)	28 (14.0)	4 (2.0)	-	4.33	.79	เห็นด้วย
2. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างต่อเนื่อง	51 (25.5)	112 (56.0)	34 (17.0)	3 (1.5)	-	4.06	.69	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ จำเป็นต่อการเรียนและการ ปฏิบัติงาน	45 (22.5)	74 (37.0)	74 (37.0)	7 (3.5)	-	3.79	.83	เห็นด้วย
4. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทัน กับเหตุการณ์ในปัจจุบัน	50 (25.0)	67 (33.5)	76 (38.0)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.80	.87	เห็นด้วย
5. ให้ข้อมูลข่าวสารที่มี ส่วนสำคัญและช่วยในการ ตัดสินใจในด้านการเรียน และการปฏิบัติงาน	58 (29.0)	71 (35.5)	65 (32.5)	5 (2.5)	1 (0.5)	3.90	.86	เห็นด้วย
6. ให้รายละเอียดเนื้อหา สาระที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน ได้ชัดเจน	60 (3.0)	91 (45.5)	43 (21.5)	6 (3.0)	-	4.03	.79	เห็นด้วย
7. ช่วยให้ทราบแผนการ ดำเนินงานในอนาคตของ สถาบัน	55 (27.5)	83 (41.5)	58 (29.0)	3 (1.5)	1 (0.5)	3.94	.81	เห็นด้วย
8. ช่วยให้ทราบข่าว เกี่ยวกับสังคมและกิจกรรม ต่างๆ ของหน่วยงาน ภายในสถาบัน	65 (32.5)	82 (41.0)	50 (25.0)	3 (1.5)	-	4.05	.79	เห็นด้วย
9. ช่วยให้ทราบข่าวของ สถาบันการศึกษาอื่นหรือ คู่แข่ง	55 (27.5)	73 (36.5)	61 (30.5)	9 (4.5)	2 (1.0)	3.85	.91	เห็นด้วย
10. ช่วยให้ทราบถึง สวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์	58 (29.0)	79 (39.5)	54 (27.0)	7 (3.5)	2 (1.0)	3.92	.88	เห็นด้วย
11. ช่วยให้ทราบถึง กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน	58 (29.0)	75 (37.5)	58 (29.0)	6 (3.0)	3 (1.5)	3.90	.91	เห็นด้วย
12. ช่วยให้ทราบถึงโอกาส ในการเรียนต่อและ ความก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงาน	60 (30.0)	79 (39.5)	53 (26.5)	5 (2.5)	3 (1.5)	3.94	.89	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ส่วนหนึ่งเพื่อการใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
13. ช่วยเตือนภัยในการ ใช้ชีวิตประจำวัน	50 (25.0)	62 (31.0)	81 (40.5)	5 (2.5)	2 (1.0)	3.77	.89	เห็นด้วย
14. ช่วยส่งเสริมการ ปฏิบัติตามหลักคุณธรรม และจริยธรรม	60 (30.0)	70 (35.0)	67 (33.5)	2 (1.0)	1 (0.5)	3.93	.84	เห็นด้วย
15. ช่วยให้ทราบปัญหาที่ เกิดขึ้นในสถาบัน และ แนวทางแก้ไขของ ผู้บริหาร	66 (33.0)	67 (33.5)	56 (28.0)	5 (2.5)	6 (3.0)	3.91	.98	เห็นด้วย
รวม						3.93	0.60	เห็นด้วย
<b>2. นักศึกษา</b>								
1. มีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้ทราบอย่าง ทั่วถึง	26 (13.0)	95 (47.5)	64 (32.0)	15 (7.5)	-	3.66	0.79	เห็นด้วย
2. มีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้ทราบอย่าง ต่อเนื่อง	22 (11.0)	92 (46.0)	69 (34.5)	16 (8.0)	1 (0.5)	3.59	0.80	เห็นด้วย
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ จำเป็นต่อการเรียนและ การปฏิบัติงาน	34 (17.0)	94 (47.0)	57 (28.5)	14 (7.0)	1 (0.5)	3.73	0.84	เห็นด้วย
4. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทัน กับเหตุการณ์ในปัจจุบัน	34 (17.0)	85 (42.5)	68 (34.0)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.69	0.85	เห็นด้วย
5. ให้ข้อมูลข่าวสารที่มี ส่วนสำคัญและช่วยใน การตัดสินใจในด้านการ เรียนและการปฏิบัติงาน	35 (17.5)	88 (44.0)	62 (31.0)	11 (5.5)	4 (2.0)	3.70	0.89	เห็นด้วย
6. ให้รายละเอียดเนื้อหา สาระที่เกี่ยวข้องกับ สถาบันได้ชัดเจน	42 (21.0)	87 (43.5)	63 (31.5)	7 (3.5)	1 (0.5)	3.81	0.82	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
7. ช่วยให้ทราบแผนการดำเนินงานในอนาคตของสถาบัน	31 (15.5)	76 (38.0)	74 (37.0)	17 (8.5)	2 (1.0)	3.59	0.88	เห็นด้วย
8. ช่วยให้ทราบข่าวเกี่ยวกับสังคมและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภายในสถาบัน	26 (13.0)	107 (53.5)	59 (29.5)	7 (3.5)	1 (0.5)	3.75	0.74	เห็นด้วย
9. ช่วยให้ทราบข่าวของสถาบันการศึกษาอื่นหรือคู่แข่ง	15 (7.5)	59 (29.5)	91 (45.5)	32 (16.0)	3 (1.5)	3.26	0.86	ไม่แน่ใจ
10. ช่วยให้ทราบถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	30 (15.0)	81 (40.5)	63 (31.5)	24 (12.0)	2 (1.0)	3.57	0.92	เห็นด้วย
11. ช่วยให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน	43 (21.5)	104 (52.0)	39 (19.5)	12 (6.0)	2 (1.0)	3.87	0.85	เห็นด้วย
12. ช่วยให้ทราบถึงโอกาสในการเรียนต่อและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	36 (18.0)	99 (49.5)	49 (24.5)	14 (7.0)	2 (1.0)	3.77	0.86	เห็นด้วย
13. ช่วยเตือนภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน	23 (11.5)	77 (38.5)	80 (40.0)	16 (8.0)	4 (2.0)	3.50	0.87	ไม่แน่ใจ
14. ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม	34 (17.0)	96 (48.0)	57 (28.5)	12 (6.0)	1 (0.5)	3.75	0.82	เห็นด้วย
15. ช่วยให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในสถาบัน และแนวทางแก้ไขของผู้บริหาร	31 (15.5)	73 (36.5)	73 (36.5)	21 (10.5)	2 (1.0)	3.55	0.91	เห็นด้วย
รวม						3.65	0.61	เห็นด้วย

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของบุคลากร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มากที่สุด คือ บุคลากรมีทักษะต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านที่มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และการช่วยให้ทราบข่าวเกี่ยวกับสังคมและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภายในสถาบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 น้อยที่สุด คือ การช่วยเตือนภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

สำหรับทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของนักศึกษา พบว่า มากที่สุด คือ การช่วยให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ การให้รายละเอียดเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับสถาบันได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 น้อยที่สุด คือ การช่วยให้ทราบข่าวของสถาบันการศึกษาอื่นหรือคู่แข่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

### 3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน การวิเคราะห์แสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. บุคลากร</b>								
1. องค์ความรู้ทางด้านการศึกษาและวิชาการ	61 (30.5)	76 (38.0)	57 (28.5)	4 (2.0)	2 (1.0)	3.95	0.87	สูง
2. การเรียน การสอน และการปฏิบัติงาน	48 (24.0)	87 (43.5)	60 (30.0)	2 (1.0)	3 (1.5)	3.88	0.83	สูง
3. สวัสดิการของนักศึกษา และบุคลากร	55 (27.5)	68 (34.0)	72 (36.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.86	0.86	สูง
4. กิจกรรมของนักศึกษา และบุคลากร	47 (23.5)	90 (45.0)	55 (27.5)	6 (3.0)	2 (1.0)	3.87	0.84	สูง
5. ความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน บุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบัน	61 (30.5)	69 (34.5)	66 (33.0)	4 (2.0)	-	3.94	0.84	สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติต่างๆ	54 (27.0)	75 (37.5)	68 (34.0)	3 (1.5)	-	3.90	0.81	สูง
7. ปกป้อง บันเทิง กีฬานันทนาการ	51 (25.5)	72 (36.0)	72 (36.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.84	0.84	สูง
8. ความเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและชื่อเสียงของสถาบัน	49 (24.5)	74 (37.0)	69 (34.5)	5 (2.5)	3 (1.5)	3.81	0.88	สูง
รวม						3.87	0.63	สูง
<b>2. นักศึกษา</b>								
1. องค์ความรู้ทางด้านการศึกษาและวิชาการ	27 (13.5)	102 (51.0)	65 (32.5)	6 (3.0)	-	3.75	0.72	สูง
2. การเรียน การสอน และการปฏิบัติงาน	28 (14.0)	100 (50.0)	64 (32.0)	7 (3.5)	1 (0.5)	3.74	0.76	สูง
3.สวัสดิการของนักศึกษาและบุคลากร	22 (11.0)	67 (33.5)	96 (48.0)	15 (7.5)	-	3.48	0.78	ปานกลาง
4. กิจกรรมของนักศึกษาและบุคลากร	23 (11.5)	95 (47.5)	70 (35.0)	9 (4.5)	3 (1.5)	3.63	0.80	สูง
5. ความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน บุคลากร และนักศึกษาภายในสถาบัน	27 (13.5)	74 (37.0)	82 (41.0)	16 (8.0)	1 (0.5)	3.55	0.84	สูง
6. ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติต่างๆ	34 (17.0)	79 (39.5)	73 (36.5)	12 (6.0)	2 (1.0)	3.66	0.86	สูง
7. ปกป้อง บันเทิง กีฬานันทนาการ	28 (14.0)	92 (46.0)	67 (33.5)	11 (5.5)	2 (1.0)	3.67	0.82	สูง
8. ความเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและชื่อเสียงของสถาบัน	39 (19.5)	80 (40.0)	66 (33.0)	13 (6.5)	2 (1.0)	3.71	0.89	สูง
รวม						3.64	0.61	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มากที่สุด คือ มีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านองค์ความรู้ทางการศึกษาและวิชาการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา คือ ด้านระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 น้อยที่สุด คือ ด้านความเปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้าและชื่อเสียงของสถาบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของนักศึกษา พบว่า มากที่สุด คือ มีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านองค์ความรู้ทางการศึกษาและวิชาการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ ด้านการเรียน การสอน และการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 น้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการของนักศึกษาและบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

#### 4. ข้อมูลด้านความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน การวิเคราะห์แสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. บุคลากร</b>								
<b>ความคาดหวังด้านปริมาณสื่อ</b>								
1. เพิ่มจำนวนสื่อและช่องทางให้มากขึ้น เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	76 (38.0)	73 (36.5)	50 (25.0)	1 (0.5)	-	4.12	0.79	สูง
2. เพิ่มปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ในสื่อ/ช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ให้มากขึ้น	56 (28.0)	99 (49.5)	45 (22.5)	-	-	4.06	0.71	สูง
3. เพิ่มจำนวนโทรทัศน์วงจรปิด	55 (27.5)	86 (43.0)	54 (27.0)	5 (2.5)	-	3.96	0.80	สูง
4. เพิ่มสื่อที่ทันสมัย เช่น แผ่นป้ายบอร์ดไฟฟ้า, เครื่องให้บริการข้อมูล, Computer online เป็นต้น	60 (30.0)	90 (45.0)	45 (22.5)	5 (2.5)	-	4.03	0.79	สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. จัดทำบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน	56 (28.0)	89 (44.5)	50 (25.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.98	0.81	สูง
6. จัดตั้งสถานีวิทยุเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในสถาบัน	62 (31.0)	83 (41.5)	52 (26.0)	2 (1.0)	1 (0.5)	4.01	0.81	สูง
ความคาดหวังด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร								
7. การนำเสนอข่าวสารมีความถูกต้องและชัดเจน	78 (39.0)	71 (35.5)	50 (25.0)	1 (0.5)	-	4.13	0.80	สูง
8. เนื้อหาของข่าวสารต้องมีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ	53 (26.5)	91 (45.5)	55 (27.5)	1 (0.5)	-	3.98	0.75	สูง
9. เผยแพร่ข่าวสารในแต่ละสื่อตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและสม่ำเสมอ	59 (29.5)	87 (43.5)	52 (26.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	4.01	0.78	สูง
10. รูปแบบการนำเสนอมีความสนใจ	53 (26.5)	100 (50.0)	45 (22.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	4.01	0.74	สูง
ความคาดหวังด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสาร								
11. เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book โทรศัพท์มือถือ	78 (39.0)	82 (41.0)	38 (19.0)	1 (0.5)	1 (0.5)	4.18	0.78	สูง
รวม						4.04	0.51	สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>2. นักศึกษา</b>								
<b>ความคาดหวังด้านปริมาณสื่อ</b>								
1. เพิ่มจำนวนสื่อและช่องทางให้มากขึ้น เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	75 (37.5)	78 (39.0)	41 (20.5)	4 (2.0)	2 (1.0)	4.10	0.86	สูง
2. เพิ่มปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ในสื่อ/ช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ให้มากขึ้น	68 (34.0)	83 (41.5)	44 (22.0)	4 (2.0)	1 (0.5)	4.07	0.82	สูง
3. เพิ่มจำนวนโทรทัศน์วงจรปิด	58 (29.0)	72 (36.0)	62 (31.0)	8 (4.0)	-	3.90	0.86	สูง
4. เพิ่มสื่อที่ทันสมัย เช่น แผ่นป้ายบอร์ดไฟฟ้า, เครื่องให้บริการข้อมูล, Computer online เป็นต้น	87 (43.5)	64 (32.0)	41 (20.5)	7 (3.5)	1 (0.5)	4.14	0.89	สูง
5. จัดทำบอร์ดประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน	73 (36.5)	73 (36.5)	48 (24.0)	5 (2.5)	1 (0.5)	4.06	0.86	สูง
6. จัดตั้งสถานีวิทยุเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในสถาบัน	71 (35.5)	72 (36.0)	49 (24.5)	6 (3.0)	2 (1.0)	4.02	0.90	สูง
<b>ความคาดหวังด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร</b>								
7. การนำเสนอข่าวสารมีความถูกต้องและชัดเจน	78 (39.0)	80 (40.0)	34 (17.0)	8 (4.00)	-	4.14	0.83	สูง
8. เนื้อหาของข่าวสารต้องมีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ	79 (39.5)	80 (40.0)	36 (18.0)	5 (2.5)	-	4.17	0.80	สูง
9. เผยแพร่ข่าวสารในแต่ละสื่อตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและสม่ำเสมอ	76 (38.0)	81 (40.5)	36 (18.0)	6 (3.0)	1 (0.5)	4.13	0.84	สูง
10. รูปแบบการนำเสนอมีความสนใจ	75 (37.5)	72 (36.0)	46 (23.0)	7 (3.5)	-	4.08	0.86	สูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความคาดหวังด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสาร								
11. เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book โทรทัศน์วงจรปิด	92 (46.0)	70 (35.0)	33 (16.5)	3 (1.5)	2 (1.0)	4.24	0.85	สูง
รวม						4.09	0.66	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มากที่สุด คือ มีความคาดหวังในด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสารในเรื่องของการเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book โทรทัศน์วงจรปิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ ความคาดหวังด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารในเรื่องของการนำเสนอข่าวสารที่มีความถูกต้องและชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังด้านปริมาณสื่อในเรื่องของการเพิ่มจำนวนโทรทัศน์วงจรปิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

สำหรับความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของนักศึกษา พบว่ามากที่สุด คือ มีความคาดหวังในด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสารในเรื่องของการเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book โทรทัศน์วงจรปิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา คือ ความคาดหวังด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารในเรื่องของเนื้อหาของข่าวสารต้องมีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังด้านปริมาณสื่อในเรื่องของการเพิ่มจำนวนโทรทัศน์วงจรปิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**ตารางที่ 4.7** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ				T	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.97	0.59	3.69	0.62	4.312	0.424

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาทั้งเพศชายและหญิง มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ บุคลากรและนักศึกษานี้ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1

**ตารางที่ 4.8** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	อายุ											
	(1) 18-20 ปี		(2) 21-23 ปี		(3) 24-26 ปี		(4) 27-29 ปี		(5) 30-32 ปี		(6) 33 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.70	0.59	3.51	0.65	4.15	0.66	4.07	0.42	3.96	0.55	3.81	0.69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปร	อายุ		F	P	คู่ที่แตกต่าง
	$\bar{X}$	S.D.			
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.79	0.62	6.70	0.000	(4)>(1) (4)>(2) (5)>(2)

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งหมายความว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีอายุที่แตกต่างกันก็จะมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกันด้วย และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุ 27-29 ปี มากกว่า 18-20 ปี อายุ 27-29 ปี มากกว่า อายุ 21-23 ปี และ อายุ 30-32 ปี มากกว่า อายุ 21-23 ปี

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	สถานภาพ				T	P
	บุคลากร		นักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.93	0.60	3.65	0.61	4.715	0.333

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการและนักศึกษา มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ไม่ว่าจะ เป็นบุคลากรและนักศึกษาก็มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**ตารางที่ 4.10** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ				T	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.94	0.59	3.66	0.63	4.37	0.219

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ บุคลากรและนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน มิจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

**ตารางที่ 4.11** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	อายุ											
	(1) 18-20 ปี		(2) 21-23 ปี		(3) 24-26 ปี		(4) 27-29 ปี		(5) 30-32 ปี		(6) 33 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.71	0.56	3.47	0.68	4.29	0.43	3.94	0.47	4.00	0.48	3.68	0.76

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปร	อายุ		F	P	คู่ที่แตกต่าง
	$\bar{X}$	S.D.			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.76	0.63	7.57	0.000	(3)>(2) (4)>(2) (5)>(2)

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งหมายความว่า หากบุคลากรและนักศึกษามีอายุที่แตกต่างกันก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุ 24-26 ปี อายุ 27-29 ปี และอายุ 30-32 ปี มากกว่า 21-23 ปี

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	สถานภาพ				T	P
	บุคลากร		นักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	3.87	0.63	3.64	0.61	3.74	0.867

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ไม่ว่าจะ เป็นบุคลากรและนักศึกษาก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันโดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

**ตารางที่ 4.13** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ				T	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	4.15	0.56	4.02	0.60	2.02	0.463

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ บุคลากรและนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน มิจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	อายุ											
	(1) 18-20 ปี		(2) 21-23 ปี		(3) 24-26 ปี		(4) 27-29 ปี		(5) 30-32 ปี		(6) 33 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	4.15	0.62	3.94	0.72	4.32	0.39	4.08	0.39	4.03	0.40	3.98	0.64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปร	อายุ		F	P	คู่ที่แตกต่าง
	$\bar{X}$	S.D.			
ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	4.06	0.59	1.94	0.086	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากบุคลากรและนักศึกษามีอายุที่แตกต่างกันก็จะมี ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกันด้วย และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหา คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 พบว่า ไม่พบคู่ที่แตกต่าง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	สถานภาพ				T	P
	บุคลากร		นักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	4.04	0.51	4.09	0.66	0.878	0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 นั่นคือ บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกันจึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3

**สมมติฐานที่ 4:** ทักษะคิตที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิตที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	0.739 ***	0.000

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งไว้ว่า ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

**สมมติฐานที่ 5 :** ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P
ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน	0.360***	0.000

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ทักษะคิดที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 5 ที่ตั้งไว้ว่า ทักษะคิดที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีทักษะคิดที่ดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมากก็就会有ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 6:** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P
ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	0.369***	0.000

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 6 ที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากก็就会有ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

- 1.) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 2.) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 3.) เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 4.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 5.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 6.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 7.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 8.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 9.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดครั้งเดียว โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 727 คน แต่เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากรจำนวน 200 คน และนักศึกษาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลพื้นฐานด้านสถานภาพของบุคลากรและนักศึกษา ทักษะคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ผลด้วยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย T-test (การทดสอบค่าที) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่ศึกษา โดยหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

## สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18 – 20 ปี และ 33 ปีขึ้นไป เป็นบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการและนักศึกษาในสถาบัน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนบุคลากรและนักศึกษาแยกตามหน่วยงานทั้งหมด โดยเป็นบุคลากรและนักศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ มากที่สุด และเป็นบุคลากรและนักศึกษาจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ และสำนักงานสภาสถาบัน น้อยที่สุดซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

#### 1.2 ข้อมูลด้านทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในส่วนของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มากที่สุด คือ มีทัศนคติต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง สำหรับนักศึกษา พบว่า มากที่สุด คือ มีทัศนคติต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านที่มีการช่วยให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน

### 1.3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านเดียวกัน ทั้ง 2 กลุ่ม คือ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน มากที่สุด คือ มีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านองค์ความรู้ทางด้านการศึกษาและวิชาการ

### 1.4. ข้อมูลด้านความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านเดียวกัน ทั้ง 2 กลุ่ม คือ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน มากที่สุด คือ มีความคาดหวังในด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสารในเรื่องของการเป็นช่องทางสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book และโทรศัพท์สนทนา

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน กล่าวคือ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.001 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

### -สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

บุคลากรและนักศึกษามีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1**

บุคลากรที่มีเพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน กล่าวคือ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีจำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่บุคลากรเปิดรับแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

#### **-สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2**

บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2**

บุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2**

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน คือ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

#### **- สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3**

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน **เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3**  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างที่มีและอายุแตกต่างกัน มีมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 *ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3*

**สมมติฐานที่ 4 :** ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 เป็นไปตามสมมติฐาน คือ

ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีทศนคติที่ดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากก็จะมีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

**- สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4**

ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 5 :** ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 เป็นไปตามสมมติฐาน คือ

ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีทศนคติที่ดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมากก็จะมีมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

**- สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5**

ทศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 6 :** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 เป็นไปตามสมมติฐาน คือ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากก็就会有ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

#### - สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

#### การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” สามารถอภิปรายผลได้โดยแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรและนักศึกษาในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรที่มีอยู่จริง จำแนกตามหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีอายุ 33 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษามีอายุ 18-20 ปี

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีอายุเฉลี่ยค่อนข้างสูง คือ มากกว่า 33 ปีขึ้นไปนั้น เมื่อพิจารณาจากตัวเลขดังกล่าว อาจทำให้เข้าใจว่า บุคลากรของสถาบันในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ใหญ่มากกว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งอาจมีภารกิจหลักต้องดูแลรับผิดชอบภาระงานสำคัญทั้งงานด้านการเรียนการสอนและงานบริการวิชาการสู่สังคมที่อาจไม่ได้ปฏิบัติงานในสถาบัน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 18-20

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี ซึ่งเมื่อพิจารณาตัวเลขดังกล่าวอาจทำให้เข้าใจว่า นักศึกษาของสถาบันในปัจจุบันส่วนมากเป็นกลุ่มคนในวัยรุ่นซึ่งยังคงมีภารกิจด้านการเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ภายในสถาบันและมีโอกาสได้รับบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันได้มากกว่ากลุ่มอายุอื่น

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีทัศนคติทางบวกต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านที่สถาบันมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง มากที่สุด สำหรับนักศึกษา พบว่า มีทัศนคติทางบวกต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านที่มีการช่วยให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน มากที่สุด จะเห็นได้จากการที่บุคลากรและนักศึกษามีการตอบคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในปัจจุบันด้านอาชีพและลักษณะของการรวมกลุ่ม ซึ่งตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ ริชาร์ด เอคพาชัยสวัสดิ์ (2551) ได้กล่าวไว้ในบทความออนไลน์เรื่อง “ประชากรศึกษา” ว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นเครื่องชี้ถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล เรื่องที่กลุ่มบุคคลสนใจและให้ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นไปในเรื่องต่างๆ ที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาและองค์ประกอบของทัศนคติที่บุคคลมีต่อเรื่องนั้นๆ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิรุณทิพย์ จันทรแดง (2552: 4) ซึ่งได้ผลสรุปเกี่ยวกับทัศนคติที่นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมีต่อบริการข้อมูลข่าวสารที่พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีการให้บริการและนำเสนอข้อมูลข่าวสารในประเด็นต่างๆ ที่บุคลากรและนักศึกษาต้องการรับรู้ได้ทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ รวมทั้งนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านองค์ความรู้ทางด้านการศึกษาและวิชาการมากที่สุด จะเห็นได้จากการที่บุคลากรและนักศึกษามีการตอบคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีองค์ความรู้ด้านการศึกษาและวิชาการจำนวนมากที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและการพัฒนาประเทศ ซึ่งสถาบันโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ใช้กลยุทธ์การสื่อสารต่างๆ นำเสนอข้อมูลด้านการศึกษาและวิชาการในรูปแบบที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการใช้งานในเชิงวิชาการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลากหลายได้เหมาะสมกับผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จึงทำให้มีบรรยากาศ การสื่อสารเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่มุ่งใจให้บุคลากรและนักศึกษาที่มีความพึงพอใจที่จะ รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสถาบันในด้านองค์ความรู้ทางการศึกษาและวิชาการเป็นอย่างมาก ซึ่ง สอดคล้องกับกลยุทธ์การสื่อสาร (วิชย ตั้งสกุล, 2549 : 269 – 288) ได้กล่าวไว้ เช่น 1.) กลยุทธ์การสร้าง สารในรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสื่อไปยังผู้รับสาร และ 2.) กลยุทธ์การ นำเสนอสารที่มีทั้งการนำเสนอสารเชิงเหตุผลหรืออารมณ์ การใช้ข้อสรุปที่ชัดเจนหรือข้อสรุปโดยนัย ที่ ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับ 3.) กลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสาร (วิทยธร ท่อแก้ว , 2549: 32) ที่ได้กล่าวว่า หากมีการวิเคราะห์ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อเลือกผู้รับสาร เนื้อหาของ การสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร จะทำให้สามารถสื่อสารได้ตรงกับความสนใจและความต้องการของ ผู้รับสารแต่ละกลุ่มซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดพฤติกรรมของผู้รับสารตามที่กำหนดไว้

#### **ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน**

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ รวมทั้งนักศึกษา พบว่า มีความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในการใช้งานจากข้อมูลข่าวสารเพื่อ การเป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book โทรทัศน์วงจรปิด มากที่สุด จะเห็นได้จาก การที่บุคลากรและนักศึกษามีการตอบคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งการที่บุคลากร และนักศึกษามีพฤติกรรมความคาดหวังในการใช้งานจากข้อมูลข่าวสารเพื่อการเป็นช่องทางการสื่อสาร สำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็นเพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสถาบันอย่างมีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงโดยง่ายเหมือนกันนั้นอาจเป็นผลมาจากบุคลากรและนักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับสื่อที่ สถาบันนำเสนอว่าจะถูกเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาไม่สามารถที่จะย้อนกลับมารับชมหรือดู หรือใช้ งานข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้อีกครั้งหนึ่ง หากตนเองไม่ได้ทำการบันทึกหรือรวบรวมไว้เป็นอย่างดี ซึ่ง ข่าวสารที่ถูกนำเสนออยู่ในสื่อหรือช่องทางที่มีเสถียรภาพมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงโดยง่าย และสามารถ เรียกดูย้อนหลังได้ หากเมื่อต้องการจะใช้งานอีกคร้ังนั้นจึงเป็นความคาดหวังที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร ของสถาบันที่สูงสุด อีกทั้งในความคาดหวังดังกล่าวยังอาจเกิดมาจากทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการเปิดรับ สื่อและการแปลความสารที่ได้รับไม่แตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดพฤติกรรมของการสื่อสาร สังคมผ่านสื่อ (อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท, 2537: 40) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความรู้สึกลึกซึ้งที่บุคคล แสดงออกเกิดจากประสบการณ์สั่งสมของการสื่อสารสังคมผ่านสื่อที่มีความแตกต่างกันซึ่งมีผลต่อ ความรู้สึกของบุคคลตั้งแต่ระดับบุคคล (กลุ่ม) ไปจนถึงระดับสังคม (สถานการณ์) ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน คือ

บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1**

การที่บุคลากรและนักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่า การที่บุคลากรและนักศึกษามีความแตกต่างกันในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งก็คือ อายุ นั้น ย่อมมีผลทำให้บุคลากรมีระดับความคิด และประสบการณ์ที่แตกต่างกันตามไปด้วย และเมื่อมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันก็ทำให้มีปัจจัยของความแตกต่างระหว่างบุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย จึงส่งผลทำให้มีทัศนคติในการสื่อสารเพื่อการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (ปิยพัทธ์ สินบัวทอง, 2544: 70) ที่กล่าวว่า ทัศนคติเป็นการโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งจะเกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลหลังจากที่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ต่างๆ หลังจากนั้นจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมา และสอดคล้องกับที่ โกลด์ เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2534) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การสื่อสารของบุคคลประกอบด้วย ปัจจัยภายในตัวบุคคล ปัจจัยระหว่างตัวบุคคล ปัจจัยทางด้านโครงสร้างและปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี

บุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศและสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1**

สำหรับการที่บุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศและสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานและนักศึกษาที่เรียนอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเป็นผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารมีลักษณะของสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี บรรยากาศในระบบสังคมและขนบธรรมเนียมทางวัฒนธรรมที่มีการปฏิบัติไม่แตกต่างกันทั้งในด้านเพศและสถานภาพ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารก็มีบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารก็มีสถานภาพเป็นบุคลากรภายในสถาบันเอง ดังนั้น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงอยู่ในสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่ไม่แตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับกลยุทธ์เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิฉะนั้น ผู้ใช้เห็นว่าเป็นการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย และต้องแจ้งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(วิทยากร ท่อแก้ว, 2549 : 32) ที่อธิบายว่า ลักษณะของสภาพแวดล้อมส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับเอกสารทางวิชาการของ (กองเกษตรสารสนเทศ, ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีระบบสังคม วัฒนธรรมเดียวกันจะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสามารถเลือกวิธีการสื่อสาร เนื้อหาสาระ และรูปแบบการติดต่อสื่อสารกันให้เหมาะสมต่อกันได้ รวมทั้งยังส่งผลให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อกันเนื่องจากมีพื้นฐานความเข้าใจในระบบสังคมและสภาพแวดล้อมเดียวกัน จึงทำให้มีโอกาสพิจารณาข้อมูลข่าวสารตามสภาพความเป็นจริงได้ดี

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน คือ

บุคลากรและนักศึกษาที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งก็คือ อายุ นั้น ทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2** ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรและนักศึกษามีอายุต่างกัน ทำให้มีการศึกษาและประสบการณ์ต่างกัน จึงอาจทำให้มีความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสาร รวมถึงการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยต่างกัน เมื่อมีการเข้าใจและรับรู้ที่ต่างกันแล้วย่อมแสวงหาข่าวสารที่ตนเองพอใจและเป็นประโยชน์กับตัวเองมากที่สุด เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร (2554) ที่ได้กล่าวไว้ในเว็บไซต์ [www.SARA-DD.com](http://www.SARA-DD.com) ว่า ผู้รับสารแต่ละคนที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่างๆ โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ การศึกษา จะมีความสนใจและให้ความสำคัญกับเนื้อหาข่าวสารแตกต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมความรู้สึกในเนื้อหาข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย

สำหรับบุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศและสถานภาพแตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2** อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานและนักศึกษาที่เรียนอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเป็นผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารมีลักษณะของสภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยี บรรยากาศในระบบสังคมและขนบธรรมเนียมทางวัฒนธรรมที่มีการปฏิบัติไม่แตกต่างกันทั้งในด้านเพศและสถานภาพ ประกอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันใช้กลยุทธ์การสื่อสาร (วิชัย ตั้งสกุล, 2549: 269–288) เช่น 1.) กลยุทธ์การสร้างสารในรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสื่อไปยังผู้รับสาร 2.) กลยุทธ์การนำเสนอสารที่มีทั้งการนำเสนอสารเชิงเหตุผลหรืออารมณ์ การใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสรุปที่ชัดเจนหรือข้อสรุปโดยนัย และ 3.) กลยุทธ์เกี่ยวกับผู้รับสาร (วิทยากร ท่อแก้ว, 2549: 32) ที่มีการวิเคราะห์ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อเลือกผู้รับสาร เนื้อหาของการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารไว้แล้ว จึงทำให้สามารถให้บริการข้อมูลได้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้รับสารแต่ละกลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Klapper (อ้างในฐิติ วิทยสธนะ ,2540 :11-12) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารประเภทต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการของตนเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาและเป็นข้อมูลเพื่อสนองความต้องการของตน

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน คือ

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการ พนักงานสถาบัน และลูกจ้างที่เป็นเจ้าหน้าที่ในสถาบัน และนักศึกษาในสถาบัน มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรและนักศึกษามีประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิตไม่เหมือนกัน จึงทำให้มีความสนใจ ความรู้สึกนึกคิดหรือการคาดการณ์ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540: 11) และ สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540 : 12) ที่ได้กล่าวไว้เป็นแนวทางเดียวกันว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของตนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือการคาดการณ์นี้จึงมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นการวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นแม้จะเป็นการให้ความคาดหวังต่อสิ่งเดียวกันก็อาจมีความแตกต่างกันไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าของสิ่งนั้นๆ

สำหรับบุคลากรและนักศึกษาที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน แต่มีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรไม่มีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์ของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสถาบัน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำกายเผยแพร่และถ่ายทอดด้วยกลยุทธ์การสื่อสารต่างๆ ในด้านเนื้อหาและช่องทางที่มีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจึงทำให้ผู้รับบริการข้อมูลไม่ว่าจะเป็นเพศใดและอายุเท่าใดก็จะได้รับบริการข้อมูลข่าวสารเดียวกัน ทำให้บุคลากรและนักศึกษามีประสบการณ์และความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับรู้และมีเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมดูแต่เนื้อหาเพียงประโยชน์ที่เห็นค่า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการรับรู้ไม่แตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของจุฑามาศ สิทธิขวา (2542) ที่กล่าวว่า กระบวนการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การเลือก (Selection) การรวบรวม และการตีความ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านกายภาพ ความสนใจ และประสบการณ์เดิมของผู้รับสารนั้น

**สมมติฐานที่ 4 :** ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า**

ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีทักษะที่ดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากก็จะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษาของสถาบันในปัจจุบันยังคงมีภารกิจด้านการเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ภายในสถาบันและมีโอกาสรับบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันได้มาก จึงทำให้บุคลากรและนักศึกษามีทักษะที่ดีหรือทักษะดีในทางบวกต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทักษะดี (ปิยพัศตร์ สนิบวทอง, 2544: 70) ที่กล่าวว่า ทักษะดีเป็นความโน้มเอียงของความรู้สึที่เกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ในที่นี้คือ ความพึงพอใจซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลหลังจากที่ได้รับบริการข้อมูลข่าวสารที่จะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละคนซึ่งหลังจากนี้แล้วจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมา

สำหรับความสัมพันธ์กันที่มีในระดับสูง อาจเป็นเพราะสถาบันพยายามสร้างทักษะที่ดีในเรื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสถาบันกับบุคลากรและนักศึกษาด้วยจึงทำให้ทักษะดี ทักษะดีที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันอย่างเป็นทางการไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับคำจำกัดความเกี่ยวกับการเกิดทักษะดี (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520: 64-65) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะดีเกิดจากการเป็นสถาบัน (Institutional Factors) นั่นคือ เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้นๆ เป็นสมาชิกอยู่ สถาบันมักจะพยายามให้การสนับสนุนให้สมาชิกเกิดทักษะดีในเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปในทิศทางเดียวกัน และแต่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ละกลุ่มสถาบันจะมีค่านิยมและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีทัศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันไปด้วย

**สมมติฐานที่ 5 :** ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่า เมื่อบุคลากรและนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมากก็จะมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย ซึ่งในที่นี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งบุคลากรและนักศึกษามีสภาพแวดล้อมที่อยู่ในสถาบัน ได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่มีรูปแบบ เนื้อหาและในช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้บุคลากรและนักศึกษาที่เป็นผู้รับบริการคาดการณ์ได้ถึงความเป็นไปได้ของการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันได้เป็นอย่างดีอยู่แล้วนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการกำหนดความคาดหวัง (สมถักษณ์ เพชรช่วย, 2540:12) ที่ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

สำหรับการมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรและนักศึกษายังมีปัญหาคือแต่ละคนอาจมีแรงจูงใจในความสนใจใฝ่รู้ไม่เหมือนกัน จึงอาจทำให้ผลสัมฤทธิ์ของการรับรู้และการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาสถาบันของบุคลากรออกมาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วินัย เพชรช่วย (2551: ระบบออนไลน์) ที่ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นจุดเริ่มต้นของการแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยเริ่มจากการคิดหรือการแสดงทัศนคติก่อนและส่งผลถึงการแสดงพฤติกรรมตามแรงจูงใจนั้นๆ เพราะฉะนั้นการกระทำหรือพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมามีอยู่ภายใต้แรงจูงใจประเภทต่างๆ ของมนุษย์

**สมมติฐานที่ 6:** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

#### จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน มีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งหมายความว่าเมื่อบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากก็จะมี ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมากตามไปด้วย ซึ่งในที่นี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งบุคลากรและนักศึกษาที่อยู่ในสถาบันมีโอกาสได้รับบริการข้อมูลข่าวสารจากสถาบันอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องสม่ำเสมอ จึงมีผลทำให้บุคลากรและนักศึกษามีความรู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันเพราะได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองแล้ว นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับบทความออนไลน์ในเว็บไซต์ <http://www.gotoknow.org> ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจไว้มากและได้รับการตอบสนองด้วยดีก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย อีกทั้งความรู้สึกพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งแล้ว แต่ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สำหรับการมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า สถาบันอาจยังใช้กลยุทธ์การสร้างสารที่บรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับสถาบันที่เหมาะสมกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในปริมาณน้อย และกลยุทธ์การนำเสนอสารก็ยังไม่เหมาะสมกับวิธีการถ่ายทอดและสื่อต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดแรงจูงใจในการเปิดรับบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยาธร ท่อแก้ว (2549) ที่กล่าวไว้ว่า การสื่อสารทุกครั้งผู้สื่อสารควรวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนเพื่อเลือกผู้รับสาร เนื้อหาการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารได้ตรงกับ ความสนใจ ความพอใจ และความต้องการของผู้รับสารแต่ละกลุ่มด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันยังไม่สามารถให้ข้อมูลหรือข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อการปฏิบัติงานบุคลากรและการเรียนของนักศึกษา และข้อมูลข่าวสารความคืบหน้าของสถาบันการศึกษาอื่นหรือคู่แข่ง อาจเป็นเพราะด้วยข้อจำกัดที่ต้องมีการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลข่าวสารตามสายการบังคับบัญชาและยังเป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะเฉพาะภายในสถาบัน จึงขอเสนอให้มีการจัดการด้านการสื่อสารใหม่ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้า โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารกันโดยตรง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในด้านข้อมูล โดยช่องทางในการสื่อสารโดยตรง เช่น การพูดคุย การสื่อสารทางโทรศัพท์ และการใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ ซึ่งน่าจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารลงได้

2. สถาบันควรใช้การสื่อสารข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาสถาบันและสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งอาจนำการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารกระตุ้นให้บุคลากรและนักศึกษามีแรงจูงใจที่จะรับรู้ข่าวสารของสถาบันร่วมกัน แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นไปเป็นแนวปฏิบัติเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองและสถาบันในด้านต่างๆ ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การทดลอง หรือวิธีการอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีประโยชน์ในการนำไปใช้วางแผนในการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ รวมทั้ง ทศนคติ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นรูปธรรม ใช้ประโยชน์ได้จริงและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

## บรรณานุกรม

- กองเกษตรสารนิเทศ. (ม.ป.ป.). การสื่อสาร : ขั้นตอนสำคัญของการพัฒนาองค์กร. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552, จาก <http://www.moac.go.th/knowledgebase>
- กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์.(2554).การวิเคราะห์สหสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2554 , จาก <http://kalawat.esu.ac.th/joomla1522/index.php/component/content/article/44-research/83-correlation-analysis>
- โกศล เพ็ชรสุวรรณ และคณะ. (2534). เทคโนโลยีโทรคมนาคม (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ดวงมล c2537.
- ขวัญเนตร ฉัตรพงศกร และคณะ.(2550).ทัศนคติของบุคคลภายนอกที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ตาก: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก
- จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ และคณะ. (2548). การจัดการด้านการสื่อสารของบริษัท Federal Express จำกัด. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2552, จาก <http://www.ba.cmu.ac.th>
- ชวรัตน์ เขิดชัย และคณะ. การวางแผนและการจัดการงานสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด, 2532.
- ณรงค์ สมพงษ์. สื่อมวลชนเพื่องานส่งเสริม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์,2535.
- ทักษิณี โลเพชรรัตน์. “กระบวนการประชาสัมพันธ์” ในเทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: นำกัการพิมพ์, ม.ป.ป.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2553.
- ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). ประชากรศึกษา. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2551, จาก <http://www.computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/>
- ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). ประชากรศึกษา. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2551, จาก <http://www.computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/>
- แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร. (2554). สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2555, จาก <http://www.SARA-DD.com>
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.(2555).สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2555, จาก [http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy\\_Theory.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm)
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. (2555). สืบค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.gotoknow.org>
- ปรมะ สดะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพการพิมพ์, 2546.
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับผูกพันไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. **ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ:  
โอเดียนสโตร์, 2520.

ประสาธ อิศรปริดา. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ: กราฟิก อาร์ต, 2522.

ปิยพัศตร์ สีนบัวทอง. **กลยุทธ์การสื่อสารของทหารในโครงการฝึกอบรมเพื่อฟื้นฟูเยาวชนผู้ติดยาเสพติด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ปิยวัฒน์ แก้วกัณฐรัตน์. (2552). **การสื่อสารของหัวหน้างานในองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 24 เมษายน 2552, จาก [www.readyopremium.com/ecommerce/...Article Display.asp](http://www.readyopremium.com/ecommerce/...Article Display.asp).

พนม คลีฉายา. **เอกสารประกอบการบรรยายวิชา 2803675 การประยุกต์สื่อเพื่อการพัฒนา 1. อัดสำเนา,** 2549.

เมธี ปิยะคุณ. (2550). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จในองค์กร.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยุพา สุภากุล. **การสื่อสารมวลชน.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2540. ราชภัฏนครปฐม, 2542.

วิทยาธร ท่อแก้ว. **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพนิเทศศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.

วินัย เพชรชวชัย. **เรื่องทฤษฎีแรงจูงใจ.** แหล่งที่มา: <http://www.kimmus.multiply.com> เมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2551, 2548.

วิระชัย ตั้งสกุล. (2549). **การสร้างสารในงานนิเทศศาสตร์.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิรุณทิพย์ จันทรแดง. (2552). **ทัศนคติของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการรับข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์.**

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อม.** กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิซิเนส เวิร์ลด์.

สมเดช มุงเมือง และคณะ. (2552). **จิตวิทยาและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพ.** เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี. (2555). **จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงาน.**

กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สำนักทะเบียนและประมวลผล. (2555). **จำนวนนักศึกษาแยกตามหน่วยงาน.** กรุงเทพฯ: สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (ม.ป.ป.). **การสื่อสารในองค์กร.** สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท. **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ โทร. 3781 , 3180

ที่ ศธ 0524.01(17) / -

วันที่ 7 กันยายน 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ผู้สอน

ด้วย ดิฉัน นางมณัญชยา แก้วอำไพ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ 8 (ชำนาญการพิเศษ) สังกัด ส่วนประสานงานเพื่อบริหารจัดการกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการสำรวจ “ทัศนคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการบริการข้อมูลข่าวสารและใช้ในการพัฒนาการบริการในด้านดังกล่าว จึงมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์บุคลากรและนักศึกษาในหน่วยงานของท่าน กรูณากรอกแบบสอบถามและรวบรวมส่งให้ส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ภายในวันที่ 17 กันยายน 2555

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

(นางมณัญชยา แก้วอำไพ)  
นักประชาสัมพันธ์ 8 (ชำนาญการพิเศษ)



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ โทร. 3781 , 3180

ที่ ศธ 0524.01(17) /-

วันที่ ๗ กันยายน 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก

ด้วย ดิฉัน นางมณัญชยา แก้วอำไพ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ 8 (ชำนาญการพิเศษ) สังกัด ส่วนประสานงานเพื่อบริหารจัดการกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการสำรวจ “ทัศนคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการบริการข้อมูลข่าวสารและใช้ในการพัฒนาการบริการในด้านดังกล่าว จึงมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์บุคลากรและนักศึกษาในหน่วยงานของท่าน กรูณากรอกแบบสอบถามและรวบรวมส่งให้ส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ภายในวันที่ 17 กันยายน 2555

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

(นางมณัญชยา แก้วอำไพ)  
นักประชาสัมพันธ์ 8 (ชำนาญการพิเศษ)



ที่ ศธ 0524.01 (17) / 0280

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
1 ซอยฉลองกรุง 1 ถนนฉลองกรุง แขวงลาดกระบัง  
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์วาริศา พลายบัว

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

2. แบบตรวจสอบคุณสมบัติความตรงในเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด

ด้วย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โดยมีอาจารย์วิศศักดิ์ รักใหม่ เป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย และมีนางมนัญชยา แก้วอำไพ และนางสาวสิตารัศมี เผ่าภู เป็นคณะผู้วิจัยเรื่องดังกล่าว นั้น

สถาบันพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เหมาะสมที่จะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยเรื่องดังกล่าวได้เป็นอย่างดี จึงมีความประสงค์ขอความ อนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้แนบเอกสารมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์วิศศักดิ์ รักใหม่)

ผู้ช่วยอธิการบดี

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน ไม่สามารถให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี สจล. โทร 3180 , 3781  
ที่ ศธ 0524.01 (17) / - วันที่ 4 กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์สถาพร ตีบุญมี ณ ชุมแพ

ด้วย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โดยมีอาจารย์วิศศักดิ์ รักใหม่ เป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย และมีนางมนัญชยา แก้วอำไพ และนางสาวสิดารัตน์ เผ่าภู เป็นคณะผู้วิจัยเรื่องดังกล่าว นั้น

สถาบันพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยเรื่องดังกล่าวได้เป็นอย่างดี จึงมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้แนบแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด และแบบตรวจสอบคุณสมบัติความตรงในเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด มาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางมนัญชยา แก้วอำไพ)

นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี สจล. โทร 3180 , 3781

ที่ ศธ 0524.01 (17) / -

วันที่ 4 กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน นายโสพล จันทระโชติ

ด้วย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โดยมีอาจารย์วิศศักดิ์ รักใหม่ เป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย และมีนางมณัญชยา แก้วอำไพ และนางสาวสิดารัตน์ เผ่าภู เป็นคณะผู้วิจัยเรื่องดังกล่าว นั้น

สถาบันพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยเรื่องดังกล่าวได้เป็นอย่างดี จึงมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้แนบบแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด และแบบตรวจสอบคุณสมบัติความตรงในเชิงเนื้อหา จำนวน 1 ชุด มาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

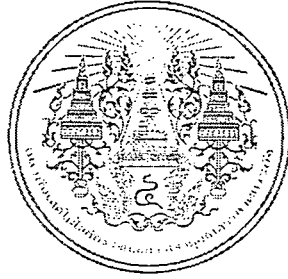
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางมณัญชยา แก้วอำไพ)

นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถามเรื่อง

ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร  
ของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ท่านในการทำแบบสอบถาม โดยจะนำข้อมูลนี้ไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานซึ่งข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้เป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาการบริการข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากรและนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป และผู้วิจัยหวังขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งในความร่วมมือเป็นอย่างดีของท่านในการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนทุกขั้นตอนมา ณ โอกาสนี้ด้วย

### คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อความหรือเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 : ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน
- ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน
- ส่วนที่ 4 : ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือกหรือตรงกับตัวท่านมากที่สุด**

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศ**

1. ( ) ชาย
2. ( ) หญิง

**2. อายุ**

1. ( ) 18 – 20 ปี
2. ( ) 21 – 23 ปี
3. ( ) 24 – 26 ปี
4. ( ) 27 – 29 ปี
5. ( ) 30 - 32 ปี
6. ( ) 33 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพ**

1. ( ) นักศึกษา
2. ( ) บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ



## ส่วนที่ 2 : ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ท่านมีทัศนคติต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันในสื่อต่อไปนี้อย่างไร ?

- สื่อบุคคล ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบันเดียวกัน
- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ข่าวพระจอมเกล้าลาดกระบังสัมพันธ์ (ข่าวรายเดือน) ข่าวรายปักษ์ 15 วัน ข่าวบริการ (รายสัปดาห์) / ใบปลิว/จดหมายข่าว ป้ายประกาศ และบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ <http://www.kmitl.ac.th> E-mail ข่าวประชาสัมพันธ์ Web board สถาบัน โทรศัพท์วงจรปิด และเสียงตามสาย
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากจุดบริการข้อมูลของสถาบัน เช่น จุดบริการข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลประจำอยู่ เครื่องบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
1. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างต่อเนื่อง					
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการเรียนและการปฏิบัติงาน					
4. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน					
5. ให้ข้อมูลข่าวสารที่มีส่วนสำคัญและช่วยในการตัดสินใจในด้านการเรียนและการปฏิบัติงาน					
6. ให้รายละเอียดเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน ได้ชัดเจน					
7. ช่วยให้ทราบแผนการดำเนินงานในอนาคตของสถาบัน					
8. ช่วยให้ทราบข่าวเกี่ยวกับสังคมและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภายในสถาบัน					
9. ช่วยให้ทราบข่าวของสถาบันการศึกษาอื่นหรือคู่แข่ง					
10. ช่วยให้ทราบถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์					
11. ช่วยให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน					
12. ช่วยให้ทราบถึงโอกาสในการเรียนต่อและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
13. ช่วยเตือนภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน					
14. ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม					
15. ช่วยให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในสถาบัน และแนวทางแก้ไขของผู้บริหาร					

ไม่วารณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำใบใช้

### ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันด้านต่างๆ จากสื่อต่อไปนี้

ในระดับใด ?

- สื่อบุคคล ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบันเดียวกัน
- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ข่าวพระจอมเกล้าลาดกระบังสัมพันธ์ (ข่าวรายเดือน) ข่าวรายปักษ์ 15 วัน ข่าวบริการ (รายสัปดาห์) / ใบปลิว/จดหมายข่าว ป้ายประกาศ และบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ <http://www.kmitl.ac.th> E-mail ข่าวประชาสัมพันธ์ Web board สถาบัน โทรศัพท์วงจรปิด และเสียงตามสาย
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากจุดบริการข้อมูลของสถาบัน เช่น จุดบริการข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลประจำอยู่ เครื่องบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. องค์ความรู้ทางการศึกษาและวิชาการ					
2. การเรียน การสอน และการปฏิบัติงาน					
3. สวัสดิการของนักศึกษาและบุคลากร					
4. กิจกรรมของนักศึกษาและบุคลากร					
5. ความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน บุคลากร และนักศึกษาภายในสถาบัน					
6. ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติต่างๆ					
7. ปกติกะ บันเทิง กีฬา นันทนาการ					
8. ความเปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้าและชื่อเสียงของสถาบัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ส่วนที่ 4 : ความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ท่านมีความคาดหวังในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันจากสื่อต่อไปนี้ได้อย่างไร ?

- สื่อบุคคล ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบันเดียวกัน
- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ข่าวพระจอมเกล้าลาดกระบังสัมพันธ์ (ข่าวรายเดือน) ข่าวรายปักษ์ 15 วัน ข่าวบริการ (รายสัปดาห์) / ใบปลิว/จดหมายข่าว ป้ายประกาศ และบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ <http://www.kmitl.ac.th> E-mail ข่าวประชาสัมพันธ์ Web board สถาบัน โทรศัพท์นวงจรปิด และเสียงตามสาย
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากจุดบริการข้อมูลของสถาบัน เช่น จุดบริการข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลประจำอยู่ เครื่องบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ความคาดหวังด้านปริมาณสื่อ</b>					
1. เพิ่มจำนวนสื่อและช่องทางให้มากขึ้น เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร					
2. เพิ่มปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ในสื่อ/ช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ให้มากขึ้น					
3. เพิ่มจำนวนโทรศัพท์นวงจรปิด					
4. เพิ่มสื่อที่ทันสมัย เช่น แผ่นป้ายบอร์ดไฟฟ้า, เครื่องให้บริการข้อมูล, Computer online เป็นต้น					
5. จัดทำบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน					
6. จัดตั้งสถานีวิทยุเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในสถาบัน					
<b>ความคาดหวังด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร</b>					
7. การนำเสนอข่าวสารมีความถูกต้องและชัดเจน					
8. เนื้อหาของข่าวสารต้องมีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ					
9. เผยแพร่ข่าวสารในแต่ละสื่อตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและสม่ำเสมอ					
10. รูปแบบการนำเสนอมีความสนใจ					
<b>ความคาดหวังด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสาร</b>					
11. เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้และแสดงความคิดเห็น เพื่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น web board face book โทรศัพท์นวงจรปิด					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)

ลำดับคำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC = $\frac{\text{ผลรวมคะแนน}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$
	สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
<b>ส่วนที่ 2 : ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน</b>				
1. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง	3	-	-	1
2. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างต่อเนื่อง	2	0	-	0.66
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการเรียนและการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
4. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน	3	-	-	1
5. ให้ข้อมูลข่าวสารที่มีส่วนสำคัญและช่วยในการตัดสินใจในด้านการเรียนและการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
6. ให้รายละเอียดเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับสถาบันได้ชัดเจน	2	0	-	0.66
7. ช่วยให้ทราบแผนการดำเนินงานในอนาคตของสถาบัน	2	0	-	0.66
8. ช่วยให้ทราบข่าวเกี่ยวกับสังคมและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภายในสถาบัน	3	-	-	1
9. ช่วยให้ทราบข่าวของสถาบันการศึกษาอื่นหรือคู่แข่ง	3	-	-	1
10. ช่วยให้ทราบถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	3	-	-	1
11. ช่วยให้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน	3	-	-	1
12. ช่วยให้ทราบถึงโอกาสในการเรียนต่อและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
13. ช่วยเตือนภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน	3	-	-	1
14. ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม	3	-	-	1
15. ช่วยให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในสถาบันและแนวทางแก้ไขของผู้บริหาร	3	-	-	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับคำถาม	ระดับความสอดคล้อง			ผลรวมคะแนน IOC = $\frac{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้ให้ข้อมูล}}$
	สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
<b>ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน</b>				
1. องค์ความรู้ทางการศึกษาและวิชาการ	3	-	-	1
2. การเรียน การสอน และการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
3. สวัสดิการของนักศึกษาและบุคลากร	3	-	-	1
4. กิจกรรมของนักศึกษาและบุคลากร	3	-	-	1
5. ความเคลื่อนไหวของหน่วยงานบุคลากร และนักศึกษาภายในสถาบัน	3	-	-	1
6. ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติต่างๆ	3	-	-	1
7. ปกิณกะ บันเทิง กีฬา นันทนาการ	2	1	-	0.66
8. ความเปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้า และชื่อเสียงของสถาบัน	3	-	-	1
<b>ส่วนที่ 4 : การรับรู้วิสัยทัศน์ของสถาบันของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง</b>				
<b>ความคาดหวังด้านปริมาณสื่อ</b>				
1. เพิ่มจำนวนสื่อและช่องทางให้มากขึ้น เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	3	-	-	1
2. เพิ่มปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ในสื่อ/ช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ให้มากขึ้น	3	-	-	1
3. เพิ่มจำนวนโทรทัศน์วงจรปิด	3	-	-	1
4. เพิ่มสื่อที่ทันสมัย เช่น แผ่นป้ายบอร์ด ไฟฟ้า ,เครื่องให้บริการข้อมูล, Computer online เป็นต้น	3	-	-	1
5. จัดทำบอร์ดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน	3	-	-	1
6. จัดตั้งสถานีวิทยุเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในสถาบัน	3	-	-	1
7. การนำเสนอข่าวสารมีความถูกต้องและชัดเจน	2	1	-	0.66
8. เนื้อหาของข่าวสารต้องมีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อ	3	-	-	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับคำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC = $\frac{\text{ผลรวมคะแนน}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$
	สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
<b>ส่วนที่ 4 : การรับรู้วิสัยทัศน์ของสถาบันของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง</b>				
<b>ความคาดหวังด้านเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร</b>				
9. เผยแพร่ข่าวสารในแต่ละสื่อตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนดและสม่ำเสมอ	2	1	-	0.66
10. รูปแบบการนำเสนอมีความสนใจ	2	1	-	0.66
<b>ความคาดหวังด้านการใช้งานจากข้อมูลข่าวสาร</b>				
11. เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับการรับรู้ และแสดงความคิดเห็น เพื่อการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันอย่าง มีเสถียรภาพ เช่น web board face book โทรทัศน์วงจรปิด	2	1	-	0.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบเสนอโครงการวิจัย (Research Project)

ประกอบการเสนอของบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2555

คณะ สำนักงานอธิการบดี

1. ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย).....ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูล ข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....  
(ภาษาอังกฤษ).....
2. ลักษณะโครงการวิจัย  
 ใหม่  
 ต่อเนื่อง.....ปี ปีนี้เป็นปีที่.....
3. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 -2554) ซึ่งประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ (ระบุเพียง 1 ยุทธศาสตร์)  
 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้  
 ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ  
 ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน  
 ยุทธศาสตร์การพัฒนาบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพและการสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม  
 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศ
4. สอดคล้องกับหัวข้อการวิจัยของ สจล.  
 1. การวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และสารสนเทศ  
 2. การวิจัยด้านพลังงาน  
 3. การวิจัยด้านสิ่งแวดล้อม  
 4. การวิจัยด้านเกษตรและอาหาร  
 5. การวิจัยเพื่อการเรียนการสอน  
 6. การวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน-ท้องถิ่น  
 7. การวิจัยพัฒนาด้านองค์กร  
 8. การวิจัยด้านการออกแบบและศิลปวัฒนธรรม  
 9. การวิจัยพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. การวิจัยพัฒนาด้านนาโนเทคโนโลยี

11. อื่นๆ

5. ประเภทการวิจัย

การวิจัยพื้นฐาน

การวิจัยประยุกต์

การพัฒนาทดลอง

6. สาขาการวิจัย

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

วิทยาศาสตร์สุขภาพ

มนุษย์ฯ และสังคม

7. ลักษณะการวิจัย

ถ่ายทอดเทคโนโลยี

องค์ความรู้

8. คณะผู้วิจัย

8.1 ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ปรึกษา

อาจารย์รวิศักดิ์ รักใหม่

ผู้ช่วยอธิการบดีกำกับดูแลส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1.) รองศาสตราจารย์สถาพร ดีบุญมี ณ ชุมแพ

อาจารย์ดีเด่นแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2554 อาจารย์พิเศษสาขาวิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.) รองศาสตราจารย์วาริศา พลายนบัว

รองประธานสาขาวิชาการสื่อสารพัฒนาการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

และอาจารย์ประจำภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้เชี่ยวชาญสถิติทางการวิจัยด้านสังคมศาสตร์)

3.) นายโสพล จันทรโชติ

ผู้อำนวยการส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์

การวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์จะต้องมีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง และเหมาะสมของเนื้อหาในแบบสอบถามอันเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แล้วจึงนำเครื่องมือดังกล่าวมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าแบบครอนบาคเป็นรายข้อและรายด้านอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นต้องมีผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญ อย่างน้อย 3 คน ตรวจสอบ ซึ่งต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ที่ให้ความเห็นชอบ จึงจะนำเครื่องมือวิจัยนั้นมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 8.2 หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย): นางมณัญชยา แก้วอำไพ

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ): Mrs. Mananchaya Kaewamphai

ตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ

สัดส่วนการวิจัย : ร้อยละ 60

ภาควิชา : ส่วนประสานงานเพื่อบริหารจัดการกลาง คณะ : สำนักงานอธิการบดี

โทรศัพท์ : 02-329-8110 โทรสาร 02-329-8109 E-mail : kkmananc@kmitl.ac.th

## 8.2 ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย): นางสาวสิดารศมี เผ่าภู

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ): Ms. Sidarus Phaophu

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สัดส่วนการวิจัย : ร้อยละ 40

ภาควิชา : ส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ คณะ : สำนักงานอธิการบดี

โทรศัพท์ : 02-329-8110 โทรสาร : 02-329-8109 E-mail : khwandee@kmitl.ac.th

## 9. หลักการและเหตุผลของโครงการวิจัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นสถาบันการศึกษาที่ได้รับความนิยมเชื่อถือในวงการการศึกษาอย่างมากแห่งหนึ่ง ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้มาติดต่อใช้บริการในส่วนงานต่างๆ ทั้งที่เป็นบุคคลภายในและบุคคลภายนอกมากมาย การให้บริการข้อมูลข่าวสารถือว่าเป็นจุดแรกของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ เพราะหากผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการและอย่างดีย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรและมีความประทับใจต่อสถาบันด้วย

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ แก่ส่วนงาน คณะ สำนัก วิทยาลัย นักศึกษา และบุคคลภายนอก มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก หน่วยงานมีโครงการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่บรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักงาน (พ.ศ. 2554 – 2558) ซึ่งแสดงว่าหน่วยงานมีความตระหนักและให้ความสำคัญในความต้องการของผู้รับบริการจึงจัดให้มีโครงการดังกล่าวขึ้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ทัศนคติ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้อย่างดีที่สุดในที่สุด

ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารจัดได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอันหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ และข้อมูลข่าวสารนั้นยังเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ทั้งยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งบุคคลจะมีพฤติกรรม วัตถุประสงค์และความต้องการในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรมีการรับรู้นโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันก็จะเกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เป็นที่เข้าใจตรงกันได้ว่า การสื่อสารทำให้เกิด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความมีส่วนร่วมที่เป็นการสร้างโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียได้แสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น ซึ่งนำไปสู่การแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การแบ่งสรรผลประโยชน์ และการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบาย การวางแผนและดำเนินโครงการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับตน ซึ่งการมีส่วนร่วมให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นแบบสองทางที่สมดุลกัน รวมทั้งเน้นการมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างคู่สื่อสาร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลและสื่อขนาดเล็กที่สามารถครอบคลุมเฉพาะกลุ่มได้อย่างทั่วถึงแทนกระบวนการที่มีแต่การชี้แนะแบบทางเดียว

การได้ทราบถึงทัศนคติ ความพึงพอใจและคาดหวังซึ่งเป็นการต้องการของผู้รับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานที่จะนำไปวัดความสำเร็จในการให้บริการด้านต่างๆ ของสถาบัน ซึ่งการให้การบริการให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสนับสนุนทั้งสิ้น เพื่อจะได้ให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบผลสำเร็จได้อย่างดียิ่ง สามารถรักษากลุ่มเป้าหมายเดิมไว้ได้ และมีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ชื่อเสียงของสถาบันจะเป็นที่ยอมรับและยังคงติดอยู่ในใจของผู้รับบริการ และที่สำคัญผู้มารับบริการจะมีความประทับใจ ความภาคภูมิใจต่อสถาบันและกลับมาใช้บริการใหม่อีกด้วย

#### 10. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

- 1.) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
- 2.) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 3.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 4.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 5.) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

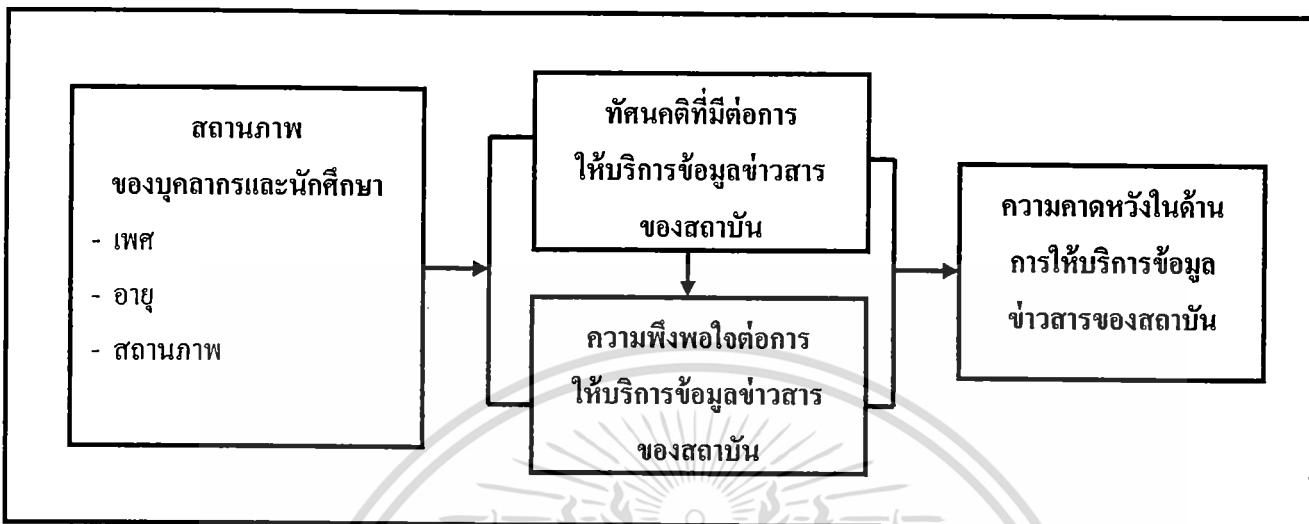
#### 11. ขอบเขตของโครงการวิจัย

- 1.) ขอบเขตด้านประชากร : บุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 25,205 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2554)
- 2.) ขอบเขตด้านเนื้อหา : ทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.) ขอบเขตด้านระยะเวลา : ตุลาคม 2554 – กันยายน 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าละเมิดใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.) กรอบแนวคิด



## 5.) สมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 2 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 3 :** บุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : สถานภาพของบุคลากร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 4 :** ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปรอิสระ : ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**สมมติฐานที่ 5 :** ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

ตัวแปรอิสระ : ทักษะที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในการบริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

**สมมติฐานที่ 6 :** ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรอิสระ : ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม : ความคาดหวังในการบริการข้อมูลข่าวสาร

## 12. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature review)

### 1.) ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกเช่นเดียวกับคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ ความวิตกกังวลหรือความรัก ซึ่งต่างเป็นภาวะสันนิษฐานที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง (ปิยพัศตร์ สนิบวทอง, 2544: 70) แต่คำจำกัดความเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นการโน้มน้าวใจที่เกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมและเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจบุคคลหลังจากที่ได้รับข่าวสารข้อมูลหรือความรู้ต่างๆ แล้วเกิดความรู้สึกต่างๆ กันออกไปจากข้อมูลที่ได้รับซึ่งหลังจากเกิดทัศนคติแล้วจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมาจากทัศนคตินั้น

ทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลจะมีความรุนแรงหรือเหนียวแน่นมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคตินั้น ซึ่งทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมีหลายด้าน รวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ซึ่งถ้ายิ่งซับซ้อนมากก็จะยิ่งเปลี่ยนแปลงยาก การเปลี่ยนทัศนคติ คือ การเปลี่ยนทัศนคติเดิมให้เป็นทัศนคติในทางตรงกันข้าม เช่น เปลี่ยนทัศนคติในทางลบให้กลับมาเป็นทางบวก เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ หรืออาจเกิดขึ้นเมื่อได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมแล้วเกิดกระบวนการวิเคราะห์ทางความคิดใหม่ทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไปได้

เมื่อพิจารณาจากกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแล้ว พบว่าต้องมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกระบวนการสื่อสารมีส่วนในการเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญในการให้ความรู้และประสบการณ์ทางอ้อมเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น (ปิยพัศตร์ สนิบวทอง, 2544 : 73)

### 2.) ทฤษฎีความพึงพอใจ

เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ เป็นอีกส่วนหนึ่งในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อไม่ว่าการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ

การได้รับความพึงพอใจจากสื่อของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาสได้รับสารจากสื่อและก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อ ฟอนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพลของสื่อต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรเทาความต้องการของตน ซึ่งปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (social and psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

### 3.) ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำกรด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้น ไปอีกเรื่อยๆ บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ที่ต้องการมาก การที่จะโน้มน้ำหนักจิตใจให้คนทำงานตามเป้าหมายขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่เชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้น บุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อว่าบุคคลต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะให้ความสำคัญกับทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังซึ่งเป็นผู้รับสารเป็นหลัก โดยผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงและเป็นจริงที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 13. ระยะเวลาดำเนินโครงการ

เดือนตุลาคม 2554 – กันยายน 2555

### 14. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันสามารถนำผลการศึกษาไปแนวทางใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากร นักศึกษา และผู้รับบริการจากภายนอกได้อย่างเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. สามารถนำผลการศึกษานำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับโครงการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและโครงการพัฒนาระบบความสัมพันธ์กับผู้รับบริการตามแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดีได้

### 15. ระเบียบวิธีวิจัย

#### 15.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มีประชากรเป็นบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้ตารางสำเร็จรูปตามสูตรของ Taro Yamane โดยจะเลือกค่าความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตารางต่อไปนี้ (ธานินทร์ สีนจารุ , 2552 : 150)

กลุ่ม	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บุคลากรสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1,990	200
นักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	25,018	200
รวมทั้งหมด	27,008	400

ที่มา : ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี และเว็บไซต์สำนักทะเบียนและประมวลผล

สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและคำถามปลายเปิด

#### 15.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ใช้การทดสอบโดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางสังคมศาสตร์ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา การใช้ภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 20 คน หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามมาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและรายด้าน โดยการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1970 , p. 161) เพื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัว

### 15.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสถิติความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของสถาบัน โดยการแจกแจงความถี่ นำเสนอข้อมูลด้วยตารางร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ T - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรกับทัศนคติ ความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสถาบัน และใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้ว เนื่องจากจะมีข้อมูลซึ่งเป็นค่าทางสถิติจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ตลอดจนความรวดเร็วในการรวบรวมและแปลผลผลลัพธ์ จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์

### 16. แผนการดำเนินงานโครงการวิจัย (ให้ระบุขั้นตอนอย่างละเอียด)

กิจกรรม	ระยะเวลา												หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ศึกษาและทบทวนเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา		↔											
ออกแบบและทำเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล			↔										
นำเครื่องมือไปให้แรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องและประเมินภาพ และทำการแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ				↔									

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ใช้สำหรับการใช้จริงเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรม	ระยะเวลา												หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
นำเครื่องมือไป ■การทดสอบก่อน (e-Test) กับกลุ่ม ประชากรตัวอย่าง					↔								
เก็บรวบรวม มูลจากประชากร					↔				↔				
ทำการบันทึก วิเคราะห์ข้อมูล						↔				↔			
เขียนรายงาน ปราชผลและ ผลการวิจัย											↔		
จัดประชุมเพื่อทำ อภิปรายผลวิจัย ากษ์ผลงาน และ ปผลงานวิจัย												↔	
จัดทำรูปเล่ม ฉบับสมบูรณ์ หรับนำเสนอ การวิจัย พร้อม ส่งมอบให้ สถาบัน												↔	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 17. ประวัติคณะผู้วิจัย

### 17.1 ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- 1.) อาจารย์วีรศักดิ์ รักใหม่ ผู้ช่วยอธิการบดีกำกับดูแลส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์
- 2.) รองศาสตราจารย์สถาพร ตีบุญมี ณ ชุมแพ

อาจารย์ดีเด่นแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2554 อาจารย์พิเศษสาขาวิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

### 3.) รองศาสตราจารย์วาริศา พลายนัว

รองประธานสาขาวิชาการสื่อสารพัฒนาการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และอาจารย์ประจำภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### 4.) นายโสพล จันทร์โชติ ผู้อำนวยการส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์

### 17.2 หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) : นางมณัญชา แก้วอำไพ

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) : Mrs. Mananchaya Kaewamphai

เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3110102147161 ตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ

สังกัด : ส่วนประสานงานเพื่อบริหารจัดการกลาง คณะ : สำนักงานอธิการบดี

โทรศัพท์ : 02-329-8110 โทรสาร 02-329-8109 E-mail : kkmananc@kmitl.ac.th

ประวัติการศึกษา :

2532 นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

2546 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล.

ผลงาน : ระบบสารสนเทศสืบค้นงานวิจัย คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และ

คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ พิธีพระราชทานปริญญาบัตร

### 17.3 ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) : นางสาวสิดารัตน์ เผ่าภู

ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) : Ms. Sidarus Phaophu

เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3101100044161 ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัด : ส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ คณะ : สำนักงานอธิการบดี

โทรศัพท์ : 02-329-8110 โทรสาร : 02-329-8109 E-mail : khwande@kmitl.ac.th

ประวัติการศึกษา :

2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ม.รามคำแหง

2551 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา สื่อสารมวลชน ม.รามคำแหง

2553 ได้รับทุนศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการสื่อสารพัฒนาการ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อมูลประวัติคณะผู้วิจัย

### ประวัติส่วนตัว

ชื่อ-สกุล นางมณัญชยา แก้วอำไพ

เพศ หญิง วันเดือนปีเกิด 31 สิงหาคม 2511 อายุ 44 ปี

สถานภาพ สมรส

ตำแหน่งปัจจุบัน นักประชาสัมพันธ์ (ชำนาญการพิเศษ)

### ประวัติการศึกษา

ชื่อย่อปริญญา	สาขา	สถาบันที่จบ	ปีที่จบ
นศ.บ.	การประชาสัมพันธ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	2533
วท.ม.	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2547

### สาขาวิจัยที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)

การจัดการข้อมูล

### ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์

- คู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- คู่มือปฏิบัติงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ระบบสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### อื่น ๆ

ผู้มีความชำนาญตรวจสอบผลงานผู้ที่จะเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ

## ข้อมูลประวัติคณะผู้วิจัย

### ประวัติส่วนตัว

ชื่อ - สกุล นางสาวสิดารศมี เผ่าภู

เพศ หญิง วันเดือนปีเกิด 23 พฤศจิกายน 2523 อายุ 32 ปี

สถานภาพ โสด

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

### ประวัติการศึกษา

ชื่อย่อปริญญา	สาขา	สถาบันที่จบ	ปีที่จบ
ศศบ.	สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2548
ศศบ.	สื่อสารมวลชน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2551
ศศม.	การสื่อสารพัฒนาการ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2554

### สาขาวิจัยที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)

การจัดการข้อมูล

### ทุนการศึกษาและทุนวิจัยที่เคยได้รับ

ปี พ.ศ.	ทุนการศึกษาและทุนวิจัย	สถาบันที่ให้
2553	ทุนการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา สาขาการสื่อสารเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้