

**การศึกษาความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการของนิสิต  
ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา\***

**A Study of the Students' Satisfaction, Needs and Problems upon  
the Information Data Service from Public Relations Media of  
Faculty of Education, Burapha University**

**ดร.อุทิศ บำรุงชีพ\*\***

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ ของนิสิตที่มีต่อการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 375 คน ซึ่งได้มาโดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของทาร์โ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ t-test, F-test และ Scheffe'

ผลการวิจัย พบว่า 1) นิสิตมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอันดับสูงสุด คือ การได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อใหม่ 2) นิสิตมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสภาพปัญหาระดับมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เรื่องข่าวสารมีปริมาณน้อยและไม่ทันต่อเหตุการณ์ของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านความต้องการโดยรวมมีความต้องการระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุดคือด้านกรบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่อใหม่ 4) นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ มีสภาพปัญหา และความต้องการไม่แตกต่างกัน 5) นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ และความต้องการต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาในการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน 6) ผลการทดสอบความแตกต่างสภาพปัญหาของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่า นิสิตระดับการศึกษาต่างกันนั้นมีสภาพปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และความต้องการของนิสิต ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่า ความต้องการนิสิตระดับปริญญาโทมีความแตกต่างกับค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ/ สภาพปัญหา/ ความต้องการ/ การบริการข้อมูลข่าวสาร/ สื่อประชาสัมพันธ์

\*งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยประเภทสถาบันตามความเร่งด่วนของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ 2557

\*\*อาจารย์ ประจำภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## Abstract

The objective of this research was to study the student's satisfaction, problems and needs upon the information data service from public relations media of Faculty of Education, Burapha University. The samples group in this study of 375 selected from the method of Taro Yamane sample. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, *t-test* , F-test and Scheffe'

The results showed that; 1) the student's overall satisfaction in the information data service from public relations media were at the high level ; when considered by aspects, namely to receive news releases via new media services with the highest level. 2) the student's overall problems were at the high level ; when considered by aspects, namely the public relation via mass media about the data information low level , modernization and timeliness of data information service with the highest level. and 3) the student's overall needs were at the high level ; when considered by aspects, namely to data information service about learning activities, teaching and educational activities via new media with the highest level. 4) There is dissimilarity on gender aspect; the students of different genders reported not different levels of satisfaction, problems and needs. 5) There is also dissimilarity on the aspect of different educational level reported different levels of satisfaction and needs, but the opinion upon problems was not different. 6) The study to paired-testing found that the students of different educational levels the problems were not significantly different . Furthermore the needs of students in the information data service from public relations media by the level of the pair that the needs for master's degree students have differences of opinion with the doctoral students level of statistical significance .05.

**Keywords:** Satisfaction/ Problems/ Information data service/ Public relations media

## บทนำ

มติของสทศวทศที่ 21 การบริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตนักศึกษาด้วยสื่อประชาสัมพันธ์เป็นภารกิจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาอีกภารกิจหนึ่ง โดยให้นิสิตมีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์ หรือสื่อที่ไม่ต้องมีส่วนร่วม โดยสามารถแบ่งประเภทตามลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ์ในปัจจุบัน ประกอบด้วย 7 ประเภท ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อตั้งแสดง สื่อโทรทัศน์ สื่อกิจกรรม และสื่อใหม่ ลักษณะการนำเสนอเนื้อหาแต่ละประเภทและรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์นั้นก็ส่งผลและแรงจูงใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน ดังผลงานวิจัยของ กิรากร อภิสรากรกุล

(2550, หน้า 109) ที่ระบุว่า ประเภทและรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้นแสดงให้เห็นว่า สื่อประชาสัมพันธ์นั้นมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจในการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ของผู้รับสาร ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์ หรือนักเทคโนโลยีการศึกษาต้องพิจารณาว่าจะเลือกสื่อใด และจะใช้สื่อใดอย่างไร โดยต้องทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันของสื่อ ศักยภาพทางเทคนิคของสื่อ ธรรมชาติด้านอารมณ์ของสื่อ เหตุผลความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อ (อุบลวรรณ ปิติพัฒนาไพฑูริย์, 2542, หน้า 17)

จากบทบาทของสื่อประชาสัมพันธ์ และข้อมูล ข่าวสารส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบและ กลไกในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนานิสิตซึ่งสอดคล้องกับการประกัน คุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ที่ต้องมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ ตามหลักเกณฑ์ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ซึ่งคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามแผน ยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2554-2558 โดยวาง ระบบกลไกด้านข้อมูลข่าวสารด้วยสื่อประชาสัมพันธ์ที่ มีความหลากหลาย (หน่วยแผนงาน งานคลังและแผน, 2554, หน้า 39-51) ด้วยการดำเนินการเผยแพร่ผ่าน สื่อประชาสัมพันธ์ 7 ประเภท ได้แก่ 1) สื่อบุคคล คือ ช่องทางในการนำข้อมูลข่าวสาร ไปบอกกล่าวหรือชี้แจง ให้ทราบด้วยคำพูดในรูปแบบต่าง ๆ ในการถ่ายทอด ให้นิสิตได้เข้าใจ และมีความรู้ ตลอดจนเพื่อชักจูงให้ เกิดความเชื่อคล้อยตามในสาระที่เกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ 2) สื่อสิ่งพิมพ์ คือ เป็นช่องทางในการเผย แพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านตัวอักษร และภาพนิ่ง ซึ่งมีความคงทนถาวร โดยสื่อสิ่งพิมพ์ที่คณะฯ สามารถ วางแผน และเตรียมการผลิต และเผยแพร่ได้เอง เช่น วารสารศึกษาศาสตร์ วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม เป็นต้น 3) สื่อตั้งแสดง คือ การนำเสนอข้อมูล เนื้อหา สาระ ผ่านวัสดุและอุปกรณ์ทั้งภาพนิ่งและเคลื่อนไหวที่ สามารถนำมาตั้งแสดง นำเสนอ เพื่อให้ดูน่าสนใจ และ กระตุ้นการรับรู้แก่ผู้พบเห็น 4) สื่อมวลชน คือ ตัวกลาง ในการบอกกล่าวหรือชี้แจงให้ทราบ ตลอดจนสร้างความ เข้าใจอันดี หรือแก้ไขความเข้าใจผิด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ให้กับคณะศึกษาศาสตร์ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้กว้างขวาง รวดเร็ว 5) สื่อโสตทัศน คือ ช่องทางใน การประชาสัมพันธ์ ผ่านอุปกรณ์ที่ใช้เสียง ภาพนิ่ง ภาพ เคลื่อนไหว เพื่อเสนอข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อนิสิต เช่น เสียงตามสาย จอแสดงภาพดิจิทัล

เป็นต้น 6) สื่อกิจกรรม คือ สถานการณ์ให้ผู้รับสารได้มี ส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์นั้น ๆ โดยอาจ จัดกิจกรรมตามวาระสำคัญ ๆ หรือตามเทศกาล และ 7) สื่อใหม่ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อดิจิทัลซึ่งสามารถ แพร่กระจายข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว มี ขอบข่ายที่กว้างไกล ผู้รับสารสามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้ ง่ายในรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง ดัดแปลงเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เชื่อมต่อกันได้ง่าย ผ่าน เทคโนโลยี ทางด้านสื่อสารและคมนาคม ซึ่งคณะศึกษาศาสตร์ ได้ บูรณาการนำสื่อใหม่มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ Facebook เป็นต้น

การบริการงานประชาสัมพันธ์ ของคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังกล่าวเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบว่าต้องทำ อะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตาม ที่ต้องการ มีสภาพปัญหาอย่างไรซึ่งจำเป็นต้องอาศัยวิธี ระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูล บ้อนกลับ (Luppicini, 2005, p. 108) ในการปรับปรุง พัฒนางานประชาสัมพันธ์ ให้นิสิตได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อ นำไปเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับลักษณะ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานประชาสัมพันธ์ ของ คณะศึกษาศาสตร์ ที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านพัฒนา นิสิตตามตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริการนักศึกษา ได้แก่ ทุนกู้ยืมการศึกษา แหล่งทุนศึกษาต่อ การบริการจัดหา งาน แหล่งข้อมูลฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความ พร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ จำเป็นแก่นิสิตปัจจุบันและศิษย์เก่า (สำนักงานคณะ กรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ยังไม่เข้าถึงกลุ่ม เป้าหมายเท่าที่ควรนำไปสู่ปัญหาตามมาที่จะส่งผลต่อการ พัฒนาศักยภาพของนิสิต เช่น การพลาดโอกาสเข้าร่วม กิจกรรม การยื่นเอกสารหลักฐานในการดำเนินธุรกรรม พัฒนานิสิตล่าช้า หรือการไม่ปฏิบัติตามระเบียบด้านวินัย นิสิตต่าง ๆ ดังเช่น งานวิจัยของ เสริมศรี สามารถกิจ

(2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยและพบว่านิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แสดงความคิดเห็นว่า ข้อมูลไม่ทันสมัย ควรมีการปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา และควรเพิ่มการรองรับการเข้าใช้งานในบางช่วงเวลาโดยเฉพาะเวลาลงทะเบียน รวมทั้งสื่อประชาสัมพันธ์น้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการข่าวสารแก่นิสิตผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตรงความต้องการกับกลุ่มเป้าหมายนิสิตผู้รับสาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจ สภาพปัญหาและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบกลไกการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านสื่อประชาสัมพันธ์แก่คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีประชากรรวม 5,894 คน (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธีแบ่งแบบชั้นภูมิ และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน และสุ่มอย่างง่าย

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของนิสิต คือ เพศ และระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วยแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ตอน และปลายเปิด 1 ตอน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยขั้นตอนการสร้างเครื่องมือมีดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และกรอบแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ได้มีตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องมีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและกลยุทธ์ที่ 1, 2, 13 และ 15 ตามแผนยุทธศาสตร์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558

4.2 สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ สภาพความต้องการ และสภาพปัญหาของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบบสอบถามมี 5 ตอน ได้แก่

4.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสถานภาพของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยชั้นปี ระดับการศึกษา และเพศ

4.2.2 ตอนที่ 2, 3, 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ แบบ Likert Scale

4.2.3 ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดในประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของคำถามและการใช้ภาษาเพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็น

แบบสอบถามที่สมบูรณ์จากนั้นนำทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.98 จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นิสิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 375 คน มีดังนี้  
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	87	23.20
เพศหญิง	288	76.80
รวม	375	100.00
ระดับปริญญาตรี	249	66.40
ระดับปริญญาโท	96	25.60
ระดับปริญญาเอก	30	8.00
รวม	375	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจตามความคิดเห็นของนิสิต ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.77, SD = 0.78$ ) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ด้านความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก จากจำนวน 12 ข้อ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแบบประเมินความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงสุด

ประเด็นสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์	N = 375		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
อันดับที่ 1 การได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสื่อใหม่	4.01	0.83	มาก
อันดับที่ 2 ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับนิสิตที่ได้รับการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.97	0.75	มาก
อันดับที่ 3 ความชัดเจนและความน่าเชื่อถือของข่าวสาร	3.96	0.68	มาก

ตอนที่ 3 ด้านสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยนิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = 0.95$ ) และสื่อประชาสัมพันธ์ที่นิสิตคิดเห็นว่ามีปัญหามากที่สุดคือ การบริการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในระดับมากที่สุด ซึ่งปัญหาของสื่อมวลชนสูงสุด 3 อันดับแรก จากจำนวน 18 ข้อ ดังตาราง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแบบสอบถามสภาพปัญหา ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงสุด

ประเด็นสอบถามด้านสภาพปัญหาที่มีต่อการบริการ ข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์	N = 375		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
อันดับที่ 1 ความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.82	0.94	มาก
อันดับที่ 2 ความต่อเนื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.80	0.92	มาก
อันดับที่ 3 ความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร	3.79	0.95	มาก

ตอนที่ 4 ด้านความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 0.78$ ) ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ผลความคิดเห็นความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ โดยความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก จากจำนวน 63 ข้อ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแบบสอบถามความต้องการ ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์สูงสุด

ประเด็นสอบถามด้านความต้องการที่มีต่อการบริการ ข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์	N = 375		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
อันดับที่ 1 การบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่อใหม่	4.01	0.73	มาก
อันดับที่ 2 การบริการข้อมูลข่าวสารกระแสวิกขันธ์ของมหาวิทยาลัย ผ่านสื่อใหม่	3.95	0.81	มาก
อันดับที่ 3 ความต้องการข้อมูลข่าวสารทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อใหม่	3.94	0.84	มาก

จากตารางสรุปผลการวิจัยพบว่าลำดับสูงสุด 3 อันดับแรกในแต่ละด้านสรุปได้ว่า ความพึงพอใจสูงสุดคือ การบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่อใหม่ ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.83$ ) อยู่ในระดับมาก สภาพปัญหาสูงสุด คือ ความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 0.94$ ) และด้านความต้องการสูงสุด คือการบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่อใหม่ ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.73$ )

4. ผลการรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมของ นิสิตจากการตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านความพึงพอใจตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ มีกิจกรรมการสัมมนา อบรมอย่างต่อเนื่อง และมีวารสารศึกษาศาสตร์ ที่มีการจัดพิมพ์และอยู่ในฐานข้อมูล TCI

4.2 ด้านสภาพปัญหา ได้แก่ ข้อมูลบางครั้งไม่มีการปรับปรุงทำให้ข้อมูลเก่าไป ไม่ทันสมัย และขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

4.3 ด้านความต้องการ ควรจะมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาวิชาชีพครูที่ทันสมัยและสืบค้นได้ รวม

ทั้งควรมีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังสถานศึกษาในจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออก ควรปรับข้อมูลสารสนเทศเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน อยาให้มีนักประชาสัมพันธ์ มาให้ข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับการพัฒนานิสิต อยาให้มีห้องนิทรรศการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประวัติความเป็นมาของคณะศึกษาศาสตร์ และผลงานของคณาจารย์และนิสิตคณะศึกษาศาสตร์

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ *t-test* ดังตารางที่ 5-7

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามสถานภาพด้านเพศ

ความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เพศ				<i>t</i>	<i>p</i>
	ชาย		หญิง			
	<i>N</i> = 87		<i>N</i> = 288			
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์	3.80	0.61	3.76	0.55	0.62	0.53
2. สภาพปัญหาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์	3.49	0.79	3.56	0.71	-0.93	0.47
3. ความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์	3.75	0.54	3.75	0.55	0.00	0.99

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศชาย หญิง พบว่า ความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) ดังตารางที่ 6, 7, 8

**ตารางที่ 6** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อ  
ประชาสัมพันธ์ ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.98	1.49	4.68	0.01*
	ภายในกลุ่ม	372	118.28	0.31		
	รวม	374	121.26			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตจำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 7** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสภาพปัญหาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อ  
ประชาสัมพันธ์ ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
สภาพปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.34	0.17	0.31	0.73*
	ภายในกลุ่ม	372	201.67	0.54		
	รวม	374	202.00			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสภาพปัญหาของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีสภาพปัญหาต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 8** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความต้องการที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อ  
ประชาสัมพันธ์ ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.87	0.93	3.18	0.04*
	ภายในกลุ่ม	372	109.04	0.29		
	รวม	374	110.91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความต้องการต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



**ตารางที่ 9** ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยสภาพปัญหาของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.50	3.55	3.62
ปริญญาตรี	3.49	-	0.06	0.13
ปริญญาโท	3.55	-	-	0.07
ปริญญาเอก	3.62	-	-	-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 9 ทดสอบความแตกต่างสภาพปัญหาของนิสิต ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' พบว่า นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันนั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

**ตารางที่ 10** ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.78	3.66	4.02
ปริญญาตรี	3.78	-	0.12	0.24
ปริญญาโท	3.66	-	-	0.36*
ปริญญาเอก	4.02	-	-	-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 10 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิต ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' พบว่า ค่าเฉลี่ยความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนิสิตระดับปริญญาโทมีความแตกต่างกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าเฉลี่ยความต้องการของนิสิตระดับปริญญาเอก ( $\bar{X} = 4.02$ ) สูงกว่านิสิตระดับปริญญาโท ( $\bar{X} = 3.66$ )

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าโดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นั้นแสดงให้เห็นว่า การให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามที่ผู้บริการมีความคาดหวังกับคุณภาพการบริการของคณะฯ ดังคำกล่าวของ จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2546 หน้า 22-25) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญโดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนอง

ความต้องการนั้น นอกจากนี้ความพึงพอใจของนิสิตในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก ผ่านสื่อใหม่ พึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและอาจเป็นเพราะเป็นสื่อที่นิสิตสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นผ่านสื่อใหม่ได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558 พบว่า การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทยในการรับรู้ข่าวสาร สืบค้นข้อมูลมากที่สุดร้อยละ 62.2 และกิจกรรมผ่านสื่อใหม่สังคมออนไลน์ คิดเป็นสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 82.7 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2558) นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เนื้อหา ความคิดเห็นเพิ่มเติมของนิสิต พบว่านิสิตให้ข้อเสนอแนะว่า คณะศึกษาศาสตร์มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายแต่ยังขาดความต่อเนื่อง (ความถี่ = 64) ซึ่งมากเป็นลำดับที่ 1 และข่าวสารไม่ทันสมัย (ความถี่ = 43) เป็นลำดับที่ 2 นั้นแสดงให้เห็นว่า การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์นั้นต้องมีช่องทางให้ผู้รับสารมีทางเลือกเพื่อให้สื่อที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรย์มี (Graeme, 2010) ที่กล่าวว่า ส่วนมากในการรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในนิวซีแลนด์ต้องมีความอย่างต่อเนื่อง และมีการใช้สื่อที่หลากหลายโดยพิจารณาจากประสบการณ์เป็นส่วนหนึ่ง

2. ด้านสภาพปัญหาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสภาพปัญหาการบริการข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนมากที่สุดในประเด็นเรื่องข่าวสารปริมาณน้อย ความต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์ นั้นแสดงให้เห็นว่า สภาพปัญหาของการสื่อสารผ่านช่องทางสื่อมวลชนควรต่อเนื่อง ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเปิดรับ เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะ เลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลากหลาย และเข้าถึงง่าย ซึ่งสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ควรประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง ตามแนวคิดของ Klapper (ศิวัช จันทนาสุภกรรณ์, 2554, หน้า 9) ที่การนำเสนอ

ผ่านสื่อมวลชนควรต่อเนื่อง และต้องมีสิ่งกระตุ้นให้นิสิตได้รับรู้ในการติดตามชม นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เนื้อหา ความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า ข้อมูลบางครั้งไม่มีการปรับปรุงข้อมูลทำให้ข้อมูลเก่าไป (ความถี่ = 32) เว็บไซต์ของคณะฯ ข้อมูลคุณวุฒิและชื่อคณาจารย์ในเว็บไซต์ของคณะควรตรวจสอบให้ถูกต้องและข้อมูลควรมีการ Update อย่างต่อเนื่อง (ความถี่ = 14) ควรมีรายการโทรทัศน์หรือบทความวิทยุที่เกี่ยวข้องกับศึกษาศาสตร์ ทางสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง (ความถี่ = 10) ซึ่งปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายและยังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ดังที่ เสรี วงษ์มณฑา (2546, หน้า 29-30) กล่าวว่าหลักการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตามที่ต้องการ และใช้ความถี่ที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และสื่อประชาสัมพันธ์นั้น ต้องมีการใช้อย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่พอเหมาะ และเพียงพอ

3. ด้านความต้องการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ผลความคิดเห็นความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ โดยความต้องการมากที่สุด คือ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน จากสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งความต้องการ ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สื่อใหม่ยังได้รับความนิยมเนื่องจากนิสิตมีสมาร์ตโฟนทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังงานวิจัยของ ปีเตอร์ และจอห์น (Peter & John, 2011, pp. 6-42) ที่พบว่า สื่อใหม่ทั้งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ SMS มีแนวโน้มการยอมรับด้วยสื่อใหม่กำลังได้รับการยอมรับในการรับรู้มากยิ่งขึ้น และอาจเกิดจากปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากสื่อหรือช่องทางในการรับสารมีรายละเอียดดังนี้ (Katz et al., 1973) ที่ระบุว่า ความต้องการเกิดจาก ปัจจัยจากสภาพทางสังคมและ

ลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป และปัจจัยจากความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองตอบความต้องการในการรับสารได้แตกต่างกัน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เนื้อหาความคิดเห็นเพิ่มเติมของนิสิต พบว่า มีข้อเสนอแนะโดย อยากให้มีนักประชาสัมพันธ์ มาให้ข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับคณะศึกษาศาสตร์ โดยมีเจ้าหน้าที่ในการประสานงาน (ความถี่ 14) และต้องการให้คณะกรรมการโทรทัศน์เกี่ยวกับวิชาชีพครู (ความถี่ 8) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นอกจากสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ และอื่น ๆ แล้ว นิสิตยังให้ความสำคัญกับสื่อบุคคลซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับนิสิตได้ทันที ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรได้เป็นอย่างดีและเป็นสื่อสารสองทาง ที่สามารถเปิดโอกาสให้พูดคุยซักถามได้

4. เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากคณะศึกษาศาสตร์มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและให้นิสิตได้มีทางเลือก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอย ทองกลมสี (2550, หน้า 88-136) ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่างกัน มีการรับรู้ข่าวสารไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความต้องการของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจ และความต้องการต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ คามิน จันท์คามคำ (2546,

หน้า 48-100) ประชากรที่แสดงความคิดเห็นมีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการและความพึงพอใจในการใช้ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสาธรรณสุขโดยรวมแตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสภาพปัญหา จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีสภาพปัญหาต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งนั่นเป็นเพราะที่นิสิตในแต่ละระดับการศึกษาพบปัญหาอุปสรรคในการรับข่าวสารจากคณะศึกษาศาสตร์ ที่คล้ายคลึงกัน

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ได้แก่
  - 1.1 ควรหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรผ่านสื่อมวลชนให้มีความต่อเนื่อง
  - 1.2 ควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตได้รับรู้และติดตามรับชมรับฟังหรืออ่านจากสื่อหนังสือพิมพ์โดยอาจมีการทำกฤตภาคและสรุปประชาสัมพันธ์ทุกเดือนผ่านเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์
  - 1.3 ควรส่งเสริมพัฒนาให้มีการวางแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุก
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่
  - 2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ เพื่อการใช้ประโยชน์งานพัฒนานิสิตจากการบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์
  - 2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสาร และศึกษาวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในอีกมิติหนึ่ง

## เอกสารอ้างอิง

- กิริกร อภิสรากรกุล. (2550). *สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการยอมรับของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยชมรมราชिरาช*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คามิน จันทรคามคำ. (2546). *สภาพการดำเนินงาน ความต้องการใช้ และแนวทางพัฒนาข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสาธารณสุข ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- จอย ทองหล่อมสี. (2550). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสาร และภาพลักษณ์ของคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. ใน *เอกสารสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยชมรมราชिरาช
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). *สถิตินิสัยของมหาวิทยาลัยบูรพาแบ่งแยกตามคณะ*. วันที่ค้นข้อมูล 21 กุมภาพันธ์ 2557, เข้าถึงได้จาก <http://reg.buu.ac.th>
- ศิวัช จันทนาสุภากรณ์. (2554). *ทัศนคติที่มีต่อการเปิดรับสื่อออนไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์: กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ ๑ : ภาพพิมพ์
- เสริมศรี สามารถกิจ. (2551). *ความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรี ที่มีต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- เสรี วงศ์มณฑา. (2546). *สื่อประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ ๑ : ธนรัชการพิมพ์
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ปี 2558: Thailand Internet User Profile 2015*. กรุงเทพฯ ๑ : ส่วนงานดัชนีและสำรวจสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- หน่วยแผนงาน งานคลังและแผน. (2554). *แผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2548 (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 7)*. ชลบุรี: สำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุบลวรรณ ปิติพัฒนาไฉมิต. (2542). *การเขียนในสื่อต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ ๑ : ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Graeme, D. S. (2010). Media perceptions of public relations in New Zealand. *Journal of Communication Management*, 14(1), 4-31.
- Katz, E., Gurevitch, M., & Haas, H. (1973). On the use of the mass media for important things. *American Sociological Review*, 38, 164-181.
- Luppicini, R. (2005). A Systems Definition of Educational Technology in Society. *Educational Technology & Society*, 8(3), 103-109.
- Peter, J. D., & John R. R. (2011) Comparing perceptions of marketing communication channels. *European Journal of Marketing*, 45(1/2), 6-42.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York: Harper and Row Publication