



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจาก  
สื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

The Students' Satisfaction in the Information Data Service  
from Public Relation Media of Faculty of Education,  
Burapha University

ผู้วิจัย

ว่าที่เรือตรี ดร.อุทิศ บำรุงชีพ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทสถาบัน ตามความแรงถ้วนของ  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากที่ปรึกษาโครงการ รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี และรองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุรณะเดชาชัย อาจารย์ ดร.ประภาส นวลเนตร ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบใจนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบใจนางสาวรัฐิกา เพ็ชรมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ที่ช่วยในการบันทึกข้อมูล

ขอขอบพระคุณ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทสถาบันตามความแรงค่วนของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

คุณค่าและประโยชน์ของรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องแสดงความกตัญญูตเวทิตาแต่ บุษการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดองค์ความรู้ และประสบการณ์ในชีวิต นำไปสู่การพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร ตามตามกรอบแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 ได้มีตัวบ่งชี้ที่ 3.1 และแผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ.2554-2558 ที่ได้กำหนดสู่มาตรการในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการบริการงานประชาสัมพันธ์จากสื่อที่หลากหลาย ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างยั่งยืนสืบไป

อุทิศ บำรุงชีพ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/การบริการข้อมูลข่าวสาร/สื่อประชาสัมพันธ์

Satisfaction/ the Information Data Service / Public Relation Media

อุทิศ บำรุงชีพ : ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์  
ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (The Students' Satisfaction in the  
Information Data Service from Public Relations Media of Faculty of  
Education, Burapha University) 119 หน้า.ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจของ  
นิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 375 คน  
ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติ 220 คน นิสิตระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ 29 คน นิสิต  
ระดับปริญญาโทภาคปกติ 12 คน นิสิตระดับปริญญาโทภาคพิเศษ 84 คน นิสิตระดับปริญญาเอก  
ภาคปกติ 23 คน และนิสิตระดับปริญญาเอกภาคพิเศษ 7 คน ซึ่งได้มาโดยคำนวณหาขนาดของกลุ่ม  
ตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ หลังจากนั้นคำนวณหาจำนวนตัวอย่าง  
ประชากรในแต่ละกลุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใน  
แต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้  
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ แบบมาตรา  
ส่วนประมาณค่า และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อ  
ประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} =$   
3.77, SD=0.78) 2) ด้านสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} =$  3.54,  
SD=0.95) และ 3) ความคิดเห็นด้านความต้องการตามความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมมีความต้องการ  
มากเช่นเดียวกัน ( $\bar{x} =$  3.75, SD=0.78) นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อจัดอันดับมากที่สุดในแต่  
ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ พึงพอใจการได้รับการบริการข้อมูล  
ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสื่อใหม่ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{x} =$  4.01, SD=0.83) ความคิดเห็นด้านสภาพปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาการประชาสัมพันธ์ผ่าน  
สื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{x} =$  3.82, SD=0.94) และความคิดเห็นด้านความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร  
กิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่อใหม่ ( $\bar{x} =$  4.01, SD=0.73)

KEYWORDS: SATISFACTION/INFORMATION DATA SERVICE /PUBLIC RELATIONS MEDIA  
UTHIT BAMROONGCHEEP: THE STUDENTS' SATISFACTION IN THE INFORMATION DATA  
SERVICE FROM PUBLIC RELATIONS MEDIA OF FACULTY OF EDUCATION,  
BURAPHA UNIVERSITY. 119 P. 2015.

The objective of this research was to study the student's satisfaction, problems and needs in the information data service from public relations media of Faculty of Education, Burapha University in the academic year 2014. The samples group in this study of 375 students from Faculty of Education, Burapha University classified by educational level consisted of 220 undergraduate students in regular program, 29 undergraduate students in special program, 12 master's degree students in regular program, 84 master's degree students in regular program, 23 doctoral degree students in regular program and 7 doctoral degree students in special program selected from the method of Taro Yamane sample after that obtained by stratified random sampling and proportional random sampling. The research tool was a questionnaire. The data collection instrument was a questionnaire, a checklist, a rating scale and an open-ended questionnaire. The data were analyzed through research statistics to find percentage, arithmetic mean, and standard deviation.

The results showed that; 1) the student's overall satisfaction in the information data service from public relations media of Faculty of Education, Burapha University were at the high level ( $\bar{x} = 3.77$ ,  $SD=0.78$ ) 2) the student's overall problems were at the high level ( $\bar{x} = 3.54$ ,  $SD=0.95$ ) and 3) the student's overall needs were at the high level ( $\bar{x} = 3.75$ ,  $SD=0.78$ ). In addition, the analysis of ranking data the most on each side that reviews the satisfaction are most satisfying to have. Get news service of the Faculty of Education University via new media in a high level ( $\bar{x} = 4.01$ ,  $SD = 0.83$ ). The condition is most problematic issues through press releases. On the issue of modernization and timeliness of the service, information at a high level ( $\bar{x} = 3.82$ ,  $SD = 0.94$ ) and the need for information services activities of teaching and educational activities through new media ( $\bar{x} = 4.01$ ,  $SD = 0.73$ ).