

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อ
ประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” สามารถสรุปผล อภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง และพัฒนา
การบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมี
รายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยในการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการ
ข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นิสิตในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ของคณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,894
คน (ระบบทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจาก
สื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่ม
ตัวอย่างที่เหมาะสม จากจำนวนประชากรที่ใช้ โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ
จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน อธิวัฒน์ เอกะกุล, 2543) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 375 คน หลังจากนั้นคำนวณหาจำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละกลุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ
ชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน
(Proportional Random Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่
ระดับปริญญาตรีภาคปกติ 220 คน ระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ 29 คน ระดับปริญญาโทภาคปกติ 12
คน ระดับปริญญาโทภาคพิเศษ 84 คน ระดับปริญญาเอกภาคปกติ 23 คน และระดับปริญญาเอก
ภาคพิเศษ 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสถานภาพของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยชั้นปี ระดับการศึกษา เพศ และระบบการศึกษา (ปกติ/พิเศษ) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำเครื่องหมายให้ตรงกับสถานภาพของนิสิต

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประสานงานไปยังนิสิตสาขาวิชาต่าง ๆ ในคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งกำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เพื่อขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างนิสิตสาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 375 ฉบับ ซึ่งเก็บแบบสอบถามได้ครบทุกฉบับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 100

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 375 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 เพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 เป็นผู้ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 ระดับปริญญาโท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับปริญญาเอก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เป็นผู้ที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 เป็นผู้ที่ศึกษาระบบภาคปกติ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ภาคพิเศษ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังต่อไปนี้

1. ด้านความพึงพอใจตามความคิดเห็นของนิสิต ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.77 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.78 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ด้านความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจการได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสื่อใหม่ เช่น สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Application EDU BUU, <http://www.youtube.com> เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.01 และค่า

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.83 อันดับที่ 2 ความพึงพอใจในประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับนิสิตที่ได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.97 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.75 และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจในความชัดเจนและความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์จากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.96 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.68 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสื่อสิ่งพิมพ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เช่น จดหมายข่าว EDU NEWS, วารสารศึกษาศาสตร์, รายงานประจำปี เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.59 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.84 อันดับที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เสียงตามสาย จอแสดงภาพดิจิทัล (Digital Signage) บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ของอาคาร QS1 คณะศึกษาศาสตร์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.55 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.87 และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.45 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.96

2. ด้านสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของนิสิตจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหา ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยนิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.54 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.95 และสื่อประชาสัมพันธ์ที่นิสิตคิดเห็นว่ามีปัญหามากที่สุดคือ สภาพปัญหาการบริการข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนในระดับมากที่สุด โดยประเด็นสภาพปัญหาของสื่อมวลชน 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 สภาพปัญหาด้านสื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.82 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.94 อันดับที่ 2 สภาพปัญหาด้านสื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความต่อเนื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.80 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.92 อันดับที่ 3 สภาพปัญหาด้านสื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.79 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.95 และสภาพปัญหาที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 1 สภาพปัญหาการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เสียงตามสาย จอแสดงภาพดิจิทัล (Digital Signage) บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ของคณะศึกษาศาสตร์ เป็นต้น เรื่อง ความชัดเจนของสาระภาษาในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.42 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.99 อันดับที่ 2 สภาพปัญหาการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารศึกษาศาสตร์ วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม HRD Journal จดหมายข่าว Edu News ใบปลิว แผ่นพับ ไวนิล จุลสาร ใบประกาศ รายงานประจำปี เป็นต้น เรื่องความต่อเนื่องของการให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.41 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.98 และอันดับที่ 3 สภาพปัญหาการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, หนังสือน เป็นต้น เรื่องความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.79 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.95

3. ด้านความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.75 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.78 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ผลความคิดเห็นความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, Youtube, Twitter เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.01 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 อันดับที่ 2 ความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย เรื่องสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, Youtube, Twitter เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.95 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.81 อันดับที่ 3 ความต้องการข้อมูลข่าวสารทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร เรื่องสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, Youtube, Twitter เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.94 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.84 และเมื่อวิเคราะห์ผลความคิดเห็นความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยความต้องการน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารข่าวสารศิษย์เก่า เรื่องสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารศึกษาศาสตร์ วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม HRD Journal จดหมายข่าว Edu News ใบปลิว แผ่นพับ ไวนิล จุลสาร ใบประกาศ รายงานประจำปี เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.63 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.79 อันดับที่ 2 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารจัดหางาน เรื่องสื่อมวลชน เช่น การนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.62 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 อันดับที่ 3 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารข่าวสารศิษย์เก่า เรื่องสื่อโทรทัศน์ เช่น เสียงตามสาย จอแสดงภาพดิจิทัล (Digital Signage) บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ของคณะศึกษาศาสตร์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.60 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.81

4. ผลการรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมของนิสิตจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นรวบรวมข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

4.1 ด้านความพึงพอใจตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อประเด็นเหล่านี้ คือ มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านจอแสดงภาพดิจิทัล คณะศึกษาศาสตร์

มีกิจกรรมการสัมมนา อบรมอย่างต่อเนื่อง และมีวารสารศึกษาศาสตร์ ที่มีการจัดพิมพ์และอยู่ในฐานข้อมูล TCI

4.2 ด้านสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ข้อมูลบางครั้งไม่มีการปรับปรุงข้อมูลทำให้ข้อมูลเก่าไป เช่น ข่าวรับสมัครนิสิต รับสมัครงาน ในเว็บไซต์ของคณะฯ ข้อมูลคุณวุฒิและชื่อคณาจารย์ในเว็บไซต์ของคณะควรตรวจสอบให้ถูกต้องและข้อมูลควรมีการ Update อย่างต่อเนื่อง ควรมีรายการโทรทัศน์หรือบทความวิทยุที่เกี่ยวข้องกับศึกษาศาสตร์ ทาง สวท. หรือ NBTได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึงและข่าวสารไม่ทันสมัย วารสารศึกษาศาสตร์ บางครั้งออกเผยแพร่ไม่ตรงกับช่วงวันเวลาที่กำหนดไว้จดหมายข่าวศึกษาศาสตร์ มีจัดพิมพ์ไม่ต่อเนื่อง ขาดสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทภาพเคลื่อนไหว ผ่าน Youtube ขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง และ เช่น สถานีวิทยุท้องถิ่น แต่ละจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หนังสือพิมพ์ หรือรายการโทรทัศน์ ขาดบุคลากรด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ และขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

4.3 ด้านความต้องการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาวิชาชีพครูที่ทันสมัยและสืบค้นได้ รวมทั้งควรมีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังสถานศึกษาในจังหวัดต่าง ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีระบบแสดงข้อมูลข่าวสารประธานวิทยานิพนธ์ที่นิสิตสามารถตรวจสอบได้ ทำระบบเว็บไซต์ ให้สวยและสะดวกมากกว่านี้ ควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางเว็บไซต์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน ในระบบมือถือให้มากขึ้น และผ่านสื่อมวลชนให้มากขึ้น ยังมีการประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยชัดเจนและกว้างขวางเท่าที่ควร ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยมีความทันสมัย สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ยังเข้าถึงได้ยาก ควรมีบอร์ดเกี่ยวกับทุนและงานเสริม เพราะมาอยู่ที่นี่แทบไม่รู้เลยว่า มีทุนอะไรบ้าง ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลแบบบอร์ด ป้ายนิเทศ ที่แยกแยะหมวดหมู่ข่าวสารไว้ชั้น 1 ของตึก รายละเอียดของข่าวสารควรชัดเจน บ่งบอกถึงข้อมูลด่วน/ไม่ด่วน/ข้อมูลระยะยาว ควรมีแผนที่บอกจุดต่าง ๆ ของฝ่ายงานต่าง ๆ ในอาคาร QS1 เพื่อสะดวกติดต่องาน ควรส่งข้อมูลข่าวสารสำคัญผ่าน sms จะสะดวกขึ้น บางครั้งก็ไม่ทราบเกี่ยวกับทุนการศึกษา ไม่รู้ว่าจะไปเปิดดูทุนที่ไหน ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ส่งไปยังสถานศึกษาต่าง ๆ ตามพื้นที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น วารสารศึกษาศาสตร์ ควร Update เว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน อยากให้มีนักประชาสัมพันธ์ มาให้ข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับคณะศึกษาศาสตร์ หรือ Call Center ในการประสานงาน อยากให้มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ผลงานทางวิชาการของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ อยากให้มีห้องนิทรรศการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารประวัติความเป็นมาของคณะศึกษาศาสตร์ และผลงานของคณาจารย์และนิสิตคณะศึกษาศาสตร์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ความพึงพอใจตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจการได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านสื่อใหม่ เช่น สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Application

EDU BUU, <http://www.youtube.com> เป็นต้น อันดับที่ 2 ความพึงพอใจในประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับนิสิตที่ได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และอันดับที่ 3 ความพึงพอใจในความชัดเจนและความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์จากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา นั้นแสดงให้เห็นว่า การให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์นั้นส่วนใหญ่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามที่ผู้บริการมีความคาดหวังกับคุณภาพการบริการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังคำกล่าวของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2546 หน้า 22-25) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการต้องถือเป้าหมายที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของ การมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง จากการได้รับ บริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจ หากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้ มักอยู่ที่ การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลา และในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจการบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลในทุกคลาการ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ ความมีคุณค่าของบริการ คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ และแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคน อย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เขามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติ ลูกค้าตลอดเวลา ความมีเมตตาจิตในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าที สุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักคนหาความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ และมีความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการ ที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการ วิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนด เป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ความพึงพอใจของนิสิตในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก ผ่านสื่อใหม่ เช่น สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Application EDU BUU, <http://www.youtube.com> เป็นต้น พึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและอาจเป็นเพราะเป็นสื่อที่นิสิตสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นผ่านสื่อใหม่ได้สะดวก และความอยากรู้อยากเห็น ซึ่งสอดคล้องกับ พีระ จีโรโสภณ (2529, หน้า 636-640) ที่กล่าวว่า บุคคลจะมีพฤติกรรม ในการเปิดรับสารด้วยสาเหตุต่าง ๆ อันได้แก่ ความเหงา

เพราะมนุษย์ต้องการมีเพื่อน จึงไม่สามารถอยู่ได้เพียงลำพัง ต้องหาทางสื่อสาร กับบุคคลอื่น ความอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น เพราะเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ที่ต้องการจะรับรู้ข่าวสารเพื่อ ตอบสนองความต้องการของตนเอง ประโยชน์ใช้สอย (Self-Aggrandizement) มนุษย์ต้องการรับรู้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง เช่น ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน ความสุขกายสบายใจ และสาเหตุจากตัวสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีลักษณะกระตุ้น ชื่นนำ ทำให้ผู้รับข่าวสารต้องการได้รับข่าวสารนั้น ๆ นอกจากนี้ความคิดเห็นเพิ่มเติมของนิสิตในด้านความพึงพอใจ พบว่านิสิตให้ความเห็นว่า คณะศึกษาศาสตร์มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านจอแสดงภาพดิจิทัล มีกิจกรรมการสัมมนา อบรมอย่างต่อเนื่อง และวารสารศึกษาศาสตร์ มีการจัดพิมพ์และอยู่ในฐานข้อมูล TCI นั้นแสดงให้เห็นว่า นิสิตได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสื่อที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสารไม่ว่าจะเป็น สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรม และสื่อโซเชียล ซึ่งการรับรู้ข้อมูลจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของนิสิต รวมทั้งประสบการณ์ใหม่ที่พบเห็นบ่อยครั้งจนเกิดการรับรู้และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรย์มี เดวิด สเตอร์นี (Graeme David Sterne, 2010 p 4-31) ที่กล่าวว่า ส่วนใหญ่การรับรู้ข้อมูลจากสื่อประชาสัมพันธ์ของประชาชนในนิวซีแลนด์ จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของประชาชนที่มีอยู่เดิม รวมทั้งประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ในแต่ละบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่ตนเองจะนำไปใช้

2. ด้านสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสภาพปัญหาการบริการข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนมากที่สุด โดยประเด็นสภาพปัญหาของสื่อมวลชน 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 สภาพปัญหาด้านสื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 2 สภาพปัญหาด้านสื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความต่อเนื่องของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และอันดับที่ 3 สภาพปัญหาด้านสื่อมวลชน ในประเด็นเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร นั้นแสดงให้เห็นว่า สภาพปัญหาในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา นั้นอาจเกิดจากระบบการเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะ เลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลากหลาย ตามแนวคิดของแคลปเปอร์ (Klapper, 1960 อ้างใน ศิวัช จันทนาสุภาภรณ์, 2554, หน้า 9) ที่การนำเสนอผ่านสื่อมวลชนควรต่อเนื่อง และต้องมีสิ่งกระตุ้นให้นิสิตได้รับรู้ในการติดตามชม หรืออาจเกิดจากการเปิดดูในสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ซึ่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่า อีกทั้งข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอสื่อมวลชนต้องต่อเนื่อง และเรื่องราวที่น่าเสนอต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหา หรือสนองความต้องการของตนเองได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นเพิ่มเติม พบว่า ข้อมูลบางครั้งไม่มีการปรับปรุงข้อมูลทำให้ข้อมูลเก่าไป เช่น ข่าวรับสมัครนิสิต รับสมัครงาน ในเว็บไซต์ของคณะฯ ข้อมูลคุณวุฒิและชื่อคณาจารย์ในเว็บไซต์ของคณะควรตรวจสอบให้ถูกต้องและข้อมูลควรมีการ Update อย่างต่อเนื่อง ควรมีรายการโทรทัศน์หรือบทความวิทยุที่เกี่ยวข้องกับศึกษาศาสตร์ ทาง สวท. หรือ NBTได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง และข่าวสารไม่ทันสมัย วารสารศึกษาศาสตร์ บางครั้งออกเผยแพร่ไม่ตรงกับช่วงวันเวลาที่กำหนดไว้ จดหมายข่าวศึกษาศาสตร์ มีจัดพิมพ์ไม่ต่อเนื่อง ขาดสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทภาพเคลื่อนไหว ผ่าน Youtube ขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนที่ต่อเนื่อง และ เช่น สถานีวิทยุท้องถิ่น แต่ละจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือรายการโทรทัศน์ ขาดบุคลากรด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของคณะ

ศึกษาศาสตร์ และขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งความคิดเห็นด้านสภาพปัญหาของการบริการข้อมูล ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา นี้เป็นความคิดเห็นและมุมมอง หนึ่งของนิสิต ซึ่งปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย และยังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ดังประเด็นที่ เสรี วงษ์มณฑา (2546, หน้า 29-30) กล่าวว่าหลักการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องมีเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตามที่ต้องการ ความถี่ที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกิดผลสัมฤทธิ์ในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ และ สื่อประชาสัมพันธ์นั้นต้องมีการใช้เผยแพร่อย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่พอเหมาะ และเพียงพอ

3. ด้านความต้องการตามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความต้องการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ผลความคิดเห็นความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสาร จากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการเรียนการสอน และ กิจกรรมทางการศึกษา จากสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, Youtube, Twitter เป็นต้น อันดับที่ 2 ความต้องการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารกฎระเบียบข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย เรื่องสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, Youtube, Twitter เป็นต้น อันดับที่ 3 ความต้องการข้อมูลข่าวสารทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาความสะดวก ในการเข้าถึงเพื่อรับบริการข้อมูลข่าวสาร เรื่องสื่อใหม่ ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ <http://www.edu.buu.ac.th>, สื่อสังคมออนไลน์ facebook, App. EDU BUU, Youtube, Twitter เป็นต้น ซึ่งความต้องการ ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สื่อใหม่ยังได้รับความนิยมเนื่องจากนิสิตมีสมาร์ทโฟนทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย ดังงานวิจัยของ ปีเตอร์ และจอห์น (Peter J. Danaher, and John R. Rossiter, 2011 p.6-42) ที่พบว่า สื่อใหม่ทั้งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ SMS มีแนวโน้มการยอมรับด้วยสื่อใหม่กำลังได้รับการยอมรับในการรับรู้มากยิ่งขึ้น และอาจเกิดจากปัจจัยที่เข้ามากับการใช้ ประโยชน์จากสื่อหรือช่องทางในการรับสารมีรายละเอียดดังนี้ (KATZ, BLUMLER, & GUREVITCH, 1974) ที่ระบุว่า ความต้องการเกิดจาก ปัจจัยจากสภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป และปัจจัยจากความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน นอกจากนี้ความคิดเห็นเพิ่มเติมของนิสิต เช่น อยากให้มีนักประชาสัมพันธ์ มาให้ข้อมูลและตอบคำถามเกี่ยวกับคณะศึกษาศาสตร์ หรือ Call Center ในการประสานงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นอกจากสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ และอื่น ๆ แล้วนิสิตยังให้ความสำคัญกับสื่อบุคคลซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับนิสิตได้ทันที ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรได้เป็นอย่างดีและเป็นสื่อสารสองทาง ที่สามารถเปิดโอกาสให้พูดคุยซักถามได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย

บูรพา ดังนั้นเพื่อให้ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์ เรื่องราวต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรผ่านสื่อมวลชนให้มีความต่อเนื่อง และประชาสัมพันธ์ ให้นักศึกษาได้รับรู้และติดตามรับชม รับฟัง หรืออ่านจากสื่อหนังสือพิมพ์ โดยอาจมีการทำภาค และสรุป ประชาสัมพันธ์ทุกเดือนผ่านเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์คณะ

1.2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรหาแนวทาง ส่งเสริม พัฒนาให้มีการ วางแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุก และมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับนิสิต เช่น ข้อมูลข่าวสารกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย และควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลแบบบอร์ด ป้ายนิเทศ ที่แยกแยะ หมวดหมู่ข่าวสารไว้ชั้น

1.3 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรส่งเสริม พัฒนาและการจัดทำแผน ประชาสัมพันธ์

1.4 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาควรมีการหน่วยกลั่นกรองภาษาก่อนออก เผยแพร่

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนิสิตที่มีต่อความ พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจำแนกตามระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

2.2 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของ นิสิตที่มีต่อความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกตามระดับการศึกษา และเพศ

2.3 ควรทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับบริการบริการข้อมูล ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อประโยชน์ในการ วางแผน พัฒนา ปรับปรุง การปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.4 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสาร และ ภาพลักษณ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.5 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความ พึงพอใจของนิสิตที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.6 ควรศึกษาแนวโน้มและปัจจัยที่ส่งผลต่อของการใช้บริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อ ประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.7 ควรศึกษาวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อจะได้รายละเอียดของข้อมูลใน การใช้บริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา