

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อ และกิจกรรมของศูนย์ วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ รวมถึงศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อ และกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.4 ข้อเสนอแนะ
- 5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21 ปีขึ้นไป ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 โดยมีผล การเรียนเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ภาควิชาวิศวกรรมโยธา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ด้านสื่อบุคคล จากเพื่อนด้านสื่อสิ่งพิมพ์ จากโปสเตอร์ และแบนเนอร์ ด้านสื่ออื่นๆ จากสื่อ Facebook และส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ด้านข่าวสารต่างๆ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ

5.1.2 ระดับการรับรู้และแนวทางในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์ วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์ วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านสื่อ Facebook
2. ด้านสื่อนิตยสาร ICE Magazine
3. ด้านสื่อแผ่นป้ายไว้นิต
4. ด้านสื่อเอกสารป้ายประชาสัมพันธ์
5. ด้านสื่ออินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา
2. ด้านการบริการวิชาการและแนะแนวการศึกษาต่อ
3. ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักศึกษา
4. ด้านการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการจัดกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ
5. ด้านการให้บริการการทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (TOEIC) และด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการฝึกงานต่างประเทศของนักศึกษา
6. ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการจัดสอบและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ (Non-credit English Course และ การสอบ ESL) ตามลำดับ

5.1.4 สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา และผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีแตกต่างกัน ส่วนภาควิชาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีไม่แตกต่างกัน

5.1.5 สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบริการ นักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา และผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติแตกต่างกัน ส่วนภาควิชาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จากการสำรวจพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21 ปีขึ้นไป ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 โดยมีผลการเรียนเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป และส่วนใหญ่อยู่ภาควิชาวิศวกรรมโยธา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ ด้านสื่อบุคคลจากเพื่อน ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ จากโปสเตอร์ และแบนเนอร์ ด้านสื่ออื่นๆ จากสื่อ Facebook และส่วนใหญ่ทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ด้านข่าวสารต่างๆ ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ

ระดับการรับรู้และแนวทางในการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

1. ด้านสื่อ Facebook
2. ด้านสื่อนิตยสาร ICE Magazine
3. ด้านสื่อแผ่นป้ายไว้นิต
4. ด้านสื่อเอกสารป้ายประชาสัมพันธ์
5. ด้านสื่ออินเทอร์เน็ตตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติในระดับมากในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา
2. ด้านการบริการวิชาการและแนะแนวการศึกษาต่อ
3. ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักศึกษา
4. ด้านการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการจัดกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตรบัณฑิตนานาชาติ
5. ด้านการให้บริการการทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (TOEIC) และด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการฝึกงานต่างประเทศของนักศึกษา และ
6. ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการจัดสอบและจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ (Non-credit English Course และ การสอบ ESL) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตรบัณฑิตนานาชาติ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสื่อ Facebook ที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้มากที่สุด ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.56) แสดงให้เห็นว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์สะดวกและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายในทุกสถานที่และทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานะศิลป์ สรทนต์ [7] ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และแนวทางการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ภายในและภายนอกของวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า ใช้สื่อประเภทเอกสารประชาสัมพันธ์และเสียงตามสายในการประชาสัมพันธ์ภายใน ส่วนการประชาสัมพันธ์ภายนอกใช้สื่อประเภทอินเทอร์เน็ตและแผ่นป้ายไว้นิต ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ภายในและภายนอกสถาบันของนักเรียน นักศึกษาและบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสื่อประเภทอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ การศึกษาเรื่อง การรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์ฯ พบว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ควบคู่ไปกับสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทสื่อ นิตยสาร ICE Magazine นอกจากนักศึกษาจะได้รับความรู้ของเนื้อหาในนิตยสารแล้วยังสามารถพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังมีสื่อแผ่นป้ายไว้นิต สื่อเอกสารป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ โดยรวมนักศึกษามีการรับรู้สื่อเหล่านี้อยู่ในระดับมากในทุกด้าน

ในด้านกิจกรรมของศูนย์ฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพนา จันทร์สิทธิ์ [8] ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษารูปแบบการจัดกิจกรรมนักศึกษา ความพึงพอใจ ความต้องการ และแนวทางการพัฒนา กิจกรรมของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า การศึกษารูปแบบการจัดกิจกรรมนักศึกษาคณะครุศาสตร์ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นกิจกรรมที่ถูกจัดบ่อยที่สุด นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของคณะครุศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ การศึกษาเรื่อง การรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและ

กิจกรรมของศูนย์ฯ พบว่า ศูนย์วิจัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาตินอกจากจะบริการด้านการศึกษาและบริการวิชาการแล้ว ศูนย์ฯยังจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมาเพื่อพัฒนาความเป็นสากล รูปแบบการจัดกิจกรรมของศูนย์ฯ จึงมุ่งเน้นความเป็นนานาชาติ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เพราะนอกจากจะได้รู้จักกับศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติแล้ว นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมที่หลากหลายของศูนย์ฯ ยังจะได้พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษและได้รู้จักกับนักศึกษาต่างชาติเพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าการจัดบริการของศูนย์ฯ ช่วยให้นักศึกษาได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่จะเน้นสำหรับการพัฒนาทักษะทางภาษาของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ [9] ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการบริการที่มีต่อหอสมุดกลาง ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการด้านเทคโนโลยี ด้านการบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษา มีความพอใจอยู่ในระดับมากทั้งนี้ การศึกษาเรื่องการรับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษา และแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์ฯ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในส่วนของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านการบริการวิชาการ และแนะแนวการศึกษาต่อ จะเห็นได้ว่าบุคลากรของศูนย์ฯ เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่มีส่วนผลักดันศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติให้เป็นที่รู้จักแก่หน่วยงานภายนอก รวมถึงนักศึกษา ครู อาจารย์และบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ การศึกษาความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบการเปรียบเทียบการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีจำแนกกับลักษณะทางประชากรพบว่า

การเปรียบเทียบการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในด้านสื่อ Facebook แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์จากสื่อเอกสารป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อแผ่นป้ายไว้นิล สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อนิตยสาร ICE Magazine แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ชั้นปีที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับ การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์จากสื่อเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อแผ่นป้ายไว้นิล สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อนิตยสาร ICE Magazine แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ที่แตกต่างกันมีระดับ การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์จากสื่อเอกสารป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อแผ่นป้ายไว้นิล สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อ นิตยสาร ICE Magazine แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามภาควิชา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ สถิติ F-test พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาภาควิชาที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

จากการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีจำแนกกับลักษณะทางประชากรพบว่า

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามเพศ จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์ นานาชาติไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการจัดสอบและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ (Non-credit English Course และ การสอบ ESL) ด้านการให้บริการการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (TOEIC) และด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการฝึกงานต่างประเทศของนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ชั้นปีที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา ด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการจัดสอบและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ (Non-credit English Course และ การสอบ ESL) ด้านการให้บริการการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษสำหรับ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (TOEIC) และด้านการให้คำแนะนำ และดำเนินการฝึกงานต่างประเทศของนักศึกษา และด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ ในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกตามภาควิชา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ภาควิชาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ผลการวิจัยระดับการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติควรมีการวางแผนในการประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ ของศูนย์ฯ ให้มีความต่อเนื่องและทันสมัยอยู่เสมอพร้อมทั้งพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาทราบ และเข้ามาใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเพิ่มมากขึ้น

5.4.2 ผลการวิจัย พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติโดยกำหนดประเภทของด้านการบริการนักศึกษา เป็น 7 ประเภท

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์ฯ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาและวางแผนการให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น ศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์อันนำไปสู่การพัฒนาการบริการของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติให้ดีและเป็นที่ยอมรับ และเพื่อให้ให้นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อก้าวไปสู่ประชาคมโลก พร้อมกับเป็นวิศวกรที่เก่งและดีในอนาคตต่อไป

5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาอิทธิพลของสื่อประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น ที่ส่งผลต่อการเปิดรับการประชาสัมพันธ์ของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ ทั้งการบริการวิชาการ/ บริการนักศึกษา และกิจกรรมที่เป็นนานาชาติ
2. ควรศึกษาการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ ตลอดจนการรับรู้ข่าวสารจากประชาชนที่อยู่ภายนอกคณะและสถานศึกษา เพื่อให้ทราบถึงผลการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์จากบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร และจากนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์เอง