

รายงานการวิจัยจากงานประจำ

พฤติกรรม的开รับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



โดย
นางสาวกิริณา สุขยืนยง
นางรัชฎ์ชญา ปิ่นแก้ว

สำนักทะเบียนนักศึกษา
RECORDS OFFICE

สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พฤษภาคม พ.ศ. 2555

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือใช้ในการวิจัย	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
บทที่ 3 ผลการวิจัย	6
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
บทสรุป	26
ข้อเสนอแนะ	27
ภาคผนวก	
ตารางสรุปจำนวนนักศึกษา	ข
แบบสอบถามการวิจัย	ค
ประวัติผู้ดำเนินการวิจัย	ช

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

สำนักทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่สังกัดสายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ แบ่งงานเป็น 3 แผนก ประกอบด้วย แผนกทะเบียนนักศึกษากล้ายน้ำไท แผนกทะเบียนนักศึกษารังสิต และแผนกตรวจสอบและออกเอกสารสำคัญ โดยมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษาระดับปริญญาตรี กับอีก 1 งาน ซึ่งยังไม่ได้จัดตั้งเป็นแผนก คือ งานทะเบียนบัณฑิตวิทยาลัย มีผู้อำนวยการสำนักทะเบียนนักศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษاپริญญาโทและปริญญาเอก

การพัฒนาคุณภาพของสำนักทะเบียนนักศึกษา อย่างต่อเนื่องในการมีส่วนร่วมที่สำคัญต่อการสนับสนุนคุณภาพการจัดการศึกษาของหน่วยงานสายวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของการเป็นมหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ ซึ่งได้เน้นการศึกษาสร้างสรรค์ โอกาสสร้างสรรค์ และสิ่งแวดล้อมสร้างสรรค์ โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เช่น การจัดโครงการ และส่งเสริมการฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็น คนดี มีความรู้ความสามารถและมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้ง มีจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการเพื่อเศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างมีคุณธรรม

สำนักทะเบียนนักศึกษา มีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ดังนี้

ปรัชญา : ให้บริการข้อมูลที่ต้องการ และรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน

ปณิธาน : พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง และทันสมัย พร้อมทั้งจะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

วิสัยทัศน์ : มุ่งมั่นที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย และสะดวกรวดเร็ว

- พันธกิจ
1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลงานทะเบียนให้สมบูรณ์และทันสมัย
 2. ปรับปรุงระบบข้อมูลการบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษาให้สะดวก รวดเร็วและทันสมัย สามารถแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ได้
 3. ขยายความร่วมมือเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษากับสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกัน
 4. พัฒนาบุคลากร โดยการส่งเสริมให้ได้เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ก้าวหน้า

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้บริการด้านงานลงทะเบียนเรียนแก่นักศึกษาทั้ง 2 วิทยาเขต

2. เพื่อให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษาแก่คณาจารย์และนักศึกษา
3. เพื่อดูแลและเก็บรักษาเอกสารประวัติการศึกษาของนักศึกษา
4. เพื่อบริการออกหลักฐานการศึกษาและออกเอกสารสำคัญต่างๆ ให้นักศึกษา

การบริการถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักทะเบียนนักศึกษา ที่จะต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการอย่างทั่วถึงด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

งานบริการยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เพื่อให้เป็นไปตามหลักของการบริการที่ให้ความจำกัความง่าย ๆ ใ้ว่าหมายถึง ความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นให้กับผู้รับบริการตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ

การให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา ในปัจจุบันอาศัยช่องทางต่างๆหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่นักศึกษา ได้แก่ เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา, Face book, Twitter, e-Mail, BU Forum, Records Office News, การให้บริการที่เคาน์เตอร์สำนักทะเบียนนักศึกษา การให้บริการทางโทรศัพท์ และบอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา ซึ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับนักศึกษาถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นสำนักทะเบียนนักศึกษา จึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาในเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อนำผลจากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจที่จะนำไปปรับใช้กับหน่วยงาน อีกทั้งเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของนักศึกษา ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. เพื่อนำผลจากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สำนักทะเบียนนักศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา ประชากรในการวิจัย คือ กลุ่มนักศึกษาที่ยังมีสถานภาพการเป็นนักศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 และวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สำนักทะเบียนนักศึกษา และนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และปรับปรุงเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ ของสำนักทะเบียนนักศึกษา

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่ยังมีสถานภาพการเป็นนักศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 18,986 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จะกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

n คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อน (0.05)

โดยสามารถแทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= N / (1 + Ne^2) \\ &= 18,986 / [1 + 18,986 (0.05^2)] \\ &= 391.74 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำ คือ 392 คน อย่างไรก็ตาม วิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 550 คน สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิจัยนี้ได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับนักศึกษาในคณะต่างๆ

เครื่องมือใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ คณะ ชั้นปี และวิทยาเขต เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

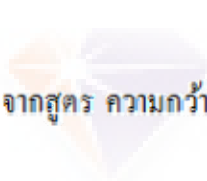
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร จากสำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักทะเบียนนักศึกษา ที่ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับ ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ความบ่อยครั้งในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เลือก ช่วงเวลาใน

การเข้าดูข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ ประเภทของข้อมูลที่นิยมเข้ามาดูในช่องทางต่างๆ และเหตุผลที่ทำให้ติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆของสำนักทะเบียนนักศึกษา เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา ครอบคลุมถึง เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา, Face book, Twitter, e-Mail, BU Forum, Records Office News (จุดสารสำนักทะเบียนนักศึกษา), การให้บริการที่เคาน์เตอร์, การให้บริการทางโทรศัพท์ และบอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา โดยคำถามในส่วนนี้เป็นการใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง พอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง พอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

การแปลผลการวิจัย ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยจากการคำนวณ โดยใช้สูตรดังนี้



จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5-1}{5}$$
$$= 0.80$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินผล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00 หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20 หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40 หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60 หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80 หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการให้มีการปรับปรุง และ รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม โดยคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

อาศัยข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งในการแจกแบบสอบถาม ใช้วิธีการฝากอาจารย์ผู้สอนประจำวิชา เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา แต่ละคณะ ทั้ง 9 คณะ แต่ละชั้นปี ทั้ง 4 ชั้นปี ซึ่งมีนักศึกษาทั้งวิทยาเขตกล้วยน้ำไทและวิทยาเขตรังสิต ตามที่แต่ละคณะสังกัด ดังนี้

คณะ	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
บัญชี	สังกัดวิทยาเขตรังสิต		สังกัดวิทยาเขตกล้วยน้ำไท	
บริหารธุรกิจ	สังกัดวิทยาเขตรังสิต			
นิเทศศาสตร์	สังกัดวิทยาเขตรังสิต			
นิติศาสตร์	สังกัดวิทยาเขตรังสิต		สังกัดวิทยาเขตกล้วยน้ำไท	
มนุษยศาสตร์	สังกัดวิทยาเขตรังสิต		สังกัดวิทยาเขตกล้วยน้ำไท	
เศรษฐศาสตร์	สังกัดวิทยาเขตรังสิต		สังกัดวิทยาเขตกล้วยน้ำไท	
วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	สังกัดวิทยาเขตรังสิต		สังกัดวิทยาเขตกล้วยน้ำไท	
ศิลปกรรมศาสตร์	สังกัดวิทยาเขตรังสิต			
วิศวกรรมศาสตร์	สังกัดวิทยาเขตรังสิต			

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำหรับงานวิจัยนี้ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด จะถูกนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

บทที่ 3 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 550 คน แต่ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 529 คน คิดเป็นร้อยละ 96.18 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสำนักทะเบียนนักศึกษา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

ตอนที่ 4 ความต้องการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในตอนนี้จะเป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ คณะวิชา ชั้นปี และวิทยาเขต ในรูปของจำนวนและร้อยละดังแสดงในตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	277	52.40
ชาย	252	47.60
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะวิชา

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
บัญชี	40	7.60
บริหารธุรกิจ	110	20.80
นิเทศศาสตร์	98	18.50
นิติศาสตร์	40	7.60

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะวิชา (ต่อ)

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์	86	16.30
เศรษฐศาสตร์	19	3.60
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	48	9.10
ศิลปกรรมศาสตร์	48	9.10
วิศวกรรมศาสตร์	40	7.60

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจสูงที่สุดจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 รองลงมาคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และน้อยที่สุด คือ คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	184	34.80
ชั้นปีที่ 2	146	27.60
ชั้นปีที่ 3	99	18.70
ชั้นปีที่ 4	100	18.90
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สูงที่สุดจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา คือชั้นปีที่ 2 จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และน้อยที่สุด คือ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	จำนวน	ร้อยละ
กล้วยน้ำไท	79	14.90
รังสิต	450	85.10
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาเขตรังสิต สูงที่สุด จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 และรองลงมาเป็นนักศึกษาวิทยาเขตกล้วยน้ำไท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสำนักทะเบียนนักศึกษา

ในตอนที่ 2 จะเป็นการนำเสนอพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสำนักทะเบียนนักศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ คณะวิชา ชั้นปี และวิทยาเขต ในรูปของจำนวนและร้อยละดังแสดงในตารางที่ 5 ถึงตารางที่ 13

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 1

รูปแบบประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	130	24.60
Facebook	220	41.60
Twitter	4	0.80
e-Mail	104	19.70
BU Forum	19	3.60
Records Office News	5	0.90
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	24	4.50
การให้บริการทางโทรศัพท์	14	2.60
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	9	1.70
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ารูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 1 สูงที่สุด คือ Facebook จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา คือเว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และน้อยที่สุด คือ Twitter จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 2

รูปแบบประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	101	19.10
Facebook	91	17.20
Twitter	19	3.60

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 2 (ต่อ)

รูปแบบประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
e-Mail	189	35.70
BU Forum	45	8.50
Records Office News	8	1.50
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	35	6.60
การให้บริการทางโทรศัพท์	26	4.90
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	15	2.80
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ารูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 2 สูงที่สุด คือ e-Mail จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมา คือเว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และน้อยที่สุด คือ Records Office New จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 3

รูปแบบประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	107	20.20
Facebook	82	15.50
Twitter	20	3.80
e-Mail	92	17.40
BU Forum	94	17.80
Records Office News	25	4.70
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	45	8.50
การให้บริการทางโทรศัพท์	38	7.20
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	26	4.90
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ารูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 3 สูงที่สุด คือ เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รองลงมา คือ BU Forum จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และน้อยที่สุด คือ Twitter จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 4

รูปแบบประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	85	16.10
Facebook	47	8.90
Twitter	21	4.00
e-Mail	53	10.00
BU Forum	87	16.40
Records Office News	35	6.60
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	99	18.70
การให้บริการทางโทรศัพท์	55	10.40
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	47	8.90
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ารูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 4 สูงที่สุด คือ การให้บริการที่เคาน์เตอร์ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 รองลงมา คือ BU Forum จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และน้อยที่สุด คือ Twitter จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 5

รูปแบบประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	53	10.00
Facebook	34	6.40
Twitter	15	2.80
e-Mail	34	6.40
BU Forum	59	11.20
Records Office News	32	6.00
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	107	20.20
การให้บริการทางโทรศัพท์	131	24.80
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	64	12.10
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่ารูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 5 สูงที่สุด คือ การให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมา คือการให้บริการที่เคาน์เตอร์ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 และน้อยที่สุด คือ Twitter จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้าสู่ข้อมูล

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	185	35.00
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	196	37.10
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	52	9.80
ทุกวัน	88	16.60
อื่นๆ	8	1.50
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่าความถี่ในการเข้าสู่ข้อมูล สูงที่สุด คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
6.00-9.00 น.	6	1.10
9.01-12.00 น.	35	6.60
12.01-15.00 น.	49	9.30
15.01-18.00 น.	43	8.10
18.01-21.00 น.	157	29.70
21.01-05.59 น.	73	13.80
ไม่แน่นอน	166	31.40
รวม	529	100.00

จากตาราง พบว่าช่วงเวลาเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ สูงที่สุด คือช่วงเวลาไม่แน่นอน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมา คือช่วงเวลา 18.01-21.00 น. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และน้อยที่สุด คือช่วงเวลา 6.00-9.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของประเภทของข้อมูลที่นิยมเข้ามาดูในช่องทางต่างๆ

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิทินการศึกษา	282	29.40
กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติต่างๆ	71	7.40
แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ	71	7.40
ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ	340	35.40
ขั้นตอนการรับบริการงาน ทะเบียน	196	20.40
รวม	960	100.00

จากตาราง พบว่าประเภทของข้อมูลที่นิยมเข้ามาดูในช่องทางต่างๆ สูงที่สุด คือ ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมาคือปฏิทินการศึกษา จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และน้อยที่สุด คือ กฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่างๆ และ แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของ เหตุผลที่ทำให้นักศึกษาติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อทราบ กฎ ระเบียบ และวิธี ปฏิบัติต่างๆ	185	15.60
เพื่อเป็นความรู้รอบตัว	141	11.90
เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็น ประโยชน์	79	6.70
เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวใน การบริการงานทะเบียน	296	25.00
เพื่อทราบขั้นตอนการรับบริการ งานทะเบียน	220	18.60
เพื่อรับทราบข่าวสารและ เหตุการณ์ต่างๆ	262	22.10
รวม	1,183	100.00

จากตาราง พบว่าเหตุผลที่ทำให้นักศึกษาติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ สูงที่สุด คือเพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวในการบริการงานทะเบียน จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ เพื่อรับทราบข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และน้อยที่สุด คือ เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

ในตอนที่ 3 จะเป็นการนำเสนอความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา ในรูปของจำนวนและร้อยละดังแสดงในตารางที่ 14 ถึงตารางที่ 24

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

รูปแบบประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	3.83	1.91
Facebook	3.70	0.95
Twitter	2.80	1.10
e-Mail	3.79	0.97
BU Forum	3.31	1.31
Records Office News	3.08	0.96
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	3.19	1.27
การให้บริการทางโทรศัพท์	2.98	1.07
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	3.07	0.99
ความพึงพอใจรวม	3.44	0.89

จากตาราง พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทะเบียนนักศึกษา เท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.91) รองลงมาคือ e-Mail (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.97), Facebook (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.95), BU Forum (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.31), การให้บริการที่เคาน์เตอร์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.27), Records Office News (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96), บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.99), การให้บริการทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.07) และน้อยที่สุดคือ Twitter (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.10)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์
สำนักทะเบียนนักศึกษา

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	6	1.10
น้อย	11	2.10
ปานกลาง	172	32.50
มาก	254	48.00
มากที่สุด	86	16.30
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.83, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.91

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เว็บไซต์
สำนักทะเบียนนักศึกษา ในระดับมาก มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมามีความพึงพอใจใน
ระดับปานกลาง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อย
ละ 16.30 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน
6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

Facebook

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	12	2.30
น้อย	32	6.00
ปานกลาง	173	32.70
มาก	195	36.90
มากที่สุด	117	22.10
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.70, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.95

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร Facebook
ในระดับมาก มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน

173 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร Twitter

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	79	14.90
น้อย	113	21.40
ปานกลาง	206	38.90
มาก	95	18.00
มากที่สุด	36	6.80
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 2.80, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.10

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร Twitter ในระดับปานกลาง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 พึงพอใจในระดับมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 และพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร e-Mail

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	15	2.80
น้อย	27	5.10
ปานกลาง	144	27.20
มาก	207	39.10
มากที่สุด	136	25.70
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.79, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.97

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร e-Mail ในระดับมาก มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร BU Forum

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	28	5.30
น้อย	74	14.00
ปานกลาง	198	37.40
มาก	180	34.00
มากที่สุด	49	9.30
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.31, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.31

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร BU Forum ในระดับปานกลาง มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร Records Office News

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	34	6.40
น้อย	92	17.40
ปานกลาง	231	43.70
มาก	140	26.50
มากที่สุด	32	6.00
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.08, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.96

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร Records Office News ในระดับปานกลาง มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	36	6.80
น้อย	83	15.70
ปานกลาง	212	40.00
มาก	157	29.70
มากที่สุด	41	7.80
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.19, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.27

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ ในระดับปานกลาง มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการทางโทรศัพท์

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	61	11.50
น้อย	89	16.80
ปานกลาง	214	40.50
มาก	128	24.20
มากที่สุด	37	7.00
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 2.98, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.07

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการทางโทรศัพท์ ในระดับปานกลาง มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	46	8.70
น้อย	76	14.40
ปานกลาง	225	42.50
มาก	155	29.30
มากที่สุด	27	5.10
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.07, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.99

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา ในระดับปานกลาง มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	17	3.20
น้อย	41	7.80
ปานกลาง	211	39.90
มาก	207	39.10
มากที่สุด	53	10.00
รวม	529	100.00

ค่าเฉลี่ย = 3.44, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.89

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแบบต่างๆ ในระดับปานกลาง มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 พึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 พึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของ รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 และความบ่อยในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว

รูปแบบการประชาสัมพันธ์		ความบ่อยในการเข้าดูข้อมูลข่าวสาร					รวม
		1-2 ครั้ง/ สัปดาห์	3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	5-6 ครั้ง/ สัปดาห์	ทุกวัน	อื่นๆ	
Facebook	จำนวน	64	79	24	49	4	220
	% ใช้มาก อันดับที่ 1	29.10	35.90	10.90	22.30	1.80	100.00
	% ความบ่อย ในการดูข้อมูล	34.60	40.30	46.20	55.70	50.00	41.60
เว็บไซต์สำนัก ทะเบียนนักศึกษา	จำนวน	63	50	9	6	2	130
	% ใช้มาก อันดับที่ 1	48.50	38.50	6.90	4.60	1.50	100.00
	% ความบ่อย ในการดูข้อมูล	34.10	25.50	17.30	6.80	25.00	24.60
e-Mail	จำนวน	32	38	10	24	0	104
	% ใช้มาก อันดับที่ 1	30.80	36.50	9.60	23.10	0	100.00
	% ความบ่อย ในการดูข้อมูล	17.30	19.40	19.20	27.30	0	19.70

จากตาราง รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 และความบ่อยในการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว สรุปเรียงตามอันดับได้ดังนี้

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 สูงที่สุดคือ Facebook จำนวน 220 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 79 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 35.90, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 40.30)

รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 64 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 29.10, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 34.60)

น้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 4 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 1.80, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 50.00)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 130 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 63 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 48.50, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 34.10)

รองลงมา คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 50 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 38.50, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 25.50)

น้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 1.50, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 25.00)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ e-Mail จำนวน 104 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 38 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 36.50, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 19.40)

รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 32 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 30.80, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 17.30)

น้อยที่สุด คือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 10 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 9.60, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 19.20)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ การให้บริการที่เคาน์เตอร์สำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 24 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 11 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 45.80, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 5.60)

รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 10 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 41.70, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ คือ 5.40)

น้อยที่สุด คือ เข้าดูข้อมูลข่าวสารอื่นๆ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 4.20, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 12.50),
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 4.20, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.90) และ
ทุกวัน จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 4.20, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.10)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ BU Forum จำนวน 19 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 42.10, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 4.10)

รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 31.60, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 3.20)

น้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 5.30, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 12.50) และ

ทุกวัน จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 5.30, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.10)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ การให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 14 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 5 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 35.70, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 2.70) และ

3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 5 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 35.70, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 2.60)

รองลงมา คือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 14.30, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 3.80) และ

ทุกวัน จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 14.30, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 2.30)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา จำนวน 9 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 3 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 33.30, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.50)

รองลงมา คือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 22.20, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 3.80),

ทุกวัน จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 22.20, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 2.30) และ

1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 22.20, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.10)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ Records Office News จำนวน 5 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ ทุกวัน จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 40.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 2.30)

รองลงมา คือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 20.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.90),

1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 20.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 0.50) และ

3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 20.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 0.50)

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ใช้มากอันดับที่ 1 รองลงมา คือ Twitter จำนวน 4 คน โดยมีความบ่อยครั้งในการเข้าดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าว ดังนี้

สูงที่สุด คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 2 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 50.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.10)

รองลงมา คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 25.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 0.50) และ

เข้าดูข้อมูลข่าวสารทุกวัน จำนวน 1 คน (โดยมีเปอร์เซ็นต์ใช้มากอันดับที่ 1 คือ 25.00, เปอร์เซ็นต์ความบ่อยครั้งในการเข้าดู คือ 1.10)

ตอนที่ 4 ความต้องการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

จากคำถามปลายเปิด ในแบบสอบถาม เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สามารถสรุป ได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม

นักศึกษาได้ระบุถึงข้อมูลข่าวสารที่ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมมากมายแต่สามารถสรุปเป็น 3 กลุ่มข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน, วันเวลา การเพิ่ม-ลดวิชา, ข้อมูลการเปลี่ยนวิชาโท, ข้อมูลผลการเรียน, การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา, รูปแบบใบคำร้องต่างๆ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอนและคณะ ได้แก่ ชื่อ-สกุล อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชา, กิจกรรมต่างๆ ของคณะ, แบบแผนการเรียนการสอน
3. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วันเปิด-ปิด แต่ละภาคการศึกษา, เวลาและสถานที่เรียน, กิจกรรมนักศึกษา, การทำกิจกรรม (เพชร), ทุนการศึกษา, ตารางเรียน, รายละเอียดวิชา, และข่าวสารการเคลื่อนไหวต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

4.2 รูปแบบการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการให้ปรับปรุง

นักศึกษาได้ระบุถึง รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการให้ปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการให้ปรับปรุง

รูปแบบประชาสัมพันธ์	สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	Update ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่, ทันสมัยและอ่านง่าย
Facebook	- ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลทาง facebook ให้มากขึ้น - มีข้อมูลที่มีสาระใช้ประโยชน์ได้ - มีกิจกรรมให้ร่วมสนุก
e-Mail	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลควรส่งเข้า email เนื่องจากนักศึกษาไม่มี facebook ทุกคน

ตารางที่ 26 แสดงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการให้ปรับปรุง (ต่อ)

รูปแบบประชาสัมพันธ์	สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง
การให้บริการที่เคาน์เตอร์	- การพูดจาและความความเต็มใจในการตอบคำถาม
การให้บริการทางโทรศัพท์	- เพิ่มจำนวนคนรับโทรศัพท์ให้เพียงพอ - มีข้อมูลต่างๆในการตอบคำถามให้มาก - การให้ข้อมูลที่ไม่คลาดเคลื่อน
บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	- มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามทางเดินเข้าออกมหาวิทยาลัย, หน้ามหาวิทยาลัย

4.3 รูปแบบการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

1. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ วิทยุกระจายเสียงตามโรงอาหาร, หนังสือสิ่งพิมพ์ ใบปลิว/โปสเตอร์
2. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ส่งข่าวสารผ่าน BU LMS, การจัดทำ Link หน้าเว็บไซต์ ควบคู่กับ e-Mail, การให้บริการถามตอบผ่าน MSN
3. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ โทรศัพท์มือถือ ได้แก่ ส่งข่าวสารผ่าน SMS

RECORDS OFFICE

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยการแจกแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 550 ชุด ให้กับนักศึกษาที่ยังมีสถานภาพการเป็นนักศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ทั้งวิทยาเขตรังสิต และวิทยาเขตกล้วยน้ำไท ทุกคณะ ทุกชั้นปี ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 529 ชุด

บทสรุป

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสำนักทะเบียนนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบประชาสัมพันธ์ที่ใช้มากอันดับที่ 1 สูงที่สุดคือ Facebook รองลงมาคือเว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา

ความบ่อยครั้งในการเข้าสู่ข้อมูลสูงที่สุดคือ 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

ช่วงเวลาที่เข้าสู่ข้อมูลข่าวสารเป็นประจำสูงที่สุดคือ ช่วงเวลาไม่แน่นอน รองลงมาคือช่วงเวลา 18.01-21.00 น.

ประเภทของข้อมูลที่นิยมเข้ามาดูในช่องทางต่างๆสูงที่สุด คือ ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ รองลงมาคือ ปฏิทินการศึกษา และขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียน

เหตุผลที่ทำให้นักศึกษาติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆสูงที่สุดคือ เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวในการบริการงานทะเบียน รองลงมาคือ เพื่อรับทราบข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ และเพื่อทราบขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียน

ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของทะเบียนศึกษามากที่สุดคือ เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา รองลงมาคือ e-Mail, Facebook ตามลำดับ

ความต้องการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม ได้แก่ ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน, วันเวลา การเพิ่ม-ลดวิชา, ชื่อ-สกุล อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชา, กิจกรรมต่างๆของ

คณะ, วันเปิด-ปิด แต่ละภาคการศึกษา, เวลาและสถานที่เรียน, ข้อมูลผลการเรียน, ข้อมูลการเปลี่ยนวิชาโท, กิจกรรมนักศึกษา, แบบแผนการเรียนการสอน, การทำกิจกรรม (เพชร), รูปแบบใบคำร้องต่างๆ, ทูตการศึกษา, ตารางเรียน, รายละเอียดวิชา, การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา และข่าวสารการเคลื่อนไหวต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม วิทยุกระจายเสียงตามโรงอาหาร, หนังสือสิ่งพิมพ์, ส่งข่าวสารผ่าน SMS, ส่งข่าวสารผ่าน BU LMS, ไลน์/โพสต์เตอร์, การส่งข่าวสารทางไปรษณีย์, จัดทำ Link หน้าเว็บไซต์ มากับ e-Mail, การให้บริการถามตอบผ่าน MSN

รูปแบบการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการให้ปรับปรุง

เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา- Update ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่, ทันสมัยและอ่านง่าย, Facebook- ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลทาง Facebook ให้มากขึ้น มีข้อมูลที่มีสาระใช้ประโยชน์ได้ และมีกิจกรรมให้ร่วมสนุก, e-Mail - เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลควรส่งเข้า email เนื่องจากนักศึกษาไม่มี Facebook ทุกคน, การให้บริการทางโทรศัพท์ - ควรเพิ่มจำนวนคนรับโทรศัพท์ให้เพียงพอ, มีข้อมูลต่างๆ ในการตอบคำถามให้มาก และให้ข้อมูลที่ไม่คลาดเคลื่อน, บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา- ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามทางเดินเข้าออกมหาวิทยาลัย, หน้ามหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงช่องทางหรือรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และปรับปรุงเนื้อหาต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ การให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา ซึ่งในปัจจุบันอาศัยช่องทางต่างๆ หลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่นักศึกษา ได้แก่ เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา, Facebook, Twitter, e-Mail, BU Forum, Records Office News, การให้บริการที่เคาน์เตอร์สำนักทะเบียนนักศึกษา, การให้บริการทางโทรศัพท์, บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา

จะเห็นได้ว่ารูปแบบการประชาสัมพันธ์ ในส่วนของ Twitter เป็นรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่นักศึกษาใช้บริการน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 0.80 ส่วนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ทาง Facebook เป็นรูปแบบที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 มากถึงร้อยละ 41.60 และประเภทของข้อมูลที่นักศึกษานิยมเข้ามาดูคือ เพื่อติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ดังนั้นเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังนักศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ทางสำนักทะเบียนนักศึกษา ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการประชาสัมพันธ์ทาง Facebook และเพิ่มเนื้อหาข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆ ให้มากขึ้น

2. เนื้อหาที่ควรเพิ่ม ได้แก่ ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน, วันเวลา การเพิ่ม-ลดวิชา, ชื่อ-สกุล อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชา, กิจกรรมต่างๆของคณะ, วันเปิด-ปิด แต่ละภาคการศึกษา, เวลาและสถานที่เรียน, ข้อมูลผลการเรียน, ข้อมูลการเปลี่ยนวิชาโท, กิจกรรมนักศึกษา, แบบแผนการเรียนการสอน, การทำกิจกรรม (เพชร), รูปแบบใบคำร้องต่างๆ, ทวนการศึกษา, ตารางเรียน, รายละเอียดวิชา, การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา และข่าวสารการเคลื่อนไหวต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

3. ควรปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยเพิ่มจำนวนคนรับโทรศัพท์ให้เพียงพอ, จัดเตรียมข้อมูลต่างๆในการตอบคำถาม เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องแม่นยำ



สำนักทะเบียนนักศึกษา
RECORDS OFFICE



ภาคผนวก

สำนักทะเบียนนักศึกษา

RECORDS OFFICE

ตารางสรุปจำนวนนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ยังมีสถานภาพการเป็น
นักศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554

คณะ	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	รวม
บัญชี	306	310	210	130	956
บริหารธุรกิจ	1,100	980	730	660	3,470
นิเทศศาสตร์	2,000	1,800	1,700	1,400	6,900
นิติศาสตร์	250	160	170	150	730
มนุษยศาสตร์	1,150	950	900	850	3,850
เศรษฐศาสตร์	55	60	50	60	225
วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	220	200	160	120	700
ศิลปกรรมศาสตร์	420	410	350	300	1,480
วิศวกรรมศาสตร์	175	170	160	170	675
รวม	5,676	5,040	4,430	3,840	18,986



แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
ของสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสำนักทะเบียนนักศึกษา ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษา

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- คณะ 1. บัญชี 2. บริหารธุรกิจ 3. นิเทศศาสตร์ 4. นิติศาสตร์ 5. มนุษยศาสตร์
 6. เศรษฐศาสตร์ 7. วิทยาศาสตร์ 8. ศิลปกรรมศาสตร์ 9. วิศวกรรมศาสตร์
- ชั้นปี 1. ชั้นปีที่ 1 2. ชั้นปีที่ 2 3. ชั้นปีที่ 3 4. ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 4
- วิทยาเขต 1. กล้วยน้ำไท 2. รังสิต

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร จากสำนักทะเบียนนักศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษา

- ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลรูปแบบใดของสำนักทะเบียนนักศึกษา ที่ท่านใช้บริการมากที่สุด 5 ลำดับ โดยระบุ
หมายเลขในช่อง ตามลำดับที่ใช้บริการ (1=ใช้บริการมากที่สุดอันดับ 1, 2=ใช้บริการมากเป็นอันดับ 2, 3=ใช้บริการมากเป็นอันดับ 3,
4=ใช้บริการมากเป็นอันดับ 4, 5=ใช้บริการมากเป็นอันดับ 5)

<input type="checkbox"/> เว็บไซต์สำนักทะเบียนฯ	<input type="checkbox"/> Face book	<input type="checkbox"/> Twitter
<input type="checkbox"/> e-Mail	<input type="checkbox"/> BU Forum	<input type="checkbox"/> Records Office New
<input type="checkbox"/> การให้บริการที่เคาน์เตอร์	<input type="checkbox"/> การให้บริการทางโทรศัพท์	<input type="checkbox"/> บอร์ดสำนักทะเบียนฯ

- จากคำตอบข้อ 1. อยากทราบว่านักศึกษาดูข้อมูลข่าวสารในช่องทางดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

<input type="checkbox"/> 1. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์	<input type="checkbox"/> 2. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์	<input type="checkbox"/> 3. 5-6 ครั้ง/สัปดาห์
<input type="checkbox"/> 4. ทุกวัน	<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....	

- ช่วงเวลาที่ นักศึกษาเข้ามาดูข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา เป็นประจำ

<input type="checkbox"/> 1. เวลา 06.00-09.00 น.	<input type="checkbox"/> 2. เวลา 09.01-12.00 น.	<input type="checkbox"/> 3. เวลา 12.01-15.00 น.
<input type="checkbox"/> 4. เวลา 15.01-18.00 น.	<input type="checkbox"/> 5. เวลา 18.01-21.00 น.	<input type="checkbox"/> 6. เวลา 21.01-05.59 น.
<input type="checkbox"/> 7. ไม่แน่นอน		

- ประเภทของข้อมูลที่นักศึกษานิยมเข้ามาดูในช่องทางต่างๆ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

<input type="checkbox"/> 1. ปฏิทินการศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติต่างๆ
<input type="checkbox"/> 3. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ	<input type="checkbox"/> 4. ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ
<input type="checkbox"/> 5. ขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียน เช่น การลงทะเบียนเรียน, การขอใบรับรอง/ Transcript	
<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	

5. เหตุผลที่ทำให้นักศึกษาติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนนักศึกษา (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. เพื่อทราบกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติต่างๆ 2. เพื่อเป็นความรู้รอบตัว
3. เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ 4. เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวในการบริการงานทะเบียน
5. เพื่อทราบขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียน เช่น การลงทะเบียนเรียน, การขอใบรับรอง/ Transcript
6. เพื่อรับทราบข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

3.1 ความพึงพอใจ ที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

	รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	5	4	3	2	1
2.	Face book	5	4	3	2	1
3.	Twitter	5	4	3	2	1
4.	e-Mail	5	4	3	2	1
5.	BU Forum	5	4	3	2	1
6.	Records Office News (จุลสาร สำนักทะเบียนนักศึกษา)	5	4	3	2	1
7.	การให้บริการที่เคาน์เตอร์	5	4	3	2	1
8.	การให้บริการทางโทรศัพท์	5	4	3	2	1
9.	บอร์ดสำนักทะเบียนนักศึกษา	5	4	3	2	1
10.	ความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อรูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1

3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร

3.2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา

	เว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความถูกต้องและชัดเจน ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
2.	ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3.	ความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4.	ความน่าสนใจ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
5.	ความมีประโยชน์ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
6.	ความเพียงพอ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
7.	ความพึงพอใจภาพรวมต่อข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์สำนักทะเบียนนักศึกษา	5	4	3	2	1

3.2.2 ความพึงพอใจ ที่มีต่อข้อมูลข่าวสารใน Face book สำนักทะเบียนนักศึกษา

	Face book	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความถูกต้องและชัดเจน ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
2.	ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3.	ความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4.	ความน่าสนใจ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
5.	ความมีประโยชน์ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
6.	ความเพียงพอ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
7.	ความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร Face book	5	4	3	2	1

3.2.3 ความพึงพอใจ ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร BU Forum สำนักทะเบียนนักศึกษา

	BU Forum	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความถูกต้องและชัดเจน ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
2.	ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3.	ความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4.	ความน่าสนใจ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
5.	ความมีประโยชน์ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
6.	ความเพียงพอ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
7.	ความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร BU Forum	5	4	3	2	1

3.2.4 ความพึงพอใจ ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร Records Office News (จุลสาร สำนักทะเบียนนักศึกษา)

	Records Office News	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความถูกต้องและชัดเจน ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
2.	ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3.	ความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4.	ความน่าสนใจ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
5.	ความมีประโยชน์ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
6.	ความเพียงพอ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
7.	ความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร Records Office News	5	4	3	2	1

3.2.5 ความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เคาน์เตอร์ของสำนักทะเบียนนักศึกษา

	การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เคาน์เตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความถูกต้องและชัดเจน ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
2.	ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3.	ความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4.	ความน่าสนใจ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
5.	ความมีประโยชน์ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
6.	ความเพียงพอ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
7.	บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8.	ความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9.	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10.	ความสามารถในการตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำ	5	4	3	2	1
11.	ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่	5	4	3	2	1
12.	ความพึงพอใจภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เคาน์เตอร์	5	4	3	2	1

3.2.6 ความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์

	การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความถูกต้องและชัดเจนในการให้ข้อมูล	5	4	3	2	1
2.	ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
3.	ความทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4.	ความน่าสนใจ ของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
5.	ความเพียงพอ ของข้อมูลที่ได้รับ	5	4	3	2	1
6.	น้ำเสียง ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
7.	ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
8.	ความเต็มใจในการตอบข้อซักถาม ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
9.	ความรวดเร็วในการตอบข้อซักถาม ของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1
10.	ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ความต้องการที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนนักศึกษา

4.1 'ข้อมูลข่าวสาร' ที่นักศึกษาต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม.....
.....
.....

4.2 'รูปแบบการประชาสัมพันธ์' ที่นักศึกษาต้องการให้มีการปรับปรุง.....
.....
.....

4.3 'รูปแบบการประชาสัมพันธ์' ที่นักศึกษาต้องการให้มีเพิ่มเติม.....
.....
.....



สำนักทะเบียนนักศึกษา
RECORDS OFFICE

***** ขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม *****

ประวัติผู้ดำเนินการวิจัย

ผู้ดำเนินงานวิจัย

ชื่อ	นางสาวกิริณา สุขยืนยง (Kiranar Sookyuenyong)
คุณวุฒิ	วท.ม. (สถิติประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ บธ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) เกียรตินิยมอันดับ 2 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำแผนกตรวจสอบและออกเอกสารสำคัญ
สถานที่ทำงาน	สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้ดำเนินงานวิจัย ร่วม

ชื่อ	นางชญัญชยา ปิ่นแก้ว (Tanchaya Pinkaew)
คุณวุฒิ	บธ.ม. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บธ.บ. (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยสยาม
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำแผนกทะเบียนนักศึกษา
สถานที่ทำงาน	สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ