



การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย

นางสาวพัชรภรณ์ ศรีเพียงจันทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน  
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การเปิดรับสื่อ ทักษะคิดและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดย

นางสาวพัชราภรณ์ ศรีเพียงจันทร์



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน  
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



Media Exposure, Attitudes, and Expectations of Undergraduates  
towards the Office of the Registrar Thammasat University

BY

Miss Patcharaporn Sriphiangchan



A INDIVIDUAL STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS PROGRAM

IN MASS COMMUNICATION ADMINISTRATION  
FACULTY OF JOURNALISM AND MASS COMMUNICATION

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวพัชราภรณ์ ศรีเพียงจันทร์

เรื่อง

การเปิดรับสื่อ หักศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน)

เมื่อ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2559


ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
.....  
(อาจารย์ ดร.โมไนยพล รณเวช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ปีทมา สุวรรณภักดี)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
.....  
(รองศาสตราจารย์แอนนา จumpholseeyar)

คณบดี

  
.....  
(รองศาสตราจารย์พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา
ชื่อผู้เขียน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นางสาวพัชรภรณ์ ศรีเพียงจันทร์
ชื่อปริญญา	วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ปัทมา สุวรรณภักดี
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา (สนท.) ได้แก่ การเปิดรับสื่อ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา ทศนคติ พฤติกรรมการใช้บริการ และความคาดหวัง รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความรู้ของนักศึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สนท. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตนเองระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2559 และวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติการวิจัยเชิงพรรณนา รวมทั้งทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 20 ปี และกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 ซึ่งเกินกึ่งหนึ่งเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ สนท. ประเภทสื่อเว็บไซต์ โดยเปิดรับสื่อช่วงเวลา 18.01-24.00 น. เพื่อเปิดรับข่าวสารในเรื่องการประกาศผลการศึกษามากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับ สนท. ด้านช่องทางการให้บริการ หน้าที่ประกาศผลการศึกษาจากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา ความรับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ การบริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ และกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์ฯ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับทศนคติต่อ สนท. ในภาพรวมอยู่ระดับดี

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์เฉลี่ยภาคการศึกษาละ 1-5 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 10.31-12.00 น. และเมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อ สนท. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมการจัดลำดับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ การพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และพัฒนาการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อ สนท. ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ Facebook และYouTube มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของ สนท. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความรู้ของนักศึกษาต่องานบริการทางการศึกษาของ สนท. ด้านองค์กร ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สนท. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจทั้งรูปแบบ เนื้อหา และความสอดคล้องกับช่วงเวลาที่นักศึกษาต้องการรับทราบข้อมูล พัฒนาระบบไอทีให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการให้บริการที่มีรูปแบบหลากหลาย โดยมุ่งให้มีสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของนักศึกษามากที่สุด นอกจากนี้ยังควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ทั้งด้านการประกาศผลการศึกษา และขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรให้มากขึ้น และมีความสม่ำเสมอต่อเนื่องเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

**คำสำคัญ :** การเปิดรับสื่อ, ความคาดหวัง, ทัศนคติ, สำนักงานทะเบียนนักศึกษา,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Independent Study Title	Media Exposure, Attitudes, and Expectations of Undergraduates towards the Office of the Registrar Thammasat University
Author	Miss Patcharaporn Sriphiangchan
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Mass Communication Administration Journalism and Mass Communication Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Pattama Suwunpukdee
Academic Years	2015

### ABSTRACT

The study of “ Media Exposure, Attitudes, and Expectations of Undergraduates towards the Office of the Registrar Thammasat University” is a quantitative research to understand the attitude and expectation of Thammasat University students to the office of the Registrar, Thammasat University (REG) which surveyed a mind-set and knowledge of REG services. The researcher collected 300 samples data that they answered the questionnaires by self-administrative method between April-May 2016. After that, the backgrounds of samples were analyzed by descriptive statistics results and inferential statistic results that were analyzed by Pearson Correlation Coefficient method. The results found the most of samples were female; an average age was 20 years old, and a sophomore in the Faculty of Science – Technology. They knew REG news (academic announcements) from social Medias especially REG website which usually logged in between 6.01-12.00 P.M. All of them were correct understand REG service that shown in five topics; 1) services in service channels, 2) organization in grade reported, 3) tuitions in registration and online payment, 4) service channels in automation machine services, and 5) service supported in academic roadshow services. On a whole, samples had a high level attitude in REG organization. The most of samples walked-in to REG counter services 1-5 times per semester especially in the morning, 10.31-12.00 P.M. The samples had expectation of

REG in five topics that were tuition in certificates tuition fees and benefit of tuition, counter services rearrangement and sufficiency of information, and service supported in press release. The relationship analysis between media exposure behaviors and a knowledge of REG services were high significant related (sig=0.01) and the relationship analysis between a knowledge of REG services and Over all attitudes were high significant related (sig=0.01).

The research suggests that REG should be developed website and information on website to attract and relate to student's needs. Moreover, REG need to develop Information Technology (IT) and adds the various Electronic Medias for efficiency supporting to customers' life styles. Also, the formats of REG's press release must be expanded in academic announcements and missions/duties to clarify the understanding between REG and customers.

**Keywords :** Media Exposure Behavior, Expectation, Attitude, The Office of the Registrar, Thammasat University



## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จในครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ปัทมา สุวรรณภักดี ที่สละเวลาและกรุณามาเป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระให้แก่ข้าพเจ้า โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาท่านได้คอยให้คำปรึกษาตลอดการค้นคว้าอิสระนี้เป็นอย่างยิ่ง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ด้วยความเมตตาจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. โมไนยพล รณเวช ที่ให้เกียรติรับเป็นประธานกรรมการการค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำในเรื่องสถิติ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น และรองศาสตราจารย์ แอนนา จุมพลเสถียร กรรมการการค้นคว้าอิสระที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาการทำรายงานโครงการเฉพาะบุคคลตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จไปได้ด้วยดีในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และเพื่อนๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ชาวสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลือมาตั้งตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ขอขอบคุณอาจารย์เสาวธาร โพธิ์กลัด และพี่กระต่ายน้อย ที่คอยให้กำลังใจอบรมสั่งสอน พร้อมทั้งให้คำแนะนำในทุก ๆ เรื่องมาด้วยความเต็มใจตลอดมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงผลักดันให้ข้าพเจ้ามีความพยายามต่อสู้ดิ้นรนต่ออุปสรรคต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จตามความมุ่งหวัง

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามในการทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำกันมาโดยตลอด

นางสาวพัชราภรณ์ ศรีเพียงจันทร์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 ปัญหานำการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ (Media exposure)	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร	11
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง (Expectancy Theory)	13
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (KAP Theory)	15
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20

	(7)
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	25
3.1 ประชากร	25
3.2 ขนาดตัวอย่าง	25
3.3 การสุ่มตัวอย่าง	26
3.4 ตัวแปรที่ศึกษา	30
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.6 หลักเกณฑ์การให้คะแนน	31
3.7 การทดสอบความเที่ยงตรง	38
3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์	39
3.9 การวิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิจัย	40
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.2 ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษา	
4.3 ส่วนที่ 3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา	
4.4 ส่วนที่ 4 ทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา	51
4.5 ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษา	57
4.6 ส่วนที่ 6 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา	60
4.7 ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ	65
4.8 ส่วนที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	120
5.1 สรุปผลการวิจัย	122
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	142
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	146
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	148
รายการอ้างอิง	149

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 151

ประวัติผู้เขียน 164



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ตามคณะ	29
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	41
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	41
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	42
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะที่ศึกษา	42
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	44
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาที่เปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	45
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทข่าวสาร ที่เปิดรับเป็นประจำสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	45
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	46
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ ด้านองค์กรของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	47
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	48
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ด้าน ช่องทางการให้บริการของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	49
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	50
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	51

- 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติ  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านองค์กร 52
- 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติ  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านอัตราค่าธรรมเนียมนิยม 54
- 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติ  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านช่องทางการให้บริการ 55
- 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติ  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ 56
- 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางงานบริการ  
ทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 57
- 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการ  
ทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 58
- 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการ  
หน้าเคาน์เตอร์สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ใน 1 ภาคการศึกษา 58
- 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการ  
ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 59
- 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวัง  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 60
- 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวัง  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านองค์กร 61
- 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวัง  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านอัตราค่าธรรมเนียมนิยม 62

- 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวัง  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านช่องทางการให้บริการ 63
- 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวัง  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :  
ด้านส่งเสริมการให้บริการ 64
- 4.27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อ  
บุคคลมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 67
- 4.28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 68
- 4.29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 69
- 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้  
บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 70
- 4.31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 71
- 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 72
- 4.33 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 73

- 4.34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 74  
ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.35 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 75  
ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 76  
ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านอัตราค่าธรรมเนียมสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 77  
ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านช่องทางการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 78  
ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 79  
ประเภทสื่อบอร์ด ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 80  
ประเภทสื่อบอร์ด ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.41 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ 81  
ประเภทสื่อบอร์ด ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



- 4.42 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อบอร์ด ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 82
- 4.43 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 83
- 4.44 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 84
- 4.45 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 85
- 4.46 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar TU) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 87
- 4.47 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความ  
สัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 88
- 4.48 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความ  
สัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 89

- 4.49 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อ 90  
สังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.50 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ 92  
ประเภทสื่อสังคมออนไลน์(YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.51 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับ 93  
ทัศนคติด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.52 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับ 94  
ทัศนคติด้านอัตราค่าธรรมเนียมสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.53 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับ 95  
ทัศนคติด้านช่องทางการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.54 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับ 96  
ทัศนคติด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.55 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม 97  
มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.56 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม 98  
มีความสัมพันธ์กับทัศนคติอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.57 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม 99  
มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 4.58 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม 100  
มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4.59	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	101
4.60	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	102
4.61	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	103
4.62	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	104
4.63	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	105
4.64	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	106
4.65	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	107
4.66	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	108
5.1	แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อบุคคล	120
5.2	แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS)	121
5.3	แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)	122
5.4	แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์	123
5.5	แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU)	124
5.6	แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat)	125

5.7	แสดงผลการทดสมมติฐานการวิจัยความรู้ ด้านองค์กร	126
5.8	แสดงผลการทดสมมติฐานการวิจัยความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	127
5.9	แสดงผลการทดสมมติฐานการวิจัยความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ	128
5.10	แสดงผลการทดสมมติฐานการวิจัยความรู้ ด้านส่งเสริมการให้บริการ	129



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในยุคของโลกไร้พรมแดน เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของมนุษย์เทคโนโลยี ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และมีบทบาทสำคัญในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การบริการสังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม รวมทั้งทางการศึกษา ซึ่งการมีบทบาทสำคัญนี้อาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไอทีนั้นเปรียบเหมือนเครื่องจักรที่สามารถรองรับข้อมูลข่าวสารมาทำการประมวลผล และการแสดงผลตามที่ต้องการได้รวดเร็ว โดยอาศัยองค์ประกอบอื่น ๆ ช่วยในการจัดการ ได้แก่ โปรแกรมปฏิบัติการ โปรแกรมชุดคำสั่งต่าง ๆ และที่สำคัญคือ ผู้ที่จะตัดสินใจหรือสั่งการให้ทำงานได้ถูกต้องตามเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ใช้ ผู้บริหาร และผู้ชำนาญการ โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้มีการเติบโต และการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการบริหารจัดการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้อยู่ในมาตรฐานและสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้

สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีระบบการจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใส่ใจผู้รับบริการ โดยกำหนดผู้ใช้บริการเป็นจุดศูนย์กลางในการบริหารจัดการการทำงานขององค์กร และมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในทุกช่องทางของการติดต่อ กำหนดแนวทางการบริหารงานภายใต้แนวคิด “มุ่งสู่การเป็นสำนักทะเบียนต้นแบบ” ภายใต้อักษรสีตัว คือ “MASS” ดังนี้ Modern ก้าวล้ำ นำสมัย หมายถึง การบริหารและการจัดการด้วยวิชาการและเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัยได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล Accuracy ถูกต้อง แม่นยำ หมายถึง การบริการข้อมูลทางการศึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน Smart สะดวก รวดเร็ว หมายถึง การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ Smile ใส่ใจ เต็มใจ หมายถึง การบริการที่ยึดถือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างตั้งใจและจริงใจ

สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ คณะ หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอกให้ถูกต้อง รวดเร็ว รับผิดชอบและให้บริการด้านการรับเข้าศึกษา การขึ้นทะเบียนนักศึกษา ดูแลเรื่องสถานภาพนักศึกษา การจดทะเบียนศึกษาลักษณะวิชา การประมวลผลการศึกษา

การตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา การเสนอชื่อขออนุมัติปริญญา และการให้บริการข้อมูลด้านสารสนเทศเกี่ยวกับงานบริการทางการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาของทุกคณะ/สาขาวิชา ทั้งทำพระจันทร์และศูนย์รังสิตให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยมีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การบริหารงาน MASS ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาในด้าน Smile ใส่ใจเต็มใจ งานบริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ต้องพบปะกับนักศึกษาโดยตรง ทั้งการบริการหน้าเคาน์เตอร์ การตอบปัญหา ข้อเสนอเกี่ยวกับการลงทะเบียนการศึกษา การออกหลักฐานทางการศึกษา รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้รับบริการ

สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 8 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายรับเข้าศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติแลหนังสือสำคัญ ฝ่ายทะเบียนและประมวล 1 ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล 2 ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ทำพระจันทร์ ฝ่ายประมวลข้อมูล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และยุทธศาสตร์และประเมินผล ในส่วนของงานประชาสัมพันธ์นั้น อยู่ภายใต้ การบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา โดยมีนักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ในส่วนของช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีดังนี้

1. สื่อบุคคล (นักวิชาการศึกษา, นักประชาสัมพันธ์, นักวิชาการคอมพิวเตอร์)
2. สื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS)
3. สื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)
4. สื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์
5. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU)
6. สื่อสังคมออนไลน์ YouTube: NuREG Thammasat)

สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มุ่งเน้นกลุ่มผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้รับบริการในปัจจุบันมีรูปแบบของการรับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักงานทะเบียนนักศึกษา จึงพัฒนารูปแบบของการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ MASS Strategy เพื่อให้การบริการมีความครอบคลุมในทุกพันธกิจ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา จึงมุ่งเน้นกระบวนการขับเคลื่อนโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการ “ร่วมคิด...ร่วมสร้าง” จนกลายเป็นวัฒนธรรมของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา โดย “การร่วมคิด.....ร่วมสร้าง” ไม่ได้มีเฉพาะประชาคมสำนักงานทะเบียนนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงผู้รับบริการทุกประเภท หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน โดยมีการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร และให้บริการ

รูปแบบใหม่ พัฒนาการให้บริการทางการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มนักศึกษาผู้ที่ถือว่าเป็นผู้มาใช้บริการทางการศึกษาที่สำคัญที่สุด ทำให้มีการยกระดับคุณภาพงานบริการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การลดรอบเวลาในการให้บริการเอกสารทางการศึกษา การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service” เป็นทางเลือกใหม่ของนักศึกษา สะดวก รวดเร็วทันใจ และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ช่องทางการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีดังนี้

บริการที่ 1 บัตรนักศึกษา Smart Card นอกเหนือจากเป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา และบัตร ATM แล้วนั้น ยังได้เพิ่มบริการบัตรกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse ที่สามารถใช้ชำระเงินค่าเอกสารทางการศึกษา ทั้งหน้าเคาน์เตอร์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาและชำระผ่านเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ โดยสามารถเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตามช่องทางการเติมเงินของธนาคารกรุงไทยฯ

บริการที่ 2 คือ ใบเสร็จ Online กองคลัง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้รับผิดชอบหลักในการออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา ร่วมมือกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ในการปรับปรุงระบบเพื่อให้สามารถจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาให้นักศึกษาได้เร็วขึ้นกว่าเดิมด้วยระบบที่นักศึกษาสามารถพิมพ์ใบเสร็จได้เอง ผ่านระบบสารสนเทศการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา หลังจากการตัดเงินในบัญชีเรียบร้อยแล้ว 10 วัน โดยการสั่งพิมพ์ครั้งแรกนักศึกษาจะได้รับ ใบเสร็จ ต้นฉบับ

บริการที่ 3 ใบรับรอง Online นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานระบบใบรับรองออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ที่ [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) ระบบจะแสดงหน้าจอให้กรอกข้อมูล ให้ถูกต้องและครบถ้วน เสร็จแล้วพิมพ์ใบแจ้งการชำระเงิน เพื่อนำไปยื่นชำระเงินค่าใบรับรองที่ธนาคารกสิกรไทย หรือ ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือธนาคารกรุงไทย

บริการที่ 4 เครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ สำหรับนักศึกษาปัจจุบันเท่านั้น นักศึกษาสามารถขอเอกสารทางการศึกษาด้วยตนเองง่ายๆ โดยใช้คู่กับบัตรนักศึกษา Smart Purse มีให้บริการทั้ง 3 ศูนย์การศึกษา ดังนี้ หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต หอสมุดปรีดีพนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ และอาคารเรียนรวม 5 ชั้น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง

บริการที่ 5 ขึ้นทะเบียนบัณฑิต Online ทางเลือกใหม่ของบัณฑิต ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถทำรายการขึ้นทะเบียนบัณฑิต ผ่านทาง [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) แล้วชำระ



ค่าธรรมเนียมได้ที่ธนาคารกรุงไทยฯ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ บัณฑิตสามารถเลือกรับเอกสารสำเร็จการศึกษาได้ 2 วิธี คือ มารับด้วยตนเองตน หรือ จัดส่งทางไปรษณีย์

และบริการที่ 6 SIM TU หรือ TU NEWS เป็นการให้บริการข่าวสารผ่าน SMS สำหรับนักศึกษา ซึ่งข่าวสารที่ได้รับนั้นจะเป็นการอัปเดตสถานะต่าง ๆ ของนักศึกษา หรือ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้บริการได้เฉพาะเครือข่าย AIS เท่านั้น

จากภารกิจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษาว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการเปิดรับ ทักษะคิดและความคาดหวังต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะคิด พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนำความคิดเห็นมาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ในการให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้รับบริการ ตอบสนอง กับความต้องการของนักศึกษา และสามารถเลือก ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการทางการศึกษาของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้อย่างเหมาะสม

## 1.2 ปัญหาการวิจัย

1. นักศึกษามีการเปิดรับสื่อของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ เป็นอย่างไร
2. นักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นอย่างไร
3. นักศึกษามีทัศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นอย่างไร
4. นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นอย่างไร
5. นักศึกษามีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ เป็นอย่างไร
6. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์หรือไม่ อย่างไร



7. ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์หรือไม่ อย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์
5. เพื่อศึกษาความคาดหวังของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความรู้ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** การเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทักษะคิดและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มุ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พฤติกรรมการใช้บริการ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา และทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ระดับชั้นปริญญาตรี ทุกชั้นปี และใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน ระหว่างวันที่ 26 เมษายน - 25 พฤษภาคม 2559

## 1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์** หมายถึง หน่วยงานกลางที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ คณะ หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอก

**ลักษณะทางประชากร** หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับเพศ อายุ ชั้นปี สายวิชาที่ศึกษา และคณะที่ศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

**การเปิดรับสื่อ** หมายถึง ระดับการเปิดรับสื่อและช่วงเวลาการเปิดรับสื่อของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ความรู้** หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับงานบริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการใช้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการให้บริการ

**พฤติกรรมการใช้บริการ** หมายถึง ช่องทางการใช้บริการ ความถี่ และช่วงเวลาในการใช้บริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

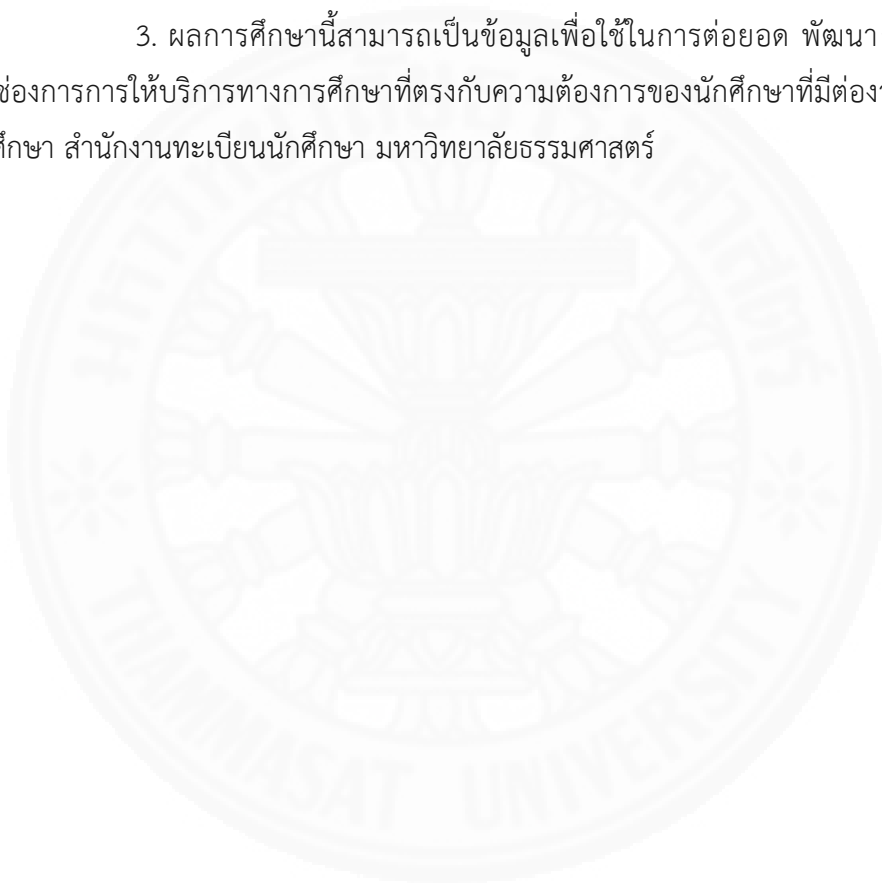
**ความคาดหวัง** หมายถึง ความคาดหวังของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการให้บริการ

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึง พฤติกรรมการเปิดรับ ความรู้ ทักษะ และ ความคาดหวังของนักศึกษาต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึง ข้อมูลความคิดเห็น และทัศนคติของนักศึกษาต่อ ภาพลักษณ์องค์กรด้านงานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. ผลการศึกษานี้สามารถเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการต่อยอด พัฒนาการให้บริการ และช่องทางการให้บริการทางการศึกษาที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาที่มีต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ รวมทั้งเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ (Media exposure)
2. แนวคิดด้านลักษณะทางประชากร
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง (Expectancy Theory)
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ (Media exposure)

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ในสังคม โดยมนุษย์มีความจำเป็นที่ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นองค์ประกอบหลัก เพื่อให้การสื่อสารสามารถเป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อประสานงานภายในกระบวนการทางสังคม หากสังคมยังมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น มนุษย์จึงต้องอาศัยการกระบวนการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา

การเลือกในการรับข่าวสารเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการสื่อสาร กล่าวคือ กระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของผู้รับสื่อจากข่าวสารต่าง ๆ โดยจะได้รับการเตรียมมาอย่างพิถีพิถัน ใช้ผู้สื่อสารอย่างมืออาชีพ และมีความน่าเชื่อถือสูง แต่สิ่งเหล่านี้ก็ไม่สามารถรับประกันผลของการสื่อสารที่จะประสบความสำเร็จไปยังผู้รับสารได้ทั้งหมด เนื่องจากผู้รับสารมีอิสระในการเลือกรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน กระบวนการเลือกสรรรับข่าวสารเปรียบได้เหมือนเครื่องกรอง (filters) ข่าวสารในการรับรู้ของ

มนุษย์เรา ประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547, น. 252)

1. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) หมายถึง การที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจข่าวสารหรือเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดที่มีอยู่ด้วยกันหลากหลายแหล่ง โดยการเลือกเปิดรับข่าวสารีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น ทศนคติเดิมของผู้รับสารตามทฤษฎีความไม่ลงรอยของความรู้ความเข้าใจ บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทศนคติที่มีอยู่ก่อนแล้ว และการหลีกเลี่ยงการรับรู้ข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง เพราะ การได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอยหรือไม่สอดคล้องกับความเข้าใจเดิม จะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุล หรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า “Cognitive Dissonance” ดังนั้น การที่จะหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้นั้น ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องความคิดเดิมของตนเอง

2. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception of Selective Interpretation) หมายถึง เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายแตกต่างกันไป ตามความสนใจ ทศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจจะตีความหมายข่าวสารขึ้นเดียวกันที่ส่งผ่านสื่อมวลชนไม่ตรงกัน และอาจจะทำให้ข้อมูลข่าวสารบางส่วนนั้น ถูกตัดทิ้งไปแล้ว ยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความต้องการ ความสนใจ ทศนคติ ฯลฯ ของตนเอง โดยมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่ชอบ ไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วยกับทศนคติของตนเอง ทั้งนี้ แต่ละคนเลือกจดจำเฉพาะส่วนที่ตนเองเห็นว่าเนื้อหาของสารน่าสนใจเท่านั้น ส่วนที่เหลือมักจะถูกลืมหรือไม่นำมาถ่ายทอดต่อ แม้ว่าผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วน แต่ก็อาจจะไม่สนใจและเลือกที่จะจดจำสิ่งที่เราต้องการก็เป็นได้

4. การเลือกมีปฏิกิริยา (Selective Action) ในท้ายที่สุดคนทุกคนก็มีได้มีปฏิกิริยาเป็นอย่างเดียวกันต่อข่าวสารขึ้นเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วในชีวิตประจำวัน

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับรู้ข่าวสารของบุคคลนั้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547, น.156) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์ คือ มนุษย์มีความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจอยู่ในความต้องการระดับสูง

และความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ และเป็นที่ยอมรับในสังคม

2. ทักษะและค่านิยม (Attitude and Values) ทักษะ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องราวต่าง ๆ ในส่วนของค่านิยม คือ หลักองค์ประกอบหลักที่เรายึดถือปฏิบัติ ตามความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมและคนซึ่งทักษะและค่านิยม ล้วนแต่มีอิทธิพลในระดับสูงต่อการเลือกสื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกสื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. ภาษาและลีลา (Communication Style) ผู้รับสารต้องปรับภาษาให้เข้ากับผู้รับสาร เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความประทับใจ เพราะ ผู้รับสารไม่สารชัดจึ่งหะการสื่อสารได้ถ้าไม่เข้าใจคำบางคำหรือข้อความบางข้อความของผู้ส่งสาร ทำให้ผู้รับสารไม่เกิดผลตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ประสิทธิภาพในการสื่อสารจึงไม่เกิด

7. สภาวะ (Context) กล่าวคือ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ โดยกระบวนการสื่อสารสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร ทั้งนี้ การมีบุคคลอื่นอยู่ด้วย จะส่งผลให้มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อมวลชนและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าบุคคลอื่นมองอย่างไร เรามีความคิดว่าบุคคลอื่นคาดหวังอะไรจาก และการที่บุคคลอื่นคิดว่าเรากำลังอยู่ในสถานการณ์ไหน ซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกข้อมูลข่าวสารของเรา

8. นิสัยและประสบการณ์ (Habit and Experience) ในส่วนของผู้รับสาร แต่ละคนจะพัฒนาประสบการณ์การรับสาร โดยเป็นผลมาจากประสบการณ์ในช่วงเวลาการรับข่าวสารของตนเอง และพร้อมจะพัฒนาความชอบชนิดใดชนิดหนึ่งจากสื่ออื่น รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

นอกจากนี้ ชรามม์ (Schramm, 1982, p.121-122 อ้างถึงใน สุขพจน กสิณสุวรรณ, 2554, น. 30-31) กล่าวว่า องค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

1. ประสบการณ์ ส่วนใหญ่ผู้รับสารย่อมผ่านประสบการณ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร วัตถุต่าง ๆ ฯลฯ แตกต่างกันไป ประสบการณ์จึงเป็นตัวแปรทำให้ผู้รับสารหาข่าวสารที่เคยเห็น แตกต่างกันไป

2. ประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารอาจจะแสวงหาข่าวสารที่ต้องการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารจึงจะช่วยให้ผู้รับสารได้เรียนรู้ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้น มีประโยชน์ที่แตกต่างกับข่าวสารด้านอื่น

3. ภูมิหลังแตกต่างกัน เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่มักจะสนใจสิ่งที่ตนไม่เคยพบมาก่อน รวมทั้งการมีความสนใจที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือสร้างความแตกต่างไปจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่

4. การศึกษาและสภาพทางสังคม เป็นตัวชี้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้รับสาร ทั้งพฤติกรรมการรับสื่อ และเลือกสื่อเนื้อหาข่าวสาร

5. ความสามารถการรับรู้ข่าวสาร โดยทั่วไปสภาพจิตใจและร่างกายของมนุษย์ จะประกอบด้วยส่วนที่มีสัมพันธ์กับความสามารถในการรับข่าวสารของบุคคล สภาพร่างกายที่สมบูรณ์ ผู้รับสารที่มีอวัยวะร่างกายครบถ้วน ประสาทสัมผัสทุกอย่างทำงานได้อย่างเป็นปกติย่อมอยู่ในสภาพที่จะรับข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่บกพร่องทางร่างกายและประสาทสัมผัส

6. บุคลิกภาพ คือ องค์ประกอบพื้นฐานของมนุษย์ โดยมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ส่งผลกระทบต่อ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจ และพฤติกรรมของผู้รับสาร

7. อารมณ์ เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจของผู้รับสาร อารมณ์ของผู้รับข่าวสารนั้นสามารถพิจารณาได้ ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากตัวผู้รับสารในช่วงเวลานั้นเอง และทัศนคติ ความรู้สึกเดิมที่มีอยู่ก่อนแล้ว (Predisposition) เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารนั้นด้วย

8. ทัศนคติ คือ รูปแบบทางความคิด คุณสมบัติหรือความรู้สึกพื้นฐานที่ผู้รับสารแต่ละบุคคลมีอยู่ก่อน ที่จะรับข้อมูลข่าวสารอย่างหนึ่งอย่างใด โดยการตอบสนองของผู้รับสารจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งเร้า ที่กำหนดขึ้นหรือข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

แซมมวล เบคเกอร์ (Samuel L. Becker, 1972) การเปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) คือ การแสวงหาข่าวสารของผู้รับสารที่จะแสวงหาขึ้นเกิดจากปัจจัยด้านจิตวิทยาสังคม โดยข้อมูลเมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป



2. การใช้และการเกิดความพึงพอใจจากข่าวสาร (Uses and Gratifications of Media) คือ ผู้รับสารเลือกจะเปิดรับสารจากสื่อมวลชน เฉพาะข่าวสารข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง หากไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนเองสนใจก็จะไม่สนใจอ่านหรือดูต่อข่าวสารนั้นเลย

3. การเปิดรับข่าวสารประสบการณ์ (Experience Receptivity) คือ กลุ่มบุคคลที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารเพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

กล่าวโดยสรุปคือ ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล หากบุคคลใดเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดมาก บุคคลนั้นย่อมต้องมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดการเปิดรับช่องทางการสื่อสาร จากสื่อมวลชนใด เช่น สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจแต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ทำให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปที่ ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตาม แต่ละบุคคลจะมีเกณฑ์การประเมินผลในการเลือกรับข่าวสารที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลและตามสภาพแวดล้อมต่อสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้บุคคลล้วนแต่มีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร ได้กล่าวว่า มนุษย์จะเลือกเปิดรับข่าวสาร เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านต่าง ๆ ของตนเอง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อที่จะได้ทราบว่าเรื่องใดบ้างที่นักศึกษามีการเปิดรับข่าวสารจากสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการเลือกเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคล

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

รูปแบบของการสื่อสารที่กลุ่มผู้รับสารจะต้องเป็นกลุ่มชนขนาดใหญ่ ที่มีความหลากหลายและไม่จำเป็นต้องเคยรู้จักอยู่ในสังคมเดียวกันหรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อน ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ จะมีพฤติกรรมแตกต่างกันด้วย หากผู้ส่งสารต้องการรู้จักและเข้าใจผู้รับสาร จะใช้ลักษณะทางจิตวิทยาและลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบกัน (ประม ะตะเวทิน, 2540, น. 106 อ้างถึงใน สุเพ็ญจิตต์ พวงเกษ, 2555, น. 8)



Berelson & Steiner (เบเรลสัน และสไตเนอร์) ได้กล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะดูและฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขา ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้หมายถึง บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สถานภาพทางสังคม และอื่น ๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันเรื่องของ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ทักษะคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของคน

งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีทางประชากรศาสตร์มักจะใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการเปิดรับสาร หรือการรับรู้จากสื่อต่าง ๆ เนื่องจากในแต่ละกลุ่มประชากรจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ร่วมกัน ย่อมจะมีลักษณะทางจิตวิทยา คล้ายคลึงกัน และส่งผลให้มีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน ปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์มีดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2541, น. 105-109 อ้างถึงใน ภัคพิชา ธนายศโกมล, 2555, น.7)

1. เพศ (Sex) เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรทุกกลุ่ม ส่วนใหญ่ประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิง โดยจะมีอัตราส่วนพื้นฐานที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้กำหนดความสมดุลทางเพศ เพื่อเป็นเกณฑ์ให้ประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน ทั้งนี้เพราะสังคม และวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ และผู้หญิงจะถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย แต่ผู้หญิงเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย

2. อายุ (Age) อายุของผู้รับสาร เป็นลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจ ความคิด และข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน นอกจากความแตกต่างเรื่องของความคิดแล้วอายุก็เป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องของความง่ายในการชักจูงด้วย เมื่ออายุมากขึ้นโอกาสที่จะเปลี่ยนใจ หรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง และคนที่มียุวัยต่างกัน มักมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

3. รายได้ (Income) เป็นปัจจัยกำหนดความเป็นอยู่ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล คนที่มีฐานะหรือรายได้สูงขึ้นไปจะใช้สื่อมวลชนมากขึ้นด้วย ซึ่งมักจะเป็นการใช้เพียงเพื่อแสวงหาข่าวสารสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

4. ระดับการศึกษา (Education) ทำให้บุคคลเกิดความคิด ความต้องการ อุดมการณ์ ที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง จึงมีความเข้าใจสารได้ดีและลึกซึ้งกว่า

เดอเฟลอร์ และเดนนิส (DeFleur & Dennis, 1996, pp. 148-420) ยังได้กล่าวถึง ทฤษฎีความแตกต่างกันแต่ละบุคคลว่า “บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ความแตกต่างได้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และพฤติกรรมการเลือกใช้สื่อของผู้รับสาร” โดยความแตกต่างในปัจจุบันนี้เกิดขึ้นจากคุณสมบัติของผู้รับสารและปัจจัยทางสังคมภายนอก ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร ความแตกต่างในการเปิดรับข่าวสารของบุคคลมีผลมาจากลักษณะทางประชากรศาสตร์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการสื่อสารเหมือนหรือแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านจิตวิทยาและบุคลิกภาพส่วนบุคคล เกิดจากลักษณะการเลี้ยงดูและการอบรมสั่งสอนในสภาพแวดล้อมทางสังคม การดำรงชีวิตที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จะส่งผลกระทบต่อความคิด ทักษะ และระดับสติปัญญา รวมถึงกระบวนการทางจิตใจในแง่การรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจทำให้บุคคลสร้างกรอบความคิดเห็น ความเชื่อ ทักษะคติ รวมทั้งค่านิยมในตัวเองขึ้นมาเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคล

3. ปัจจัยด้านสังคม ลักษณะสังคมของบุคคลมีผลต่อความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม และการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ รวมทั้ง พฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคล จากแนวคิดด้านประชานิยม ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงลักษณะทางประชากรที่แตกต่างจะทำให้ประชานิยมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้กล่าวว่าผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ จะมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา และคณะที่ศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ใช้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง (Expectancy Theory)

ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคล ที่เกี่ยวข้องกัตน โดยคาดหวัง

หรือต้องการในตัวบุคคลนั้นให้ปฏิบัติตามสิ่งที่ตนคาดหวัง และต้องการเอาไว้ (ซิฆนุกร พรภาณู วิชญ์ 2540 น. 6)

(กาญจนา แก้วเทพ, 2553, น. 293 อ้างถึงใน พิเชษฐ์ วรียนันทกุล, 2555, น. 29) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) มุ่งความสนใจที่ศึกษาแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคลในการใช้สื่อ ซึ่งแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อ่นั้นเกิดมาจากการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนแล้ว สื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง เช่น การดูข่าวก็ได้รางวัลเป็นข้อมูล การดูหนังหรือละครก็ได้รางวัลเป็นความสนุกสนานบันเทิง เป็นต้น โดยรางวัลที่ได้มาจากการใช้หรือเปิดรับสื่อ่นั้นจะมีลักษณะเป็นผลทางจิตใจที่ให้คุณค่า (Value) หรือความชื่นชอบส่วนตัว แก่ผลลัพธ์รางวัลแบบต่าง ๆ เช่น ผลลัพธ์ที่เป็นรางวัลทางใจแบบความเพลิดเพลินสำคัญกว่าข่าวสาร เรียกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (Media Gratifications)

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่างของแต่ละบุคคล และ สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน

กำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้วยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ ด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ มาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง (นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล 2540, น.11)

การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ การจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการ และความคาดหวังของบุคคล ที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น

พัชรี มหาลาภ(2538 : 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. การประเมินความเป็นไปได้ เพราะ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง ได้กล่าวว่าความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อที่จะได้ทราบว่าเรื่องใดบ้างที่นักศึกษาที่มีความคาดหวังจากสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่าง และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน

## 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (KAP Theory)

ทฤษฎี KAP เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ Knowledge (ความรู้) Attitude (ทัศนคติ) Practice (การยอมรับปฏิบัติ) ของผู้รับสารนั้น อาจมีผลกระทบต่อบ้านเมืองและสังคม ทั้งสามประเภทยังเกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิดทัศนคติและขั้นสุดท้าย คือการก่อให้เกิดการกระทำ

ทฤษฎี KAP ได้อธิบายการสื่อสารหรือสื่อมวลชนว่าเป็นตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวนำการพัฒนาเข้าไปสู่ชุมชนได้ ด้วยการอาศัย KAP เป็นตัวแปรตามในการวัดความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 11) จะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการนำข่าวสารต่าง ๆ เผยแพร่ออกไปยังสาธารณชนในสังคมได้ทราบว่าจะขณะนี้ในบ้านเมืองและสังคมเกิดปัญหาอะไรขึ้น เมื่อกลุ่มผู้รับสารหรือประชาชนได้ทราบข่าวสารนั้น ๆ ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติและเกิดพฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่เป็นที่ยอมรับกันว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การที่คนเดินเท้ามีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎจราจรได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ สร้างทัศนคติที่ดีและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม โดยผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องประกอบด้วย (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 120-121)

## 1. แนวคิดที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge)

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 น. 120-121 กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ(ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตามความรู้ อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษา และพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ โดยผลกระทบที่มนุษย์หรือผู้รับสารได้รับความรู้ในเชิงทฤษฎีการสื่อสารนั้น อาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการคือ

1.1 Ambiguity Resolution (ตอบข้อสงสัย) กล่าวคือ ในกระบวนการสื่อสารนิยมสร้าง จิตใต้สำนึกที่มักเกิดความสับสนให้แก่สมาชิกภายในสังคม โดยมนุษย์หรือผู้รับสารจึงมักจะค้นหาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการอาศัยสื่อต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ และข้อสงสัยของตน

1.2 Attitude Formation (สร้างทัศนคติ) กล่าวคือ การปลูกฝังทัศนคติในสังคมส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการแพร่วัตกรรมการนั้น

1.3 Agenda setting (กำหนดวาระ) กล่าวคือ เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไปเพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น โดยหากมีสาเหตุที่ตรงกับภูมิหลังของค่านิยมและปัจเจกชนในสังคมแล้วนั้น ผู้รับสารส่วนใหญ่ก็จะมีพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศนั้น ๆ

1.4 Expansion of Belief System (พอกพูนกระบวนความเชื่อ) กล่าวคือ ภายในสังคมมักสื่อสารกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนจึงทำให้ ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อถือหลากหลายและลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อย ๆ

1.5 Value Clarification (รู้แจ้งต่อค่านิยม) กล่าวคือ ในเรื่องค่านิยมและ อุดมการณ์เกิดความขัดแย้งเป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็น เหล่านี้ ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ่มชัดขึ้น

ความรู้ เป็นขั้นตอนแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ โดยการนึก มองเห็น ได้ยิน และได้ฟัง (ชัชวาล ชมศิริตระกูล (2542, น.62 อ้างถึงใน สุขชัยวัฒน์ โชติ พันธุ์, 2552 น. 26) ซึ่งบุคคลส่วนมากมักจะนำความรู้ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์จัดระบบเรื่องราว ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ประมวลผล และตอบสนองในเรื่องต่าง ๆ ว่ามีความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งระดับความรู้ของแต่ละบุคคลนั้นก็มีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้น (Meredith as cited in Mitchell, 1997, p.48 อ้างถึงใน กุลภรณ์ เทพพัตรา, 2548 น. 29) กล่าว ว่า ความรู้จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ คือ ความเข้าใจ และการคงอยู่ เนื่องจากความรู้ความสามารถ ในด้านการจำได้ในบางสิ่งบางอย่างที่เข้าใจแล้ว

ในการวัดระดับความรู้ของแต่ละบุคคล Benjamin S. Bloom (1971 p.271) ได้ แยกระดับความรู้ไว้เป็น 6 ระดับ (อ้างถึงใน ภัครธรณ์ สิริ, 2554, น.18)

1. ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรื่องเฉพาะวิธี ปฏิบัติ กระบวนการ และแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการดึงข้อมูลจาก ความจำออกมา

2. ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehensive) หมายถึง บุคคลสามารถทำ บางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถเขียนข้อความเหล่านั้นได้ ด้วยถ้อยคำของ ตนเอง สามารถแสดงออกได้ในรูปแบบของภาพ สื่อความหมาย ตีความหมาย และเปรียบเทียบ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ หรือการคาดคะเนสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อไปได้

3. ระดับของการนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำเอาข้อเท็จจริง และ ความคิดที่เป็นนามธรรม (Abstract) ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

4. ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถใช้ความคิดในรูปแบบของ การนำความคิดมาแยกเป็นส่วน เป็นประเภท หรือนำข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อการปฏิบัติของ ตนเอง

5. ระดับการสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง การนำข้อมูล และแนวความคิดมา ประกอบรวมเข้าหากัน เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่และมี ความแตกต่างไปจากรูปแบบเดิม



6. ระดับของการประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูล เพื่อตั้งหลักเกณฑ์ ระบบการรวบรวม และการวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้เกิดข้อตัดสินใจในระดับ ของประสิทธิผลของกิจกรรมนั้น ๆ หลังการจัดกิจกรรม

สรุปได้ว่า ความรู้ เป็นพื้นฐานแรกที่เกิดขึ้นก่อนการตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ ของ มนุษย์ ความรู้ดังกล่าวมาจากการได้อ่าน การได้ยิน การได้ฟัง การได้จดจำ รวมถึงการได้ย้อนรำลึก ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสั่งสมขึ้นจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และเมื่อเติบโตขึ้น บุคคลย่อมมี ประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น โดยแต่ละบุคคลก็จะมีประสบการณ์แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับสิ่งที่แต่ละ บุคคลได้รับ ดังจะแสดงออกให้เห็นในทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ (Attitude) โรเจอร์ส (Rogers) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ดั้งเดิมที่บ่งชี้ว่าบุคคล มีความคิดและความรู้สึกอย่างไรกับบุคคลรอบข้าง แม้กระทั่งวัตถุหรือสิ่งแวดล้อม และรวมถึง สถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคติมีต้นกำเนิดมาจากความเชื่อที่สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของ บุคคลได้ในอนาคต ทัศนคติจึงเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นหลักเกณฑ์ในการ ประเมินเพื่อแสดงผลว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal communication) โดยเป็นผลกระทบจากการสื่อสารและการรับสาร อันอาจมีผล ต่อพฤติกรรมในอนาคตต่อไปได้

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็น ผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และกระทำต่อสิ่ง นั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้ถึง ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก (รุ่งนภา, 2536)

นอร์แมน แอล มูน (Norman L. Munn, 1971: 71) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะ ยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อม ที่จะ แสดงปฏิกิริยา ตอบสนอง ด้วย พฤติกรรม อย่างเดียวกันตลอด

ทัศนคติ คือ ความสัมพันธ์ของบุคคลที่สามารถมีความคาบเกี่ยวระหว่างความรู้สึก และได้รวมความเชื่อเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย หรือการรับรู้ของบุคคลที่อาจมีพฤติกรรมโต้ตอบต่อ เป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยสรุป ทัศนคติ ในเรื่องของจิตใจ ความรู้สึก การนึกคิด และความเอน เอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับการสื่อสารมา การกระทำใดๆ อันเนื่องมาจากการมี

ทัศนคติที่มาจาก การรับรู้ข้อมูลและเรื่องนั้น เช่น การรู้ข่าวอย่างดีในเรื่องราวการวางแผนครอบครัว จึงทำให้บุคคลเหล่านั้น มีทัศนคติเชิงบวกต่อเรื่องการวางแผนครอบครัว ทำให้มีการแสดงพฤติกรรม ในการคุมกำเนิดตามมา เป็นต้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติมีที่มาจากประสบการณ์และค่านิยม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ไพบุลย์ อ่างโดยวีระพลและเฉลียว,2538)

1. ประสบการณ์ (Experience) การที่บุคคลได้พบเห็นคุ้นเคยหรือทดลองสิ่งใด นับเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และการที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับ เรื่องใดนับเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience)

2. ค่านิยม (Value) แต่ละบุคคลมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ของสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ทั้งประสบการณ์และค่านิยมทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ไปลักษณะสำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ คือ (ทิตยา อ่างโดยรุ่งนภา, 2536)

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมโต้ตอบต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการ เปลี่ยน-แปลง

3. ทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะ เป็นไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่ จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผลและเลือกสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่า ไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคล และจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่ แตกต่างกันของบุคคลนั้น บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ (รัตนาวลี, 2555, น. 23)

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) คือ ทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มี ความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพภายในจิตใจได้มีการแลกเปลี่ยน และได้ตอบสนองความคิดเห็นต่อ ด้านดีในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง รวมถึงหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการของ องค์กร และอื่น ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออกทัศนคติในด้านการสร้าง ความรู้สึกที่เป็นไปในทางเสื่อมเสีย หรือการแสดงความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในด้านที่ไม่พอใจ ไม่ ยอมรับ ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือ และไม่เห็นด้วย โดยอาจจะมีความเคลือบแคลง สงสัยรวมทั้งเกลียดชัง



ต่อบุคคล หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการองค์กร และอื่น ๆ

3. ทศนคติเฉยๆ หรือทศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็น (Negative Attitude) คือ การมีทศนคติที่เป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ หรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร เราไม่มีแนวโน้มทศนคติอยู่เดิม ในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และเรื่องอื่น ๆ

สรุปได้ว่า ทศนคติ เป็นเรื่องราวที่มีความเกี่ยวข้องกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของบุคคล บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสินค้าและบริการ ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้น จะทำให้ทศนคติของบุคคลเป็นไปได้ในทั้งทิศทางด้านบวก และด้านลบ หรือเรียกได้ว่า ทศนคติ เป็นส่วนในการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรที่อยู่ภายใน ความรู้ (Knowledge) ซึ่งจะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรม (Practice) ของบุคคล และอาจมีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมในอนาคตของบุคคลนั้นด้วย

### 3. แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Practice)

พฤติกรรม (Practice) เป็นปฏิกิริยาหรือกิจกรรมทุกอย่างของสิ่งมีชีวิต ดังนั้นพฤติกรรมของคนจึงหมายถึงปฏิกิริยาต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล มีทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ทั้งสิ่งที่สมัครใจจะกระทำหรือละเว้นการกระทำ ทั้งนี้พฤติกรรมของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพสังคม วัฒนธรรม ซึ่งมักได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังของบุคคลรอบข้าง สถานการณ์ขณะนั้น และประสบการณ์ในอดีต

พฤติกรรม ของบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งสาเหตุการเปลี่ยนแปลงอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น เปลี่ยนแปลงเองจากการเรียนรู้ตามวุฒิภาวะหรือระยะพัฒนาการ เปลี่ยนแปลงเพราะถูกบังคับหรืออิทธิพลระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงเพราะการลอกเลียนแบบ และ เปลี่ยนแปลงเนื่องจากบุคคลยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ดีต่อตนเอง มีความเหมาะสมตรงกับค่านิยม และแนวคิดของตนเองที่แตกต่างกัน เนื่องจาก การมีความรู้ และทศนคติที่ต่างกััน ก็เพราะความแตกต่างอันเนื่องมาจากการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สิ่งสมที่ต่างกััน อันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 123)

พฤติกรรมของบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (ชูชัย สมितिไกร (2553, น. 9 อ้างถึงใน ภัทรภร เฉลยจรรยา, 2558, น. 17)

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ การกระทำที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ และวัดได้ และอาจแสดงออกได้ทั้งในรูปแบบวจนภาษา (Verbal) และแบบอวจนภาษา (Nonverbal) เช่น การพูด การหัวเราะ การร้องไห้ การเดิน การซื้อสินค้า

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ การกระทำที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ การรับรู้ การคิด สามารถวัดพฤติกรรมแบบนี้ได้ด้วยเครื่องมือทางจิตวิทยา เช่น แบบวัด แบบทดสอบ

แนซซี ซวาทซ์ (Nancy Z. Schwartz, อ้างถึงใน สำเนียง ประถมวงษ์, 2553, น. 16) พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป ตามความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทศนคติ และการปฏิบัติตัวในรูปแบบ 4 ประการ ดังนี้

1. ทศนคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติ ดังนั้น ความรู้มีความสัมพันธ์กับทศนคติ และมีผลต่อกาปฏิบัติ

2. ความรู้และทศนคติมีความสัมพันธ์กัน และทำให้เกิดปฏิบัติตามมา

3. ความรู้และทศนคติต่างก็ทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และทศนคติไม่จำเป็น้องมีความสัมพันธ์กัน

4. ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม

แต่อย่างไรก็ตาม ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม อาจไม่ได้สอดคล้องกันเสมอไปตามแนวคิดของ Zimbardo and Lippe, 1991 (อ้างถึงใน ภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ดา, 2555, น. 23) กล่าวหาว่า อิทธิพลของการเสนอข่าวสารบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้ฟังคุ้นเคยกับการสื่อสารนั้น อันจะก่อให้เกิดความสนใจ ความเข้าใจ และการยอมรับ แต่การเสนอสารซ้ำ ๆ ประมาณ 3 ครั้ง อาจทำให้เกิดทศนคติทางบวกได้ แต่ถ้าสารนั้นเสนอประมาณ 5 ครั้ง ผู้รับสารจะเกิดอาการอึดอัดต่อสาร เกิดความเบื่อหน่าย และเกิดปฏิกิริยาต่อต้านในที่สุด

จากทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม ได้กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Practice) ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่เกิดผลกระทบโดยตรงกับผู้รับสาร เป็นการวัดผลสิ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า เนื่องจากเป็นสิ่งที่อยู่ภายในของตัวบุคคล การวัดผลโดยใช้ ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Practice) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อที่ทราบถึง ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม การใช้บริการต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเรื่อง การวัดผลกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาเรื่อง “การเปิดรับ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในครั้งนี้นอกจากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นที่ผู้ศึกษานำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาแล้ว ผู้ศึกษายังได้ศึกษางานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในขอบข่ายของพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการ ทศนคติและความคาดหวัง ประกอบด้วย ข้อมูล ดังนี้

วาสนา แสนโศกทรัพย์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนิสิต เป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากทรัพยากร คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่จะทำให้บริการนั้น เกิดความพึงพอใจน้อยลง จากการเขียนคู่มืองานทะเบียนและคู่มือผู้ประสานงานตารางสอนตารางสอบแล้ว เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ปฏิบัติตามที่เขียนไว้ในคู่มือแล้วในภาพรวมนิสิตพึงพอใจในระดับมาก แต่ในรายชื่อยังมีคำถามบางข้อที่นิสิตมีความพึงใจในระดับปานกลางนั้น เกิดจากที่ตัวบุคคล คือ เจ้าหน้าที่เองและอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และการให้บริการในระบบสารสนเทศ

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่าเพศหลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวัง

และความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่าง

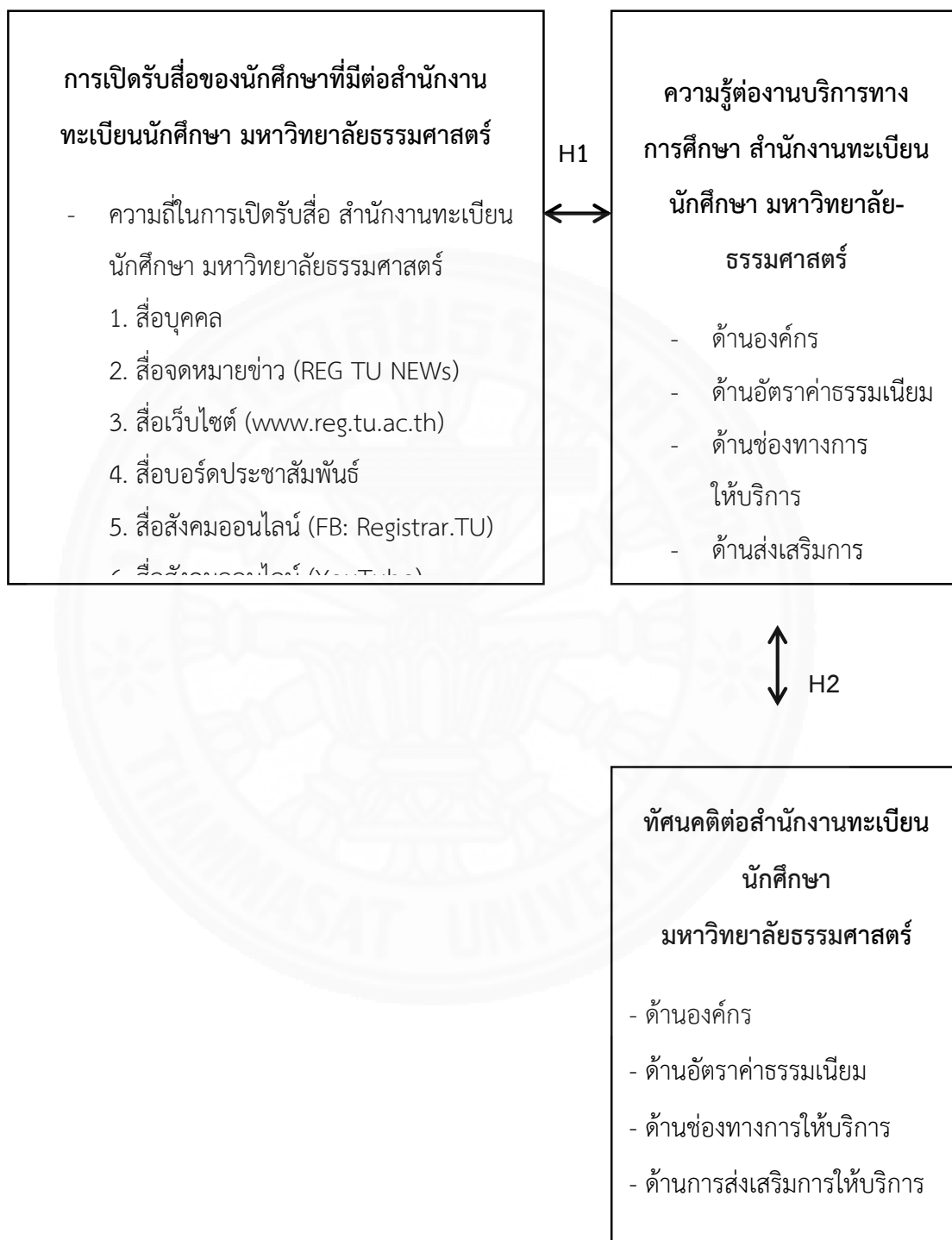
วรพงษ์ วิไล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติต่อโครงการบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุประมาณ 20-30 ปี กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เป็นอันดับแรก สื่อบุคคลเป็นอันดับที่สอง สื่อแผ่นพับ เป็นอันดับที่สาม สื่อนิตยสาร/วารสาร เป็นอันดับที่สี่ สื่อวิทยุ เป็นอันดับที่ห้า และสื่อการจัดนิทรรศการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม (ความถี่) การเปิดรับสื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ผ่านสื่อบุคคลที่แตกต่างกัน อาชีพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม (ความถี่) การเปิดรับสื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนแตกต่างกันถึง 2 สื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อแผ่นพับ โดยลักษณะทางประชากร ทั้งเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อโครงการบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเข้ามาศึกษาต่อระดับปริญญาโท

ปัทมาสน์ อินยอม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและทัศนคติในการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนไทยฮอนด้า จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์ฯ มีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านสถานที่ โดยรวมและแยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง เพศที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการของสหกรณ์ฯ โดยรวมและแยกตามรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงจะมีทัศนคติที่ดีกว่าเพศชาย ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรเป็นเพศหญิงจะมีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับสมาชิกสหกรณ์ฯ เพศหญิง มีโอกาสใช้บริการหรือซักถามบริการต่าง ๆ ได้ละเอียดมากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงมีทัศนคติที่ดีกว่าเพศชาย ระดับการศึกษาและรายได้ สมาชิกสหกรณ์ฯ โดยรวมและแยกตามรายด้านทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญในด้านอายุ สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติในการใช้บริการสหกรณ์ฯ โดยรวมแตกต่างกัน พบว่าสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์ฯ โดยรวมและแยกตามรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นสถานที่ที่มีทัศนคติระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีอายุ

ตั้งแต่ 30-40 ปี มีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์โดยรวมและแยกตามรายด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นสถานที่ที่มีทัศนคติระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ฯ ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการใช้บริการสหกรณ์โดยรวมและแยกตามรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากรและการจัดการมีทัศนคติระดับดี

สุเพ็ญจิตต์ พวงเกษ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) ของคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-29 ปี โดยรวมมีทัศนคติเชิงบวกต่อรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) ซึ่งการใช้บริการ Airport Link สร้างความสะดวกสบายในการเดินทางได้มาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา คือ การให้บริการของ Airport Link มีความปลอดภัยในระดับสูง และ Airport Link มีการให้บริการเป็นมาตรฐานที่ดี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการ Airport Link โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เท่ากับ 2.12 ครั้ง ซึ่งยังคงค่อนข้างน้อย โดยใช้บริการ Airport Link ในช่วงเวลา 15.01-19.00 น. โดยพบว่ามีความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า Airport Link ต่อไป รวมถึง จะแนะนำ (บอกต่อ) ผู้อื่นมาใช้บริการ Airport Link โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) จากอินเทอร์เน็ต และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) แตกต่างกันไป พบว่าเพศที่แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) แตกต่างกันไป ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) จากสื่อโทรทัศน์แตกต่างกัน อาชีพแตกต่างกัน จะมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) จากสื่อโทรทัศน์แตกต่างกัน และพบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) แตกต่างกันไป กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) มากกว่า สถานภาพที่สมรสแล้ว โดยพบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) เนื่องจากทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก

## กรอบแนวคิดการวิจัย





### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research Method) มีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Study) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-Administrative)

#### 3.1 ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี ทุกคณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีทั้งหมด 21 คณะ จำนวน 24,226 คน โดยใช้ฐานข้อมูลจำนวนประชากรในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักงานทะเบียนนักศึกษา, สำรวจเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559)

#### 3.2 ขนาดตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี ทุกคณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการศึกษานั้น ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2531, น. 87) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 6% หรือที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.06 โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี ทุกคณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีจำนวน 24,226 คน (แหล่งข้อมูลโดยฝ่ายประมวลข้อมูล สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำรวจเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559) ทั้งนี้ มีการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

	n	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
กำหนดให้	n	=	จำนวนตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรในการศึกษา
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนการประมาณค่า
แทนค่า	n	=	$\frac{24,226}{1 + 24,226(0.06)^2}$
		=	274.62

จากผลการคำนวณ จะได้ขนาดตัวอย่าง (n) = 275 คน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 คน เพื่อทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด

### 3.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ประชากรนักศึกษา ผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 21 คณะ ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชีคณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะศิลปะศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ วิทยาลัยโลกคดีศึกษา และวิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์ ดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละคณะ โดยใช้สูตร

$$\frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละคณะ} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$



### แทนค่าสูตร ดังนี้

1. คณะนิติศาสตร์	$\frac{2,002 \times 300}{24,226}$	= 24.79
2. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	$\frac{1,685 \times 300}{24,226}$	= 20.86
3. คณะรัฐศาสตร์	$\frac{1,063 \times 300}{24,226}$	= 13.16
4. คณะเศรษฐศาสตร์	$\frac{1,205 \times 300}{24,226}$	= 14.92
5. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	$\frac{936 \times 300}{24,226}$	= 11.59
6. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	$\frac{1,067 \times 300}{24,226}$	= 13.21
7. คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	$\frac{750 \times 300}{24,226}$	= 9.28
8. คณะศิลปศาสตร์	$\frac{2,510 \times 300}{24,226}$	= 31.08
9. คณะศิลปกรรมศาสตร์	$\frac{299 \times 300}{24,226}$	= 3.70
10. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	$\frac{3,097 \times 300}{24,226}$	= 38.35
11. คณะวิศวกรรมศาสตร์	$\frac{2,610 \times 300}{24,226}$	= 32.32
12. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	$\frac{1,192 \times 300}{24,226}$	= 14.76
13. สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	$\frac{2,358 \times 300}{24,226}$	= 29.20
14. คณะแพทยศาสตร์	$\frac{1,121 \times 300}{24,226}$	= 13.88

15. คณะทันตแพทยศาสตร์	$\frac{422 \times 300}{24,226}$	= 5.22
16. คณะสหเวชศาสตร์	$\frac{967 \times 300}{24,226}$	= 11.97
17. คณะพยาบาลศาสตร์	$\frac{327 \times 300}{24,226}$	= 4.04
18. คณะสาธารณสุขศาสตร์	$\frac{389 \times 300}{24,226}$	= 4.81
19. คณะเภสัชศาสตร์	$\frac{86 \times 300}{24,226}$	= 1.06
20. วิทยาลัยโลกคดีศึกษา	$\frac{68 \times 300}{24,226}$	= 0.84
21. วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์	$\frac{72 \times 300}{24,226}$	= 0.89

## ตารางที่ 3.1

จำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ตามคณะ

ลำดับ	คณะ	จำนวนนักศึกษา (คน)	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)
	<u>สายสังคมศาสตร์</u>		
1.	คณะนิติศาสตร์	2,002	24
2.	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	1,685	20
3.	คณะรัฐศาสตร์	1,063	13
4.	คณะเศรษฐศาสตร์	1,205	14
5.	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	936	11
6.	คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	1,067	13
7.	คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	750	9
8.	คณะศิลปศาสตร์	2,510	31
9.	คณะศิลปกรรมศาสตร์	299	3
10.	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3,097	38
11.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	2,610	32
12.	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	1,192	14
13.	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	2,358	29
14.	คณะแพทยศาสตร์	1,121	13
15.	คณะทันตแพทยศาสตร์	422	6
16.	คณะสหเวชศาสตร์	967	11
17.	คณะพยาบาลศาสตร์	327	6
18.	คณะสาธารณสุขศาสตร์	389	6
19.	คณะเภสัชศาสตร์	86	3
20.	วิทยาลัยโลกคดีศึกษา	68	2
21.	วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์	72	2
	<b>รวมนักศึกษาทั้งหมด 21 คณะ</b>	<b>24,226</b>	<b>300</b>

โดยใช้การสุ่มตัวอย่างกลุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ นั้น ผู้ศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามเองในช่วงเช้า และช่วงพักกลางวัน บริเวณอาคารสำนักทะเบียนนักศึกษา และอาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อที่จะได้กลุ่มของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่ครอบคลุมทุกคณะ

### 3.4 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถจำแนกได้ตามสมมติฐานที่ศึกษาได้ 2 สมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ตัวแปรต้น คือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ตัวแปรตาม คือ ความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ตัวแปรต้น คือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยทำแบบสอบถาม 2 ลักษณะ คือ แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) คือ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถาม

แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและแบบสอบถามประเภทปลายปิด (Close-ended Questionnaire) คือ เป็นลักษณะคำถามที่เฉพาะเจาะจง โดยแบ่งคำถามแยกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 5** เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 6** เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 7** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 3.6 หลักเกณฑ์การให้คะแนน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1.1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.2 อายุ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- อายุไม่เกิน 18 ปี
- อายุ 19 ปี
- อายุ 20 ปี
- อายุ 21 ปี
- อายุ 22 ปีขึ้นไป

### 1.3 ชั้นปี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- ชั้นปีที่ 1
- ชั้นปีที่ 2
- ชั้นปีที่ 3
- ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

### 1.4 คณะที่ศึกษา ได้แก่

- คณะนิติศาสตร์
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
- คณะรัฐศาสตร์
- คณะเศรษฐศาสตร์
- คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
- คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
- คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
- คณะศิลปศาสตร์
- คณะศิลปกรรมศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง
- สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร
- คณะแพทยศาสตร์
- คณะทันตแพทยศาสตร์
- คณะสหเวชศาสตร์
- คณะพยาบาลศาสตร์
- คณะสาธารณสุขศาสตร์
- คณะเภสัชศาสตร์
- วิทยาลัยโลกคดีศึกษา
- วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 3 ข้อ ดังนี้**

2.1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ สื่อบุคคล (นักวิชาการศึกษา, นักประชาสัมพันธ์, นักวิชาการคอมพิวเตอร์) สื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) สื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) สื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU และ สถานี YouTube: NuREG Thammasat) แยกเป็นแต่ละประเภท ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่เปิดรับเป็นประจำ

ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามให้กลุ่มตัวอย่างเลือกจากคำตอบที่มีให้เลือก 6 คำตอบ  
ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน
ไม่เคย	เท่ากับ	0	คะแนน

2.2 คำถามเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามให้กลุ่มตัวอย่างเลือกจากคำตอบที่มีให้เลือก 4 คำตอบ ดังนี้

- ช่วงเช้าถึงเที่ยง (06.01-12.00 น.)
- ช่วงบ่ายถึงเย็น (12.01-18.00 น.)
- ช่วงหัวค่ำถึงเที่ยงคืน (18.01-24.00 น.)
- ช่วงหลังเที่ยงคืนถึงเช้ามืด (24.01-06.00 น.)

2.3 คำถามเกี่ยวกับประเภทข่าวสารที่เปิดรับเป็นประจำ ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามให้กลุ่มตัวอย่างเลือกจากคำตอบที่มีให้เลือก 4 คำตอบ ดังนี้

- การจดทะเบียนรายวิชาและชำระค่าธรรมเนียมฯ
- การเพิ่ม-ถอนรายวิชา
- การประกาศตารางสอน/ตารางสอบ
- การประกาศผลการศึกษา
- การแจ้งสำเร็จการศึกษา

**ส่วนที่ 3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามเกี่ยวกับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 12 ข้อ

**ข้อมูลถูกต้องจำนวน 8 ข้อ ดังต่อไปนี้**

1. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าประกาศผลการศึกษา จากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น
2. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ
3. ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทางการศึกษา สามารถชำระเงินได้ผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse
4. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service”
5. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสถานี You Tube: NuREG Thammasat ไว้เผยแพร่วิดีโอความรู้บริการทางการศึกษาให้กับผู้รับบริการ
6. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ
7. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับชำระเงินค่าขอใบรับรองทางการศึกษาผ่านบัตรนักศึกษากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Purse)
8. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษา

**ข้อมูลไม่ถูกต้องจำนวน 4 ข้อ ดังต่อไปนี้**

1. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาเท่านั้น  
(เฉลย: สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์คณะ หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอก)
2. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถประกาศผลการศึกษาได้ทันที หลังจากอาจารย์เจ้าของวิชา ส่งผลการศึกษาผ่านระบบออนไลน์  
(เฉลย: สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถประกาศผลการศึกษาได้ หลังจากอาจารย์เจ้าของวิชา ส่งผลการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ และคณะเจ้าของวิชาส่งต้นฉบับเป็นเอกสารมาให้เท่านั้น)



3. สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา (เฉลย: กองคลัง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา)

4. ผู้รับบริการสามารถรับบริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ในวันเวลาราชการเท่านั้น (เฉลย: ผู้รับบริการสามารถรับบริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ตลอดเวลา เนื่องจากมีช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service”)

การวัดค่าตัวแปรความรู้ที่มีต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากคำถามจำนวน 12 ข้อ ในลักษณะคำถามแบบถูกผิด

ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกได้ 1 คะแนน ถ้าตอบผิดหรือไม่แน่ใจได้ 0 คะแนน และคะแนนสูงสุดที่จะเป็นไปได้ คือ 12 คะแนน

#### ส่วนที่ 4 ทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

ในการวัดทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างจะต้องตอบแบบสอบถามในส่วนแบบประเมินค่าด้วยคำตอบจำกัด (itemized Scale) โดยผู้ศึกษากำหนดหัวข้อในการวัดทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้สึกด้านองค์กร
2. ความรู้สึกด้านอัตราค่าธรรมเนียม
3. ความรู้สึกด้านช่องทางการให้บริการ
4. ความรู้สึกด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามให้กลุ่มตัวอย่างเลือกแสดงความคิดเห็นจากคำตอบที่มีให้เลือก 5 คำตอบ ดังนี้

#### ระดับความรู้สึก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

ผู้ศึกษาได้วัดค่าเฉลี่ยทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา โดยการนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 มารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ทัศนคติดีอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ทัศนคติดี
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ทัศนคติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ทัศนคติไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ทัศนคติไม่ดีอย่างยิ่ง

โดยสาเหตุที่มีการแบ่งเกณฑ์การวัดค่าเฉลี่ยในส่วนนี้ออกเป็น 5 ระดับ เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการศึกษาค่าเฉลี่ยในด้านทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษาอย่างละเอียด

**ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีดังต่อไปนี้

1. ท่านใช้บริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผ่านช่องทางใด
2. เรื่องใดที่ท่านใช้บริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บ่อยที่สุด
3. ใน 1 สัปดาห์ ท่านใช้บริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กี่วัน
4. ช่วงเวลาใดที่ท่านนิยมใช้บริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 6 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา**

ในการความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างจะต้องตอบแบบสอบถามในส่วนแบบประเมินค่าด้วยคำตอบจำกัด (itemized Scale) โดยผู้ศึกษา กำหนดหัวข้อในการวัดทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความคาดหวังในด้านองค์กร
2. ความคาดหวังในด้านอัตราค่าธรรมเนียม
3. ความคาดหวังในด้านการให้บริการ
4. ความคาดหวังในด้านส่งเสริมการให้บริการ

ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามให้กลุ่มตัวอย่างเลือกแสดงความคิดเห็นจากคำตอบที่มีให้เลือก 5 คำตอบ ดังนี้

ความคาดหวังมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ความคาดหวังมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ความคาดหวังปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ความคาดหวังน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ความคาดหวังน้อย	เท่ากับ	1	คะแนน

ผู้ศึกษาได้วัดค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา โดยการนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 มารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ สูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ สูง
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ต่ำมาก

โดยสาเหตุที่มีการแบ่งเกณฑ์การวัดค่าเฉลี่ยในส่วนนี้ออกเป็น 5 ระดับ เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการศึกษาค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษาอย่างละเอียด ได้แก่ ระดับต่ำมาก ระดับต่ำ ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะทั่วไปของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

### 3.7 การทดสอบความเที่ยงตรง

เพื่อให้การทำแบบสอบถาม เรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาจัดทำแบบสอบถาม โดยขอให้อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคลพิจารณาตรวจสอบในด้านความ เที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อขอคำแนะนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสามารถหาคำตอบในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งยังสามารถครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ด้วย และนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลจริง

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีการใช้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน เพื่อจะได้ตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อนั้นสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการถาม และมีคำถามที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไรก็ตามหลังจากนั้นจึงหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้

สูตร

$$\alpha = \frac{K}{(K-1)} \left\{ \frac{1 - \sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

$\alpha$  คือ ค่าความเชื่อถือได้

$k$  คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$s_i^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$s^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามนั้น สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2546, น. 261) ได้กล่าวว่า เมื่อทดสอบความน่าเชื่อถือได้ และพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ alpha ที่มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าข้อคำถามที่ได้นั้นมีควมน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ในส่วนของความน่าเชื่อถือของ

แบบสอบถามข้างต้นได้ค่าสัมประสิทธิ์ alpha เท่ากับ 0.79 ขึ้นไปทุกข้อ ถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าเชื่อมั่น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้แบบสอบถามนี้ ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

### 3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามเองในช่วงเช้า และช่วงพักกลางวัน บริเวณอาคารสำนักทะเบียนนักศึกษา และอาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตนเอง (Self-Administrative Quantitative) ในระหว่างวันที่ 26 เมษายน - 25 พฤษภาคม 2559 จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ และนำข้อมูลมาดำเนินการ ดังนี้

1. ทำการลงรหัส (Coding) เพื่อให้ได้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลข
2. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
3. แปลความหมายของข้อมูลที่ได้หลังจากการประมวลผล และจัดทำตารางแสดง

ค่าร้อยละและแสดงค่าทางสถิติ เพื่อทำรายงานอธิบายสรุปผลการศึกษาต่อไป

### 3.9 การวิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการนำสถิติ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลตาราง เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะ และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในการทดสอบวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการวัดผล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson' Product Moment Correlation Coefficient)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research Method) มีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 4** ทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 5** พฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 6** ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 7** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ส่วนที่ 8** การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา โดยนำเสนอข้อมูลดังกล่าวเป็นจำนวน ร้อยละ ซึ่งผลปรากฏตาม ตารางที่ 4.1-4.4 ดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	34.3
หญิง	197	65.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.1 จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.3

## ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 18 ปี	9	3.0
อายุ 19 ปี	88	29.3
อายุ 20 ปี	104	34.7
อายุ 21 ปี	79	26.3
อายุ 22 ปีขึ้นไป	20	6.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.2 จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างอายุ 20 ปี มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างอายุ 19 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และกลุ่มตัวอย่างอายุ 21 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

## ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	62	20.7
ชั้นปีที่ 2	142	47.3
ชั้นปีที่ 3	76	25.3
ชั้นปีที่ 4	20	6.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.3 จำแนกตามชั้นปีการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

## ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะนิติศาสตร์	24	8.0
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	20	6.7
คณะรัฐศาสตร์	13	4.3
คณะเศรษฐศาสตร์	14	4.7
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	11	3.7
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	13	4.3
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	9	3.0



คณะที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะศิลปศาสตร์	31	10.3
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	1.0
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	38	12.7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	32	10.7
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	14	4.7
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	29	9.7
คณะแพทยศาสตร์	13	4.3
คณะทันตแพทยศาสตร์	6	2.0
คณะสหเวชศาสตร์	11	3.7
คณะพยาบาลศาสตร์	6	2.0
คณะสาธารณสุขศาสตร์	6	2.0
คณะเภสัชศาสตร์	3	1.0
วิทยาลัยโลกคดีศึกษา	2	0.7
วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์	2	0.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.4 จำแนกตามคณะที่ศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

#### 4.2 ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังตารางที่ 4.5 - 4.7

## ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเภทสื่อ	ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ							$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย	รวม		
สื่อบุคคล	20 (6.7)	75 (25.0)	97 (32.3)	61 (20.3)	22 (7.3)	25 (8.3)	300 (100.0)	2.78 (ปานกลาง)	1.31
สื่อจดหมายข่าว	18 (6.0)	76 (25.3)	11 (37.0)	61 (20.3)	15 (5.0)	19 (6.3)	300 (100.0)	2.88 (ปานกลาง)	1.20
สื่อเว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th	83 (27.7)	119 (39.7)	77 (25.7)	15 (5.0)	5 (1.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.85 (สูง)	0.95
สื่อบอร์ด ประชาสัมพันธ์	21 (7.0)	70 (23.3)	118 (39.3)	60 (20.0)	21 (7.0)	10 (3.3)	300 (100.0)	2.93 (ปานกลาง)	1.13
สื่อสังคมออนไลน์ Facebook	62 (20.7)	106 (35.3)	80 (26.7)	31 (10.3)	16 (5.3)	5 (1.7)	300 (100.0)	3.50 (สูง)	1.18
สื่อสังคมออนไลน์ YouTube	27 (9.0)	68 (22.7)	95 (31.8)	55 (18.4)	30 (10.0)	27 (8.0)	299 (100.0)	2.78 (ปานกลาง)	1.36
ค่าเฉลี่ย	3.12 (ปานกลาง)								
ค่าสูงสุด	3.85 (สูง)								
ค่าต่ำสุด	2.78 (ปานกลาง)								
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.87								

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อประเภท “สื่อเว็บไซต์ www.reg.tu.ac.th มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 หมายความว่า รับทราบข่าวสารสูง รองลงมาคือ ประเภท “สื่อสังคมออนไลน์ Facebook” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 หมายความว่า รับทราบข่าวสารสูง ประเภท “สื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 หมายความว่า รับทราบข่าวสารปานกลาง ประเภท

“สื่อจดหมายข่าว” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 หมายความว่า รับทราบข่าวสารปานกลาง ประเภท “สื่อบุคคล” และ “สื่อสังคมออนไลน์ YouTube” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 รับทราบข่าวสารปานกลาง ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาที่เปิดรับสื่อ

สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ช่วงเวลาที่เปิดรับสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเช้าถึงเที่ยง (06.01-12.00 น.)	23	7.7
ช่วงบ่ายถึงเย็น (12.01-18.00 น.)	65	21.7
ช่วงหัวค่ำถึงเที่ยงคืน (18.01-24.00 น.)	197	65.7
ช่วงหลังเที่ยงคืนถึงเช้ามืด (24.01-06.00 น.)	15	5.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.6 จำแนกตามช่วงเวลาที่เปิดรับสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เปิดรับสื่อช่วงหัวค่ำถึงเที่ยงคืน (18.01-24.00 น.) จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ ช่วงบ่ายถึงเย็น (12.01-18.00 น.) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และ ช่วงเช้าถึงเที่ยง (06.01-12.00 น.) จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 7.7

## ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทข่าวสารที่เปิดรับเป็นประจำ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเภทข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
การจดทะเบียนรายวิชาและชำระค่าธรรมเนียมฯ	242	24.9
การเพิ่ม-ถอนรายวิชา	242	24.9
การประกาศตารางสอน/ตารางสอบ	201	20.7
การประกาศผลการศึกษา	272	28.0
การแจ้งสำเร็จการศึกษา	15	1.5
รวม	972	100

\* สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 จำแนกตามประเภทข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับเป็นประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสาร เรื่อง การประกาศผลการศึกษา มากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา คือ เรื่องการจดทะเบียนรายวิชาและชำระค่าธรรมเนียมฯ และเรื่อง การเพิ่ม-ถอนรายวิชา จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9

### 4.3 ส่วนที่ 3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นความรู้ ต่องานบริการทางการศึกษา	ผู้ตอบถูก		ผู้ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านองค์กร	378	22.6	822	42.7
ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	409	24.4	191	9.9
ด้านช่องทางการให้บริการ	691	41.3	509	26.4
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	196	11.7	404	21.0
รวม	1674	100	1926	100

จากตารางที่ 4.8 จำแนกตามด้านความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ด้านช่องทางการให้บริการ” มากที่สุด จำนวน 691 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” จำนวน 409 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 “ด้านองค์กร” จำนวน 378 คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ “ด้านการส่งเสริมการให้บริการ” จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ด้านองค์กร” มากที่สุด จำนวน 822 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ “ด้านช่องทางการให้บริการ” จำนวน 509 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 “ด้านการส่งเสริมการให้บริการ” จำนวน 404 คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

## ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ด้านองค์กรของนักศึกษา ที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นความรู้ด้านองค์กร	ผู้ตอบถูก		ผู้ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา เท่านั้น *	91	24.1	209	25.4
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ประกาศผลการศึกษา จากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น	165	43.6	135	16.4
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถประกาศผลการศึกษาได้ทันทีหลังจากอาจารย์เจ้าของวิชา ส่งผลการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ *	91	24.1	209	25.4
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จรับเงินค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา *	31	8.2	269	32.8
รวม	378	100	822	100

\* ข้อที่ผิด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ประกาศผลการศึกษา จากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น” มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6รองลงมาคือ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา เท่านั้น” และประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถประกาศผลการศึกษาได้ทันที หลังจากอาจารย์เจ้าของวิชา ส่งผลการศึกษาผ่านระบบออนไลน์” คิดเป็นจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จรับเงินค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา” คิดเป็นจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จรับเงิน ค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา” มากที่สุด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ

32.8 รองลงมาคือ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา เท่านั้น” ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถประกาศผลการศึกษาได้ทันทีหลังจากอาจารย์เจ้าของวิชา ส่งผลการศึกษาผ่านระบบออนไลน์” จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และประเด็น “สำนักงานทะเบียนศึกษามีหน้าประกาศผลการศึกษาจากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น” จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	ผู้ตอบถูก		ผู้ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ	207	50.6	93	48.7
ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทางการศึกษา สามารถชำระเงินได้ผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse	202	49.4	98	51.3
รวม	409	100	191	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ” มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือ ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทางการศึกษา สามารถชำระเงินได้ผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse ” คิดเป็นจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทางการศึกษา สามารถชำระเงินได้ผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse ” มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ” จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ตามลำดับ

## ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ  
ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ	ผู้ตอบถูก		ผู้ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีช่องทางการให้บริการที่ นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service”	171	24.8	129	25.3
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสถานี You Tube : NuREG Thammasat ไว้เผยแพร่วิดีโอความรู้บริการ ทางการศึกษาให้กับผู้รับบริการ	155	22.4	145	28.5
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรอง อัตโนมัติ	184	26.6	116	22.8
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับชำระเงินค่าขอใบรับรอง ทางการศึกษาผ่านบัตรนักศึกษากระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Purse)	181	26.2	119	23.4
รวม	691	100	509	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็น “สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ” มาก  
ที่สุด คิดเป็นจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาคือ ประเด็น “สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา รับชำระเงินค่าขอใบรับรองทางการศึกษาผ่านบัตรนักศึกษากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์  
(e-Purse)” คิดเป็นจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มี  
ช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง Self – Service” คิดเป็นจำนวน 171 คน  
คิดเป็นร้อยละ 24.8 และประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสถานี You Tube : NuREG  
Thammasat ไว้เผยแพร่วิดีโอความรู้บริการทางการศึกษาให้กับผู้รับบริการ” คิดเป็นจำนวน 151  
คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ตามลำดับ



กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสถานี You Tube : NuREG Thammasat ไว้เผยแพร่วิดีโอความรู้บริการทางการศึกษาให้กับผู้รับบริการ” มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง Self-Service” จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับชำระเงินค่าขอใบรับรองทางการศึกษาผ่าน บัตรนักศึกษากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Purse)” จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ตามลำดับ และประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ” จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

#### ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	ผู้ตอบถูก		ผู้ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษา	168	85.7	132	32.7
ผู้รับบริการสามารถรับบริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ในวันเวลาราชการเท่านั้น *	28	14.3	272	67.3
รวม	196	100	404	100

\* ข้อที่ผิด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษา” มากที่สุด คิดเป็นจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7รองลงมาคือ ประเด็น “ผู้รับบริการสามารถรับบริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ในวันเวลาราชการเท่านั้น” คิดเป็นจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ประเด็น “ผู้รับบริการสามารถรับบริการ

ทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ในวันเวลาราชการเท่านั้น” มากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนศึกษามีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์ งานบริการทางการศึกษา” จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

#### 4.4 ส่วนที่ 4 ทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นหลักทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านองค์กร	3.47 (ดี)	0.73
ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	3.34 (ปานกลาง)	0.78
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.52 (ดี)	0.64
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	0.69
เฉลี่ย	3.42 (ดี)	0.71

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี โดยเรียงลำดับจากความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปสู่ค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกต่อหัวข้อ “ด้านช่องทางการให้บริการ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงาน

ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ หัวข้อ “ด้านองค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี หัวข้อ “ด้านการส่งเสริมการให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง และหัวข้อ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง

#### ตารางที่ 4.14

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร

ความรู้สึกที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัย- ธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร	ระดับความรู้สึก						$\bar{X}$	S.D.
	เห็นด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
การให้บริการด้วย ความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง	50 (16.7)	136 (45.3)	92 (30.7)	19 (6.3)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.70 (ดี)	0.85
การให้บริการทาง การศึกษาที่ถูกต้อง และครบถ้วน	38 (12.7)	120 (40.1)	119 (39.8)	13 (4.3)	9 (3.0)	299 (100.0)	3.55 (ดี)	0.87
การให้บริการที่เป็น ระบบมีความ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	35 (11.7)	118 (39.3)	99 (33.0)	37 (12.3)	11 (3.7)	300 (100.0)	3.43 (ดี)	0.97
การบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่เพียงพอ ต่อความต้องการ	36 (12.0)	101 (33.7)	116 (38.7)	35 (11.7)	12 (4.0)	300 (100.0)	3.38 (ปาน กลาง)	0.97
ระยะเวลาการ ให้บริการเหมาะสม และออกหลักฐาน	39 (13.0)	97 (32.3)	104 (34.7)	33 (11.0)	27 (9.0)	300 (100.0)	3.29 (ปาน กลาง)	1.10

ความรู้สึกที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัย- ธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร	ระดับความรู้สึก						$\bar{X}$	S.D.
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
ทางการศึกษารวดเร็ว								
ค่าเฉลี่ย	3.47 (ดี)							
ค่าสูงสุด	3.70 (ดี)							
ค่าต่ำสุด	3.29 (ปานกลาง)							
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.95							

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี โดยเห็นด้วยกับประเด็น “การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ ประเด็น “การ ให้บริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง และครบถ้วน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ประเด็น “การให้บริการที่เป็นระบบมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ประเด็น “การบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง และประเด็น “ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม และออกหลักฐานทางการศึกษารวดเร็ว” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านอัตราค่าธรรมเนียมน

ความรู้สึกที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านอัตราค่าธรรมเนียน	ระดับความรู้สึก						$\bar{X}$	S.D.
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
ค่าธรรมเนียนการศึกษา อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	33 (11.0)	100 (33.3)	129 (43.0)	34 (11.3)	4 (1.3)	300 (100.0)	3.41 (ปานกลาง)	0.87
ค่าธรรมเนียนการ ให้บริการอยู่เกณฑ์ที่ สามารถจ่ายได้	31 (10.3)	100 (33.3)	125 (41.7)	38 (12.7)	6 (2.0)	300 (100.0)	3.37 (ปานกลาง)	0.90
ค่าธรรมเนียนทำบัตร นักศึกษา เหมาะสมกับ การใช้งาน	27 (9.0)	100 (33.3)	123 (41.0)	39 (13.0)	11 (3.7)	300 (100.0)	3.31 (ปานกลาง)	0.93
ค่าธรรมเนียนใบรับรอง ทางการศึกษามีควา สมเหตุสมผล	28 (9.3)	95 (31.7)	122 (40.7)	39 (13.9)	16 (5.3)	300 (100.0)	3.26 (ปานกลาง)	0.98
ค่าเฉลี่ย	3.34 (ปานกลาง)							
ค่าสูงสุด	3.41 (ปานกลาง)							
ค่าต่ำสุด	3.26 (ปานกลาง)							
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.92							

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อ สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านอัตราค่าธรรมเนียน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.34 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง โดยเห็นด้วยกับประเด็น “ค่าธรรมเนียนการศึกษาอยู่ในเกณฑ์  
มาตรฐาน” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มี

ความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง รองลงมาคือ ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการให้บริการอยู่เกณฑ์ที่สามารถจ่ายได้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ประเด็น “ค่าธรรมเนียมทำบัตรนักศึกษา เหมาะสมกับการใช้งาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง และประเด็น “ค่าธรรมเนียมใบรับรองทางการศึกษามีความสมเหตุสมผล” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.16

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ

สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านช่องทางการให้บริการ

ความรู้สึกที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความรู้สึก						$\bar{X}$	S.D.
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	รวม		
มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แนะนำขั้นตอนการ ให้บริการทางการศึกษา	39 (13.1)	132 (44.3)	103 (34.6)	21 (7.0)	3 (1.0)	298 (100.0)	3.61 (ดี)	0.83
มีช่องทางการชำระเงินค่า จดทะเบียนที่สะดวก รวดเร็ว	42 (14.0)	127 (42.3)	106 (35.3)	22 (7.3)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.61 (ดี)	0.85
สถานที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ	42 (14.0)	101 (33.7)	126 (42.0)	28 (9.3)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.50 (ดี)	0.88
ช่องทางการบริการ “Self – Service” ถูกต้อง และเข้าใจง่าย	38 (12.7)	93 (32.3)	136 (45.3)	24 (8.0)	5 (1.7)	300 (100.0)	3.46 (ดี)	0.87
ช่องทางการให้บริการ ครบถ้วนทุกบริการ	32 (10.7)	108 (36.1)	117 (34.6)	37 (12.4)	5 (1.7)	299 (100.0)	3.41 (ดี)	0.89

ความรู้สึกที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความรู้สึก						$\bar{X}$	S.D.	
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	รวม			
ค่าเฉลี่ย	3.52 (ดี)								
ค่าสูงสุด	3.61 (ดี)								
ค่าต่ำสุด	3.41 (ดี)								
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.86								

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี โดยเห็นด้วยกับประเด็น “มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการให้บริการทางการศึกษา” และประเด็น “มีช่องทางการชำระเงินค่าจดทะเบียนที่สะดวก และรวดเร็ว” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ ประเด็น “สถานที่ให้บริการ มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ประเด็น “ช่องทางการบริการ “Self – Service” ถูกต้อง และเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี และประเด็น “ช่องทางการให้บริการ ครบถ้วนทุกบริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ความรู้สึที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษามหาวิทยาลัย- ธรรมศาสตร์ : ด้านการ ส่งเสริมการให้บริการ	ระดับความรู้สึก						$\bar{X}$	S.D.
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
อุปราชสัมพันธ์เข้าถึง กลุ่มผู้รับบริการได้ง่าย	44 (14.7)	99 (33.1)	122 (40.8)	29 (9.7)	5 (1.7)	299 (100.0)	3.49 (ดี)	0.91
VDO Animation มีความรู้และเข้าใจง่าย	4 (1.3)	29 (9.7)	146 (48.7)	94 (31.3)	27 (9.0)	300 (100.0)	3.37 (ปานกลาง)	0.82
ออกนุชประชาสัมพันธ์ ช่วยสร้างความเข้าใจ หน้าที่ของสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา	24 (8.0)	90 (30.0)	151 (50.3)	28 (9.3)	7 (2.3)	300 (100.0)	3.32 (ปานกลาง)	0.84
ป้ายประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและความ น่าสนใจ	26 (8.7)	92 (30.7)	137 (45.7)	38 (12.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	3.30 (ปานกลาง)	0.88
ช่องทาง “Self-Service” มีความน่าสนใจ	26 (8.7)	83 (27.8)	146 (48.7)	37 (12.4)	7 (2.3)	299 (100.0)	3.20 (ปานกลาง)	0.87
ค่าเฉลี่ย	3.34 (ปานกลาง)							
ค่าสูงสุด	3.49 (ดี)							
ค่าต่ำสุด	3.20 (ปานกลาง)							
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.86							

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อ สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านการส่งเสริมการให้บริการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.34 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง โดยเห็นด้วยกับประเด็น “สื่อประชาสัมพันธ์เข้าถึง



กลุ่มผู้รับบริการได้ง่าย”มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัย-  
 ธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ  
 ประเด็น “VDO Animation มีความรู้และเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 หมายความว่า  
 นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ประเด็น “ออกบูธประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความเข้าใจหน้าที่  
 ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 หมายความว่า นักศึกษา  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปาน  
 กลาง ประเด็น “ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและความน่าสนใจ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30  
 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปานกลาง และประเด็น “ช่องทาง “Self-Service” มีความน่าสนใจ”  
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงาน  
 ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปานกลาง ตามลำดับ

#### 4.5 ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษา

ตารางที่ 4.18

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางงานบริการทางการศึกษา  
 สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ช่องทาง การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการหน้าเคาน์เตอร์	201	49.6
บริการใบรับรอง Online	135	33.3
บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ	29	7.2
บริการใบเสร็จ Online	27	6.7
บริการขึ้นทะเบียนบัณฑิต Online	13	3.2
รวม	405	100

\* สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.10 จำแนกตามช่องทางงานบริการทางการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ มากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา คือ บริการไปรษณีย์ Online จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ บริการเครื่องผลิตไปรษณีย์อัตโนมัติ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตารางที่ 4.19

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการทางการศึกษา  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

งานบริการทางการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การตรวจสอบผลการศึกษา	103	34.3
ทำบัตรนักศึกษา	87	29.0
จดทะเบียน เพิ่ม-ถอน รายวิชา	58	19.3
ขอเอกสารทางการศึกษา/ไปรษณีย์ต่าง ๆ	52	17.3
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.11 จำแนกตามงานบริการทางการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการศึกษา เรื่อง การตรวจสอบผลการศึกษา มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ทำบัตรนักศึกษาใหม่ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ จดทะเบียน เพิ่ม-ถอน รายวิชา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 4.20

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใน 1 ภาคการศึกษา

ความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการเลย	73	24.3
1-5 ครั้ง	202	67.3

ความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์	จำนวน	ร้อยละ
6-10 ครั้ง	19	6.3
มากกว่า 10 ครั้ง	6	2.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.12 จำแนกตามความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ใน 1 ภาคการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 1-5 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ ไม่เคยใช้บริการเลย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ มีความถี่ในการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 6-10 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.21

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ช่วงเวลา การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์	จำนวน	ร้อยละ
08.30-10.30 น.	43	14.3
10.31-12.00 น.	115	38.3
12.31-14.30 น.	103	34.3
14.31-16.00 น.	39	13.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.13 จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ช่วงเวลา 10.31-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.31-14.30 น. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และ ช่วงเวลา 08.30-10.30 น. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

#### 4.6 ส่วนที่ 6 ความคาดหวังของนักศึกษา

##### ตารางที่ 4.22

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็นหลักความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ด้านองค์กร	3.76 (สูง)	0.70
ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	3.87 (สูง)	0.77
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.86 (สูง)	0.75
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	3.79 (สูง)	0.74
เฉลี่ย	3.82 (สูง)	0.74

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยรวมความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยเรียงลำดับจากความความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปสู่ค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อหัวข้อ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ หัวข้อ “ด้านช่องทางการให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง หัวข้อ “ด้านการส่งเสริมการให้บริการ”

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และหัวข้อ “ด้านองค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตารางที่ 4.23

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร

ความคาดหวัง สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร	ระดับความคาดหวัง						$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
จัดลำดับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ตามลำดับ	64 (21.4)	132 (44.1)	93 (31.0)	9 (3.0)	1 (0.3)	299 (100.0)	3.83 (สูง)	0.80
สถานที่ให้บริการเพียงพอต่อนักศึกษาทุกศูนย์การศึกษา	65 (21.7)	122 (40.7)	104 (34.7)	6 (2.0)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.80 (สูง)	0.83
มีการปรับระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	66 (22.0)	111 (37.0)	113 (37.7)	6 (2.0)	4 (1.3)	300 (100.0)	3.76 (สูง)	0.86
ปรับขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	66 (22.0)	117 (39.0)	97 (32.3)	16 (5.3)	4 (1.3)	300 (100.0)	3.75 (สูง)	0.90
ประชาสัมพันธ์ การให้บริการและบทบาทหน้าที่ขององค์กร	56 (18.7)	121 (40.3)	100 (33.3)	15 (5.0)	8 (2.7)	300 (100.0)	3.67 (สูง)	0.92
ค่าเฉลี่ย	3.76 (สูง)							
ค่าสูงสุด	3.83 (สูง)							
ค่าต่ำสุด	3.67 (สูง)							
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.86							

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “จัดลำดับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ตามลำดับ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น

“สถานที่ให้บริการเพียงพอต่อนักศึกษาทุกศูนย์การศึกษา” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “มีการปรับระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “ปรับขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “ประชาสัมพันธ์ การให้บริการและบทบาทหน้าที่ขององค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.24

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

ความคาดหวัง สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
ค่าธรรมเนียมใบรับรอง ทางการศึกษาเหมาะสม กับคุณภาพการให้บริการ	78 (26.1)	120 (40.1)	93 (31.0)	6 (2.0)	2 (0.7)	299 (100.0)	3.88 (สูง)	0.83
ค่าธรรมเนียมการ ให้บริการคุ้มกับการ นำไปใช้ประโยชน์	82 (27.4)	114 (38.1)	92 (30.8)	10 (3.3)	1 (0.3)	299 (100.0)	3.88 (สูง)	0.85
ค่าธรรมเนียมการทำบัตร นักศึกษา เหมาะสมกับ คุณภาพการใช้งาน	77 (25.7)	122 (40.7)	86 (28.7)	13 (4.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.86 (สูง)	0.87
ค่าธรรมเนียมการศึกษา เหมาะสมกับระบบการ เรียน	77 (25.7)	117 (39.0)	93 (31.0)	11 (3.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.85 (สูง)	0.86
ค่าเฉลี่ย	3.87 (สูง)							

ความคาดหวัง สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
ค่าสูงสุด	3.88 (สูง)							
ค่าต่ำสุด	3.85 (สูง)							
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.85							

จากตารางที่ 4.24 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “ค่าธรรมเนียมใบรับรองทางการศึกษาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ” และประเด็น “ค่าธรรมเนียมการให้บริการคุ้มกับการนำไปใช้ประโยชน์” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการทำบัตรนักศึกษา เหมาะสมกับคุณภาพการใช้งาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “ค่าธรรมเนียมการศึกษาเหมาะสมกับระบบการเรียน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

## ตารางที่ 4.25

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านช่องทางการให้บริการ

ความคาดหวัง สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
การพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้รองรับต่อผู้ใช้บริการ	83 (27.7)	117 (39.0)	84 (28.0)	13 (4.3)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.88 (สูง)	0.89
ช่องทางในการชำระเงินค่า จดทะเบียนผ่านระบบ ธนาคารให้สะดวก และ รวดเร็วขึ้น	79 (26.3)	119 (39.7)	90 (30.0)	10 (3.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.87 (สูง)	0.86
รูปแบบการให้บริการมี คุณภาพใช้งานได้สะดวก และรวดเร็ว	82 (27.3)	109 (36.3)	96 (32.0)	11 (3.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	3.86 (สูง)	0.88
ระบบสารสนเทศด้านการ บริการ มีข้อมูลถูกต้อง และ เข้าใจง่าย	69 (23.0)	121 (40.3)	100 (33.3)	9 (3.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.82 (สูง)	0.82
ค่าเฉลี่ย	3.86 (สูง)							
ค่าสูงสุด	3.88 (สูง)							
ค่าต่ำสุด	3.82 (สูง)							
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.86							

จากตารางที่ 4.25 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ สำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “การพัฒนาระบบ  
สารสนเทศให้รองรับต่อจำนวนผู้ใช้บริการ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 หมายความว่า  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “ช่องทางในการชำระเงินค่าจดทะเบียนผ่าน



ระบบธนาคารให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูง ประเด็น “รูปแบบการให้บริการมีคุณภาพใช้งานได้สะดวก และรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “ระบบสารสนเทศด้านการบริการ มีข้อมูลถูกต้อง และเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.26

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นหลักความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านส่งเสริมการให้บริการ

ความคาดหวัง สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านส่งเสริมการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
การพัฒนาภาพประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการได้	79 (26.4)	117 (39.0)	90 (30.0)	11 (3.7)	2 (0.7)	299 (100.0)	3.86 (สูง)	0.86
การพัฒนาอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ	78 (26.0)	114 (38.0)	95 (31.7)	12 (4.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	3.85 (สูง)	0.86
ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายขึ้น	82 (27.3)	102 (34.0)	102 (34.0)	11 (3.7)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.83 (สูง)	0.90
กิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง	62 (20.7)	112 (37.3)	109 (36.3)	13 (4.3)	3 (1.0)	299 (100.0)	3.72 (สูง)	0.87
มีทัศนียภาพด้านสถานที่และเคาน์เตอร์การให้บริการ	70 (23.3)	97 (32.3)	113 (37.7)	7 (5.7)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.71 (สูง)	0.92
ค่าเฉลี่ย	3.79 (สูง)							
ค่าสูงสุด	3.86 (สูง)							
ค่าต่ำสุด	3.71 (สูง)							
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.88							

จากตารางที่ 4.26 พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านส่งเสริมการให้บริการ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “พัฒนาการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการได้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “การพัฒนาอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “กิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “มีทัศนียภาพด้านสถานที่และเคาน์เตอร์การให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

#### 4.7 ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้รวบรวมและจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ควรพัฒนากระบวนการทำงานและการประชาสัมพันธ์ในด้านการประกาศผลการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ
2. ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ ในการจดทะเบียนเรียนให้มากขึ้น สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรกำหนดระยะเวลาในการส่งผลการศึกษาให้อาจารย์แต่ละคนอย่างเหมาะสม ทั้งด้านเวลาและด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการประสานงานระหว่างคณะและอาจารย์
4. ควรพัฒนาการบริการจัดการขั้นตอนในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ให้รวดเร็วมากขึ้น และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเป็นประจำ

5. ควรพัฒนารูปแบบของเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย ดึงดูด และน่าสนใจ พร้อมทั้งจัดสรรให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้

#### 4.8 ส่วนที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ได้ตั้งสมมติฐานใหญ่ไว้ 2 ข้อ คือ

1. การเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์จากสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson's product moment correlation efficient) โดยกำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจะแสดงผลไว้ในตารางที่ 4.27-4.67

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.1.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.27

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์ ความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	R	P-Value
ความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	0.106	0.066

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล กับความรู้ด้านองค์กรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.1.2 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.28

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	R	P-Value
ความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียน นักศึกษา	0.108	0.061

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.3** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.1.3 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.29

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	R	P-Value
ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.086	0.137

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.4** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.1.4 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.30

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	R	P-Value
ความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา	0.064	0.266

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.2.1 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.31

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์การสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs)	R	P-Value
ความรู้ด้านองค์การสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	0.041	0.481

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.2.2 ดังนี้ คือ



$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.32

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs)	R	P-Value
ความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.103	0.073

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.3** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.2.3 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.33

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs)	R	P-Value
ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.083	0.150

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.4** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มี

ความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.2.4 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตารางที่ 4.34

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs)	R	P-Value
ความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.049	0.401

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWSs) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.3.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.35

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th))

มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อเว็บไซต์ ( <a href="http://www.reg.tu.ac.th">www.reg.tu.ac.th</a> )	R	P-Value
ความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	0.020	0.729

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) กับความรู้ด้านองค์กรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.3.2 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.36

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อเว็บไซต์

([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th))

มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อเว็บไซต์ ( <a href="http://www.reg.tu.ac.th">www.reg.tu.ac.th</a> )	R	P-Value
ความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	-0.103	0.074

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์

(www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.3** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.3.3 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.37

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)

มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)	R	P-Value
ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.043	0.454

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่

มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.4** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.3.4 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.38

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)

มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)	ระดับความสัมพันธ์	P-Value
ความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.168 *	0.003

\*p < 0.05



จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกา  
เปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อ  
เว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนัก  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  
สมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษา  
ที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์  
(www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทาง  
สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร  
มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมกา  
สำนักทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มากเท่าไร ก็จะมีความรู้ด้าน  
การส่งเสริมการให้บริการ สำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูงมากขึ้นตามไป  
ด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนัก  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับ  
ความรู้ต่องานบริการทางสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนัก  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับ  
ความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.4.1 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่อ  
งานบริการทางสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่อ  
งานบริการทางสำนักทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์	R	P-Value
ความรู้ด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	0.098	0.090

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ กับความรู้ด้านองค์กรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์กรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.2** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.4.2 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.40

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์	R	P-Value
ความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.010	0.864

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.3** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.4.3 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## ตารางที่ 4.41

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์	R	P-Value
ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.151 *	0.009

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.4** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.4.4 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.42

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์	R	P-Value
ความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.168 *	0.004

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มากเท่าไร ก็จะมีความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ความรู้ด้านองคกรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.5.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองคกรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองคกรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.43

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองคกร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU)	R	P-Value
ความรู้ด้านองคกรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	0.102	0.077

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) กับความรู้ด้านองคกรต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook :

Registrar.TU) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.5.2 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.44

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU)	R	P-Value
ความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	-0.010	0.863

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง

ยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.3** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.5.3 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.45

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU)	R	P-Value
ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.122 *	0.035

\* $p < 0.05$



จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกา  
เปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อ  
สังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องาน  
บริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05  
ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับ  
สื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคม  
ออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องาน  
บริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร  
มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) มากเท่าไร ก็  
จะมีความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูง  
มากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.4** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar  
TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.5.4 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) ไม่มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) มีความสัมพันธ์  
กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## ตารางที่ 4.46

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU)	R	P-Value
ความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.149 *	0.010

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar TU) มากเท่าไร ก็จะมีความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.1** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG

Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.6.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.47

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภท สื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat)	R	P-Value
ความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อบุคคล	0.172 *	0.003

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์

(YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มากเท่าไร ก็จะมีความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.2** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.6.2 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## ตารางที่ 4.48

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat)	R	P-Value
ความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.054	0.350

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.3** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.6.3 ดังนี้ คือ

$H_0$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$  : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## ตารางที่ 4.49

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat)	ระดับความสัมพันธ์	P-Value
ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.167	0.004

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มากเท่าไร ก็จะมี ความรู้ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.4** พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.6.4 ดังนี้ คือ

$H_0$ : พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) ไม่มี

ความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

$H_1$ : พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.50

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat)	R	P-Value
ความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา	0.171 *	0.003

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มากเท่าไร ก็จะมีความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

ตารางที่ 4.51

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.242 *	0.000

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร มีค่า



P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.2 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 4.52

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านอัตราค่าธรรมเนียมสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.133 *	0.021

\* $p < 0.05$



จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.3 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

## ตารางที่ 4.53

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ  
ด้านช่องทางการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.095	0.101

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการ  
ทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร กับ  
ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐาน  
การวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.4** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ  
ของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการ  
ให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.4 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ  
สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

## ตารางที่ 4.54

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.132 *	0.023

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

ตารางที่ 4.55

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านองค์กรสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.123 *	0.033

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม กับทัศนคติ ของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทาง การศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตรา ค่าธรรมเนียม มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตรา ค่าธรรมเนียม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.2 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของ นักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของ นักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 4.56

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมมีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.019	0.738

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.3 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.57

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.099	0.086

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.4** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.4 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ



## ตารางที่ 4.58

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.048	0.405

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.1** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.3.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร



$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

ตารางที่ 4.59

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ

ทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.209 *	0.000

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.3.2 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 4.60

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านอัตราค่าธรรมเนียม สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.097	0.093

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.3.3 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.61

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.194 *	0.001

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.4** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.3.4 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.258 *	0.000

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการ  
ทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ )  
และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ  
ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริม  
การให้บริการ

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร  
มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทาง  
การศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้าน  
การส่งเสริมการให้บริการ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ  
ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4.1** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน  
ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ด้านองค์กร

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.4.1 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

ตารางที่ 4.63

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านองค์กร สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.277 *	0.000

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการ

ให้บริการ มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4.2** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.4.2 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมน

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมน

ตารางที่ 4.64

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมน สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านอัตราค่าธรรมเนียมน สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.089	0.125

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมน มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4.3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.4.3 ดังนี้ คือ

$H_0$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

$H_1$  : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.65

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	R	P-Value
--	---	---------



สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์		
ทัศนคติ ด้านช่องทางการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.232 *	0.000

\*p < 0.05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4.4** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.4.4 ดังนี้ คือ

$H_0$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

$H_1$ : ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ตารางที่ 4.66

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ด้านการส่งเสริมการให้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	R	P-Value
ทัศนคติด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	0.321 *	0.000

\* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ

เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งนักศึกษามีความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มากเท่าไร ก็จะมีทัศนคติต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สูงมากขึ้นตามไปด้วย โดยถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสื่อของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. เพื่อศึกษาความคาดหวังของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความรู้ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี ทุกคณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 21 คณะ หลังจากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างกลุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ผู้ศึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามในช่วงเช้า และช่วงพักกลางวัน บริเวณอาคารสำนักทะเบียนนักศึกษา และอาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อที่จะได้กลุ่มของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่ครอบคลุมทุกคณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเภทปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอ้างอิงมาจากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง และทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม โดยแบ่งคำถามแยกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การวิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลทางสถิติ โดยการประเมินผล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลตาราง ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) Pearson's Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบ วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาคือ นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 300 คน พบว่า

1. เพศ เพศหญิง มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างอายุ 19 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 18 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

3. ชั้นปีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 142 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

4. คณะที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา อยู่คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่วิทยาลัยโลกคดีศึกษา และวิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียน

นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภท ต่าง ๆ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยประเภทสื่อที่กลุ่มตัวอย่างมีเปิดรับมากที่สุด ได้แก่ สื่อเว็บไซต์ [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยช่วงเวลาในการเปิดรับสื่อมากที่สุด ได้แก่ ช่วงหัวค่ำถึงเที่ยงคืน (18.01-24.00 น.) จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 ทั้งนี้ นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการเปิดรับข่าวสาร เรื่อง การประกาศผลการศึกษา มากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

### ส่วนที่ 3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ด้านช่องทางการให้บริการ” มากที่สุด จำนวน 691 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และมีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ด้านองค์กร” มากที่สุด จำนวน 822 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

ในส่วนของความเข้าใจ ด้านองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ประกาศผลการศึกษาจากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น” มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จรับเงินค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา” มากที่สุด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ในส่วนของความเข้าใจ ด้านค่าธรรมเนียม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ” มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และมีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทางการศึกษา สามารถชำระเงินได้ผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse” มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3

ในส่วนของความเข้าใจ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนศึกษามีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ” มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และมีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสถานี You Tube : NuREG Thammasat ไว้เผยแพร่วีดิโอความรู้บริการทางการศึกษาให้กับผู้รับบริการ” มากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5



ในส่วนของความเข้าใจ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษา” มากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 และมีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ผู้รับบริการสามารถรับบริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ในวันเวลาราชการเท่านั้น” มากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3

#### ส่วนที่ 4 ทศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการวิจัย พบว่า โดยเฉลี่ยทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับดี โดยทัศนคติเชิงบวกที่มากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างคือ ประเด็นความรู้สึกต่อ “ด้านช่องทางการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับดี รองลงมาคือ หัวข้อ “ด้านองค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับดี หัวข้อ “ด้านการส่งเสริมการให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และหัวข้อ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. **ความรู้สึกด้านองค์กร** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านองค์กร ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี โดยเห็นด้วยกับประเด็น “การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ ประเด็น “การให้บริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง และครบถ้วน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ประเด็น “การให้บริการที่เป็นระบบมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ประเด็น “การบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อความ



ต้องการของผู้รับบริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง และประเด็น “ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม และออกหลักฐานทางการศึกษารวดเร็ว” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปานกลาง ตามลำดับ

**2. ความรู้สึกด้านอัตราค่าธรรมเนียม** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง โดยเห็นด้วยกับประเด็น “ค่าธรรมเนียมการศึกษาอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง รองลงมาคือ ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถจ่ายได้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ประเด็น “ค่าธรรมเนียมทำบัตรนักศึกษา เหมาะสมกับการใช้งาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง และประเด็น “ค่าธรรมเนียมใบรับรองทางการศึกษามีความสมเหตุสมผล” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ตามลำดับ

**3. ความรู้สึกด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี โดยเห็นด้วยกับประเด็น “มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการให้บริการทางการศึกษา” และประเด็น “มีช่องทางการชำระเงินค่าจดทะเบียนที่สะดวกและรวดเร็ว” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ ประเด็น

“สถานที่ให้บริการ มีเพียงพต่อผู้รับบริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ประเด็น “ช่องทางการบริการ “Self – Service” ถูกต้อง และเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี และประเด็น “ช่องทางการให้บริการ ครบถ้วนทุกบริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี ตามลำดับ

**4. ด้านการส่งเสริมการให้บริการ** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : ด้านการส่งเสริมการให้บริการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง โดยเห็นด้วยกับประเด็น “สื่อประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ง่าย” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดี รองลงมาคือ ประเด็น “VDO Animation มีความรู้ และเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ประเด็น “ออกบูธประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความเข้าใจหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ประเด็น “ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและความน่าสนใจ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง และประเด็น “ช่องทาง “Self – Service” มีความน่าสนใจ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปานกลาง ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามช่องทางงานบริการทางการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ มากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ บริการไปรษณีย์ Online จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และบริการขึ้นทะเบียนบัณฑิต Online น้อยที่สุดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยงานบริการทางการศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การตรวจสอบผลการศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ ทำบัตรนักศึกษาใหม่ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และงานบริการทางการศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การขอเอกสารทางการศึกษา/ไปรษณีย์ต่าง ๆ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ในส่วนของความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ใน 1 ภาคการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ใน 1 ภาคการศึกษามากที่สุด ได้แก่ 1-5 ครั้ง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการเลย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และความถี่การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ใน 1 ภาคการศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ในส่วนของช่วงเวลาในการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ช่วงเวลา มากที่สุด ได้แก่ 10.31-12.00 น. จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 12.31-14.30 น. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ช่วงเวลาน้อยที่สุด ได้แก่ เวลา 14.31-16.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

#### **ส่วนที่ 6 ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

จากการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับสูง โดยความคาดหวังที่มากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างคือ ประเด็น หัวข้อ “ด้านอัตราค่าธรรมเนียม” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ หัวข้อ “ด้านช่องทางการให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับสูง หัวข้อ “ด้านการส่งเสริมการให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับสูง และหัวข้อ “ด้านองค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

**1. ความคาดหวังด้านองค์กร** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “จัดลำดับการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ตามลำดับ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “สถานที่ให้บริการเพียงพอต่อนักศึกษาทุกศูนย์การศึกษา” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “มีการปรับระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “ปรับขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “ประชาสัมพันธ์ การให้บริการและบทบาทหน้าที่ขององค์กร” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

**2. ความคาดหวังด้านอัตราค่าธรรมเนียม** โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “ค่าธรรมเนียมใบรับรองทางการศึกษาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ” และประเด็น “ค่าธรรมเนียมการให้บริการคุ้มกับการนำไปใช้ประโยชน์” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “ค่าธรรมเนียมการทำบัตรนักศึกษา เหมาะสมกับคุณภาพการใช้งาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “ค่าธรรมเนียมการศึกษา เหมาะสมกับระบบการเรียน”

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

**3. ความคาดหวังด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “การพัฒนาาระบบสารสนเทศให้รองรับต่อจำนวนผู้ใช้บริการ” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “ช่องทางในการชำระเงินค่าจดทะเบียนผ่านระบบธนาคารให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “รูปแบบการให้บริการมีคุณภาพใช้งานได้สะดวก และรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “ระบบสารสนเทศด้านการบริการ มีข้อมูลถูกต้อง และเข้าใจง่าย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

**4. ความคาดหวังด้านการส่งเสริมการให้บริการ** พบว่า โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “พัฒนาการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการได้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง รองลงมาคือ ประเด็น “การพัฒนาอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ประเด็น “ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สูง ประเด็น “กิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง และประเด็น “มีทัศนียภาพด้านสถานที่และเคาน์เตอร์การให้บริการ” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หมายความว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความรู้สึกต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สูง ตามลำดับ

### ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมและจัดกลุ่มของข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ควรพัฒนากระบวนการทำงานและการประชาสัมพันธ์ด้านการประกาศผลการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ
2. ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ ในการจดทะเบียนเรียนให้มากขึ้น สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรกำหนดระยะเวลาในการส่งผลการศึกษาให้อาจารย์แต่ละคนอย่างเหมาะสม ทั้งด้านเวลาและด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการประสานงานระหว่างคณะและอาจารย์
4. ควรพัฒนาการบริการจัดการขั้นตอนในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ให้รวดเร็วมากขึ้น และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเป็นประจำ
5. ควรพัฒนารูปแบบของเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย ดึงดูด และน่าสนใจ พร้อมทั้งจัดสรรให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ผลดังนี้

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 5.1



แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อบุคคล

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS)

<p style="text-align: center;"><b>สมมติฐานการวิจัย</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ผลการทดสอบ สมมติฐานการ วิจัย</b></p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.1</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.2</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.3</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.4</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ ([www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th)) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## ตารางที่ 5.3

แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการ วิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.1 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	มีความสัมพันธ์

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## ตารางที่ 5.4

แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์

<p style="text-align: center;"><b>สมมติฐานการวิจัย</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ผลการทดสอบ สมมติฐานการ วิจัย</b></p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.1</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.2</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.3</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4.4</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>มีความสัมพันธ์</p>

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook : Registrar.TU)

<p style="text-align: center;"><b>สมมติฐานการวิจัย</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ผลการทดสอบ สมมติฐานการ วิจัย</b></p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.1</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.2</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>ไม่มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.3</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>มีความสัมพันธ์</p>
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5.4</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	<p>มีความสัมพันธ์</p>

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6** พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความสัมพันธ์กับความรู้ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 5.6

แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัย ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.1</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความ สัมพันธ์กับความรู้ด้านองค์ต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	มีความสัมพันธ์
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.2</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) ไม่มีความ สัมพันธ์กับความรู้ด้านอัตราค่าธรรมเนียมต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	ไม่มีความสัมพันธ์
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.3</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความ สัมพันธ์กับความรู้ด้านช่องทางการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	มีความสัมพันธ์
<p><b>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6.4</b> พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ (YouTube: NuREG Thammasat) มีความ สัมพันธ์กับความรู้ด้านการส่งเสริมการให้บริการต่องานบริการทางสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p>	มีความสัมพันธ์



## ตารางที่ 5.7

แสดงผลการทดสอบมาตรฐานการวิจัยความรู้ ด้านองค์กร

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการ วิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร	มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.4 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	มีความสัมพันธ์



**สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3** ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ  
ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตารางที่ 5.9

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยความรู้ ด้านช่องทางการให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการ วิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.1 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร	มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.2 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการ ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัตราค่าธรรมเนียม	ไม่มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ	มีความสัมพันธ์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.4 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษา ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ	มีความสัมพันธ์





## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทักษะคิดและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### ลักษณะทางประชากร

จากการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากเพศชาย โดยส่วนใหญ่อายุ 20 ปี และศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 มากที่สุด

### พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ผลวิจัยด้านพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเภทสื่อเว็บไซต์ [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) มากที่สุด อาจเนื่องมาจากสื่อประเภทนี้ เป็นสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยนักศึกษาสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจากคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และสมาร์ตโฟนได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้สื่อประเภทยังเป็นการสื่อที่มีอิทธิพลต่อสังคมและวัฒนธรรมการดำรงชีวิตประจำวันของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจะให้ความสนใจกับสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก นอกจากนี้สื่อเว็บไซต์ [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษายังเป็นแหล่งข้อมูลต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาในการแสวงหาข้อมูลการใช้บริการทางการศึกษา เช่น การจดทะเบียนการดูแลผลการศึกษา การขอใบรับรองทางการศึกษา และการดูตารางเรียนตารางสอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แม็คคอมบ์ และ เบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979: 51-52) ที่กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับข่าวสาร หรือการเปิดรับสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ (Surveillance) บุคคลสามารถติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวจากการเปิดรับข่าวสาร ทำให้คนเป็นที่ทันเหตุการณ์ ทันสมัย และเพื่อการตัดสินใจ (Decision) การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัว เพื่อการตัดสินใจโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องชีวิตประจำวัน

โดยหากจำแนกตามประเภทข่าวสารที่นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เปิดรับเป็นประจำ พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดรับข่าวสารเรื่อง การประกาศผลการศึกษา มากที่สุด เพราะผลการศึกษาเป็นสิ่งที่นักศึกษาต้องการทราบมากที่สุด เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจต่อการวางแผนการลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเกียรติกิติ ภูตะมี (2556, น.บทคัดย่อ) เรื่อง “การเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ผลการวิจัยพบว่า นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ มีความต้องการการเปิดรับข่าวสาร เรื่อง ข่าวรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งจบการศึกษาได้ถูกต้องและตรงเวลา

### **ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา**

ผลการวิจัยด้านความรู้ต่องานบริการทางการศึกษาของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “ด้านช่องทางการให้บริการ” มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษามีการใช้บริการผ่านช่องทางการให้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาอยู่เป็นประจำ จึงจำเป็นต้องรับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ด้านช่องทางการให้บริการ เนื่องจากช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหลากหลายช่องทาง จึงทำให้นักศึกษามีความเข้าใจและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับด้านช่องทางการให้บริการมากกว่าข้อมูลด้านอื่น ๆ ในส่วนของความเข้าใจด้านองค์กร พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ประกาศผลการศึกษาจากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น” มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ทั้งนี้ยังมีภารกิจหลักในการให้บริการทางการศึกษาอย่างชัดเจน ในส่วนของความเข้าใจ ด้านค่าธรรมเนียม พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ” มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาต้องดำเนินการจดทะเบียนเรียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) อยู่เป็นประจำและเป็นเรื่องที่นักศึกษาทุกคนให้ความสำคัญ ในส่วนของความเข้าใจ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า นักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนศึกษามีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ” มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า เป็นช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถรับบริการได้ด้วยตนเอง สะดวก รวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องเข้ามาใช้บริการขอใบรับรองที่หน้าเคาน์เตอร์ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา เพราะเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ในส่วนของความเข้าใจ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษา” มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานทะเบียนนักศึกษาจัดกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์เป็นประจำก่อนการเปิดเรียนทุกภาคการศึกษา ทำให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ตรงประเด็นจากผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ สุขัยวัฒน์ โชติพันธ์ (2552 น. 26) ที่กล่าวว่า ความรู้ เป็นขั้นตอนแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ โดยการนึก มองเห็น ได้ยิน และได้ฟัง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสั่งสมขึ้นจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และเมื่อเติบโตขึ้น บุคคลย่อมมีประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น โดยแต่ละบุคคลก็จะมีประสบการณ์แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับสิ่งที่แต่ละบุคคลได้รับ ดังจะแสดงออกให้เห็นในทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

#### **ทัศนคติที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา**

ผลการวิจัยด้านทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทัศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานทะเบียนศึกษามีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้ทั่วถึงทุกกลุ่มผู้รับบริการ และสามารถใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง ในส่วนของด้านองค์กร พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทัศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านองค์กร อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาได้เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานทะเบียนนักศึกษาโดยตรงจากบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและส่งผลดีให้กับภาพลักษณ์ขององค์กรไปด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ โรเจอร์ส (Rogers, 1978: 208-209) ที่กล่าวว่า ทัศนคติเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบ

ข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

ในส่วนของด้านอัตราค่าธรรมเนียม พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทัศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจดทะเบียนและชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ของนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีความเข้าใจว่า สำนักงานทะเบียนนักศึกษาเป็นผู้กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและดูแลรับผิดชอบอัตราค่าธรรมเนียมของนักศึกษาทั้งหมด ในส่วนของการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีทัศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนนักศึกษาส่วนมากจัดร่วมกับกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจจะทำให้นักศึกษาเกิดความสับสนในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (รุ่งนภา, 2536) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

#### ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

ผลการวิจัยด้านความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านอัตราค่าธรรมเนียม ในระดับสูง โดยนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากด้านอัตราค่าธรรมเนียม สูงที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน อาจเป็นเพราะว่า อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการมีการปรับขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้นักศึกษามีความคาดหวังในด้านอัตราค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับสูง โดยนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังในประเด็น “ค่าธรรมเนียมใบรับรองทางการศึกษาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ” และประเด็น “ค่าธรรมเนียมการให้บริการคุ้มกับการนำไปใช้ประโยชน์” มากที่สุด ในส่วนของด้านองค์กร พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านองค์กร อยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่า

สำนักงานทะเบียนนักศึกษาเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีความคาดหวังในด้านองค์กรในระดับมาก เนื่องจากองค์กรเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานต่างๆ ให้กับนักศึกษา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540:18) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่าช่องทางการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริการมีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา เนื่องจากผู้รับบริการมีอัตราการเพิ่มขึ้นทุกปี ระบบการจดทะเบียนและช่องทางการให้บริการต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนาไปตามเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการด้านช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น ในส่วนของด้านการส่งเสริมการให้บริการ พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ด้านการส่งเสริมการให้บริการ อยู่ในระดับสูง โดยมีความคาดหวังกับประเด็น “พัฒนาการประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการได้” มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยทำให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น นั่นเอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเว็บไซต์ [www.reg.tu.ac.th](http://www.reg.tu.ac.th) มากที่สุด เนื่องจากเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่นักศึกษาให้ความสนใจในปัจจุบัน



สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลด้านงานบริการทางการศึกษา ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจ ดึงดูดผู้รับบริการ และพัฒนาระบบไอทีให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ด้านการใช้บริการของนักศึกษา เพราะส่วนใหญ่จะพบกับปัญหาเว็บไซต์ล่ม ในช่วงเวลาการจดทะเบียนเรียน

2. จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสาร เรื่อง การประกาศผลการศึกษา มากที่สุด และมีความคาดหวังเรื่องขั้นตอนการประกาศผลการศึกษาในระดับสูง จึงเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อในเรื่องใดมาก ย่อมมีความคาดหวังในการเปิดรับสื่อเรื่องนั้นมากตามไปด้วย ดังนั้น จึงควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการประกาศผลการศึกษาให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีความรู้ต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านองค์กร มากที่สุด ส่งผลกระทบให้นักศึกษาเข้าใจผิดต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร ดังนั้น จึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์ด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร เผยแพร่ต่อผู้รับบริการให้มากขึ้น และมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4. จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับดี โดยเห็นด้วยกับประเด็น “สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการให้บริการทางการศึกษา” มากที่สุด จึงเห็นได้ว่า ช่องทางการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุดแล้ว ดังนั้น จึงควรเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการให้บริการทางการศึกษาให้มีความหลากหลาย และดึงดูดความสนใจของนักศึกษาให้มากขึ้น พร้อมทั้งพัฒนารูปแบบให้ทันต่อเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยเรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทักษะคิดและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะ การเปิดรับสื่อ ทักษะคิด และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา แค่นั้นเฉพาะ 4 ด้านในภาพรวม และเป็นการศึกษาเชิงปริมาณเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาด้านการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา และควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการได้อย่างตรงจุด

2. ในการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเป็นการเปิดรับความคิดเห็นจากนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาโท-เอก และกลุ่มผู้รับบริการอื่น ๆ ด้วยเนื่องจากสำนักงานทะเบียนนักศึกษา ไม่ได้ให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเดียวเท่านั้น เพื่อจะได้นำข้อมูลความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไปในอนาคต

3. ในการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ศูนย์รังสิต ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาจากนักศึกษาทั้ง 3 ศูนย์การศึกษา เพื่อจะได้มีข้อมูลที่หลากหลายสามารถนำมาเทียบเคียง และพัฒนาระบบการบริหารจัดการขององค์กรต่อไป



## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

กาญจนา แก้วเทพ. (2554). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์. (2547). ทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร.

(พิมพ์ครั้งที่ 1) สำนักพิมพ์: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

### วิทยานิพนธ์

พิเชษฐ์ วรียนันท์ทกุล.(2555). พฤติกรรมการเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ชม

รายการทูไนท์โชว์ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล

ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,

สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน

วรมน เมตไตรพันธ์.(2554). ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้อ่าน ต่อการรายงานข่าว

อาชญากรรมเกี่ยวกับความรุนแรงต่อสตรีในหนังสือพิมพ์รายวัน. (รายงานโครงการเฉพาะ

บุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และ

สื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน

ภักพิชา ธนายศโกลม.(2555). พฤติกรรมการเปิดรับ ทักษะคติ และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ นู สกิน

ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา

มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชา

การจัดการการสื่อสารองค์กร

สุเพ็ญจิตต์ พวงเกษ.(2555). พฤติกรรมการเปิดรับ ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้า

เชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Airport Link) ของคนไทยในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมณฑล.(รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร

วรพงษ์ วิไล.(2555). การเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติต่อโครงการบัณฑิตศึกษา

คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของประชาชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการ  
การสื่อสารองค์กร

สุพชญ กลิ่นสุวรรณ.(2554). ทัศนคติ ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ของเด็กและเยาวชน

ที่มีต่อรายการโทรทัศน์อิงลิชเบรกฟาสต์ ทางทีวีไทย. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล

ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,  
สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน

เกียรติศักดิ์ ภูตะมี.(2556). การเปิดรับ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อสื่อ

ประชาสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (รายงานโครงการเฉพาะ

บุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และ  
สื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร

ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

เรื่อง “การเปิดรับสื่อ ทศนคติ และความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ สำนักงานทะเบียน  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำโครงการเฉพาะบุคคลในระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลที่ได้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและการพัฒนาให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เท่านั้น ดังนั้น ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบคำถามให้ครบถ้วนและตรงตามความคิดเห็นที่แท้จริง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นจริง)

## 1. เพศ

ชาย  หญิง

## 2. อายุ

ไม่เกิน 18 ปี  19 ปี  20 ปี

21 ปี  22 ปี ขึ้นไป

## 3. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่

ชั้นปีที่ 1  ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3  ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

## 4. คณะที่ศึกษา

คณะนิติศาสตร์  คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คณะรัฐศาสตร์  คณะเศรษฐศาสตร์

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์                      | <input type="checkbox"/> คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์                  | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์                  | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ       |
| <input type="checkbox"/> สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร     | <input type="checkbox"/> คณะแพทยศาสตร์               |
| <input type="checkbox"/> คณะทันตแพทยศาสตร์                  | <input type="checkbox"/> คณะสหเวชศาสตร์              |
| <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์                    | <input type="checkbox"/> คณะสาธารณสุขศาสตร์          |
| <input type="checkbox"/> คณะเภสัชศาสตร์                     | <input type="checkbox"/> วิทยาลัยโลกคดีศึกษา         |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์ |  |

## ส่วนที่ 2 การเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 1. ท่านเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของท่านมากที่สุด

ประเภทสื่อ	ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่เคย (0)
1. สื่อบุคคล (นักวิชาการศึกษา, นัก ประชาสัมพันธ์, นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)						
2. สื่อจดหมายข่าว (REG TU NEWS)						
3. สื่อเว็บไซต์ (www.reg.tu.ac.th)						
4. สื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์						
5. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook: Registrar.TU)						

ประเภทสื่อ	ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่เคย (0)
6. สื่อสังคมออนไลน์ YouTube: NuREG Thammasat)						

2. ช่วงเวลาใดที่ท่านเปิดรับสื่อ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บ่อยที่สุด

- ช่วงเช้าถึงเที่ยง (06.01-12.00 น.)
- ช่วงบ่ายถึงเย็น (12.01-18.00 น.)
- ช่วงหัวค่ำถึงเที่ยงคืน (18.01-24.00 น.)
- ช่วงหลังเที่ยงคืนถึงเช้ามีด (24.01-06.00 น.)

3. ประเภทข่าวสาร ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาที่ท่านเปิดรับเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การจดทะเบียนรายวิชาและชำระค่าธรรมเนียมฯ       การเพิ่ม-ถอนรายวิชา
- การประกาศตารางสอน/ตารางสอบ       การประกาศผลการศึกษา
- การแจ้งสำเร็จการศึกษา

### ส่วนที่ 3 ความรู้ต่องานบริการทางการศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา

#### มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำถาม : ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสิ่งที่ท่านทราบมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1.	<b>ด้านองค์กร</b> สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา เท่านั้น			
2.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าประภาศผลการศึกษา จากการประมวลผลของอาจารย์เจ้าของวิชา เท่านั้น			
3.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถประกาศผลการศึกษาได้ทันที หลังจากอาจารย์เจ้าของวิชา ส่งผลการศึกษาผ่านระบบออนไลน์			
4.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกใบเสร็จรับเงินค่าจดทะเบียนให้กับนักศึกษา			
5.	<b>ด้านอัตราค่าธรรมเนียม</b> สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบในการจดทะเบียนและตัดเงินออนไลน์ผ่านระบบ			
6.	ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทางการศึกษา สามารถชำระเงินได้ผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Smart Purse			
7.	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีช่องทางการให้บริการที่นักศึกษาสามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service”			
8.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสถานี You Tube : NuREG Thammasat ไว้เผยแพร่วิดีโอความรู้บริการทางการศึกษาให้กับผู้รับบริการ			

ลำดับ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
9.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีบริการ Automatic Document Machine บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ			
10.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา รับชำระเงินค่าขอใบรับรองทางการศึกษาผ่านบัตรนักศึกษา กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Purse)			
11.	<b>ด้านการส่งเสริมการให้บริการ</b> สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีกิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งานบริการทางการศึกษา			
12.	ผู้รับบริการสามารถรับบริการทางการศึกษาของสำนักงานทะเบียนนักศึกษาได้ในวันเวลาราชการเท่านั้น			



ส่วนที่ 4 ทศนคติต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ประเด็นความรู้สึกที่มีต่อสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับความรู้สึก				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง (1)
1.	<b>ด้านองค์กร</b> สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถ การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถ ให้บริการที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
3.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สามารถ ให้บริการทางการศึกษาที่ถูกต้อง และ ครบถ้วน					
4.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มี ระยะเวลาในการให้บริการต่าง ๆ ที่ เหมาะสม และการออกหลักฐาน ทางการศึกษาที่รวดเร็ว					
5.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีการ บริหารจัดการเจ้าหน้าที่ให้บริการ ทางการศึกษาเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ					
1.	<b>ด้านอัตราค่าธรรมเนียม</b> ค่าธรรมเนียมการขอใบรับรองทาง การศึกษามีความสมเหตุสมผล					

ลำดับ	ประเด็นความรู้สึกที่มีต่อสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับความรู้สึก				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง (1)
2.	ค่าธรรมเนียมการทำบัตรนักศึกษา เหมาะสมกับการใช้งานที่ครอบคลุม					
3.	ค่าธรรมเนียมการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ มาตรฐานตามระเบียบของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์					
4.	ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่าง ๆ อยู่ เกณฑ์ที่สามารถจ่ายได้					
1.	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> สถานที่ให้บริการของสำนักทะเบียน นักศึกษามีเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความ หลากหลาย ครบถ้วนทุกบริการ					
3.	มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอน ต่าง ๆ ในการให้บริการทางการศึกษา อย่างหลากหลาย เช่น Website, Facebook, YouTube ฯลฯ					
4.	สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีช่องทาง ในการชำระเงินค่าจะทะเบียนผ่าน ระบบธนาคารที่สะดวก และรวดเร็ว					
5.	ช่องทางการให้บริการที่นักศึกษา สามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service” ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย					

ลำดับ	ประเด็นความรู้สึกลที่มีต่อสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับความรู้สึก				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง (1)
1.	ด้านการส่งเสริมการให้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มีสื่อ ประชาสัมพันธ์ ด้านการรับรู้ข่าวสารที่ เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ง่าย เช่น Facebook, YouTube, VDO Animation					
2.	VDO Animation ที่เผยแพร่ ทาง สถานี YouTube เกี่ยวกับงานบริการ ทางการศึกษามีความรู้และเข้าใจง่าย					
3.	กิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์งาน บริการทางการศึกษา ที่จัดขึ้นเป็นการ ช่วยสร้างความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา					
4.	ป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับงานบริการ ทางการศึกษามีความชัดเจนและความ น่าสนใจ					
5.	ช่องทางการให้บริการที่นักศึกษา สามารถทำด้วยตนเอง “Self – Service” มีความน่าสนใจ					

**ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการ สำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ท่านใช้บริการทางการศึกษา ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผ่านช่องทางใด

**(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บริการหน้าเคาน์เตอร์           | <input type="checkbox"/> บริการใบเสร็จ Online               |
| <input type="checkbox"/> บริการใบรับรอง Online          | <input type="checkbox"/> บริการเครื่องผลิตใบรับรองอัตโนมัติ |
| <input type="checkbox"/> บริการขึ้นทะเบียนบัณฑิต Online |   |

2. เรื่องใดที่ท่านใช้บริการ ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บ่อยที่สุด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ขอเอกสารทางการศึกษา/ใบรับรองต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> ทำบัตรนักศึกษา    |
| <input type="checkbox"/> จดทะเบียน เพิ่ม-ถอน รายวิชา        | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบผลการศึกษา |

3. ใน 1 ภาคการศึกษา ท่านใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กี่ครั้ง

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการเลย | <input type="checkbox"/> 1-5 ครั้ง        |
| <input type="checkbox"/> 6-10 ครั้ง         | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง |

4. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ของสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บ่อยที่สุด

**(ตอบเพียง 1 ข้อ)**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 08.30-10.30 น. | <input type="checkbox"/> 10.31-12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 12.31-14.30 น. | <input type="checkbox"/> 14.31-16.00 น. |

ส่วนที่ 6 ความคาดหวังต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	<b>ด้านองค์กร</b> มีการปรับขั้นตอนการบริการจัดการงานทั้ง ภายในและภายนอกองค์กรให้มีความ รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง					
2.	มีการปรับทำการประชาสัมพันธ์ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการและบทบาทหน้าที่ขององค์กร					
3.	มีการปรับจัดลำดับการให้บริการหน้า เคาน์เตอร์อย่างเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง					
4.	มีการปรับระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม					
5.	มีการปรับสถานที่ให้บริการมีจำนวน เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ทุกศูนย์การศึกษา					
1.	<b>ด้านอัตราค่าธรรมเนียม</b> มีการปรับค่าธรรมเนียมการขอใบรับรอง ทางการศึกษาเหมาะสมกับคุณภาพการ ให้บริการ					
2.	มีการปรับค่าธรรมเนียมการทำบัตร นักศึกษา เหมาะสมกับปริมาณการใช้ งานและคุณภาพ					

ลำดับ	ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.	มีการปรับค่าธรรมเนียมการศึกษา เหมาะสมกับระบบการเรียนการสอนใน มหาวิทยาลัย					
4.	มีการปรับค่าธรรมเนียมการให้บริการ ต่าง ๆ ให้คุ้มค่าต่อการนำไปใช้ ประโยชน์					
1.	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b> มีการปรับรูปแบบการให้บริการ ให้มี คุณภาพ สามารถใช้งานได้สะดวก และรวดเร็ว					
2.	มีการปรับพัฒนาระบบสารสนเทศการ ให้บริการรองรับต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
3.	มีการปรับช่องทางในการชำระเงินค่าจด ทะเบียนผ่านระบบธนาคารให้สะดวก และรวดเร็ว					
4.	มีการปรับระบบสารสนเทศด้านการ บริการต่าง ๆ ให้ข้อมูลถูกต้อง และ เข้าใจง่าย					
1.	<b>ด้านส่งเสริมการให้บริการ</b> มีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ เช่น คู่มือ และ เอกสารให้ความรู้ ที่ตรง กับพฤติกรรมและความต้องการของ ผู้รับบริการ					
2.	มีการปรับรูปแบบการจัดกิจกรรม ออกบูธประชาสัมพันธ์					

ลำดับ	ความคาดหวังที่มีต่อสำนักงาน ทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ระดับความคาดหวัง				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	ประชาสัมพันธ์งานบริการทางศึกษา ให้ เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ					
3.	พัฒนาอุปกรณ์ และเครื่องมือในการ ให้บริการ มีความทันสมัย ทันต่อเทคโนโลยีใน ปัจจุบัน					
4.	มีการปรับทัศนียภาพด้านสถานที่และ เคาน์เตอร์การให้บริการ					
5.	มีการปรับป้ายข้อความบอกจุดบริการ และ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน และเข้าใจ ง่ายขึ้น					

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานทะเบียนนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาว พัชราภรณ์ ศรีเพียงจันทร์
วันเดือนปีเกิด	2 มิถุนายน 2534
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิชาเอกการโฆษณา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

