

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริการที่นักศึกษามาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล เก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 217 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 เรื่องที่นักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ เป็นเรื่องการทำบัตรนักศึกษา โดยมาขอรับบริการนานๆ ครั้ง ระยะเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลา 16-30 นาที/ครั้ง และเป็นการรับบริการที่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และนักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านความคิดเห็นนักศึกษาเห็นด้วยมากที่สุดว่า ควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าคณะที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภูมิลำเนามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาต่อสำนักทะเบียนและประมวลผลคือ ควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรและระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักกลางวัน อย่างเพียงพอ และขยายเวลาบริการในวันเสาร์ และควรมีการศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป