

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 403 ราย ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงของนักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีให้ในงานบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

จากผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 20 ปี และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านต่าง ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจของตัวแปรต้นด้าน เพศ อายุ และคณะที่ศึกษา มีเพียงปัจจัยด้านชั้นปีที่ศึกษา ที่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม ที่พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจของปัจจัยด้าน เพศ อายุ และคณะที่ศึกษา มีเพียงปัจจัยด้านชั้นปีที่ศึกษาที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ใช้เวลาในการเรียนมากกว่า 4 ปี กับนักศึกษาที่เรียนอยู่ในชั้นปีที่ 1-4

The purpose of this research was to study the satisfaction of service users with the services provided by the Office of Academic Promotion and Registration, Suan Dusit Rajabhat University. The research sample consisted of 403 purposively selected students who used the services of the Office of Academic Promotion and Registration. The data collecting instrument was a questionnaire composing of three parts: personal background information of respondents, satisfaction of students with the services of the Office of Academic Promotion and Registration, and the overall satisfaction of service users with the services of the Office of Academic Promotion and Registration. Data were analyzed by calculating the percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance. The .05 level of statistical significance was predetermined for hypothesis testing.

Research findings revealed that the majority of students who responded to the questionnaire were females, third year students, with average age of 20 years, and studying in the Faculty of Humanities. Their satisfaction with the services was at the moderate level. When satisfactions of service users were compared based on personal factors, it was found that service users with different genders, ages, and faculties in which they studied did not significantly differ in their satisfaction; but service users in different years of study differed significantly in their satisfaction with the services of the Office of Academic Promotion and Registration. Similar findings were obtained regarding overall satisfaction, that is, service users' overall satisfaction with the services was at the moderate level; and service users with different genders, ages, and faculties in which they studied did not significantly differ in their overall satisfaction. Only those in different years of study differed significantly in their satisfaction with the services, that is, students who took more than four years to study and those who were studying in the first to fourth years differed significantly in their satisfaction with the services.