

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้วิจัย : นพดล วันเปลี่ยนสี และคณะ

ปีที่จัดพิมพ์ : 2550

แหล่งทุน : ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา ปีการศึกษา 2549 โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร (เปรียบเทียบระหว่างเพศ สายการปฏิบัติงาน อายุ และอายุการปฏิบัติงาน) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา (เปรียบเทียบระหว่าง เพศ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากร จำนวน 280 คน นักศึกษา 442 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ Online ผ่านทาง Internet และแจกแบบสำรวจโดยตรงกับบุคลากรและนักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ ได้แก่ Mann-Whitney U Test และ Kruskal-Wallis H Test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

บุคลากร

1. บุคลากรมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับ ปานกลาง
2. บุคลากรเพศชายและหญิง บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกันแต่บุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรสายปฏิบัติการฯ

นักศึกษา

1. นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาเพศชายและหญิง และนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันและนักศึกษาที่สังกัดสำนักวิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาสำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาแพทยศาสตร์มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์