

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นี้ แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ หลักสูตรการศึกษา คณะ ระดับชั้นปีการศึกษา

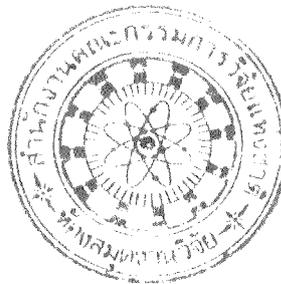
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 6 ด้าน คือ ด้านกฎระเบียบ ด้านการให้บริการ ด้านเครือข่าย ด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเพศ หลักสูตรการศึกษา คณะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ หลักสูตรการศึกษา คณะ ระดับชั้นปีการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม เพศ หลักสูตรการศึกษา คณะ ระดับชั้นปีการศึกษา

		(n=346)
ตัวแปร		ร้อยละ
เพศ		
ชาย		65.31
หญิง		34.68
หลักสูตร		
ปกติ		91.61
สมทบ		8.38
คณะ		
บริหารธุรกิจ		47.69
วิศวกรรมศาสตร์		31.21



	ตัวแปร	ร้อยละ
ระดับชั้นปี	สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	21.10
	ชั้นปีที่ 1	23.12
	ชั้นปีที่ 2	30.92
	ชั้นปีที่ 3	22.25
	ชั้นปีที่ 4	19.94
	ชั้นปีที่ 5	2.60
	ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป	1.16

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตชาย (ร้อยละ 65.31) และเป็นนิสิตหญิง (ร้อยละ 34.68) ศึกษาในหลักสูตรภาคปกติ (ร้อยละ 91.61) และภาคสมทบ (ร้อยละ 8.38) ส่วนมากเป็นนิสิตคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 47.49) รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 31.21) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์การออกแบบ (ร้อยละ 21.10) ศึกษาชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 30.29) นิสิตชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 23.12) นิสิตชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 22.25) นิสิตชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 19.94) น้อยที่สุดคือนิสิตชั้นปีที่ 5 และนิสิตที่ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร (ร้อยละ 2.60 และร้อยละ 1.16 ตามลำดับ) ดังรายละเอียดตารางที่ 1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎระเบียบ ด้านการให้บริการ ด้านเครือข่าย ด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ความพึงพอใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความพึงพอใจขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านกฎระเบียบ

ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตาม ด้านกฎระเบียบ

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านกฎระเบียบ					
การลงทะเบียนแสดงตัวตนนักศึกษาก่อนเข้า	8.00	9.00	70.00	154.00	104.00
ใช้งาน	(2.31)	(2.60)	(20.23)	(44.51)	(30.06)
ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามา	5.00	8.00	62.00	152.00	119.00
รับประทาน	(1.45)	(2.31)	(17.93)	(43.93)	(34.39)
ห้ามส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น	5.00	11.00	71.00	148.00	111.00
	(1.45)	(3.18)	(20.52)	(42.77)	(32.08)
ห้ามเล่นเกมออนไลน์ในศูนย์	23.00	20.00	130.00	113.00	60.00
เทคโนโลยีสารสนเทศ	(6.65)	(5.78)	(37.57)	(32.66)	(17.34)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องกฎระเบียบการลงทะเบียนแสดงตัวตนนักศึกษาก่อนเข้าใช้งานมากที่สุด (ร้อยละ 44.51) รองลงมาในเรื่องกฎระเบียบห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทาน (ร้อยละ 43.93) กฎระเบียบห้ามส่งเสียงรบกวนผู้อื่น (ร้อยละ 42.77) แต่ยังคงพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยที่ความพึงพอใจระดับปานกลางเรื่องกฎระเบียบห้ามเล่นเกมออนไลน์ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 37.57)

2.1.2 ความพึงพอใจขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ตารางที่ 2.2 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตาม ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ					
ช่วงระยะเวลาเปิด - ปิด การให้บริการ	14.00	10.00	79.00	152.00	91.00
	(4.05)	(2.89)	(22.83)	(43.93)	(26.30)
โปรแกรมที่ให้บริการในศูนย์เทคโนโลยี	11.00	19.00	78.00	135.00	103.00
สารสนเทศมีความสอดคล้อง	(3.18)	(5.49)	(22.54)	(39.02)	(29.77)
ความชัดเจนของเนื้อหาความรู้ในป้าย	7.00	14.00	80.00	134.00	111.00
ประกาศด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ	(2.02)	(4.05)	(23.12)	(38.73)	(32.08)
ความชัดเจนของป้ายประกาศกฎระเบียบ	6.00	15.00	85.00	133.00	107.00
การใช้ศูนย์เทคโนโลยี	(1.73)	(4.34)	(24.57)	(38.44)	(30.92)
ความเพียงพอของจำนวนเครื่อง	21.00	24.00	68.00	131.00	102.00
คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ	(6.07)	(6.94)	(19.65)	(37.86)	(29.48)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรื่องช่วงระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 43.93) รองลงมาคือ โปรแกรมที่ให้บริการในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสอดคล้องกับการใช้งานของนักศึกษา (ร้อยละ 39.02) การให้บริการที่มีความชัดเจนของเนื้อหาความรู้ในป้ายประกาศด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ (ร้อยละ 38.73) ความชัดเจนของป้ายประกาศกฎระเบียบการใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 38.44) และความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ (ร้อยละ 37.86) ตามลำดับ

2.1.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเครือข่าย

ตารางที่ 2. 3 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม ด้านเครือข่าย

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเครือข่าย					
ความเสถียรของการทำงานของระบบ	9.00	23.00	72.00	139.00	103.00
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)	(2.60)	(6.65)	(20.81)	(40.17)	(29.77)
จุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ	19.00	25.00	78.00	108.00	116.00
	(5.49)	(7.23)	(22.54)	(31.21)	(33.53)

จากศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเรื่องความเสถียรของการทำงานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ของมหาวิทยาลัยฯ (เล่นได้ต่อเนื่องไม่หลุดบ่อย) มากที่สุด (ร้อยละ 40.17) และเรื่องจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ (ร้อยละ 31.21) เป็นเรื่องรองลงมา

2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

2.2.1 ความพึงพอใจด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ					
ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	8.00 (2.31)	12.00 (3.47)	67.00 (19.36)	146.00 (42.20)	112.00 (32.37)
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	7.00 (2.20)	21.00 (6.07)	67.00 (19.36)	144.00 (41.62)	107.00 (30.92)
ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	6.00 (1.73)	16.00 (4.62)	69.00 (19.94)	145.00 (41.19)	110.00 (31.79)
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ความสะดวกการติดต่อเข้ารับบริการ	7.00 (2.02)	17.00 (4.91)	54.00 (15.61)	136.00 (39.31)	132.00 (38.15)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	7.00 (2.02)	15.00 (4.34)	68.00 (19.65)	133.00 (38.44)	123.00 (35.55)
ความสามารถในการบริการให้คำปรึกษา ในการใช้งานบริการต่างๆ	9.00 (2.60)	14.00 (4.05)	70.00 (20.23)	133.00 (38.44)	120.00 (34.68)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพมากที่สุด (ร้อยละ 42.20) รองลงมาคือความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ร้อยละ 41.62) ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (ร้อยละ 41.19) เจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ความสะดวกการติดต่อเข้ารับบริการ (ร้อยละ 39.31) ความรวดเร็วในการให้บริการและความสามารถในการบริการให้คำปรึกษา ในการใช้งานบริการต่าง ๆ และเครื่องคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 38.44) ตามลำดับ

2.2.2 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความสะอาดของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	5.00 (1.45)	7.00 (2.02)	58.00 (16.76)	149.00 (43.06)	127.00 (36.71)
สถานที่บริการในศูนย์ให้แสงสว่างเพียงพอ	4.00 (1.16)	5.00 (1.45)	58.00 (16.76)	149.00 (43.06)	130.00 (37.57)
การให้บริการห้องคอมพิวเตอร์และ สิ่งแวดล้อมที่เย็นสบาย	4.00 (1.16)	5.00 (1.45)	52.00 (15.03)	145.00 (41.91)	140.00 (40.46)
ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	8.00 (2.31)	13.00 (3.76)	72.00 (20.81)	131.00 (37.86)	122.00 (35.26)
จุดให้บริการด้านที่นั่ง และอุปกรณ์เชื่อมต่อ เพียงพอและใช้งานได้	11.00 (3.18)	22.00 (6.36)	66.00 (19.08)	118.00 (34.10)	129.00 (37.28)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องความสะอาดของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และสถานที่บริการในศูนย์ให้แสงสว่างเพียงพอมากที่สุดตามจำนวนที่เท่ากัน (ร้อยละ 43.06) รองลงมาคือ การให้บริการห้องคอมพิวเตอร์และสิ่งแวดล้อมที่เย็นสบาย (ร้อยละ 41.91) และความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 37.86) ตามลำดับ แต่ยังคงพบว่ากลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องจุดให้บริการด้านที่นั่ง และอุปกรณ์เชื่อมต่อเพียงพอและใช้งานได้จำนวนที่เท่ากัน (ร้อยละ 37.28)

2.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
 ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่มาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน
 ตาม ด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	ความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การบำรุงรักษาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ให้	14.00	15.00	78.00	153.00	86.00
เกิดปัญหา (ไม่ล้ม)	(4.05)	(4.34)	(22.54)	(44.22)	(24.86)
นักศึกษาได้รับความเท่าเทียมกันในการขอรับ บริการ	6.00	10.00	65.00	151.00	114.00
นักศึกษาได้รับการยืนยันตัวตน(User/Password) ภายใน 10 นาที	(1.73)	(2.89)	(18.80)	(43.64)	(32.95)
ได้รับบริการติดตั้งเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย	14.00	15.00	59.00	143.00	115.00
อย่างมีประสิทธิภาพ	(4.05)	(4.34)	(17.05)	(41.33)	(33.24)
มีระบบความปลอดภัยของการป้องกันตรวจจับ ไวรัสที่ทันสมัย	9.00	15.00	85.00	138.00	99.00
	(2.60)	(4.34)	(24.57)	(39.88)	(28.61)
	19.00	18.00	96.00	117.00	96.00
	(5.49)	(5.20)	(27.75)	(33.82)	(27.75)

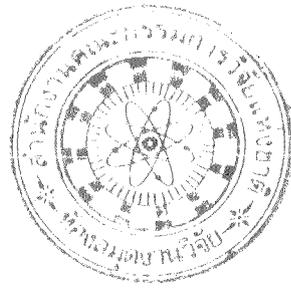
จากศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องการบำรุงรักษาระบบ
 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ให้เกิดปัญหา (ไม่ล้ม) มากที่สุด (ร้อยละ 44.22) รองลงมาคือนักศึกษาได้รับ
 ความเท่าเทียมกันในการขอรับบริการ (ร้อยละ 43.63) นักศึกษาได้รับการยืนยันตัวตน
 (User/Password)ภายใน 10วินาที (ร้อยละ41.33) ได้รับบริการติดตั้งเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย อย่างมี
 ประสิทธิภาพ (ร้อยละ 39.88) และมีระบบความปลอดภัยของการป้องกันตรวจจับไวรัสที่ทันสมัยภายใน
 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 33.82) ตามลำดับ

2.2.4 ความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	ระดับ
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
ด้านกฎระเบียบ	3.76	.0765	มาก
ด้านการให้บริการ	3.88	0.849	มาก
ด้านเครือข่าย	3.87	0.896	มาก
ด้านบุคลากร	3.48	1.056	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.726	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.88	0.839	มาก

ความพึงพอใจขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านกฎระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด(3.88)(3.87)ตามลำดับ และความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด (3.95) ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจําแนกตามเพศ หลักสูตรการศึกษา คณะ

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจําแนกตามเพศ ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจําแนกตามเพศ

ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น	\bar{x}	S.D.	t	p-value	ความแตกต่าง รายการ
ด้านกฎระเบียบ						
	ชาย	3.86	0.807	-0.405	0.642	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.90	0.824			
ด้านบริการ						
	ชาย	3.96	0.920	-1.366	0.918	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.10	0.867			
ด้านเครือข่าย						
	ชาย	4.04	0.953	-1.132	0.284	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.16	0.863			
ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ						
	ชาย	4.04	0.886	0.632	0.924	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.98	0.947			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
	ชาย	4.08	0.758	0.469	0.446	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.04	0.873			

ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น	\bar{x}	S.D.	t	p-value	ความแตกต่างรายการ
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
	ชาย	3.85	0.915	0.435	0.075	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.85	0.923			
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(รวม)						
	ชาย	3.87	0.726	-0.144	0.079	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.89	0.786			
ด้านกฎระเบียบ						
	ปกติ	3.86	0.730	-1.100	0.003	แตกต่าง
	สมทบ	4.03	0.565			
ด้านบริการ						
	ปกติ	3.98	0.910	-2.048	0.675	ไม่แตกต่าง
	สมทบ	4.34	0.769			
ด้านเครือข่าย						
	ปกติ	4.06	0.920	-1.983	0.786	ไม่แตกต่าง
	สมทบ	4.41	0.907			
ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ						
	ปกติ	3.98	0.916	-2.258	0.750	ไม่แตกต่าง
	สมทบ	4.38	0.728			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
	ปกติ	4.06	0.801	-0.968	0.778	ไม่แตกต่าง
	สมทบ	4.21	0.774			
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
	ปกติ	3.83	0.917	-1.742	0.956	ไม่แตกต่าง
	สมทบ	4.14	0.875			

ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น	\bar{x}	S.D.	t	p-value	ความแตกต่างรายการ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(รวม)						
	ปกติ	3.87	0.748	-1.136	0.426	ไม่แตกต่าง
	สมทบ	3.04	0.731			

จากการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test แบบกลุ่มตัวอย่างอิสระกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าหลักสูตรการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าหลักสูตรการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจําแนกตามหลักสูตรการศึกษาคณะ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจําแนกตามหลักสูตรการศึกษา

ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น	\bar{x}	S.D.	f	p-value	ความแตกต่าง รายการ
ด้านกฎระเบียบ						
	คณะบริหารธุรกิจ	3.99	0.65	9.456	.000	1>3,2>3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.93	0.80			
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.52	0.87			
ด้านบริการ						
	คณะบริหารธุรกิจ	4.22	0.743	9.747	.000	1>2,3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.91	0.942			
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.71	1.060			
ด้านเครือข่าย						
	คณะบริหารธุรกิจ	4.32	0.796	11.465	.000	1>2,3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.95	0.890			
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.77	1.099			
ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ						
	คณะบริหารธุรกิจ	4.22	0.768	12.312	.000	1>3,2>3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.97	0.961			

ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น	\bar{x}	S.D.	f	p-value	ความแตกต่างรายการ
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.62	0.981			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
	คณะบริหารธุรกิจ	4.21	0.720	8.472	.000	1>3,2>3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	4.07	0.782			
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.75	0.910			
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
	คณะบริหารธุรกิจ	4.07	0.792	15.548	.000	1>3,2>3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.84	0.923			
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.38	0.995			
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ(รวม)						
	คณะบริหารธุรกิจ	4.05	0.653	12.846	0.00	1>3,2>3
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.87	0.753			
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ	3.53	0.818			

ส่วนผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คณะต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คณะต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ด้าน

กฎระเบียบพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จะมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านเครือข่ายพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และด้านคุณภาพการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ