

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์” เป็นการวิจัยประยุกต์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ หลักสูตรการศึกษา และคณะ กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎระเบียบ ด้านการให้บริการ ด้านเครือข่าย ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาเลือกศึกษาเฉพาะนักศึกษาที่เข้าศึกษาสังกัดในคณะที่ตั้งอยู่พื้นที่สาขานานาชาติ จำนวน 3 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การใช้แบบสอบถาม

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาที่เข้าศึกษาสังกัดในคณะที่ตั้งอยู่พื้นที่สาขานานาชาติ จำนวน 3 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ รวมทั้งสิ้นจำนวน 346 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วยประเด็นดังนี้ ข้อมูลทั่วไป และความคิดเห็นความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกฎระเบียบ ด้านการให้บริการ ด้านเครือข่าย ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน แล้วนำผลมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและตรงกับเนื้อหามากยิ่งขึ้นก่อนนำไปใช้จริง

2.3 การรวบรวมข้อมูล โดยการรวบรวมจากแบบสอบถาม

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 15.0 เพื่อแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ T-test และ F-test

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 436 คน ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชาย (ร้อยละ 65.31) และเป็น นิสิตหญิง (ร้อยละ 34.68) ศึกษาในหลักสูตรภาคปกติ (ร้อยละ 91.61) และภาคสมทบ (ร้อยละ 8.38) ส่วนมากเป็นนิสิตคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 47.49) รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 31.21) และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์การออกแบบ (ร้อยละ 21.10) ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 30.29) นิสิตชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 23.12) นิสิตชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 22.25) นิสิตชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 19.94) น้อยที่สุดนิสิตชั้นปีที่ 5 และนิสิตที่ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร (ร้อยละ 2.60 และร้อยละ 1.16 ตามลำดับ)

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

1) นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกฎระเบียบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากในเรื่องกฎระเบียบการลงทะเบียนแสดงตัวตนนักศึกษา ก่อนเข้าใช้งานมากที่สุด (ร้อยละ 44.51) รองลงมาในเรื่องกฎระเบียบห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทาน (ร้อยละ 43.93) กฎระเบียบห้ามนั่งเสียดชิดกับผู้อื่น (ร้อยละ 42.77) แต่ยังคงพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยที่ความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องกฎระเบียบห้ามเล่นเกมสออนไลน์ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 37.57)

2) นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรื่องช่วงเวลาเปิด-ปิด การให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 43.93) รองลงมาคือโปรแกรมที่ให้บริการในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสอดคล้องกับการใช้งานของนักศึกษา (ร้อยละ 39.02) การให้บริการที่มีความชัดเจนของเนื้อหาความรู้ในป้ายประกาศด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ร้อยละ 38.73) ความชัดเจนของป้ายประกาศกฎระเบียบการใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 38.44) และความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ (ร้อยละ 37.86) ตามลำดับ

3) นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเครือข่ายมีความพึงพอใจมากเรื่อง ความเสถียรของการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ของมหาวิทยาลัยฯ (เล่นได้ต่อเนื่อง

ไม่หลุดบ่อย) มากที่สุด (ร้อยละ 40.17) และเรื่องจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ (ร้อยละ 31.21) เป็นเรื่องรองลงมา

4) นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องยิ้มแย้มแจ่มใส 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

5) นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ให้เกิดปัญหา (ไม่ล่ม) มากที่สุด (ร้อยละ 44.22) รองลงมาคือนักศึกษาได้รับความเท่าเทียมกันในการขอรับบริการ (ร้อยละ 43.63) นักศึกษาได้รับการยืนยันตัวตน (User/Password) ภายใน 10 วินาที (ร้อยละ 41.33) ได้รับการติดตั้งเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 39.88) และมีระบบความปลอดภัยของการป้องกันตรวจจับไวรัสที่ทันสมัยภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 33.82) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจด้านกฎระเบียบเรื่องการห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 4.08 มากที่สุด รองลงมาคือการลงทะเบียนแสดงตัวตนนักศึกษา ก่อนเข้าใช้งานอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 4.00 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจการให้บริการเรื่องความชัดเจนของเนื้อหาความรู้ในป้ายประกาศด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.95 มากที่สุด รองลงมาคือความชัดเจนของป้ายประกาศกฎระเบียบการใช้ศูนย์เทคโนโลยีอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.92 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเครือข่ายอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเครือข่ายเรื่องความเสถียรของการทำงานของระบบเครือข่ายในอินเทอร์เน็ต (Internet) อยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.87 มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการศูนย์

เทคโนโลยีสารสนเทศเรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมเข็มแม่ไม้ พุดจาสุภาพอยู่ในระดับมากที่สุด 4.00 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ระดับ มากเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเรื่องการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งแวดล้อมที่เย็นสบายอยู่ใน ระดับมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่บริการในศูนย์ให้แสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับ มากเฉลี่ย 4.14 และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน คุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเรื่องนักศึกษาได้รับความเท่าเทียมกันในการเข้ารับ บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาได้รับการยืนยันตัวตน (User/Password) ภายใน 10 นาทีอยู่ในระดับมากที่สุด 3.95 แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3.90

จากการศึกษาผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test แบบกลุ่มตัวอย่างอิสระกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าหลักสูตรการศึกษาต่างกันมี ความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าหลักสูตรการศึกษาต่างกันมีความ พึงพอใจด้านกฎระเบียบแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 3 ส่วนผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คณะต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการ ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คณะต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ด้านกฎระเบียบพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จะมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบแตกต่าง กัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะ วิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะ บริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านเครือข่ายพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านบุคลากรการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะ

บริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และด้านด้านคุณภาพการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้พิจารณาตามวัตถุประสงค์ประกอบกับเหตุผลและทฤษฎี และอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน ด้านกฎระเบียบ ด้านการให้บริการ ด้านเครือข่าย ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยะนุช สุจิต (2550, บทคัดย่อ)

1.1 ด้านกฎระเบียบจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจด้านกฎระเบียบเรื่องการห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการลงทะเบียนแสดงตัวตนนักศึกษาก่อนเข้าใช้งาน ซึ่งสำนักวิทยบริการได้ประกาศให้ผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทราบเรื่องกฎระเบียบการให้ห้องคอมพิวเตอร์ (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2552)

1.2 ด้านการให้บริการจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากเรื่องความชัดเจนของเนื้อหาความรู้ในป้ายประกาศด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความชัดเจนของป้ายประกาศกฎระเบียบการใช้ศูนย์เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ วิวรรณ วงศ์อรุณ (2551)

1.3 ด้านเครือข่ายจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรื่องความเสถียรของการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ของมหาวิทยาลัยฯ (เล่นได้ต่อเนื่องไม่หลุดบ่อย) มากที่สุด และเรื่องจุดให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) มีเพียงพอ (ร้อยละ31.21) เป็นเรื่องรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณราย หล้าไพบูลย์ (2547)

1.4 ด้านบุคลากรให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับประทับใจ สิกขา (2550)

1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เรื่องการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งแวดล้อมที่เย็นสบายมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่บริการในศูนย์ให้แสงสว่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2550)

1.6 ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องนักศึกษาได้รับความเท่าเทียมกันในการขอรับบริการมากที่สุด รองลงมาคือนักศึกษาได้รับการยืนยันตัวตน (User/Password) ภายใน 10 นาที ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2550) ประกาศเรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการ พ.ศ.2550 การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการต้องใช้วิธีการที่มั่นคงปลอดภัยในการเก็บข้อมูลจราจรนั้น ต้องสามารถระบุรายละเอียดผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลได้ (Identification and Authentication) เช่น ลักษณะการให้บริการ Proxy Server, Network Address Translation (NAT) หรือ Proxy Cache หรือ Cache Engine หรือบริการ Free Internet หรือบริการ 1222 หรือ Wi-Fi Hotspot ต้องสามารถระบุตัวตนของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลได้จริง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเพศ
หลักสูตรการศึกษา คณะ พบว่า

2.1 จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test แบบกลุ่มตัวอย่างอิสระกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าหลักสูตรการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน สนทนา สาลี (2546, บทคัดย่อ)

2.2 จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-Test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คณะต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณราย หลูไพบูลย์ (2547) ที่ได้ศึกษาการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในศูนย์สารสนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตพบว่าคณะวิชาแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

นำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการนำเอาข้อคำถามจากผลการวิจัยมาปรับปรุงให้ตรงตามที่ระบุ

วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์นำไปดำเนินการปรับใช้ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในครั้งต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจด้านกฎระเบียบเรื่องห้ามเล่นเกมออนไลน์ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ควรพิจารณาด้านกฎระเบียบ โดยมีการประกาศให้นักศึกษาทราบอย่างชัดเจน และให้ถือปฏิบัติ

