

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ RD 005/008/2553

243384

ชื่อโครงการวิจัย การประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา

ผู้วิจัย

จิระศักดิ์ เรืองรัมย์

วรวิทย์ ต้นคำ

สุรางค์รัตน์ ประทุมเมศรี

สุภิขมาศ ประทุมเมศรี อุมภาพร อิศระกุล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา ที่มาใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ โควต้าจำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่นักวิจัยสร้างขึ้นเอง วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือคือ ได้ค่าความเที่ยง 0.90 ขึ้นไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์สถิติพรรณานำเสนอค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์สถิติอ้างอิงโดยการใช้วิเคราะห์ค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 6 ด้านซึ่ง ได้แก่ ด้านกฎระเบียบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านเครือข่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า เพศ และหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่าคณะต่างกันมีความพึงพอใจภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

E-mail Address : jirasak.r@rmutr.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 1 ตุลาคม 2552-30 กันยายน 2553

Abstract

Code of project	RD 005/008/2553	243384
Project name	Evaluate and compare the satisfaction of service users. Within the Information Technology Center. Rajamangala University of Technology Rattanakosin Salaya.	
Researcher nam	Jirasak Reungrangsee Worrawit thancom Umaporn Isagorn Supitchamas Pratummes Surangrat Pratummed	

The purpose of this study was to evaluate and to compare the satisfaction of the users of the Information Technology Center. The population used in this study was a total of 346 students, by a quota sampling, of Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya Campus, who came to use the service at the Information Technology Center. The method used for data collection was a questionnaire developed by the researchers themselves. Quality Analysis for this method was the reliability of 0.90 or above. Statistical Analysis was done by using SPSS. Descriptive Statistics Analysis provides standard deviation, mean, frequency and percentage. Inferential Statistics Analysis was done by using t-test and Analysis of Variance. Also, analysis to account for multiple comparisons was done by using Scheffe's method. The results showed that:

The results showed that students were satisfied with all 6 aspects of the users of the Information Technology Center, which are regulations, facilities, service quality, staffs, services, and network. Overall results were at a high level. The results of t-test Analysis showed that different sexes and courses had no difference in satisfaction. However, when using Analysis of Variance (ANOVA), the results showed that different faculties were satisfied with overall differently by the level significant of 0.5.

E-mail Address	:jirasak.r@rmutr.ac.th
Period of project	:1 October,2009 to 30 September,2010