

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือการประเมินคุณภาพ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การวิจัยเชิงสำรวจนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก นักศึกษา อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ กรอบการวิจัยนี้มีดังนี้บทความ"การประเมินคุณภาพบริการในมหาวิทยาลัย : ฝ่ายบริการมุมมอง" การวิจัยการวัด ระดับ และ ความแตกต่างระหว่างกัน ของ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในมุมมองดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (Reliabilities) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ความมั่นใจ (Assurances) ความเข้าใจ (Empathies) และการตอบสนอง (Responsibilities) ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างระหว่าง ระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับความพึงพอใจ ในทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความมั่นใจ 95 เปอร์เซนต์

Abstract

The purpose of this research is to evaluating service quality of information technology center in Thammasat University. This survey research collected data using questionnaires from students, professor, and employees. The framework of this research follows the article "Evaluating Service Quality in Universities: A Service Department Perspectives". The research measured the level and the gap difference of expectation and satisfaction on the following perspectives; Reliabilities, Tangibles, Assurances, Empathies, and Responsibilities. The research results showed that the gaps between the expectation and satisfaction in all aspects are significantly difference at 95 percent confidence level.