

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของตัวแปรเพื่อทดสอบแบบสอบถามของข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด โดยนำผลคำตอบจากคำถามที่เก็บข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มาวิเคราะห์ตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จากนั้นจะหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวัดความสอดคล้อง ภายในของคำตอบที่เก็บข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ทั้งนี้ กำหนดให้สัมประสิทธิ์มีค่าสูง กว่า 0.7 จึงเป็นระดับที่ยอมรับได้ (Nunnally:1967) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น

ตารางที่ 4.1

ตารางผลวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)

ตัวแปร	จำนวนตัวแปรย่อย	Cronbach's Alpha ผลการเก็บข้อมูล N=400
ความคาดหวัง		
1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	5	.884
2. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)	4	.884
3. ความมั่นใจ (Assurance)	4	.877
4. ความเข้าใจ (Empathy)	5	.884
5. การตอบสนอง (Responsiveness)	4	.880
ความพึงพอใจ		
1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	5	.883
2. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)	4	.884
3. ความมั่นใจ (Assurance)	4	.881
4. ความเข้าใจ (Empathy)	5	.885
5. การตอบสนอง (Responsiveness)	4	.884

ค่าความเชื่อมั่นรวม = .893

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นจากการทดสอบแบบสอบถาม ผลของแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยนำผลคำตอบจากคำถามที่เก็บข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จากคำถามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) และลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) จากผู้ให้บริการมาวิเคราะห์ตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามทั้งหมดดังกล่าวมีค่าระดับสูงกว่า 0.7 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

4.2 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

4.2.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1.1 ลักษณะทั่วไปด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ชาย	148	37	37
หญิง	252	63	100
รวม	400	100	

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ประกอบด้วยผู้หญิงจำนวน 252 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63 และผู้ชาย 148 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 37ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.2.1.2 ลักษณะทั่วไปด้านช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.3

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามช่วงอายุ

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
น้อยกว่า 20 ปี	144	36.1	36.1
20-25	165	41.1	77.2
26-30	24	6.0	83.2
31-35	23	5.8	89.0
มากกว่า 35 ปี	44	11.0	100.0
รวม	400	100.0	

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ประกอบด้วยผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.1 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 25 ปี จำนวน 165 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.1 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 30 ปี จำนวน 24 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.0 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 44 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.2.1.3 ลักษณะทั่วไปด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.4
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานภาพ

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ปริญญาตรี	264	66.0	66.0
ปริญญาโท	72	18.0	84.0
ปริญญาเอก	2	0.5	84.5
อาจารย์	11	2.8	87.3
นักวิจัย	12	3.0	90.3
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	39	9.7	100.0
รวม	400	100.0	

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งตามสถานภาพการศึกษาเป็นผู้ที่กำลังศึกษาปริญญาตรีจำนวน 264 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.0 ผู้ที่กำลังศึกษาปริญญาโทจำนวน 72 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.0 ผู้ที่กำลังศึกษาปริญญาเอกจำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 อาจารย์จำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 นักวิจัยจำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.0 และเจ้าหน้าที่ทั่วไปจำนวน 39 หรือคิดเป็นร้อยละ 9.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.2.1.4 ลักษณะทั่วไปด้านการให้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.5

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามลักษณะการใช้บริการสารสนเทศ

	จำนวน	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	287	35.3
สำนักทะเบียนและวัดผล	243	29.9
ฐานข้อมูลภายในหน่วยงาน/คณะ	71	8.7
ห้องสมุดดิจิทัล	84	10.3
เวปเมลล์นักศึกษา	81	10.0
e-Learning	47	5.8
รวม		100.0

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งตามลักษณะการใช้บริการสารสนเทศเป็นการใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 บริการสำนักทะเบียนและวัดผลจำนวน 243 คิดเป็นร้อยละ 29.9 บริการฐานข้อมูลภายในหน่วยงาน/คณะจำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 8.7 บริการห้องสมุดดิจิทัลจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 บริการเวปเมลล์นักศึกษาจำนวน 81 คิดเป็นร้อยละ 10.0 และบริการ e-Learning จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกใช้บริการได้มากกว่าหนึ่งงานบริการ

4.2.1.5 ลักษณะทั่วไปด้านความถี่การใช้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.6

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามความถี่ของการใช้บริการสารสนเทศ

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ทุกวัน	169	42.4	42.4
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	160	40.1	82.5
1 ครั้งต่อสัปดาห์	36	9.0	91.5
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	35	8.5	100.0
รวม	400	100.0	

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งตามความถี่ของการใช้บริการสารสนเทศเป็นผู้ที่ใช้บริการทุกวันจำนวน 169 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.4 ผู้ที่ใช้งาน 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 160 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.1 ผู้ที่ใช้งาน 1 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.0 และ ผู้ที่ใช้งานน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 35 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.2.1.6 ลักษณะทั่วไปตามสถานที่ให้บริการสารสนเทศ

ตารางที่ 4.7

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานที่ให้บริการสารสนเทศ

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ท่าพระจันทร์	238	59.5	59.5
รังสิต	162	40.5	100.0
รวม	400	100.0	

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งตามสถานที่ที่ใช้บริการเป็นผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ จำนวน 238 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 59.5 และผู้ใช้บริการสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต จำนวน 162 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.2.2 ความสำคัญต่อความคาดหวังที่ได้รับจากบริการสารสนเทศ

4.2.2.1 ลำดับความคาดหวังของความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.8

ลำดับความคาดหวังของความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

ความน่าเชื่อถือ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ	5.20	1.39
เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ	5.34	1.21
เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ	5.27	1.28
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้	5.31	1.28
เจ้าหน้าที่ให้คำสัญญา	5.34	1.17
รวม	5.31	1.15

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ และคำสัญญาของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 5.34 รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ คะแนนเฉลี่ย 5.31 เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ คะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 5.27 และ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ยที่ระดับ 5.14 ตามลำดับ

4.2.2.2 ลำดับความคาดหวังของความน่าเชื่อถือของนักศึกษา

ตารางที่ 4.9

ลำดับความคาดหวังของความน่าเชื่อถือของนักศึกษา

ความน่าเชื่อถือ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ	5.28	1.29
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้	5.34	1.35
เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ	5.31	1.24
เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ	5.46	1.32
เจ้าหน้าที่คำสัญญา	5.47	1.26
รวม	5.38	1.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับคำสัญญาที่ให้ไว้ของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย 5.47 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.46 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.34 เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจที่คะแนนเฉลี่ย 5.31 และเจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.26 ตามลำดับ

4.2.2.3 ลำดับความคาดหวังของลักษณะจับต้องได้ของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.10

ลำดับความคาดหวังของลักษณะจับต้องได้ของเจ้าหน้าที่

ลักษณะจับต้องได้	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	5.37	1.28
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี	5.48	1.14
ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	5.05	1.43
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5.52	1.29
รวม	5.35	1.09

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับลักษณะที่จับต้องได้ของบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่คะแนนเฉลี่ย 5.52 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี ที่คะแนนเฉลี่ย 5.48 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.37 และการปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.05 ตามลำดับ

4.2.2.4 ลำดับความคาดหวังของลักษณะจับต้องได้ของนักศึกษา

ตารางที่ 4.11

ลำดับความคาดหวังของลักษณะจับต้องได้ของนักศึกษา

ลักษณะจับต้องได้	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	5.53	1.28
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี	5.72	1.17
ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	4.96	1.45
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5.54	1.19
รวม	5.45	0.99

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับลักษณะที่จับต้องได้ของบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.72 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่คะแนนเฉลี่ย 5.54 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.53 และปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.96 ตามลำดับ

4.2.2.5 ลำดับความคาดหวังของความมั่นใจของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.12

ลำดับความคาดหวังของความมั่นใจของเจ้าหน้าที่

ความมั่นใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี	5.32	1.13
ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	5.39	1.18
เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน	5.46	1.10
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้	5.51	1.16
รวม	5.44	1.09

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นใจต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.51 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.46 ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.39 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ที่คะแนนเฉลี่ย 5.32 ตามลำดับ

4.2.2.6 ลำดับความคาดหวังของความมั่นใจของนักศึกษา

ตารางที่ 4.13

ลำดับความคาดหวังของความมั่นใจของนักศึกษา

ความมั่นใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี	5.33	1.21
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน	5.51	1.24
ความรู้สึกลดลงเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	5.49	1.16
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้	5.62	1.18
รวม	5.49	1.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นใจต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.62 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.51 ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.49 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ที่คะแนนเฉลี่ย 5.33 ตามลำดับ

4.2.2.7 ลำดับความคาดหวังของความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.14

ลำดับความคาดหวังของความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

ความเข้าใจ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง	5.31	1.10
เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล	5.34	1.21
เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน	5.19	1.35
เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน	5.31	1.29
มีเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว	5.26	1.23
รวม	5.31	1.15

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล ที่คะแนนเฉลี่ย 5.34 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.31 มีเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว ที่คะแนนเฉลี่ย 5.26 ความเข้าใจ และเจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.19 ตามลำดับ

4.2.2.8 ลำดับความคาดหวังของความเข้าใจของนักศึกษา

ตารางที่ 4.15

ลำดับความคาดหวังของความเข้าใจของนักศึกษา

ความเข้าใจ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน	5.16	1.24
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง	5.37	1.16
เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน	5.13	1.25
เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล	5.32	1.31
เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว	5.29	1.27
รวม	5.25	1.11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง ที่คะแนนเฉลี่ย 5.37 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคลที่คะแนนเฉลี่ย 5.32 ความเข้าใจ เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว ที่คะแนนเฉลี่ย 5.29 เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.16 และเจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.13 ตามลำดับ

4.2.2.9 ลำดับความคาดหวังของการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.16

ลำดับความคาดหวังของการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

การตอบสนอง	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน	5.32	1.17
เจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ	5.31	1.28
เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา	5.40	1.26
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด	5.39	1.19
รวม	5.35	1.19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา ที่คะแนนเฉลี่ย 5.40 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด ที่คะแนนเฉลี่ย 5.39 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.32 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.31 ตามลำดับ

4.2.2.10 ลำดับความคาดหวังของการตอบสนองของนักศึกษา

ตารางที่ 4.17

ลำดับความคาดหวังของการตอบสนองของนักศึกษา

การตอบสนอง	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน	5.45	1.25
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด	5.57	1.26
เจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ	5.57	1.31
เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา	5.53	1.24
รวม	5.53	1.15

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด และเจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.57 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา ที่คะแนนเฉลี่ย 5.53 และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 5.45 ตามลำดับ

4.2.3 ความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการสารสนเทศ

4.2.3.1 ลำดับความพึงพอใจของความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.18

ลำดับความพึงพอใจของความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

ความน่าเชื่อถือ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ	4.10	1.23
เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ	4.28	1.28
เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ	4.46	1.15
เจ้าหน้าที่คำสัญญา	4.05	1.15
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้	4.21	1.20
รวม	4.26	1.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.46 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.28 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.21 เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.10 และเจ้าหน้าที่คำสัญญาไว้ ที่คะแนน 4.05 ตามลำดับ

4.2.3.2 ลำดับความพึงพอใจของความน่าเชื่อถือของนักศึกษา

ตารางที่ 4.19

ลำดับความพึงพอใจของความน่าเชื่อถือของนักศึกษา

ความน่าเชื่อถือ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ	4.12	1.19
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้	4.16	1.22
เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ	4.29	1.19
เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจอย่างจริงจัง	4.36	1.25
เจ้าหน้าที่คำสัญญา	4.36	1.20
รวม	4.26	1.03

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่แสดงความสนใจอย่างจริงจัง และเจ้าหน้าที่คำสัญญา ที่คะแนนเฉลี่ย 4.36 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.29 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.16 และเจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

4.2.3.3 ลำดับความพึงพอใจของลักษณะที่จับต้องได้ของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.20

ลำดับความพึงพอใจของลักษณะที่จับต้องได้ของเจ้าหน้าที่

ลักษณะที่จับต้องได้	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.13	1.17
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแล อย่างดี	4.19	1.24
ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	4.53	1.14
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	4.02	1.32
รวม	4.20	1.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับลักษณะที่จับต้องได้ของบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับการปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.53 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 และความพร้อมให้บริการ 4.02 ตามลำดับ

4.2.3.4 ลำดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของลักษณะที่จับต้องได้ของนักศึกษา

ตารางที่ 4.21

ลำดับความพึงพอใจของลักษณะที่จับต้องได้ของนักศึกษา

ลักษณะที่จับต้องได้	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.48	1.21
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแล อย่างดี	4.69	1.23
ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	5.03	1.27
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	4.42	1.28
รวม	4.68	0.98

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับลักษณะที่จับต้องได้ของบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับการปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ที่คะแนนเฉลี่ย 5.03 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.69 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่คะแนนเฉลี่ย 4.48 และความพร้อมให้บริการ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

4.2.3.5 ลำดับความพึงพอใจของความมั่นใจของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.22

ลำดับความพึงพอใจของความมั่นใจของเจ้าหน้าที่

ความมั่นใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
ทำนุรู้ลึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	4.55	1.29
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน	4.74	1.33
เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี	4.69	1.29
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้	4.67	1.24
รวม	4.65	1.20

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นใจต่อการรับบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.74 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.69 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.67 และทำนุรู้ลึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

4.2.3.6 ลำดับความพึงพอใจของความมั่นใจของนักศึกษา

ตารางที่ 4.23

ลำดับความพึงพอใจของความมั่นใจของนักศึกษา

ความมั่นใจ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	4.45	1.18
เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี	4.66	1.36
พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้	4.40	1.27
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน	4.63	1.21
รวม	4.54	1.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นใจต่อการรับบริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ที่คะแนนเฉลี่ย 4.66 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.63 ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.45 และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

4.2.3.7 ลำดับความพึงพอใจของความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.24

ลำดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของความเข้าใจของเจ้าหน้าที่

ความเข้าใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน
	เฉลี่ย	มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล	4.35	1.15
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง	4.27	1.28
เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน	4.15	1.25
เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน	4.26	1.20
เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว	4.29	1.16
รวม	4.28	1.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความเข้าใจของผู้ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับการดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล ที่คะแนนเฉลี่ย 4.35 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว คะแนนเฉลี่ย 4.29 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง คะแนนเฉลี่ย 4.27 เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.26 และเจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

4.2.3.8 ลำดับความพึงพอใจของความเข้าใจของนักศึกษา

ตารางที่ 4.25

ลำดับความพึงพอใจของความเข้าใจของนักศึกษา

ความเข้าใจ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน	4.08	1.27
เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน	4.25	1.20
เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล	4.06	1.20
มีเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว	4.02	1.24
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง	4.08	1.24
รวม	4.10	1.07

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความเข้าใจของผู้ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาแบบเฉพาะเจาะจงของท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.25 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.08 เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล ที่คะแนนเฉลี่ย 4.06 และมีเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว ที่คะแนนเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

4.2.3.9 ลำดับความพึงพอใจของการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.26

ลำดับความพึงพอใจของการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

การตอบสนอง	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน	4.19	1.23
เจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ	4.03	1.48
เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา	4.55	1.29
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด	4.45	1.24
รวม	4.31	1.21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการตอบสนองของผู้ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดกับเจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา ที่คะแนนเฉลี่ย 4.55 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด ที่คะแนนเฉลี่ย 4.45 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 และเจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

4.2.3.10 ลำดับความพึงพอใจของการตอบสนองของนักศึกษา

ตารางที่ 4.27

ลำดับความพึงพอใจของการตอบสนองของนักศึกษา

การตอบสนอง	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน
		มาตรฐาน
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน	4.15	1.21
เจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ	4.19	1.22
เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด	4.28	1.31
เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา	4.23	1.30
รวม	4.21	1.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการตอบสนองของผู้ให้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยให้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดกับเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด ที่คะแนนเฉลี่ย 4.28 รองลงได้แก่เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา ที่คะแนนเฉลี่ย 4.23 เจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ ที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน ที่คะแนนเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

4.3.1 การให้น้ำหนักความสำคัญ (Importance Weight) การบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ตารางที่ 4.28

การให้น้ำหนักความสำคัญการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

Weight scores	เจ้าหน้าที่		นักศึกษา		p
	Importance weighting	SD	Importance weighting	SD	
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	18.6	5.9	19.5	3.7	0.529
ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible)	19.0	4.7	14.7	3.7	0.05
ความมั่นใจ (Assurance)	15.6	4.4	17.6	3.5	0.48
ความเข้าใจ (Empathy)	20.3	4.8	21.4	4.6	0.68
การตอบสนอง (Responsiveness)	26.5	5.3	26.8	3.4	0.97

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างในการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการสารสนเทศในสองอันดับสูงสุดที่ไม่ต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ที่คะแนนร้อยละ 26.5 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ที่คะแนนร้อยละ 20.3 ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ที่คะแนนร้อยละ 19.0 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่คะแนนร้อยละ 18.6 และปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ที่คะแนนร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาให้ความสำคัญสูงสุดในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ที่คะแนนร้อยละ 26.8 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ที่คะแนนร้อยละ 21.4 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่คะแนนร้อยละ 19.5 ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ที่คะแนนร้อยละ 17.6 และปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ที่คะแนนร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

4.3.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.2.1 เปรียบเทียบความคาดหวังระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ตารางที่ 4.29

ตารางเปรียบเทียบความคาดหวังระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ความคาดหวัง	เจ้าหน้าที่		นักศึกษา		t	p
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	5.31	1.15	5.38	1.10	0.45	0.65
2. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)	5.35	1.09	5.45	0.99	0.70	0.48
3. ความมั่นใจ (Assurance)	5.44	1.09	5.49	1.07	0.38	0.70
4. ความเข้าใจ (Empathy)	5.31	1.15	5.26	1.11	-0.36	0.72
5. การตอบสนอง (Responsiveness)	5.35	1.19	5.53	1.15	0.49	0.29

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษากลุ่มตัวอย่างนักศึกษา พบว่าความคาดหวังจากการบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงทั้ง 5 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 5.31 สำหรับปัจจัยการตอบสนอง (Responsiveness) และ 5.49 สำหรับปัจจัยความมั่นใจ (Assurance) (ใช้หลักการจัดอันดับ 7 ระดับ โดย 1 คือค่าที่น้อยที่สุด 7 คือค่าที่สูงที่สุด และ 4 เป็นค่าที่อยู่กึ่งกลาง)

การศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ ความคาดหวังจากการบริการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่สูงทั้ง 5 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 5.31 สำหรับปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) และ 5.44 สำหรับปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance)

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ จำแนกสถานภาพด้านสถานะเจ้าหน้าที่และนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ตารางที่ 4.30

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ความพึงพอใจ	เจ้าหน้าที่		นักศึกษา		t	p
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.26	1.07	4.26	1.03	-.01	0.99
2. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)	4.20	1.01	4.68	0.98	3.49	0.01*
3. ความมั่นใจ (Assurance)	4.65	1.20	4.54	1.07	-7.23	0.47
4. ความเข้าใจ (Empathy)	4.28	1.10	4.10	1.07	-1.16	0.47
5. การตอบสนอง (Responsiveness)	4.31	1.21	4.21	1.10	-0.61	0.54

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังทุกปัจจัย โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ปัจจัยด้านความเข้าใจ (Empathy) ที่ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ที่ค่าเฉลี่ย 4.21 และค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดจากความพึงพอใจของนักศึกษาคือ ปัจจัยลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ที่ค่าเฉลี่ย 4.68

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังทุกปัจจัย โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่ค่าเฉลี่ย 4.26 และค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดจากความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่คือ ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) ที่ค่าเฉลี่ย 4.65

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสารสนเทศ จำแนกสถานภาพด้านสถานะเจ้าหน้าที่และนักศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ระหว่างนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.31

เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะที่จับต้องได้แบ่งตามสถานะย่อย

ลักษณะที่จับต้องได้	Mean ป.ตรี	Mean ป.โท	Mean ป.เอก	Mean อาจารย์	Mean นักวิชาการ	Mean เจ้าหน้าที่	F	Sig.
- ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ มีความทันสมัยอยู่เสมอ	4.42	4.67	5.50	3.82	4.08	4.23	1.868	0.099
- อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบ ครัน และ- สภาพแวดล้อมที่ได้รับการ ดูแลอย่างดี	4.65	4.81	5.00	3.55	4.25	4.36	2.648	0.023*
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.99	5.14	5.50	4.55	4.33	4.59	1.919	0.090
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	4.38	4.61	3.50	4.27	3.83	4.00	1.711	0.131

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้
จำแนกตามกลุ่มย่อย จากตารางที่ 4.31 พบว่าความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ปรากฏผล
ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจุบันต่อด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และ
สภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดียังคง

LSD	(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean	Std.	Sig.	95% Confidence	
						Lower	Upper
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและ สภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแล อย่างดี	ป.ตรี	ป.โท	-0.15	0.16	0.35	-0.47	0.17
		อาจารย์	1.11*	0.38	0.00	0.36	1.85
		นักวิชาการ	0.40	0.36	0.27	-0.31	1.12
		เจ้าหน้าที่	0.29	0.21	0.16	-0.12	0.71
	ป.โท	ป.เอก	-0.35	0.87	0.69	-2.06	1.37
		ป.ตรี	0.15	0.16	0.35	-0.17	0.47
		อาจารย์	1.26*	0.40	0.00	0.48	2.04
		นักวิชาการ	0.56	0.38	0.15	-0.20	1.31
	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	0.45	0.24	0.07	-0.03	0.93
		ป.เอก	-0.19	0.88	0.83	-1.93	1.54
		ป.ตรี	-1.11*	0.38	0.00	-1.85	-0.36
		ป.โท	-1.26*	0.40	0.00	-2.04	-0.48
	นักวิชาการ	นักวิชาการ	-0.70	0.51	0.17	-1.71	0.30
		เจ้าหน้าที่	-0.81	0.42	0.05	-1.64	0.01
		ป.เอก	-1.45	0.95	0.12	-3.31	0.40
		ป.ตรี	-0.40	0.36	0.27	-1.12	0.31
	เจ้าหน้าที่	ป.โท	-0.56	0.38	0.15	-1.31	0.20
		อาจารย์	0.70	0.51	0.17	-0.30	1.71
		เจ้าหน้าที่	-0.11	0.41	0.79	-0.91	0.69
		ป.เอก	-0.75	0.94	0.42	-2.60	1.10
	ป.เอก	ป.ตรี	-0.29	0.21	0.16	-0.71	0.12
		ป.โท	-0.45	0.24	0.07	-0.93	0.03
		อาจารย์	0.81	0.42	0.05	-0.01	1.64
		นักวิชาการ	0.11	0.41	0.79	-0.69	0.91
	ป.เอก	ป.เอก	-0.64	0.89	0.47	-2.39	1.11
		ป.ตรี	0.35	0.87	0.69	-1.37	2.06
		ป.โท	0.19	0.88	0.83	-1.54	1.93
		อาจารย์	1.45	0.95	0.12	-0.40	3.31
	ป.เอก	นักวิชาการ	0.75	0.94	0.42	-1.10	2.60
		เจ้าหน้าที่	0.64	0.89	0.47	-1.11	2.39

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี จำแนกตามสถานะย่อยเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มต่างๆที่มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดียังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีและนักศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดีมากกว่ากลุ่มอาจารย์

4.3.2.2 เปรียบเทียบผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (Gab score) ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ตารางที่ 4.33

เปรียบเทียบผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง ระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ (Gab score)	เจ้าหน้าที่		นักศึกษา		t	p
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	-1.07	1.27	-1.11	1.18	-0.24	0.81
2. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)	-1.15	1.30	-0.77	1.08	-2.10	0.04*
3. ความมั่นใจ (Assurance)	-0.72	1.16	-0.97	1.11	-1.54	0.12
4. ความเข้าใจ (Empathy)	-1.05	1.25	-1.16	1.33	-0.61	0.54
5. การตอบสนอง (Responsiveness)	-1.05	1.33	-1.31	1.33	-1.40	0.16

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากบริการสารสนเทศและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (Gap score) ของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากการบริการสารสนเทศ ค่าที่ได้เป็นค่าติดลบ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ซึ่งความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากบริการสารสนเทศและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (Gap score) ของกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาที่มากที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยผลต่างระหว่างความคาดหวังจากการบริการสารสนเทศและความพึงพอใจในปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่า -1.31

ผลต่างระหว่างความคาดหวังจากบริการสารสนเทศและความพึงพอใจ (Gap score) ของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังจากการบริการสารสนเทศ ซึ่งค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังจากบริการสารสนเทศและความพึงพอใจ (Gap score) ของกลุ่มตัวอย่างนักเจ้าหน้าที่ที่มากที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยผลต่างระหว่างความคาดหวังจากบริการสารสนเทศและความพึงพอใจในปัจจุบันด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangible) ที่ค่าเฉลี่ย -1.15

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบผลต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ จำแนกสถานภาพด้านสถานะเจ้าหน้าที่และนักศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ระหว่างนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.34

เปรียบเทียบผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในปัจจุบันย่อยด้านลักษณะที่จับต้องได้แบ่งตามสถานะย่อย

ลักษณะที่จับต้องได้	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อาจารย์	นักวิชาการ	เจ้าหน้าที่	F	Sig.
- ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	-1.08	-0.91	-1.50	-1.81	-1.66	-0.94	1.28	0.27
ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ								
- อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับ	-1.00	-1.11	-2.00	2.09	-1.41	-1.02	1.56	0.17
การดูแลอย่างดี								
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0.01	0.32	-0.50	-0.09	-0.41	-0.66	2.31	0.04*
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	-1.12	-1.01	-3.00	-1.36	-1.75	-1.44	1.41	0.22

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในปัจจุบันด้านลักษณะที่จับต้องได้ จำแนกตามกลุ่มย่อย จากตารางที่ 4.34 พบว่าผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35

เปรียบเทียบผลต่างระหว่างพึงพอใจและความคาดหวังในปัจจุบันต่อการแต่งกายสุภาพ
เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

LSD	(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean	Std.	Sig.	95% Confidence	
						Lower	Upper
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	ป.ตรี	ป.โท	-0.31	0.21	0.14	-0.72	0.10
		อาจารย์	0.11	0.48	0.82	-0.83	1.05
		นักวิชาการ	0.44	0.46	0.34	-0.46	1.33
		เจ้าหน้าที่	0.69*	0.27	0.01	0.16	1.21
		ป.เอก	0.52	1.10	0.64	-1.64	2.68
	ป.โท	ป.ตรี	0.31	0.21	0.14	-0.10	0.72
		อาจารย์	0.42	0.50	0.40	-0.57	1.41
		นักวิชาการ	0.75	0.48	0.12	-0.20	1.69
		เจ้าหน้าที่	1.00*	0.31	0.00	0.39	1.60
		ป.เอก	0.83	1.11	0.46	-1.35	3.01
	อาจารย์	ป.ตรี	-0.11	0.48	0.82	-1.05	0.83
		ป.โท	-0.42	0.50	0.40	-1.41	0.57
		นักวิชาการ	0.33	0.65	0.61	-0.94	1.59
		เจ้าหน้าที่	0.58	0.53	0.28	-0.46	1.61
		ป.เอก	0.41	1.19	0.73	-1.93	2.75
	นักวิชาการ	ป.ตรี	-0.44	0.46	0.34	-1.33	0.46
		ป.โท	-0.75	0.48	0.12	-1.69	0.20
		อาจารย์	-0.33	0.65	0.61	-1.59	0.94
		เจ้าหน้าที่	0.25	0.51	0.62	-0.75	1.25
		ป.เอก	0.08	1.18	0.94	-2.24	2.40
	เจ้าหน้าที่	ป.ตรี	-0.69*	0.27	0.01	-1.21	-0.16
		ป.โท	-1.00*	0.31	0.00	-1.60	-0.39
		อาจารย์	-0.58	0.53	0.28	-1.61	0.46
		นักวิชาการ	-0.25	0.51	0.62	-1.25	0.75
		ป.เอก	-0.17	1.12	0.88	-2.37	2.04
	ป.เอก	ป.ตรี	-0.52	1.10	0.64	-2.68	1.64
		ป.โท	-0.83	1.11	0.46	-3.01	1.35
		อาจารย์	-0.41	1.19	0.73	-2.75	1.93
		นักวิชาการ	-0.08	1.18	0.94	-2.40	2.24
		เจ้าหน้าที่	0.17	1.12	0.88	-2.04	2.37

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะย่อยเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มต่างๆที่มีผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาปริญญาโท มีผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มากกว่าเจ้าหน้าที่ทั่วไป

4.3.3 ตอบคำถามสมมติฐานการวิจัย

4.3.3.1 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความคาดหวังบริการสารสนเทศในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน โดยค่า p-value มีค่ามากกว่าค่าแอลฟา (0.05)

4.3.3.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความพึงพอใจบริการสารสนเทศในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน โดยค่า p-value ของปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) มีค่า 0.01 น้อยกว่าค่าแอลฟา (0.05) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในบริการสารสนเทศมากกว่าเจ้าหน้าที่

4.3.3.3 ผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในคุณภาพการบริการ

สารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังบริการสารสนเทศในทุกปัจจัยการบริการสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธสมมติฐานว่า ผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน โดยค่า p-value ของปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) มีค่า 0.04 น้อยกว่าค่าแอลฟา

(0.05) โดยนักศึกษามีผลต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในบริการสารสนเทศมากกว่าเจ้าหน้าที่

4.3.3.4 การให้ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน

จากตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบการให้ความสำคัญการบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา แสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐานว่า การให้ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความต่างกัน โดยไม่มีค่า p-value มีค่าน้อยกว่าค่าแอลฟา (0.05)

4.4 ความสำคัญของคุณภาพการบริการจากคำถามปลายเปิด

ตารางที่ 4.36

ลำดับความสำคัญจากคำถามปลายเปิด

กลุ่มความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เพียงพอและพร้อมให้บริการ	27	31.8
ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	23	27.1
เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ	16	18.8
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	10	11.8
ความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ซับซ้อน	9	10.6
Total	85	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามปลายเปิดจำนวน 85 คน สามารถแบ่งกลุ่มความสำคัญได้ 5 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เพียงพอและพร้อมให้บริการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาได้แก่ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ซับซ้อน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

ความพร้อมในการให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ซับซ้อน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

โดยกลุ่มความสำคัญต่างๆมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เพียงพอและพร้อมให้บริการ ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เพียงพอต่อการใช้งาน ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดให้พร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ ความเร็วในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตที่พอเพียงกับจำนวนผู้ใช้ที่มากขึ้น ความเสถียรของการให้บริการอินเทอร์เน็ต

- ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ได้แก่การปรับปรุง ข้อมูลในระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ แสดงความสนใจ และสุภาพขณะให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

- ความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ซับซ้อน ได้แก่ การใช้รหัสเข้าเพียงครั้งเดียว สามารถใช้งานได้ทุกงานบริการสารสนเทศ สามารถเข้ามาใช้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้โดย ง่ายการเชื่อมต่อจากที่บ้านโดยผ่านการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต