

<HTML>
 <HEAD>
 <TITLE> ชื่อแฟ้มข้อมูล : 5023033219.html </TITLE>
 </HEAD>
 <BODY>
 <x245\$a> ชื่องานวิจัยภาษาไทย : การประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย

 <x740\$a> ชื่องานวิจัยภาษาอังกฤษ : Evaluating information technology center service quality
 in university

 <x100\$a> ชื่อผู้วิจัยภาษาไทย : นายสรชัย เจริญกิจ

 <x700\$a> ชื่อผู้วิจัยภาษาอังกฤษ : Mr. Sorachai Chaloykid

 <x710\$b> ชื่อคณะ : วิทยาลัยนวัตกรรม , สาขา : วิชาการบริหารเทคโนโลยี

 <x710\$a> ชื่อสถาบัน : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

 <x700\$a> รายชื่อที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ประวิทย์ เขมะสุนันท์

 <x260\$c> ปีการศึกษา : 2553

 <x440\$a> คำไขภาษาไทย : คุณภาพบริการ

 <x440\$a> คำไขภาษาไทย: การประเมินคุณภาพการบริการ

 <x440\$a> คำไขภาษาไทย: [\[คลิกที่นี่ใส่คำไข\]](#)

 <x440\$a> คำไขภาษาไทย: [\[คลิกที่นี่ใส่คำไข\]](#)

 <x440\$a> คำไขภาษาไทย: [\[คลิกที่นี่ใส่คำไข\]](#)

 <x440\$a> คำไขภาษาอังกฤษ : SERVQUAL

 <x440\$a> คำไขภาษาอังกฤษ: Parasuraman

 <x440\$a> คำไขภาษาอังกฤษ: Service quality

 <x440\$a> คำไขภาษาอังกฤษ: [\[คลิกที่นี่ใส่คำไข\]](#)

 <x440\$a> คำไขภาษาอังกฤษ: [\[คลิกที่นี่ใส่คำไข\]](#)

 <H3><CENTER>บทคัดย่อ</CENTER></H3>
 <DD>วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือการประเมินคุณภาพ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศใน
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การวิจัยเชิงสำรวจนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก
 นักศึกษา อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ กรอบการวิจัยนี้มีดังนี้บทความ"การประเมินคุณภาพบริการใน
 มหาวิทยาลัย : ฝ่ายบริการมุมมอง" การวิจัยการวัด ระดับ และ ความแตกต่างระหว่างกัน ของ ความ
 คาดหวัง และความพึงพอใจ ในมุมมองดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ (Reliabilities) ลักษณะที่จับต้องได้
 (Tangibles) ความมั่นใจ (Assurances) ความเข้าใจ (Empathies) และการตอบสนอง (Responsibilities)
 ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างระหว่างระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับความพึงพอใจ ในทุก
 ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความมั่นใจ 95 เปอร์เซนต์

<DD> 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.

</BODY>

</HTML>