

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัย
ชื่อผู้เขียน	นายสรชัย เฉลยกิจ
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.ประวิทย์ เขมะสุนันท์
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

งานค้นคว้าอิสระนี้ ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และประเมินเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ท่าพระจันทร์และรังสิต เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ชุด และวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยหลักสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน

กรอบการศึกษาวิจัย อ้างอิงตามงานวิจัยเรื่อง Evaluating Service Quality in Universities: A Service Department Perspective โดยพิจารณาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศใน 5 ปัจจัย อันประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ (Reliabilities) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ความมั่นใจ (Assurances) ความเข้าใจ (Empathies) และการตอบสนอง (Responsibilities) โดยพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ แยกกลุ่มเจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ และผลต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในปัจจัยด้านลักษณะที่จับต้องได้

นอกจากนี้จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกปัจจัยการบริการ