

การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจในการใช้บริการ

พิเชฐ คุชลธรา^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) สร้างกรอบรูปแบบที่เกิดจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพ 3) การเก็บข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างสำรวจข้อมูล ที่ท่าพระจันทร์และรังสิต โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 464 ชุด ท่าพระจันทร์ 138 ชุด (บุคลากร 122 นักศึกษา 16) รังสิต 326 ชุด (บุคลากร 119 นักศึกษา 207) สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา และหาค่าสถิติไคสแควร์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพในการให้บริการ ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสาย และ Wi-Fi กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านคอมพิวเตอร์และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านเครื่องพิมพ์และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสาย และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ Wi-Fi และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความยินดีในการช่วยเหลือ ความพร้อมในการให้บริการ ความมั่นใจ ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านทัศนคติ สภาพการณ์ เช่น การแต่งกาย การพูดจา เต็มใจและพร้อมในการให้บริการ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ การบริการด้วยความเอาใจใส่ การคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อบ่งชี้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านความยินดีในการช่วยเหลือ พร้อมในการให้บริการ มั่นใจ ถูกต้อง เอาใจใส่ และความพึงพอใจ ด้านทัศนคติ สภาพการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ โดย ผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน ความสำเร็จของการรับบริการ เช่น ขั้นตอนน้อย รวดเร็ว กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล สภาพความรู้สึกของบุคคล เช่น บริการตามลำดับก่อนหลัง บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความสำเร็จของการรับบริการ เช่น ขั้นตอนน้อย รวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า ข้อบ่งชี้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ด้านตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล สภาพความรู้สึกของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพ ความพึงพอใจ

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา มธ. คุชฌ์บัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา ผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

* ผู้มีพจนานุกรม e-mail : chethoo@gmail.com

ASSESSMENT QUALITY AND SATISFACTION OF THE SERVICE

Phichet Khoochonthara^{1*}**Abstract**

This research aims of the research were: 1. to assess the quality of a computer and the Internet, 2. the satisfaction of the University community in the use of computers and the Internet, and 3. to study the relationship of form Quality and Satisfaction to use a computer and the Internet. Method conducting research consists of 3 phases: 1) create a frame formed from the literature and research related 2) Create a query and checking the quality 3) data collection. Manipulation and analysis. The sample survey Divided into Thaprachan and Rangsit queries using 464 series is divided into Thaprachan 138 (personnel 122 student 16) Rangsit 326 (personnel 119 student 207) used in this study was a statistical analysis. depict And the chi-square test. The relationship between quality and satisfaction.

The research findings were as follows:

1. Quality of Service the appliances computers, internet access for LAN and internet access and Wi-Fi with the satisfaction of the service. The success needs The results showed that 1.1) The relationship between quality computer and satisfaction 1.2) The relationship between quality printer and satisfaction 1.3) Relationship between quality wired LAN signal And satisfaction 1.4) The relationship between quality signal complimentary Wi-Fi and satisfaction. Its success to a statistically significant at the .05 level.

2. Quality of Service The joy of helping Service with attention the instructions for use The results showed that An indication of the relationship between quality. The joy of helping The availability of services, ensuring the accuracy of the attention and satisfaction, attitudes circumstances it is statistically significant at the .05 level.

3. Quality of Service The trust by the service provider in order, as before, to be served. The success of the service, such as a quick step to the satisfaction of the service. The response to the values of the person. A sense of personal property, including a first-come. The same service to all without discrimination. The success of the service, such as a quick step. The results showed that an indication of the relationship between quality. The trust And satisfaction The response to the values of the person. The sense of Statistically significant at the .05 level.

Keyword : Quality, Satisfaction

¹ Computer Technical Officer Specialist Thammasat University. e-mail :chetkhoo@gmail.com
Doctorate Department of Adult Education Srinakharinwirot University.

* Corresponding author, e-mail : chethoo@gmail.com

บทนำ

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT : Information and Communication Technology) มีความจำเป็นและเป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องมีประสิทธิภาพในการให้บริการทั้งด้านอุปกรณ์และด้านโปรแกรมที่ช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อนเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรนั้น การลงทุนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวเป็นการใช้งบประมาณค่อนข้างสูง ผลการดำเนินงานควรตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการใช้บริการอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาคมธรรมศาสตร์ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์กรต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจ การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาคมธรรมศาสตร์ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผลการวิจัยนี้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และหน่วยงานองค์กรในภาครัฐและเอกชนต่างๆ สามารถนำแนวทางรูปและของผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาคมธรรมศาสตร์ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ ตอนที่ 1 สร้างกรอบรูปแบบที่เกิดจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพ ตอนที่ 3 การเก็บข้อมูล การจัดการทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สร้างกรอบรูปแบบที่เกิดจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สร้างกรอบรูปแบบจากการศึกษาเอกสาร โดยประมวลปัจจัยองค์ประกอบพื้นฐาน ตามแนวคิดทฤษฎี ของคุณภาพ และความพึงพอใจ (ตารางที่ 1) คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย อุปกรณ์เครื่องใช้, ความไว้วางใจ, ความถูกต้อง, ความยินดีในการช่วยเหลือ, 1) ความพร้อมในการให้บริการ, ความมั่นใจ, ความเอาใจใส่ 2) ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ได้แก่ ทักษะคติ, สภาพการณ์, ความสำเร็จ, ความต้องการ, ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล, สภาพความรู้สึกของบุคคล 3) คุณลักษณะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (เพศ, อายุ, สถานะ, การศึกษา, หน่วยงาน/คณะ)

2. ความสัมพันธ์ของรูปแบบด้านคุณภาพและความพึงพอใจในงานบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ คุณภาพของสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และความพึงพอใจที่มีต่องานบริการนั้น ๆ โดยรูปแบบประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ 19 ข้อบ่งชี้ องค์ประกอบที่1 คุณภาพในการให้บริการ องค์ประกอบที่2 ความพึงพอใจในการใช้งานบริการ องค์ประกอบที่3 คุณลักษณะของผู้รับบริการ องค์ประกอบที่4 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

องค์ประกอบ	ข้อบ่งชี้	นิยามข้อบ่งชี้
1. คุณภาพในการให้บริการ	อุปกรณ์เครื่องใช้	คอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์, อุปกรณ์เสริม, สัญญาณอินเทอร์เน็ต
	ความไว้วางใจ	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน
	ความถูกต้อง	การให้บริการอย่างถูกต้องเช่น ให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์
	ความยินดีในการช่วยเหลือ	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
	ความพร้อมในการให้บริการ	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น
	ความมั่นใจ	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
	ความเอาใจใส่	การให้บริการด้วยความเอาใจใส่
2. ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ	ทัศนคติ	ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
	สภาพการณ์	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ของผู้รับบริการ
	ความสำเร็จ	ความสำเร็จของการรับบริการ เช่น ขั้นตอนในการให้บริการคอมพิวเตอร์ ขั้นตอนการใช้งานและความรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต
	ความต้องการ	ความต้องการในการใช้งานบริการ
	ตอบสนองต่อคุณค่าบุคคล	การให้บริการและสามารถตอบสนองต่อทุกคน
3. คุณลักษณะของผู้รับบริการ	สภาพความรู้สึกบุคคล	ความรู้สึกและสภาพในการให้บริการ
	เพศ	ชาย หญิง
	อายุ	อายุ
	สถานะ	นักศึกษา บุคลากร
	การศึกษา	ระดับการศึกษา
4. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	หน่วยงาน / คณะ	หน่วยงาน คณะในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	งานบริการ	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพ

การสร้างแบบสอบถาม จากการที่ศึกษากรอบรูปแบบที่เกิดจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ องค์ประกอบของรูปแบบ 4 องค์ประกอบ 1. คุณภาพในการให้บริการ 2. ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ 3. คุณลักษณะของผู้รับบริการ 4. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ จาก 4 องค์ประกอบกับข้อบ่งชี้ ผู้วิจัยได้นำมาสร้างแบบสอบถามบนพื้นฐานของกรอกรูปแบบที่ได้จากตอนที่ 1 (ตัวอย่างแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอน 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรธรรมศาสตร์ (บุคลากรและนักศึกษา) ตอน 2 ข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตอน 3 คุณภาพในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตอน 4 ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมข้อคำถาม 52 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพ 1) การตรวจสอบยืนยัน (Validation) แบบสอบถาม การวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินรายข้อ ประเมินความสอดคล้อง (IOC) กับวัตถุประสงค์ โดยสร้างแบบประเมิน ใช้สเกล + 1 = เห็นด้วย, สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ, ไม่รู้, ไม่มั่นใจ -1 = ไม่ใช่, ไม่เห็นด้วย, ไม่สอดคล้อง ซึ่งในการตรวจสอบคุณภาพนี้ ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ ด้านการวางแผน 1 ท่าน (ผู้อำนวยการกองแผนงาน) ด้านสารสนเทศ 1 ท่าน (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ) ด้านอำนวยการ 1 ท่าน (เลขานุการสถาบันประมวลข้อมูล) จากนั้นนำมาคำนวณค่าความสอดคล้องและวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม โดยได้ จัดทำเครื่องมือตรวจสอบยืนยัน ของแบบสอบถาม ดำเนินการให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบการวิเคราะห์ความสอดคล้อง สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.867 2) ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ความเที่ยงตรง และรับการเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.981 และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากที่ทำค่าความเชื่อมั่นแล้วนำแบบสอบถามผ่านการทดสอบ และปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินผลด้วยสูตรหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) โดยแยกประเภทของข้อมูลออกเป็น 4 องค์ประกอบตามรูปแบบที่ได้จัดทำไว้เบื้องต้น

ตอนที่ 3 การเก็บข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ประเด็นหลัก ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรธรรมศาสตร์ (บุคลากรและนักศึกษา) ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 3 คุณภาพในการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 4 ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมข้อคำถาม 52 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจข้อมูล แบ่งออกเป็นท่าพระจันทร์ และรังสิต โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 600 ชุด ได้กลับคืนมา 464 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.33 แบ่งออกเป็น ท่าพระจันทร์ 200 ชุด ได้คืนกลับมา 138 ชุด คิดเป็นร้อยละ 69.00 แยกเป็นของบุคลากร 122 ชุด นักศึกษา 16 ชุด (เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ของสถาบันประมวลข้อมูลได้ปิดปรับปรุง) รังสิต 400 ชุด ได้คืนกับมา 326 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.50 แยกเป็นของบุคลากร 119 ชุด นักศึกษา 207 ชุด

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จะส่งแบบสอบถามไปตามหน่วยงาน ส่วนนักศึกษาจะส่งไปตามห้องคอมพิวเตอร์ที่นักศึกษามาใช้งาน โดยการนัดหมายใช้เวลาประมาณ 2 เดือน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพ ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ของรูปแบบ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน มีลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง(บุคลากรและนักศึกษา) จำนวนทั้งสิ้น 464 ราย แบ่งออกเป็นเพศ ชาย ร้อยละ 30.2 และหญิง ร้อยละ 69.8 อายุเฉลี่ยอยู่ที่ 21-25 ปี ร้อยละ 35.8 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา 223 คน บุคลากร 241 คน ระดับการศึกษาเฉลี่ย ปริญญาตรี ร้อยละ 76.5 ข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างจะใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัย ร้อยละ 64.4 และใช้งานที่บ้าน/ที่อยู่อาศัย ร้อยละ 35.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

จากแบบสอบถาม ส่วนของคุณภาพในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีข้อบ่งชี้ 7 ข้อ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความไว้วางใจ ความถูกต้อง ความยินดีในการช่วยเหลือ ความพร้อมในการให้บริการ ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ โดยตั้งเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ตามข้อมูลตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณภาพในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แยกตามข้อบ่งชี้และข้อคำถาม

ข้อบ่งชี้	ข้อคำถาม	N	$\bar{X}$	S.D.
1.อุปกรณ์ เครื่องใช้	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและประมวลผลได้รวดเร็ว	449	3.86	.788
	ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ	448	3.80	.798
	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสามารถใช้งานได้ทุกเครื่อง	446	3.76	.816
	เครื่องพิมพ์ที่ให้บริการมีความทันสมัยพิมพ์งานได้รวดเร็ว	438	3.71	.830
	เครื่องพิมพ์มีความเพียงพอในการให้บริการ	438	3.59	.895
	เครื่องพิมพ์พร้อมใช้งานเสมอ	438	3.64	.881
	ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสายLAN ในการรับ-ส่งข้อมูล	462	3.72	.884
	ความเสถียรหรือไม่มีปัญหาของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสายLAN	463	3.56	.956
	ความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบสายLAN	462	3.67	.864
	ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fi	460	3.50	.969
	ความเสถียรหรือไม่มีปัญหาของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fi	460	3.37	.994
	ความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fi	458	3.62	.885

ข้อบ่งชี้	ข้อความคำถาม	N	$\bar{X}$	S.D.
2.ความไว้วางใจ	ผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	454	3.92	.826
	ความสำเร็จของการรับบริการ เช่น ขึ้นตอนน้อย รวดเร็ว	454	3.83	.847
3.ความยินดีในการช่วยเหลือ	ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับการให้บริการ	456	3.93	.791
	ผู้ให้การพูดจา ไพเราะเป็นกันเอง	455	3.93	.816
4.ความพร้อมในการให้บริการ	ผู้ให้บริการเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	454	3.94	.826
	ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	455	3.89	.823
5.ความมั่นใจ	ความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว ระหว่างการใช้บริการ	454	3.75	.797
6.ความถูกต้อง	ผู้ให้บริการให้การบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	454	3.86	.838
7.ความเอาใจใส่	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ	454	3.84	.884
	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่	453	3.83	.866

ด้านคุณภาพ ตามข้อบ่งชี้ อุปกรณ์เครื่องใช้ ข้อคำถามในส่วนของ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและประมวลผลได้รวดเร็ว อยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ความไว้วางใจ ในผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ความยินดีในการช่วยเหลือ ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับการให้บริการ ผู้ให้การพูดจา ไพเราะเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถาม อยู่ในเกณฑ์ดี ความมั่นใจ ความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว ระหว่างการใช้บริการ คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ความเอาใจใส่ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วทัน เอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ อยู่ในเกณฑ์ดี

สรุปด้านคุณภาพ ควรปรับปรุงในส่วนของอุปกรณ์เครื่องใช้ ในส่วนของความเร็ว ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fi เพิ่มเครื่องพิมพ์หรือจัดสรรให้มีการงานอย่างพอเพียง และพร้อมให้บริการกับกลุ่มประชากรโดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษา และเพิ่มความมั่นใจในด้านความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

จากแบบสอบถามส่วนของความพึงพอใจ มีข้อบ่งชี้ 6 ข้อ ทักษะคติ สภาพการณ์ ความสำเร็จ ความต้องการตอบสนองต่อคุณค่าบุคคล และสภาพความรู้สึกลับบุคคล เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ตามตารางที่ 2

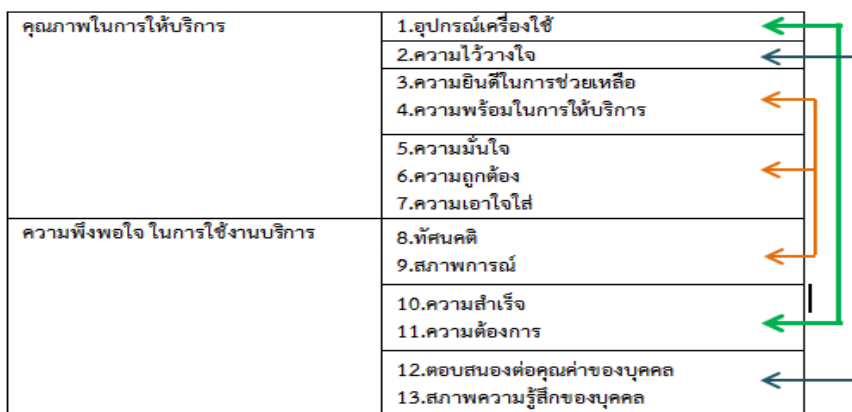
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แยกตามองค์ประกอบและข้อบ่งชี้

องค์ประกอบ	ข้อบ่งชี้ (ข้อคำถาม)	N	$\bar{X}$	S.D.
8.ทัศนคติ	การแต่งกาย	454	3.93	.761
9.สภาพการณ์	การพูดจา	454	3.95	.753
	เต็มใจและพร้อมในการให้บริการ	454	3.95	.776
	การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	455	3.89	.805
	การบริการด้วยความเอาใจใส่	454	3.89	.827
	การคำแนะนำการใช้อุปกรณ์	454	3.86	.812
10.ความสำเร็จ	คอมพิวเตอร์ ทันสมัย	451	3.85	.844
11.ความต้องการ	คอมพิวเตอร์ เพียงพอ	449	3.68	.873
	คอมพิวเตอร์ พร้อมใช้งาน	449	3.79	.799
	เครื่องพิมพ์ ทันสมัย	439	3.72	.883
	เครื่องพิมพ์ เพียงพอ	439	3.58	.845
	เครื่องพิมพ์ พร้อมใช้งาน	440	3.69	.835
	แบบสาย LAN ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่ง	463	3.75	.869
	แบบสาย LAN ความเสถียรหรือหลุดบ่อยหรือไม่ ในการใช้งาน	463	3.52	1.034
	แบบสาย LAN ความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	463	3.65	.828
	แบบ TU Wi-Fiความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่ง	461	3.54	.947
	แบบ TU Wi-Fiความเสถียรหรือหลุดบ่อยหรือไม่ ในการใช้งาน	461	3.36	1.023
	แบบ TU Wi-Fiความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	461	3.60	.871
12.ตอบสนองต่อ	บริการตามลำดับก่อนหลัง	456	3.88	.819
คุณค่าบุคคล	บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	456	3.87	.829
13.สภาพ	ความสำเร็จของการรับบริการ เช่น ขั้นตอนน้อย รวดเร็ว	456	3.83	.850
ความรู้สึกลับบุคคล				

ด้านความพึงพอใจ ตามข้อบ่งชี้ ทัศนคติ สภาพการณ์ ของผู้ให้บริการ การแต่งกาย การพูดจา เต็มใจและพร้อมในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ความสำเร็จ ความต้องการ ความสำเร็จของการรับบริการ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย อยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ตอบสนองต่อคุณค่าบุคคล สภาพความรู้สึกลับบุคคล บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในเกณฑ์ดี คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88

สรุปด้านพึงพอใจ ในทัศนคติ ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ส่วนของการแต่งกาย การพูดจา และสภาพการณ์ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ของผู้รับบริการ ต่อความสำเร็จของการรับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ส่วนความสำเร็จของการรับบริการ เช่น ขั้นตอนในการให้บริการคอมพิวเตอร์ ค่อนข้างอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ความต้องการในการใช้งานบริการ ขั้นตอนการใช้งานอินเทอร์เน็ต ความรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การให้บริการและสามารถตอบสนองต่อทุกคน ความรู้สึกและสภาพในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ดี

ตอนที่ 4 ผลการวิจัย ความสัมพันธ์ของรูปแบบ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการใช้งานบริการ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต



1. คุณภาพในการให้บริการ ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต แบบสาย LAN และ Wi-Fi กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านคอมพิวเตอร์และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความทันสมัยและประมวลผลได้รวดเร็ว ความเพียงพอ ความสามารถในการให้บริการ พร้อมใช้งานได้ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านเครื่องพิมพ์และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความทันสมัยและประมวลผลได้รวดเร็ว ความเพียงพอ ความสามารถในการให้บริการ พร้อมใช้งานได้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสายLAN และความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการรับ-ส่งข้อมูล ความเสถียร ความปลอดภัยในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fiและความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความยินดีในการช่วยเหลือ ความพร้อมในการให้บริการ ความมั่นใจ ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านทัศนคติ สภาพการณ์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อบ่งชี้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านความยินดีในการช่วยเหลือ ความพร้อมในการให้บริการ ความมั่นใจ ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ และความพึงพอใจ ด้านทัศนคติ สภาพการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ โดย ผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลัง ความสำเร็จของการรับบริการ กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล สภาพความรู้สึกของบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ข้อบ่งชี้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ด้านความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ด้านตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล สภาพความรู้สึกของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินคุณภาพในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาคมธรรมศาสตร์ในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการใช้งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ที่บริหารจัดการโดยสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษา

1. การประเมินด้านคุณภาพ ตามข้อบ่งชี้ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความไว้วางใจ ความถูกต้อง ความยินดีในการช่วยเหลือ ความพร้อมในการให้บริการ ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ สามารถจำแนกเป็นรายละเอียด เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต การให้บริการตามลำดับ การให้บริการที่ถูกต้อง ความเต็มใจและความพร้อม ความรู้ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ การตอบคำถาม ได้สังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีของคุณภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจ ในงานบริการ ตามข้อบ่งชี้ ทัศนคติ สภาพการณ์ ความสำเร็จ ความต้องการ ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล สภาพความรู้สึกของบุคคล สามารถจำแนกเป็นรายละเอียด ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ของผู้รับบริการ ความสำเร็จของการรับบริการ โดยได้สังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้พัฒนาความสัมพันธ์ของรูปแบบด้านคุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้งานบริการ



คุณภาพในการให้บริการด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสาย LAN และ สัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fi กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านความสำเร็จ ความต้องการ คุณภาพในการให้บริการด้านความยินดีในการช่วยเหลือ ความพร้อมในการให้บริการ ความมั่นใจ ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ กับ ความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ด้านทัศนคติ สภาพการณ์ คุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ โดย ผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลัง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 1) ด้านคุณภาพ ควรปรับปรุงในส่วนของอุปกรณ์เครื่องใช้ ในส่วนของความเร็ว ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ TU Wi-Fi เพิ่มจุดรับสัญญาณ เพิ่มเครื่องพิมพ์หรือจัดสรรให้มีกรางานอย่างพอเพียง และพร้อมให้บริการกับกลุ่มประชากรโดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษา และเพิ่มความมั่นใจในด้านความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ 2) ด้านพึงพอใจ ในทัศนคติ ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ส่วนของการแต่งกาย การพูดจา และสภาพการณ์ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ของผู้รับบริการ ต่อความสำเร็จของการรับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ส่วนความสำเร็จของการรับบริการ ค่อนข้างไปในเกณฑ์ดี 3) ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจ ในการใช้งานบริการ ถ้าในส่วน

ของงานบริการมีคุณภาพ ผู้ใช้งานย่อมที่จะให้ความพึงพอใจในงานนั้น ตามรูปแบบความสัมพันธ์ของคุณภาพและความพึงพอใจ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป 1) สัญญาแบบไร้สาย Wi-Fi ควรทบทวนการลงทุนในส่วนที่เป็นอุปกรณ์ เพราะเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ความคุ้มทุน บุคลากรผู้ดูแล เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เครือข่าย ผู้วิจัยเสนอว่า เป็นลักษณะโครงการแบบเทิร์นคีย์ (Turn-key) ให้บริษัทที่เป็นเครือข่ายโทรคมนาคมต่าง ๆ มาลงทุน และเรียกเก็บค่าบริการที่ถูกว่าบุคคลภายนอก เป็นต้น 2) หน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่ สถาบันประมวลข้อมูลฯ สำนักงานอธิการบดี (งานอาคาร ฯลฯ) เพราะมีศักยภาพในการบริหารจัดการ สำหรับส่วนที่ให้บริการที่ไม่ขึ้นกับคณะ 3) เสนอให้มีหน่วยงานกลาง ที่มีอำนาจในการบริหารจัดการโดยตรง เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยสามารถทำงานได้โดยตรง สามารถจัดสรรทรัพยากรที่เข้าซ้อนภายในมหาวิทยาลัย 4) คุณภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การที่จะลงทุนพัฒนาระบบงาน/พัฒนาโปรแกรม ที่มีต้นทุนมาก ควรที่จะมีการหาข้อมูลมาประกอบการพิจารณาที่จะพัฒนาว่ามีจุดคุ้มทุนหรือไม่ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ การให้ความรู้กับผู้ใช้บริการก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่จะทำงานบริการ การแจ้งเหตุขัดข้องต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพของงานบริการนั้น 5) ความพึงพอใจในการใช้งานบริการ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ที่ได้รับงานบริการ ณ เวลานั้น ความประทับใจในงานบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ กองบริหารการวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย (ประเภททุนวิจัยสถาบัน)

เอกสารอ้างอิง

- กมล บุชบา. (2549). การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปSPSS for Window ขึ้นพื้นฐานเพื่อการวิจัย. เอกสารประกอบการอบรมเชิง ปฏิบัติการครั้งที่1. งานส่งเสริมการวิจัย กองบริการการศึกษามธ ศูนย์รังสิต ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ท.ว.พ.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2532). การวิจัยเบื้องต้น . มหาสารคาม : โรงพิมพ์สุริยาสาน
- พิชาย รัตนดิลล ฌ ภูเกื้อ. (2537 , 6). “แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ สาธารณสุข” วารสารหมออนามัย , 23 (3) , 149-154.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-7). พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ _____ . (2542). จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 8-15). พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2536). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : อ.จ.ท.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. (2542). เรียนรู้บริหารเนตระบบเครือข่ายองค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น
- อนันต์ วรดิพิศ. (2551). เทคโนโลยีกับชีวิตในอนาคต2 กรุงเทพฯ: บริษัทโบนัส พรินเพรส จำกัด
- Vroom , V.H. (1964). Work and motivation. New York : Wiely , J. ,& sons
- Magued Iskander. (2008). Innovative techniques in instruction technology, e-Learning, e-assessment and Education. NY USA. Springer.