

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา ปีการศึกษา 2549 โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร (เปรียบเทียบระหว่างเพศ สาขาการปฏิบัติงาน อายุ และอายุการปฏิบัติงาน) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา (เปรียบเทียบระหว่าง เพศ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และสำนักวิชา) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากร จำนวน 280 คน นักศึกษา 442 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ Online ผ่านทาง Internet และแจกแบบสำรวจโดยตรงกับบุคลากรและนักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ ได้แก่ Mann-Whitney U Test และ Kruskal-Wallis H Test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

บุคลากร

1. บุคลากรมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรเพศชายและหญิง บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกันแต่บุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรสายปฏิบัติการฯ

นักศึกษา

1. นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาเพศชายและหญิง และนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษามีระดับการศึกษาแตกต่างกันและนักศึกษาที่สังกัดสำนักวิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาสำนักวิชาวิทยาศาสตร์และสำนักวิชาแพทยศาสตร์ มีความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษานักศึกษาสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

Abstract

The objectives of this research are to find out about the satisfaction of our customers towards services provided by the Computer Center for Services (CCS), Suranaree University of Technology, and to compare the levels of satisfaction among different groups of customers. The survey was carried out in the year 2006 using both paper-based and online questionnaires with the sample sizes of 280 staffs members and 442 students. The Mann-Whitney U Test and the Kruskal-Wallis H Test were applied for analyzing the non-parametric data with SPSS for Windows.

Results

Staff:

1. The overall satisfaction level is adequate.
2. Customers with different genders, ages and working experiences show no significant difference in their satisfaction towards our services. However, the non-parametric test detects some difference with a statistical significance of .05 in the levels between academic and supporting staff members.

Students:

1. The overall satisfaction level is adequate.
2. Genders and years of study show no influence on their satisfaction. But graduate students express higher satisfaction than undergraduate students do with a statistical significance of .05. Also, undergraduate students from the Institute of Science and the Institute of Medicine show more appreciation in our services than those from the Institute of Engineering do.