

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญแผนภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
บทนำ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
กรอบแนวคิดทฤษฎี	5
กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	5
กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	7
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
ข้อมูลพื้นฐานศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	16
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ให้บริการ กลุ่มนักศึกษา	28
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษา	45
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ให้บริการ กลุ่มบุคลากร	48
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากร	71
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยงาน	73
ข้อมูลทั่วไปจากหน่วยงานหลักที่ให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	73

ผลการศึกษา	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	75
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถามสำหรับนักศึกษา	
แบบสอบถามสำหรับบุคลากร	
ประวัติผู้วิจัย	

## สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพประกอบที่ 1 ปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า	8
แผนภาพประกอบที่ 2 มิติของคุณภาพ	10
แผนภาพประกอบที่ 3 กระบวนการบริหารคุณภาพ ISO9000:2000	13
แผนภาพประกอบที่ 4 กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	19

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนนักศึกษาจำแนกตามคณะ ปีการศึกษา 2544	20
ตารางที่ 3.2	จำนวนข้าราชการจำแนกตามคณะ/หน่วยงาน	21
ตารางที่ 3.3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา	23
ตารางที่ 3.4	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรแยกตามสายงาน	24
ตารางที่ 3.5	เกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ และวัดระดับของปัญหา	25
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ เพศ การรับทราบกฎระเบียบในการให้บริการ และการรับทราบข่าวสารจาก ศูนย์คอมพิวเตอร์ ช่องทางการติดต่อ	28
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเภทของบริการ	30
ตารางที่ 4.3	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	31
ตารางที่ 4.4	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ Scan ภาพจำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	32
ตารางที่ 4.5	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	33
ตารางที่ 4.6	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ ระบบเครือข่าย Internet จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	34
ตารางที่ 4.7	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการระบบ เครือข่ายผ่าน Modem จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	35
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่นักศึกษามาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่นักศึกษาใช้	37
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาที่มาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามบริการที่นักศึกษาใช้	39
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	41
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษาจำแนกตามคณะที่ศึกษาและ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	41
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษาจำแนกตามคณะที่ศึกษา และ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่	42

ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษาจำแนกตามเพศ และ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	43
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษาจำแนกตามการได้รับทราบกฎระเบียบ การใช้งาน/นโยบายการให้บริการและผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	43
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษาจำแนกตามการได้รับข่าวสาร และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	44
ตารางที่ 4.16	จำนวนและร้อยละของบุคลากรจำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์ทำงาน การรับทราบกฎ/ระเบียบในการให้บริการ การรับทราบข่าวสาร จากศูนย์คอมพิวเตอร์และช่องทางการติดต่อ	48
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเภทของบริการ	50
ตารางที่ 4.18	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	51
ตารางที่ 4.19	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการวิเคราะห์ ข้อมูลงานวิจัย (Spss) จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	52
ตารางที่ 4.20	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ Scan ภาพ จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.21	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการจัดพิมพ์ วุฒิปับครจำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.22	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการตรวจ/วิเคราะห์ กระดาษคำตอบ จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.23	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้โปรแกรม MIS จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.24	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ ฝึกอบรม คอมพิวเตอร์จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	57
ตารางที่ 4.25	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ ระบบ เครือข่าย Internet จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ	58
ตารางที่ 4.26	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ระบบเครือข่ายผ่าน Modem จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.27	จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่บุคลากรมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่ใช้	60
ตารางที่ 4.28	จำนวนและร้อยละของปัญหาที่เกิดกับบุคลากรที่มาใช้บริการที่ศูนย์ คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่ใช้	64

ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	67
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์ ทำงานและผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	68
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามเพศ และ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	68
ตารางที่ 4.32	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามการได้รับทราบ กฎระเบียบการใช้งาน/นโยบายการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามการได้รับ ข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์	69
ตารางที่ 4.34	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ของกลุ่มบุคลากร และกลุ่มนักศึกษา	70