

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นพมาศ สุขใจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ศรีสุดา แซ่ลี
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2550
จำนวนหน้า	: 98 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าความถี่, ค่าเฉลี่ย, ร้อยละ, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมใช้คอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย ช่วงเวลาที่นิยมใช้คือ 12.01 – 16.00 (วันจันทร์ – เสาร์) จะใช้บริการ 1 – 2 ชั่วโมง/ครั้ง และ 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ และนักศึกษากลุ่มนี้มีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตด้านการศึกษาเพื่อใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์หรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสารใช้ในการรับ – ส่ง อีเมล และ ด้านความบันเทิงนักศึกษากลุ่มใหญ่นิยมใช้เพื่อการอ่านนิตยสาร วารสาร ด้านความบันเทิงต่าง ๆ และนักศึกษากลุ่มใหญ่นิยมใช้ในการทำธุรกิจ ส่วนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ นักศึกษากลุ่มใหญ่จะใช้โปรแกรมทางด้านกราฟฟิคคือ ACDSsee ในด้านมัลติมีเดียคือ Power DVD ด้าน Internet Tool คือ Internet Explorer และ โปรแกรมด้านอื่นๆ ได้แก่ โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ผลจาก

การศึกษาพบว่านักศึกษาทุกระดับชั้นปีมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้อง
บริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่แตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

PAYAP UNIVERSITY