



รายงานวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการ
ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ธัญวสุ ไพบูลย์

งานวิชาการ วิจัยและพัฒนา หน่วยจัดการห้องปฏิบัติการ
เพื่อการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พ.ศ.2564



รายงานวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการ
ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ธัญวสุ ไพบุลย์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

งานวิชาการ วิจัยและพัฒนา หน่วยจัดการห้องปฏิบัติการ
เพื่อการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พ.ศ.2564

ธัญวสุ ไพบุลย์. (2564). ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุง
คอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

นครปฐม : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ที่ปรึกษางานวิจัย : อาจารย์ ดร.นิพล เชื้อเมืองพาน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การซ่อมบำรุง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) ความคาดหวังเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 370 คน โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามมาแปรผล ด้วยสถิติการบรรยาย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีความแตกต่างกันนัยสำคัญทางสถิติ 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีความแตกต่างกันนัยสำคัญทางสถิติ

ลายมือชื่อผู้วิจัย

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. 2.

3.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและคำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย อาจารย์ ดร.นิพล เชื้อเมืองพาน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอาจารย์ ดร.ประพนธ์ เล็กสุมา รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงติดตามงานวิจัยให้ตลอดระยะเวลาการศึกษางานวิจัยจนทำให้รายงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ในการให้ความรู้ความเข้าใจเนื้อหา แบบสอบถาม รูปแบบเอกสารของงานวิจัยไว้ ณ โอกาสนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อันมีคุณค่าด้วยความปรารถนาดี นอกจากนี้ขอขอบคุณความกรุณาจากทั้งผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้

ความสำเร็จงานวิจัยฉบับนี้ เป็นผลมาจากการสนับสนุนที่ผู้วิจัยได้รับจากคณาจารย์ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมการอบรมงานวิจัย ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ธัญวสุ ไพบุลย์

25 ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญ.....	(3)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง.....	13
ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	30
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลของการวิจัย.....	36
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	38
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	42
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความ พึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	46
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง เมื่อจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	47
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผลการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข เครื่องมือเก็บข้อมูล.....	82
ภาคผนวก ค ประจักษ์พยานและ/หรือร่องรอยหลักฐาน.....	87
ประวัติผู้วิจัย.....	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	สรุปจำนวนประชากร..... 31
ตารางที่ 2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 32
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไป..... 37
ตารางที่ 4	ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์โดย ภาพรวม..... 38
ตารางที่ 5	ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ด้านการ ให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์..... 39
ตารางที่ 6	ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ด้านการ ให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ..... 40
ตารางที่ 7	ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์..... 41
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม.... 42
ตารางที่ 9	ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการ ให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์..... 43
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการ ให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ..... 44
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์..... 45
ตารางที่ 12	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อม บำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน..... 46
ตารางที่ 13	การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน..... 47
ตารางที่ 14	การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน..... 48

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 15	การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตาม สถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	49
ตารางที่ 16	การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน	50
ตารางที่ 17	การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมและ รายด้าน.....	51
ตารางที่ 18	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนก ตามความถี่ในการใช้ บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD.....	52
ตารางที่ 19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	53
ตารางที่ 20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	54
ตารางที่ 21	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนก ตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD	55
ตารางที่ 22	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตาม สถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	56
ตารางที่ 23	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	57
ตารางที่ 24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมและ รายด้าน	58
ตารางที่ 25	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนก ตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 26	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD	59
ตารางที่ 27	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD	60
ตารางที่ 28	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมทุกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD	61
ตารางที่ 29	สรุปผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์.....	61

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	19
ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	20

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมทางการศึกษาที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้รูปแบบการเรียนการสอน กิจกรรมทางการศึกษาในหน่วยงาน การศึกษา โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทำให้หน่วยงานการศึกษาต่างต้องปรับตัวกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันด้านการศึกษามากขึ้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจกรรมทางการศึกษาเพื่อสนับสนุนในการเรียนการสอน คอมพิวเตอร์มีบทบาทอย่างมากในการส่งเสริม สนับสนุน งานทุกด้านภายในหน่วยงานการศึกษา ดังนั้นสถาบันการศึกษาทุกแห่งได้เพิ่มประสิทธิภาพงานทุกด้านด้วยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อรองรับการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่มีภารกิจที่สำคัญในการสนับสนุนด้านการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย สาขาวิชา จำนวน 15 สาขาวิชา, 1 กลุ่มวิชา และสำนักงานคณบดี 1 สำนัก

งานคอมพิวเตอร์ สังกัดสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ 1) การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 2) ดูแลเว็บไซต์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3) ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งงานคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านคอมพิวเตอร์ภายในคณะ เพื่อการสนับสนุนอาจารย์ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในการส่งซ่อมบำรุงภายนอก ลดปัญหาการใช้ระยะเวลาซ่อมที่เกิดขึ้น จากการเสื่อมสภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากอายุการใช้งานซึ่งต้องมีการซ่อมบำรุงรักษาอยู่ตลอด

ปัจจุบันงานคอมพิวเตอร์เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีปฏิบัติงานเพียงคนเดียว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ได้จากการวิจัยทางด้านโปรแกรม (Software) คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware) และบุคลากร (Peopeware)

ที่ดูแลงานคอมพิวเตอร์ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้นำไปศึกษา วิเคราะห์และพัฒนา งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานคอมพิวเตอร์ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

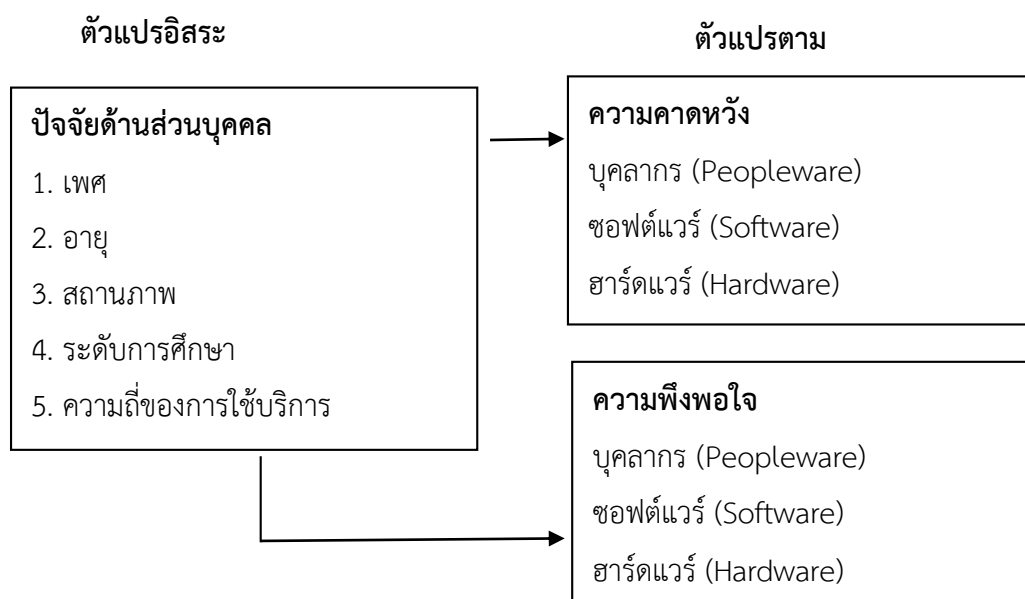
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. เปรียบเทียบความคาดหวังเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความแตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบความคาดหวังเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 131 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 9 คน และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 4,747 คน รวม 4,887 คน

1.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา จำนวน 370 คน โดยการสุ่มขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน อัจฉรารวรรณ งามญาณ 2554 : 48)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความถี่ของการใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความคาดหวัง ประกอบด้วย บุคลากร (Peopleware) ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร (Peopleware) หมายถึง เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่บริการแก่ผู้มาขอใช้บริการที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2. ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง โปรแกรม มีคำสั่งที่สั่งการให้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ทำงาน ที่บริการให้แก่ผู้มาขอใช้บริการในการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง อุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ เช่น ซีพียู เมนบอร์ด แรม ฮาร์ดดิสก์ เพาเวอร์ซัพพลาย รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน ที่บริการให้แก่ผู้มาขอใช้บริการในการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4. ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความปรารถนา ความมุ่งหวัง การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าที่ได้ผลลัพธ์ต่องาน

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ส่วนบุคคล ที่มีต่อการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ต่องาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. นำผลการศึกษาความคาดหวังจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ได้นำไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. นำผลการศึกษาความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ได้นำไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยอย่างชัดเจนและตรงประเด็น ผู้วิจัยจึงนำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง
4. ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ชนิษฐา เพ็งสำราญ (2554 : 25) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง เป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นความคิดหรือการคาดการณ์ว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้นหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะทำในสิ่งที่บุคคลนั้นหรือตนปรารถนาในอนาคต

สัจจา โสภากา (2556: 11) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึกความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

Johnson and Lyth (1991 อ้างถึงใน นฤกร สภาพเจริญกุล, 2553 : 38) กล่าวว่าไว้ว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามเกณฑ์การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ความหวังเกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา รวมถึงประสบการณ์อื่นและการบริหารทาง

การตลาดของบริการนั้น การตลาดของบริการต้องมีการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่แท้จริงถ้าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกินความเป็นจริงจากการบริการที่ได้รับผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์น้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดให้มีผู้มารับบริการ สรุปได้ว่าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สำคัญต่อการกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ Johnson and Lyth แบ่งระดับของความคาดหวังและการประเมินคุณภาพเป็น 3 ระดับ ดังนี้ 1) ระดับที่หนึ่ง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ : ด้อยคุณภาพ 2) ระดับที่สอง ผู้รับบริการพึงพอใจ : มีคุณภาพ 3) ระดับที่สาม ผู้รับบริการประทับใจ : มีคุณภาพสูง

ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการรอเพื่อรับการรักษานานกว่า 30 นาทีผู้ให้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจเพราะผู้ให้บริการคาดหวังไว้จะได้รับการรักษาทันทีเพราะเป็นโรงพยาบาลเอกชนหรือผู้ให้บริการมีประสบการณ์ว่าการใช้บริการของเอกชนต้องมีความรวดเร็ว แต่ในทางกลับกันผู้ให้บริการอาจเกิดความพึงพอใจหากทุกคนจะรู้จักผู้ให้บริการหมดหรือเรียกว่ากลายเป็นความประทับใจหากได้รับบริการตามคาดหวังพร้อม ๆ กับการได้รับการจดจำที่ดี

กล่าวโดยสรุปว่า ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการ ความหวัง ความคิด ความรู้สึก การคาดการณ์เหตุการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ปรารถนามุ่งหวังในบริการที่เกิดขึ้นภายในอนาคตในทางที่ดี ความคาดหวังมุ่งหวังกับสิ่งที่ได้รับจากบริการและเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ฤทัย นิธิธนวิชิต (2553 : 12) กล่าวถึง ความคาดหวัง ไว้ว่า เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการและความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งเช่นบุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, อ้างถึงใน สัจจา โสภกา 2556 : 13) กล่าวว่าแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ รวมถึงการมองคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น และเป็นทฤษฎีกระบวนการที่เสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติบุคคลนั้นจะพิจารณาว่ามีความสามารถและความพยายามที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง โดยสรุป คาดหวัง คือ คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าจะมีโอกาสหรือความเป็นไปได้ ความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใด ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นความพึงพอใจ (Expectancy) คาดหวังไว้

1.3 ความหมายของความพึงพอใจ

ธมกร ดุสยปกรณ์ชัย (2556 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมถึงความรู้สึกที่เป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นได้เน้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วาสนา เลื่อมเงิน (2550 : 21) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก ความชอบ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงผลงานของหน่วยงาน ที่ประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาหรือการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้ปกครองหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดั่งนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือน้อยกว่าที่คาดหวัง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในความหมายดังกล่าวจึงพอสามารถปรับใช้กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่องานคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการที่ต้องการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544, อ้างถึงใน รัฐภาพร พันธุ์ทวี 2560 : 6-7) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใด ๆ ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับ

การบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หาก สิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำนับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเปี่ยมเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ไว้ดังนี้

วนิชา ศรีตะปัญญะ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงความพึงพอใจจึงเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้ากล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือ การให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ได้คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551)

อารี ลีอกกลาง (2555 : 20-21, อ้างถึงใน นัทธ์หทัย อุบล และศศิธร บรรจงรัตน์ 2563 : 61-62) ได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้ Kotler and Armstrong พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงขับเคลื่อน เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยาเกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการยอมรับ การยกย่อง หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้

บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Abraham Maslow ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือ คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อากาศ อาหาร ยา รักษาโรค ที่พัก เครื่องนุ่งห่ม

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศบริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Sigmund Freud ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝันพูดคำที่ไม่ตั้งใจพูดมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดการวิตกกังวลอย่างมากจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจอาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ หรือแรงขับเคลื่อน ที่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เป็นไปตามความคาดหวังมากหรือน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในความหมายดังกล่าวจึงพอสามารถปรับใช้กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่องานคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการที่ต้องการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ไว้ดังนี้

2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คำว่าการบริการได้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ สมิต สัจฉกร (2550 : 13) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการและการให้บุคคลต่างๆ จะได้อะไรประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นการยากที่จะบอกว่าจะอะไรเป็นสินค้าหรือเป็นบริการอย่างแท้จริงขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้รับว่ามาจากสินค้าหรือบริการ ถ้ามาจากบริการไม่มีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจัดว่าเป็นบริการในการแบ่งประเภทของบริการมีหลายประเภท เช่น ใช้ลักษณะตรงกันข้ามในการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แบ่งตามสิ่งที่เป็นตัวสร้างบริการและส่งมอบเช่นการใช้เครื่องมือเป็นหลักในการสร้างบริการหรือใช้แรงงานคนเป็นหลัก ลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของบริการไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดมีดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) ไม่สามารถสัมผัสหรือเห็นเหมือนสินค้าอาศัยประสบการณ์ ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจใช้บริการ
2. ไม่สามารถแยกจากกันได้ (Inseparability) บริการไม่สามารถแยกได้จากการผลิตและการบริโภค
3. มีความแตกต่าง (Heterogeneity) มีการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติการได้และเกิดปัญหา ของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพ
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้และไม่มีสินค้าคงคลังนอกจากนั้นงานบริการยังขึ้นอยู่กับอีกหลายปัจจัยดังนี้

4.1 งานบริการขึ้นอยู่กับเวลาที่มีบ่อยครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการในเวลาเดียวกันซึ่งก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีเพราะธุรกิจต้องจัดเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้พร้อมซึ่งในช่วงเวลาเช่นนี้อาจเกิดการบริการที่ไม่น่าประทับใจแก่ลูกค้าได้เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

4.2 งานบริการขึ้นอยู่กับสถานที่ผู้ให้บริการต้องแน่ใจว่าสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ลูกค้ามีความต้องการนั้น ๆ

4.3 ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการผลิตงานบริการซึ่งจะมีส่วนร่วมในฐานะผู้กระทำหรือผู้ถูกกระทำก็ได้

4.4 การเปลี่ยนแปลงอะไรก็ตามในโรงงานผลิตงานบริการมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจและการซื้อของผู้บริโภค

4.5 การเปลี่ยนแปลงแนวคิดด้านประโยชน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการส่งมอบบริการในงานบริการคือการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ

4.6 พนักงานทุกคนและทุกสิ่งทุกอย่างที่ติดต่อกับผู้บริโภคเป็นการส่งมอบบริการทั้งสิ้น องค์กรจะต้องเข้าใจ

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552 : 437) กล่าวว่า ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจคุณภาพการให้บริการ หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากคำแนะนำของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (how) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. บริการที่นำเสนอ (offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

(1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากธุรกิจ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบายในการ

เข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้ที่เข้าพัก เป็นต้น

(2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ได้แก่ บริการที่ธุรกิจมีให้เพิ่มเติมนอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

2. การส่งมอบบริการ (delivery) ธุรกิจต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยการตอบสนองความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีตและข่าวสารที่ได้รับจากการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าจะเลือกใช้บริการของธุรกิจโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พึงพอใจหรือเลิกใช้บริการนั้น บริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งชั้นทั่วไป เช่น สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตไว้บริการลูกค้าบนเครื่องบิน เป็นต้น

พัฒนา ธนฤตพุดิเมธ (2559) อธิบายว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงแรมนั้นสามารถประยุกต์ได้จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry ได้อธิบายว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ปัจจัย คือ 1) ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) 2) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) 3) การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่างๆ (Communication) 4) ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) 5) การบอกต่อปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word-of-mouth Communication)

การพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการนั้น ลูกค้าจะสามารถประเมินความพึงพอใจการให้บริการของคนให้บริการระดับต่างกันไปตามความพึงพอใจของลูกค้า อาจเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนรับบริการกับได้รับบริการจริง

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุง

3.1 ความหมายของการซ่อมบำรุง

การซ่อมบำรุง หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้เครื่องจักรอุปกรณ์ ตลอดจนถึงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ทันทีตามที่ต้องการ เพื่อให้สามารถใช้บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนการผลิตและตารางการดำเนินงานที่กำหนดไว้

สนธยา แฝงศรีสาร (2564 : 1) การซ่อมบำรุง มาจากคำว่า “การซ่อม + การบำรุง” หมายถึง การทำสิ่งชำรุดให้คืนดี การบำรุง หมายถึง การรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ในทางการบริหาร การผลิตระบบการซ่อมบำรุง หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

พิชญาภา นิวัฒน์ (2564 : 1) กล่าวถึง การบำรุงรักษา หมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่มุ่งหมายจะรักษาพัสดุ เช่น เครื่องจักร ยานพาหนะ และเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนถึงสาริมทรัพย์ที่ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่ดีนั้น สามารถใช้การได้หรือพร้อมที่จะใช้การได้อยู่เสมอ หากเกิดสภาพชำรุดและเสียหาย หรือขัดข้องก็รีบจัดการซ่อมแซมแก้ไขเพื่อให้กลับคืนสภาพดีอย่างเดิมโดยเร็วที่สุด

การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ชำรุดคืนกลับมาให้สามารถใช้งานได้ รวมทั้งการบริหารจัดการวางแผนเพื่อตรวจสอบสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ตามกำหนดเวลาเพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานซ่อมและบำรุงรักษา

แนวคิดการซ่อมบำรุง คือ งานหรือกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งเพื่อรักษาสภาพของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้อุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ใช้ในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีอุปกรณ์เหล่านั้นมีการใช้งานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ทำให้อุปกรณ์เสื่อมสภาพหมดอายุการใช้งาน เช่น ชำรุด เสียหาย ไม่สามารถใช้งานต่อไปได้ จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานความต่อเนื่องเป็นอย่างมาก หรือในกรณีที่ใช้อุปกรณ์ที่มีความสามารถในการทำงานที่มีความละเอียดสูงหรือมีการทำงานอย่างซับซ้อนมาก ดังนั้นระบบการซ่อมบำรุงรักษา เชิงป้องกันจะมีความจำเป็นมากขึ้นด้วยหน้าที่การบำรุงรักษา การซ่อมบำรุงที่ดีนั้นคือการรักษาสภาพอุปกรณ์ให้สามารถทำงานได้ด้วยสมรรถนะสูงสุดด้วยวิธีการอย่างมีแบบแผน และสามารถนำข้อมูลการซ่อมบำรุงรักษาตรวจสอบย้อนกลับได้โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับวิรุฬห์ สุขเกษมและคณะ.

(2560 : 2) การบำรุงรักษา คือ เป็นหัวใจสำคัญที่จะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้อุปกรณ์ที่นำมาใช้งานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับสถานประกอบการใด ๆ ที่มีการนำอุปกรณ์มาใช้ในการดำเนินกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าอุปกรณ์เหล่านั้นมีการใช้งานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ เช่น การชำรุด เสียหาย ฯลฯ

และเจณณรงค์ นามมณี (2552, อ้างถึงใน วิรุฬห์ สุขเกษมและคณะ. 2560 : 2) ศึกษาเรื่อง ระบบการดำเนินงานซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบจัดการงานซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ในรูปแบบของ Web Application ประกอบด้วยระบบฐานข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ระบบยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ ระบบป้ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และระบบรายงานทางสถิติ วิธีในการศึกษาและพัฒนากระบวนการจัดการงานซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี นำไปใช้ในดำเนินงานซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์การรักษาสภาพอุปกรณ์ให้สามารถทำงานได้ด้วยสมรรถนะสูงสุด

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า การซ่อมบำรุงรักษา (Maintenance) ว่าเป็นการดูแลปรับปรุง แก้ไข อุปกรณ์ให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ถ้ากรณีเป็นคอมพิวเตอร์นั้นจะมีอุปกรณ์ที่เรียกว่าฮาร์ดแวร์ ส่วนโปรแกรมที่เรียกว่า ซอฟต์แวร์ ในการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องเรียนรู้และเข้าใจระบบกลไกการทำงานพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแก้ปัญหาอุปกรณ์ ขึ้นส่วน

ประเภทการซ่อมบำรุง

บริษัท ออยเชิร์ฟ จำกัด (2553) ได้กล่าวถึงการดำเนินซ่อมบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องจำเป็นที่จะใช้รูปแบบการซ่อมบำรุง ดังนี้

1. การซ่อมบำรุงรักษาเมื่อขัดข้อง (Breakdown Maintenance) เป็นการซ่อมบำรุงที่จะต้องกระทำเมื่ออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ถ้ายังไม่มีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นการซ่อมบำรุงแบบนี้ก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะเหมาะสมสำหรับการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่มีความเป็นเอกเทศ ไม่มีความสำคัญต่อความปลอดภัย หรือเป็นอุปกรณ์ที่มีชุดสำรอง หรือมีลักษณะที่สามารถทำการซ่อมบำรุงได้โดยใช้เวลาอันสั้นวิธีการบำรุงรักษาวิธีนี้ถือได้ว่า เป็นแนวความคิดในการบำรุงรักษาที่เก่าแก่ที่สุด ในตำราบางเล่มให้นิยามวิธีการบำรุงรักษาแบบนี้ว่า "ดำเนินการโดยไร้การบำรุงรักษา (no maintenance at all or maintenanceless)" ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าโดยข้อเท็จจริงแล้วก็คือว่าบุคลากรในฝ่ายบำรุงรักษาจะไม่ออกไปปฏิบัติงานใด ๆ เลยจนกว่าจะมีรายงานว่าเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ชำรุดจนใช้งานต่อไปไม่ได้

ข้อดีของการซ่อมบำรุงรักษาเมื่อขัดข้อง

1. ได้ประโยชน์จากอายุการใช้งานของอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า
2. ไม่ต้องเสียกำลังคนและค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

ข้อเสียของการซ่อมบำรุงรักษาเมื่อขัดข้อง

1. ไม่มีสัญญาณใด ๆ บอกเป็นการเตือนล่วงหน้าเมื่อเครื่องจักรเริ่มชำรุด
2. ไม่สามารถยอมรับได้ ในระบบที่ต้องการความเชื่อมั่นสูง
3. ต้องเก็บชิ้นส่วนอะไหล่ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งหมายถึงว่าค่าใช้จ่ายในการเก็บของคงคลังสูง
4. ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติตามแผนการผลิตได้ตามประสงค์
5. ไม่สามารถวางแผนงานในการบำรุงรักษาได้

2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) (PM) เป็นการดำเนินการกิจกรรม ซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลา ก่อนที่อุปกรณ์จะเกิดชำรุดเสียหาย สามารถทำได้ด้วยการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ การทำความสะอาดให้ถูกวิธี การกำหนดระยะเวลาตรวจเช็คอุปกรณ์หรือตรวจเช็คตามระยะคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่กำหนดไว้ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เป็นการบำรุงรักษาตามแผนงานจะช่วยยืดอายุการใช้งานของทรัพย์สิน อุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการปรับเปลี่ยน การทำความสะอาด การหล่อลื่น การซ่อมแซม และการเปลี่ยน โดยการวางแผนเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ หรือการซ่อมแซมชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องมือและอุปกรณ์หลังการใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อเป็นการตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้นและยืดเวลาการใช้งานให้นานมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยลดปัญหาความขัดข้องได้อย่างแม่นยำแล้ว ยังทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอีกเช่นกัน

ประเภทของการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

1. การบำรุงรักษาตามระยะ หรือที่เรียกว่าการบำรุงรักษาตามเวลา การบำรุงรักษาตามระยะ จะดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนด (เช่น ทุกปี รายไตรมาส รายเดือน และรายสัปดาห์) ผู้จัดการควรอ่านคู่มืออุปกรณ์เพื่อกำหนดตารางการบำรุงรักษาที่แนะนำผู้ผลิตส่วนใหญ่ระบุความถี่ในการตรวจสอบทรัพย์สินและอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยของแต่ละชิ้นส่วน
2. การบำรุงรักษาเชิงคาดการณ์ การบำรุงรักษาเชิงคาดการณ์ เป็นรูปแบบขั้นสูงของการบำรุงรักษาเชิงป้องกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนงานที่วางแผนไว้ที่จำเป็นวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาว่าเมื่อใดที่ตรงตามเงื่อนไขการบำรุงรักษาที่เฉพาะเจาะจง บริษัทต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ

3. การบำรุงรักษาที่กำหนด เช่นเดียวกับการบำรุงรักษาเชิงคาดการณ์ การบำรุงรักษาประเภทใหม่นี้ จะทำการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูล อย่างไรก็ตามการบำรุงรักษาตามคำสั่งช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการได้รับประโยชน์เพิ่มเติม โดยจะรวบรวมและวิเคราะห์สภาพอุปกรณ์ก่อนที่จะเสนอแนะ คำแนะนำเฉพาะที่ออกแบบมาเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีนี้ขับเคลื่อนโดย “การวิเคราะห์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า” และได้รับการออกแบบมาเพื่อตั้งสมมติฐานผลลัพธ์ที่เป็นไปได้

ข้อดีของการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน

1. ช่วยลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการทำงานได้อย่างดี เนื่องจากการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ในชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่อาจเกิดความเสียหายจะทำให้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในเบื้องต้นได้อย่างทันท่วงที และไม่ก่อให้เกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงานหรือใช้งาน

2. ช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ยาวนานมากยิ่งขึ้น ด้วยการรักษาชิ้นส่วนต่าง ๆ และสภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานโดยการวางแผนตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ

3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่ที่เกิดจากปัญหาขาดการบำรุงรักษา

4. ช่วยลดต้นทุน การใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์จนถึงจุดที่เสียแล้วค่อยซ่อม อาจมีค่าใช้จ่ายมากกว่าการบำรุงรักษาตามระยะเวลาถึง 8-10 เท่า บางครั้งการซ่อมแซมเหล่านั้นสามารถทำได้อย่างรวดเร็วโดยพนักงานภายในหน่วยงานและในบางครั้งองค์กรต้องรอผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง หน่วยงานที่นำการบำรุงรักษาเชิงป้องกันมาใช้ประสบปัญหาการเสียน้อยลงซึ่งแปลว่าได้ผลลัพธ์ที่มากขึ้นตามการกำหนดมูลค่าของการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

5. การใช้พลังงานน้อยลง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้รับการบำรุงรักษาไม่ดี มักใช้พลังงานมากกว่าอุปกรณ์ที่ได้รับการทำ PM อยู่เสมอ ๆ ซึ่งช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาการใช้พลังงานในปริมาณสูงส่งผลให้ค่าสาธารณูปโภคน้อยลง

ข้อเสียของการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน

1. เสียค่าใช้จ่ายจัดจ้างการบำรุงรักษาอุปกรณ์เพราะจะต้องดำเนินการโดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญซึ่งจะจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

2. เนื่องจากงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ดำเนินการเป็นระยะ ๆ จึงไม่อนุญาตให้กำหนดค่าเสื่อมราคาหรือการสึกหรอของชิ้นส่วนอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง

3. หน่วยงานจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ผลิตเพื่อกำหนดเวลาการบำรุงรักษา ด้วยเหตุนี้มันอาจเกิดขึ้นได้ว่าชิ้นส่วนจะต้องเปลี่ยนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. การซ่อมบำรุงรักษาเชิงปรับปรุงแก้ไข (Corrective Maintenance) หมายถึง การดำเนินการเพื่อตัดแปลง, ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อขจัดเหตุขัดข้องของเครื่องจักรและอุปกรณ์ให้หมดไปโดยสิ้นเชิง ปรับปรุงสมรรถภาพของเครื่องจักรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การซ่อมบำรุงรักษาเชิงปรับปรุงแก้ไข จึงเป็นการปรับปรุงคุณสมบัติของเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

ข้อดีของการซ่อมบำรุงรักษาเชิงปรับปรุงแก้ไข ไว้ดังนี้

บริษัท เซอร์วิส เดอะ เบสท์ จำกัด (2564) ได้กล่าวถึงข้อดีของการซ่อมบำรุงรักษาเชิงปรับปรุงแก้ไข ไว้ดังนี้

1. ทำให้สามารถดำเนินการซ่อมเครื่องจักรเครื่องมือที่ชำรุด ได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถใช้เป็น ข้อมูลในการจัดทำคู่มือในการซ่อมบำรุงครั้งต่อไป
3. สามารถวางแผนหรือกำหนดดำเนินการซ่อมบำรุง
4. เป็นแนวทางในการจัดเตรียมของอุปกรณ์ใหม่สำหรับซ่อมบำรุงรักษา
5. ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเครื่องจักรนั้น

บริษัท รีไลอะสเปซ จำกัด. (2558). กล่าวถึง ข้อเสียของการซ่อมบำรุงรักษาเชิงปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

1. ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบปัญหาต่าง ๆ มากกว่าวิธีอื่น ๆ
2. ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์

การที่อุปกรณ์ชำรุด ขัดข้องและต้องหยุดดำเนินการโดยฉุกเฉินวิธีการนี้แม้ว่าจะเป็นดั้งเดิมในการบำรุงรักษา แต่ยังคงจำเป็นต้องนำมาใช้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทั้งหลายแม้ว่าจะได้รับการบำรุงป้องกันรักษาแบบเชิงป้องกันให้พร้อมใช้งานเพียงใดแล้ว ก็ยังมีโอกาสเกิดที่ชำรุดฉุกเฉินขึ้นได้ตลอดเวลา

4. ข้อมูลเกี่ยวกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

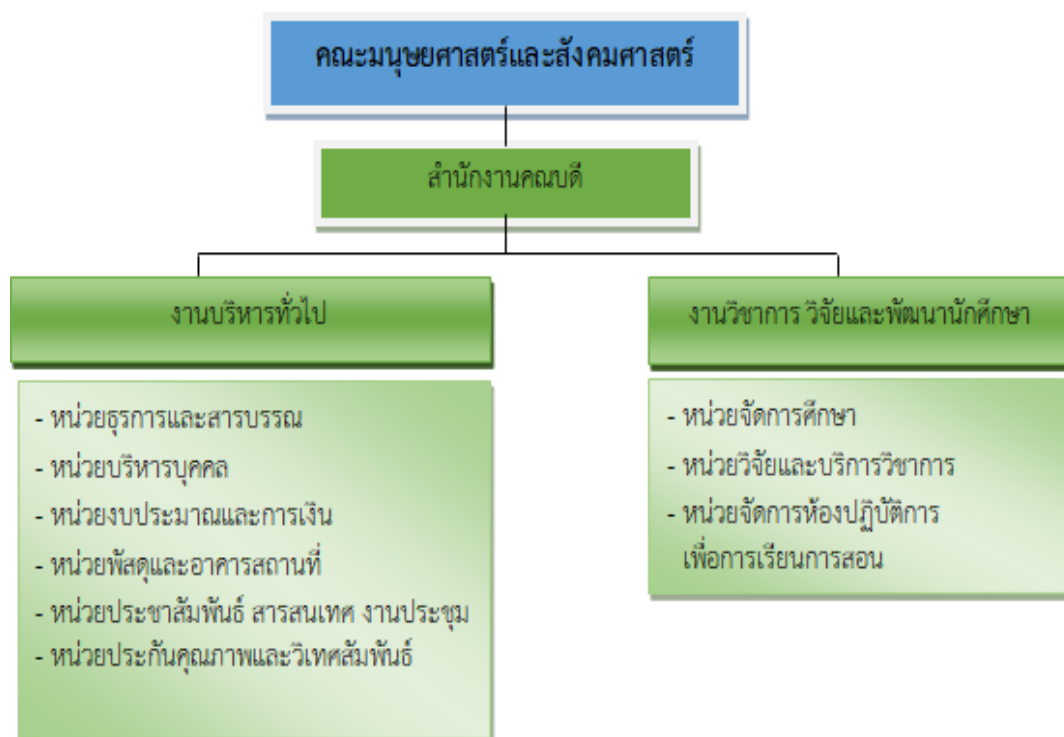
4.1 ความเป็นมาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมกำกับดูแลโดยรองอธิการที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี ซึ่งมีการกิจ ที่สำคัญการสนับสนุนตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี จัดตั้งคณะเมื่อปี พ.ศ. 2479 เพื่อเป็นหน่วยงานบริหารกลางของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หน่วยงานดังกล่าวได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านโครงสร้าง ระบบงาน บุคลากร และองค์ประกอบอื่นของหน่วยงาน ทั้งนี้ก็เพื่อให้เป็นหน่วยสนับสนุนที่มีคุณภาพของการบริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และเป็นเครือข่ายการบริหารของ

มหาวิทยาลัยด้วยปัจจุบัน ตามโครงสร้างใหม่ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สาขาวิชาและสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จะมีสาขาวิชาจำนวน 15 สาขาวิชา และ 1 กลุ่มวิชา ได้แก่

1. สาขาวิชาภาษาไทย (ค.บ.)
2. สาขาวิชาภาษาไทยเพื่ออาชีพ
3. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
4. สาขาวิชาภาษาจีน
5. สาขาวิชาดนตรีศึกษา
6. สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
7. สาขาวิชาสังคมศึกษา
8. สาขาวิชาออกแบบนิเทศศิลป์
9. สาขาวิชาออกแบบดิจิทัลอาร์ต
10. สาขาวิชานิติศาสตร์
11. สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน
12. สาขาวิชานาฏศิลป์
13. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
14. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
15. สาขาวิชาศิลปศึกษา
16. กลุ่มวิชาอาเซียนศึกษา

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



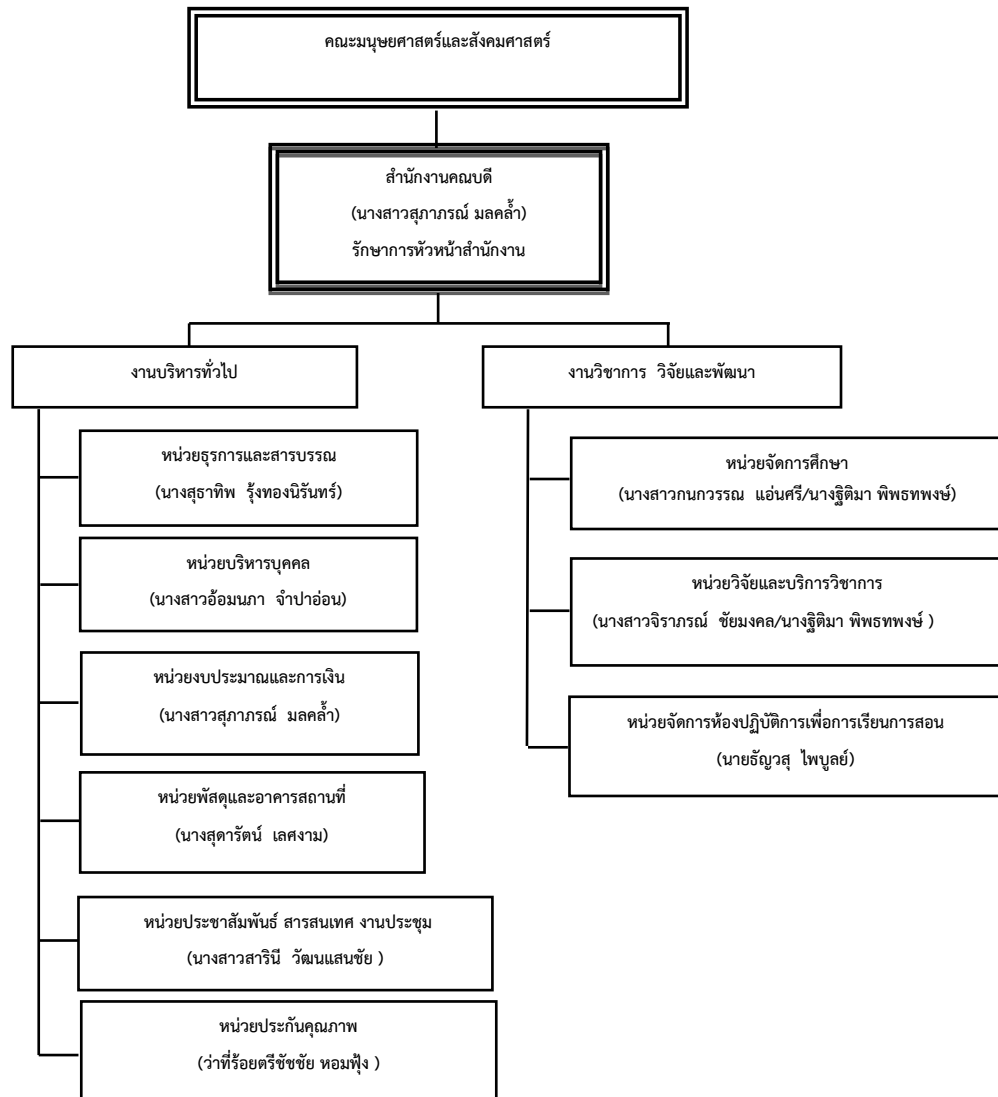
ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่มา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2564 ข

การบริหารงานสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การบริหารงานราชการตามโครงสร้าง ประกอบด้วย คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อาจารย์ ดร.นิพล เชื้อเมืองพาน รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานคณบดี นางสาวสุภาภรณ์ มลคล้า ประกอบด้วยงานบริหารทั่วไป ซึ่งงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย หน่วยธุรการและสารบรรณ หน่วยบริหารบุคคล หน่วยงบประมาณและการเงิน หน่วยพัสดุและอาคารสถานที่ หน่วยประชาสัมพันธ์ สารสนเทศ งานประชุม หน่วยประกันคุณภาพและวิเทศสัมพันธ์ งานวิชาการ วิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย หน่วยจัดการศึกษา หน่วยวิจัยและบริการวิชาการ ห้องจัดการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน

โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่มา : ปรับปรุงจาก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2564 ข

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ ได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ปรัชญา สร้างคนคุณภาพคู่คุณธรรม พัฒนาท้องถิ่นสู่สากล

วิสัยทัศน์ มุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นที่ยอมรับในภูมิภาคตะวันตก

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคู่คุณธรรมสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ และขยายโอกาสทางการศึกษา
2. ผลิตบัณฑิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู
3. ทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
4. วิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และวิจัยท้องถิ่นแบบบูรณาการ
5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพท้องถิ่นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและสืบสาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและนักศึกษาให้เก่ง ดี มีสุข
2. บูรณาการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้
3. สืบสานศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
4. สร้างระบบบริหารจัดการองค์กรที่ดีและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์

1. บุคลากรและบัณฑิตมีความรู้ ความสามารถ มีสมรรถนะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์
2. ชุมชนเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้
3. บุคลากร นักศึกษาและประชาชนตระหนักถึงคุณค่าศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
4. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระบบงานที่คล่องตัว บริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

เอกลักษณ์ บูรณาการความรู้และศิลปวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

อัตลักษณ์ จิตอาสา พัฒนาท้องถิ่น

ภาระงานในหน้าที่ของงานคอมพิวเตอร์

การจัดการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอนมีภาระหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

1. ดูแลระบบเว็บไซต์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. การซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการจัดจ้างการซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
3. ติดตาม ประสานงาน ระบบเว็บไซต์อัตโนมัติ เว็บไซต์ส่วนตัวของอาจารย์ สำนักคอมพิวเตอร์
4. การกำหนดคุณลักษณะเกี่ยวกับครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
5. การจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
6. การบริหารจัดการโปรแกรม Zoom และควบคุมระบบโปรแกรม Zoom ในการออนไลน์

การประชุม/โครงการ/อบรม

7. การบริหารการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และดูแลซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
8. สํารวจตรวจเช็คครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ประจำปี
9. การดูแลและประสานงานระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
10. การสนับสนุน แนะนำการแก้ปัญหาและติดต่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์
11. งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (Webometrics)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ กล่าวโดยสรุป พบว่างานวิจัยของ ปุณยวีร์ ศรีรัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อกิจกรรมท่องเที่ยวไทยกับรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) กรณีศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวเขาไป – เย็นกลับ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางพักผ่อน รองลงมาคือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงใจ ส่วนทางด้านรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการท่องเที่ยวโดยรถไฟมากที่สุด เนื่องจากราคาค่าบริการไม่แพงซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ โดยปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

กาญจนา รวดเร็ว (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่การมาใช้บริการที่

อุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม การอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น รองลงมาใช้บริการร้าน Coffee Park ส่วนใช้บริการอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปภาวี วินัยวัฒน์วงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแคการศึกษาเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยที่ใช้บริการแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค ตลอดปี 2554 จำนวน 12,948 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน และสถิติทดสอบที่ผลการศึกษาพบว่า (1) คะแนนการรับรู้คุณภาพการพยาบาลโดยรวมสูงกว่าความคาดหวังในระดับปานกลาง (2) คะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมสูงกว่าความคาดหวัง ในระดับปานกลาง (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมสูงกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จิรนนท์ พุทธิชาติ (2555) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทย แบบ One StopService กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการประเภทรับ-ส่ง พัสดุในประเทศและต่างประเทศรองลงมาคือ บริการรับ-ส่ง จดหมายในประเทศและต่างประเทศ 2) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม และด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 6) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก 8 แผนก คือ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกเวชกรรมฟื้นฟูแผนกทันตกรรมแผนกหูคอ จมูก และแผนกจักษุ (ตา) จำนวน 400 คนโดยวิธีการสุ่ม กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรที่มารับบริการแต่ละแผนก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และใช้สถิติ One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ ใน 43 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการสิทธิ์ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ชุตินา วุฒิสิลป์และประสพชัย พสุนนท์. (2558) ได้วิจัยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 2) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 3) ศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์ 4) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ทฤษฎีความคาดหวัง และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักในรูปแบบโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยสถิติที่ ผลการศึกษาพบว่า 1) สถานภาพ สมรส วัตถุประสงค์การเดินทาง ที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์แตกต่างกัน 2) วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์แตกต่างกัน 3) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโดยรวมด้านอาหารและโภชนาการด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยวด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านอภัยภัยของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ ด้านวัฒนธรรม ด้านการบริการของโฮมสเตย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าที่คาดไว้ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความสำเร็จของการทำธุรกิจบริการ

ชลธาร จงภักดี (2561) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้า ซัยรัชการ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบนัดหมาย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ t-test, Oneway ANOVA ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้วยสถิติ Paired t – test ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรสมีบุตร มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานพนักงานบริษัทหรือลูกจ้างเอกชน และมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 15,001–25,000 บาท โดยมีด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านความมีอภัยภัยไมตรี รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความมีอภัยภัยไมตรี รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพทางครอบครัว และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการระบบนัดหมายไม่แตกต่างกัน 2) เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ

ทางครอบครัว และรายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระบบนัดหมายไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระบบนัดหมายแตกต่างกัน และ 3) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระบบนัดหมาย มีความแตกต่างกันในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระบบนัดหมายไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการทดสอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

ภัสรา อุทธา (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนชายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ด้านความคาดหวังของบุคลากรในสถานพยาบาลด้านลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังของบุคลากรในสถานพยาบาลด้านลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ในด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและด้านการรักษาลูกค้า

วรัญญา เขยตุ้ย ชัญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์ (2561) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.90 ทั้งสองส่วน และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent - Samples t - test และ One - way ANOVA และทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้วยค่าสถิติที่ ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของ

ค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า 1) อายุและสิทธิการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมีแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 2) จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาระหว่างระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการรักษา และด้านความเหมาะสมของค่ารักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

นิติวดี จ้านสกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริโรจน์จังหวัดภูเก็ตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่พบว่าด้านกระบวนการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรินทร์ ชอกหอม และ นครินทร์ ชัยแก้ว (2564 : 117) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยาในครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษาให้เหมาะสมแก่ผู้เยี่ยมชม นิสิต และบุคลากร โดยใช้กรอบเนื้อหาจากมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 ความต้องการและทิศทางการพัฒนาจากผู้บริหาร การค้นคว้าความเหมาะสมของเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยได้เลือกใช้ภาษา PHP (Personal Home Page) พัฒนาบน Laravel Framework จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Database Relationship) จัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในระบบ ในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศได้ใช้วงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ (SDLC : System Develop life Cycle) ในรูปแบบหลักการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบวนซ้ำ (Iterative Model) รองรับลักษณะการดำเนินงานที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการประเมินผลการดำเนินงานได้เลือกใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประเด็น ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และด้านประสิทธิภาพการใช้งานเว็บไซต์ จากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ใช้งานระบบทั่วไปอยู่ในระดับมาก

สรวิศ ศุภชัยศิริเรือง (2560) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างเว็บไซต์ระบบแจ้งปัญหาทางคอมพิวเตอร์ สำหรับอาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และ 2) สสำรวจความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ที่สร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 14 คน ที่ใช้บริการแจ้งปัญหา ทางคอมพิวเตอร์ตั้งแต่วันที่

1- 30 พฤศจิกายน 2560 รวมระยะเวลา 30 วัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ความพึงพอใจ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระบบแจ้งปัญหาทางคอมพิวเตอร์ในระดับมาก ในด้าน

- 1) เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถโทรติดต่อได้
- 2) สะดวกและเข้าใจง่าย
- 3) แสดงสถานะส่งเรื่อง/รับเรื่อง และข้อมูลการแจ้งปัญหาได้ละเอียดครบถ้วน

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการในระดับมาก

3. ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการเว็บไซต์ระบบแจ้งปัญหาทางคอมพิวเตอร์ อีกในอนาคต

รัตนารณานิรมิตา และคณะ (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐกรณีศึกษา สำนักงานเขตดุสิต พบว่า 1) ประชาชนผู้ให้บริการของสำนักงาน เขตดุสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการเข้ารับบริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ประเภทที่รับบริการคือฝ่ายทะเบียน 2) ความคาดหวังในการใช้บริการภาครัฐสำนักงานเขตดุสิต ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการจากการศึกษาความคาดหวังของประชาชนจากการใช้บริการสำนักงานเขตดุสิต ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ประเภทที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลา ด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างกัน 3) ความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐสำนักงานเขตดุสิต ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีระดับความพึงพอใจ สูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชน ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ความถี่ในการเข้ารับบริการประเภทที่รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลา ด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน 4) การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐสำนักงานเขตดุสิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระยะเวลา ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยที่ประชาชน

มี 30 ความคาดหวังในการใช้บริการมากกว่าความพึงพอใจในการใช้บริการจากสำนักงานเขตดุสิต ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการที่ประชาชนมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของงานคอมพิวเตอร์ที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้น สามารถนำข้อมูลงานวิจัยที่กล่าวมานั้น ไปปรับใช้ในงานคอมพิวเตอร์ของคณะ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานคอมพิวเตอร์สำหรับด้านซ่อมบำรุงงานคอมพิวเตอร์ภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นการวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์กับปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์กับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยครั้งนี้โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรในการศึกษา (Population) ครั้งนี้ ได้แก่

1.1.1 บุคลากร สายงานวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนประชากรทั้งสิ้น 131 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2564 จากฝ่ายบุคคลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรจริงทั้งหมด

1.1.2 บุคลากร สายงานสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนประชากรทั้งสิ้น 9 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2564 จากฝ่ายบุคคลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรจริงทั้งหมด

1.1.3 นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 5 ทุกสาขาวิชา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,747 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 จากฝ่ายบุคคลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนประชากร

รายการ	จำนวน/คน
อาจารย์	131
เจ้าหน้าที่	9
นักศึกษา	4,747
รวมทั้งสิ้น	4,887

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 จากฝ่ายบุคคลของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 4,887 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ Yamane (Yamane อ้างถึงใน อัจฉรวรรณ งามญาณ 2554 : 48) และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน ตามขั้นตอนดังนี้

กำหนดสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Sampling Error)

ซึ่งการศึกษานี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใส่สูตรของยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= 4,887 \\ &= \frac{4,887}{1 + 4,887(.05)^2} \\ &= 369.73 \end{aligned}$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยวิธีการเทียบสัดส่วนแบบบัญญัติตามจำนวนประชากรของกลุ่มเป้าหมาย ดังรายละเอียดตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์	131	10
เจ้าหน้าที่	9	1
นักศึกษา	4,747	359
รวมทั้งสิ้น	4,887	370

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างบุคลากร และนักศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ครั้งนี้ มีดังนี้

2.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประเภทบุคลากร

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 สถานภาพ

1.4 ระดับการศึกษา

1.5 ความถี่ของการใช้บริการ

2.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1) ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1.1) ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

1.2) ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ

1.3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างมาจากแนวคิดที่ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการศึกษากลุ่มประชากร คือ บุคลากรสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และความถี่ของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended) เกี่ยวกับปัจจัยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แก่ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศและด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งแต่ละข้อแสดงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบสำรวจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีการให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย จำนวน 5 ด้านๆ ละ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 ข้อ ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2559 : 104)

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2. สร้างเครื่องมือ ซึ่งพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และได้รับการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษา ที่ไม่ใช่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ ไปหาความเชื่อมั่น (Reliability)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นหลัก โดยใช้แบบฟอร์ม Google Form โดยขอความร่วมมือจากบุคลากร สายวิชาการ และสายสนับสนุนนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 โดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาทุกสาขาวิชา ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 370 คน โดยทุกข้อขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลให้ครบถ้วน ดังนั้นแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100% พร้อมทั้งลงรหัสในแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ทั้ง 2 ชุด และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และความถี่ของการใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แก่ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

6.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และความถี่ของการใช้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ t-test กรณี 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (Two independent samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นหลัก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 370 คน ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยมีการเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล และนำมาแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยทำการได้วิเคราะห์และนำเสนอ ในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไป

(n = 370)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	105	28.40
หญิง	265	71.60
อายุ		
น้อยกว่า 21 ปี	156	42.20
21 – 30 ปี	202	54.60
31 – 40 ปี	6	1.60
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	6	1.60
สถานภาพ		
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	11	3.00
นักศึกษา	359	97.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	51	13.80
ปริญญาตรี	308	83.20
ปริญญาโท	5	1.40
ปริญญาเอก	6	1.60
ความถี่ของการใช้บริการ		
น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน	320	86.50
6 – 10 ครั้ง/เดือน	46	12.40
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	4	1.10
รวม	370	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากร และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่ เพศหญิง (ร้อยละ 71.60) อายุส่วนใหญ่ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 54.60) สถานภาพนักศึกษา (ร้อยละ 97.00) ระดับการศึกษาปริญญา

ตรี (ร้อยละ 83.20) และความถี่การดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 86.50)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตารางที่ 4 ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม

ความคาดหวังโดยภาพรวม	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.00	0.73	มาก	3
2. ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	4.03	0.74	มาก	2
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	4.05	0.77	มาก	1
ภาพรวม	4.03	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.03) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ (Mean = 4.05) รองลงมาด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ (Mean = 4.03) และน้อยที่สุด ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Mean = 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1.ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีหลังจากซ่อมบำรุง	4.03	0.78	มาก	1
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.01	0.81	มาก	3
3. มีการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	4.00	0.84	มาก	4
4. การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ซ่อมได้ครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อม	4.01	0.80	มาก	3
5. คุณภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของงานซ่อมตรงตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.98	0.80	มาก	5
6. ระยะเวลาที่ใช้ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา	4.02	0.81	มาก	2
รวม	4.00	0.73	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.00) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุดได้แก่ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีหลังจากซ่อมบำรุง (Mean = 4.03) ระยะเวลาที่ใช้ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา (Mean = 4.02) และคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอและพร้อมใช้งานและการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ซ่อมได้ครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อม (Mean = 4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ

ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. ความเสถียรของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ดี	4.05	0.83	มาก	3
2. ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	4.05	0.80	มาก	3
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการอัปเดตให้ทันสมัย	4.03	0.82	มาก	4
4. โปรแกรมที่ใช้งานมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง	4.09	0.82	มาก	1
5. ความปลอดภัยของข้อมูล มีโปรแกรมป้องกันไวรัส	4.06	0.82	มาก	2
6. รับสัญญาณของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ดี	3.98	0.83	มาก	6
7. เว็บไซต์คณะรองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ	4.02	0.83	มาก	5
รวม	4.03	0.74	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.03) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุดได้แก่ โปรแกรมที่ใช้งานมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง (Mean = 4.09) ความปลอดภัยของข้อมูล มีโปรแกรมป้องกันไวรัส (Mean = 4.06) และความเสถียรของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ดีและซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้งาน (Mean = 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. มีความรู้ ความชำนาญ ในงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.06	0.83	มาก	2
2. บำรุงรักษา ตรวจสอบสภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	4.06	0.82	มาก	2
3. ความสะอาด รวดเร็ว ในการให้บริการซ่อมบำรุง	4.06	0.85	มาก	2
4. การให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ปรีกษาเกี่ยวกับปัญหาคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และระบบสารสนเทศ	4.08	0.83	มาก	1
5. การตรวจสอบ ประสานงาน การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย เว็บไซต์	4.05	0.81	มาก	3
6. การตรวจสอบ ติดตั้ง โปรแกรมต่างๆ รวดเร็ว	4.05	0.84	มาก	3
7. ความสะอาด ในการติดต่อประสานงาน	4.06	0.83	มาก	2
รวม	4.05	0.77	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ปรีกษาเกี่ยวกับปัญหาคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และระบบสารสนเทศ (Mean = 4.08) มีความรู้ ความชำนาญ ในงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์, บำรุงรักษา ตรวจสอบสภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ, ความสะอาด รวดเร็ว ในการให้บริการซ่อมบำรุง และความสะอาด ในการติดต่อประสานงาน (Mean = 4.06) และการตรวจสอบ ประสานงาน การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย เว็บไซต์และการตรวจสอบติดตั้ง โปรแกรมต่างๆ รวดเร็ว (Mean = 4.05) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม

การบริหารงานบุคคล	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.02	0.74	มาก	1
2. ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ	4.00	0.76	มาก	2
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	4.02	0.75	มาก	1
ภาพรวม	4.01	0.73		

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.01) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ (Mean = 4.02) และน้อยที่สุด ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Mean = 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์

ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีหลังจากซ่อมบำรุง	4.07	0.78	มาก	1
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.97	0.81	มาก	6
3. มีการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.84	มาก	3
4. การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ซ่อมได้ครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อม	4.02	0.80	มาก	4
5. คุณภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของงานซ่อมตรงตามรายการที่แจ้งซ่อม	4.06	0.80	มาก	2
6. ระยะเวลาที่ใช้ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา	4.01	0.81	มาก	5
รวม	4.02	0.74	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.02) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีหลังจากซ่อมบำรุง (Mean = 4.07) คุณภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของงานซ่อมตรงตามรายการที่แจ้งซ่อม (Mean = 4.06) และมีการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ (Mean = 4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ

ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. ความเสถียรของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ดี	4.00	0.78	มาก	2
2. ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	4.00	0.82	มาก	2
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการอัปเดตให้ทันสมัย	4.00	0.85	มาก	2
4. โปรแกรมที่ใช้งานมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง	3.99	0.84	มาก	3
5. ความปลอดภัยของข้อมูล มีโปรแกรมป้องกันไวรัส	4.05	0.82	มาก	1
6. รับสัญญาณของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ดี	3.97	0.84	มาก	4
7. เว็บไซต์คณะรองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ	3.99	0.85	มาก	3
รวม	4.00	0.76	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.00) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูล มีโปรแกรมป้องกันไวรัส (Mean = 4.05) ความเสถียรของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ดี, ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการอัปเดตให้ทันสมัย (Mean = 4.00) และโปรแกรมที่ใช้งานมีลิขสิทธิ์ถูกต้องและเว็บไซต์คณะรองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ (Mean = 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	\bar{X}	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. มีความรู้ ความชำนาญ ในงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.02	0.81	มาก	3
2. บำรุงรักษา ตรวจสอบสภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	4.06	0.82	มาก	1
3. ความสะอาด รวดเร็ว ในการให้บริการซ่อมบำรุง	4.01	0.81	มาก	4
4. การให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ปรีกษาเกี่ยวกับปัญหาคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และระบบสารสนเทศ	4.00	0.83	มาก	5
5. การตรวจสอบ ประสานงาน การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย เว็บไซต์	4.03	0.82	มาก	2
6. การตรวจสอบ ติดตั้ง โปรแกรมต่างๆ รวดเร็ว	4.01	0.82	มาก	4
7. ความสะอาด ในการติดต่อประสานงาน	4.02	0.85	มาก	3
รวม	4.02	0.75	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.02) โดยสามลำดับแรกที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ บำรุงรักษา ตรวจสอบสภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก (Mean = 4.01) การตรวจสอบ ประสานงาน การแก้ปัญหาระบบเครือข่ายเว็บไซต์ (Mean = 4.03) และมีความรู้ ความชำนาญในงานซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์และความสะอาดในการติดต่อประสานงาน (Mean = 4.02) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินการซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์	ความคาดหวัง		คามพึงพอใจ		t	Sig
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	4.00	0.73	4.02	0.74	-0.89	0.38
2. ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการ และระบบสารสนเทศ	4.03	0.74	4.00	0.76	1.99	0.05*
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	4.05	0.77	4.02	0.75	2.08	0.04*
รวม	4.03	0.72	4.01	0.74	1.37	0.17

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และเมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	เพศ				t	Sig
	ชาย (n=105)		หญิง (n=265)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.05	0.76	3.99	0.71	2.20	0.13
2. ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ	4.07	0.72	4.02	0.75	0.00	0.98
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	4.04	0.77	4.06	0.77	0.17	0.67
รวม	4.05	0.73	4.02	0.71	0.56	0.45

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.08	3	0.69	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	195.66	366	0.53		
	รวม	197.74	369			
2. ด้านการให้บริการ ระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.80	3	0.59	1.08	0.35
	ภายในกลุ่ม	202.28	366	0.55		
	รวม	204.08	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3.99	3	1.32	2.24	0.82
	ภายในกลุ่ม	216.37	366	0.59		
	รวม	220.35	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.45	3	0.81	1.57	0.19
	ภายในกลุ่ม	189.88	366	0.51		
	รวม	192.33	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามอายุที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.72	2	0.86	1.61	0.20
	ภายในกลุ่ม	196.01	367	0.53		
	รวม	197.74	369			
2. ด้านการให้บริการ ระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.56	2	0.78	1.41	0.24
	ภายในกลุ่ม	202.52	367	0.55		
	รวม	204.08	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3.86	2	1.93	3.27	0.04*
	ภายในกลุ่ม	216.49	367	0.59		
	รวม	220.35	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.28	2	1.13	2.19	0.11
	ภายในกลุ่ม	190.05	367	0.51		
	รวม	192.33	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.03	3	0.67	1.27	0.28
	ภายในกลุ่ม	195.70	366	0.53		
	รวม	197.74	369			
2. ด้านการให้บริการ ระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.67	3	0.55	1.00	0.39
	ภายในกลุ่ม	202.42	366	0.55		
	รวม	204.08	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3.68	3	1.22	2.07	0.10
	ภายในกลุ่ม	216.68	366	0.59		
	รวม	220.35	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	0.76	1.46	0.22
	ภายในกลุ่ม	190.04	366	0.51		
	รวม	192.33	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	6.85	2	3.42	6.58	0.02*
	ภายในกลุ่ม	190.89	367	0.52		
	รวม	197.74	369			
2. ด้านการให้บริการ ระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.20	2	2.10	3.85	0.22
	ภายในกลุ่ม	199.88	367	0.54		
	รวม	204.08	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	5.15	2	2.57	4.38	0.13
	ภายในกลุ่ม	215.21	367	0.58		
	รวม	220.35	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.35	2	2.67	5.24	0.06
	ภายในกลุ่ม	186.98	367	0.50		
	รวม	192.33	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความแตกต่างเป็นรายคู่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

ความถี่ในการใช้บริการ	น้อยกว่า 5 ครั้ง/ เดือน	6 – 10 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน
น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน		0.3299*	0.8327*
6 – 10 ครั้ง/เดือน			0.5018*
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher,s LSD พบว่า 1) ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.3299) 2) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.8327) และ 3) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ 6 - 10 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.5018)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	เพศ				t	Sig
	ชาย (n=105)		หญิง (n=265)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.02	0.76	4.02	0.74	1.38	0.24
2. ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ	3.99	0.77	4.00	0.75	0.58	0.44
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	4.03	0.73	4.01	0.76	0.03	0.95
รวม	4.01	0.73	4.01	0.73	0.38	0.53

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามเพศที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	4.25	3	1.41	2.56	0.05*
	ภายในกลุ่ม	201.81	366	0.55		
	รวม	206.06	369			
2. ด้านการให้บริการ ระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.42	3	0.80	1.38	0.24
	ภายในกลุ่ม	212.43	366	0.58		
	รวม	214.85	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3.14	3	1.04	1.83	0.14
	ภายในกลุ่ม	208.61	366	0.57		
	รวม	211.74	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.15	3	1.05	1.94	0.12
	ภายในกลุ่ม	197.44	366	0.53		
	รวม	200.59	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามอายุที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความแตกต่างเป็นรายคู่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

อายุ	น้อยกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
น้อยกว่า 21 ปี				0.7500*
21 – 30 ปี				0.8182*
31 – 40 ปี				0.9444*
41 – 50 ปี				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า 1) อายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า อายุ 41 – 50 ปี (0.7500) 2) อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า อายุ 41 – 50 ปี (0.8182) และ 3) อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า อายุ 41 – 50 ปี (0.8182) /เดือน (0.9444)

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.30	2	1.14	2.06	0.12
	ภายในกลุ่ม	203.76	367	.55		
	รวม	206.06	369			
2. ด้านการให้บริการระบบ ปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.05	2	1.02	1.76	0.17
	ภายในกลุ่ม	212.80	367	0.58		
	รวม	214.85	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2.74	2	1.37	2.40	0.09
	ภายในกลุ่ม	209.00	367	0.56		
	รวม	211.74	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.36	2	1.17	2.18	0.11
	ภายในกลุ่ม	198.24	367	0.54		
	รวม	200.59	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.23	3	0.74	1.33	0.26
	ภายในกลุ่ม	203.82	366	0.55		
	รวม	206.06	369			
2. ด้านการให้บริการระบบ ปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	0.76	1.31	0.26
	ภายในกลุ่ม	212.55	366	0.58		
	รวม	214.85	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3.09	3	1.03	1.80	0.14
	ภายในกลุ่ม	208.65	366	0.57		
	รวม	211.74	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.48	3	0.82	1.52	0.20
	ภายในกลุ่ม	198.12	366	0.54		
	รวม	200.59	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ ด้านงานคอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	5.68	2	2.83	5.19	0.01*
	ภายในกลุ่ม	200.38	367	0.54		
	รวม	206.06	369			
2. ด้านการให้บริการ ระบบปฏิบัติการและระบบ สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.15	2	2.57	4.50	0.01*
	ภายในกลุ่ม	209.69	367	0.57		
	รวม	214.85	369			
3. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	4.81	2	2.40	4.26	0.02*
	ภายในกลุ่ม	206.93	367	0.56		
	รวม	211.74	369			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.17	2	2.58	4.85	0.01*
	ภายในกลุ่ม	195.42	367	0.53		
	รวม	200.59	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความแตกต่างเป็นรายคู่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

ความถี่ในการใช้บริการ	น้อยกว่า 5 ครั้ง/ เดือน	6 – 10 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน
น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน		0.3243*	
6 – 10 ครั้ง/เดือน			0.5018*
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า 1) ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.3243) และ 2) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ 6 - 10 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.5018)

ตารางที่ 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

ความถี่ในการใช้บริการ	น้อยกว่า 5 ครั้ง/ เดือน	6 – 10 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน
น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน		0.2677*	0.7910*
6 – 10 ครั้ง/เดือน			
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครปฐม ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า 1) ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.2677) และ 2) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.7910)

ตารางที่ 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

ความถี่ในการใช้บริการ	น้อยกว่า 5 ครั้ง/ เดือน	6 – 10 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 10 ครั้ง/ เดือน
น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน		0.2758*	
6 – 10 ครั้ง/เดือน			
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.2758)

ตารางที่ 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมทุกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

ความถี่ในการใช้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการของ
	คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	ระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์		0.2893*	
ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทุกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ (0.2893)

ตารางที่ 29 สรุปผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ประเด็น	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง				
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	ความถี่ของการใช้บริการ
ความคาดหวัง	X	X	X	X	/
ความพึงพอใจ	X	/	X	X	/

/ หมายความว่า มีความแตกต่างกัน

X หมายความว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามแนวคิดการให้บริการด้านงานคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบงานด้านคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แบบสอบถามตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 370 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และได้้นำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการนำเสนอ โดยผู้วิจัยได้เรียงลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 สถานภาพ ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา มากที่สุด จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 และความถี่การดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 87.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการงานด้านคอมพิวเตอร์ของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ภาพรวมทุกด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 โดยส่วนใหญ่ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และน้อยที่สุดด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีประเด็นระดับความคิดเห็นดังนี้ ในเรื่องประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีหลังจากซ่อมบำรุง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาในระยะเวลาที่ใช้ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และในเรื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ฟวงในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอและพร้อมใช้งานและการการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ซ่อมได้ครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ มีประเด็นระดับความคิดเห็น ดังนี้ ในเรื่องโปรแกรมที่ใช้งานมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล มีโปรแกรมป้องกันไวรัส อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และในเรื่องความเสถียรของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ดีและซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีประเด็นระดับความคิดเห็น ดังนี้ ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาคอมพิวเตอร์ โปรแกรม

และระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาในเรื่องมีความรู้ ความชำนาญ ในงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์, บำรุงรักษา ตรวจสอบภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ, ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการซ่อมบำรุง และความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และน้อยที่สุดในเรื่องการตรวจสอบประสานงาน การแก้ปัญหาหาระบบเครือข่าย เว็บไซต์และการตรวจสอบ ติดตั้ง โปรแกรมต่างๆ รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นความพึงพอใจที่มีต่อใช้บริการงานด้านคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ภาพรวมทุกด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 โดยส่วนใหญ่ พบว่า ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และรองลงมา น้อยที่สุด ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีประเด็นระดับความคิดเห็นดังนี้ ในเรื่องประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความเหมาะสมอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีหลังจากซ่อมบำรุง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาในเรื่องคุณภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของงานซ่อมตรงตามรายการที่แจ้งซ่อม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และในเรื่องมีการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ มีประเด็นระดับความคิดเห็น ดังนี้ ในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล มีโปรแกรมป้องกันไวรัสอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาในเรื่องความเสถียรของระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ดี, ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการ

อัพเกรดให้ทันสมัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และในเรื่องโปรแกรมที่ใช้งาน มีลิขสิทธิ์ถูกต้องและเว็บไซต์คณะรองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีประเด็นระดับความคิดเห็น ดังนี้ ในเรื่องบำรุงรักษา ตรวจสอบสภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาในเรื่องการตรวจสอบ ประสานงาน การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และในเรื่องการมีความรู้ ความชำนาญ ในงานซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และเมื่อพิจารณารายด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคาดหวัง เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับเพศที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับอายุที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการ และระบบสารสนเทศ ความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.3299)

2) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.8327) และ 3) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ 6 - 10 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.5018)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับเพศที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับอายุที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและด้านระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) อายุ น้อยกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า อายุ 41 - 50 ปี (0.7500) 2) อายุ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า อายุ 41 - 50 ปี (0.8182) และ 3) อายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า อายุ 41 - 50 ปี (0.8182) /เดือน (0.9444)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับสถานภาพที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับระดับการศึกษาที่ต่างกัน พบว่า

โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้บริการงาน ได้แก่ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ (0.2893)

ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ กับความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ ได้แก่ 1) ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.3243) และ 2) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ 6 - 10 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.5018)

ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ กับความถี่ในการใช้บริการงาน ได้แก่ 1) ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.2677) และ 2) ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน (0.7910)

ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ กับความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ความถี่ในการใช้บริการ 6 – 10 ครั้ง/เดือน (0.2758)

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ กับความถี่ในการใช้บริการงาน ได้แก่ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ มากกว่า ด้านการให้บริการระบบปฏิบัติการและระบบสารสนเทศ (0.2893)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่าความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกาญจนา รวดเร็ว (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม มีความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับและสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ พุทธชาติ (2553) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ one stop service กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญยวีร์ ศรีรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อกิจกรรมท่องเที่ยวไทยกับรถไฟแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา เส้นทางท่องเที่ยวเข้าไป – เย็นกลับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา รวดเร็ว (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินา วุฒิสิลป์และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโดยรวมด้านอาหารและโภชนาการด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยวด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ ซึ่งมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลาธาร จงภักดี (2561) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซัพPLY การ จำกัดพบว่า 1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความ

คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการระบบนัดหมายไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัศรา อุทธา (2558) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ของบุคลากร ในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา รวดเร็ว (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม ยกเว้นความคาดหวังที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับความถี่การให้บริการงานด้านคอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา เขยตุ้ย ,ชญัญญาช ทิวะสิงห์และวลัยพร ราชคมน์ (2561) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติวดี จ้านสกุล (2553) ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต พบว่า จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงเวลาระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชลาธาร จงภักดี (2561) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซัพไรซการ จำกัด และสอดคล้องกับงานวิจัยรัตนารณ นิมดา และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานเขตดุสิต พบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจ ยกเว้นความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับอายุที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา เขยตุ้ย ,ชญัญญาช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า อายุต่างกัน มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องงานวิจัยนิติวดี จ้านสกุล (2553) ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต พบว่า อายุต่างกัน มีแตกต่างกัน และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับความถี่การให้บริการงานด้านคอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา เขยตุ้ย ,ชัญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาระหว่างระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการพัฒนา

1.1 การพัฒนาการดำเนินการงานซ่อมบำรุงของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ควรมีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงให้ทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน

1.2 จัดทำแผนตรวจเช็คเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการใช้งานในปัจจุบัน การเรียนการสอนของอาจารย์ และนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

1.3 พัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานให้มีความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงเบื้องต้น เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรพัฒนาศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานคอมพิวเตอร์โดยใช้เชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งต่อไป

2.2 การศึกษาวิจัยต่อยอดในส่วนของงานย่อยที่เกี่ยวกับการพัฒนางานทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนรองรับการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กาญจนา รวดเร็ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนิษฐา เฟ็งสำราญ. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนใหญ่ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555) คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาระการพิชผล อำเภอระการพิชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิรนนท์ พุทธชาติ. (2555). เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ไทยแบบ One StopService กรณีศึกษา เขตบางขุนเทียน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชลธาร จงภักดี. (2561). การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซัยรัชการ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชุติมา วุฒิสิลป์และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักรูปแบบโฮมสเตย์ ในอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชุติมา วุฒิสถิรและประสพชัย พสุนนท์. (2558 พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.” **สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, 8 (2), 2066.

ธมกร ดุลยปกรณ์ชัย. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสตรีชัยภูมิ 2 จังหวัดชัยภูมิ**. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย.

นฏกร สภาเจริญกุล. (2553). **ความคาดหวังด้านการรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตพื้นที่ บางแคเหนือกรุงเทพมหานคร**. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร.

นัทรหทัย อุบล และศศิธร บรรจงรัตน์ (2563, มกราคม-มิถุนายน). “การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการกรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการจรรยาธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.” **วารสาร Mahidol R2R e-Journal**, 7 (1), 59.

นิติวดี จ้านสกุล. (2553). **ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,

บริษัท เซอร์วิส เดอะ เบสท์ จำกัด. (2563). **การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน**. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 15, 2564, จาก <http://www.servicethebest.co.th/blog/5-preventive-maintenance-building.html>

บริษัท รีไลออสเปซ จำกัด. (2558). **กลยุทธ์การบริหารการบำรุงรักษา**. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 16, 2564, จาก <https://www.reliaspace.com/ms-part-1>

บริษัท ออยเซอร์ฟ จำกัด. (2553). **ประเภทการซ่อมบำรุง**. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน, 20, 2564, จาก <https://www.oilservethai.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539679359&Ntype=11>

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- ปภาวี วินัยวัฒนวงศ์. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ
 พยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการ
 บริหารการ พยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตรมหาวิทยาลัทยุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญยวีร์ ศรีรัตน์. (2551) ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อกิจกรรม
 ท่องเที่ยวไทยไปกับการรถไฟแห่งประเทศไทย [รฟท.] กรณีศึกษา เส้นทางท่องเที่ยวแบบ
 เข้าไป-เย็นกลับ . ม.ป.ท. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พัฒนา ธนภฤตพัฒน์เมธ. (2559). การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณ
 ชายหาด 4 หาดในเมืองพัทยาโดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model. ใน การประชุม
 หาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 7 23 มิถุนายน 2559 มหาวิทยาลัย
 หาดใหญ่. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 18, 2564, จาก
<http://www.hu.ac.th/conference/conference2016/>.
- พิชญาภา นีวรรัตน์. (ม.ป.ป). การบำรุงรักษา. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 20, 2564, จาก <https://sites.google.com/site/hotelsupplies2562/8-1-kar-barung-raksa>.
- ภัศรา อุทธา. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของ
 บุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
 วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และ
 สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2564 ก). ประวัติความเป็นมาของคณะ
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 15, 2564, จาก http://hm.npru.ac.th/index.php?act=6a992d5529f459a44fee58c733255e86&ln type=editor_top&stm_id=9669
- . (2564 ข). โครงสร้างการบริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 15, 2564,
 จาก http://hm.npru.ac.th/index.php?act=6a992d5529f459a44fee58c733255e86&ln type=editor_top&stm_id=1210
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- รัชฎาพร พันธุ์ทวี (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคนบตีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. โครงการวิจัยรับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- รัตนารณานิมา และคณะ. (2558). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐกรณีศึกษา สำนักงานเขตดุสิต. รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติกรุงเทพมหานคร. ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วนิษา ศรีตะปัญญะ.(2551). ความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนกีฬาต่อพฤติกรรมการสอนของผู้ฝึกสอนกีฬา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัญญา เขยตุ้ย ชัยญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์. (2561, มกราคม – มิถุนายน). “ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.” วารสาร Mahidol R2R e-Journal , 5 (1), 101.
- วรินทร์ ชอกหอม และ นครินทร์ ชัยแก้ว. (2564, มกราคม - เมษายน). “การพัฒนาเว็บไซต์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา.” วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 8 (1), 117.
- วาสนา เลื่อมเงิน. (2550). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษำบ้านแพง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิภาวดี อร่ามอรพรรณ. (2548). การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดโครงการบริหารธุรกิจบัณฑิตหลักสูตรนานาชาติ สาขาวิชาการเงินของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วิรุฬห์ สุขเกษม , วสโรชา วงศิริ , ถิรดา วิริยพงศ์,ปิยรัตน์ งามสนิทและศศิวิมล กอบัว. (2560, ธันวาคม).
**การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ออนไลน์ สำหรับมหาวิทยาลัย
 ราชภัฏนครราชสีมา.** ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 23, 2564, จาก <https://short.npru.ac.th/264>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สนธยา แผงศรีสาร. (ม.ป.ป.). **การซ่อมบำรุงระบบการผลิต.** ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 20, 2564, จาก
http://elearning.nsr.u.ac.th/web_elearning/sonthaya/lesson%2010/lesson%2010.html
- สมิต สัชฌุกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สรุวุฒิ ศุภชัยศิริเรือง. (2560). **การพัฒนาเว็บไซต์ระบบแจ้งปัญหาทางคอมพิวเตอร์ สำหรับอาจารย์
 และ บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สัจจา โสภา. (2556). **ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อม
 ภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์.** ปรินญาศิลป์ปะศาสนศาตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ
 และภาคเอกชน.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อ
 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
 บริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- อรุโณทัย อุ่นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏอุบลราชธานี.
- อัจฉราวรรณ งามญาณ. (2554, กรกฎาคม - กันยายน) “อันเนื่องมาแต่สูตรของยามาเน่.” **วารสาร
 บริหารธุรกิจ, 34 (131), 46-60.**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบด้านการใช้ภาษา ถ้อยคำ ความชัดเจน ความตรงประเด็น
การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อม
บำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์”

จุดมุ่งหมาย

แบบการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยชุดนี้ เป็นแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยมุ่งการพิจารณาด้านการใช้ภาษา ถ้อยคำ ความชัดเจน ความตรงประเด็น ไม่เยิ่นเย้อ ไม่กำกวม ในส่วนนี้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิสามารถให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไข โดยคำแนะนำของท่านลงในแบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ส่วนประกอบของเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

..... ศร อภิรักษ์แก้ว อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณ และ ผศ. ดร. อธิวัฒน์ ชาญชัย ()
.....
.....

ลงชื่อ.....

(ผศ. อธิวัฒน์ ชาญชัย)

ตำแหน่ง.....

อธิบดี

ผู้อำนวยการ

**การตรวจสอบด้านการใช้ภาษา ถ้อยคำ ความชัดเจน ความตรงประเด็น
การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อม
บำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์”**

จุดมุ่งหมาย

แบบการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยชุดนี้ เป็นแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยมุ่งการพิจารณาด้านการใช้ภาษา ถ้อยคำ ความชัดเจน ความตรงประเด็น ไม่เินย้อ ไม่กำกวม ในส่วนนี้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิสามารถให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไข โดยคำแนะนำของท่านลงในแบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ส่วนประกอบของเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

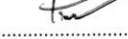
ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

.....

ลงชื่อ..... 

(จร. ปรพ.วิ. สจ.วิศ.)

ตำแหน่ง..... 

**การตรวจสอบด้านการใช้ภาษา ถ้อยคำ ความชัดเจน ความตรงประเด็น
การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อม
บำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์”**

จุดมุ่งหมาย

แบบการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยชุดนี้ เป็นแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยมุ่งการพิจารณาด้านการใช้ภาษา ถ้อยคำ ความชัดเจน ความตรงประเด็น ไม่เอนเอียง ไม่กำกวม ในส่วนนี้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิสามารถให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไข โดยคำแนะนำของท่านลงในแบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ส่วนประกอบของเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่


ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

.....

ลงชื่อ.....

(
)

ตำแหน่ง.....

ภาคผนวก ข

เครื่องมือเก็บข้อมูล

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง คาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อใช้ในศึกษาแนวทางการพัฒนางานด้านคอมพิวเตอร์ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 21 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

นักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่น ๆ ระบุ.....

5. ความถี่ในการใช้บริการงานคอมพิวเตอร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตั้งแต่เข้าการ
บรรจุ/ศึกษา

น้อยกว่า 5 ครั้ง/เดือน 6 - 10 ครั้ง/เดือน
 มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

ภาคผนวก ค

ประจักษ์พยานและ/หรือร่องรอยหลักฐาน

Nov 23, 2021

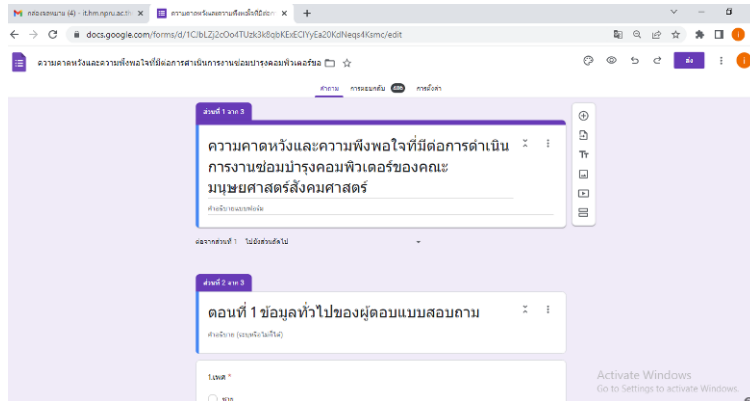
ขอขอบคุณที่กรอกแบบสอบถาม
ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานซ่อมบำรุง
คอมพิวเตอร์ของคุณแบบรายสัปดาห์

<https://forms.gle/BnCNGJP8JqFb2Kma6>

ขอขอบคุณคุณอย่างสูง

ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนิน...

ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ของคุณแบบรายสัปดาห์



1	2	3	4	5	6	7
วันที่ตอบ	ชื่อ	ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา	ความถี่ในการใช้งาน	ความพึงพอใจในการใช้งาน	ความพึงพอใจในการซ่อมบำรุง
22/11/2021	4 41 18	งานช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	11 55 44	งานช่าง	ปริญญาโท	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	4
22/11/2021	18 09 19	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	18 09 33	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	4
22/11/2021	18 09 36	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	3
22/11/2021	18 09 49	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	3
22/11/2021	18 10 02	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	18 10 26	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	18 10 35	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	3
22/11/2021	18 11 25	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4
22/11/2021	18 12 50	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4
22/11/2021	18 13 06	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	18 23 20	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	2
22/11/2021	18 30 10	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	18 43 20	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	5
22/11/2021	18 48 00	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	18 50 02	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4
22/11/2021	18 59 36	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4
22/11/2021	18 14 51	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5
22/11/2021	20 24 20	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4
22/11/2021	22 41 27	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	4
22/11/2021	22 43 57	ช่าง	ปริญญาตรี	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	3
22/11/2021	22 25 50	งานช่าง	ปริญญาโท	ใช้งาน 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายธัญวสุ ไพบูลย์
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (วท.บ.)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 85 หมู่ 3 ถนนมาลัยแมน อําเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
หน่วยงาน	งานวิชาการ วิจัย และพัฒนานักศึกษา
สังกัด	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



<https://short.npru.ac.th/29b>