

ชื่อโครงการวิจัย : การรับรู้ ประสิทธิภาพและความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่อการให้บริการ  
เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่

คณะผู้วิจัย : นาย ทนงเกียรติ อุบโน หัวหน้าโครงการ  
นาง เบญจพร พงษ์จิตต์ภักดิ์  
นาง สายใจ ใจเย็น  
สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม พ.ศ. 2543

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การรับรู้ทั่วไป ประสิทธิภาพ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคของสำนักบริการคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้เคยใช้บริการสารสนเทศมีการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีกว่า ขณะที่การทำประชาสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคลากรและนักศึกษาจะต้องอาศัยสื่อที่ต่างกัน ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสามารถสร้างสรรพประโยชน์ให้แก่ทั้งสองกลุ่มมากที่สุด โดยบริการจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยเฉพาะบริการจากเว็บไซต์เว็บ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการที่นิยมใช้มากที่สุด เวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเข้าใช้คือในช่วงเวลา 12.00 ถึง 17.00 น. ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักใช้บริการต่อครั้งนานกว่า 1 ชั่วโมงและโดยเฉลี่ยร้อยละ 66 มีความพอใจในบริการที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากในทุกหัวข้อบริการโดยเฉพาะการทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และเสนอแนะให้มีการใช้สื่อหลายสื่ออาทิผ่านสื่อวิทยุคลื่น FM100 ป้ายประกาศและหนังสือเวียนในการทำประชาสัมพันธ์บริการหรือข่าวสารต่างๆ โดยหนังสือเวียนยังเป็นสื่อที่เสนอแนะโดยกลุ่มบุคลากรและป้ายประกาศเป็นสื่อที่นักศึกษาแนะนำ การจัดอบรมเป็นหัวข้อบริการที่ควรเพิ่มโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดอบรมในทุกระดับและเลือกการอบรมระดับพื้นฐานและระดับกลางเป็นลำดับรองลงมา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเครื่องที่ให้บริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการและการประชาสัมพันธ์ของสำนักยังไม่ทั่วถึงทำให้บางส่วนไม่ทราบว่าจะเข้าใช้บริการได้จากสถานที่ใด

ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีบทบาทวิธีการที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ให้ไปยังทุกๆ กลุ่ม โดยควรมีการจัดอบรม ประชาสัมพันธ์หรือจัดทำเอกสารแนะนำเพื่อชี้แจงบริการต่างๆ ที่มีรวมถึงสถานที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ควรมีการเพิ่มจุดที่ให้บริการใช้เครื่องมากขึ้น นอกจากนั้นควรเพิ่มการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระดับพื้นฐานและระดับกลางเพื่อสามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น

Title : Perception, Experience and Expectation of CMU Population toward IT  
Application Services of Computer Service Center

By : Mr. Tanongkiet Auponno · Project leader  
Ms. Benjaporn Pongchittpak  
Ms. Saijai Jaiyen

The research aims at studying about preception, experience and expectation of CMU population, who are using the Information Technology (IT) provided by Computer Service Center. The result of study reveals information about the IT's consumer behavior at CMU.

The results of research show that the computer service center's user group gets better preception about Information technology than the other group who never use the service. The method of publicizing and promoting of the information technology and service activities must be different among the officers and the students. The users prefers to use the university network as the best access channel on the IT services. The World Wide Web and Electronic mail supported by the Internet are the most selected services. The highest frequency of access time to the IT a service is from 12:00 a.m. to 5:00 p.m. The used studied groups had access in the average about one hour or more in each time. It is about 66 percent of users' satisfactory who prefer to use the IT services.

The studied group gave high expectation to all services. The highest expectation is to keep on publicity the newest technology. They also gave suggestion to use various media for the publicizing process; for example, the FM100 radio program, billboard, and the circular. However, the officers prefer the circulars while the student on the publicist method prefers the billboard. The training courses are needed by the studied group in all level especially in fundamental and medium level. Most of the samples suggested that the inadequate of the service equipment and the promotion from Computer Service Center should be improved.

The researcher also suggested in improving the publicizing and promoting method. That is to provide training courses, more promotion or publication in order to identify the services and the service areas to the whole user in CMU. Moreover, more service machines are required as well as training course in both fundamental and medium level of Information technologies have to be increased.