

ชื่อโครงการวิจัย : การรับรู้ ประสิทธิภาพและความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่อการใช้
ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่

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

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เรื่อง การรับรู้ทั่วไป ประสิทธิภาพ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการใช้บริการด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคของสำนักบริการคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้เคยใช้บริการสารสนเทศมีการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี
กว่า ขณะที่การประชาสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคลากรและนักศึกษาจะต้องอาศัยสื่อที่ต่างกัน
ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสามารถสร้างอรรถประโยชน์ให้แก่ทั้งสองกลุ่มมากที่สุด โดย
บริการจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยเฉพาะบริการจากเวร์ไวด์เว็บ และ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการที่นิยมใช้มากที่สุด เวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเข้าใช้คือใน
ช่วงเวลา 12.00 ถึง 17.00 น. ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักใช้บริการต่อครั้งนานกว่า 1 ชั่วโมงและโดยเฉลี่ย
ร้อยละ 66 มีความพอใจในบริการที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากในทุกหัวข้อบริการโดยเฉพาะการทำหน้าที่
เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ และเสนอแนะให้มีการใช้
สื่อหลายสื่ออาทิผ่านสื่อวิทยุคลื่น FM100 ป้ายประกาศและหนังสือเวียนในการทำประชาสัมพันธ์
บริการหรือข่าวสารต่างๆ โดยหนังสือเวียนยังเป็นสื่อที่เสนอแนะโดยกลุ่มบุคลากรและป้าย
ประกาศเป็นสื่อที่นักศึกษาแนะนำ การจัดอบรมเป็นหัวข้อบริการที่ควรเพิ่มโดยส่วนใหญ่เห็น
ด้วยกับการจัดอบรมในทุกระดับและเลือกการอบรมระดับพื้นฐานและระดับกลางเป็นลำดับรอง
ลงมา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเครื่องที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ
ต่อความต้องการและการประชาสัมพันธ์ของสำนักยังไม่ทั่วถึงทำให้บางส่วนไม่ทราบว่าจะ
เข้าใช้บริการได้จากสถานที่ใด

ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีบทบาทวิธีการที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
ความรู้ให้ไปยังทุกๆ กลุ่ม โดยควรมีการจัดอบรม ประชาสัมพันธ์หรือจัดทำเอกสารแนะนำเพื่อชี้
แจงบริการต่างๆ ที่มีรวมถึงสถานที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ควรมีการเพิ่มจุดที่ให้บริการใช้เครื่อง
มากขึ้น นอกจากนั้นควรเพิ่มการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระดับพื้นฐานและระดับ
กลางเพื่อสามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น