

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ความต้องการและทัศนคติของกลุ่มลูกค้าที่มีต่อบริการ
สารนิเทศเชิงพาณิชย์

ชื่อผู้เขียน : นางสาววนิดา ปัจฉิม

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.พิมลพรรณ เรพเพอร์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รศ.ดร.เดือนใจ เกตุษา | กรรมการ |
| 3. นายราहुณ วรสิทธิ์ | กรรมการ |

ปีการศึกษา : 2540

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความต้องการรูปแบบสารนิเทศที่ผู้บริโภคมีความต้องการ (2) เพื่อศึกษาระยะเวลาที่ผู้บริโภคมีความต้องการได้รับสารนิเทศ (3) เพื่อศึกษาระดับราคาที่ผู้บริโภคมีความต้องการจ่ายเพื่อซื้อสารนิเทศ (4) เพื่อศึกษาเนื้อหาของสารนิเทศที่ผู้บริโภคมีความต้องการ (5) เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ของการนำสารนิเทศไปใช้ (6) เพื่อศึกษาปัญหาของสารนิเทศที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสารนิเทศ (7) เพื่อศึกษาทัศนคติในการเลือกใช้เกณฑ์ตัดสินใจในการพิจารณาเลือกตัวแทนหรือบริษัทเพื่อซื้อบริการสารนิเทศ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามซึ่งสร้างโดยผู้วิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ของบริษัทและศูนย์บริการข้อมูลหรือห้องสมุด จำนวน 150 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริโภคมีความต้องการบอกรับ เป็นสมาชิกมาก คือ (1) บริการสารนิเทศ
ทันสมัย : บริการกฤตภาคข่าว บริการข่าวด่วนผ่าน เครื่องมือสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.85)
(2) บริการสารนิเทศระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) (3) บริการรวบรวมและวิเคราะห์
สารนิเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

2. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.33) ต้องการสารสนเทศตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
ผู้บริโภคบางส่วน (ร้อยละ 18.67) ต้องการสารสนเทศในช่วงเวลา 8.00 - 12.00 น.
3. ระดับราคาที่ผู้บริโภคพึงพอใจต่อการจ่ายจริง มีระดับราคาต่ำกว่าระดับราคา
ที่ผู้บริโภคจ่ายจริง
4. ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศในด้านเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.45)
ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และด้านอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.79)
5. ผู้บริโภคนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์
ใช้เพื่อความทันสมัย ใช้เพราะเป็นยุคสังคมข่าวสาร ใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร และใช้เพื่อ
ทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
6. ปัญหาที่ผู้บริโภคพบจากการซื้อบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ อยู่ในระดับ
ปานกลาง เป็นปัญหาเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.23) ความซ้ำซ้อนของ
แหล่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.21) ได้รับสารสนเทศซ้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ได้รับสารสนเทศไม่ครบ
ตามแหล่งข้อมูลที่ระบุไว้ในบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.86) และระบบโทรคมนาคมมีปัญหา
(ค่าเฉลี่ย 2.82)
7. ผู้บริโภคใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาเลือกบริษัทเพื่อซื้อบริการสารสนเทศ
(1) ความถูกต้องของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.57) (2) ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและ
ความรวดเร็วในการนำส่ง (ค่าเฉลี่ย 4.37) (3) เนื้อหาของสารสนเทศที่มีบริการ
(ค่าเฉลี่ย 4.21) (4) บริการราคายุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.13) (5) ชื่อเสียงของบริษัทผู้ขาย
บริการ และ (6) ความทันสมัยของเทคโนโลยีนำส่งข้อมูล