

หัวข้อสารนิพนธ์

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติ

ชื่อผู้วิจัย

นายเจตจิตต์ ตันท์กำเหนิด

คณะ / มหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย / มหาวิทยาลัยเกริก

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ

ปีการศึกษา

2548

บทคัดย่อ

173739

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจภายหลังจากที่ได้ใช้บริการศูนย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการศูนย์จำนวน 200 ชุดทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่าด้านปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า มีทั้งชายและหญิงจำนวนเท่าๆกันโดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 9-65ปีส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเข้าใช้บริการศูนย์เฉลี่ย 10 ครั้งต่อคน ส่วนใหญ่เข้ามากับเพื่อนๆและบริการที่ใช้กันมากที่สุดคือใช้อินเตอร์เน็ตโดยจะใช้ประมาณ 2 ชั่วโมงต่อครั้งเพื่อสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต ส่วนบริการห้องสมุดนั้นส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับบริการห้องสมุดเคยใช้ห้องสมุด 5 ครั้งหรือน้อยกว่านั้นและใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 2 ชั่วโมงในการเข้าใช้ในแต่ละครั้งโดยเหตุผลที่เข้าใช้บริการห้องสมุดคือต้องการค้นหาความรู้ที่ต้องการและส่วนใหญ่อ่านหนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอ่านเป็นภาษาไทยในด้านของภาพยนตร์ 4 มิตินั้นส่วนใหญ่ผู้ที่เคยเข้าชมจะเคยชมภาพยนตร์ประมาณ 1 ครั้งและส่วนใหญ่ของผู้ที่เข้ารับอบรมตามหลักสูตรต่างๆจากทางศูนย์นั้นมีเหตุผลในการใช้บริการคือต้องการความรู้เพื่อประกอบการทำงาน

ด้านการรับรู้นั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ฯจากเพื่อนๆและคนรู้จักเป็นอันดับแรกและสื่อที่ทำให้เข้าใจในรายละเอียดมากที่สุดคือเพื่อนๆและคนรู้จัก และภายหลังจากได้รับข้อมูลจากสื่อแล้วส่วนใหญ่ตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการทันที โดยมีความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ฯอยู่ในระดับปานกลางและการรับรู้และความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับศูนย์

พบว่าส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก โดยเกือบทั้งหมด(ร้อยละ 99)เข้าใจถูกต้องว่าศูนย์ฯเกิดจากนโยบายของรัฐบาล

ด้านความพึงพอใจพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นด้านต่างๆก็พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการต่างๆของศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง และจากบริการอินเทอร์เน็ตสูงสุด ส่วน การจัดนิทรรศการน้อย ความพึงพอใจจากการรับบริการจากพนักงานพบว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านสถานที่นั้นความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้าน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สูงที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการจัดเก็บค่าบริการนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในค่าบริการอินเทอร์เน็ตสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวสารในด้านต่างๆของทางศูนย์พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจทั้งปัจจัยในด้านเนื้อหาและความถี่ของการประชาสัมพันธ์นั้นไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ทางศูนย์ควรให้ข้อมูล เกี่ยวกับศูนย์ฯโดยเน้นด้านนโยบายในการให้บริการ และรายละเอียดของบริการที่มีให้รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับในการใช้บริการต่างๆ และในส่วนของการบริการอินเทอร์เน็ตควรแนะนำแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อลดแพร่กระจายความรู้ต่างๆและภายในห้องสมุดนั้นควรจัดหาหนังสือจำพวกวารสารหนังสือพิมพ์ที่ใหม่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองของผู้ใช้บริการห้องสมุดและเพิ่มจำนวนโต๊ะที่นั่งให้เพียงพอ และในส่วนของการจัดอบรมนั้นควรมีการสำรวจความต้องการโดยให้ผู้เข้าใช้บริการเป็นแกนกลางในการจัดหลักสูตรต่างๆเพื่อจะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง