

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางเพียงพิศ กิจเจริญวิศาล

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คารารัตน์ บุญเจือ

ประธานกรรมการ

อาจารย์ เอก บุญเจือ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนตัวอย่าง 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คณะที่กำลังศึกษาอยู่ คือ คณะวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และสถานที่ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นอกจากการใช้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ หอพัก มากกว่าแหล่งอื่น

จากการศึกษาด้านพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2 ลำดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรกคือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ ห้อง ITSC Corner เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศลำดับแรกคือ ใกล้กับสถานที่เรียน รองลงมาคือ สะดวกในการเดินทาง ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต่อครั้ง ลำดับแรกคือ 1-2 ชม./ครั้ง รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ นานๆ ครั้งตามความจำเป็น ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่าง

จากการเรียน รองลงมาคือ จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ รู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ เพื่อน รองลงมาคือ ป้ายประกาศ โดยวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ลำดับแรกคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน รองลงมาคือ ใช้ในการลงทะเบียนเรียนเพื่อความบันเทิง ลำดับแรกคือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์โทรทัศน์ เพื่อการติดต่อสื่อสาร ลำดับแรกคือ พุดคุย (Chat) กับคนรู้จัก รองลงมาคือ ติดต่อเพื่อน/ญาติทาง E-mail เพื่อซื้อสินค้า/บริการ ลำดับแรกคือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน รองลงมาคือ ซื้อหนังสือและเพื่อกิจกรรมอื่น ลำดับแรกคือ คำนวณโหลดไฟล์ต่างๆ รองลงมาคือ แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดต่างๆ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือตนเอง รองลงมาคือ เพื่อน และจะใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ เมื่อต้องการความบันเทิงมากกว่าด้านอื่น

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกตามปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรก คือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สะดวกต่อการใช้งาน และการเดินทางไป-มาสะดวกมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรก คือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ แสงสว่างเพียงพอ และความเหมาะสมของอุณหภูมิมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยากมากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

Independent Study Title Undergraduate Student Behavior Towards Using Services of Information Technology Center of Chiang Mai University

Author Mrs. Piengpit Kitjaroenwisan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Chairperson

Lecturer Ek Bunchua Member

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate undergraduate student behavior towards using the Information Technology Center of Chiang Mai University. The population was determined to Chiang Mai University undergraduate students with 400 samples. Then, the descriptive statistics, including frequencies, percentages, and means was applied to analyze study data.

According to the studying results, most respondents were female studying at Faculty of Sciences and owned a personal computer. Besides the Information Technology Center, the place where they used computer was mostly specified to dormitories.

Based upon the findings about undergraduate student behavior towards using the Information Technology Center of Chiang Mai University the first two behaviors found as follow, the most favorite places where the respondents took Information Technology services were referred to Main Library and ITSC Corner. Reasons in taking services from Information Technology Center were mentioned to its location where located nearby their class rooms and the convenience for transportation. Durations for taking services from the mentioned center were found in between 1-2 hours/time and lesser than 1 hour/time. The frequencies in taking services from the center were determined to 2-3 days a week, and sometimes in according to the

necessity. They mostly took services at the free time from classes, and at anytime without time specification. They learnt about the center from friends and information sign board. Reasons in taking services at the center were mentioned to the need of searching for academic documents or reports, and the need of registering for courses. For whom who took services in according to the entertainment purpose, they mostly took the following entertaining services; listening to music/radios, and watching news and television programs through websites. For whom who took services in according to the communication purpose, they mostly took the following communicating services; chatting with fellows, contacting with friends/relatives through e-mail. For whom who took services in according to the product/service purchase, they mostly took the following purchasing services; checking train/bus/airplane schedules, and ordering books. For other services they took were indicated to downloading files service and posting comments on web-boards. People influencing the decision making to take services at the Information Technology Center were specified to the respondents themselves, and their friends. They would take services at the center when they would like to search for any information and entertainment needed.

Based upon the study on service marketing mix factors, the respondents rated the importance of factors average at high level as follow; process, physical evidence and presentation, product/service, people, place and price factor excepted promotion factor they rate the importance average at moderate level.

Hereafter were shown the important sub factors influencing respondents to take services at the Information Technology Center of Chiang Mai University.

In terms of product/service, the respondents paid the highest importance on the high-technology of computer and its devices.

In terms of price, the respondents paid the highest importance on the free-of-charge in using other devices.

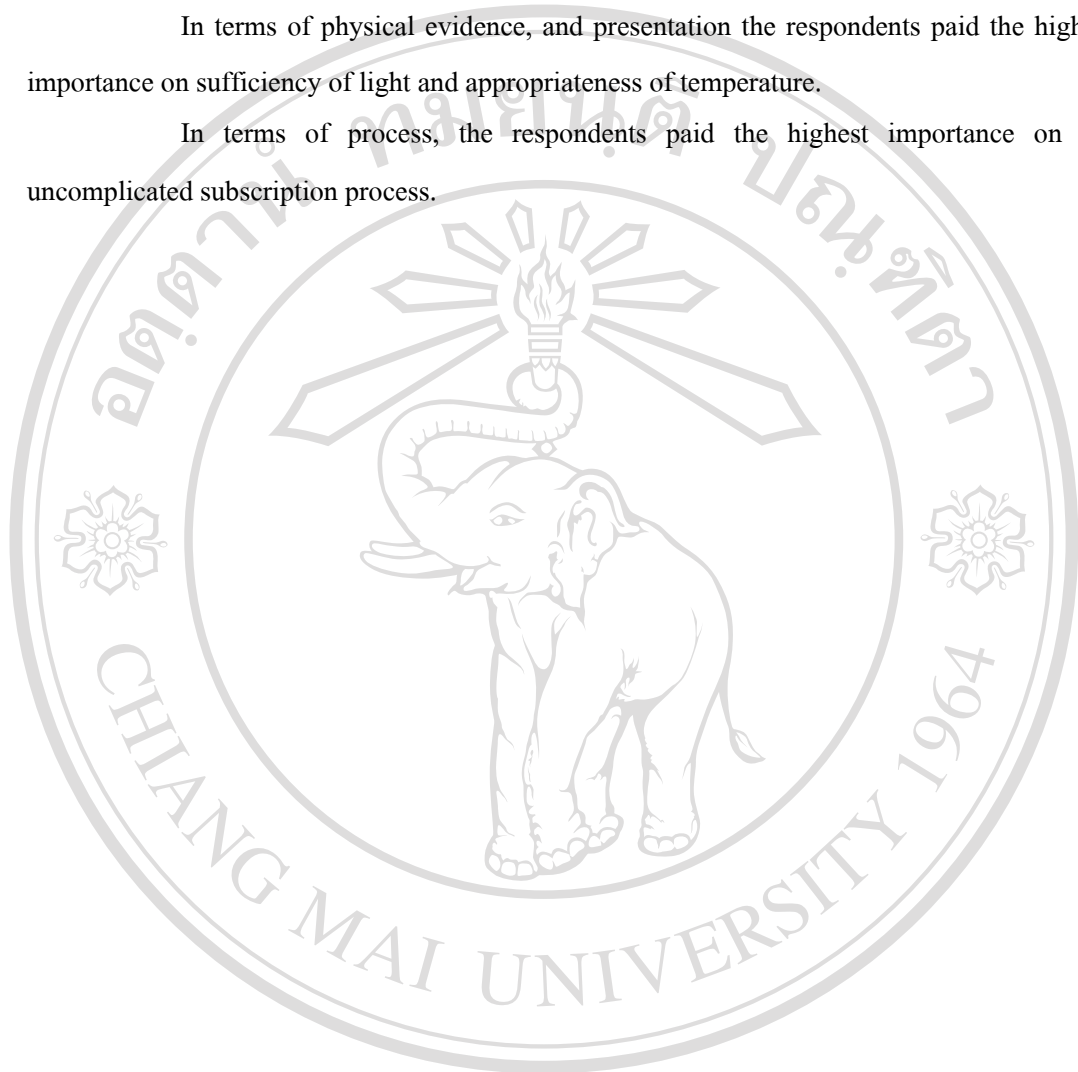
In terms of place, the respondents paid the highest importance on the opened and closed hours of the center which were convenient for student and the convenient location for transportation.

In terms of promotion, the respondents paid the highest importance on the suggestions from the people who used to take services from the center.

In terms of people, the respondents paid the highest importance on the pleasant and friendly services provided by the staff of the center.

In terms of physical evidence, and presentation the respondents paid the highest importance on sufficiency of light and appropriateness of temperature.

In terms of process, the respondents paid the highest importance on the uncomplicated subscription process.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved