

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กำลังศึกษาอยู่ ในระดับปริญญาตรี จำนวนตัวอย่าง 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล การศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ขณะที่กำลังศึกษาอยู่มากที่สุดคือ คณะวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และนอกจากใช้คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แล้ว ยังใช้คอมพิวเตอร์ที่หอพัก

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3 ลำดับแรก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมดังนี้ สถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรกคือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ ห้อง ITSC Corner และคณะวิทยาศาสตร์ เหตุที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ ใกล้เคียงกับสถานที่เรียน รองลงมาคือ สะดวกในการเดินทาง และใกล้กับที่พัก ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต่อครั้ง ลำดับแรกคือ 1-2 ชม./ครั้ง รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง และ 3-4 ชม./ครั้ง ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ นานๆ ครั้งตามความจำเป็น และทุกวัน ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน รองลงมาคือ จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ และช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง ส่วนใหญ่รู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ จากเพื่อน รองลงมาคือ ป้ายประกาศ และรุ่นพี่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ลำดับแรกคือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน รองลงมาคือ ใช้ในการลงทะเบียนเรียน และตรวจดูผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความบันเทิง ลำดับแรกคือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์โทรทัศน์ และเพื่อเล่นเกมส์ วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดต่อสื่อสาร ลำดับแรก คือ พุดคุย (Chat) กับคนรู้จัก รองลงมาคือ ติดต่อเพื่อน/ญาติทาง E-mail และ Social Network (เช่น Hi5, MySpace.com) วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อซื้อสินค้า/บริการมากที่สุด ลำดับแรกคือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน รองลงมาคือ ซื้อหนังสือ และซื้อตั๋วภาพยนตร์ และวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกิจกรรมอื่น ลำดับแรกคือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ รองลงมาคือ แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดต่างๆ และสร้าง Home page ส่วนตัว ส่วนใหญ่ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ ตนเอง รองลงมาคือเพื่อน และอาจารย์ประจำวิชา โดยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรกคือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ เมื่อต้องการความบันเทิง และเมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยี

#### สารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รองลงมาคือ ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน และติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ รองลงมาคือ ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม (รวมอยู่ในการหมาจ่าย 400 บาท/ภาคเรียน) และค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น

**ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก

คือ เวลาเปิด-ปิดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สะดวกต่อการใช้งาน การเดินทางไป-มาสะดวก เท่ากัน รองลงมาคือ ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่หาพบได้ง่าย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ และคำแนะนำจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานด้วยความขี้มขี้มแจ่มใส และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่รวดเร็ว และความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ แสงสว่างเพียงพอ ความเหมาะสมของอุณหภูมิ เท่ากัน รองลงมา คือ มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน และ ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง

**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา รองลงมาคือ ไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive และ ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานไม่ครอบคลุมต่อการใช้งาน

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานมีราคาแพง รองลงมาคือ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเหมาจ่าย 400 บาท ต่อภาคการศึกษาแพงเกินไป และเสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ

**ปัญหาด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สะดวกต่อการใช้งาน รองลงมาคือ การเดินทางไป-มา ไม่สะดวก และตำแหน่งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่หายาก

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านแฟนเพจ/ใบปลิวไม่ทั่วถึง รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ไม่ทั่วถึง และไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ปัญหาด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มีความเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ

**ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีพื้นที่จอดรถ/ที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ และ อุณหภูมิไม่เหมาะสม

**ปัญหาด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรก คือ การ Login เข้าใช้งาน ไม่สะดวก รองลงมาคือ ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง ไม่เหมาะสม และการจองการใช้งานมีความยุ่งยาก

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา

5.1 พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3 ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

จากการศึกษา พบว่าเพศชายสถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ ห้อง ITSC Corner และคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ เท่ากัน เพศหญิงใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ ห้อง ITSC Corner และคณะวิทยาศาสตร์

เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ลำดับแรก คือ ใกล้กับสถานที่เรียน รองลงมาคือ สะดวกในการเดินทาง และใกล้กับที่พัก

ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อครั้ง ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ลำดับแรก คือ 1-2 ชม./ครั้ง รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง และ 3-4 ชม./ครั้ง

ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ลำดับแรก คือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ นานๆ ครั้งตามความจำเป็น และ ทุกวัน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ลำดับแรก คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน รองลงมาคือ จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ และ ช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง

การรู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง รู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก คือ จากเพื่อน รองลงมาคือ ป้ายประกาศ และ รุ่นพี่

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการศึกษา ทั้งเพศชายและเพศหญิง ลำดับแรก คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน รองลงมาคือ ใช้ในการลงทะเบียนเรียน และตรวจดูผลการเรียนลงทะเบียนแต่ละภาคการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อความบันเทิง เพศชาย ลำดับแรก คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์โทรทัศน์ และเพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ สำหรับเพศหญิง ลำดับแรก คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์โทรทัศน์ และเพื่อเล่นเกมส์

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการติดต่อสื่อสาร เพศชาย ลำดับแรกคือ พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก รองลงมาคือ Social Network (เช่น Hi5, MySpace.com) และติดต่อเพื่อน/ญาติทาง E-mail สำหรับเพศหญิง ลำดับแรกคือ พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก รองลงมาคือ ติดต่อเพื่อน/ญาติทาง E-mail และ Social Network (เช่น Hi5, MySpace.com)

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อซื้อสินค้า/บริการ เพศชาย ลำดับแรก คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน รองลงมาคือ จอง-ซื้อ ตั๋วรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน และซื้อตั๋วภาพยนตร์ สำหรับเพศหญิง ลำดับแรก คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน รองลงมาคือ ซื้อหนังสือ และซื้อตั๋วภาพยนตร์

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อกิจกรรมอื่น ทั้งเพศชายและเพศหญิง ลำดับแรก คือดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ รองลงมาคือแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดต่างๆ และสร้าง Home page ส่วนตัว

ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพศชาย ลำดับแรก คือ ตนเอง รองลงมาคือ เพื่อน และรุ่นพี่ สำหรับเพศหญิง ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ลำดับแรก คือ ตนเอง รองลงมาคือ เพื่อน และอาจารย์ประจำวิชา

ความต้องการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ลำดับแรก คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ เมื่อต้องการความบันเทิง และเมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 73 แสดงสรุปพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	เพศ	
	ชาย	หญิง
สถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักหอสมุด (ร้อยละ 60.2)	สำนักหอสมุด (ร้อยละ 66.9)
เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใกล้กับสถานที่เรียน (ร้อยละ 75.8)	ใกล้กับสถานที่เรียน (ร้อยละ 80.1)
ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต่อครั้ง	1-2 ชม./ครั้ง (ร้อยละ 69.4)	1-2 ชม./ครั้ง (ร้อยละ 68.8)
ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	มากที่สุดคือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 39.1)	มากที่สุดคือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 32.4)
ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน (ร้อยละ 60.2)	ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน (ร้อยละ 64.0)
การรู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	จากเพื่อน (ร้อยละ 74.2)	จากเพื่อน (ร้อยละ 77.6)
วัตถุประสงค์ที่ใช้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	ใช้ในการค้นคว้าเอกสาร ประกอบการเรียนหรือรายงาน (ร้อยละ 85.7)	ใช้ในการค้นคว้าเอกสาร ประกอบการเรียนหรือรายงาน (ร้อยละ 93.4)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความบันเทิง	เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ (ร้อยละ 66.4)	เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ (ร้อยละ 72.1)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร	พูดคุย (chat) กับคนรู้จัก (ร้อยละ 69.5)	พูดคุย (chat) กับคนรู้จัก (ร้อยละ 66.5)

ตารางที่ 73 (ต่อ) แสดงสรุปพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	เพศ	
	ชาย	หญิง
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อซื้อสินค้า/บริการ	ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน (ร้อยละ 20.3)	ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน (ร้อยละ 17.3)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกิจกรรมอื่น	ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ (ร้อยละ 70.3)	ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ (ร้อยละ 67.6)
ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ตนเอง (ร้อยละ 90.6)	ตนเอง (ร้อยละ 89.7)
ความต้องการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 83.6)	เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 87.1)

จากตารางที่ 73 พบว่าพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมลำดับแรกเหมือนกัน

### 5.2 พฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3 ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

สถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพใช้บริการ ลำดับแรก คือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ คณะแพทยศาสตร์ และห้อง ITSC Corner กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีใช้บริการ ลำดับแรก คือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ กลุ่มสังคมศาสตร์ใช้บริการ ลำดับแรก คือ สำนักหอสมุด รองลงมาคือ ห้อง ITSC Corner และคณะมนุษยศาสตร์

เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ ใกล้เคียงสถานที่เรียน รองลงมาคือ สะดวกในการเดินทาง และใกล้กับที่พัก

ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพและกลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ 1-2 ชม./ครั้ง รองลงมาคือ น้อย

กว่า 1 ชม./ครั้ง และ 3-4 ชม./ครั้ง กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี ระยะเวลาที่ใช้บริการ 3 ลำดับแรก คือ 1-2 ชม./ครั้ง รองลงมาคือ 3-4 ชม./ครั้ง และน้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง

ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพใช้บริการ ลำดับแรก คือ นานๆ ครั้งตามความจำเป็น รองลงมาคือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ และสัปดาห์ละ 1 วัน กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีใช้บริการ ลำดับแรก คือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ นานๆ ครั้งตามความจำเป็น และทุกวัน กลุ่มสังคมศาสตร์ ใช้บริการ ลำดับแรก คือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ ทุกวัน และนานๆ ครั้งตามความจำเป็น

ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และ กลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน รองลงมาคือ จะใช้เมื่อมีความต้องการใช้โดยไม่คำนึงถึงเวลาในการใช้ และช่วงเวลาที่มีการบ้าน/รายงานต้องทำส่ง

แหล่งการเรียนรู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ รู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ลำดับแรก คือ เพื่อน รองลงมาคือ ป้ายประกาศ และรุ่นพี่

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน รองลงมาคือ ใช้ในการลงทะเบียนเรียน และตรวจดูผลการเรียนลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อความบันเทิง ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ ลำดับแรก คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์โทรทัศน์ และเพื่อเล่นเกมส์ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์โทรทัศน์ และเพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์หนังสือพิมพ์

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ และกลุ่มวิทย์เทคโนโลยี ลำดับแรก คือ พูดคุย (Chat) กับคน รองลงมาคือ ติดต่อเพื่อน/ญาติทาง E-mail และ Social Network (เช่น Hi5, MySpace.com) กลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก รองลงมาคือ Social Network (เช่น Hi5, MySpace.com) และ ติดต่อเพื่อน/ญาติทาง E-mail

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อซื้อสินค้า/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ ลำดับแรก คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/



เครื่องบิน รองลงมาคือ จอง-ซื่อ ตู้รถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน และซื้อหนังสือ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี  
ลำดับแรก คือ คู่มือตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน รองลงมาคือ ซื้อตั๋วภาพยนตร์ และซื้อหนังสือ  
กลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ คู่มือตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน รองลงมาคือ ซื้อหนังสือ ซื้อ  
ตั๋วภาพยนตร์

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อ  
กิจกรรมอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับ  
แรก คือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ รองลงมาคือ แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ดต่างๆ และสร้าง Home  
page ส่วนตัว

ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี ลำดับแรก คือ  
ตนเอง รองลงมาคือ เพื่อน และอาจารย์ประจำวิชา กลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ ตนเอง  
รองลงมาคือ เพื่อน และรุ่นพี่ อาจารย์ประจำวิชา เท่ากัน

ความต้องการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ และกลุ่มสังคมศาสตร์ ลำดับแรก คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล  
รองลงมาคือ เมื่อต้องการความบันเทิง และเมื่อต้องการติดต่อสื่อสาร กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี ลำดับแรก  
คือ เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ เมื่อต้องการส่งการบ้าน/งาน และเมื่อต้องการความบันเทิง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงสรุปพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

	กลุ่มสาขาวิชา		
	กลุ่มวิทย์สุขภาพ	กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี	กลุ่มสังคมศาสตร์
สถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักหอสมุด (ร้อยละ 66.0)	สำนักหอสมุด (ร้อยละ 69.1)	สำนักหอสมุด (ร้อยละ 59.3)
เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใกล้กับสถานที่เรียน (ร้อยละ 77.4)	ใกล้กับสถานที่เรียน (ร้อยละ 77.9)	ใกล้กับสถานที่เรียน (ร้อยละ 80.7)
ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต่อครั้ง	1-2 ชม./ครั้ง (ร้อยละ 67.0)	1-2 ชม./ครั้ง (ร้อยละ 66.4)	1-2 ชม./ครั้ง (ร้อยละ 64.1)
ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	นานๆ ครั้งตามความจำเป็น (ร้อยละ 43.4)	2-3 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 40.3)	2-3 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 34.5)
ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน (ร้อยละ 51.9)	ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน (ร้อยละ 59.1)	ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน (ร้อยละ 7.4)
แหล่งการรู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	เพื่อน (ร้อยละ 70.8)	เพื่อน (ร้อยละ 82.6)	เพื่อน (ร้อยละ 74.5)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา	ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน (ร้อยละ 84.0)	ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน (ร้อยละ 94.0)	ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน (ร้อยละ 93.8)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความบันเทิง	เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ (ร้อยละ 62.3)	เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ (ร้อยละ 64.4)	เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ (ร้อยละ 82.1)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร	พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก (ร้อยละ 63.2)	พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก (ร้อยละ 73.2)	พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก (ร้อยละ 64.8)
วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อซื้อสินค้า/บริการ	ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน (ร้อยละ 18.9)	ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน (ร้อยละ 20.1)	ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน (ร้อยละ 15.9)

ตารางที่ 74 (ต่อ) แสดงสรุปพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อกิจกรรม อื่น	ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ (ร้อยละ 62.3)	ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ (ร้อยละ 72.5)	ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ (ร้อยละ 69.0)
ผู้มีอิทธิพลในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	ตนเอง (ร้อยละ 94.3)	ตนเอง (ร้อยละ 91.3)	ตนเอง (ร้อยละ 85.5)
ความต้องการใช้บริการ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ	เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 76.4)	เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 91.9)	เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 86.9)

จากตารางที่ 74 พบว่าพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ทั้งกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมลำดับแรกเหมือนกัน ยกเว้นความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มวิทย์สุขภาพจะใช้นานๆ ครั้งตามความจำเป็น ส่วนกลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ จะใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์

### ส่วนที่ 6 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยี

สารสนเทศ จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา

#### 6.1 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน และ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ

**ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ การเดินทางไป-มาสะดวก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ การปฏิบัติงานด้วยความขี้มเข้มแจ่มใส และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ แสงสว่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก

## 6.2 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

### จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน และ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีฯ และกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีฯ และกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ

**ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ คือ ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหาพบได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์เทคโนโลยีฯ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สะดวกต่อการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ คือ การเดินทางไป-มาสะดวก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีฯ และกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีฯ และกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย



สูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ การปฏิบัติงานด้วยความข้มแข็งเต็มที่ และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ แสงสว่างเพียงพอ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์สุขภาพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทย์เทคโนโลยี ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสังคมศาสตร์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก

## อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรม รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ อภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

### ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่ กำลังศึกษาอยู่ ชั้นปีที่ 2 มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภักษร สุจินพริหม (2547) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และทัศนคติเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ที่พบว่านักศึกษามีทั้งเพศชายและเพศหญิง และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2

### ทำไมผู้บริโภครู้จักซื้อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พุดคุย (Chat) กับคนรู้จัก เพื่อซื้อสินค้า/บริการมากที่สุด คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรืองยศ ใจวัง (2547) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงานมากที่สุด และสอดคล้องกับ อรรถพล อุสาวยพันธ์ (2549) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภักษร สุจินพรัหม (2547) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และทัศนคติเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ที่พบว่านักศึกษามีใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูผลการเรียนมากที่สุด แต่วัตถุประสงค์จากการศึกษาเพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ นั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภักษร สุจินพรัหม (2547) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และทัศนคติเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ที่พบว่านักศึกษามีใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อรับฟังเพลงและรับฟังวิทยุมากที่สุด

### ผู้บริโภครู้ซื้ออะไร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือเมื่อต้องการค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ เมื่อต้องการความบันเทิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภักษร สุจินพรัหม (2547) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา และทัศนคติเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ที่พบว่านักศึกษามีส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพราะว่ามีวิชาเรียนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต

### ผู้บริโภครู้ซื้อเมื่อใด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรืองยศ ใจวัง (2547) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ใช้เฉพาะชั่วโมงว่างจากการเรียน

### ผู้บริโภครู้ที่ไหน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกสถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ สำนักหอสมุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรืองยศ ใจวัง (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคือ ห้องบริการอินเทอร์เน็ตภายในวิทยาลัย

### ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ตนเอง ซึ่งยังไม่มีผู้ศึกษาในเรื่องนี้

### ผู้บริโภครู้ได้อย่างไร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะเวลาที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต่อครั้ง คือ 1-2 ชม./ครั้ง และในเวลา 1 สัปดาห์ใช้บริการ 2-3 วันต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรืองยศ ใจวัง (2547) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตวันละประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณพล อุษายพันธ์ (2549) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ 1-2 วันต่อสัปดาห์ และจำนวนที่ใช้เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1-3 ชั่วโมง

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมีร้อยละ 25.2 นอกจากนี้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แล้ว ยังใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านและที่อื่นๆ เช่น หอสมุดคณะ สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยที่มี Wireless เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในด้านอื่นคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ต้องใช้ เช่น Printer และพนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อต้องการพิมพ์งานและอื่นๆ เช่น เมื่อต้องการใช้หรืออยู่ว่างน้อยกว่าด้านอื่น แหล่งที่รู้จักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากอาจารย์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ผ่านปลิว/แผ่นพับ และหนังสือเวียนน้อยกว่าแหล่งอื่น โดยผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อยกว่าผู้อื่น คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ

อาจารย์ที่ปรึกษา ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่าระยะเวลาอื่นคือ มากกว่า 4 ชม./ครั้ง และ 3-4 ชม./ครั้ง ความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าความถี่อื่นคือ สัปดาห์ละ 1 วัน และอื่นๆ เช่น ถ้ามีเวลาว่าง และ 4-5 วันต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่จะใช้บริการน้อยกว่าช่วงเวลาอื่น คือ วันหยุดและแล้วแต่ความเหมาะสม สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อการศึกษาที่ใช้บ่อยกว่าด้านอื่นคือ ตรวจสอบปฏิทินการศึกษา ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษา ตรวจสอบรายการหนังสือในห้องสมุดของสถาบันการศึกษาอื่นๆ และใช้เพื่อค้นคว้าข้อมูลสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อเตรียมตัวศึกษาต่อ วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิงที่ใช้บ่อยกว่าด้านอื่นคือ เพื่อชมภาพยนตร์ และจองตั๋วภาพยนตร์ วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสารที่ใช้บ่อยกว่าด้านอื่นคือ ส่งการ์ดอวยพรในโอกาสต่างๆ และส่ง SMS วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการที่ใช้บ่อยกว่าด้านอื่น คือ จอง-ซื้อตั๋วรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน ซื้อสินค้าอื่นๆ เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับเครื่องสำอาง คอนแทค เลนส์ DVD โพรทect อาหารเสริม และประมวลสินค้า และวัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ สร้าง Home page ส่วนตัว ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร เช่น ดูข้อมูลบัญชีเงินฝาก/ชำระเงินออนไลน์ และจำหน่ายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์(e-Commerce) น้อยกว่าด้านอื่น

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเหมือนกัน ยกเว้นวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อความบันเทิง เพศชายใช้เพื่อดูข่าวจากเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ เพศหญิงใช้เพื่อเล่นเกม วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ เพศชายใช้เพื่อจอง-ซื้อ ตั๋วรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน เพศหญิงใช้เพื่อซื้อหนังสือ ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเพศชาย คือรุ่นพี่ เพศหญิงคืออาจารย์ประจำวิชา

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเหมือนกัน ยกเว้นความถี่ในการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จะใช้นานๆ ครั้งตามความจำเป็น กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ จะใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกตามเพศ จะพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น Printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยการมีพื้นที่จอดรถเพียงพอ ให้ความสำคัญ



มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และเพศหญิง  
ในปัจจัยย่อยการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อ  
จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ทั้งกลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีและกลุ่มสังคมศาสตร์ ปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์/บริการให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำ  
เป็นต้องใช้ เช่น Printer, CD/DVD Drive เพียงพอต่อการใช้งานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับ  
ปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก กลุ่มวิทย์เทคโนโลยีและกลุ่ม  
สังคมศาสตร์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ และมีพื้นที่จอดรถเพียงพอ ใ้  
ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยระดับมาก กลุ่ม  
วิทย์สุขภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง  
ในปัจจัยย่อยคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใ้  
ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยอื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง  
กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อย  
ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย  
ย่อยอื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่รวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใ้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย  
ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านกระบวนการให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ใน  
ปัจจัยย่อยความสะดวกในการจองการใช้งานให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย  
ย่อยอื่นให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก



ตารางที่ 75 แสดงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย(Who)	ผู้บริโภครู้ชื่ออะไร(What)	ผู้บริโภคเมื่อใด(When)	ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ(Why)	ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ(Who)	ผู้บริโภคซื้อที่ไหน(Where)	ผู้บริโภคซื้ออย่างไร(How)
เพศชาย	-เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	-ช่วงเวลาที่ใช้ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	-วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน -วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ -วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พูดคุย(Chat) กับคนรู้จัก -วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน -วัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ความบันเทิงไฟล์ต่างๆ	ตัดสินใจด้วยตนเอง	สำนักหอสมุด	- ระยะเวลาที่ใช้ 1-2 ชม./ครั้ง -ความถี่ในการใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์
เพศหญิง	-เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	-ช่วงเวลาที่ใช้ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	-วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน -วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ -วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พูดคุย(Chat) กับคนรู้จัก -วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน -วัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ความบันเทิงไฟล์ต่างๆ	ตัดสินใจด้วยตนเอง	สำนักหอสมุด	- ระยะเวลาที่ใช้ 1-2 ชม./ครั้ง -ความถี่ในการใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์

จากตารางที่ 75 พบว่าพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมลำดับแรกเหมือนกัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา คือ ใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พุดคุย(Chat) กับคนรู้จัก วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน วัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ จะใช้เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล ระยะเวลาที่ใช้คือ 1-2 ชม./ครั้ง ความถี่ในการใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่ใช้ คือ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน เลือกใช้เพราะใกล้กับสถานที่เรียน จะตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้วยตนเอง โดยสถานที่ที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ สำนักหอสมุด และรู้จักศูนย์บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จาก เพื่อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย(Who)	ผู้บริโภครู้ชื่ออะไร (What)	ผู้บริโภคเมื่อใด(When)	ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ(Why)	ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who)	ผู้บริโภครู้ชื่อที่ไหน(Where)	ผู้บริโภครู้ชื่ออย่างไร(How)
กลุ่มวิทย์สุขภาพ	-เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	-ช่วงเวลาที่ใช้ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	-วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน -วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง คือ ฟังเพลง/รับฟังวิทยุ -วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พูดคุย(Chat) กับคนรู้จัก -วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน -วัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ	ตัดสินใจด้วยตนเอง	สำนักหอสมุด	-ระยะเวลาที่ใช้ 1-2 ชม./ครั้ง -ความถี่ในการใช้ใช้นานๆครั้งตามความจำเป็น
กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี	-เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	-ช่วงเวลาที่ใช้ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	-วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน -วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง คือ ฟังเพลง/รับฟังวิทยุ -วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พูดคุย(Chat) กับคนรู้จัก -วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน -วัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ	ตัดสินใจด้วยตนเอง	สำนักหอสมุด	-ระยะเวลาที่ใช้ 1-2 ชม./ครั้ง -ความถี่ในการใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์

ตารางที่ 76 (ต่อ) แสดงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย(Who)	ผู้บริโภครู้ชื่ออะไร (What)	ผู้บริโภคเมื่อใด(When)	ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ(Why)	ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who)	ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where)	ผู้บริโภคซื้ออย่างไร(How)
กลุ่มสังคมศาสตร์	-เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล	-ช่วงเวลาที่ใช้ ใช้เฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียน	-วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาใช้ในการค้นคว้าเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน -วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง คือ เพื่อฟังเพลง/รับฟังวิทยุ -วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร คือ พูดคุย (Chat) กับคนรู้จัก -วัตถุประสงค์เพื่อซื้อสินค้า/บริการ คือ ดูตารางรถไฟ/รถโดยสาร/เครื่องบิน -วัตถุประสงค์เพื่อกิจกรรมอื่น คือ ดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆ	ตัดสินใจด้วยตนเอง	สำนักหอสมุด	-ระยะเวลาที่ใช้ 1-2 ชม./ครั้ง -ความถี่ในการใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์

จากตารางที่ 76 พบว่าพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสามกลุ่มสาขาวิชา คือ กลุ่มวิทย์สุขภาพ กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมลำดับแรกเหมือนกัน ยกเว้น กลุ่มวิทย์สุขภาพ ความถี่ในการใช้ คือ นานๆครั้งตามความจำเป็น กลุ่มวิทย์เทคโนโลยี และกลุ่มสังคมศาสตร์ ความถี่ในการใช้ คือ 2-3 วันต่อสัปดาห์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 77 สรุปความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่	ด้าน	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ราคา	ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	4.13	มาก
2	ราคา	ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย 400 บาท/ภาคเรียน)	4.08	มาก
3	สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	การเดินทางไป-มาสะดวก	4.07	มาก
3	สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	เวลาเปิด-ปิดศูนย์สะดวกต่อการใช้งาน	4.07	มาก
4	สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย	4.05	มาก
5	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	แสงสว่างเพียงพอ	3.98	มาก
5	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	3.98	มาก
6	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.97	มาก
7	กระบวนการ	ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.88	มาก
8	กระบวนการ	ความสะดวกในการ Login เข้าใช้งาน	3.87	มาก
9	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม	3.84	มาก
10	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน	3.83	มาก
11	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน	3.80	มาก
12	บุคลากร	การปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ	3.74	มาก
13	กระบวนการ	ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง	3.71	มาก
14	ผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.64	มาก

ตารางที่ 77 (ต่อ) สรุปความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่	ด้าน	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
15	ราคา	ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น	3.63	มาก
16	บุคลากร	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ที่รวดเร็ว	3.59	มาก
17	บุคลากร	ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ	3.56	มาก
17	บุคลากร	เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ให้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	3.56	มาก
18	กระบวนการ	ความสะดวกในการจองการใช้งาน	3.55	มาก

จากตารางที่ 77 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ไม่เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ รองลงมาคือ ไม่ต้องชำระเงินค่าใช้บริการศูนย์เพิ่มเติม (รวมอยู่ในการเหมาจ่าย 400 บาท/ภาคเรียน) การเดินทางไป-มาสะดวก เวลาเปิด-ปิดศูนย์ฯ สะดวกต่อการใช้งาน ที่ตั้งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หาพบได้ง่าย แสงสว่างเพียงพอ ความเหมาะสมของอุณหภูมิ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการ Login ใช้งาน มีการจัดตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต่อการใช้งาน ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานครอบคลุมต่อการใช้งาน การปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้ง จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานประหยัดกว่าที่อื่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่รวดเร็ว ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง และความสะดวกในการจองการใช้งาน ตามลำดับ

ตารางที่ 78 สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ด้าน	ปัญหา	ร้อยละ
1	ผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	38.5
2	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive	25.8
3	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานไม่ครอบคลุมต่อการใช้งาน	23.3
4	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้า	22.8
5	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ไม่มีพื้นที่จอครด/ที่จอครดไม่เพียงพอ	18.3
6	การส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาผ่านแฟนเพจ/ใบปลิวไม่ทั่วถึง	16.0
7	การส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ไม่ทั่วถึง	15.0
8	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ	14.0
9	กระบวนการ	การ Login เข้าใช้งานไม่สะดวก	13.8
10	บุคลากร	เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ไม่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง	11.0
10	กระบวนการ	ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้งไม่เหมาะสม	11.0
11	ราคา	ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานมีราคาแพง	10.8
12	การส่งเสริมการตลาด	ไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์	10.5
13	บุคลากร	เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ไม่อึดอ้มแจ่มใส และไม่มีความเป็นกันเอง	8.0
13	กระบวนการ	การจองการใช้งานมีความยุ่งยาก	8.0
14	สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	เวลาเปิด-ปิด ศูนย์ฯ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน	7.8
15	ราคา	ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เหมาะจ่าย 400 บาท ต่อภาคการศึกษาแพงเกินไป	7.5
16	การส่งเสริมการตลาด	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมรับน้องใหม่	7.3

ตารางที่ 78 (ต่อ) สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ด้าน	ปัญหา	ร้อยละ
17	บุคลากร	เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ	7.0
18	กระบวนการ	ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานยุ่งยาก	5.3
19	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อุณหภูมิไม่เหมาะสม	4.3
20	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ไม่มีการจัดตกแต่งสถานที่	3.8
21	บุคลากร	เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ	3.3
22	สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	การเดินทางไป-มา ไม่สะดวก	2.8
23	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	แสงสว่างไม่เพียงพอ	2.5
24	ราคา	เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ	2.0
25	ผลิตภัณฑ์/บริการ	อื่นๆ เช่น เข้า E-mail พื้นฐานไม่ได้เช่น Hotmail	1.5
26	สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	ตำแหน่งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหายาก	0.5
27	บุคลากร	อื่นๆ เช่น บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.5

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลำดับแรกคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานไม่ครอบคลุมต่อการใช้งาน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้า ไม่มีพื้นที่จอดรถ/ที่จอดรถไม่เพียงพอ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ/ใบปลิวไม่ทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ไม่ทั่วถึง ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ การ Login เข้าใช้งานไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ระยะเวลาที่อนุญาตให้ใช้งานต่อครั้งไม่เหมาะสม เท่ากัน ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานมีราคาแพง ไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยี

สารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มีความเป็นกันเอง การจองการใช้งานมีความยุ่งยาก เวลาเปิด-ปิด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สะดวกต่อการใช้งาน ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เหม่าจ่าย 400 บาท ต่อภาคการศึกษาแพงเกินไป ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมรับน้องใหม่ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานยุ่งยาก อุณหภูมิไม่เหมาะสม ไม่มีการจัดตกแต่งสถานที่ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การเดินทางไป-มา ไม่สะดวก แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียค่าบริการในการใช้อุปกรณ์อื่นๆ อื่นๆ เช่น เข้า E-mail พื้นฐานไม่ได้เช่น Hotmail ตำแหน่งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หายาก และอื่นๆ เช่น บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษามีข้อมูลเพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา จึงขอสรุปไว้ดังต่อไปนี้

สำหรับสถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากกว่าที่อื่น คือสำนักหอสมุด และห้อง ITSC Corner เนื่องจากเป็นแหล่งรวมการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และเปิดให้บริการนานกว่าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อื่น จึงทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ดังนั้นทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรจัดทำตารางการจองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้นักศึกษาสามารถจองใช้งานล่วงหน้า 1 เดือน โดยมีการกำหนดระเบียบการจองใช้งานโดยในช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ นักศึกษาสามารถจองใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และไม่เกิน 3 วันต่อสัปดาห์ แต่ในช่วงวันหยุดสามารถจองการใช้บริการได้มากกว่า 2 ชั่วโมงต่อครั้ง และมากกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ รวมทั้งปรับการจองและการสมัครเข้าใช้งานให้สะดวกไม่ยุ่งยาก ในส่วนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่นักศึกษาไปใช้บริการน้อยนั้น ควรเพิ่มการโฆษณาผ่านแผ่นพับ ใบปลิว หรือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ เช่นเว็บไซต์ของคณะ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และในช่วงเวลาที่นักศึกษามีกิจกรรมต่างๆ เช่นกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กิจกรรมรับน้องใหม่ เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เปิดให้บริการ รวมถึงเวลาเปิด-ปิดให้บริการของแต่ละศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นอกจากนี้ควรมีการจัดทำแผนที่บอกตำแหน่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แต่ละแห่งด้วย

สำหรับข้อมูลที่ควรมีการรวบรวมกลุ่มเว็บไซต์ที่มีข้อมูลโดยเฉพาะด้านการศึกษาไม่ว่าจะเป็นฐานข้อมูลเอกสารประกอบการเรียนหรือรายงาน, E-book , E-Learning เช่น กลุ่มเว็บไซต์ด้านวิศวกรรม, กลุ่มเว็บไซต์ด้านการแพทย์ รวมทั้งด้านความบันเทิงเช่น กลุ่มเว็บไซต์ข่าวสารด้านบันเทิง กลุ่มเว็บไซต์คู่มือหนังฟังเพลง โดยสร้างลิ้งค์บนหน้า Desktop ของเครื่องคอมพิวเตอร์ เชื่อมไปกลุ่มเว็บไซต์เหล่านั้น หรือ ทำการ Add favorite ในเมนูของ Internet explorer โดยนักศึกษาสามารถได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง มีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติขั้นต้น และการคัดเลือก

พนักงาน ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาทำงาน มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในหลักสูตรต่างๆทางด้านคอมพิวเตอร์และให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

สำหรับความเร็วของอินเทอร์เน็ตควรเพิ่มให้สอดคล้องกับขนาดฐานข้อมูลที่มากขึ้นของเว็บไซต์ในปัจจุบันและการทำงานของนักศึกษา ควบคู่ไปกับการจัดสรรขนาดเส้นทางข้อมูลในการดาวน์โหลดไฟล์ต่างๆให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการเช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประจำสำนักหอสมุดมีนักศึกษาใช้บริการมากที่สุด ก็ควรจัดสรรขนาดเส้นทางข้อมูลมากที่สุด และลดลงตามสัดส่วนจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการในแต่ละศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามลำดับ ถ้าเป็นไปได้ควรติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานเพื่อให้ครอบคลุมต่อการใช้งานทั่วไป เช่น โปรแกรม Microsoft Office, Adobe Photoshop, Adobe Flash และ Adobe Illustrator เป็นต้น รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงเท่าที่จำเป็น โดยเฉพาะเครื่องพิมพ์ซึ่งควรมีการติดตั้งไว้สำหรับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีนักศึกษาใช้งานจำนวนมาก และแจ้งให้ทราบถึงค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีการให้บริการเครื่องพิมพ์ และกำหนดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์งานสำหรับนักศึกษาในราคาที่ถูกลงกว่าการพิมพ์ร้านข้างนอก นอกจากนี้ถ้าเป็นไปได้ควรมีการ Upgrade เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัยในบางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานโปรแกรมคำนวณที่มีสมรรถนะสูงเช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น และควรมีการตรวจเช็คสภาพการใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และทำการตรวจสอบกำจัด ไวรัส และ Spy ware อย่างสม่ำเสมอและในกรณีที่มีการย้ายหรือตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใหม่ ควรคำนึงถึง การเดินทางไป-มาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สะดวก และ ตำแหน่งหาพบได้ง่าย

สำหรับบริเวณภายในห้องศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรปรับแสงสว่างให้มีความสว่างเพียงพอเหมาะสมต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ และปรับอุณหภูมิภายในห้องให้ไม่ให้อุ่นหรือเย็นจนเกินไป เพื่อให้มีบรรยากาศที่ดีในการเข้ามาใช้บริการ รวมทั้งควรจัดหาแผ่นพลาสติกติดหน้าจอเพื่อป้องกันการสัมผัสบนจอ LCD เพื่อป้องกันรอยขีดข่วนที่เกิดขึ้นได้ง่าย และควรทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โต้ะ แก้อื้อ และบริเวณภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดอย่างสม่ำเสมอ สำหรับห้องน้ำที่ไม่สะอาด ควรจ้างพนักงานมาทำความสะอาด

นอกจากนี้อาจจะมีกล่องรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษา และให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เช่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการในปัจจัยย่อยความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายในปัจจัยย่อยเวลาเปิด-ปิด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ประเด็น โดยเฉพาะการโฆษณาผ่านทางแผ่นพับ/ใบปลิว รวมทั้ง การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ และบอร์ดตามคณะต่างๆ ให้ทั่วถึงและมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของนักศึกษามากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved