

บทคัดย่อ

169446

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติ
ชื่อผู้เขียน : นางสาววิภา เกศเจริญ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายในการปฏิรูปการเรียนรู้โดยยึดหลักการเรียนรู้ด้วยตนเอง และตลอดชีวิต และได้มีการจัดตั้งศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติเพื่อดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว การนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์กลางการเรียนรู้แห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา 3 ประการ คือ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติ
2. เพื่อทราบสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติ
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 10 - 20 ปี โดยเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รู้จักศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติจากการแนะนำของคนที่ยัง และความถี่ของจำนวนการใช้บริการจำนวน 1-5 ครั้ง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กลางการเรียนรู้ไอซีทีแห่งชาติพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยความพึงพอใจกิจกรรม GoodNet ด้าน

169446

บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) มากที่สุด และ กิจกรรม event and activity ด้านการจัดแสดงผลงานด้านเทคโนโลยีของหน่วยงานราชการและเอกชน น้อยที่สุด

3. เหตุปัจจัยที่ประชาชนมีความพึงพอใจจำแนกตามกิจกรรมที่ให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญ คือ ด้านระบบการให้บริการ ในเรื่องความสะดวกในเงื่อนไขของการขอรับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องของความเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

เมื่อศึกษาถึงกิจกรรมของการบริการ แล้ว กลุ่ม e-Technology เป็นกลุ่มที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น ควรปรับปรุงการบริการในส่วนนี้ โดยเน้นการจัดแสดงนิทรรศการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้มีความทันสมัยและอยู่ในความสนใจ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอธิบายแก่ผู้เข้าชมเพื่อให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง เนื่องจากการบริการดังกล่าวเป็นเรื่องใหม่และซับซ้อนยากต่อการทำความเข้าใจด้วยตนเอง

สำหรับกิจกรรมย่อยการบริการที่มีระดับความไม่พึงพอใจ มากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด 5 อันดับแรกคือ การจัดแสดงผลงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (e-Expo) บริการภาพยนตร์และอุปกรณ์เซดโฟน (e-Content) บริการค้นคว้าและยืมหนังสือ (e-Content) การแสดงเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ (e-Technology) และ เกมสื่อนไลน์ (e-Expo) ดังนั้น กลุ่ม e-Content ด้าน e-Library ควรจะต้องปรับปรุงการให้บริการด้วย

ABSTRACT

169446

Title of Research Paper : Satisfaction of People on Services of National ICT Centre

Author : Ms.Wipa Koedcharoen

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The government has established National ICT Centre in accordance with a policy on education reform that emphasizes on self learning and learning throughout one's life. This researcher is interested in researching satisfaction of people on the services of National ICT Centre. Objectives of this research are as follows;

1. To learn of satisfaction of people on services of National ICT Centre.
2. To learn of causes that are related to level of satisfaction of people on services of National ICT Centre.
3. To use the results of the research as recommendations to improve services of the National ICT Centre to have more efficiencies.

Samples of the research are 400 people who used services of the National ICT Centre. Questionnaires are used as tool in collection data. Descriptive analysis that is Percentage, Mean and Standard Deviation.

Results of the research are

1. Most of the samples are female, aged between 10-20 years and are students. They have bachelor degree and know the National ICT Centre from friends. Frequency of using the services are about 1-5 times.

169446

2. In general, level of people's satisfaction on services of the National ICT Centre is at the medium. Their most satisfied services are GoodNet activities and Internet. The least are Event and Activity as well as technological-related exhibition of government authorities and private sectors.

3. It is found that factors that resulted in people's satisfaction, according to services are conveniences of service conditions of the service system, service process of quickness of services and service officials' careness.

Recommendations.

As e-technology group receive lowest level of satisfaction, therefore it should be improved by emphasizing on organizing exhibition on hardware and software so that it is modernised and in people's attention. Officials should explain correctly to audience to the exhibition so that they have correct knowledge as this service is complicated and difficult to understand by themselves.

Five sub service activities that receive level of dissatisfaction, ranging from most to least, are display of works of related authorities (e-Expo), movies services and headphones (e-content), research and book borrowing (e-content), display of software (e-Technology) and on-line games (E-expo). Therefore e-Content group on e-Library should be improved.