



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ฝ่ายบริหารการศึกษา โทร.๑๐๘

ที่ ลบ ๕๑๐๐๘/

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ได้มอบหมายภารกิจศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ เพื่อพื่อหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดูแลนั้น ได้ดำเนินการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ และดำเนินการประมวลผลพร้อมรายงานให้ทราบ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้ทำการประเมินผลแบบสอบถามดังกล่าว โดยได้แจกแบบสอบถาม แบบเจาะจงผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน ๑๙๗ ฉบับ ได้รับกลับคืนมา จำนวน ๑๙๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พร้อมได้ทำการประมวลผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป จำนวน ๑๙๗ ราย

๑. เพศ

ชาย	จำนวน ๑๔๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๗๔
หญิง	จำนวน ๕๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๒๖

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๘๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๙๕
๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๖ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๓
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๒
๔๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. สถานภาพ

โสด	จำนวน ๑๙๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๙๘
สมรส	จำนวน ๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๒
หม้าย/อย่า/แยกกันอยู่	จำนวน ๐ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา/ไม่ได้ศึกษา	จำนวน	๙๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๙๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

ส่วนที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต

๑. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพียงใด

ไม่มี	จำนวน	๙๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๗
น้อย	จำนวน	๙๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๘
ปานกลาง	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕
มาก	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
เชี่ยวชาญ	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒. วัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านเพื่อใช้งานด้านใดมากที่สุด

การทำธุรกิจ	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ค้นหาข้อมูล	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
เพื่อการสื่อสาร	จำนวน	๕๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖
ความบันเทิง	จำนวน	๑๔๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗๔

๓. เว็บไซต์ที่ท่านมักเข้าบ่อยที่สุดคือ

Facebook	จำนวน	๕๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๖
Twitter	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
Hotmail	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
Youtube	จำนวน	๑๔๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๗๔
Google	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
Instragram	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
Pantip	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

๔. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ท่านดำเนินการอย่างไร

แจ้งเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
เพิกเฉย	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
แก้ปัญหาด้วยตนเอง	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ถามผู้มาใช้บริการท่านอื่นจำนวน	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
อื่นๆ	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

๕. ท่านมาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ ในช่วงระยะเวลาใด

๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	จำนวน	๘๘	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๔๕
๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.	จำนวน	๖๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓๔
๑๕.๐๐ - ๑๘.๐๐ น.	จำนวน	๔๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒๑
๑๘.๐๐ - ปิดทำการ	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

ส่วนที่ ๓ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๑. ด้านผลิตภัณฑ์

- ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์

ดีมาก	จำนวน	๑๙๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๘
ดี	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- จำนวนเครื่องเพียงพอต่อการใช้งาน

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

๒. ด้านสถานที่

- ความเหมาะสมของสถานที่

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- โถ้ะ เก้าอี้ ภายในศูนย์การเรียนรู้

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- ระยะเวลาในการเปิดบริการ

ดีมาก	จำนวน	๑๙๓	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๘
ดี	จำนวน	๔	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓. ด้านบุคลากร

- ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- ความแม่นยำถูกต้องในการให้คำปรึกษา

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- ความทั่วถึงของการให้บริการ

ดีมาก	จำนวน	๑๙๑	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๗
ดี	จำนวน	๖	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๓
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์

ดีมาก	จำนวน	๑๙๒	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๘
ดี	จำนวน	๕	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๒
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

- ความพึงพอใจโดยรวม

ดีมาก	จำนวน	๑๘๗	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๙๕
ดี	จำนวน	๑๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๕
ปานกลาง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
พอใช้	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐
ปรับปรุง	จำนวน	๐	ราย	คิดเป็นร้อยละ	๐

๓. ข้อพิจารณา

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้ตั้งสมมุติฐานในการวัดระดับความพึงพอใจโครงการตามระดับ ดังนี้

มากที่สุด แทนค่า = ๔.๐๑ - ๕ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากที่สุด

มาก แทนค่า = ๓.๐๑ - ๔ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก

ปานกลาง แทนค่า = ๒.๐๑ - ๓ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้พอใช้

น้อย แทนค่า = ๑.๐๑ - ๒ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ควรปรับปรุงการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

น้อยที่สุด แทนค่า = ๐.๐๐ - ๑ หรือ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ควรปรับปรุง การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔.สรุปผล

ระดับความพึงพอใจของโครงการดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนความพึงพอใจ

ดังนี้

- มากที่สุด	แทนค่า = ๕	จำนวน	๒,๑๐๓	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	๙๗.๐๔
- มาก	แทนค่า = ๔	จำนวน	๖๔	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	๒.๙๕
- ปานกลาง	แทนค่า = ๓	จำนวน	๐	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	๐.๐๐
- น้อย	แทนค่า = ๒	จำนวน	๐	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	๐.๐๐
- น้อยที่สุด	แทนค่า = ๑	จำนวน	๐	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	๐.๐๐

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการโดยรวม คิดเป็น ร้อยละ ๙๙.๓๙๒

ระดับคะแนนในภาพรวมด้านความพึงพอใจโดยรวม เฉลี่ย ๔.๙๗ ถือว่า กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายคุณุดจพงษ์ ภูมะธน)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การเรียนรู้ฯ

(นางสาวอรอนงค์ เพ็งประจัญ)

นักวิชาการศึกษานำวิทยากร รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา

กมล

(นายพัฒนชัย เลิศวิริยะชาติ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
S.H. 2563

จ.อ.

(บำรุง วงษ์ภูมิ)

๕ ๒๓.๖๓

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

(นางอภาภรณ์ บุญกว้าง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

๒ มีนาคม ๒๕๖๓

แบบสรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2563

(จากผู้ตอบแบบสอบถาม 197 ราย)

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	รายการ	สถานภาพ	คิดเป็นร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	146	74
	หญิง	51	26
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	187	95
	21 - 30 ปี	6	3
	31 - 40 ปี	4	2
	40 ปีขึ้นไป	0	0
3	สถานภาพ		
	โสด	193	98
	สมรส	4	2
	หม้าย/อย่า/แยกกันอยู่	0	0
4	วุฒิการศึกษา		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้ศึกษา	93	47
	มัธยมศึกษาตอนต้น	94	48
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	2
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	3
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	0	0

ส่วนที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายการ	ความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพียงใด		
	ไม่มี	93	47
	น้อย	94	48
	ปานกลาง	10	5
	มาก	0	0
	เชี่ยวชาญ	0	0
2	วัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านเพื่อใช้งานด้านใดมากที่สุด		
	การทำธุรกิจ	0	0
	ค้นหาข้อมูล	0	3
	การประชาสัมพันธ์	0	0
	เพื่อการสื่อสาร	51	26
	ความบันเทิง	146	74
3	เว็บไซต์ที่ท่านมักเข้าบ่อยที่สุดคือ		
	Facebook จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 26	51	26
	Twitter จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Hotmail จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Youtube จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 74	146	74
	Google จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Instragram จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Pantip จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
4	เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ท่านดำเนินการอย่างไร		
	แจ้งเจ้าหน้าที่	191	97
	เพิกเฉย	0	0
	แก้ปัญหาด้วยตนเอง	6	3
	ถามผู้มาใช้บริการท่านอื่น	0	0
	อื่นๆ	0	0
5	ท่านมาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ ในช่วงระยะเวลาใด		
	09.00 – 12.00 น.	88	45
	13.00 – 15.00 น.	67	34
	15.00 – 18.00 น.	42	21
	18.00 – เวลาปิดทำการ	0	0

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางสรุปการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	
1. ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์	193	4	0	0	0	197
2. จำนวนเครื่องเพียงพอต่อการใช้งาน	191	6	0	0	0	197
3. ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	191	6	0	0	0	197
4. ความเหมาะสมของสถานที่	191	6	0	0	0	197
5. โต๊ะ เก้าอี้ ภายในศูนย์การเรียนรู้	191	6	0	0	0	197
6. ระยะเวลาในการเปิดบริการ	193	4	0	0	0	197
7. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่	191	6	0	0	0	197
8. ความแม่นยำถูกต้องในการให้คำปรึกษา	192	5	0	0	0	197
9. ความทั่วถึงของการให้บริการ	191	6	0	0	0	197
10. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์	192	5	0	0	0	197
11. สรุปความพึงพอใจโดยรวม	187	10	0	0	0	197
รวม	2,103	64	0	0	0	2,167
คิดเป็นร้อยละ	97.04	2.95	0.00	0.00	0.00	100
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวม	$\frac{5,337.2 + 129.36}{5,500} \times 100 = 99.392$					
คิดเป็นร้อยละ						
ระดับคะแนนในภาพรวม	$\frac{10,515 + 256}{2,167} = 4.97$					

สรุปการใช้ศูนย์ ICT ชุมชน เพื่อพ่อหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

วันที่	จำนวนผู้มาใช้บริการ																														รวม	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31
ชาย		9	8	9	7	7	-	-	8	8	7	6	9	-	-	8	7	9	-	-	-	-	8	8	-	9	9	-	-	10	-	146
หญิง		2	3	2	3	3	-	-	2	2	4	3	2	-	-	2	4	1	-	-	-	-	3	2	2	5	3	-	-	3	-	51
จำนวน	0	11	11	11	10	10	0	0	10	10	11	9	11	0	0	10	11	10	0	0	0	0	11	10	2	14	12	0	0	13	0	197

เปิดให้บริการ จันทร์ - ศุกร์
เวลา 08.30 - 20.00 น.

หยุด 19 - 20 พฤศจิกายน 2563 วันหยุดตามประกาศคณะรัฐมนตรี

แผนภูมิสรุปการใช้ศูนย์ ICT ชุมชน เพื่อพ่อหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2563

