



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ฝ่ายบริหารการศึกษา โทร.108

ที่ ลบ 51008/

วันที่ 4 มีนาคม 2565

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

1.เรื่องเดิม

ตามที่ได้มอบหมายภารกิจศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ เพื่อพื่อหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดูแลนั้น ได้ดำเนินการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565 และดำเนินการประมวลผลพร้อมรายงานให้ทราบ นั้น

2.ข้อเท็จจริง

บัดนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้ทำการประเมินผลแบบสอบถามดังกล่าว โดยได้แจกแบบสอบถาม แบบเจาะจงผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน 52 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา จำนวน 52 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมได้ทำการประมวลผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป จำนวน 52 ราย

1. เพศ

ชาย	จำนวน	31	ราย	คิดเป็นร้อยละ	60
หญิง	จำนวน	21	ราย	คิดเป็นร้อยละ	40

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	25	ราย	คิดเป็นร้อยละ	48
20 - 30 ปี	จำนวน	27	ราย	คิดเป็นร้อยละ	52
31 - 40 ปี	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
40 ปีขึ้นไป	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

3. สถานภาพ

โสด	จำนวน	31	ราย	คิดเป็นร้อยละ	60
สมรส	จำนวน	21	ราย	คิดเป็นร้อยละ	40
หม้าย/อย่า/แยกกันอยู่	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

4. วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา/ไม่ได้ศึกษา	จำนวน	25	ราย	คิดเป็นร้อยละ	48
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	จำนวน	21	ราย	คิดเป็นร้อยละ	40

ส่วนที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ต

1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพียงใด

ไม่มี	จำนวน	25	ราย	คิดเป็นร้อยละ	48
น้อย	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
มาก	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
เชี่ยวชาญ	จำนวน	21	ราย	คิดเป็นร้อยละ	40

2. วัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านเพื่อใช้งานด้านใดมากที่สุด

การทำธุรกิจ	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ค้นหาข้อมูล	จำนวน	21	ราย	คิดเป็นร้อยละ	40
การประชาสัมพันธ์	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
เพื่อการสื่อสาร	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
ความบันเทิง	จำนวน	25	ราย	คิดเป็นร้อยละ	48

3. เว็บไซต์ที่ท่านมักเข้าบ่อยที่สุดคือ

Facebook	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
Twitter	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
Hotmail	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
YouTube	จำนวน	25	ราย	คิดเป็นร้อยละ	48
Google	จำนวน	21	ราย	คิดเป็นร้อยละ	40
Instagram	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
Pantip	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

4. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ท่านดำเนินการอย่างไร

แจ้งเจ้าหน้าที่	จำนวน	46	ราย	คิดเป็นร้อยละ	88
เพิกเฉย	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
แก้ปัญหาด้วยตนเอง	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
ถามผู้มาใช้บริการท่านอื่น	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
อื่นๆ	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

5. ท่านมาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ ในช่วงระยะเวลาใด

09.00 – 12.00 น.	จำนวน	27	ราย	คิดเป็นร้อยละ	52
13.00 – 15.00 น.	จำนวน	13	ราย	คิดเป็นร้อยละ	25
15.00 – 18.00 น.	จำนวน	12	ราย	คิดเป็นร้อยละ	23
18.00 – ปิดทำการ	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์

ดีมาก	จำนวน	46	ราย	คิดเป็นร้อยละ	88
ดี	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

จำนวนเครื่องเพียงพอต่อการใช้งาน

ดีมาก	จำนวน	46	ราย	คิดเป็นร้อยละ	88
ดี	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต

ดีมาก	จำนวน	45	ราย	คิดเป็นร้อยละ	87
ดี	จำนวน	7	ราย	คิดเป็นร้อยละ	13
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

2. ด้านสถานที่

ความเหมาะสมของสถานที่

ดีมาก	จำนวน	47	ราย	คิดเป็นร้อยละ	90
ดี	จำนวน	5	ราย	คิดเป็นร้อยละ	10
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

โต๊ะ เก้าอี้ ภายในศูนย์การเรียนรู้ฯ

ดีมาก	จำนวน	45	ราย	คิดเป็นร้อยละ	87
ดี	จำนวน	7	ราย	คิดเป็นร้อยละ	13
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

ระยะเวลาในการเปิดบริการ

ดีมาก	จำนวน	47	ราย	คิดเป็นร้อยละ	90
ดี	จำนวน	5	ราย	คิดเป็นร้อยละ	10
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

3. ด้านบุคลากร

ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่

ดีมาก	จำนวน	48	ราย	คิดเป็นร้อยละ	92
ดี	จำนวน	4	ราย	คิดเป็นร้อยละ	8
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

ความแม่นยำถูกต้องในการให้คำปรึกษา

ดีมาก	จำนวน	48	ราย	คิดเป็นร้อยละ	92
ดี	จำนวน	4	ราย	คิดเป็นร้อยละ	8
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

ความทั่วถึงของการให้บริการ

ดีมาก	จำนวน	46	ราย	คิดเป็นร้อยละ	88
ดี	จำนวน	6	ราย	คิดเป็นร้อยละ	12
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์

ดีมาก	จำนวน	47	ราย	คิดเป็นร้อยละ	90
ดี	จำนวน	5	ราย	คิดเป็นร้อยละ	10
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

- ความพึงพอใจโดยรวม

ดีมาก	จำนวน	42	ราย	คิดเป็นร้อยละ	81
ดี	จำนวน	10	ราย	คิดเป็นร้อยละ	19
ปานกลาง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
พอใช้	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0
ปรับปรุง	จำนวน	0	ราย	คิดเป็นร้อยละ	0

3.ข้อพิจารณา

ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้ตั้งสมมุติฐานในการวัดระดับความพึงพอใจโครงการตามระดับ ดังนี้

มากที่สุด	แทนค่า = 4.01 - 5 หรือ	คิดเป็นร้อยละ 100	จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากที่สุด
มาก	แทนค่า = 3.01 - 4 หรือ	คิดเป็นร้อยละ 80	จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก
ปานกลาง	แทนค่า = 2.01 - 3 หรือ	คิดเป็นร้อยละ 60	จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้พอใช้
น้อย	แทนค่า = 1.01 - 2 หรือ	คิดเป็นร้อยละ 40	จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ควรปรับปรุงการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
น้อยที่สุด	แทนค่า = 0.00 - 1 หรือ	คิดเป็นร้อยละ 20	จะถือว่ากองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ควรปรับปรุงการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.สรุปผล

ระดับความพึงพอใจของโครงการดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนความพึงพอใจ

ดังนี้

- มากที่สุด	แทนค่า = 5	จำนวน	507	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	83.38.76
- มาก	แทนค่า = 4	จำนวน	65	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	10.69
- ปานกลาง	แทนค่า = 3	จำนวน	0	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	0.00
- น้อย	แทนค่า = 2	จำนวน	0	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	0.00
- น้อยที่สุด	แทนค่า = 1	จำนวน	0	คะแนน	เฉลี่ยร้อยละ	0.00

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการโดยรวม คิดเป็น ร้อยละ 91.94

ระดับคะแนนในภาพรวมด้านความพึงพอใจโดยรวม เฉลี่ย 4.59 ถือว่า กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวผกาทิพย์ บัวดี)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

.....	ปลัดองค์การฯ
.....	รองปลัดองค์การฯ
.....	ผอ.กองการศึกษาฯ
.....	หัวหน้าฝ่าย
.....	เจ้าหน้าที่
.....	พิมพ์/ทาน

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางสรุปการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	
1. ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์	46	6	0	0	0	52
2. จำนวนเครื่องเพียงพอต่อการใช้งาน	46	6	0	0	0	52
3. ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต	45	7	0	0	0	52
4. ความเหมาะสมของสถานที่	47	5	0	0	0	52
5. โต๊ะ เก้าอี้ ภายในศูนย์การเรียนรู้	45	7	0	0	0	52
6. ระยะเวลาในการเปิดบริการ	47	5	0	0	0	52
7. ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่	48	4	0	0	0	52
8. ความแม่นยำถูกต้องในการให้คำปรึกษา	48	4	0	0	0	52
9. ความทั่วถึงของการให้บริการ	46	6	0	0	0	52
10. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์	47	5	0	0	0	52
11. สรุปความพึงพอใจโดยรวม	42	10	0	0	0	52
รวม	507	65	0	0	0	52
คิดเป็นร้อยละ	83.38	10.69	0.00	0.00	0.00	608
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวม	$\frac{4,585.9 + 470.36}{5,500} \times 100 = 91.94$					
คิดเป็นร้อยละ						
ระดับคะแนนในภาพรวม	$\frac{2,535 + 260}{608} = 4.59$					

แบบสรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อพ่อหลวง
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565
(จากผู้ตอบแบบสอบถาม 52 ราย)

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	รายการ	สถานภาพ	คิดเป็นร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	31	60
	หญิง	21	40
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	25	48
	21 – 30 ปี	27	52
	31 – 40 ปี	0	0
	40 ปีขึ้นไป	0	0
3	สถานภาพ		
	โสด	31	60
	สมรส	21	40
	หม้าย/อย่า/แยกกันอยู่	0	0
4	วุฒิการศึกษา		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้ศึกษา	25	48
	มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	6	12
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	21	40

ส่วนที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายการ	ความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพียงใด		
	ไม่มี	25	48
	น้อย	0	0
	ปานกลาง	0	0
	มาก	6	12
	เชี่ยวชาญ	21	40
2	วัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านเพื่อใช้งานด้านใดมากที่สุด		
	การทำธุรกิจ	0	0
	ค้นหาข้อมูล	21	40
	การประชาสัมพันธ์	0	0
	เพื่อการสื่อสาร	6	12
	ความบันเทิง	25	48
3	เว็บไซต์ที่ท่านมักเข้าบ่อยที่สุดคือ		
	Facebook จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 12	6	12
	Twitter จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Hotmail จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Youtube จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 48	25	48
	Google จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 40	21	40
	Instagram จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
	Pantip จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0	0	0
4	เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ท่านดำเนินการอย่างไร		
	แจ้งเจ้าหน้าที่	46	88
	เพิกเฉย	0	0
	แก้ปัญหาด้วยตนเอง	6	12
	ถามผู้มาใช้บริการท่านอื่น	0	0
	อื่นๆ	0	0
5	ท่านมาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนฯ ในช่วงระยะเวลาใด		
	09.00 – 12.00 น.	27	52
	13.00 – 15.00 น.	13	25
	15.00 – 18.00 น.	12	23
	18.00 – เวลาปิดทำการ	0	0

สรุปจำนวนผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เพื่อพ่อหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

วันที่	จำนวน																												รวมทั้งหมด	
	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		
ชาย	2	1	2	1	-	-	2	1	1	3	2	-	-	2	2	-	1	2	-	-	1	2	2	2	1	-	-	1	31	
หญิง	1	1	1	1	-	-	1	1	1	1	2	-	-	1	1	-	2	1	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-	1	21
รวม	3	2	3	2	0	0	3	2	2	4	4	0	0	3	3	0	3	3	0	0	2	3	3	3	2	0	0	2	52	

เปิดให้บริการ จันทร์ - ศุกร์

เวลา 08.30 - 16.30 น.

แผนภูมิสรุปการใช้ศูนย์ ICT ชุมชน เพื่อพ่อหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

