



รายงาน

ประเมินผลความพึงพอใจและความคุ้มค่า การใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน เทศบาลนครขอนแก่น

EVALUATION REPORT: SATISFACTION AND VALUE OF SERVICES AT THE COMMUNITY ICT CENTER IN KHON KAEN MUNICIPALITY

ปีงบประมาณ
๒๕๖๘

“

ขอนแก่น

มหานคร

เมืองแห่ง

ความสุข”



ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครขอนแก่น โดยกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจและความคุ้มค่าของประชาชนที่มีต่อการให้บริการศูนย์ ICT ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ขึ้น

ขอขอบคุณหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนประชาชนในพื้นที่ ที่ได้สนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน พร้อมด้วยความร่วมมือที่ดีในการประเมินผลครั้งนี้ เพื่อที่เทศบาลนครขอนแก่นจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่ชุมชนในท้องถิ่น ตามวิสัยทัศน์ “ขอนแก่นมหานคร เมืองแห่งความสุข” อย่างแท้จริง

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลนครขอนแก่น
กันยายน ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๑
๑.๓ ขอบเขตการประเมิน	๑
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๓
๒.๒ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ	๓
๒.๓ กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	๔
๒.๔ การประมวลความคุ้มค่า	๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน	๖
๓.๑ วิธีดำเนินการประเมิน	๖
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๘
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘
๔.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	๙
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๑๓
๕.๑ สรุปผลการประเมิน	๑๓
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๑๓
ภาคผนวก	๑๕
- เอกสารและภาพประกอบ	
- คณะผู้จัดทำ	๑๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองของเทศบาลนครขอนแก่น จึงได้จัดทำโครงการศูนย์ ICTชุมชน โดยจัดทำบันทึกความร่วมมือร่วมกับชุมชน ให้ชุมชนบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ตนเอง เป็นแหล่งส่งเสริมทักษะ การศึกษาด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนในชุมชน ดังนั้นเพื่อการพัฒนาและต่อยอดให้โครงการมี ประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนโครงการได้ต่อเนื่อง การประเมินความพึงพอใจและความคุ้มค่าของ ผู้ใช้บริการจึงเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และต่อยอดโครงการเพื่อปรับปรุงพัฒนาเพิ่มศักยภาพ บูรณาการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เทศบาลนครขอนแก่น เล็งเห็นความสำคัญในการชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการจัดทำโครงการต่างๆ มุ่งให้ส่วนราชการประเมินความคุ้มค่าและความพึงพอใจการปฏิบัติการกิจด้วยตนเอง (Self-assessment) เพื่อ

๑. ประเมินว่าการปฏิบัติการกิจมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ ต่อประชาชนและหน่วยงานมากหรือน้อยกว่าค่าใช้จ่ายและผลเสียที่เกิดขึ้นเพียงใด

๒. เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานในการทบทวน จัดลำดับความสำคัญ ในการเลือกปฏิบัติการกิจ หรือเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการกิจ (Self-improvement) ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๓. เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีถัดไป (Self-control)

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจและความคุ้มค่าของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชนของเทศบาล นครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำนวความพึงพอใจและความคุ้มค่าของประชาชนผู้ให้บริการโดยครอบคลุม ในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ใน ๓ ชุมชน ได้แก่ ชุมชนเทพารักษ์ ๕ , ชุมชนการเคหะ, ชุมชนศรีฐาน ๒ และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคุ้มค่า หมายถึง เป็นการวิเคราะห์เชิงระบบตั้งแต่การวางแผน การนำไปปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงการประเมินผล นั่นคือความคุ้มค่าเป็นการพิจารณาในระยะยาว โดยเริ่มตั้งแต่ปัจจัยที่ใช้ (inputs) เพื่อหาต้นทุนทางตรง ทางอ้อม ความคุ้มค่า เพื่อชี้ถึงการประหยัด (Economy) ซึ่งหมายถึงการมีต้นทุนต่ำแต่ได้รับผลลัพธ์ที่ตั้งใจ (ผศ.ดร.มานวิภา อินทรทัต สถาบันพระปกเกล้า)

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน เทศบาลนครขอนแก่น มี ๓ ชุมชน ได้แก่ ชุมชนเทพารักษ์ ๕ , ชุมชนการเคหะ, ชุมชนศรีฐาน ๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มที่ที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๒. เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

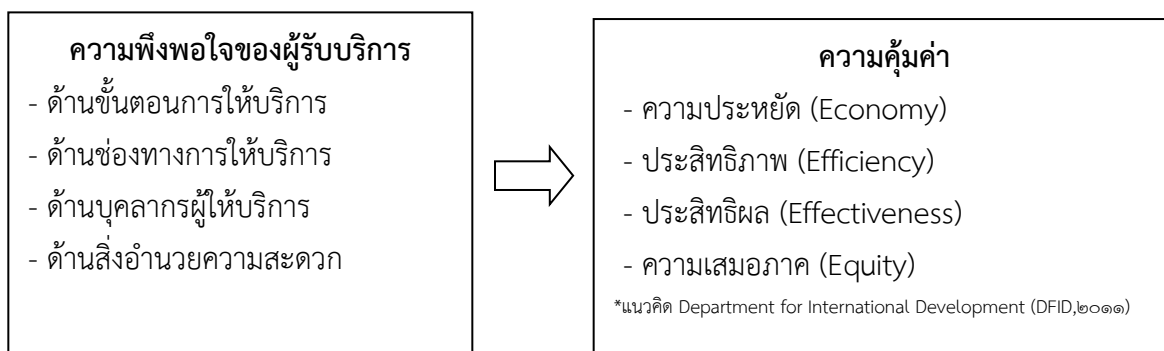
๕	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๔	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
๓	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๒	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
๑	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓)

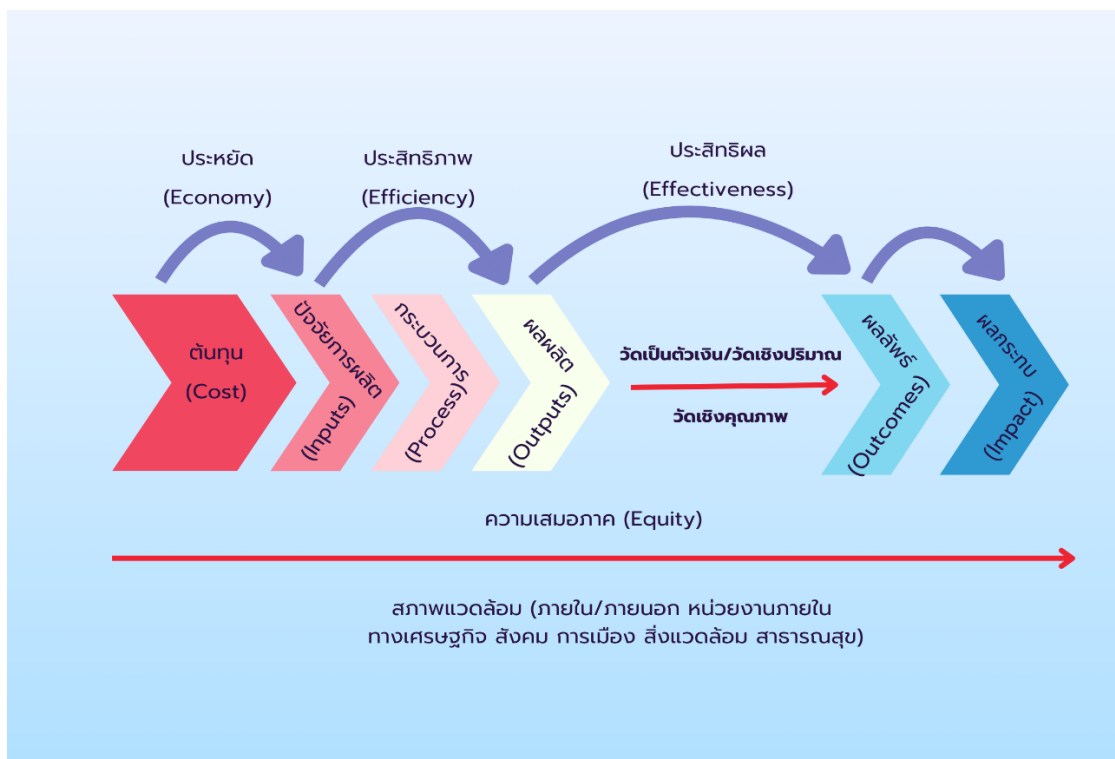
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ ICT ชุมชน จากทั้งหมด ๓ ศูนย์ มีกรอบแนวคิดตามแผนภาพดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดหลักความคุ้มค่า



ที่มา : สถาบันพระปกเกล้า

การประมวลความคุ้มค่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถาม คือ เจ้าหน้าที่หรือประชาชนที่ดูแลศูนย์ ICT , ผู้ใช้/ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้เสีย

คะแนนที่กำหนด จาก ๑ ถึง ๕ โดย

๕ ระดับสูงสุด หรือ มากที่สุด

๔ ระดับสูง หรือ มาก

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับต่ำ หรือ น้อย

๑ ระดับต่ำสุด หรือ น้อยที่สุด

$$\text{ความคุ้มค่า} = V_1 + V_2 + V_3 + V_4$$

V_1 = หน่วยงานมีการประหยัด (Economy)

V_2 = หน่วยงานมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

V_3 = หน่วยงานมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

V_4 = หน่วยงานมีความเสมอภาค (Equity)

$$\text{ดังนั้น ระดับความคุ้มค่า} = (V_1 + V_2 + V_3 + V_4) / 4$$

คิดเป็นค่าเฉลี่ยเพราะความคุ้มค่าต้องเป็นความสมดุลของทั้งการประหยัด การมีประสิทธิภาพ การมีประสิทธิภาพ และการมีความเสมอภาค

การแปลผลและการให้คะแนน แบ่งระดับความคุ้มค่าเป็น ๕ ระดับโดยมีความกว้างของชั้น

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

โดย ๔.๒๔ - ๕.๐๐ มีความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด

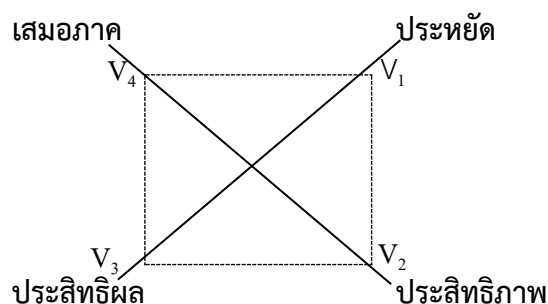
๓.๔๓ - ๔.๒๓ มีความคุ้มค่าในระดับมาก

๒.๖๒ - ๓.๔๒ มีความคุ้มค่าในระดับปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๑ มีความคุ้มค่าในระดับน้อย

๑.๐๐ - ๑.๘๐ มีความคุ้มค่าในระดับน้อยที่สุด

จากคะแนนที่ได้สามารถนำมาแสดงในรูปใยแมงมุม



บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน

๓.๑ วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานบริการศูนย์ ICT ชุมชน ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

๓.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{3e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ ๑๐ หรือ ๐.๑๐ ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{3(0.10)^2}$$

$$= 42.68$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน ๔๓ คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้การจำกัดงบประมาณ และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐๕ ชุด และได้มีกลุ่มตัวอย่างตอบกลับจำนวน ๘๘ คน (๓ ศูนย์ ITC) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละชุมชนที่จะประเมิน (Quota Sampling) และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental Sampling

๓.๑.๒ ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี ๒ ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

๑) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

๑.๑ เพศ

๑.๒ อายุ

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ๓ ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (Ordinal Scale)

การวัดตัวแปร

๑) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ อาชีพ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (Ratio Scale)

๒) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง ๓ ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (Ordinal Scale)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วนได้แก่ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ/ความคุ้มค่าในการใช้บริการศูนย์ ICT ของประชาชนที่รับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล ๒ ประเภทดังนี้

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากศูนย์ ICT ชุมชน ส่วนที่ ๑ และ ๒ พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เทศบาลนครขอนแก่นได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๓.๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- ๒) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- ๓) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

๓.๒.๒ สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ, ระดับความคุ้มค่าของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๓ สรุป และข้อเสนอแนะ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๗	๔๒.๐
	หญิง	๕๑	๕๘.๐
	รวม	๘๘	๑๐๐.๐
อายุ	๑๐ - ๒๐ ปี	๒๙	๓๓.๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๒๕	๒๘.๔
	๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๐.๒
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๑๘.๒
	๕๑ - ๖๐ ปี	๕	๕.๗
	๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๕
	รวม	๘๘	๑๐๐.๐

อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๔๕	๕๑.๑
รับจ้าง	๓๐	๓๔.๑
รับราชการ	๑๐	๑๑.๔
อื่นๆ	๓	๓.๔
รวม	๘๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๘๘ คน จากผู้มาใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง ๑๐ – ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐ รองลงมาคือ ๒๑ – ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑ รองลงมาคือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔ และน้อยที่สุดคือด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๔

๔.๒ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ในภาพรวม
ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

หัวข้อประเมิน	ร้อยละ	S.D	$\bar{x}$	แปลผล ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย	๘๑.๒๔	๐.๗๖	๔.๑๖	มาก
มีสื่อช่องทางการเข้าถึงติดต่อที่ง่ายสะดวก	๘๑.๐๗	๐.๗๕	๔.๑๕	มาก
ช่วงระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	๗๙.๙๓	๐.๗๕	๔.๐๘	มาก
ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ	๗๙.๑๓	๐.๗๕	๔.๐๓	มาก
มีความพร้อมและสะดวกในการเข้าใช้บริการ	๗๙.๕๓	๐.๗๖	๔.๐๖	มาก
ติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการชัดเจน	๗๕.๖๑	๐.๘๕	๓.๘๕	มาก
จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๘.๘๕	๐.๗๘	๔.๐๒	มาก
จุดรอรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๗๘.๘๐	๐.๘๑	๔.๐๒	มาก
ความถี่/ชั่วโมงในการเปิดให้ใช้งานต่อวันเหมาะสมระดับใด	๗๘.๖๘	๐.๗๙	๔.๐๑	มาก
ความคุ้มค่าในภาพรวมของการในการใช้บริการ	๗๗.๘๘	๐.๘๑	๓.๙๗	มาก
รวม	๗๙.๐๗	๐.๗๘	๔.๐๔	มาก

จากตารางที่ ๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ หรือร้อยละ ๗๙.๐๗ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว เข้าใจง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๖ หรือร้อยละ ๘๑.๒๔ รองลงมาคือมีสื่อช่องทางการเข้าถึงติดต่อที่ง่ายสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๑.๐๗ ช่วงระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๘ หรือร้อยละ ๗๙.๙๓ และ ข้อพิจารณาค่าเฉลี่ยส่วนที่น้อยที่สุด ๓.๘๕ คือติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๑

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินตามแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าในการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน ด้านการประหยัด (Economy)

ในการประเมินผลได้ใช้ข้อมูลสถิติผู้ให้บริการในช่วงเดือนกรกฎาคมประมาณการยอดรวมทั้งหมดจากศูนย์ ICT ชุมชน ๓ ศูนย์ฯ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ แนวคิดด้านการประหยัด (Economy) สามารถอธิบายจากปัจจัยต้นทุน ซึ่งทั้ง ๓ ศูนย์ ICT จากตารางดังนี้

สถิติจำนวนผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตศูนย์ ICT ชุมชน

ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ศูนย์ฯ บริการ	จำนวนเพศชาย (คน)	จำนวนเพศหญิง (คน)	รวมจำนวน (คน)
ศูนย์ ICT การเคหะ	๑๕๐	๑๕๕	๓๐๕
ศูนย์ ICT เทพารักษ์ ๕	๑๙๖	๒๓๗	๔๓๓
ศูนย์ ICT ศรีฐาน ๒	๓๘	๖๓	๑๐๑
รวม ๑ เดือน	๓๘๔	๔๕๕	๘๓๙
ประมาณการ ๑ ปี	๔,๖๐๘	๕,๔๖๐	๑๐,๐๖๘

ต้นทุนค่าใช้จ่ายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/ ๑ ศูนย์/เดือน = ๖๓๑.๓๐ บาท

ต้นทุนค่าใช้จ่ายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๓ ศูนย์/เดือน (๖๓๑.๓๐x๓) = ๑,๘๙๓.๙๐ บาท

ต้นทุนค่าใช้จ่ายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต๓ศูนย์ฯรวมต่อเดือน/จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมดต่อครั้ง

คิดเป็น = ๑,๘๙๓.๙๐/๘๓๙

= ๒.๒๖ บาท/คน/ครั้ง

หรือการคิดต้นทุนค่าใช้จ่ายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต๓ศูนย์ฯรวมต่อปี/จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมดต่อปี

คิดเป็น = (๑,๘๙๓.๙๐x๑๒)/(๘๓๙x๑๒)

= ๒๒,๗๒๖.๘๐/๑๐,๐๖๘

= ๒.๒๖ บาท/คน/ครั้ง

อธิบายได้ว่าเมื่อพิจารณาจากปัจจัยต้นทุนทางตรงที่เป็นค่าใช้จ่ายต่อคนเท่ากับ ๒.๒๖ บาท/ครั้ง ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้บริการต้องจ่ายรายเดือนเอง ๖๓๑.๓๐ บาท ถือว่าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากที่สุด ในการใช้บริการจากศูนย์ ICT ชุมชน

ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

หัวข้อประเมิน	ร้อยละ	S.D	$\bar{x}$	แปลผล ระดับความคุ้มค่า
มีความพร้อมและสะดวกในการใช้งาน	๗๗.๑๓	๐.๙๐	๔.๐๕	มาก
มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม ดูแล ครุภัณฑ์ กำหนดตัวบุคคลในการดูแลครุภัณฑ์อย่างชัดเจน	๗๓.๑๙	๐.๘๐	๔.๐๕	มาก
ความถี่/ชั่วโมงในการใช้งานต่อวันระดับใด	๗๓.๙๑	๐.๗๕	๓.๙๘	มาก
ความคุ้มค่าในภาพรวมของการในการใช้บริการ	๗๗.๓๓	๐.๗๙	๔.๐๘	มาก

จากตารางแบบสอบถาม ซึ่งอธิบายแนวคิดด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามหัวข้อดังนี้ คือ พิจารณาเป็นรายด้านประสิทธิภาพ ปรากฏว่า ด้านมีความพร้อมและความสะดวกในการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓ แปลผลระดับความคุ้มค่าระดับมาก รองลงมาคือด้านการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม ดูแล ครุภัณฑ์กำหนดตัวบุคคลในการดูแลครุภัณฑ์อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๙ แปลผลระดับความคุ้มค่าระดับมาก ซึ่งได้คุณภาพตามที่ต้องการ ซึ่งอธิบายเพิ่มเติมประเด็นคำถาม ความถี่/ชั่วโมงในการใช้งานต่อวัน มีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๑ แปลผลความคุ้มค่าในระดับมาก ในภาพรวมความคุ้มค่าในภาพรวมของการในการใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๓๓

การวิเคราะห์ทั้ง ๒ ด้านนี้ข้างต้น เพื่อให้เห็นความคุ้มค่าเชื่อมโยงกันกับต้นทุนที่เป็นตัวเงินที่วัดได้ และเกิดการประหยัด เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลจากต้นทุนที่เกิดประโยชน์ทั้งที่ไม่ใช่ตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก จากการให้บริการของศูนย์ ICT ชุมชนทั้ง ๓ ศูนย์

ด้านความเสมอภาค (Equity)

ปัจจัยด้านความเสมอภาค เป็นส่วนหนึ่งของความคุ้มค่า จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเสมอภาคจากการใช้ประโยชน์ ซึ่งพิจารณาจากผลลัพธ์ของผู้ใช้บริการของศูนย์ ICT ชุมชน มีการกระจายอย่างทั่วถึง ทุกเพศ ทุกวัย และทุกกลุ่มอาชีพ อธิบายจากสถิติผู้บริการรวมทั้ง ๓ ศูนย์ ICT ชุมชน ได้ดังนี้

ผู้บริการรวมทั้ง ๓ ศูนย์ ICT ชุมชน จำนวน ๑๐,๐๖๘ คน แยกเป็น

เพศชาย จำนวน ๔,๖๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๗% เพศหญิง จำนวน ๕,๔๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๓% ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาช่วงอายุ - วัย จากการสุ่มแบบสอบถามในครั้งนี้อย่าง กลุ่มผู้บริการ อยู่ในช่วงชั้นวัยเรียนรู้ - วัยทำงาน เรียงลำดับคือช่วงอายุ ๑๐-๒๐ ปี ร้อยละ ๓๓, ช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี ร้อยละ ๒๘.๔, ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๑๘.๒

กลุ่มอาชีพ ที่ได้ใช้ประโยชน์จากการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน และเป็นผู้มีส่วนได้เสียในเชิงสังคม ชุมชน จัดเป็นกลุ่มอาชีพ ดังนี้ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑ จำนวน ๔๕ คน, รองลงมาคือ กลุ่มอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ จำนวน ๓๔.๑ คน และเป็นกลุ่มรับราชการ ร้อยละ ๑๑.๔ และอื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ) จัดในลำดับที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๔

สรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของศูนย์ ICT ชุมชน อธิบายได้ว่า มีความคุ้มค่าเนื่องจากมีความประหยัดในกิจกรรมโครงการ โดยใช้ต้นทุนน้อยที่สุดต่อคน ในการได้ใช้บริการจากศูนย์ ICT ชุมชน โดยเมื่อเทียบประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ได้รับ จากการวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากของผู้ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการกระจายครอบคลุมทุก เพศ วัย และช่วงอายุ และทุกอาชีพ มีความเท่าเทียมกันสามารถเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ ICT ชุมชนได้ในช่วงเวลาที่เปิด ทั้งในระหว่างวัน และช่วงเย็น ทั้งนี้เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ไม่ใช่ตัวเงิน ศูนย์ ICT ชุมชนสามารถเพิ่มมูลค่าด้านทักษะการเสริมสร้างการเรียนรู้ได้มากขึ้นในชุมชน ซึ่งมีความคุ้มค่าในการดำเนินการและต่อยอดโครงการในปีต่อไป

บทที่ ๕

สรุป และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ ๕.๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อประเมิน	ร้อยละ	S.D	$\bar{x}$	แปลผล
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมคล่องตัว เข้าใจง่าย	๘๑.๒๔	๐.๗๕	๔.๑๖	มาก
๒. ด้านสื่อช่องทางการเข้าถึงติดต่อที่ง่ายสะดวก	๘๑.๐๗	๐.๗๖	๔.๑๕	มาก
๓. ด้านผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ใส่ใจในการให้บริการ	๗๙.๕๓	๐.๗๕	๔.๐๓	มาก
๔. ด้านจุดรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	๗๘.๖๘	๐.๘๑	๔.๐๒	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน	๗๙.๗๙	๐.๗๙	๔.๐๗	มาก

จากตารางที่ ๕.๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แยกตามด้านต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๗ หรือร้อยละ ๗๙.๗๙ โดยการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยประเภทรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมคล่องตัว เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ หรือร้อยละ ๘๑.๒๔ รองลงมาคือด้านสื่อช่องทางการเข้าถึงติดต่อที่ง่ายสะดวก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๑.๐๗ ด้านผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ใส่ใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ หรือร้อยละ ๗๙.๕๓ และด้านจุดรับบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๗๘.๖๘

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๘๘ คน ใน ๓ ศูนย์บริการ ICT ชุมชนได้เสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้บริการศูนย์ ตามตารางความคิดเห็นดังนี้

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพิ่มคอมพิวเตอร์ในศูนย์บริการ	๖	๖.๘๒
จัดสรรคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่	๑	๑.๑๔
ไม่แสดงความคิดเห็น	๘๑	๙๒.๐๔
รวม	๘๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น พบว่า มีความเห็นเรียงตามลำดับคือต้องการให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ในศูนย์บริการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒ และ ต้องการให้จัดสรรคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔ และไม่แสดงความคิดเห็น ๘๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น เทศบาลจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ กลยุทธ์การประเมินแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการจัดทำแผนงานโครงการและกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จและผลตัวชี้วัด

๒. ควรมีการกำกับติดตามผู้ดูแลศูนย์ ICTอย่างต่อเนื่อง ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนตามความต้องการและสอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการศูนย์ ICT และการบริหารจัดการเทคโนโลยีสร้างสรรค์ การส่งเสริมการศึกษานอกห้องเรียนตามช่วงวัย

๓. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพื้นที่บริการให้มีความหลากหลาย โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อให้มีการสร้างมิติความสัมพันธ์คนระหว่างช่วงวัย โดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เกิดประโยชน์โดยรวม เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบพื้นที่การบริการในศูนย์ฯ อาทิ จัดสวนและที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการที่มีสมาร์ทโฟน สำหรับมาใช้บริการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อดึงดูดใจและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้เทคโนโลยีมือถือในอีกรูปแบบใกล้ชิดธรรมชาติ หรือเพิ่มในส่วนสนามเด็กเล่น ห้องสมุด และลานกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ เป็นต้น

๔. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องศูนย์บริการ ICT ชุมชน ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาแบบบูรณาการร่วมประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

๕.ควรมีการจัดแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างผู้ใช้บริการศูนย์ ICT ชุมชน เพื่อเพิ่มทักษะการใช้เทคนิคการใช้งานเครือข่ายกลุ่ม การสร้างกลุ่มไลน์ระหว่างศูนย์ฯ เชื่อมโยงประสานกิจกรรมด้าน IT ต่างๆ

ภาพการใช้งานสัญญาณอินเทอร์เน็ตในศูนย์ ICT ชุมชน



ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



Khon Kaen Municipality



“ขอนแก่น มหานคร เมืองแห่งความสุข”

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ