

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนและประโยชน์ที่ชุมชนได้รับในการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้ศึกษาได้แบ่งสัดส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศของภาครัฐ และความคุ้มค่าในการจัดสรรงบประมาณเพื่อบริหารจัดการภายในศูนย์ความคุ้มค่าในการลงทุนด้านเศรษฐกิจ โดยใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ NPV IRR BCR และ Payback Period ในการคำนวณความคุ้มค่าทางการเงินการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เครื่องมือที่วิเคราะห์ คือ ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าร้อยละ (Percentage)

การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสอบถามข้อมูล (สัมภาษณ์) จากผู้เกี่ยวข้อง

4.1 ผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนด้านเศรษฐกิจ

เนื่องจากการลงทุนจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศในส่วนของภาครัฐ เป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาศักยภาพด้าน ICT พื้นฐานของประเทศไทยมิได้เป็นโครงการที่มุ่งหวังผลกำไร (Return) การดำเนินงานดังกล่าว จึงไม่สามารถกำหนดค่าของผลกำไรกลับคืนได้ แต่ด้วยการลงทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนเพื่อใช้จัดตั้งศูนย์ฯ และสนับสนุนค่าดูแลศูนย์ให้แก่ชุมชนเพียง 1 ปีแรกเท่านั้น ในปีต่อไปศูนย์ฯ จึงจำเป็นต้องได้รับงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด หรือรายได้จากการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายภายในศูนย์ฯ จึงจะสามารถดำเนินการต่อไปได้ ในส่วนของผลกำไรตอบแทนความคุ้มค่าจึงใช้การประมาณการจากค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งศูนย์ฯ และประมาณการค่าใช้จ่ายต่อปีเป็นเกณฑ์ของค่าใช้จ่ายที่แต่ละศูนย์ฯ ต้องจัดทำให้ได้ต่อปี ซึ่งจากการศึกษาพบว่าศูนย์ฯ มีค่าใช้จ่ายในการลงทุน และรายได้ ดังนี้

ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งศูนย์ฯ และ ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการศูนย์ฯ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งศูนย์ฯ คือ ค่าใช้จ่ายในการจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อินเทอร์เน็ต โต๊ะ เก้าอี้ และระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ศึกษาได้ใช้การประมาณการโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากผลรวมวงเงินในสัญญาที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดำเนินการในการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนหารด้วยผลรวมของจำนวนศูนย์ฯ ซึ่งได้สรุปไว้ในบทที่ 2 ตารางที่ 2.2 แล้วมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อศูนย์ฯ เป็นเงินจำนวน 405,068 บาท

ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการศูนย์ฯ คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการศูนย์ฯ ที่ชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งจากการศึกษาสามารถประมาณการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือนในปีแรกที่จัดตั้ง ชุมชนมีค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน ได้แก่ ค่าไฟฟ้า ค่าตอบแทนบุคลากร จากนั้นในปีต่อมามีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ ค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ค่าซ่อมแซมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งสามารถประมาณการค่าใช้จ่ายในปีที่ 1 และปีที่ 2 ได้เป็นเงินจำนวน 126,500.00 บาท และ 138,380.00 บาท ตามลำดับ

จากรายละเอียดข้างต้นสามารถแสดงค่าใช้จ่ายในการทำสวนยางพาราในช่วงปีที่ 1 และปีที่ 2 ในตารางที่ 4.1 ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งและบริหารจัดการศูนย์ฯ

รายการ	ค่าใช้จ่ายปีที่ (บาท)	
	1	2
1. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฯ (กระทรวง)	405,068	-
2. ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการศูนย์ฯ (ชุมชน)		
2.1 ค่าตอบแทนผู้ดูแลศูนย์ฯ	78,000	78,000
2.2 ค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	-	11,880

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	ค่าใช้จ่ายปีที่ (บาท)	
	1	2
2.3 ค่าไฟฟ้า	20,000	20,000
2.4 ค่าซ่อมแซมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	28,500	28,500
ค่าใช้จ่ายรวมในแต่ละปี	531,568	138,380

รายได้จากการให้บริการศูนย์ฯ ของชุมชน ส่วนใหญ่มาจากการเรียกเก็บค่าใช้บริการต่าง เช่น ค่าใช้บริการ 10 บาทต่อชั่วโมง ค่าเช่าใช้สถานที่ โดยมีอัตราเฉลี่ยประมาณ 5,500 ต่อเดือน คิดเป็น 66,000 บาทต่อปี

การวิเคราะห์จากการใช้เครื่องมือ NPV

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน (NPV) การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

เนื่องจากการลงทุนในการจัดตั้งศูนย์ฯ ในงานวิเคราะห์ดังกล่าว เป็นการลงทุนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบด้วย ค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต และค่าติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ภายในศูนย์ฯ จำนวน 405,068 บาท (ซึ่งเป็นการลงทุนในครั้งแรกเพียงเท่านั้น) และงบค่าใช้จ่ายภายในศูนย์ฯ ซึ่งในปีแรกที่จัดตั้ง มีค่าใช้จ่าย 126,500 บาท และปีต่อมา 138,380.00 บาท ดังตาราง 4.1 ข้างต้น

เนื่องจากเงินสนับสนุนดังกล่าว เป็นงบที่ถูกระงับขึ้นต่อปีจากหน่วยงานภาครัฐ การคำนวณหาค่า (NPV) จึงคำนวณความคุ้มค่าในการลงทุนเพียงต่อปีเท่านั้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ได้ใช้การคำนวณหาจากปีที่ 0 และปีที่ 1 เพียงเท่านั้น

แทนค่า สูตรการคำนวณ

$$NPV = \sum_{t=0}^n \frac{B_t - C_t}{(1+r)^t} \quad \text{----- (3.1)}$$

$$NPV = \frac{B_0 - C_0}{(1+r)^0} + \frac{B_1 - C_1}{(1+r)^1}$$

โดยกำหนดให้

B_t (ผลตอบแทนในปีที่ t)

C_t (ต้นทุนของโครงการในปีที่ t)

r (อัตราคิดลดหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้)

t (ระยะเวลาที่ t (0, 1, 2, ..., n))

n (อายุของโครงการลงทุน)

การแทนค่า $(r), (n)$

กำหนดให้ “อัตราคิดลดหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้” $(r) = 10\%$

โดยอิงตามหลักการกำหนดค่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พื้นฐาน

กำหนดให้ “อายุของโครงการลงทุน” $(n) = 1$ ปี

การลงทุนในโครงการเป็นการสนับสนุนงบประมาณปีต่อปี จึงต้องใช้วิธีการคำนวณตามรอบปี

$$NPV = \frac{0 - 531,568}{(1 + 0.10)^0} + \frac{66,000 - 138,380}{(1 + 0.10)^1}$$

$$NPV = -531,568 + -65,800$$

$$NPV = -597,368 \text{ บาท}$$

การตัดสินใจ ค่าเป็นลบ ปฏิเสธการทำโครงการ

ผลวิเคราะห์จากการใช้เครื่องมือ NPV

ผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนจากการวิเคราะห์ตัวอย่าง การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน การลงทุนทางด้านเศรษฐกิจถือเป็นลบไม่เหมาะสมต่อการลงทุนเพื่อมุ่งหวังผลกำไร

การวิเคราะห์จากการใช้เครื่องมือ IRR

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนในการลงทุนการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

โดยใช้เครื่องมือ IRR เนื่องจากการลงทุนในโครงการดังกล่าวถูกแบ่งงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการออกเป็น 2 ส่วน โดยเป็นงบจัดตั้งศูนย์ ในส่วนที่ 1 และงบค่าใช้จ่ายภายในศูนย์ ส่วนที่ 2 ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนในการลงทุน จึงใช้ค่าของต้นทุนของโครงการในส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานภายในศูนย์และเป็นค่าใช้จ่ายที่เท่ากันในทุกปีตั้งแต่ปีที่ 2 เป็นต้นได้ ซึ่งชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย

แทนค่าสูตรคำนวณ

$$IRR; 0 = \sum_{t=0}^n \frac{(B_t - C_t)}{(t+r)^t} \quad \text{----- (3.2)}$$

โดยกำหนดให้

B_t (ผลตอบแทนในปีที่ t)

C_t (ต้นทุนของโครงการในปีที่ t)

r (อัตราคิดลดหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้)

t (ระยะเวลาที่ t (0, 1, 2, ..., n))

n (อายุของโครงการที่ลงทุน)

การแทนค่า (n)

กำหนดให้ “อายุของโครงการลงทุน” (n) = 1 ปี

การลงทุนในโครงการเป็นการสนับสนุนงบประมาณปีต่อปี จึงต้องใช้วิธีการคำนวณตามรอบปี

หา r ที่ $NPV = 0$

$$NPV = \frac{B_0 - C_0}{(1+r)^0} + \frac{B_1 - C_1}{(1+r)^1}$$

$$NPV = \frac{0 - 531,568}{(1+r)^0} + \frac{66,000 - 138,380}{(1+r)^1}$$

$$0 = -531,568 + \frac{-72,380}{(1+r)^1}$$

$$531,568 = \frac{-72,380}{(1+r)^1}$$

$$(1+r) = \frac{-72,380}{531,568}$$

$$(1+r) = -0.1362$$

$$r = -1.1362$$

$$r = -113.62\%$$

ผลวิเคราะห์จากการใช้เครื่องมือ IRR

อัตราผลตอบแทนจากโครงการ (r) มีค่า = -113.62% จากการลงทุนในโครงการดังกล่าวถือว่าไม่ควรลงทุน เนื่องจากอัตราผลตอบแทนไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนที่เสียไป

การวิเคราะห์จากการใช้เครื่องมือ BCR

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนในการลงทุนการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศของภาครัฐความคุ้มค่าในการลงทุนด้านเศรษฐกิจ โดยใช้เครื่องมือ BCR

$$BCR \geq \frac{\sum_{t=0}^n B_t (1+r)^{-t}}{\sum_{t=0}^n C_t (1+r)^{-t}} \quad \text{----- (3.3)}$$

โดยกำหนดให้

B_t (ผลตอบแทนในปีที่ t)

C_t (ต้นทุนของโครงการในปีที่ t)

r (อัตราคิดลดหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้)

t (ระยะเวลาที่ t (0, 1, 2, ..., n))

n (อายุของโครงการลงทุน)

การแทนค่า (r), (n)

กำหนดให้ “อัตราคิดลดหรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้” (r) = 10%

โดยอิงตามหลักการกำหนดค่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พื้นฐาน

กำหนดให้ “อายุของโครงการลงทุน” (n) = 1 ปี

การลงทุนในโครงการเป็นการสนับสนุนงบประมาณปีต่อปี จึงต้องใช้วิธีการคำนวณตามรอบปี

$$\begin{aligned} BCR &\geq \frac{B_0(1+r)^{-0} + B_1(1+r)^{-1}}{C_0(1+r)^{-0} + C_1(1+r)^{-1}} \\ BCR &\geq \frac{0(1+r)^{-0} + 66,000(1+r)^{-1}}{531,568(1+r)^{-0} + 138,380(1+r)^{-1}} \\ BCR &\geq \frac{0 + 66,000}{531,568 + 125,800} \\ BCR &\geq 0.09 \end{aligned}$$

ดังนั้นค่า BCR เท่ากับ 0.09 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนในการพัฒนาศูนย์ฯ โครงการนี้ไม่มีความเหมาะสมในการลงทุนหากต้องการลงทุนเพื่อหาผลกำไร

ผลวิเคราะห์จากการใช้เครื่องมือ BCR

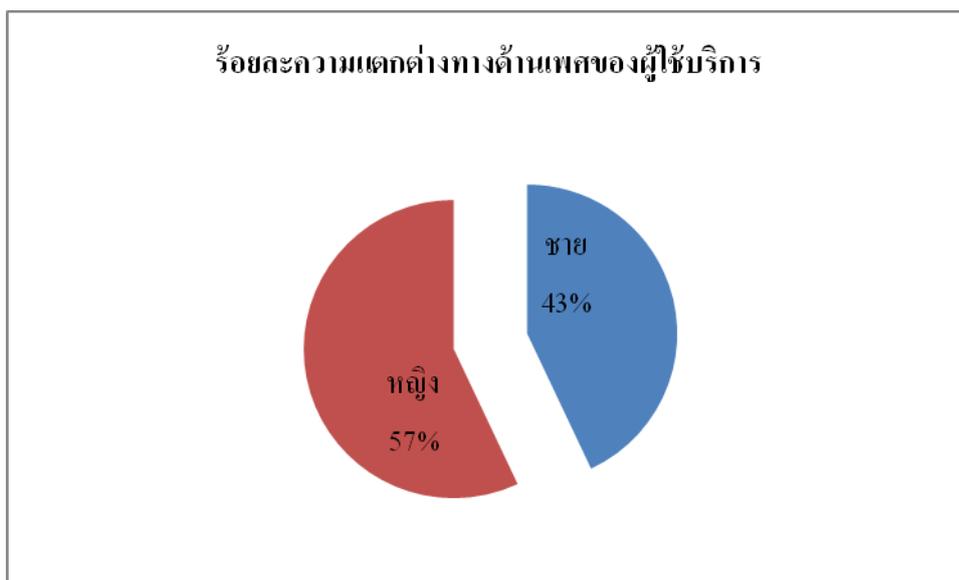
จากการวิเคราะห์ถือได้ว่าอัตราผลตอบแทนต่อต้นทุนในการลงทุนการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนทั่วประเทศของภาครัฐ หากมองถึงความคุ้มค่าต่อต้นทุนในด้านของผลกำไรแล้วนั้นไม่เหมาะสมต่อการลงทุนอย่างยิ่ง

4.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

จากการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ข้างต้นเพื่อหาความคุ้มค่าในการลงทุนแล้วนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจเพื่อศึกษาความคุ้มค่าในด้านของสังคมหรือประโยชน์ที่ชุมชนได้รับจากการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยความคุ้มค่าดังกล่าว ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความคุ้มค่าที่ได้จากระดับความพึงพอใจที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้เข้าใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน โดยอ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่าน แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านบริการ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแต่ละส่วนสามารถสรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการ

ข้อมูลผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ อาชีพ ภูมิลำเนา ระยะเวลาที่รู้จักและใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

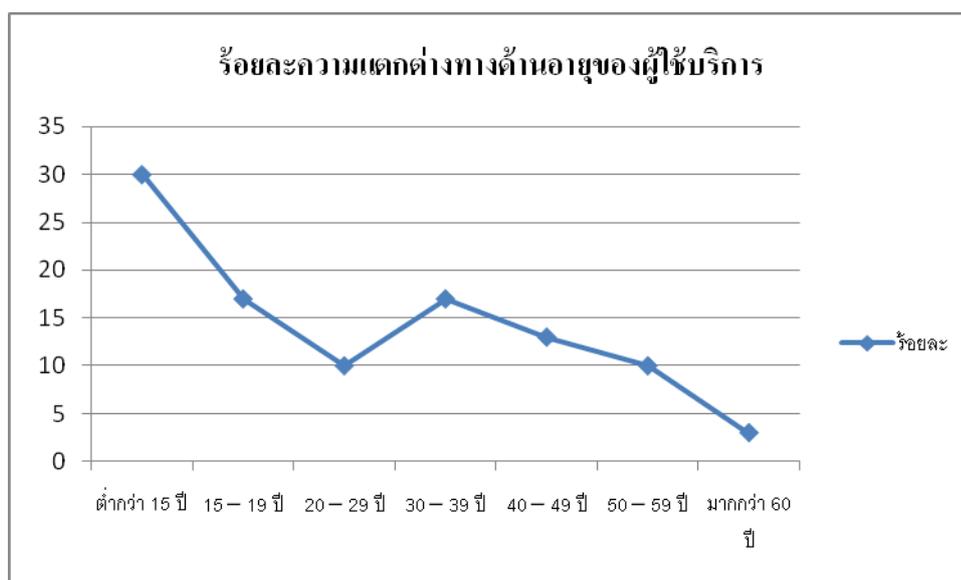


ภาพที่ 4.1 ความแตกต่างทางด้านเพศของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.2 ความแตกต่างทางด้านเพศของผู้ใช้บริการ

เพศ	ร้อยละ
ชาย	43
หญิง	57

จากตารางที่ 4.2 ความแตกต่างทางด้านเพศของผู้ใช้บริการ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57 โดยอัตราเฉลี่ยจากการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงเป็นหลัก



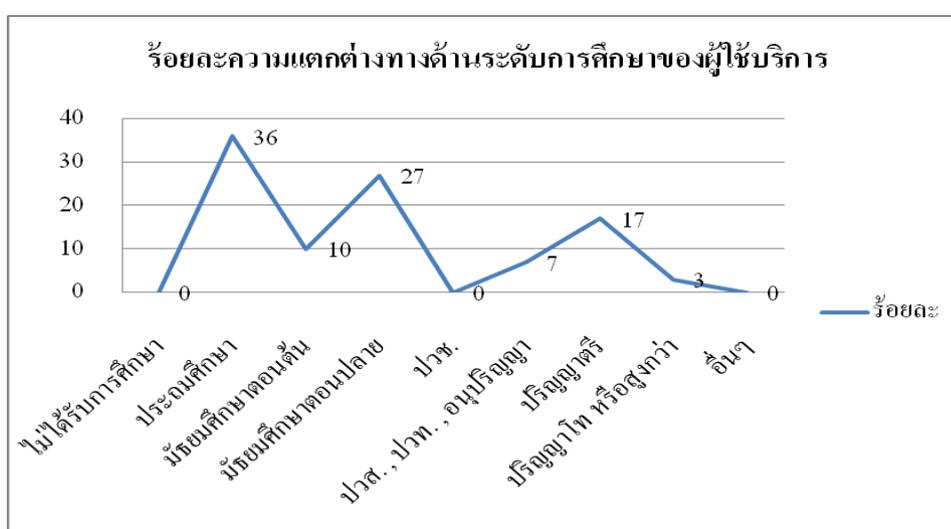
ภาพที่ 4.2 ร้อยละความแตกต่างทางด้านอายุของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 ความแตกต่างทางด้านอายุของผู้ใช้บริการ

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	30
15 – 19 ปี	17
20 – 29 ปี	10
30 – 39 ปี	17
40 – 49 ปี	13
50 – 59 ปี	10
มากกว่า 60 ปี	3

จากตารางที่ 4.3 ความแตกต่างทางด้านอายุของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 15 – 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 ผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 ผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 ผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 13 ผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และผู้บริการที่มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 30 โดยผู้ใช้บริการในกลุ่มดังกล่าวเป็นเด็กเยาวชนที่อยู่ภายในชุมชน โดยกิจกรรมที่ทำเน้นการทำกรบ้านและเล่นเกมสเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเกมส์ที่ทางศูนย์ให้บริการจะเน้นเกมส์ฝึกทักษะในด้านต่างๆ ลำดับที่ 2 ช่วงอายุ 15 – 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 อยู่ในกลุ่มของนักศึกษา การใช้บริการเน้นการศึกษาหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบอีเมลล์ ลำดับที่ 3 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 อยู่ในกลุ่มวัยทำงานและชาวบ้านทั่วไป การใช้บริการเน้นการศึกษาหาข้อมูล และฝึกทักษะการใช้งาน โปรแกรมต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน



ภาพที่ 4.3 ร้อยละความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 ความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

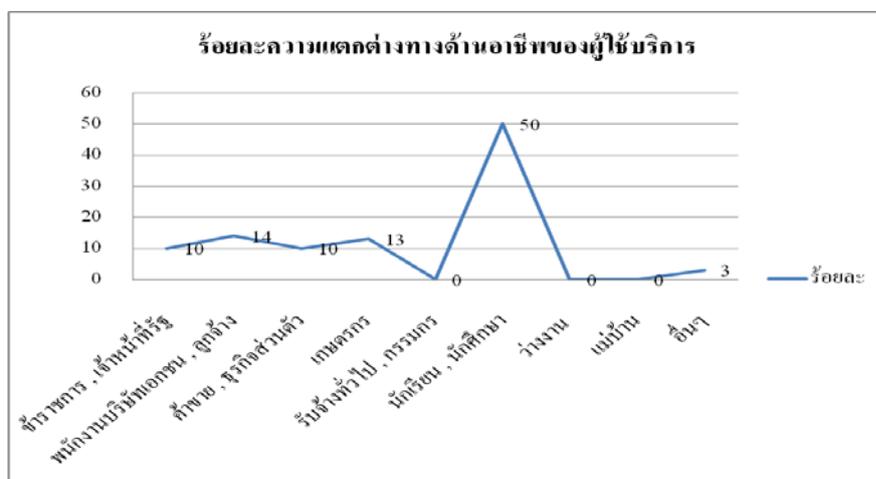
ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	0
ประถมศึกษา	36
มัธยมศึกษาตอนต้น	10
มัธยมศึกษาตอนปลาย	27
ปวช.	0
ปวส. , ปวท. , อนุปริญญา	7
ปริญญาตรี	17

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	3
อื่นๆ	0

จากตารางที่ 4.4 ความแตกต่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้ การเข้าใช้บริการของผู้ที่มีได้รับการศึกษา หรือผู้มีอายุน้อยก่อนเกณฑ์การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 0 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17 ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 3 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริการของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ที่มีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ในระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 36 ด้วยศูนย์ฯ ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ในโรงเรียน และแหล่งชุมชน ชาวชนส่วนใหญ่จึงมักให้ความสนใจเข้าใช้บริการด้วยเพราะอยู่ใกล้บ้านและสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก ผู้ใช้บริการระดับที่ 2 คือผู้มีระดับการศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 27 โดยส่วนใหญ่มักใช้ในการศึกษาหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระดับที่ 3 คือผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17 โดยส่วนใหญ่มักใช้ในการศึกษาหาข้อมูลและติดตามข่าวสารจากระบบอินเทอร์เน็ต เช่นกัน



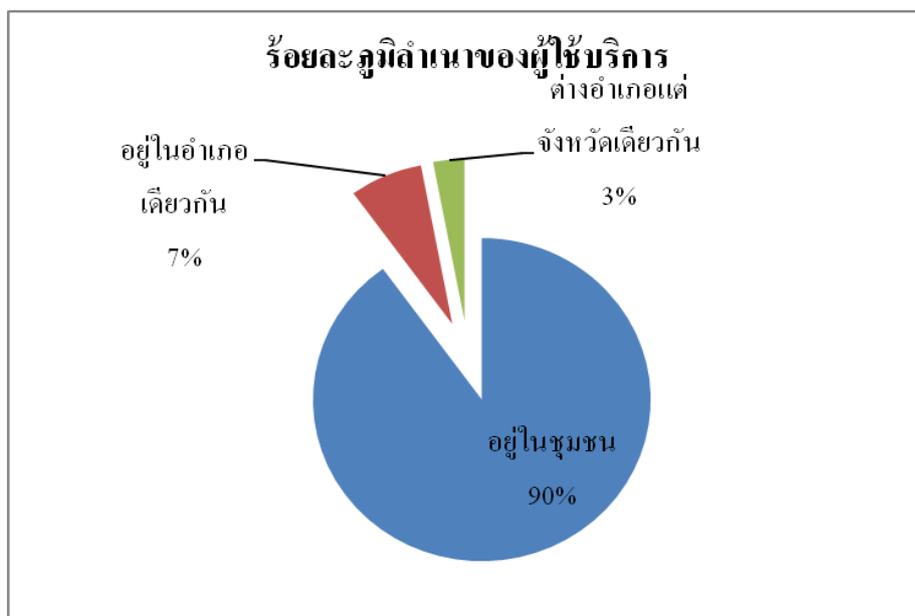
ภาพที่ 4.4 ร้อยละความแตกต่างทางด้านอาชีพของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 ความแตกต่างทางด้านอาชีพของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ร้อยละ
ข้าราชการ , เจ้าหน้าที่รัฐ	10
พนักงานบริษัทเอกชน , ลูกจ้าง	14
ค้าขาย , ธุรกิจส่วนตัว	10
เกษตรกร	13
รับจ้างทั่วไป , กรรมกร	0
นักเรียน , นักศึกษา	50
ว่างงาน	0
แม่บ้าน	0
อื่นๆ	3

จากตารางที่ 4.5 ความแตกต่างในระดับอาชีพของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ 10 พนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 14 ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13 ผู้ประกอบอาชีพกรรมกรหรือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0 นักเรียนและนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 0 แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 0 ผู้มีอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการของศูนย์ฯ ผู้ที่ใช้บริการมากที่สุดคือนักเรียนและนักศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งนักเรียนและนักศึกษาดังกล่าวมักใช้บริการศูนย์ฯ เพื่อทำการบ้านและสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และฝึกใช้งานโปรแกรมต่างๆ ที่สนใจ โดยการใช้งานจะเป็นในช่วงเย็นของทุกวันและเต็มวันในช่วงปิดเทอม อันดับที่ 2 คือพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 14 โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และใช้งานโปรแกรมต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น อันดับที่ 3 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13 โดยเกษตรกรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาหาข้อมูลต่างๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาต่อยอด และนำทฤษฎีต่างๆ มากับการประกอบอาชีพของตนเอง



ภาพที่ 4.5 ร้อยละภูมิฐานะของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.6 ภูมิฐานะของผู้ใช้บริการ

ภูมิฐานะ	ร้อยละ
อยู่ในชุมชน	90
อยู่ในอำเภอเดียวกัน	7
ต่างอำเภอแต่จังหวัดเดียวกัน	3

จากตารางที่ 4.6 ความแตกต่างในด้านของภูมิฐานะถือเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะทำให้บอกได้ว่าความต้องการในการใช้บริการของกลุ่มคนนั้นมีความต้องการมากน้อยเพียงใด หรือในพื้นที่ชุมชนนั้นมีศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนให้บริการเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในชุมชน โดยคิดเป็นร้อยละ 90 ของผู้ให้บริการทั้งหมด (จากการสำรวจ) อันดับที่ 2 คือกลุ่มผู้ให้บริการที่อยู่ในอำเภอเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 7 และอันดับสุดท้ายคือผู้ที่อยู่ต่างอำเภอแต่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 3 ซึ่งจากข้อมูลในอันดับสุดท้ายนั้นทำให้เห็นถึงความต้องการในใช้งาน แต่ยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ในชุมชน

ระยะเวลาที่รู้จักและใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนของผู้ใช้บริการ

ระยะเวลาที่รู้จักและใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ผลการสำรวจดังกล่าวถือเป็นการสอบถามเพื่อยืนยันการจัดตั้งศูนย์และความสนใจในการจัดตั้งศูนย์ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยทั่วไปรู้จักและใช้บริการศูนย์ฯ ดังกล่าว ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งศูนย์โดยมีระยะเวลาเฉลี่ย 3-5 ปี (ไม่มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านบริการ

ข้อมูลด้านบริการ เป็นการสำรวจเพื่อทราบรูปแบบการให้บริการของผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเลือกจากรูปแบบการให้บริการที่ตนเองใช้มากที่สุดตั้งแต่เริ่มต้นใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 รูปแบบ โดยมีรูปแบบการให้บริการต่างๆ คือ 1) ฝึกใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรม 2) อินเทอร์เน็ต 3) พิมพ์งาน 4) สแกนเอกสาร 5) โฆษณาสินค้า/ร้านค้าออนไลน์ และ 6) อื่นๆ

ตารางที่ 4.7 รูปแบบการให้บริการของผู้ใช้บริการ

รูปแบบที่ให้บริการ	จำนวนผู้ให้บริการ จากแบบสำรวจ
ฝึกใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรม , อินเทอร์เน็ต	21
ฝึกใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรม , อินเทอร์เน็ต , โฆษณาสินค้า และร้านค้าออนไลน์ , อื่นๆ	4
อินเทอร์เน็ต	2
อินเทอร์เน็ต , โฆษณาสินค้าและร้านค้าออนไลน์ , อื่นๆ	1
อินเทอร์เน็ต , โฆษณาสินค้าและร้านค้าออนไลน์	1
อื่นๆ	1
รวม	30

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนเพื่อฝึกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม และใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ โดยคิดเป็นร้อยละ 83 และมีในส่วนของการใช้งานร้านค้าออนไลน์บางส่วนซึ่ง

เป็นการต่อ ยอดจากการจัดฝึกอบรม เพื่อสร้างอาชีพให้แก่ชุมชนตามนโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากข้อมูลต่อไปนี้ ถือเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อ ประเมินผลของการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนที่มีผลต่อความต้องการในการคงอยู่ของศูนย์ การเรียนรู้ ICT ชุมชนในปัจจุบันถึงความต้องการของกลุ่มคนในชุมชนการเห็นถึงความสำคัญกับการมีศูนย์ฯ อยู่ในชุมชน โดยชุดคำถามในแบบสอบถามดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดออกเป็น ความ พึงพอใจพื้นฐานทั้งหมด 4 ด้านด้วยกันและมีระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากระดับ 5 ถึง ระดับ 1 (จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด) ดังนี้

ความพึงพอใจพื้นฐานแต่ละด้าน

1. ด้านคุณภาพของการบริการ
2. ด้านคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
3. ด้านการให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ฯ
4. ด้านสถานที่

ระดับความพึงพอใจ

- ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มาก
 ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง น้อย
 ระดับ 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

ด้านที่ 1 คุณภาพของการบริการ

ตารางที่ 4.8 ความสะดวก รวดเร็ว เป็นลำดับก่อนหลัง

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	27
4	70
3	0

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
2	0
1	3

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 1 คุณภาพของการบริการ ส่วนของความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการดังกล่าว มีระดับความพึงพอใจในระดับที่ 4 (มาก) โดยคิดเป็นร้อยละ 70 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด อันดับที่ 2 ระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 27 และอันดับที่ 3 ระดับที่ 1 (ควรปรับปรุง) คิดเป็นร้อยละ 3 ซึ่งจากผลวิเคราะห์ดังกล่าวจะเป็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านการบริการในเกณฑ์ที่ดี

ตารางที่ 4.9 ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	27
4	73
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 1 คุณภาพของการบริการ ส่วนของระยะเวลาในการเปิดให้บริการ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 73 อันดับ ที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 27 โดยในระดับที่ 1 ระดับที่ 2 และ ระดับที่ 3 คิดเป็น ร้อยละ 0 จากการสอบถามในการสำรวจพบว่า การกำหนดระยะเวลาปิดที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ และตั้งเวลาเปิด-ปิด ในวันและเวลาที่แน่นอนจะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการด้วย เพราะหากเดินทางมาในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะสามารใช้บริการได้ในทันที ซึ่งหากในกรณีที่ ผู้ใช้บริการเดินทางมาในระยะเวลาที่กำหนดแต่พบว่าศูนย์ฯ ปิดอยู่อาจทำให้ผู้บริการเสียเวลาใน การเดินทางได้

ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	87
4	13
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 2 คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนของประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 87 และอันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 13 ด้วยศูนย์ดังกล่าว (ศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนตำบลบางเพรียง) เป็นศูนย์ที่ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดีจึงทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่มาก ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ถือเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญที่สุดในการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ผู้ดูแลศูนย์ดังกล่าว จึงต้องดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ตารางที่ 4.11 ซอฟต์แวร์และโปรแกรมที่มีให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	0
4	17
3	83
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 2 คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนของซอฟต์แวร์และโปรแกรมที่มีให้บริการ อันดับที่ 1 อยู่ใน

ระดับที่ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 83 และอันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 17 จากผลสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้อยู่ในระดับที่ 3 ด้วยเพราะศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนมีงบประมาณสนับสนุนทางด้านการพัฒนาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ต่างๆ เป็นไปอย่างจำกัด ด้วยการติดตั้งโปรแกรมใหม่ๆ จำเป็นต้องใช้งบประมาณอันเป็นค่าลิขสิทธิ์ การปรับเปลี่ยน โปรแกรมในแต่ละครั้งจึงทำได้ยาก ซึ่งโดยส่วนมากโปรแกรมที่ใช้ติดตั้งอยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันเป็นโปรแกรมฟรีแวร์ โดยผู้ใช้บริการส่วนมากยังไม่มีศักยภาพในการใช้งานโปรแกรมฟรีแวร์มากนัก ด้วยในปัจจุบันทั้งหน่วยงานและสถาบันการศึกษาล้วนแต่ใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์ทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.12 ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	0
4	3
3	73
2	20
1	4

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 2 คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนของความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 73 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 2 (น้อย) คิดเป็นร้อยละ 20 อันดับที่ 3 อยู่ในระดับที่ 1 (ปรับปรุง) คิดเป็นร้อยละ 4 และอันดับที่ 4 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจดังกล่าวพบว่าความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจุบันคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตในโซนชุมชนมักใช้ ADSL เป็นส่วนใหญ่ซึ่งความเร็วของสัญญาณขึ้นอยู่กับระยะทาง ความห่างจากตัวเมืองเป็นหลัก ซึ่งการเปิดศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน สัญญาณอินเทอร์เน็ต ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก การพัฒนาศักยภาพความเร็วในการถ่ายทอดหรือรับส่งสัญญาณจึงเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินโครงการควรให้ความสำคัญและวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.13 ความสะอาดของอุปกรณ์

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	7
4	30
3	60
2	0
1	3

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 2 คุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนของความสะอาดของอุปกรณ์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 3 (ปานกลาง) คิดเป็น ร้อยละ 60 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 30 อันดับที่ 3 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 7 อันดับที่ 4 อยู่ในระดับที่ 1 (ปรับปรุง) คิดเป็นร้อยละ 3

การรักษาความสะอาดของอุปกรณ์ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ของการบริการที่ผู้ดูแลศูนย์จำเป็นต้องให้ความสำคัญและทำความสะอาดอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจดังกล่าวมีผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของผู้ใช้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านการให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ฯ

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ฯ

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	14
4	83
3	3
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 3 การให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ฯ ส่วนของความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ฯ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล

พบว่า อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 83 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 14 อันดับที่ 3 อยู่ในระดับที่ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ฯ เป็นการประเมินถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการที่ผ่านมา ที่ผู้เข้าใช้บริการได้รับจากผู้ดูแลศูนย์ฯ จากข้อมูลดังกล่าวผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ตารางที่ 4.15 ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ของผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	20
4	80
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการในด้านที่ 3 การให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ ส่วนของความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ของผู้ดูแลศูนย์ฯ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 80 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 20 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้เข้าใช้บริการมีความต้องการเป็นอย่างมากที่ต้องการให้ผู้ดูแลศูนย์ช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำในกรณีติดขัดต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานหรือความต้องการในการขอคำปรึกษาในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.16 การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และแนะนำข้อมูลข่าวสารและบริการใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	23
4	77
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 3 การให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ ส่วนของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และแนะนำข้อมูลข่าวสารและบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 77 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 23

ตารางที่ 4.17 มีความรู้ความเข้าใจและการให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	27
4	73
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 3 การให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ ส่วนของความรู้ความเข้าใจและการให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 73 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.18 กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ดูแลศูนย์

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	23
4	73
3	4
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 3 การให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ ส่วนของกิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ดูแลศูนย์ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก)

คิดเป็นร้อยละ 73 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 23 และอันดับที่ 3 อยู่ในระดับที่ 3 (ปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 4

ตารางที่ 4.19 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	23
4	77
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 3 การให้บริการของผู้ดูแลศูนย์ ส่วนของความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 77 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 23

ด้านที่ 4 ด้านสถานที่

ตารางที่ 4.20 ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	30
4	70
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 4 ด้านสถานที่ ส่วนของความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 70 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 4.21 ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	30
4	70
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 4 ด้านสถานที่ ส่วนของความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 70 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 4.22 ปลอดภัย มีแสงสว่างพอเหมาะ

ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
5	30
4	70
3	0
2	0
1	0

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการในด้านที่ 4 ด้านสถานที่ ส่วนของความปลอดภัยและมีแสงสว่างพอเหมาะ อันดับที่ 1 อยู่ในระดับที่ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 70 อันดับที่ 2 อยู่ในระดับที่ 5 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 30

ส่วนของข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปส่วนของข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์อย่างผู้เข้าใช้บริการจำนวน 30 ท่าน พบว่าทุกท่านมีความต้องการในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน เป็นอย่างมาก ด้วยการเรียนการสอนและการทำงานในปัจจุบันจำเป็นอย่างมาก ที่ต้องมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการ

ทำงานต่างๆ ทั้งงานเอกสาร อาทิเช่น งานพิมพ์ งานออกแบบ ล้วนแล้วแต่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำทั้งสิ้น ในส่วนของการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการทำงานหรือการหาความรู้ในด้านต่างๆ ล้วนแล้วแต่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีศักยภาพเพื่อให้กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามกำหนด อีกทั้งในชุมชนชนเมืองและต่างจังหวัด การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ยังถือว่าทำได้ยาก การจัดตั้งศูนย์ฯ จึงเป็นตัวช่วยอย่างดีในการพัฒนาศักยภาพชุมชนทางด้าน ICT ของประเทศไทยให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น ต่อไป