

แบบสำรวจประเมินผลและความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้เป็นหนึ่งของการดำเนินโครงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความเหมาะสม ความพร้อมของพื้นที่ และป้องกันการทับซ้อนของจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Wi-Fi) จากหน่วยงานภาครัฐอื่น และศึกษาผลกระทบที่มิได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะเท่านั้น

ตอนที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล

- | | |
|---|--|
| ☐ ครู กศน. / ครู ตชด. / ครูโรงเรียนด้อยโอกาส | ☐ เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดประชาชน |
| ☐ ผู้ดูแลศูนย์ยุติธรรมชุมชน | ☐ ผู้ดูแลศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน / ดิจิทัลชุมชน |
| ☐ ผู้ดูแลศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.) | |
| ☐ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (ศรช.) | ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ |

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

โทรศัพท์.....E-mail.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของจุดให้บริการ

1. ข้อมูลที่ตั้งของจุดบริการ

ชื่อจุดบริการ.....

ลักษณะของแหล่งเรียนรู้

- ☐ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล (กศน. ตำบล)
- ☐ ศูนย์ดิจิทัลชุมชน/ศูนย์เรียนรู้ไอซีทีชุมชน
- ☐ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.)
- ☐ โรงเรียนด้อยโอกาส
- ☐ ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.)
- ☐ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน
- ☐ ห้องสมุดประชาชน

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต จาก

- ☐ TOT ☐ CAT ☐ ไม่แน่ใจ

พิกัด

2. ความเร็วอินเทอร์เน็ต

- ☐ 30 Mbps/10 Mbps ☐ 50 Mbps/20 Mbps
☐ 100 Mbps/50 Mbps ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

3. จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อวัน

- ☐ 1-10 คน/วัน ☐ 10-50 คน/วัน ☐ 50-100 คน/วัน ☐ มากกว่า 100 คน/วัน
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. จำนวนชั่วโมงในการให้บริการ

- ☐ 1-3 ชม./วัน ☐ 3-6 ชม./วัน ☐ 6-9 ชม./วัน ☐ มากกว่า 9 ชม./วัน
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ 06.00 - 08.30 น. ☐ 08.30 - 12.00 น. ☐ 12.00 - 13.00 น. ☐ 13.00 - 16.30 น.
☐ 16.30 - 18.00 น. ☐ 18.00 - 06.00 น. ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ช่วงวันที่มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ วันทำการ จันทร์-ศุกร์ ☐ วันหยุด เสาร์-อาทิตย์
☐ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. กลุ่มผู้ใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ เยาวชน/นักเรียน/นักศึกษา ☐ คนพิการ ☐ ผู้สูงอายุ ☐ พนักงานบริษัท
☐ เกษตรกร ☐ พระภิกษุ/สามเณร ☐ ครู/อาจารย์ ☐ อสม.
☐ ประชาชนทั่วไป ☐ พ่อค้า/แม่ค้า ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

8. จุดประสงค์ของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ท่านดูแลอยู่ (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ ใช้ประกอบการเรียนการสอน
☐ ฝึกทักษะด้านดิจิทัลให้กับประชาชนในพื้นที่
☐ เป็นแหล่งเข้าถึงข้อมูลของนักเรียน / นักศึกษา
☐ สำหรับอ่านข่าวสารที่เป็นสาระความรู้ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง
☐ ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ
☐ ติดต่อสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์
☐ สร้างรายได้
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

9. จุดให้บริการนี้มีการประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตหรือไม่

- ☐ มี (ตอบข้อ 10) ☐ ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 12)

10. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์อย่างไร (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line , Facebook
- ☐ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สติกเกอร์ วารสาร
- ☐ ผ่านเสียงตามสาย / หอกระจายข่าว
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

11. ความถี่การประชาสัมพันธ์

- ☐ เป็นประจำทุกเดือน ☐ ทุก 6 เดือน ☐ ปีละ 1 ครั้ง
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. กรณีไม่ได้รับการสนับสนุนอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- ☐ ยกเลิกบริการ
- ☐ สามารถจ่ายค่าเช่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้
- ☐ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Wi-Fi) จากผู้ให้บริการรายอื่น
- ☐ มีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตจากแหล่งใกล้เคียง
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

13. จากข้อ 12 จะส่งผลกระทบอย่างไร

- ☐ ไม่มีผลกระทบ
- ☐ มีผลกระทบ โปรดระบุ
-
-

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความเร็วในการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 คู่มือการใช้งานและข้อมูลการติดต่อ มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่/ช่างเทคนิค ที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านการอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ เพื่อบอกจุดให้บริการอินเทอร์เน็ต					
4.2 จุด /ช่องทาง การใช้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความรวดเร็วในการติดต่อแจ้งเหตุข้อขัดข้อง หรือ สอบถามข้อมูลบริการ					
4.4 ความรวดเร็วในการแก้ไขเหตุข้อขัดข้อง					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					
6. ผลกระทบหากไม่ได้รับการสนับสนุนอินเทอร์เน็ตจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อมูลผู้ประสานงาน

☐ ชื่อตามผู้ให้ข้อมูล ตอนที่ 1

☐ เพิ่มชื่อผู้ประสานงาน

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....E-mail.....