

**สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

.....

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ดำเนินการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ออนไลน์ สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนักของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในตัวชี้วัดที่ ๑.๔ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล เพื่อนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำการประมวลผล วิเคราะห์และสรุปผล และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑. ระยะเวลาดำเนินการ

สำรวจผ่านระบบระบบออนไลน์ ทางเว็บไซต์ www.ops.moe.go.th , www.bict.moe.go.th และ www.mis.moe.go.th แบนเนอร์ “แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ” หรือ สแกนผ่าน QR Code หรือ URL : <https://forms.gle/oER๑๓RTMhfYkuJ๓๓๘> ระหว่างวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

๒. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๔๓ หน่วย อย่างน้อย จำนวน ๓๖๔ คน

๓. ผลการสำรวจ

เป็นผลสำรวจจากการตอบแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สำรวจผ่านระบบออนไลน์ ทางเว็บไซต์ www.ops.moe.go.th , www.bict.moe.go.th และ www.mis.moe.go.th แบนเนอร์ “แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ” หรือ สแกนผ่าน QR Code หรือ URL : <https://forms.gle/oER๑๓RTMhfYkuJ๓๓๘> ระหว่างวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยแบ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ความไม่พึงพอใจการให้บริการ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๒ การสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๔ การสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๕ การสำรวจข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก คำนวณค่าร้อยละ

ข นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๒

ก ความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า ๕ ระดับ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความคาดหวัง และความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๕

ความคาดหวัง และความพึงพอใจมาก ระดับคะแนน เท่ากับ ๔

ความคาดหวัง และความพึงพอใจปานกลาง ระดับคะแนน เท่ากับ ๓

ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อย ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
 ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การแปลความหมาย ของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ	๔.๕๐ - ๕.๐๐	ความคาดหวัง และความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ	๓.๕๐ - ๔.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ	๒.๕๐ - ๓.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ	๑.๕๐ - ๒.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ	๑.๐๐ - ๑.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข คำนวณค่าร้อยละ

ค นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๓

ก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้าน การศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า ๕ ระดับ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความคาดหวัง และความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
ความคาดหวัง และความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ความคาดหวัง และความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การแปลความหมาย ของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ	๔.๕๐ - ๕.๐๐	ความคาดหวัง และความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ	๓.๕๐ - ๔.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ	๒.๕๐ - ๓.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ	๑.๕๐ - ๒.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ	๑.๐๐ - ๑.๔๙	ความคาดหวัง และความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข คำนวณค่าร้อยละ

ค นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๔

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้าน การศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความ เรียง

ส่วนที่ ๕

ข้อเสนอแนะและเพื่อการปรับปรุงต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ		ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๐.๐๐
	หญิง	๗๐.๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๐.๒๓
	ระหว่าง ๒๑ – ๓๐ ปี	๑๗.๒๑
	ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี	๓๗.๘๘
	ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี	๒๗.๖๗
	ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐.๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๐.๐๐
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒.๐๙
	ปริญญาตรี	๕๒.๐๙
	ปริญญาโท	๔๒.๐๙
	สูงกว่าปริญญาโท	๓.๗๐
อาชีพ	ข้าราชการ	๗๖.๒๘
	พนักงานราชการ	๙.๐๗
	รัฐวิสาหกิจ	๐.๗๐
	พนักงานบริษัท	๐.๗๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๐.๒๓
	ค้าขาย	๐.๐๐
	รับจ้าง	๓.๗๒
	ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	๘.๖๐

หน่วยงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑๑.๖๓
	สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.	๑.๔๐
	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สป.	๑.๑๖
	ตรวจสอบภายใน สป.	๐.๗๐
	สำนักตรวจราชการและติดตามประเมินผล สป.	๐.๗๐
	สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา(สคบศ.)	๐.๒๓
	สำนักการลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน (สกก.) สป.	๐.๒๓
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป.	๑.๘๖
	สำนักนิติการ สป.	๑.๑๖
	ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ	๐.๒๓
	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา(สกสค.)	๐.๒๓
	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา(สกศ.)	๐.๒๓
	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม(สป.อว.)	๔.๔๒
	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา(สอศ.)	๐.๔๗
	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐.๒๓
	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ศธ.	๐.๔๗
	สำนักบูรณาการกิจการการศึกษา สป.	๐.๒๓
	สำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ (สยต.)	๐.๒๓
	สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ (สพร.) สังกัด สพฐ.	๐.๘๓
	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๐.๒๓
	กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงาน กศน.	๐.๒๓
	สถาบันพระบรมราชชนก	๐.๒๓
	สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ (สพร.) สำนักงาน กศน.	๐.๗๐
	ตรวจสอบภายใน สำนักงาน กศน.	๐.๒๓
	สถาบันการศึกษาทางไกล สำนักงาน กศน.	๓.๒๖
	สำนักงาน กศน.	๘.๗๗
	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ.)	๑.๑๖
	สำนักติดตามและประเมินผลฯ (สตผ.) สังกัด สพฐ.	๐.๒๓
	กลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ สำนักงาน กศน.	๐.๒๓
	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.)	๐.๗๐
	ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักงาน กศน.	๑.๑๖
	ศูนย์ไซเบอร์กองทัพบก(ศซบ.ทบ.)	๐.๒๓
	องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์	๐.๒๓

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สป.	๐.๒๓
กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๐.๒๓
ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กลุ่มเป้าหมายพิเศษ(ศกพ.)	๐.๒๓
สำนักงาน ก.ค.ศ.	๒.๕๖
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๐.๒๓
กรมอนามัย	๐.๒๓
กรมกำลังพลทหารอากาศ(กพ.ทอ.)	๐.๒๓
กองทัพเรือ	๐.๔๗
เทศบาลเมือง นครพนม	๐.๒๓
สำนักการศึกษา เมืองพัทยา	๐.๒๓
สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร	๐.๒๓
สำนักงาน กศน.จังหวัดสตูล	๐.๒๓
สำนักงาน กศน.จังหวัดฉะเชิงเทรา	๐.๒๓
สำนักงาน กศน.จังหวัดกาญจนบุรี	๐.๒๓
ศธภ.๑	๐.๒๓
ศธภ.๒	๐.๒๓
ศธภ.๓	๐.๗๐
ศธภ.๔	๐.๒๓
ศธภ.๕	๑.๔๐
ศธภ.๖	๐.๒๓
ศธภ.๗	๐.๒๓
ศธภ.๘	๐.๒๓
ศธภ.๙	๐.๒๓
ศธภ.๑๐	๐.๒๓
ศธภ.๑๑	๐.๒๓
ศธภ.๑๒	๐.๔๗
ศธภ.๑๓	๐.๒๓
ศธภ.๑๔	๐.๕๗
ศธภ.๑๕	๐.๒๓
ศธภ.๑๖	๐.๒๓
ศจ.สุรินทร์	๑.๖๓
ศจ.พิจิตร	๐.๔๐
ศจ.ลพบุรี	๐.๒๓
ศจ.เลย	๑.๖๓
ศจ.ศรีสะเกษ	๐.๔๗

ศจ.อุตรดิตถ์	๐.๒๓
ศจ.นครพนม	๒.๗๙
ศจ.อำนาจเจริญ	๐.๔๗
ศจ.สระแก้ว	๐.๒๓
ศจ.สกลนคร	๑.๖๓
ศจ.สมุทรปราการ	๐.๒๓
ศจ.กรุงเทพมหานคร	๐.๔๗
ศจ.ยะลา	๐.๗๐
ศจ.ลำปาง	๐.๔๗
ศจ.กาฬสินธุ์	๐.๙๓
ศจ.ขอนแก่น	๐.๒๓
ศจ.ลำพูน	๐.๗๐
ศจ.สมุทรสาคร	๐.๗๐
ศจ.ประจวบคีรีขันธ์	๑.๑๖
ศจ.เชียงราย	๑.๔๐
ศจ.สุราษฎร์ธานี	๐.๒๓
ศจ.สงขลา	๐.๒๓
ศจ.เพชรบูรณ์	๐.๗๐
ศจ.บึงกาฬ	๐.๗๐
ศจ.พัทลุง	๒.๐๙
ศจ.พังงา	๐.๒๓
ศจ.นครปฐม	๐.๒๓
ศจ.กาญจนบุรี	๒.๕๖
ศจ.ปราจีนบุรี	๐.๗๐
ศจ.ปทุมธานี	๐.๔๗
ศจ.อ่างทอง	๑.๑๖
ศจ.พระนครศรีอยุธยา	๐.๗๐
ศจ.มุกดาหาร	๐.๒๓
ศจ.มหาสารคาม	๐.๙๓
ศจ.อุทัยธานี	๑.๑๖
ศจ.ยโสธร	๐.๙๓
ศจ.นครสวรรค์	๐.๒๓
ศจ.เชียงใหม่	๐.๔๗
ศจ.อุดรธานี	๐.๗๐
ศจ.ตาก	๐.๔๗
ศจ.พะเยา	๑.๘๖

ศจ.ชลบุรี	๐.๒๓
ศจ.ปัตตานี	๐.๗๑
ศจ.สมุทรสงคราม	๐.๔๗
ศจ.ระยอง	๐.๒๓
ศจ.ชัยภูมิ	๐.๒๓
ศจ.ปทุมธานี	๐.๔๗
โรงเรียน	๕.๕๘
บริษัทเอกชน	๐.๔๗

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่ม	๐.๙๓
ผู้อำนวยการกอง	๐.๒๓
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	๒.๓๓
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ	๑.๘๖
ศึกษานิเทศก์ปฏิบัติการ	๑.๔๐
นิติกรชำนาญการพิเศษ	๐.๒๓
นิติกรชำนาญการ	๐.๒๓
นิติกรปฏิบัติการ	๑.๘๖
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	๒.๗๙
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	๑.๔๐
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	๗.๙๑
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ	๑.๑๖
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ	๐.๔๗
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	๒.๐๙
นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ	๒.๓๓
นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	๒.๐๙
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	๒๐.๙๓
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	๑.๑๖
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	๐.๔๗
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	๘.๑๔
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	๑.๔๐
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	๗.๖๗
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	๐.๔๗
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	๑.๔๐
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	๕.๑๒
นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ	๐.๔๗
นักวิชาการการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	๐.๒๓

นักเทคโนโลยีสารสนเทศชำนาญการ	๐.๒๓
นักเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ	๐.๔๗
นักวิชาการศาสนศึกษาปฏิบัติการ	๐.๒๓
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ	๐.๔๗
บรรณารักษ์ปฏิบัติการ	๑.๘๖
ครู ค.ศ.๓	๒.๓๓
ครู ค.ศ.๒	๐.๔๗
ครู ค.ศ.๑	๑.๔๐
ครูผู้ช่วย	๐.๒๓
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	๒.๐๙
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	๓.๔๙
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	๐.๒๓
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	๒.๗๙
เจ้าหน้าที่งานโครงการ	๐.๔๗
เจ้าหน้าที่งานพัสดุ	๐.๒๓
เจ้าหน้าที่งานทะเบียน	๐.๔๗
เจ้าหน้าที่ธุรการ	๒.๐๙
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐.๒๓
เจ้าหน้าที่งานร้องเรียน	๐.๒๓
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ	๐.๒๓
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	๐.๒๓
หัวหน้าแผนก	๐.๒๓
ซีพพอร์ต ระบบ	๐.๒๓
ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	๐.๔๗
Sr.Programmer	๐.๒๓
Solution Architecture	๐.๒๓
ลิบเอก	๐.๒๓
นายทหารปฏิบัติการ	๐.๒๓
กกศ.สปพ.กพ.ทอ.	๐.๒๓
นักศึกษาฝึกงาน	๐.๗๐

จากตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเพศหญิง ร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ ๓๐.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๗.๘๘ รองลงมา คือ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๖๗ และมีอายุ ๕๑- ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๐.๐๐ ในด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๒.๐๙ รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ ๔๒.๐๙ ระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ ๓.๗๒ และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๐๙ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ ร้อยละ ๗๖.๒๘ รองลงมา คือ อาชีพพนักงานราชการ ร้อยละ ๙.๐๗ และลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ ๘.๖๐ หน่วยงานส่วนใหญ่ อยู่ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ร้อยละ ๑๑.๖๓ รองลงมา คือ สำนักงาน ก.ศ.น. ร้อยละ ๙.๗๗ โรงเรียน ร้อยละ ๕.๕๘ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม(สป.อว.) ร้อยละ ๔.๔๒ ตำแหน่งส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ ร้อยละ ๒๐.๙๓ รองลงมา คือ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติการ ร้อยละ ๘.๑๔ และตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตารางที่ ๒ ความคาดหวังต่อการให้บริการ

รายการ	สถิติ			ระดับความ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	\bar{X}	std. deviation	ร้อยละ		
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ	๔.๑๓	๐.๘๐	๘๒.๕๑	มาก	๑
๑.๒ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษามีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	๔.๐๓	๐.๘๔	๘๐.๖๐	มาก	๓
๑.๓ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในรูปแบบเอกสารรายงานและการนำเสนอทาง Website เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้งาน	๓.๙๙	๐.๙๔	๗๙.๘๖	มาก	๔
๑.๔ มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น	๔.๐๕	๐.๘๗	๘๑.๐๗	มาก	๑
รวม	๔.๐๕	๐.๘๖	๘๑.๐๑	มาก	-
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	๔.๒๘	๐.๗๙	๘๕.๖๗	มาก	๑
๒.๒ มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานข้อมูลและ	๔.๑๙	๐.๘๐	๘๓.๘๑	มาก	๔

เอกสารประกอบการดำเนินการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี					
๒.๓ มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนตรงกับความ ต้องการ	๔.๒๐	๐.๘๐	๘๓.๙๕	มาก	๓
๒.๔ มีการให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนด้วยความ เสมอภาค เท่าเทียมกัน และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๖	๐.๗๙	๘๕.๒๖	มาก	๒
รวม	๔.๒๓	๐.๘๐	๘๔.๖๗	มาก	-
๓. ความคาดหวังต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๓.๑ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	๔.๑๙	๐.๘๐	๘๓.๘๖	มาก	๒
๓.๒ การให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๑๙	๐.๘๒	๘๓.๗๗	มาก	๓
๓.๓ การให้บริการโดยรวม มีการดำเนินงานเป็นระบบ มีความคุ้มค่าสมประโยชน์	๔.๒๐	๐.๘๑	๘๓.๙๕	มาก	๑
รวม	๔.๑๙	๐.๘๑	๘๓.๘๖	มาก	-
๔. ความคาดหวังต่อข้อมูลสารสนเทศ					
๔.๑ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	๔.๓๓	๐.๗๓	๘๖.๕๖	มาก	๑
๔.๒ ข้อมูลสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย	๔.๒๓	๐.๘๒	๘๔.๖๕	มาก	๖
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๒๔	๐.๘๓	๘๔.๘๔	มาก	๒
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔.๒๔	๐.๘๒	๘๕.๓๕	มาก	๓
๔.๕ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา เชื่อถือได้	๔.๒๓	๐.๘๓	๘๔.๙๕	มาก	๕
๔.๖ สามารถใช้ศึกษาอ้างอิงทางวิชาการได้	๔.๒๓	๐.๘๓	๘๕.๐๔	มาก	๔
รวม	๔.๒๕	๐.๘๑	๘๕.๒๓	มาก	-
รวมเฉลี่ย	๔.๑๘	๐.๘๒	๘๓.๔๔	มาก	-

จากตารางที่ ๒ แสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๓.๔๔ ($\bar{X} = ๔.๑๘$) เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ ๑ ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๑.๐๑ ($\bar{X} = ๔.๐๕$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น ร้อยละ ๘๑.๐๗ ($\bar{X} = ๔.๐๕$)

วัตถุประสงค์ที่ ๒ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๖๗ ($\bar{X} = ๔.๒๓$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ ความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ร้อยละ ๘๕.๖๗ ($\bar{X} = ๔.๒๘$)

วัตถุประสงค์ที่ ๓ ความคาดหวังต่อคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๓.๘๖ ($\bar{X} = ๔.๑๙$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การให้บริการโดยรวม มีการดำเนินงานเป็นระบบ มีความคุ้มค่าสมประโยชน์ ร้อยละ ๘๓.๙๕ ($\bar{X} = ๔.๒๐$)

วัตถุประสงค์ที่ ๔ ความคาดหวังต่อข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๕.๒๓ ($\bar{X} = ๔.๒๕$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน ร้อยละ ๘๖.๕๖ ($\bar{X} = ๔.๓๓$)

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ	สถิติ			ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	std. deviation	ร้อยละ		
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ	๓.๙๗	๐.๘๐	๗๙.๓๕	มาก	๒
๑.๒ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	๓.๙๓	๐.๘๓	๗๘.๖๐	มาก	๔
๑.๓ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในรูปแบบเอกสารรายงานและการนำเสนอทาง Website เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้งาน	๓.๙๔	๐.๘๒	๗๘.๗๙	มาก	๓
๑.๔ มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น	๓.๙๙	๐.๘๔	๗๘.๙๑	มาก	๑
รวม	๓.๙๖	๐.๘๒	๗๘.๙๑	มาก	-
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๑๐	๐.๘๐	๘๑.๙๕	มาก	๑

เอกสารประกอบการดำเนินการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เป็นกันเอง					
๒.๒ มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี	๔.๐๖	๐.๗๙	๘๑.๑๒	มาก	๓
๒.๓ มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คำปรึกษาแนะนำ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความ ต้องการ	๔.๐๔	๐.๘๑	๘๐.๘๔	มาก	๔
๒.๔ มีการให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๐	๐.๘๐	๘๑.๓๐	มาก	๒
รวม	๔.๐๘	๐.๘๐	๘๑.๓๐	มาก	-
๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๓.๑ การให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการ	๓.๙๗	๐.๘๒	๗๙.๓๐	มาก	๒
๓.๒ การให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๓.๙๖	๐.๘๓	๗๙.๑๖	มาก	๓
๓.๓ การให้บริการโดยรวม มีการดำเนินงานเป็นระบบ มีความคุ้มค่าสมประโยชน์	๓.๙๗	๐.๘๔	๗๙.๔๙	มาก	๑
รวม	๓.๙๗	๐.๘๓	๗๙.๓๒	มาก	-
๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ					
๔.๑ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	๔.๐๙	๐.๗๗	๘๑.๗๗	มาก	๑
๔.๒ ข้อมูลสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย	๓.๙๕	๐.๘๕	๗๘.๙๘	มาก	๖
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๓.๙๖	๐.๘๒	๗๙.๑๖	มาก	๕
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๓.๙๘	๐.๘๒	๗๙.๙๗	มาก	๔
๔.๕ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา เชื่อถือได้	๔.๐๑	๐.๗๘	๗๙.๓๗	มาก	๒
๔.๖ สามารถใช้ศึกษาอ้างอิงทางวิชาการได้	๓.๙๙	๐.๘๒	๗๙.๕๐	มาก	๓
รวม	๔.๐๐	๐.๘๑	๗๙.๗๙	มาก	-
รวมเฉลี่ย	๔.๐๐	๐.๘๒	๗๙.๘๓	มาก	-

จากตารางที่ ๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๙.๘๓ ($\bar{X} = ๔.๐๐$) เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่า กิจกรรมการให้บริการที่ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ ๑ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๘.๙๑ ($\bar{X} = ๓.๙๖$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น ร้อยละ ๗๘.๙๑ ($\bar{X} = ๓.๙๙$)

วัตถุประสงค์ที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๑.๓๐ ($\bar{X} = ๔.๐๘$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ มีความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ร้อยละ ๘๑.๙๕ ($\bar{X} = ๔.๑๐$)

วัตถุประสงค์ที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๙.๓๒ ($\bar{X} = ๓.๙๗$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การให้บริการโดยรวมมีการดำเนินงานเป็นระบบ มีความคุ้มค่าสมประโยชน์ ร้อยละ ๗๙.๔๙ ($\bar{X} = ๓.๙๗$)

วัตถุประสงค์ที่ ๔ ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๙.๗๙ ($\bar{X} = ๔.๐๐$) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน ร้อยละ ๘๑.๗๗ ($\bar{X} = ๔.๐๙$)

ส่วนที่ ๔ การสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

4.1 ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ โดยมีประเด็น ๒๑ ด้าน ดังนี้

๑. ควรตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันมากที่สุด
๒. ข้อมูลยังไม่บูรณาการ ไม่เป็นปัจจุบัน นำมาใช้ไม่ทันที่
๓. อยากให้มีข้อมูลของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระบบ EDC ที่จังหวัดสามารถใช้งานได้จริง
๔. การขอการใช้ software ยังไม่มีประสิทธิภาพ
๕. บางครั้งประสานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่ได้
๖. อยากให้มีข้อมูลพื้นฐานด้านการศึกษาในส่วนภูมิภาค+จังหวัดมีให้บริการที่เว็บไซต์กลางของกระทรวงศึกษาธิการด้วย (Big data) พร้อมใช้งานเร็ว ๆ
๗. การเข้าถึงข้อมูล/การอัปเดตข้อมูล
๘. ปกติใช้บริการด้านสลิปเงินเดือนและข้อมูลบนหน้าเว็บเท่านั้น ไม่เคยประสานกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเลยไม่ทราบข้อมูลในด้านการพูดคุยสอบถามหรือการติดต่อโดยตรงกับ จนท.
๙. ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
๑๐. ข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่ครอบคลุม ยากต่อการนำมาใช้ตอบตัวชี้วัด
๑๑. เข้าถึงยาก
๑๒. ล่าช้า

๑๓. ข้อมูลที่จัดเก็บมีความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น
๑๔. ต้องการให้มีการระบุเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน
๑๕. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง
๑๖. ไม่ค่อยทราบว่า ศทท.มีการให้บริการด้านใดบ้าง และไม่รู้จะติดต่อกับใคร?
๑๗. ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและครบถ้วน
๑๘. ความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูล
๑๙. ควรมี Service Catalog ในการให้ผู้ขอใช้บริการได้เลือก
๒๐. ข้อมูลน้อยไม่ครอบคลุม และนำไปใช้ได้น้อย
๒๑. การให้บริการล่าช้า การให้ข้อมูลไม่ชัดเจนตรงตามความต้องการ

4.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ โดยมีประเด็น ๙ ด้าน ดังนี้

๑. ควรมีจิตอาสา จิตบริการในหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง
๒. พบบยาก
๓. ความชัดเจน
๔. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมี service mind มากกว่านี้
๕. ตอบไม่ตรงคำถาม เวลาส่งข้อมูลไม่มีการตอบกลับว่าได้รับข้อมูลแล้วหรือยัง ทำให้ไม่ทราบว่า ข้อมูลที่ส่งไปได้รับหรือเปล่า
๖. การติดต่อยังต้องสอบถามเจ้าหน้าที่หลายคน
๗. ความรอบรู้ และชัดเจนในข้อมูล
๘. ตอบคำถามช้าเกินหนึ่งสัปดาห์
๙. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

4.3 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ โดยมีประเด็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ไม่มีการแจกเอกสาร
๒. ควรมีแจกเอกสารการบรรยาย
๓. อุปกรณ์ สถานที่ยังไม่สะดวกเท่าที่ควร

4.4 ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ โดยมีประเด็น ๑๔ ด้าน ดังนี้

๑. ควรแยกการแสดงผลเป็นรายภาค
๒. ข้อมูลไม่ครบถ้วนครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้
๓. กัลยาณมิตร
๔. อาจขอข้อมูลยากหรือไม่มีเพียงพอในข้อมูลบางช่วงงานนั้นๆ
๕. ระบบไม่มีความเสถียร
๖. การไหลตข้อมูลช้า
๗. ยากให้มีข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ข้อมูลได้ตามความต้องการ
๘. ความล่าช้า
๙. การบริการข้อมูลยังไม่แพร่หลาย เผยแพร่ยังน้อยช่องทาง
๑๐. ขาดการประชาสัมพันธ์และการถ่ายทอดการเข้าถึงหน่วยงาน
๑๑. การแจ้งหนังสือของสป.มีความล่าช้าค้ำหนายาก ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ครบ
๑๒. ข้อมูลไม่สามารถใช้ได้จริง
๑๓. ให้ข้อมูลล่าช้า
๑๔. ข้อมูลน้อย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

ประเด็น/ข้อเสนอแนะที่จะนำไปปฏิบัติ โดยมีประเด็น ๗/๓ ด้าน ดังนี้

๑. อยากให้มาบริการอย่างรวดเร็ว..ทันเวลา
๒. เว็บไซต์มีการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาในประเด็นสำคัญหรือน่าสนใจ โดยมีข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน ทันสมัย
๓. ความถูกต้องของข้อมูล และการนำไปใช้ประโยชน์ของข้อมูลที่ได้มาให้เกิดประโยชน์สูงสุด
๔. ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาควรเป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงช่องทางได้ง่าย
๕. ต้องการให้ระบบมีความเสถียร และมีข้อมูล สารสนเทศที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สามารถใช้งานได้ทันที (ถูกต้องแบบ Real time) มีการกำหนดเวลาตรวจสอบที่ชัดเจน ไม่ปล่อยให้มีการตรวจสอบ ยืนยันไปเรื่อย ๆ ไม่มีเวลาสิ้นสุด
๖. ในระบบฐานข้อมูล ควรมีระบบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนด/กรอง/เลือกใช้ ข้อมูลได้ทันทีตามความต้องการ

๗. จัดสรรคอมพิวเตอร์ทันสมัย
 ๘. ควรจัดให้ห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ของ สป.
 ๙. ปรับข้อมูลคำสั่ง ประกาศ ต่าง ๆ ให้อัปเดตทุกวัน
 ๑๐. ข้อมูลสารสนเทศยังไม่สามารถเป็นข้อมูลกลาง Big Data ที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในบางกรณี อยากให้มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานการศึกษาและใช้ข้อมูลร่วมกันได้
 ๑๑. อยากให้ระบบข้อมูล Big Data ของทั้งกระทรวงสามารถใช้งานได้
 ๑๒. ปรับปรุงระบบให้ทันต่อความต้องการใช้งานให้รวดเร็วต่อไปค่ะ
 ๑๓. การจัดทำข้อมูลมีโปรแกรมมากเกินไป ควรจัดทำเป็นโปรแกรมเดียว
 ๑๔. ต้องการให้มีช่องทางสอบถามข้อมูล
 ๑๕. ควรมีการสำรวจความต้องการการใช้ข้อมูลสารสนเทศของหน่วย และดำเนินการให้ระบบข้อมูลสารสนเทศมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ได้ และควรมีข้อมูลย้อนหลัง 5 - 10 ปี
 ๑๖. ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่มีความหลากหลาย ตามแต่ละพื้นที่
 ๑๗. ข้อมูลเป็นปัจจุบันและมีความน่าเชื่อถือ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันกับเทคโนโลยี
 ๑๘. ข้อมูลที่ได้รับมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ควรจะนำส่ง ปศท.ให้เร็ว เพื่อการใช้ประโยชน์
 ๑๙. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดทราบว่าสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลสารสนเทศได้จากแหล่งใด
 ๒๐. ควรประมวลผลและเผยแพร่ข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากที่สุด หากเผยแพร่ล่าช้า
- ข อ ม ล
- จะไม่ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้มากนัก เนื่องจากข้อมูลต้องใช้ในการวางแผนและการพัฒนาการศึกษาด้านต่าง ๆ
๒๑. ขอให้ สป. มีการใช้ software ทุกตัวเป็นของลิขสิทธิ์ และขอเพิ่มในการจัดทำ Ebook ให้มีความสะดวกมากกว่านี้
 ๒๒. ข้อมูลเป็นปัจจุบันนำไปใช้งานได้ง่าย
 ๒๓. ให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วน และทันตามความต้องการ
 ๒๔. ข้อมูลที่ครบถ้วน
 ๒๕. พัฒนาระบบให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น
 ๒๖. ให้มีข้อมูลที่พร้อมจะใช้งาน
 ๒๗. บุคลากรสามารถแก้ปัญหาทางด้านด้านเทคนิคเบื้องต้นได้
 ๒๘. ดีแล้วให้ดียิ่งขึ้นไป
 ๒๙. อยากให้กระทรวงศึกษาธิการมีข้อมูลกลางด้านการศึกษามีคุณภาพ ครบถ้วนทันสมัย สามารถใช้ประโยชน์ได้ ผ่านระบบฐานข้อมูลกลาง Education data center (EDC) และระบบ EDC มีความเสถียรพร้อมให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาได้อย่างเต็มรูปแบบ
 ๓๐. อยากได้เอกสารข่าวสารทางการศึกษาเผยแพร่เป็นประจำทุกเดือน

๓๑. เชื่อมโยง Big Data ด้านความต้องการอาชีพให้เห็นภาพที่ชัดเจนมากขึ้น
๓๒. ให้ข้อมูลผู้ใช้บริการด้วย
๓๓. อยากให้สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการช่วยเหลือ และดูแลเรื่องผลประโยชน์ที่บุคลากรทางการศึกษาจะได้รับให้มากกว่านี้ เช่นเรื่อง การทำผลงานเลื่อนระดับ ค่าเช่าบ้านที่ล่าช้า เงินเดือนที่เลื่อนล่าช้า เป็นต้น
๓๔. ข้อมูลสารสนเทศยังไม่ครอบคลุมกับความต้องการ
๓๕. ควรมีการกำหนดขั้นตอนและแบบฟอร์มการขอรับบริการข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยประกาศให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน
๓๖. ระบบการออกเลขหนังสือ นำปรับปรุงกรณีกรอกข้อมูลไม่ครบ ให้สามารถ กรอกเพิ่มเติมได้ โดยไม่ต้องมากรอกใหม่หมด
๓๗. ข้อมูลควรเป็นปัจจุบัน และมีความสมบูรณ์ของข้อมูลมากกว่านี้
๓๘. ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง
๓๙. ข้อมูลควรมีความทันสมัยเพื่อนำไปใช้ได้อย่างทันที่
๔๐. ควรพัฒนาเทคโนโลยีด้านการศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ
๔๑. เรื่องความรวดเร็ว ยังล่าช้า และการเผยแพร่ยังมีน้อยเกินไป
๔๒. ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลที่เชื่อถือได้
๔๓. ข้อมูลควรเชื่อมโยงทุกสังกัดใน ศธ และสามารถนำมาใช้ได้จริง มีความน่าเชื่อถือ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔๔. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผลเป็นรายงานเผยแพร่
๔๕. อยากให้มีการสรุปการส่งข้อมูลหน้าเว็บหรือช่องทางอื่น เพื่อจะได้สามารถตรวจสอบว่าส่งข้อมูลแล้วหรือยัง
๔๖. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน
๔๗. ควรมีการจัดอบรมการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการ
๔๘. การจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่
๔๙. ระบบ DPISไม่เป็นปัจจุบัน เวอร์ชันตามไม่ทันสำนักงาน ก.พ.
๕๐. ส่งเอกสารหรือหนังสือประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน การฝึกอบรม วารสารให้กับหน่วยงานอื่นที่ได้รับทราบข้อมูล
๕๑. การติดตามงาน และการรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
๕๒. ความเสถียร
๕๓. ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการและบุคลากรที่รับผิดชอบ เพื่อสะดวกต่อการติดต่อ สอบถาม ปรีกษา เสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้งานระบบข้อมูลที่ ศทก.ดำเนินการ หรืออยู่ระหว่าง

ดำเนินการ และมีการรายงานความคืบหน้างานที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานในสังกัด สป.ว่ามีระยะเวลาแล้วเสร็จ หรือมีปัญหาด้านใด มีคำแนะนำอย่างไร?

๕๔. ข้อมูล Big Data ของศธ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งขอเป็นกำลังใจให้ สป.ศช.ขับเคลื่อนให้สำเร็จครับ
๕๕. ควรมีการจัดทำระบบที่ดีกว่าปัจจุบัน
๕๖. การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานการศึกษาในสังกัด ศธ. ที่ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน มีการนำเสนอทั้งในรูปแบบเอกสาร และเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง
๕๗. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อสร้างการรับรู้ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
๕๘. ขอให้มียุทธศาสตร์ที่ทันต่อการใช้งาน
๕๙. ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
๖๐. รวดเร็ว ทันสมัย update ตลอดเวลา
๖๑. กำหนดขอบเขตการนำข้อมูลเข้าโดย แบ่งเป็นภาคๆและกำหนดระยะเวลาเปิด-ปิด ระบบ
๖๒. ต้องการข้อมูลจากส่วนกลางให้รวดเร็วและครบถ้วนทุกสังกัดกว่าเดิม เช่น สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๖๓. เวลาในการอบรมยาวนานเกินไปในแต่ละวัน ควรปรับปรุงเรื่องเวลาให้เหมาะสม พอเหมาะกับขีดความสามารถรับข้อมูลความรู้ของผู้อบรมในแต่ละวัน
๖๔. ระยะเวลาในการอบรมนานเกินไป ควรปรับเวลาให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับอบรม
๖๕. เนื้อหาแน่นเกินไป ไม่ควรจัดถึง 21.00
๖๖. ข้อมูลข่าวสารยังเข้าไม่ถึงผู้บริโภค และยังไม่ค่อยมีจุดสนใจมาก
๖๗. อยากให้ทางหน่วยงานทำงานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก โดยอาจจะมีข้อ Service Catalog ให้กับผู้ใช้บริการได้เลือก และมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นในการใช้งาน เช่น Social หรือ website
๖๘. อยากให้ข้อมูลมีความครบถ้วนทันสมัยพร้อมใช้งานและเป็นปัจจุบัน real time
๖๙. ควรสอบถามผู้ใช้บริการ
๗๐. ไม่มีเนื่องจากไม่เคยใช้บริการเลย
๗๑. อยากให้จัดทำสารสนเทศต่าง ๆ ให้สามารถออนไลน์ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
๗๒. ควรมีฐานข้อมูลกลางที่ถูกต้อง
๗๓. การให้บริการและให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว

