

สรุปผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

.....

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ดำเนินการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ออนไลน์ สำหรับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำการประมวลผล วิเคราะห์และสรุปผล และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๑. ระยะเวลาดำเนินการ**

สำรวจผ่านระบบออนไลน์ ทางเว็บไซต์ [www.ops.moe.go.th](http://www.ops.moe.go.th) , [www.bict.moe.go.th](http://www.bict.moe.go.th) และ [www.mis.moe.go.th](http://www.mis.moe.go.th) แบนเนอร์ “แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ” หรือ สแกนผ่าน QR Code หรือ URL : <https://forms.gle/F6ZMbvWMrx4mTPa6> ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

**๒. กลุ่มเป้าหมาย**

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง จำนวน ๒๗ หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค จำนวน ๙๕ หน่วยงาน อย่างน้อย จำนวน ๒๕๐ คน

**๓. ผลการสำรวจ**

เป็นผลสำรวจจากการตอบแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สำรวจผ่านระบบออนไลน์ ทางเว็บไซต์ [www.mis.moe.go.th](http://www.mis.moe.go.th) แบนเนอร์ “แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ” หรือ สแกนผ่าน QR Code หรือ URL : <https://forms.gle/F6ZJVbvWMrx4mTPa6> ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ 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. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๒ การสำรวจคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๔ การสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๕ การสำรวจข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## ส่วนที่ ๑

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก คำนวณค่าร้อยละ

ข นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

## ส่วนที่ ๒

ก ความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า ๕ ระดับ โดยมีการให้คะแนน ของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล 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 นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

### ส่วนที่ ๓

ก ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ 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 นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

### ส่วนที่ ๔

ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

### ส่วนที่ ๕

ข้อเสนอแนะและเพื่อการปรับปรุงต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖**

**ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไป**

สถานภาพ		ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๐.๓๘
	หญิง	๖๙.๖๒
อายุ	ระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี	๑๖.๙๒
	ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี	๓๐.๗๗
	ระหว่าง ๔๑ ปีขึ้นไป	๕๒.๓๑
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๔๖
	ปริญญาตรี	๕๐.๓๘
	ปริญญาโท	๔๓.๔๖
	สูงกว่าปริญญาโท	๒.๖๙
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนัก	๐.๓๘
	ผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้ากลุ่ม	๑๓.๔๖
	นักวิชาการศึกษา	๒๐.๓๘
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๘.๘๕
	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๘.๘๕
	ไม่ระบุ -	๑.๕๔
	ครู	๐.๓๘
	ครูการศึกษาพิเศษ	๐.๓๘
	ครูผู้สอน	๐.๓๘
	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	๖.๙๒
	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	๑.๕๔
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	๑.๕๔
	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	๐.๓๘
	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	๐.๓๘
	เจ้าหน้าที่	๐.๗๗
	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	๐.๓๘
	เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ	๐.๓๘
	เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	๐.๓๘
	ธุรการโรงเรียน	๐.๓๘
	นักการภารโรง	๐.๓๘
นักจัดการงานทั่วไป	๔.๒๓	
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	๐.๓๘	

	นักทรัพยากรบุคคล	๕.๗๗
	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	๐.๓๘
	นักประชาสัมพันธ์	๐.๗๗
	นักวิชาการเงินและบัญชี	๐.๗๗
	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	๑.๑๕
	นักวิชาพัสดุ	๐.๓๘
	นักวิเทศสัมพันธ์	๐.๓๘
	นิติกร	๑.๙๒
	พจน.	๐.๓๘
	พนักงานราชการ	๐.๗๗
	พนักงานราชการ พนักงานจัดการงานทั่วไป	๐.๓๘
	พนักงานราชการครู	๐.๓๘
	รองศจ.	๐.๗๗
	ลูกจ้าง	๑.๕๔
	ลูกจ้างชั่วคราว	๐.๗๗
	ศึกษานิเทศก์	๗.๖๙
หน่วยงาน	ส่วนกลาง	๒๖.๙๒
	ศธภ.	๗.๖๙
	ศจ.	๕๕.๗๗
	กทม.	๐.๓๘
	กศน.	๐.๓๘
	โรงเรียน	๑.๙๒
	โรงเรียนบ้านสรรเสริญ	๐.๓๘
	โรงเรียนวัดบ่อมะปริง	๐.๓๘
	สพป.	๒.๓๑
	สพฐ.	๐.๗๗
	สพพ กจ๓	๐.๓๘
	สสวท.	๐.๓๘
	สอศ.	๐.๗๗
	หน่วยงานในกำกับ	๐.๓๘
	อปท.	๐.๓๘
	ไม่ระบุ -	๐.๗๗

จากตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเพศหญิง ร้อยละ ๖๙.๖๒ รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ ๓๐.๓๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๕๒.๓๑ รองลงมา คือ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๐.๗๗ และมีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๑๖.๙๒ ในด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๐.๓๘ รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ ๔๓.๔๖ ระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ ๒.๖๙ และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๓.๔๖ ตำแหน่งส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ร้อยละ ๒๐.๓๘ รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้ากลุ่ม ร้อยละ ๑๓.๔๖ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาวิเคราะห์นโยบายและแผน ร้อยละ ๘.๘๕ หน่วยงานส่วนใหญ่อยู่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ร้อยละ ๕๕.๗๗ รองลงมา คือ ส่วนกลาง ร้อยละ ๒๖.๙๒ สำนักงานศึกษาธิการภาค ร้อยละ ๗.๖๙ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๒.๓๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ การสำรวจความคาดหวังต่อการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
ตารางที่ ๒ ความคาดหวังต่อการให้บริการ

รายการ	สถิติ			ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	$\bar{X}$	std. deviation	ร้อยละ		
<b>๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา มีความ สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตาม นโยบายกระทรวงศึกษาธิการ	๔.๒๗	๐.๘๒	๘๕.๔๖	มาก	๒
๑.๒ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษามีความเหมาะสม กับสภาพพื้นที่	๔.๒๒	๐.๘๑	๘๔.๓๑	มาก	๓
๑.๓ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศด้าน การศึกษาในรูปแบบเอกสารรายงานและการนำเสนอ ทาง Website เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ งาน	๔.๒๐	๐.๘๔	๘๓.๙๒	มาก	๔
๑.๔ มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงาน การรับ บริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น	๔.๓๑	๐.๗๙	๘๖.๒๓	มาก	๑
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๕</b>	<b>๐.๘๒</b>	<b>๘๔.๙๘</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>
<b>๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	๔.๔๐	๐.๗๐	๘๘.๐๘	มาก	๑
๒.๒ มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานข้อมูลและ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี	๔.๓๕	๐.๗๓	๘๗.๐๐	มาก	๒
๒.๓ มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คำปรึกษา	๔.๓๑	๐.๘๐	๘๖.๒๓	มาก	๓

เอกสารประกอบการดำเนินการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้าน การศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

แนะนำ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนตรงกับความ ต้องการ					
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๖</b>	<b>๐.๗๕</b>	<b>๘๗.๑๐</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>
<b>๓. ความคาดหวังต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>					
๓.๑ การให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการ	๔.๓๐	๐.๗๖	๘๖.๐๘	มาก	๒
๓.๒ การให้บริการโดยรวม มีการดำเนินงานเป็นระบบ มีความคุ้มค่าสมประโยชน์	๔.๓๐	๐.๗๙	๘๕.๙๒	มาก	๑
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๐</b>	<b>๐.๗๘</b>	<b>๘๖.๐๐</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>
<b>๔. ความคาดหวังต่อข้อมูลสารสนเทศ</b>					
๔.๑ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	๔.๓๙	๐.๗๕	๘๗.๗๗	มาก	๑
๔.๒ ข้อมูลสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย	๔.๓๕	๐.๘๔	๘๖.๙๒	มาก	๓
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๓๒	๐.๘๒	๘๖.๔๖	มาก	๕
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔.๓๓	๐.๗๙	๘๖.๖๒	มาก	๔
๔.๕ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา เชื่อถือได้	๔.๓๘	๐.๗๓	๘๗.๕๔	มาก	๒
๔.๖ สามารถใช้ศึกษาอ้างอิงทางวิชาการได้	๔.๒๙	๐.๘๐	๘๕.๗๗	มาก	๖
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๒</b>	<b>๐.๗๗</b>	<b>๘๔.๔๐</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๗๘</b>	<b>๘๖.๒๓</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ ๒ แสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๖.๒๓ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ ) เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ ๑ ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๙๘ ( $\bar{X} = ๔.๒๕$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น ร้อยละ ๘๖.๒๓ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ )

วัตถุประสงค์ที่ ๒ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๗.๑๐ ( $\bar{X} = ๔.๓๖$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ ความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ร้อยละ ๘๘.๐๘ ( $\bar{X} = ๔.๔๐$ )

วัตถุประสงค์ที่ ๓ ความคาดหวังต่อคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๖.๐๐ ( $\bar{X} = ๔.๓๐$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ ๘๖.๐๘ ( $\bar{X} = ๔.๓๐$ )

วัตถุประสงค์ที่ ๔ ความคาดหวังต่อข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๔๐ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน ร้อยละ ๘๗.๗๗ ( $\bar{X} = ๔.๓๙$ )

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ	สถิติ			ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	std. deviation	ร้อยละ		
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ	๔.๒๓	๐.๗๓	๘๔.๕๔	มาก	๒
๑.๒ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษามีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่	๔.๑๙	๐.๗๘	๘๓.๗๗	มาก	๔
๑.๓ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในรูปแบบเอกสารรายงานและการนำเสนอทาง Website เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้งาน	๔.๒๒	๐.๘๑	๘๔.๓๑	มาก	๓
๑.๔ มีช่องทางในการติดต่อ ประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น	๔.๒๕	๐.๗๕	๘๕.๐๐	มาก	๑
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๒</b>	<b>๐.๗๗</b>	<b>๘๔.๔๐</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ มีความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	๔.๓๓	๐.๗๔	๘๖.๕๔	มาก	๑
๒.๒ มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี	๔.๒๕	๐.๗๘	๘๔.๙๒	มาก	๓
๒.๓ มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความ ต้องการ	๔.๒๓	๐.๘๐	๘๔.๖๒	มาก	๔
<b>รวม</b>	<b>๔.๒๗</b>	<b>๐.๗๗</b>	<b>๘๕.๓๖</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>
<b>๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>					
๓.๑ การให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการ	๔.๒๐	๐.๘๓	๘๔.๐๘	มาก	๑
๓.๒ การให้บริการโดยรวม มีการดำเนินงานเป็นระบบ	๔.๒๐	๐.๘๓	๘๓.๙๒	มาก	๒



มีความคุ้มค่าสมประโยชน์					
รวม	๔.๒๐	๐.๘๓	๘๔.๐๐	มาก	-
<b>๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ</b>					
๔.๑ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	๔.๒๓	๐.๗๙	๘๔.๕๔	มาก	๑
๔.๒ ข้อมูลสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย	๔.๑๕	๐.๘๕	๘๓.๐๘	มาก	๖
ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๑๗	๐.๘๑	๘๓.๓๑	มาก	๕
๔.๔ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับตรงตามความต้องการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔.๑๗	๐.๘๓	๘๓.๔๖	มาก	๔
๔.๕ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา เชื่อถือได้	๔.๒๒	๐.๗๘	๘๔.๓๘	มาก	๒
๔.๖ สามารถใช้ศึกษาอ้างอิงทางวิชาการได้	๔.๒๐	๐.๗๘	๘๓.๙๒	มาก	๓
รวม	๔.๑๙	๐.๘๑	๘๓.๗๘	มาก	-
รวมเฉลี่ย	๔.๒๒	๐.๗๙	๘๔.๓๙	มาก	-

จากตารางที่ ๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๓๙ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ ) เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่า กิจกรรมการให้บริการที่ดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ ๑ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๔๐ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน การรับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาที่หลากหลาย เช่น ไปรษณีย์, Website, E-mail, Facebook, Line เป็นต้น ร้อยละ ๘๕.๐๐ ( $\bar{X} = ๔.๒๕$ )

วัตถุประสงค์ที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๕.๓๖ ( $\bar{X} = ๔.๒๗$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ ความเป็นกัลยาณมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ร้อยละ ๘๖.๕๔ ( $\bar{X} = ๔.๓๓$ )

วัตถุประสงค์ที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๐๐ ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ ๘๔.๐๘ ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ )

วัตถุประสงค์ที่ ๔ ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๓.๗๘ ( $\bar{X} = ๔.๑๙$ ) โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในรายชื่อ คือ การใช้ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน ร้อยละ ๘๔.๕๔ ( $\bar{X} = ๔.๒๓$ )

#### ส่วนที่ ๔ การสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๑ ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

**ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ** โดยมีประเด็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. การติดต่อสื่อสารค่อนข้างยาก โดยเฉพาะทางโทรศัพท์
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศทก.
๓. มีความยุ่งยากในการเข้าใช้
๔. ไม่มีความชัดเจนล่าช้า

๔.๒ ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

**ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ** โดยมีประเด็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ขาดเจ้าหน้าที่ ที่มีความเข้าใจกระบวนการงาน ทำให้คุณภาพการให้บริการลดลง
๒. ไม่มีการรับเรื่องไว้ เมื่อเจ้าของเรื่องไม่อยู่ และยากให้ติดต่อกลับเวลาติดต่อประสานงานไว้
๓. ติดต่อยาก ไม่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเท่าที่ควร

๔.๓ ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

**ประเด็นที่จะนำไปปฏิบัติ** โดยมีประเด็น ๒ ด้าน ดังนี้

๑. ไม่ชัดเจน
๒. ข้อมูลสารสนเทศต้องทันสมัย เป็นปัจจุบัน และเป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

**ประเด็น/ข้อเสนอแนะที่จะนำไปปฏิบัติ** โดยมีประเด็น ๖ ด้าน ดังนี้

๑. เนื่องจากศูนย์เป็นหน่วยงานหลักควรให้ความช่วยเหลือข้อมูลได้มากกว่าให้เขต
๒. ดีเลิศ แต่ให้เชื่อมโยงข้อมูลได้ทันที
๓. การเก็บข้อมูลควรดูตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายแผนพัฒนาการศึกษาของชาติ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ให้ครอบคลุมและสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ต่างกระทรวงแต่เกี่ยวข้องกับการยกระดับคุณภาพการศึกษา การพัฒนาคนทุกช่วงวัย ไม่ว่าจะเด็ก เยาวชน ครูผู้สอน ประชาชน ผู้ปกครอง สถานประกอบการ ความต้องการ แรงงาน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ ให้เป็นระบบ เป็นฐานข้อมูล big data ที่ทันสมัย ปัจจุบัน ครบถ้วน ทุกหน่วย สามารถดึงข้อมูลที่ต้องการมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ตามความต้องการและวัตถุประสงค์ โดยไม่ต้องไปขอเพิ่มเติมหรือเก็บ ข้อมูลซ้ำซ้อน
๔. การให้บริการต้องมีความรวดเร็วไม่พอใจถ้าเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบไม่เต็มใจ
๕. การให้ความรู้ เรื่องสารสนเทศ แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๖. ข้อมูลชัดเจน บริการดีมาก