

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๖๑๒/๑๐๐



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ กทม. ๑๐๓๐๐

วิทยาลัยสารพัดช่างมหาสารคาม	
เลขที่รับ ๐๔๙๐	☒ E-Office ☐ ไปรษณีย์
วันที่ 22 มี.ค. 2555	เวลา ๐๘.3๐ น.
ผู้รับ	

๒๖ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเครือข่าย MOENet

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ
ที่ ศธ.๐๒๐๒.๕/๔๘๒ ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๕ จำนวน ๕ ฉบับ

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็น
ผู้รับผิดชอบในส่วนของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่าย MOENet มีความประสงค์จะสำรวจความพึงพอใจ
การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโครงการ MOENet ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕
หลังจากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตโครงการ MOENet

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์ท่าน
โปรดมอบหมายผู้รับผิดชอบดูแลการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของสถานศึกษาของท่าน ตอบแบบสำรวจความ
พึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านเครือข่ายผ่านเว็บไซต์ www.chk.moe.go.th หรือ
สามารถดาวน์โหลดแบบสำรวจได้จากเว็บไซต์ดังกล่าว และส่งกลับไปยังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ภายในวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๕ รายละเอียดเพิ่มเติมปรากฏดังเอกสาร
สิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

เรียน ผู้อำนวยการฯ

เพื่อโปรด ☐ ทราบ ☒ พิจารณา

เห็นควรมอบ.....

ขอแสดงความนับถือ

(นายจาตุรนต์ วัฒนประทีป)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล ทำหน้าที่

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา

(นายธวัช แบนขุนทด)

ครู คศ.1

ทำหน้าที่ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๓๐๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๒๓๓๕

- ๓๐๐๘๒๖๖๖ - ๓๑๖๓๖๖ -

(นายจรรักษ์ พิตุทธิมาน)

รองผู้อำนวยการฯ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างมหาสารคาม

22 มี.ค. 2555



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ โทร. 0 2282 8283

ที่ ศธ.0202.5/482

วันที่ ๑ มีนาคม 2555

สำนักนโยบายและแผน
เลขรับ 1813
วันที่ 2 มี.ค. 2555
เรื่อง

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเครือข่าย MOENet

เรียน ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนการ อาชีวศึกษา สอศ.

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่าย MOENet จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโครงการ MOENet ประจำปีงบประมาณ 2555 หลังจากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตโครงการ MOENet

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดูแลการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานและสถานศึกษาแจ้งให้หน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดของท่าน ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านเครือข่ายผ่านเว็บไซต์ www.chk.moe.go.th หรือสามารถดาวน์โหลดแบบสำรวจได้จากเว็บไซต์ดังกล่าว และส่งกลับมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในวันที่ 30 เมษายน 2555 อนึ่ง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ กลุ่มเทคโนโลยีการสื่อสาร ดังนี้

1. ภาคกลางและภาคเหนือ น.ส.มลทนา ไชวเกียรติรุ่ง โทร 0 2282 8285 email : montana@moe.go.th
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จ.อ.ภิเชษฐ์ มั่นเกษวิทย์ โทร 0 2628 6600 email : apichet@moe.go.th
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน นายธานินทร์ กองลุน โทร 0 2282 8283 email : thanin@moe.go.th
4. ภาคใต้ กทม. และปริมณฑล น.ส.สุภัทรีญา บัวเกตุ โทร 0 2282 8283 email : suphatsa@moe.go.th
5. ภาคตะวันออก น.ส.สุกัลยา อักษรเนียม โทร 0 2628 6600 email : sukanaks@moe.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายชาญศักดิ์ เหลืองไตรรัตน์)

ข้าราชการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป.

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

งานบริการด้านเครือข่าย.....

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ MOENet เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการด้านเครือข่าย MOENet ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลของผู้รับบริการ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งของผู้รับผิดชอบการใช้งานเครือข่าย MOENet
☐ ผู้บริหาร ☐ ครูผู้สอน ☐ อัตรากำลัง
☐ ข้าราชการ คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
5. ชื่อหน่วยงาน..... จังหวัด..... เขต
- สังกัด ☐ สพฐ. ☐ สป. ☐ กศน. ☐ สอศ.
6. สื่ออินเทอร์เน็ตที่หน่วยงาน/สถานศึกษาใช้บริการในปัจจุบัน
☐ IP STAR ☐ ADSL ☐ DLS-VPN ☐ CDMA ☐ Wi-Net ☐ Leased Line
7. บริษัทผู้ให้บริการสื่อที่ติดตั้งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
☐ บริษัท TOT ☐ บริษัท CAT ☐ บริษัท UIH ☐ บริษัท SAMART
8. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานของท่านเชื่อมต่อกับสื่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้
☐ 10-50 เครื่อง ☐ 51-100 เครื่อง ☐ 101-150 เครื่อง
☐ 151-200 เครื่อง ☐ มากกว่า 200 เครื่อง
9. หน่วยงานของท่านต้องการใช้อินเทอร์เน็ตแบบใด
☐ IP STAR ☐ ADSL ☐ DLS-VPN ☐ CDMA ☐ Wi-Net ☐ Hi-Net ☐ Leased Line
10. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานท่านเท่าไร (ทดสอบความเร็วได้ที่
<http://speedtest.moe.go.th>)
☐ 1.5 - 2 Mbps ☐ 2.01 - 3 Mbps ☐ 3.01 - 4 Mbps ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆเหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การใช้งานเครือข่าย MOENet ในการจัดการเรียนการสอน					
1.1.1 ความเร็วในการใช้งานเครือข่าย					
1.1.2 เสถียรภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
1.1.3 ระบบการกู้คืนระบบเครือข่ายรวดเร็วทันต่อการใช้งาน					
1.2 การใช้งานเครือข่าย MOENet ในการบริหารจัดการ					
1.2.1 ความเร็วในการใช้งานเครือข่าย					
1.2.2 เสถียรภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
1.2.3 ระบบการกู้คืนระบบเครือข่ายรวดเร็วทันต่อการใช้งาน					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่กระทรวงศึกษาธิการ					
2.1.1 มีอริยาศัยที่ดี สุภาพ					
2.1.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
2.1.3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.1.4 ประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี					
2.2 เจ้าหน้าที่บริษัท (บริษัทที่ติดตั้งสื่อให้)					
2.2.1 มีอริยาศัยที่ดี สุภาพ					
2.2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
2.2.3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.2.4 ประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ช่องทางเลือกติดต่อการแจ้งซ่อมที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น					
3.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการซ่อมระบบ					
3.3 ได้ผลตอบรับและติดตามการแก้ไขปัญหาการใช้งานเครือข่ายจากเจ้าหน้าที่					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับประโยชน์จากเครือข่าย MOENet					
4.2 ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้บริการอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการหน่วยงานจึงให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และ จริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกัน ททุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ จึงขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของ ท่านมากที่สุด โดย

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด 4 = เชื่อมั่นมาก 3 = เชื่อมั่นปานกลาง 2 = เชื่อมั่นน้อย 1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
1.5 ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ					

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
3. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม					
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
3.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก					
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
4.2 หน่วยงานมีการชี้แจงขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน					
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
5. การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
5.1 หน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ					
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.4 ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
5.5 ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว					

.....กรุณาตอบแบบสอบถามพร้อมส่งคืนกลับภายในวันที่ 30 เมษายน 2555

.....ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้.....