รายงานผลการบริหารโครงการ
โครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ :
หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔
ระหว่างวันที่ ๒๙ มีนาคม – ๒ เมษายน ๒๕๖๔
ณ ห้องประชุม ๔๒๐๒ อาคารอเนกประสงค์ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

****

๑. ข้อมูลโครงการ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ เห็นชอบในหลักการแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ เพื่อให้ข้าราชการและส่วนราชการมีกรอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ที่จะส่งเสริมสนับสนุนการให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และในการพัฒนางานภาครัฐ และสนับสนุน “การปรับเปลี่ยนภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญ ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล และเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลและสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

กระทรวงศึกษาธิการได้ตระหนักและเห็นความสำคัญดังกล่าว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงได้มอบหมายให้สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินโครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ ขึ้น โดยได้พัฒนาหลักสูตรสำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จำนวน ๓ หลักสูตร คือ ๑) หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ ๒) หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับบุคลากรสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และ ๓ หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำหรับการดำเนินการพัฒนา รุ่นที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒๙ มีนาคม – ๒ เมษายน ๒๕๖๔ ณ ห้องประชุม ๔๒๐๒ อาคารอเนกประสงค์ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์

๑.๒.วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา

๑) มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ และสามารถนำผลการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๒) สามารถใช้ทักษะด้านดิจิทัลไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศ

๑.๓ โครงสร้างหลักสูตร

หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนา รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงโลกดิจิทัล ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างปลอดภัย สามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการบริหารจัดการในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษา ประกอบด้วย ๔ รายวิชา จำนวน ๓๐ ชั่วโมง ดังนี้

รายวิชาที่ ๑ กระบวนทัศน์และการใช้ดิจิทัลในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้อย่างปลอดภัย (๖ ชั่วโมง)

รายวิชาที่ ๒ สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัลบนโลกออนไลน์ (๖ ชั่วโมง)

รายวิชาที่ ๓ การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ (๖ ชั่วโมง)

รายวิชาที่ ๔ การใช้ดิจิทัลในการจัดการเรียนรู้ (๑๒ ชั่วโมง)

๑.๔ งบประมาณที่ใช้ไป

งบประมาณรวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๐๖,๐๔๐ บาท (สองแสนหกพันสี่สิบบาทถ้วน)

๒. บทบาทหน้าที่ผู้บริหารโครงการ

ก่อนการพัฒนา

๑) ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างหลักสูตร คู่มือการพัฒนา และกระบวนการพัฒนา

๒) ประสานงานกับส่วนราชการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ได้แก่ การรับสมัครผู้เข้ารับการพัฒนา การพัฒนาหลักสูตร วิทยากร และสื่อประกอบการพัฒนา

๓) ประสานงานกับกลุ่มงานต่างๆ ใน สคบศ. เพื่อสนับสนุนการพัฒนา ได้แก่ การเปิดระบบการลงทะเบียนประวัติแบบ online การจัดทำวุฒิบัตร ขอรหัส wifi การเงิน ที่พัก ห้องประชุม อาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม

๔) แต่งตั้งคณะทำงานโครงการและวิทยากร ได้แก่ คำสั่งคณะทำงานวิชาการ ผู้บริหารโครงการ วิทยากรหรือวิทยากรกลุ่ม และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

๕) ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ เพื่อเตรียมการพัฒนาในโครงการโดยการชี้แจงหลักสูตร กระบวนการพัฒนา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล และบทบาทของคณะกรรมการต่างๆ ก่อนดำเนินการพัฒนา

๖) ประกาศรับสมัครและคัดเลือกผู้เข้ารับการพัฒนาตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

๗) ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนประวัติพร้อมจัดทำรายชื่อผู้เข้ารับการพัฒนา

๘) เชิญประธานพิธีเปิด - ปิด เตรียมคำกล่าวรายงานและคำกล่าว เปิด - ปิด

๙) จัดเตรียมเอกสารประกอบการพัฒนาในรูปแบบ online ได้แก่ ตารางการพัฒนา บัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการพัฒนา รายชื่อแบ่งกลุ่ม สื่อและเอกสารประกอบการพัฒนา

๑๐) จัดเตรียมเอกสารสำหรับดำเนินการพัฒนา ได้แก่ แบบรับลงทะเบียน บัญชีลงเวลาประจำวัน แผนผังที่นั่ง รายชื่อแบ่งกลุ่ม แบบแนะนำวิทยากร แบบขอบคุณวิทยากร และแบบขออนุญาตออกนอกสถานที่

๑๑) จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ประกอบการพัฒนา ได้แก่ ป้ายชื่อผู้เข้ารับการพัฒนา ป้ายชื่อวิทยากร แฟ้มเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น

ระหว่างการพัฒนา

๑) รับลงทะเบียนผู้เข้ารับการพัฒนาในวันแรกและลงเวลาเข้ารับการพัฒนาทุกวัน

๒) ดำเนินการปฐมนิเทศผู้เข้ารับการพัฒนา และพิธีเปิด

๓) ติดตามดำเนินการลงข้อมูลในทะเบียนประวัติผู้เข้ารับการพัฒนาให้ครบถ้วน ทุกคน

๔) อำนวยความสะดวกแก่วิทยากร วิทยากรพี่เลี้ยง ผู้เข้ารับการพัฒนาและผู้เกี่ยวข้องตลอดโครงการ

๕) กำกับและควบคุมเวลาการเข้ารับการพัฒนาของผู้เข้ารับการพัฒนาและวิทยากรให้เป็นไปตามตารางการพัฒนา

๖) บันทึกข้อความขอจัดทำวุฒิบัตรผู้ผ่านการพัฒนา เสนอต่อ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลกรทางการศึกษา เพื่อมอบให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

๗) รวบรวมและสรุปเวลาเข้ารับการพัฒนาส่งมอบให้ คณะกรรมการวัดและประเมินผล หลังเสร็จสิ้นการพัฒนา

๘) รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลประเมินโครงการ

หลังการพัฒนา

สรุปและรายงานผลการบริหารโครงการเสนอต่อ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลกรทางการศึกษา

๓. ผลการบริหารโครงการ

๓.๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๓.๑.๑ ผู้เข้ารับการพัฒนา

การพัฒนาโครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ : หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔ จำนวนทั้งสิ้น ๔๖ คน เป็น เพศชาย ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๔ เพศหญิง ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๖ อายุต่ำสุด ๓๔ ปี สูงสุด ๕๘ ปี ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๓ วิทยฐานะชำนาญการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๗ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๓ และ ปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗ สังกัด สพฐ. จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๑.๒ วิทยากร และวิทยากรกลุ่ม

วิทยากรโครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ : หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔ เป็นผู้ที่มีความรู้มีความสามารถ มีประสบการณ์ และประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในเชิงวิชาการและทางวิชาชีพจากโรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา ประกอบด้วย ๑) นายอภิชัย ศรีรัตนารุ่งเรือง ๒) นายสมศักดิ์ ไกรสมุทร และ ๓) นางสาวพิชชาภรณ์ วงค์อินทร์

สำหรับวิทยากรกลุ่มเป็นวิทยากรจากสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย ๑) นางสุพรรณี สมิท ๒) นางสาวสุนทรี ไกรกาบแก้ว ๓) นางสาวกันยรัตน์ เสริมชื่อ ๔) นางสาวชูจุฑา ทองนอก และ ๕) นางสาวพรรัตน์ แสนศรีแก้ว

๓.๒ การประเมินผลการพัฒนา

๓.๒.๑ ด้านระยะเวลาเข้ารับพัฒนา

ผลการประเมินระยะเวลาเข้ารับการพัฒนา โครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ : หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔ พบว่า เวลาเข้ารับการพัฒนาทั้งหมด ๓๐ ชั่วโมง ผู้เข้ารับการพัฒนามีเวลาเข้ารับการพัฒนาเฉลี่ย ๒๖.๘๐ ชม. สูงสุด ๓๐ ชม. ต่ำสุด ๒๗ ชม. โดยผู้เข้ารับการพัฒนาทั้งหมด ๔๖ คน ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านระยะเวลาทุกคน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๒.๒ ด้านผลสัมฤทธิ์การพัฒนาตามหลักสูตร

การประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนา โครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ : หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔ ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้เข้ารับการพัฒนา จำนวน ๔๖ คน มีผลสัมฤทธิ์การพัฒนาเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๔๑ มีคะแนนสูงสุด ๙๑.๕๐ คะแนน คะแนนต่ำสุด ๘๒.๕๐ คะแนน โดยผู้เข้ารับการพัฒนาผ่านเกณฑ์การประเมินตามหลักสูตรทุกคน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓.๓ การประเมินโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความต้องการในการให้บริการของผู้เข้ารับการพัฒนา รุ่นที่ ๔ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๗๘, σ=๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านผู้บริหารโครงการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ=๔.๘๗, σ=๐.๓๘) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (μ=๔.๘๖, σ=๐.๓๙) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (μ=๔.๘๔, σ=๐.๓๘) ตามลำดับ (รายละเอียดในภาคผนวก หน้า ๙ – ๑๓)

๔. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

๔.๑ ระบบอินเตอร์เน็ตมีความไม่เสถียรทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้

๔.๒ เอกสารประกอบการพัฒนาส่งให้ผู้เข้ารับการพัฒนาหลังจากจบในแต่ละรายวิชา

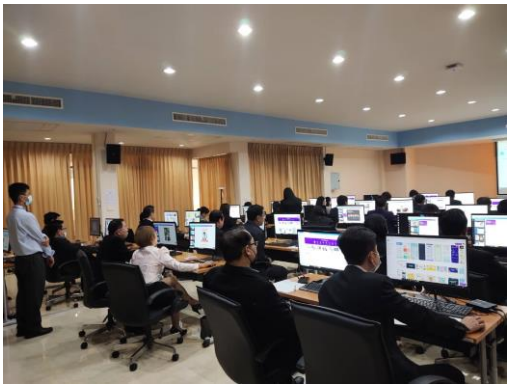
๕. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการพัฒนาครั้งต่อไป

๕.๑ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญและสามารถแก้ปัญหาด้านสัญญาณอินเตอร์เน็ตมาประจำห้องฝึกอบรมเพื่อสามารถแก้ปัญหาด้านสัญญาณอินเตอร์เน็ตได้ทันต่อความต้องการ

๕.๒ ผู้บริหารโครงการควรขอเอกสารประกอบการพัฒนาจากวิทยากรก่อนเริ่มการพัฒนาและจัดทำเอกสาร ฯ ให้ผู้เข้ารับการพัฒนาก่อนการพัฒนาแต่ละรายวิชา

๕.๓ ควรสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการบริหารสถานศึกษา

๖. ภาพกิจกรรมการพัฒนา



นางสาวจุฑามาศ คุ้มเณร ผู้บริหารโครงการ /รายงาน

****

ภาคผนวก

รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการ
: โครงการ ฯ หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔

รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการ
โครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ
หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์
สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง วิทยฐานะ สังกัด

รายการ		N = ๔๖ คน	
		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๒๙	๖๓.๐๔
	หญิง	๑๗	๓๖.๙๔
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๓๑ ปี	๐	๐.๐๐
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๖.๐๙
	๔๑ – ๕๐ ปี	๒๗	๕๘.๗๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๗	๑๕.๒๑
๓. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	๑	๒.๑๗
	ปริญญาโท	๔๒	๙๑.๓๐
	ปริญญาเอก	๓	๖.๕๓
๔. ประเภทตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสถานศึกษา	๔๒	๙๑.๓๐
	รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	๔	๘.๗๐
๕. วิทยฐานะ	ชำนาญการ	๙	๑๙.๕๗
	ชำนาญการพิเศษ	๓๗	๘๐.๔๓
๖. สังกัด	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)	๔๖	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

๒.๑ สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒.๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการพัฒนาโครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ : หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔ รายด้านและในภาพรวม

รายการความพึงพอใจรายด้าน	μ	σ	แปลผล	ลำดับที่
๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๘	มากที่สุด	๓
๒. ด้านผู้บริหารโครงการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๘	มากที่สุด	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๙	มากที่สุด	๒
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๕
๕. ด้านหลักสูตรการพัฒนา	๔.๗๙	๐.๔๔	มากที่สุด	๔
รวมเฉลี่ย ๕ ด้าน	๔.๗๘	๐.๔๙	**มากที่สุด**	
คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๖๐			

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า ผู้เข้ารับการพัฒนามีความพึงพอใจการดำเนินการพัฒนาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๗๘, σ=๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ตารางที่ ๒.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการพัฒนา โครงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการ : หลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและ ศึกษานิเทศก์ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รุ่นที่ ๔ เป็นรายด้านและรายการประเมิน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๘๔**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**
๑.๑ ความชัดเจนในการชี้แจงประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๔.๗๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔.๙๑	๐.๒๘	มากที่สุด
๑.๓ ความถูกต้อง รวดเร็วและขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๑.๔ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการกับลักษณะงาน	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๑.๕ ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	๔.๘๗	๐.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านผู้บริหารโครงการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๘๖**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**
๒.๑ ด้านผู้บริหารโครงการ	**๔.๘๗**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**
๒.๑.๑ ความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกัลยาณมิตร	๔.๙๑	๐.๘๒	มากที่สุด
๒.๑.๒ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๒	มากที่สุด
๒.๑.๓ การดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๒.๑.๔ ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๙	๐.๓๘	มากที่สุด
๒.๑.๕. การอธิบาย ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒.๑.๖. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับการร้องขอ	๔.๘๗	๐.๔๐	มากที่สุด
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**๔.๘๖**	**๐.๓๙**	**มากที่สุด**
๒.๒.๑ ความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกัลยาณมิตร	๔.๘๙	๐.๓๘	มากที่สุด
๒.๒.๒ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๔๐	มากที่สุด
๒.๒.๓ การดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๒.๒.๔ ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๓	๐.๒๕	มากที่สุด
๒.๒.๕ การอธิบายให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๒.๒.๖ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับการร้องขอ	๔.๘๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๘**	**๐.๖๑**	**มากที่สุด**
๓.๑ ความสะอาด เป็นระเบียบและความพร้อมของห้องประชุม	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด
๓.๒ ความสะอาด เป็นระเบียบและความพร้อมของห้องพัก	๔.๗๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๓.๓ ความสะอาดของห้องน้ำ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๓.๔ ความสะอาดและความเหมาะสมของอาหาร	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด
๓.๕ ความสะอาดและความเหมาะสมของอาหารว่างและเครื่องดื่ม	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด
๓.๖ ความเหมาะสม ทันสมัยและประสิทธิภาพของอุปกรณ์	๔.๕๔	๐.๕๙	มากที่สุด

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
๓.๗ ความเหมาะสมและเพียงพอของที่นั่งภายในห้องประชุม	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
๓.๘ ประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตในพื้นที่	๔.๑๓	๐.๙๖	มาก
๓.๙ ความเร็วในการใช้งานผ่านระบบอินเตอร์เน็ตในพื้นที่ให้บริการ	๔.๑๕	๐.๙๗	มาก
๓.๑๐ ความเหมาะสมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการใช้งาน	๔.๖๗	๐.๖๐	มากที่สุด
๓.๑๑ ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด
๓.๑๒ ความสะดวกและหลากหลายของช่องทางในการติดต่อ	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓.๑๓ ความเหมาะสมและเพียงพอของอุปกรณ์ออกกำลังกาย	๔.๗๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	**๔.๗๘**	**๐.๔๙**	**มากที่สุด**
๔.๑ การให้บริการตรงกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๔.๒ การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสม	๔.๗๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๔.๓ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๗๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๔.๔ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการขอรับบริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด
๔.๕ มีช่องทางแสดงความคิดเห็นในการให้บริการเพื่อการปรับปรุง	๔.๗๖	๐.๓๘	มากที่สุด
๕. ด้านหลักสูตร	**๔.๘๔**	**๐.๔๔**	**มากที่สุด**
๕.๑ ความรู้ แนวคิด ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการพัฒนา	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
๕.๒ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๘๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕.๓ กิจกรรมการพัฒนามีความหลากหลายและสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๕.๔ ความเหมาะสมของสัดส่วนการพัฒนาระหว่างทฤษฎีกับปฏิบัติ	๔.๘๕	๐.๔๒	มากที่สุด
๕.๕ ความเหมาะสมของสื่อ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่วิทยากรใช้ในการพัฒนา	๔.๗๒	๐.๖๖	มากที่สุด
๕.๖ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพัฒนา	๔.๘๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๕.๗ คุณภาพและความเหมาะสมของวิทยากรในภาพรวม	๔.๘๗	๐.๔๕	มากที่สุด
๕.๘ ความคุ้มค่าของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการพัฒนา	๔.๙๑	๐.๒๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่า ผู้เข้ารับการพัฒนามีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๘๔, σ=๐.๓๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (μ=๔.๙๑, σ=๐.๒๘) รองลงมา คือ ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง (μ=๔.๘๗, σ=๐.๔๐) และ ความถูกต้อง รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (μ=๔.๘๕, σ=๐.๔๐) ตามลำดับ

ด้านผู้บริหารโครงการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๘๖, σ=๐.๓๘) โดยด้านผู้บริหารโครงการมีค่าเฉลี่ย (μ=๔.๘๖, σ=๐.๓๘) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย (μ=๔.๘๖, σ=๐.๓๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านผู้บริหารโครงการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกัลยาณมิตร (μ=๔.๙๑, σ=๐.๘๒) รองลงมา คือ การดูแลเอาใจใส่ และการกระตือรือร้นในการให้บริการ (μ=๔.๘๙, σ=๐.๓๑) และ ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (μ=๔.๘๙, σ=๐.๓๘) ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ (μ=๔.๙๓, σ=๐.๒๕) รองลงมา คือ ความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกัลยาณมิตร (μ=๔.๘๙, σ=๐.๓๘) และ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ (μ=๔.๘๗, σ=๐.๔๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๖๘, σ=๐.๖๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้น ความเร็วในการใช้งานผ่านระบบในพื้นที่บริการอินเตอร์เน็ต (μ=๔.๑๕, σ=๐. ๙๖) และประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก (μ=๔.๑๓, σ=๐. ๙๗) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๘๓, σ=๐.๓๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการขอรับบริการ (μ=๔.๘๓, σ=๐.๓๘) รองลงมา คือ การให้บริการตรงกับความต้องการ (μ=๔.๘๐, σ=๐.๔๐) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด และการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (μ=๔.๗๘, σ=๐.๔๗)

ด้านหลักสูตร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=๔.๘๔, σ=๐.๔๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ความคุ้มค่าของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการพัฒนา (μ=๔.๙๑, σ=๐.๒๘) รองลงมา คือ กิจกรรมการพัฒนามีความหลากหลายและสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร (μ=๔.๘๙, σ=๐.๓๑) และ คุณภาพและความเหมาะสมของวิทยากรโดยรวม (μ=๔.๘๗, σ=๐.๔๕) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ	ความไม่พอใจ		ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
	มี	ไม่มี	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-	✓	-
ด้านผู้บริหารโครงการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	✓	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	-	ระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ต
ด้านคุณภาพการให้บริการ	✓	-	เจ้าหน้าที่บริการห้องอาหารให้บริการไม่สุภาพ
ด้านหลักสูตร	-	✓	-
ความคาดหวังต่อการให้บริการ	✓	-	๑. ต้องการต่อยอดการพัฒนาดิจิทัลในระดับสูง ๒. หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการบริหารสถานศึกษา