



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 32 คน

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 86.25 (ค่าเฉลี่ย 4.31) แปรผลอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบการสำรวจ 3 ด้าน รายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา แปรผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43)
คิดเป็นร้อยละ 88.59
2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ แปรผลอยู่ในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.44
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล แปรผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)
คิดเป็นร้อยละ 88

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ	ข
กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์	
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....	1
ชื่อกิจกรรม	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	2
ระยะเวลาดำเนินการ	2
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	2
ผลผลิต	2
ผลลัพธ์	2
ผลประเมินโครงการ.....	3
ภาคผนวก 1 บันทึกข้อความการอนุมัติสำรวจฯ	8
ภาคผนวก 2 แบบสำรวจ	11
คณะผู้จัดทำรายงาน	13

กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ชื่อกิจกรรม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความเป็นมา

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นเครื่องมือการประเมินระบบการบริหารในเชิงบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนา และส่งผลต่อการขับเคลื่อนงานในเรื่องดังกล่าวของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ดังนั้น เพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพ มีความครบถ้วน และถูกต้องของข้อมูล รวมถึงเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีจึงจัดกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) โดยเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ และ Facebook ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคม – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับมาก

ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผลลัพธ์

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีนำผลการสำรวจฯ ไปพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

ผลการประเมิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) ซึ่งมีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 32 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วยเนื้อหาคำถาม 3 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา
2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก) แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- ข) คำนวณค่าร้อยละ
- ค) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก) มีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 5
มาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ 4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	เท่ากับ 3
น้อย	ระดับคะแนน	เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 1

- การแปลความหมาย ของระดับความต้องการ/ความคาดหวัง มีดังนี้

ช่วงคะแนน	ร้อยละ	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง
4.51 - 5.00	90.20 - 100.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	70.20 - 90.00	มาก
2.51 - 3.50	50.20 - 70.00	ปานกลาง
1.51 - 2.50	30.20 - 50.00	น้อย
ต่ำกว่า 1.50	< 30.00	น้อยที่สุด

ข) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3

ข้อมูลข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบ ปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	7	21.9
หญิง	25	78.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 21 ปี	1	3.12
21 - 30 ปี	10	31.25
31 - 40 ปี	8	25.00
41 - 50 ปี	10	31.25
51 - 60 ปีขึ้นไป	3	9.38

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	3	9.38
ปริญญาตรี	22	68.75
ปริญญาโท	5	15.62
ปริญญาเอก	2	6.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
บุคลากรภาครัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	14	43.8
บุคลากรภาครัฐ สังกัดหน่วยงานอื่น	2	6.2
บุคลากร สังกัดสถานศึกษาเอกชน	14	43.8
บุคคลทั่วไป	-	-
นักเรียน นักศึกษา	2	6.2

จากตารางที่ 1 – 4 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.1 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 และ 41 - 50 คิดเป็นร้อยละ 31.25 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.75 และเป็นบุคลากรภาครัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และบุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน เป็นผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 43.8

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพของเนื้อหา			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	86.25	4.31	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภาพ ในเว็บไซต์ มีความเหมาะสม น่าสนใจ	89.38	4.47	มาก
3. ปริมาณเนื้อหาเพียงพอกับความต้องการ	86.25	4.31	มาก
4. ความเหมาะสมของข้อมูลภายในเว็บไซต์	88.75	4.44	มาก
5. ข้อความในเว็บไซต์ถูกต้องตามหลักภาษาและไวยากรณ์	86.88	4.34	มาก

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
6. ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย	90	4.50	มาก
7. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการค้นหา	91.25	4.56	มากที่สุด
8. เนื้อหาที่มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	90	4.50	มาก
รวม	88.59	4.43	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหาภาพรวมใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) คิดเป็นร้อยละ 90.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจในเรื่องของการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการค้นหาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.25 รองลงมาคือ เรื่องข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย และเรื่องของเนื้อหาที่มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.5) คิดเป็นร้อยละ 90

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์			
1. ความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจของหน้าเว็บไซต์	91.25	4.56	มากที่สุด
2. การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	90.63	4.53	มากที่สุด
3. เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซด์ใช้งานได้ง่าย	89.38	4.47	มาก
4. สีสนในการออกแบบเว็บไซด์มีความเหมาะสม	89.38	4.47	มาก
5. ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่าย และสวยงาม	89.38	4.47	มาก
6. ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายได้	88.13	4.41	มาก
7. หน้าโฮมเพจมีความสวยงามเหมาะสม น่าสนใจ	88.13	4.41	มาก
8. มีความเร็วในการแสดงผล ภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่าง ๆ	88.13	4.41	มาก
9. ความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บไซด์	90.63	4.53	มากที่สุด
รวม	89.44	4.47	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจในเรื่องของความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจของหน้าเว็บไซต์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.25 รองลงมาคือ เรื่องการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน และความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.63

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล			
1. การสืบค้นข้อมูลง่ายและสะดวก	86.25	4.31	มาก
2. การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	87.50	4.38	มาก
3. การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน	88.13	4.41	มาก
4. มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	88.13	4.41	มาก
5. มีการเชื่อมโยงไปยัง Social media เช่น Facebook	90.00	4.50	มาก
รวม	88	4.40	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) คิดเป็นร้อยละ 88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการเชื่อมโยงไปยัง Social media เช่น Facebook อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ เรื่องการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน และเรื่องมีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.13

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้สำรวจตามประเด็นการสำรวจ 3 ส่วน ดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา 2) ด้านความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ และ 3) ด้านความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการได้แสดงข้อเสนอแนะ/ความเห็นไว้ดังนี้

- ดีแล้วค่ะ
- ได้รับประโยชน์สูงสุด

ภาคผนวก 1



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี โทร. ๐๒ ๐๔๕ ๓๒๗๑

ที่ ศธ ๐๒๗๙/

วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีได้อนุมัติให้จัดทำเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากเว็บไซต์เก่าของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีได้ถูกพัฒนาขึ้นด้วย Google Classic Site ซึ่งเป็นบริการของ Google Workspace ภายใต้โดเมน www.ssps4.go.th ซึ่งเป็นโดเมนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ได้ดำเนินการจดทะเบียนใหม่เป็น www.spmpt.go.th และจะดำเนินการเปลี่ยนโดเมนบริการ Google Workspace จาก ssps4.go.th เป็น spmpt.go.th ในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งจะส่งผลให้ Google Classic Site ที่พัฒนาภายใต้โดเมนเดิมอาจจะถูกลบทั้งได้นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ปัจจุบันผู้รับจ้างจัดทำเว็บไซต์ได้ดำเนินการจัดทำเว็บไซต์และจดทะเบียนโดเมนใหม่เป็น www.nbpeo.go.th และได้แจ้งเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนแล้ว

๒.๒ การดำเนินการตามตัวชี้วัดหมวด ๓ เป็นตัวชี้วัดย่อยของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ ๓.๑ ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงเป็นตัวชี้วัดระดับพื้นฐาน (Basic) ซึ่งเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) เป็นเครื่องมือการประเมินระบบการบริหารในเชิงบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-๒-

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ขออนุมัติการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผ่านโปรแกรม Google form ระหว่างวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

๓.๒ ขออนุมัติแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๓ ขออนุญาตแจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังผู้รับบริการ ผ่านหน้าเว็บไซต์และ Facebook ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ชินลักษณ์

(นายชินณลักษณ์ แผนสง่า)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

๒๕

(นางปัทมณี ถึงสุข)

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

๔ ก.ค. ๖๖

๐๔/๗๔ ๓.๒.๒

๐๔/๗๔ ๓.๓

๐๔/๗๔ ๓.๓

(นายณัฏฐ์ ใจเย็น)

ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี



ONLINE SURVEY 2023

ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการใช้งานเว็บไซต์
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนันทบุรี

Scan me —



"ทุกความเห็นมีค่า
เพื่อการบริการที่ดีกว่า"




สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนันทบุรี
WWW.NBIPEO.GO.TH

ภาคผนวก 2

แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี (<http://www.nbipeo.go.th/>)
เพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี (<http://www.nbipeo.go.th/>)

Section 2 of 4

ข้อมูลทั่วไป

Description (optional)

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21 - 30

☐ 31 - 40

☐ 41 - 50

☐ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา (สูงสุด) *

☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

สถานภาพ *

☐ บุคลากรภาครัฐสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

☐ บุคลากรภาครัฐสังกัดหน่วยงานอื่น

☐ บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน

☐ บุคคลทั่วไป

☐ นักเรียน นักศึกษา

After section 2 Continue to next section

Section 3 of 4

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำชี้แจง โปรดคลิกเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่ตรงกับความจริงมากที่สุดเพียงระดับเดียว

1. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของเนื้อหา *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีความชัดเจน ดู...	☐	☐	☐	☐	☐
การประชาสัมพันธ์...	☐	☐	☐	☐	☐
ปริมาณเนื้อหาเพิ...	☐	☐	☐	☐	☐
ความเหมาะสม...	☐	☐	☐	☐	☐
ข้อความในเว็บ...	☐	☐	☐	☐	☐
ข้อมูลมีความถูก...	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดหมวดหมู่...	☐	☐	☐	☐	☐
เนื้อหาที่มีความชั...	☐	☐	☐	☐	☐

2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสวยงาม ทั...	☐	☐	☐	☐	☐
การจัดรูปแบบใน...	☐	☐	☐	☐	☐
เมนูต่าง ๆ ในเว็บ...	☐	☐	☐	☐	☐
สีสันในการออกแบบ...	☐	☐	☐	☐	☐
ขนาดตัวอักษรแ...	☐	☐	☐	☐	☐
ภาพประกอบสาม...	☐	☐	☐	☐	☐
หน้าโฮมเพจมีคว...	☐	☐	☐	☐	☐
มีความเร็วในการ...	☐	☐	☐	☐	☐
ความถูกต้องในก...	☐	☐	☐	☐	☐

3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

Multiple-choice grid

Rows	Columns
1. การสืบค้นข้อมูลง่ายและสะดวก	☒ มากที่สุด ☐ มากที่สุด
2. การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลดข้อมูลได้...	☒ มาก ☐ มาก
3. การจัดรูปแบบเว็บไซต์ด้วยการอ่านและ...	☒ ปานกลาง ☐ ปานกลาง
4. มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอ...	☒ น้อย ☐ น้อย
5. มีการเชื่อมโยงไปยัง Social media เช่น Face...	☒ น้อยที่สุด ☐ น้อยที่สุด
6. Add row	☐ Add column

Require a response in each row

4. ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ...	☐	☐	☐	☐	☐

5. ข้อเสนอแนะ

Long-answer text

คณะผู้จัดทำรายงาน

ที่ปรึกษา

นายณัทชัย ใจเย็น

ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

นายวินิจ ภูชัยศรีสัมฤทธิ์

รองศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล

นางปัทมณี ถึงสุข

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

นายชินณลักษณ์ แผนสง่า

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ