

สรุปสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการเว็บไซต์ และอินเทอร์เน็ต คพ.

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ขอสอบถามความเห็นและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเว็บไซต์ และอินเทอร์เน็ต กรมควบคุมมลพิษ เพื่อปรับปรุง/แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น โดยสำรวจแล้วเสร็จในวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เจ้าหน้าที่ คพ. ที่ตอบแบบสำรวจเว็บไซต์ คพ. ทั้งหมดจำนวน ๑๗๘ คน

ลำดับ	คำถาม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		คน	%	คน	%
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์					
๑	การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและใช้งาน	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
๒	หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	๑๗๕	๙๘	๓	๒
๓	โทนสีของเว็บไซด์มีความเหมาะสม	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
๔	ขนาด และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	๑๗๗	๙๙	๑	๑
๕	การแสดงผล รูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ มีความรวดเร็ว	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
ด้านเนื้อหา					
๖	ข้อมูลในเว็บไซด์มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
๗	ข้อมูลในเว็บไซด์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
๘	ข้อมูลถูกนำเสนอและจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการเข้าถึงและค้นหา	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
๙	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรูปภาพ มีความเหมาะสมน่าสนใจ	๑๗๖	๙๙	๒	๑
๑๐	ข้อความในเว็บไซด์ถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้					
๑๑	เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ งานวิจัย และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการมลพิษ	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
๑๒	เป็นแหล่งความรู้ที่เนื้อหา มีประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	๑๗๘	๑๐๐	๐	๐
เฉลี่ย		๑๗๗	๙๙	๑	๑

ผู้ใช้งานทั่วไปที่ตอบแบบสำรวจเว็บไซต์ คพ. ทั้งหมดจำนวน ๓๒ คน

ลำดับ	คำถาม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		คน	%	คน	%
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์					
๑	การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน	๓๐	๙๓	๒	๗
๒	หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	๓๒	๑๐๐	๐	๐
๓	โทนสีของเว็บไซต์มีความเหมาะสม	๓๒	๑๐๐	๐	๐
๔	ขนาด และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	๓๒	๑๐๐	๐	๐
๕	การแสดงผล รูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ มีความรวดเร็ว	๓๒	๑๐๐	๐	๐
ด้านเนื้อหา					
๖	ข้อมูลในเว็บไซต์มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ	๓๒	๑๐๐	๐	๐
๗	ข้อมูลในเว็บไซต์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๒	๑๐๐	๐	๐
๘	ข้อมูลถูกนำเสนอและจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการเข้าถึงและค้นหา	๓๒	๑๐๐	๐	๐
๙	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรูปภาพ มีความเหมาะสมน่าสนใจ	๓๑	๙๗	๑	๓
๑๐	ข้อความในเว็บไซต์ถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์	๓๒	๑๐๐	๐	๐
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้					
๑๑	เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ งานวิจัย และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการมลพิษ	๓๐	๙๓	๒	๗
๑๒	เป็นแหล่งความรู้ที่เนื้อหา มีประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	๓๒	๑๐๐	๐	๐
เฉลี่ย		๓๑	๙๗	๑	๓

ผู้ตอบแบบสำรวจเว็บไซต์ คพ. ทั้งหมดจำนวน ๒๑๐ คน

ลำดับ	คำถาม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		คน	%	คน	%
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์					
๑	การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและใช้งาน	๒๐๘	๙๙	๒	๑
๒	หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	๒๐๗	๙๙	๓	๑
๓	โทนสีของเว็บไซด์มีความเหมาะสม	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
๔	ขนาด และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	๒๐๙	๙๙	๑	๑
๕	การแสดงผล รูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ มีความรวดเร็ว	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
ด้านเนื้อหา					
๖	ข้อมูลในเว็บไซด์มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
๗	ข้อมูลในเว็บไซด์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
๘	ข้อมูลถูกนำเสนอและจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการเข้าถึงและค้นหา	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
๙	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรูปภาพ มีความเหมาะสมน่าสนใจ	๒๐๗	๙๙	๓	๑
๑๐	ข้อความในเว็บไซด์ถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้					
๑๑	เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ งานวิจัย และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการมลพิษ	๒๐๘	๙๙	๒	๑
๑๒	เป็นแหล่งความรู้ที่เนื้อหา มีประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	๒๑๐	๑๐๐	๐	๐
เฉลี่ย		๒๐๙	๙๙	๑	๑

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ

- ข้อมูลสำนักงานสีเขียว และระบบจัดการสิ่งแวดล้อมไม่อัปเดต

แนวทางแก้ไข

- ประสานงานกับเจ้าของข้อมูล และทำการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสำรวจอินเทอร์เน็ต คพ. ทั้งหมดจำนวน ๒๔๖ คน

ลำดับ	คำถาม	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		คน	%	คน	%
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์					
๑	การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน	๒๔๖	๑๐๐	๐	๐
๒	หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	๒๔๕	๙๙	๑	๑
๓	โทนสีของเว็บไซต์มีความเหมาะสม	๒๔๖	๑๐๐	๐	๐
๔	ขนาด และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	๒๔๕	๙๙	๑	๑
๕	การแสดงผล รูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ มีความรวดเร็ว	๒๔๕	๙๙	๑	๑
ด้านเนื้อหา					
๖	ข้อมูลในเว็บไซต์มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ	๒๔๓	๙๙	๓	๑
๗	ข้อมูลในเว็บไซต์มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔๕	๙๙	๑	๑
๘	ข้อมูลถูกนำเสนอและจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการเข้าถึงและค้นหา	๒๔๕	๙๙	๑	๑
๙	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรูปภาพ มีความเหมาะสมน่าสนใจ	๒๔๕	๙๙	๑	๑
๑๐	ข้อความในเว็บไซต์ถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์	๒๔๖	๑๐๐	๐	๐
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้					
๑๑	เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ งานวิจัย และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการมลพิษ	๒๔๖	๑๐๐	๐	๐
๑๒	เป็นแหล่งความรู้ที่เนื้อหา มีประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	๒๔๖	๑๐๐	๐	๐
เฉลี่ย		๒๔๕	๙๙	๑	๑

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ

- ควรปรับเมนูย่อยให้เรียงตามตัวอักษร

แนวทางแก้ไข

- เนื่องจากเป็นข้อจำกัดของระบบฯ ไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการระบบประชุมทางไกลออนไลน์ คพ.

ตามที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ได้สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบประชุมทางไกลออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบประชุมทางไกลออนไลน์ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการสำรวจได้แล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ สรุปผลได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ คพ. ที่ร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบประชุมทางไกลออนไลน์ คพ. ทั้งหมด จำนวน ๒๔๒ คน

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบประชุมทางไกลออนไลน์ (VDO Conference)	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการจอง มีความสะดวก และง่ายต่อการ ใช้งาน	๑๘๙	๔๘	๕	๐	๐	๙๕.๒๑
๑.๒ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	๑๙๑	๔๕	๖	๐	๐	๙๕.๒๙
รวม	๓๘๐	๙๓	๑๑	๐	๐	๙๕.๒๕
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๙๒	๔๘	๒	๐	๐	๙๕.๗๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญงานเหมาะสมกับ งานที่ได้รับผิดชอบ	๒๐๖	๓๕	๐	๐	๐	๙๗.๑๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็น กันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๑๙๘	๔๒	๒	๐	๐	๙๖.๒๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๐๐	๔๑	๐	๐	๐	๙๖.๖๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตลอดการให้บริการ	๑๘๒	๕๗	๓	๐	๐	๙๔.๗๙
รวม	๙๗๘	๒๒๓	๗	๐	๐	๙๖.๐๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ การเตรียมความพร้อมของห้องประชุมก่อน ประชุม	๒๑๓	๒๗	๒	๐	๐	๙๗.๔๔
๓.๒ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐๓	๓๗	๒	๐	๐	๙๖.๖๑
รวม	๔๑๖	๖๔	๔	๐	๐	๙๗.๐๒
๔. ด้านคุณภาพระบบประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ (VDO Conference)						
๔.๑ ความคมชัดของภาพ และเสียงในการประชุม	๑๘๔	๕๖	๒	๐	๐	๙๕.๐๔
๔.๒ ความพึงพอใจโดยรวมของระบบการประชุม ทางไกลออนไลน์ (VDO Conference)	๑๙๖	๔๔	๒	๐	๐	๙๖.๐๓
รวม	๓๘๐	๑๐๐	๔	๐	๐	๙๕.๕๔
รวม						๙๕.๙๙

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบประชุมทางไกลออนไลน์ คพ. พบว่า เจ้าหน้าที่ คพ. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๙ ดังนี้

- ด้านกระบวนการจอง ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๘
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๒
- ด้านคุณภาพระบบประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๔

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

- อุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมทางไกล หากมีจำนวนที่เพียงพอและคุณภาพสูง จะช่วยให้การใช้งานมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- จัดหาอุปกรณ์ให้มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมในการจัดประชุมทางไกล