

รายงานผลความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ กรมการขนส่งทางราง

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บข้อมูลข่าวสารนั้นว่า "ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร" และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๔ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติในการนำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานทุกหน่วยงาน รวมทั้งขอส่งการนายกรัฐมนตรีนโยบายเปิดงานสัมมนาทางวิชาการประจำปีของการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประจำปี ๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๙ กำหนดให้ปี ๒๕๖๐ เป็นปีแห่งข้อมูลข่าวสารของทางราชการและรณรงค์ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของภาครัฐทุกแห่งมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่จัดแสดงข้อมูลข่าวสารตามสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับรู้ด้วยความเร็ว

ในการนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการมีความครบถ้วน สมบูรณ์ สร้างความโปร่งใสและเป็นธรรม ตามสิทธิที่ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว จึงได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมการขนส่งทางราง (ขร.) ผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน URL “https://www.drt.go.th” หรือ “https://www.drt.go.th/contact/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” โดยเริ่มใช้งานเว็บไซต์ตั้งแต่เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมา และได้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ขร. และการประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์ของ ขร. โดยสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

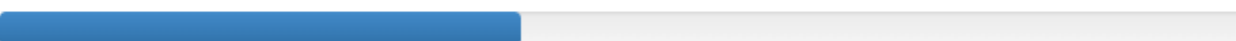
๑. การประเมินความพึงพอใจในการใช้งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ขร.

ขร. ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ขร. เพื่อให้ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ขร. และบุคคลทั่วไป สามารถประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลผลการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ขร. ต่อไป โดยมีผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔๐ ราย ดังนี้

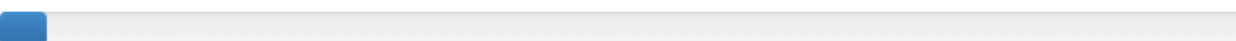
 **พึงพอใจมาก 65.00% (26 votes)**



พึงพอใจ 32.50% (13 votes)



Other 2.50% (1 vote)



จากผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ ขร. พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ รองลงมา คือ พึงพอใจ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และอื่นๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๒. การประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์

ขร. ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์ ขร. และบุคคลทั่วไป สามารถประเมินความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของ ขร. โดยมีผู้ประเมิน จำนวน ๓ ราย จำแนกผลการประเมินออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ด้านของเนื้อหา และด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (n = ๓ ราย)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑	๓๓.๓๔
หญิง	๒	๖๖.๖๖

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ และเพศชาย จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ (n = ๓ ราย)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากร ขร.	-	-
บุคคลทั่วไป	๓	๑๐๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-

จากตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจเป็นบุคคลทั่วไป จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ ด้านของเนื้อหา

ตารางที่ ๓ จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ เกี่ยวกับเนื้อหาของเว็บไซต์ ขร.

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลความหมาย
มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และข้อมูลมีการปรับปรุงอยู่เสมอ	๕	๑๐๐	พอใจมาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภาพ ในเว็บไซต์มีความเหมาะสม น่าสนใจ	๕	๑๐๐	พอใจมาก
ปริมาณเนื้อหาไม่เพียงพอกับความต้องการ	๕	๑๐๐	พอใจมาก
การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่อง อ่านแล้วเข้าใจ	๕	๑๐๐	พอใจมาก
มีการจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการ ค้นหาและทำความเข้าใจ	๕	๑๐๐	พอใจมาก

จากตารางที่ ๓ จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ เกี่ยวกับเนื้อหาของเว็บไซต์ ขร. พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๓ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์

ตารางที่ ๔ จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ เกี่ยวกับการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ขร.

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลความหมาย
การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการทำงาน	๕	๑๐๐	พอใจมาก
หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม มีความทันสมัย น่าสนใจ	๕	๑๐๐	พอใจมาก
สีสันทันในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม	๕	๑๐๐	พอใจมาก
ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	๕	๑๐๐	พอใจมาก
มีความเร็วในการแสดงภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ	๕	๑๐๐	พอใจมาก
ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายได้	๕	๑๐๐	พอใจมาก
ความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์	๕	๑๐๐	พอใจมาก
ความถูกต้องในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น	๕	๑๐๐	พอใจมาก

จากตารางที่ ๔ จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ เกี่ยวกับการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ขร. พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในทุกประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของ ขร. ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การออกแบบ รูปแบบสมัยใหม่ สวยมาก