

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ ของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Web hosting)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Web hosting) เป็นการสำรวจการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใต้โดเมน moe.go.th ซึ่งเริ่มให้บริการมาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2566 มีเป้าหมายเพื่อให้บริการโดเมน พื้นที่เว็บไซต์ เครื่องมือในการบริหารจัดการเว็บไซต์ ซึ่งการให้บริการบนเว็บไซต์จะใช้ CMS Wordpress พร้อม Theme, Plugin ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันมีการให้บริการเว็บไซต์ จำแนกได้ดังนี้

- 1) เว็บไซต์ที่ออนไลน์แล้ว จำนวน 54 เว็บไซต์
- 2) เว็บไซต์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 12 เว็บไซต์
- 3) เว็บไซต์เฉพาะกิจ จำนวน 2 เว็บไซต์

ทั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 54 คน โดยการวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบประเมิน (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

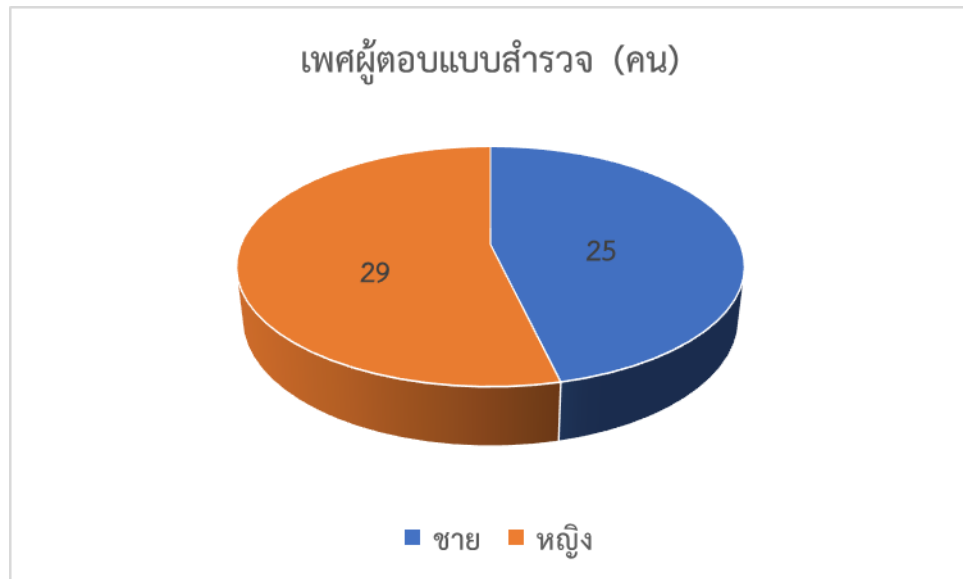
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คะแนนเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

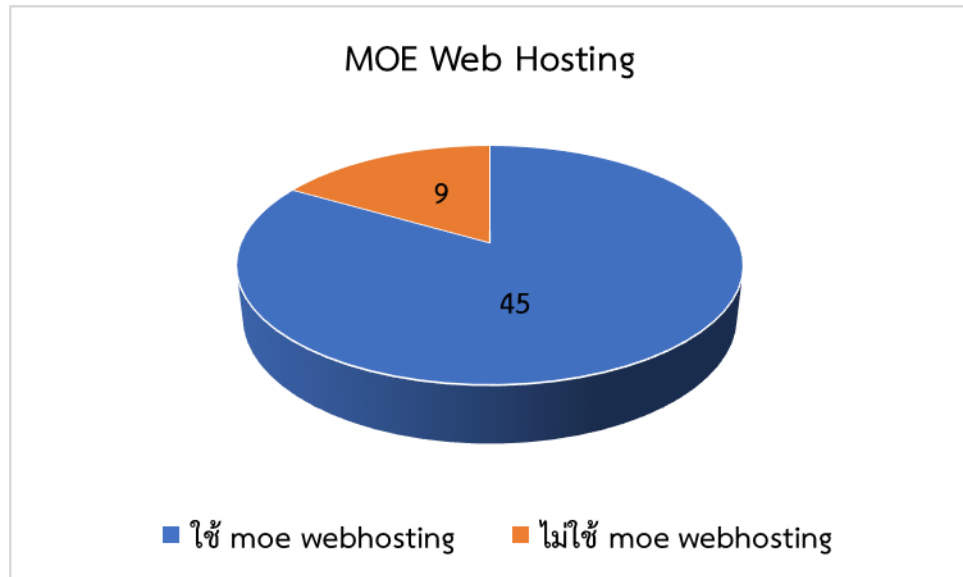
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ



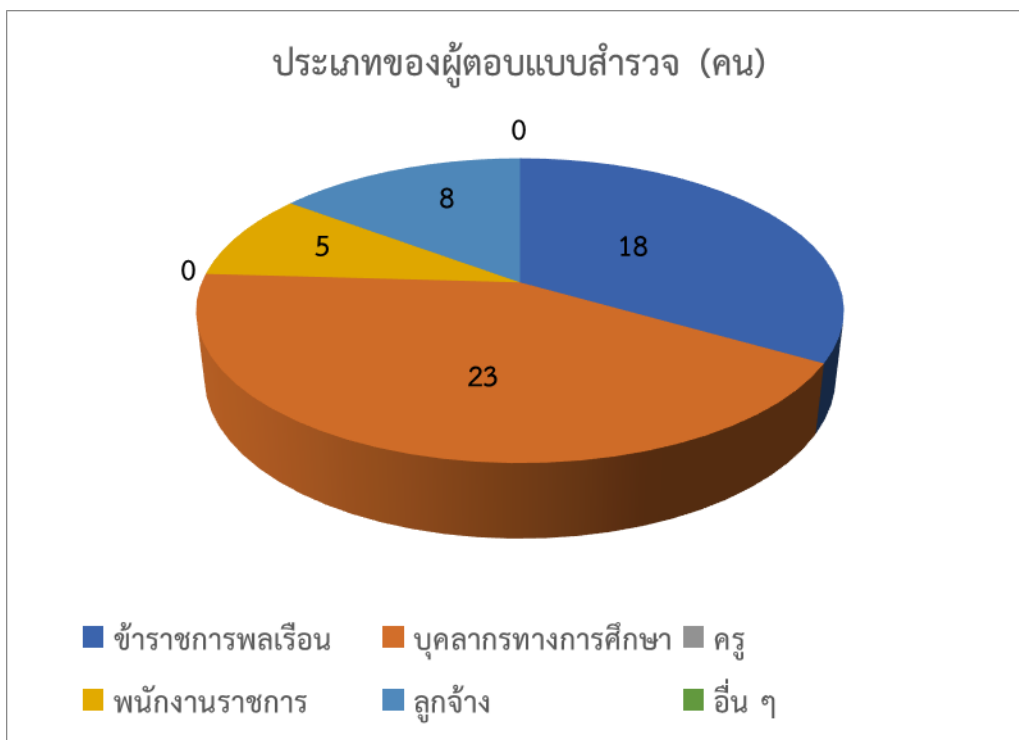
รูปที่ 1 จำแนกเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

จากรูปจะมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 54 คน เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 เพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 ตามลำดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย



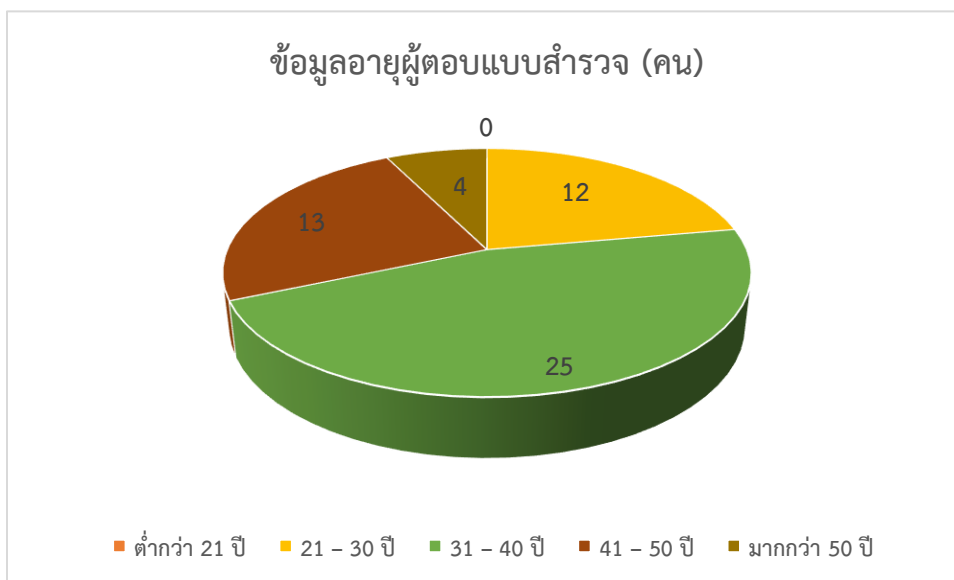
รูปที่ 2 การใช้งาน MOE Web Hosting (moe.go.th)

จากรูปผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้งานเว็บไซต์บนโดเมน moe.go.th บน MOE Web Hosting จำนวน 45 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ไม่ได้ใช้งาน จำนวน 9 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 16.64 ตามลำดับ พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้งานเว็บไซต์อยู่บนระบบให้บริการเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Web Hosting)



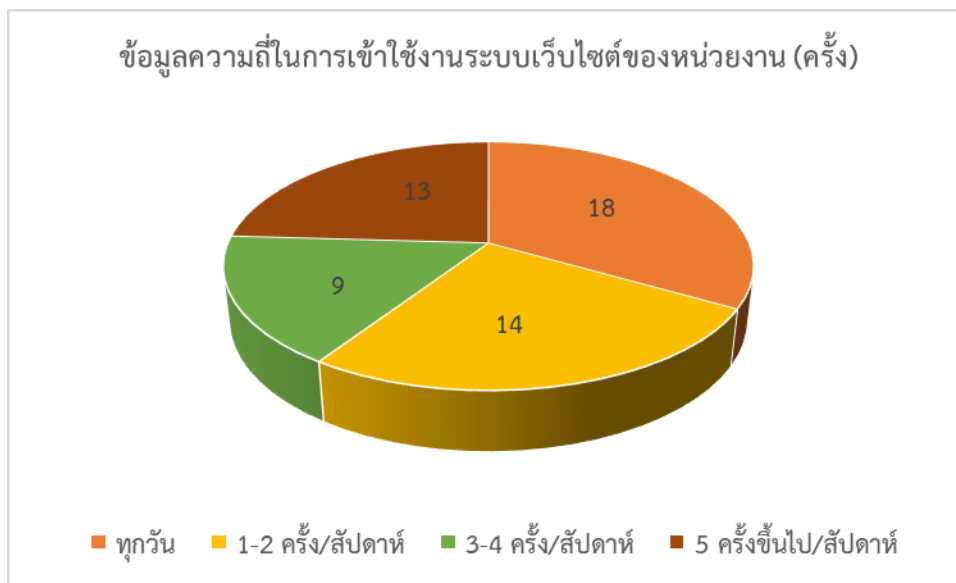
รูปที่ 3 ประเภทของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากรูปมีผู้ตอบแบบสำรวจที่เป็น บุคลากรทางการศึกษามากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 ข้าราชการพลเรือนเป็นลำดับรองลงมา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ลูกจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ลูกจ้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 และครูและบุคลากรอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจเลย ตามลำดับพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นข้าราชการประเภทบุคลากรทางการศึกษาและข้าราชการพลเรือน



รูปที่ 4 อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากรูปผู้เข้าตอบแบบสำรวจจะมีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และอายุต่ำกว่า 21 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ ตามลำดับ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจะมีอายุระหว่าง 21-50 ปี



รูปที่ 5 ความถี่ในการเข้าใช้งานระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จากรูปความถี่ในการเข้าใช้งานระบบเว็บไซต์ของหน่วยงานทุกวันมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 13 คน คิดร้อยละ 24.07 และ 5 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ พบว่า หน่วยงานมีการเข้าใช้งานเว็บไซต์เป็นประจำเพื่อเสนอข่าวสาร ข้อมูลของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Web hosting) ด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการเว็บไซต์

ประเด็นคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละความพึงพอใจ
			ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	
2.1 ด้านการให้บริการเว็บไซต์					
1)	การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน	4.26	0.58	มาก	85.19
2)	หน้าเว็บไซด์มีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	4.35	0.64	มาก	87.04
3)	การวางแผนและรูปแบบรองรับการประเมิน OIT / ITA ของหน่วยงาน	4.15	0.70	มาก	82.96
4)	มีเครื่องมือให้ปรับแต่งเว็บไซด์เพียงพอต่อความต้องการ	4.06	0.83	มาก	81.11
5)	โครงสร้างเว็บไซด์รองรับการปรับแต่งให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน	4.17	0.79	มาก	83.33
รวม		4.20	0.72	มาก	83.93

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.93 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อหน้าเว็บไซด์มีความสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.35) รองลงมาการจัดรูปแบบเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.26) โครงสร้างเว็บไซต์รองรับการปรับแต่งให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.17) การวางแผนและรูปแบบรองรับการประเมิน OIT/ITA ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.15) และมีเครื่องมือให้ปรับแต่งเว็บไซต์เพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์

ประเด็นคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ		
			ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ความพึงพอใจ
2.2 ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์					
1)	การจัดวางธีม หรือ Theme plate ที่ให้บริการใช้งานได้ง่าย	4.22	0.63	มาก	84.44
2)	มีปลั๊กอินที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน	4.00	0.79	มาก	80.00
3)	ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.20	0.75	มาก	84.07
4)	อำนวยความสะดวก ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	4.22	0.68	มาก	84.44
5)	มีคู่มือการใช้งานที่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามได้ง่าย	4.30	0.53	มาก	85.93
รวม		4.19	0.69	มาก	83.78

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบเว็บไซต์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.78 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการมีคู่มือการใช้งานที่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามได้ง่ายสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.30) รองลงมาการจัดวางธีม หรือ Theme Plate ที่ให้บริการใช้งานได้ง่าย และอำนวยความสะดวก ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.22) ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.20) และมีปลั๊กอินที่ให้บริการเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ			
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ	
2.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	4.39	0.49	มาก	87.78	
2) การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.39	0.49	มาก	87.78	
3) มีช่องทางการสื่อสารที่ความสะดวก รวดเร็วในการแจ้งปัญหา เช่น Open Chat, e-Mail, Web site เป็นต้น	4.37	0.48	มาก	87.41	
รวม	4.38	0.49	มาก	87.65	

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.65 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย และการให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.39) รองลงมา มีช่องทางการสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็วในการแจ้งปัญหา เช่น Open Chat, e-Mail, Web site เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ			
		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ความพึงพอใจ	
2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.50	0.50	มากที่สุด	90.00	
2) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน	4.46	0.50	มาก	89.26	
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.48	0.50	มาก	89.63	
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.46	0.50	มาก	89.26	
รวม	4.48	0.50	มาก	89.54	

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.54 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.50) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.48) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการ รวมทั้ง ความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ		
			ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละความพึงพอใจ
2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1)	เว็บไซต์ที่ให้บริการมีมาตรฐานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ	4.37	0.48	มาก	87.41
2)	ระบบเว็บไซต์มีความเสถียร	4.13	0.58	มาก	82.59
3)	ระยะเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหา มีความเหมาะสม	4.31	0.46	มาก	86.30
4)	ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางที่ขอรับบริการ	4.37	0.48	มาก	87.41
รวม		4.30	0.51	มาก	85.93

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.93 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ที่ให้บริการมีมาตรฐานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางที่ขอรับบริการมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.37) รองลงมาระยะเวลาในการให้บริการ/แก้ไขปัญหา มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.31) ระบบเว็บไซต์มีความเสถียร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและร้อยละความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละความพึงพอใจ
			ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	
2.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					
1)	ด้านการให้บริการเว็บไซต์	4.35	0.48	มาก	87.04
2)	ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์	4.31	0.46	มาก	86.30
3)	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.64	มาก	85.19
4)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.58	มาก	86.67
5)	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.33	0.61	มาก	86.67
6)	ภาพรวมการให้บริการ	4.28	0.62	มาก	85.56
รวม		4.31	0.57	มาก	86.23

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.23 มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเว็บไซต์สูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.35) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ =4.33) ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.31) ภาพรวมการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.28) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.26) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

3.1 ด้านการให้บริการเว็บไซต์

- 1) อยากให้มีการอบรมติดผลกับผู้ใช้บริการเว็บไซต์เพื่อนำข้อมูลปัญหาที่พบ ไปปรับปรุงแก้ไข
- 2) ให้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ องค์กรความรู้หรือข้อมูลต่าง ๆ ให้ทันสมัย
- 3) เนื่องจากให้บริการปริมาณมาก มีความซับซ้อนในการประมวลผล อาจจะมีข้อจำกัด/ปัญหาในเรื่อง network และระบบฐานข้อมูล"
- 4) เพิ่มความเร็วในการเข้าใช้เว็บไซต์ สป.
- 5) ต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงความเสถียรของระบบให้บริการเว็บไซต์ (Hosting) ในส่วนของ ศธจ.จังหวัด เพราะเว็บไซต์ของ ศธจ. บางส่วน ยังเปิดไม่ได้ เปิดช้า ทั้งหน้าบ้านและส่วนผู้ดูแลระบบ"

3.2 ด้านการใช้งานระบบเว็บไซต์

- 1) ระบบการแสดงผลช้ามาก บางเวลา (โหลดนาน)
- 2) เครื่องมือในการใช้งานไม่ครอบคลุม
- 3) จากการใช้งานทุกวันพบว่าเว็บไซต์ภายใต้ (.moe.go.th) มีความล่าช้าต่อการเปิดหน้าเว็บไซต์ใหม่
- 4) ความเสถียรของระบบเว็บไซต์ และออกแบบเว็บไซต์ให้เข้ากับอุปกรณ์พื้นฐานของสำนักงาน
- 5) ระบบช้าในบางเวลา

6) หลายครั้ง ที่จะดำเนินผ่านระบบหลังบ้าน แต่ประมวลผลช้า ไปจนถึงไม่สามารถเข้าใช้งานได้ในบางครั้ง

7) มีความยากนิดนึง เพราะไม่เคยใช้งานระบบเว็บไซต์

8) เป็นตัวเลือกที่น่าสนใจสำหรับหน่วยงานที่ไม่สามารถจัดทำเว็บไซต์เองได้ แต่ในเรื่องของเสถียรภาพต้องออกแบบระบบ server และเครือข่ายให้รองรับกับปริมาณการเข้าถึง"

9) ระบบหลังบ้านค่อนข้างโหดช้า เวลาที่คลิกใช้งานแต่ละเมนู ฟิเจอร์ ส่วนเสริม หรือปลั๊กอินแก้ไขยาก

10) ควรปรับปรุงในเรื่องระบบเว็บไซต์ ให้เสถียรมากกว่านี้

3.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1) ข้อมูลบางส่วน ปรับเปลี่ยนโดยไม่ได้แจ้งให้ทราบ

2) ระดับผู้ใช้งาน บางระดับ (เข้าไม่ถึง) ข้อมูล

3) ไม่ซับซ้อน

4) ต้องทดลองทำช่วงหนึ่ง เพื่อให้เข้าใจในระบบ ในคู่มือไม่ค่อยเข้าใจ

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) บริการดี

2) ตอบคำถามค่อนข้างดี

3) บริการได้ไว รับเรื่องทันทีเมื่อแจ้งปัญหา

4) การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขหรือเพิ่มเติมส่วนเสริมค่อนข้างช้า

3.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

1) ระบบหลังบ้านช้าไปบ้าง

2) คุณภาพดี

3) ปรับปรุงเรื่องความเสถียรและการเข้าถึงของระบบ Admin ที่สามารถเข้าถึงโดเมนและ FTP ได้

4) ต้องปรับปรุงในระบบให้ดีกว่านี้ พัฒนาต่อไป