

## บทที่ 6

### วิเคราะห์และประเมินผลการใช้บริการ

ศูนย์เรียนรู้ตามอรัญญาชัยได้จัดทำเว็บเพจไว้บริการผู้เรียนหรือผู้สนใจในด้านความรู้ทางวิชาการและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษาทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร และได้ทำการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการโดยแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด และได้รับกลับคืนเพื่อนำมาวิเคราะห์ประเมินผลทั้งหมดจำนวน 66 ชุด และแบบสอบถาม 1 ชุด ได้แบ่งการสอบถามข้อมูลผู้ใช้บริการไว้เป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นลักษณะเลือกหัวข้อที่พอใจ และตอนที่ 2 เป็นลักษณะเสนอแนะข้อคิดเห็น ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ ทั้ง 2 ตอนดังนี้

#### 6.1 เกณฑ์การประเมิน

ตอนที่ 1 มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

(1) ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.5 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับรายการประเมินในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.5 – 4.49	หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับรายการประเมินในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.5 – 3.49	หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับรายการประเมินในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.5 – 2.49	หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับรายการประเมินในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 0.0 – 1.49	หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับรายการประเมินในระดับ น้อยที่สุด

(2) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ค่า S.D.	2.0 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความเห็นแตกต่างกันมาก มากที่สุด
ค่า S.D.	1.5 - 1.99	หมายถึง	มีความเห็นแตกต่างกันมาก มาก
ค่า S.D.	1.0 - 1.49	หมายถึง	มีความเห็นแตกต่างกันมาก ปานกลาง
ค่า S.D.	0.5 - 1.99	หมายถึง	มีความเห็นแตกต่างกันมาก น้อย
ค่า S.D.	0.0 - 0.49	หมายถึง	มีความเห็นแตกต่างกันมาก น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ประเมินโดยนับความถี่ของข้อเสนอแนะแต่ละหัวข้อ

ซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ผลการใช้บริการของศูนย์เรียนรู้ตามอรัญญาชัย จากแบบสอบถามการ  
ใช้บริการของศูนย์เรียนรู้ตามอรัญญาชัย ได้แบ่งส่วนออกเป็น 2 ตอน

## 6.2 การวิเคราะห์และประเมินผล

### ตอนที่ 1

ได้ทำการแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านประโยชน์การใช้งาน
- (2) ด้านการออกแบบเว็บเพจ
- (3) ด้านเนื้อหาสาระ

ซึ่งให้ผู้ให้บริการประเมิน โดยให้ทำเครื่องหมาย (/) ในช่องแต่ละหัวข้อตามความคิดเห็น โดยกำหนดความพอใจจากน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด โดยแทนค่าดังนี้

น้อยที่สุด	= 1	น้อย	= 2
ปานกลาง	= 3	มาก	= 4
มากที่สุด	= 5		

หลังจากนั้น ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีผลลัพธ์ตารางที่

### 6.1 ดังนี้

ตารางที่ 6.1 แสดงผลการวิเคราะห์แบบสอบถามการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ตามอัครยาชัย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>1. ด้านประโยชน์ในการใช้งาน</b>	<b>3.66</b>	<b>0.61</b>
1.1 สามารถเข้าถึงเว็บเพจได้ง่าย	3.80	0.69
1.2 สามารถเรียนเมื่อไรก็ได้	3.77	0.81
1.3 สามารถเรียนที่ไหนก็ได้	3.49	0.83
1.4 สามารถเรียนซ้ำกี่ครั้งก็ได้	3.45	0.71
1.5 สามารถเลือกเรียนเฉพาะเนื้อหาที่สนใจ	3.55	0.87
1.6 มีอิสระในการเรียน	3.86	0.81
1.7 มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน	3.79	0.86
1.8 สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เรียนได้	3.40	0.75
1.9 ใช้อินเทอร์เน็ต ให้เกิดประโยชน์	3.81	0.86
<b>2. ด้านการออกแบบเว็บเพจ</b>	<b>3.50</b>	<b>0.68</b>
2.1 สีพื้นและสีตัวอักษรอ่านสบายตา	3.99	0.80
2.2 รูปแบบตัวอักษรชัดเจนอ่านง่าย	3.41	0.58
2.3 สีและขนาดของรูปภาพเหมาะสม	3.38	0.57
2.4 การวางตำแหน่งหัวข้อชัดเจน	3.52	0.64
2.5 การจัดสัดส่วนจอภาพเหมาะสม	3.49	0.59
2.6 การเรียงลำดับการเชื่อมโยงเว็บเพจเหมาะสม	3.59	0.69
<b>3. ด้านเนื้อหาสาระ</b>	<b>3.78</b>	<b>0.69</b>
3.1 ความถูกต้องของเนื้อหา	3.60	0.75
3.2 มีเนื้อหาหลากหลาย	3.85	0.57
3.3 เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	3.71	0.70
3.4 เป็นแหล่งรวมเครือข่ายทางการศึกษา	3.80	0.71
รวม	3.65	0.75

จากตาราง 6.1 พบว่า

(1) ด้านประโยชน์การใช้งาน

ค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์การใช้งาน 9 รายการ มีค่าอยู่ในช่วง 3.40 ถึง 3.86 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ในช่วง 0.69 ถึง 0.87 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ขององค์ประกอบด้านประโยชน์การใช้งาน ทั้ง 9 รายการ เท่ากับ 3.66 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.8 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ประเมินว่า ด้านประโยชน์การใช้งานของศูนย์เรียนรู้ตามอัครยาศัย มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นแตกต่างกันในระดับน้อย

(2) ด้านการออกแบบเว็บเพจ

ค่าเฉลี่ยด้านการออกแบบเว็บเพจ 6 รายการ มีค่าอยู่ในช่วง 3.38 ถึง 3.99 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ในช่วง 0.57 ถึง 0.80 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ของด้านการออกแบบเว็บเพจ ทั้ง 6 รายการเท่ากับ 3.50 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ประเมินว่า ด้านการออกแบบเว็บเพจของศูนย์เรียนรู้ตามอัครยาศัย มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นแตกต่างกันในระดับน้อย

(3) ด้านเนื้อหาสาระ

ค่าเฉลี่ยด้านการออกแบบเว็บเพจ 4 รายการ มีค่าอยู่ในช่วง 3.60 ถึง 3.85 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ในช่วง 0.57 ถึง 0.75 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของด้านเนื้อหาสาระ ทั้ง 4 รายการเท่ากับ 3.78 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประเมินว่า ด้านเนื้อหาสาระของศูนย์เรียนรู้ตามอัครยาศัยมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นแตกต่างกันในระดับน้อย

ซึ่งค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.50 ถึง 3.78 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ในช่วง 0.61 ถึง 0.69 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.65 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประเมินว่าทั้ง 3 ด้านของศูนย์เรียนรู้ตามอัครยาศัยมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นแตกต่างกันในระดับน้อย

ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งมีความคิดเห็นที่เสนอแนะที่แตกต่าง 2 ข้อ ดังนี้

- (1) ควรจะมีระบบมัลติมีเดียมากกว่านี้ ซึ่งมีความถี่เท่ากับ 3
- (2) ควรจะมีการสำรวจความต้องการเนื้อหารายวิชาเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ ความถี่เท่ากับ 2

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University