

บทที่ 5

การประเมินผล

5.1 รูปแบบการประเมินผลและกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้เว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แบบสอบถามถูกจัดทำเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มผู้ดูแลระบบ คือ ผู้ดูแลระบบและเว็บไซต์ จำนวน 2 คน

(2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูล คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานต่างๆ ที่มีหน้าที่หรือได้รับสิทธิ์เข้าไปปรับเปลี่ยนข้อมูลที่รับผิดชอบ จำนวน 10 คน

ทั้ง 2 กลุ่มนี้ จะมีหัวข้อที่ประเมิน ดังนี้

- ความสวยงาม น่าสนใจ
- ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน
- ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ
- มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้
- การแบ่งประเภท หมวดหมู่ เนื้อหา ได้ชัดเจน
- รูปแบบการนำเสนอตรงกับความต้องการใช้งานที่คาดหวัง
- ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย
- การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา
- ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน

(3) กลุ่มเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไป คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไปนอกเหนือจากกลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ และบุคคลทั่วไปซึ่งอยู่หน่วยงานอื่น รวมจำนวน 10 คน

มีหัวข้อที่ประเมิน ดังนี้

- ความสวยงาม น่าสนใจ
- ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ
- การแบ่งประเภท หมวดหมู่ เนื้อหา ได้ชัดเจน
- ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้ อ่านเข้าใจง่าย

- ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน

5.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นการประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความแบบสอบถามนั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด

มาก หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความแบบสอบถามนั้น มีความพึงพอใจมาก

ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความแบบสอบถามนั้น มีความพึงพอใจปานกลาง

น้อย หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความแบบสอบถามนั้น มีความพึงพอใจน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความแบบสอบถามนั้น มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 ผลการประเมิน

ผลการประเมินการใช้งานการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามตารางต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 5.1 แสดงผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ดูแลระบบ

ลักษณะของเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ) 5	มาก (ร้อยละ) 4	ปานกลาง (ร้อยละ) 3	น้อย (ร้อยละ) 2	น้อยที่สุด (ร้อยละ) 1
1. ความสวยงาม น่าสนใจ	-	2 (100)	-	-	-
2. ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน	1 (50)	1 (50)	-	-	-
3. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	-	2 (100)	-	-	-
4. มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้	2 (100)	-	-	-	-
5. การแบ่งประเภทหมวดหมู่เนื้อหา ได้ชัดเจน	1 (50)	1 (50)	-	-	-
6. รูปแบบการนำเสนอตรงกับความ ต้องการใช้งานที่คาดหวัง	-	2 (100)	-	-	-
7. ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	1 (50)	1 (50)	-	-	-
8. การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา	-	2 (100)	-	-	-
9. ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม	-	2 (100)	-	-	-
10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	2 (100)	-	-	-	-

จากตาราง 5.1 อธิบายผลการประเมินของกลุ่มผู้ดูแลระบบมีความพึงพอใจ ด้านความสวยงามน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100 ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด เท่ากันที่ ร้อยละ 50 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100 มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้ น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100 การแบ่งประเภทหมวดหมู่เนื้อหาได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด เท่ากันที่ ร้อยละ 50 รูปแบบการนำเสนอตรงกับความต้องการใช้งานที่คาดหวัง น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100 ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และมากที่สุด เท่ากันที่ ร้อยละ 50 การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100 ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100

ตาราง 5.2 แสดงผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูล

ลักษณะของเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
	5	4	3	2	1
1. ความสวยงาม น่าสนใจ	2 (20)	4 (40)	3 (30)	1 (10)	-
2. ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน	2 (20)	6 (60)	2 (20)	-	-
3. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	1 (10)	5 (50)	4 (40)	-	-
4. มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้	6 (60)	4 (40)	-	-	-
5. การแบ่งประเภท หมวดหมู่ เนื้อหา ได้ชัดเจน	6 (60)	4 (40)	-	-	-
6. รูปแบบการนำเสนอตรงกับความต้องการ ใช้งานที่คาดหวัง	4 (40)	5 (50)	1 (10)	-	-
7. ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	3 (30)	5 (50)	2 (20)	-	-

ตาราง 5.2 แสดงผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูล (ต่อ)

ลักษณะของเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
	5	4	3	2	1
8. การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา	7 (70)	3 (30)	-	-	-
9. ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม	8 (80)	2 (20)	-	-	-
10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	10 (100)	-	-	-	-

จากตาราง 5.2 อธิบายผลการประเมินของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความสวยงามน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40 ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50 มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60 การแบ่งประเภทหมวดหมู่เนื้อหา ได้ชัดเจน น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60 รูปแบบการนำเสนอตรงกับความต้องการใช้งานที่คาดหวัง น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50 ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย น่าสนใจ อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 50 การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 70 ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100

ตาราง 5.3 แสดงผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไป

ลักษณะของเว็บไซต์ ในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
	5	4	3	2	1
1. ความสวยงาม น่าสนใจ	7 (70)	2 (20)	1 (10)	-	-
2. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	6 (60)	3 (30)	1 (10)	-	-
3. การแบ่งประเภทหมวดหมู่เนื้อหา ได้ชัดเจน	8 (80)	2 (20)	-	-	-
4. ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	8 (80)	1 (10)	1 (10)	-	-
5. ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม	9 (90)	1 (10)	-	-	-
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	10 (100)	-	-	-	-

จากตาราง 5.3 อธิบายผลการประเมินของกลุ่มเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจด้านความสวยงามน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 70 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60 การแบ่งประเภทหมวดหมู่เนื้อหาได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80 ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80 ความพึงพอใจความประทับใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100

5.4 การวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ผลการสอบถามความพึงพอใจ โดยคำนวณหาค่าร้อยละของคำตอบของแต่ละหัวข้อการประเมิน และคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละคำตอบ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจซึ่งใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ตามเกณฑ์ตาราง 5.4 ดังนี้

ตาราง 5.4 แสดงเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจของการใช้งานเว็บไซต์

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับของความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.40	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของระบบและเมื่อแยกตามประเภทแบบสอบถามความคิดเห็นแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จะได้ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของเว็บไซต์ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 5.5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ดูแลระบบ

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสวยงาม น่าสนใจ	4.00	ดี
2. ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน	4.50	ดีมาก
3. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	4.00	ดี
4. มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้	5.00	ดีมาก
5. การแบ่งประเภทหมวดหมู่ เนื้อหา ได้ชัดเจน	4.50	ดีมาก
6. รูปแบบการนำเสนอตรงกับความต้องการใช้งานที่คาดหวัง	4.00	ดี
7. ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	4.50	ดีมาก
8. การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา	4.00	ดี
9. ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม	4.00	ดี
10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	5.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.35	ดี

ตาราง 5.6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูล

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสวยงาม น่าสนใจ	3.70	ดี
2. ความสะดวกและง่ายในการเข้าใช้งาน	3.00	ดีมาก
3. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	3.70	ดี
4. มีการระบุแหล่งที่มา เวลา ชัดเจน ตรวจสอบได้	4.60	ดีมาก
5. การแบ่งประเภท หมวดหมู่ เนื้อหา ได้ชัดเจน	4.60	ดีมาก
6. รูปแบบการนำเสนอตรงกับความต้องการใช้งานที่คาดหวัง	4.30	ดี
7. ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	4.10	ดี
8. การออกแบบเส้นทางง่ายต่อการค้นหา	4.70	ดีมาก
9. ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม	4.80	ดีมาก
10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	5.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.25	ดี

ตาราง 5.7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไป

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสวยงาม น่าสนใจ	4.60	ดีมาก
2. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ	4.50	ดีมาก
3. การแบ่งประเภท หมวดหมู่ เนื้อหา ได้ชัดเจน	4.80	ดีมาก
4. ภาษาหรือเครื่องมือที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	4.70	ดีมาก
5. ความพึงพอใจ ความประทับใจโดยรวม	4.90	ดีมาก
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	5.00	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.75	ดีมาก

5.5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินการใช้งานเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยใช้แบบสอบถามว่ามีความพึงพอใจตรงกับความคิดของผู้ใช้อย่างไรและส่งผลต่อประสิทธิภาพของเว็บไซต์ มีดังนี้

- (1) กลุ่มผู้ดูแลระบบ มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม คือ 4.35 อยู่ในระดับ ดี
 - (2) กลุ่มเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อมูล มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม คือ 4.25 อยู่ในระดับ ดี
 - (3) กลุ่มเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวม คือ 4.75 อยู่ในระดับ ดีมาก
- จึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในระดับดี ถึงดีมาก ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ขยายไปสู่ระบบงานอื่นๆ ที่สามารถนำมาปรับหรือประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการบนเว็บไซต์ได้ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและเครื่องมือต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย อุปกรณ์เชื่อมต่อ ให้มีทั้งปริมาณและประสิทธิภาพสามารถรองรับกับจำนวนเจ้าหน้าที่และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายด้วย