



กรมอนามัย

แบบประเมินบุคคล

เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ

ของ

ชื่อ-สกุล เอกภพ ทะวาเงิน

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับ ปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ ๒๓๐๕

กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน

ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี

กรมอนามัย

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรง

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับ ปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ ๒๓๐๕

กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนากำลังคน

ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี

กรมอนามัย

กิตติกรรมประกาศ

ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ของเครือข่ายด้านสาธารณสุขสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านผู้บริหารที่มอบนโยบาย สนับสนุนงบประมาณให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน การศึกษาครั้งนี้ ไม่อาจดำเนินได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหาร ที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงาน และเป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยให้การศึกษาครั้งนี้ดำเนินไปด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในสถานบริการสุขภาพภาครัฐ และเครือข่ายด้านสาธารณสุขที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลการและทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษานี้จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

นายเอกภพ ทะวาเงิน

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (cross sectional) ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2566 เพื่อวัดระดับคุณภาพ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์และการเข้าใช้งานของกลุ่มบุคลากรเครือข่ายด้านสาธารณสุข สังกัดหน่วยงานรัฐเขตสุขภาพที่ 10 สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ทั้งหมด 404 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ ของปพน เลิศชาคร (2559) มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.88 ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผ่าน Google form ติดตามข้อมูลเป็นระยะในการตอบแบบสอบถามทุกสัปดาห์ นำข้อมูลเข้าโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติเชิงพรรณนา คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ ๖๓.๙) รู้จักเว็บไซต์ของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี จากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเอง (ร้อยละ ๕๘.๑) โดย ๑ ใน ๓ เคยเข้าใช้งานเว็บไซต์ (ร้อยละ ๓๗.๑) และเข้าใช้งานมากกว่า ๑ เดือนต่อครั้ง (ร้อยละ ๖๑.๒) การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้งาน ๑๕๐ คน มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.42๙) มีระดับความพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.27$, S.D.=0.๕๗๗) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.26$, S.D.=0.4๒๒) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.๑๓$, S.D.=0.๕๑๕) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.๐๔$, S.D.=0.๖๖๒) ตามลำดับ ประเด็นรายชื่อที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความสามารถแสดงผลได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์พกพาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.๕๑$, S.D.=0.๕๐๒) ความง่ายในการเข้าถึงอยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.๓๗$, S.D.= 0.4๘๕) และความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บไซต์ อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.๓๗$, S.D.= 0.๗๑๐) ตามลำดับ การเข้าใช้งานเว็บไซต์มากที่สุด คือ ประวัติความเป็นมา กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ ความรู้เรื่องทันตสาธารณสุข ร้อยละ ๘๘.๐ การเผยแพร่ผลงานวิชาการ ร้อยละ ๘๖.๗ ถึงแม้คุณภาพของเว็บไซต์ ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ ภาพรวมมีคุณภาพระดับมาก แต่การเข้าใช้งานก็ยังมีบางเนื้อหาเท่านั้นที่ผู้ใช้งานเข้าใช้งานมากกว่าร้อยละ ๘๐ สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของเว็บไซต์เป็นส่วนหนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้งาน แต่สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานเข้าใช้งานกลับเป็นเรื่องที่สนใจ สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ตอบสนองความต้องการ ทันต่อการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและทำให้เข้าค้นหาข้อมูล ดังนั้น การเพิ่มคุณภาพของเว็บไซต์ ควรให้ความสำคัญปัจจัยด้านคุณภาพด้านการบริการมากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่ทันเวลาและทันต่อความต้องการ เป็นข้อมูลที่ตอบสนองการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ใช้งานจริง มีความหลากหลายของข้อมูลและประเภทให้ชัดเจนตรงทุกกลุ่มผู้ใช้งาน และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: คุณภาพเว็บไซต์ ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์

สารบัญ

หน้า

๑. กิตติกรรมประกาศ	๒
๒. บทคัดย่อ	๓
๓. สารบัญ	๔
๔. ชื่อเรื่อง	๕
๕. ระยะเวลาที่ดำเนินการ	๕
๖. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๕
๗. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow Chart) และเป้าหมายของงาน	๙
๘. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)	๑๒
๙. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ	๑๖
๑๐. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ	๑๖
๑๑. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ	๑๗
๑๒. ข้อเสนอแนะ	๑๘
๑๓. อ้างอิง	๑๘

๑. เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี ของเครือข่ายด้านสาธารณสุข

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การศึกษารครั้งนี้ ต้องมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ หลักการหรือเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์ (Website Quality) หลักการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

๑. เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ เป็นการนำวิทยาการที่ก้าวหน้าทางด้านคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น และรวมถึง การใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อหรือสื่อสารระหว่างกันเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ ข้อมูลบุคลากร และกรรมวิธีดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คนมี ๖ ข้อ คือ (๑) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ (๒) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ (๓) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้นหน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจ มีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว (๔) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรีย์สัมผัส และสามารถตอบสนองตามความต้องการ การใช้เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่เราเลือกได้เอง (๕) เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา และ (๖) เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

๒. ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ ระบบการเก็บและการจัดกระทำข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศประกอบการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การ ดังนั้น สิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการคงอยู่ของระบบ คือ (๑) การบูรณาการของระบบ หมายถึง ความสอดคล้องและผสมกลมกลืนกันของระบบสารสนเทศกับระบบขององค์การ ทั้งในด้านเป้าหมาย โครงสร้าง ขอบข่าย สารทรัพยากรและรูปแบบการบริหารองค์การ (๒) คุณภาพของข้อมูล ข้อมูลที่จะให้สารสนเทศที่เป็นความรู้ หรือทางเลือกเพื่อการบริหารหรือการดำเนินงาน จะต้องเป็นข้อมูลที่ตรงกับปัญหา หรือความต้องการของผู้ใช้ และจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะด้านคือ ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเวลา ครบถ้วน และกะทัดรัดด้วย และ (๓) การใช้ข้อมูล ปัจจัยที่จะทำให้เกิดการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารและดำเนินการของหน่วยงาน มีหลายประการ ได้แก่ เจตคติทางข้อมูล ผู้บริหารของหน่วยงานต้องเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการตัดสินใจ มีความเชื่อว่าข้อมูลจะช่วยให้การตัดสินใจได้ถูกต้องและครอบคลุมสาเหตุของปัญหา (๒) ความพร้อมของข้อมูล ได้แก่ การมีข้อมูลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและพร้อมจะใช้ได้ตามที่ต้องการมีการจัดระบบการรวบรวม การประมวลผล และการจัดจำแนก

หมวดหมู่การเก็บที่ใช้ได้ง่ายพอเพียงและเป็นปัจจุบัน และ (3) ความสามารถในการวินิจฉัยข้อมูล กล่าวคือ ความสามารถในการวิเคราะห์แปลความหมาย และเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับปัญหา หรือมองเห็นปัญหาและแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดเจตคติที่ดีต่อข้อมูลยิ่งขึ้นกล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดการให้มีการจัดรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงานในด้านต่างๆ โดยสามารถเรียกหาข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์ผลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ

๓. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์การอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) จะประกอบด้วยหน้าที่หลายประการ คือ (๑) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การมาอย่างเป็นระบบ (๒) ประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุน การปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งระบบ MIS ปัจจุบันมีขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ ขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์การไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งจากภายในท้องถิ่น ประเทศ และระดับนานาชาติ ในการสร้าง MIS ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถ และการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ คือ เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและช่วยให้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเราจำแนกเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ฐานข้อมูล (Database) มีผู้กล่าวว่า “ข้อมูล” คือหัวใจของระบบ MIS สารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึง และใช้งานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ดังนั้น ฐานข้อมูล จึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลปกติ

๔. คุณภาพของเว็บไซต์ (Website Quality) การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติสำคัญของการบริหารจัดการระบบที่ดี คือ ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ปัจจัยหนึ่งขององค์การ ถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งชั้นอาจทำให้เกิดการเสียโอกาสทางการแข่งขันหรือสร้างความเสียหายแก่ธุรกิจ นอกจาก ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายต่อระบบ จะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความอยู่รอดขององค์การดังนั้น ผู้บริหารหรือเจ้าของระบบ จะไม่ยอมให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือไม่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเข้าถึงฐานข้อมูลที่สำคัญของธุรกิจได้ ความยืดหยุ่น (Flexibility) สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจหรือสถานการณ์การแข่งขันทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้เสมอโดยมีอายุการใช้งานการบำรุงรักษาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ความพอใจของผู้ใช้ (User

Satisfaction) ปกติ MIS ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาระบบจะต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงต้องใช้งานให้คุ้มค่า อาจกล่าวได้ว่าทุกองค์การต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ แต่ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์สนับสนุนที่ทันสมัย แต่ระบบ MIS ที่ดีสมควรต้องเป็นระบบที่เหมาะสม สามารถประมวลและจัดข้อมูลตามต้องการ และสะดวกในการใช้งาน ตรงตามความต้องการและความสามารถของผู้ใช้ ตลอดจนสามารถพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ในอนาคต นอกจากนี้ วัตถุประสงค์สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งก็คือ สารสนเทศการที่จะได้สารสนเทศที่มีคุณภาพ เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศจะต้องมีข้อมูลที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพเพียงพอไว้ในระบบ เพื่อรอการเรียกกลับมาประมวลผลให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ ถ้าข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าไปเก็บไว้ในระบบเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพต่ำหรือไม่มีคุณสมบัติที่ดี สารสนเทศที่ได้จะไม่มีคุณภาพและขาดคุณลักษณะที่เหมาะสมทำให้ผู้บริหารไม่สามารถนำไปใช้งานได้ และข้อมูลที่มีคุณภาพสมควรมีคุณสมบัติ คือ (๑) ถูกต้อง (Accurate) ข้อมูลที่ดีจะต้องมีความถูกต้องและปราศจากความคลาดเคลื่อนโดยที่ความถูกต้องจะช่วยส่งเสริมให้สารสนเทศที่ได้มาเกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่ถ้าข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าไปในระบบสารสนเทศเกิดความผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่อง อาจจะส่งผลให้สารสนเทศที่ได้มีความผิดพลาด หรือไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์ (๒) ทันเวลา (Timeliness) ข้อมูลจะต้องทันต่อเหตุการณ์และไม่ล่าสมัย ความล่าสมัยของข้อมูล ทำให้สารสนเทศที่ได้มีประโยชน์ต่อผู้ใช้น้อยลง หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเลย แต่ความทันต่อเวลาจะมีความสำคัญต่อผู้ใช่มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจหรือปัญหาขององค์การ (๓) สอดคล้องกับงาน (Relevance) สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ต้องได้มาจากการประมวลผลของข้อมูลที่มีสาระตรงกันหรือสัมพันธ์กับปัญหาของงาน ข้อมูลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับงานถึงแม้จะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์ (๔) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลบางประเภทอาจมาจากแหล่งข้อมูลที่ซับซ้อนและหลากหลาย ทั้งจากภายนอกและภายในองค์การ ซึ่งผู้ใช้ต้องตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ของสารสนเทศก่อนการนำมาใช้งาน มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดผลเสียขึ้นกับองค์การ เช่น ข้อมูลลวงจากคู่แข่ง ข้อมูลที่เบี่ยงเบน และข้อมูลที่ขาดความสมบูรณ์ เป็นต้น รวมถึงสารสนเทศ ควรมีลักษณะที่พึงปรารถนา อย่างน้อย ๕ ลักษณะ ๑) สารสนเทศที่น่าเสนอชัดเจน และควรนำเสนอด้วยวิธีที่คุ้นเคยกันอยู่เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว ๒) สารสนเทศนั้นควรทำให้ความเข้าใจสถานการณ์ของงานนั้นได้ละเอียดขึ้น ๓) สารสนเทศที่มีคำแนะนำ หรือส่วนแนะนำการตัดสินใจ ควรมีสิ่งช่วยที่ชัดเจน อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้ใช้พิจารณาได้ว่าทำอะไรและทำไมจึงจะได้ผล (Results) และคำแนะนำ ๔) ความต้องการต่าง ๆ ด้านสารสนเทศ ควรอยู่บนพื้นฐานของการระบุความต้องการสารสนเทศสำหรับสถานการณ์นั้นโดยเฉพาะ ๕) สารสนเทศและเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการควบคุมทางการจัดการที่เสนอโดยกระบวนการสนับสนุน ควรเป็นในลักษณะที่ให้ผู้ตัดสินใจเป็นผู้แนะนำ (Guide) กระบวนการวินิจฉัยและการเลือกยิ่งกว่าให้ระบบสนับสนุนคอมพิวเตอร์แนะนำกระบวนการดังกล่าว

๕. การประเมินความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่สามารถที่จะวัดทัศนคติได้ทางอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ซึ่งการวัดความพึงพอใจ มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อน ถ้าบุคคลแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับ

กับสิ่งที่คาดหวังระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจ จะเกิดมาน้อยเพียงใด เกิดจากความคาดหวังที่ทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้จะก่อเกิดความประทับใจจะส่งผลให้ผู้ใช้อีกกลับไปใช้บริการซ้ำอีก สามารถแบ่งระดับความพึงพอใจ ๒ ระดับ คือ ระดับที่ ๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มี ระดับที่ ๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ เกิดความสบายใจ ความรู้สึกที่ดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายระดับใดระดับหนึ่ง ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๑) ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับ การบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้ คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือ ว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่ เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึง ความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ๓) ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow Chart) และเป้าหมายของงาน

ศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี ของเครือข่ายด้านสาธารณสุขเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (cross sectional) ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2566 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพเว็บไซต์และความคิดเห็นต่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ของของเครือข่ายด้านสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 10

นิยามศัพท์เฉพาะ ได้กำหนด ดังนี้

คุณภาพของเว็บไซต์ (Website Quality) หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการเว็บไซต์หรือลูกค้าที่แสดงต่อเว็บไซต์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ การดึงดูดผู้รับบริการให้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของข้อมูล (Data Quality) ได้แก่ การวัดในแง่ของความถูกต้องชัดเจน การจัดการที่เป็นระบบ ง่ายต่อการใช้งาน รวมไปถึงรูปภาพ และข้อมูลต่าง ๆ วิธีการใช้งาน และวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ สามารถนำไปใช้งานได้จริง ความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 2) คุณภาพของระบบ (System Quality) ประกอบด้วย ประโยชน์ใช้สอย (Usability) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และเวลาในการตอบสนอง (Response Times) 3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งผู้ใช้งานสามารถประเมินออกมาจากบริการที่ได้รับทั้งก่อนการรับบริการและภายหลังการได้รับบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4) คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) ได้แก่ ความสะดวกสบาย เข้าใจได้ง่าย รวดเร็วของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) รวมไปถึง การออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจ ใช้งานโปรแกรมได้ มีความทันสมัย ดึงดูดสายตาจากผู้ใช้งาน สามารถแสดงผลได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์พกพาได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

การวัดคุณภาพเว็บไซต์ หมายถึง การประเมินระดับความพึงพอใจและการตรวจสอบเว็บไซต์เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งการตรวจสอบหรือการวัดคุณภาพเว็บไซต์ (Technoln Trend, 2557) ประกอบด้วย รูปลักษณ์ การออกแบบ (Quality of Design) ให้ดูจากภายนอกตั้งแต่การออกแบบดีไซน์ สี สัน รูปแบบตัวอักษรใช้ Font อ่านง่าย การเข้าถึงเมนูต่าง ๆ สะดวกหาง่าย ไม่ซับซ้อน หรือใช้เทคนิคขั้นสูงจนหายาก รองรับการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้หลากหลาย ความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บ (Site Speed) ความเร็ว ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน คือ (1) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) วัดในแง่ของข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน การจัดการที่เป็นระบบง่ายต่อการใช้งาน รูปภาพ ข้อมูลต่าง ๆ สี สันรูปแบบตัวอักษรใช้ Font อ่านง่าย และวิธีการใช้งาน (2) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) วัดในแง่ของผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานได้จริง ความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ความมีประโยชน์ใช้สอย (Usability) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และเวลาในการตอบสนอง (Response Times) (3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) จะวัดการเข้าถึงเมนูต่าง ๆ สะดวกหาง่าย ไม่ซับซ้อนหรือใช้เทคนิคขั้นสูงจนหายาก การรองรับการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้หลากหลาย ความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บ (Site Speed) และ (4) คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) วัดความรวดเร็วของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) การออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจใช้งานโปรแกรมได้ ความทันสมัยดึงดูดสายตาจากผู้ใช้งาน ความสามารถแสดงผลได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์พกพาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

ความคิดเห็นต่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี หมายถึง การแสดงความคิดเห็นต่อการเข้าถึงเว็บไซต์และการเข้าใช้งานเมนูต่าง ๆ ที่แสดงบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ใช้งานมีการเคยเข้าใช้งาน การใช้ประโยชน์ ความต้องการและข้อเสนอแนะต่อการเข้าใช้งานเมนูต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้งานเว็บไซต์ สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงงานที่ดีขึ้น

๒. ช่วยเพิ่มเติมและขยายองค์ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้งานเว็บไซต์

๓. เป็นแนวทางในการเสนอให้กับผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้เพิ่มโอกาสที่ขยายการเข้าถึงการใช้งานให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

รูปแบบการวิจัย เป็นการศึกษาระยะเวลาหนึ่ง (cross sectional) ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕ – มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ ขอบเขตของการวิจัย เป็นการวิจัยศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ด้วยการวัดระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี และความคิดเห็นต่อการเข้าใช้งานของบุคลากรเครือข่ายด้าน สาธารณสุขเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) ได้แก่ ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน การจัดการที่เป็นระบบ ความง่ายต่อการใช้งาน รูปภาพและข้อมูลต่าง สีสันรูปแบบตัวอักษรใช้ Font อ่านง่าย และวิธีการใช้งาน (๒) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ได้แก่ ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานได้จริง ความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ความสะดวกในการใช้สอย (Usability) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และเวลาในการตอบสนอง (Response Times) (๓) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ได้แก่ การเข้าถึงเมนูต่างๆสะดวกหาง่าย ไม่ซับซ้อนหรือใช้เทคนิคขั้นสูงจนหายาก การรองรับการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้หลากหลาย ความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บ (Site Speed) (๔) คุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) ได้แก่ ความรวดเร็วของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) การออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจใช้งานโปรแกรมได้ ความทันสมัยดึงดูดสายตาจากผู้ใช้งาน ความสามารถแสดงผลได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์พกพาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรเครือข่ายด้านสาธารณสุข ในสังกัดหน่วยงานรัฐทุกแห่งในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๐ คือ อุบลราชธานี, ศรีสะเกษ, ยโสธร, อำนาจเจริญ และมุกดาหาร ทั้งหมด ๒๘,๒๗๘ คน

กลุ่มตัวอย่าง การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามสูตรของเครซี่และมอร์แกน (krejcie and Morgan, ๑๙๗๐ ,อ้างอิงในธีรภูมิ เอกะกุล,๒๕๔๓) โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ ๙๕ อนุญาตให้เกิดความผิดพลาดได้ไม่เกิน ร้อยละ ๕ สูตร

$$n = \frac{x^2 Np}{e^2}$$

$$e^2 (N-1) + x^2 p(1-p)$$

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ระดับความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ ๐.๐๕

χ^2 แทน ค่าไคร้แควร์ที่ df เท่ากับ ๑ และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕ (χ^2 เท่ากับ ๓.๘๔๑)

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (กรณีไม่ทราบค่า P ให้กำหนด $P = 0.5$)

แทนค่าในสูตรจะได้ $n = \frac{3.841 \times (28,278 \times 0.5) \times (1-0.5)}{(0.05)^2}$

$(0.05)^2 \times (28,278-1) \times (3.841 \times 0.5) \times (1-0.5)$

$n = 400.123 = 400$

สรุป คือ ต้องได้รับแบบสอบถามในการวิจัยครั้งเป็นจำนวนอย่างน้อย ๔๐๐ ชุด

กลุ่มตัวอย่าง จึงเป็นการสุ่มอย่างง่ายในบุคลากรด้านสาธารณสุข สังกัดหน่วยงานรัฐทุกแห่ง คือ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ทั้งหมด ๔๐๔ คน

เกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการ (Inclusion Criteria) คือ บุคลากรด้านสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานช่วงเวลาที่ดำเนินการเก็บข้อมูล เป็นผู้ที่ยินยอมตอบแบบสอบถาม สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดและเป็นผู้ที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับกรมอนามัย เช่น รับผิดชอบงานการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ของปพน เลิศชาคร (๒๕๕๙) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน คือ เครื่องมือคุณภาพของเว็บไซต์ มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ ๐.๘๘ แยกเป็นข้อคำถามด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ ๐.๙๒ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ ๐.๘๖ ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ ๐.๘๖ และคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ ๐.๘๘ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผ่าน Google form ติดตามข้อมูลเป็นระยะในการตอบแบบสอบถามทุกสัปดาห์ นำข้อมูลเข้าโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติเชิงพรรณนา คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์หน่วยงานกลุ่มตัวอย่างและหนังสือ ขี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลครั้งนี้ พร้อม แนบ QR CODE แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างและรอรับแบบสอบถามกลับคืนหลัง กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผ่านระบบออนไลน์เพื่อนำมาประมวลผลต่อไปการดำเนินการประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ขั้นเตรียมการ

- ๑) ศึกษาทฤษฎีและแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแปรที่ทำการศึกษา เพื่อออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จัดทำโครงร่างวิจัยเพื่อขอจริยธรรม เลขใบรับรองด้านจริยธรรม ID-๐๕-๖๕-๐๒-E วันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕
- ๒) วางแผนการดำเนินงานและกำหนดรายละเอียดเนื้อหาจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานเอกสารชี้แจงโครงการ และแบบแสดงคำยินยอมของอาสาสมัคร
- ๓) ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างรายจังหวัด รายหน่วยงานแล้ว ผู้วิจัยได้ทำทะเบียนชื่อหน่วยงานทั้งหมดตามจำนวนที่คำนวณได้ และทำหนังสือถึงหน่วยงานเพื่อขอเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ ๒ การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ ในการจัดเก็บข้อมูลผ่าน Google form และผู้วิจัยดำเนินการกำกับติดตามข้อมูลโดยการตรวจสอบและประสานจังหวัด เป็นระยะในการตอบแบบสอบถาม พร้อมดูแลตรวจสอบข้อมูลทุกสัปดาห์

ขั้นตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการพิจารณาแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน clean ข้อมูล จัดการ missing data วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยความถี่ ร้อยละ เพื่อให้เข้าใจผลการศึกษาในภาพรวมที่กว้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลทั้งในภาพรวม สรุปข้อมูลทั้งหมดในรูปของรายงาน

ขั้นตอนที่ ๔ การแปลผลและใช้ประโยชน์ข้อมูล นำข้อมูลมาสรุปและนำเสนอผู้บริหารรับทราบผลการสำรวจเบื้องต้น เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ต่อไป

๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่เท่ากันทั้งเพศชาย (ร้อยละ ๕๐.๕) และเพศหญิง (ร้อยละ ๔๙.๐) มากที่สุดช่วงกลุ่มอายุ ๓๑-๓๕ ปี (ร้อยละ ๒๓.๓) มีอายุเฉลี่ย ๔๒.๓ ปี ส่วนมากจบระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๒.๓) มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นนักวิชาการสาธารณสุข (ร้อยละ ๕๔.๐) และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพียงร้อยละ ๘.๙ และเกือบร้อยละ ๕๐ ทำงานที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (ร้อยละ ๓๑.๒) และโรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ ๒๗.๗) โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งรู้จักเว็บไซต์ของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี (ร้อยละ ๖๓.๙) จากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเอง (ร้อยละ ๕๘.๑) และ ๑ ใน ๓ เคยเข้าใช้งานเว็บไซต์ (ร้อยละ ๓๗.๑) ส่วนมากเข้าใช้มากกว่า ๑ เดือนต่อครั้ง (ร้อยละ ๖๑.๒)

๒. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี ใน กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้งาน ๑๕๐ คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.429) มีระดับความพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.27$, S.D.=0.477) รองลงมาด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.26$, S.D.=0.422) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.13$, S.D.=0.505) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.04$, S.D.=0.662) ตามลำดับ เมื่อจำแนกประเด็นรายชื่อที่พึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องความสามารถแสดงผลได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์พกพาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.51$, S.D.=0.502) ความง่ายในการเข้าถึง อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.37$, S.D.= 0.485) และความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บไซต์ อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 4.37$, S.D.= 0.710) ตามลำดับ ในประเด็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเสถียรภาพของเว็บไซต์ อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 3.75$, S.D.= 0.957) ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์มีความถูกต้องชัดเจน อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 3.97$, S.D.= 0.714) การจัดการข้อมูลในเว็บไซต์เป็นระบบหมวดชัดเจน อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 3.94$, S.D.= 0.705) และการเข้าถึงเมนูต่างๆ สะดวกง่ายดาย ไม่ซับซ้อนหรือหายาก อยู่ระดับมาก ($\bar{X}= 3.94$, S.D.= 0.705) ตามลำดับ

๓. การเข้าใช้งานเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี ในกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้งาน ๑๕๐ คน พบว่า เข้าใช้งานเมนูในเว็บไซต์มากที่สุด คือ ประวัติความเป็นมากลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ ความรู้เรื่องทันตสาธารณสุข ร้อยละ ๘๘.๐ รองลงมาการเผยแพร่ผลงานวิชาการ ร้อยละ ๘๖.๗

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คู่มือการให้บริการของกรมอนามัย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ความรู้เรื่องอนามัย วัยรุ่นและวัยรุ่น ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๗๔.๗ ส่วนเมนูประเด็นการเข้าใช้งาน น้อยที่สุด คือ โปรแกรมใบสั่งสุขภาพ เป็นต้น

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของเว็บไซต์ของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี จะเห็นได้ว่า ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทสำคัญในด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักด้านการพัฒนาความรู้และสนับสนุนเครือข่ายในพื้นที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพและจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสุขภาพ รวมทั้ง เป็นหน่วยงานด้านวิชาการที่สนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยและนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนหรือโครงการแก้ไขปัญหาของพื้นที่ เพื่อเป็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มความสามารถ เสริมสร้างและเกื้อหนุนการพัฒนางานด้านการส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยและอนามัยสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการนำระบบสารสนเทศฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้กับเครือข่ายผ่านเครือข่าย ไร้สาย มีการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน มาตั้งแต่ปี ๒๕๔๓ จนถึงปี ๒๕๖๓ และในปี ๒๕๖๔ ได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี โดยใช้รูปแบบให้สอดคล้องกับของกรมอนามัย จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของหน่วยงานในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเฉพาะมีระดับความพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) รองลงมาด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของไอ-หมิง หวัง และชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh, ๒๐๐๖) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจ ดังนั้น เพื่อช่วยดูแลและพัฒนางานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของผู้บริหารและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานหรือใช้บริการ จึงพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface Quality) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพในด้านนี้ จะเป็นการประเมินคุณภาพในประเด็นความรวดเร็วของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน การออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจใช้งานโปรแกรมได้ความทันสมัยดึงดูดสายตา จากผู้ใช้งานความสามารถแสดงผลได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและโทรศัพท์พกพาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะการใช้งานได้ดีในมือถือหรือโทรศัพท์พกพา ถือเป็นการให้บริการที่ตอบโจทย์การสื่อสารในยุคไร้สาย ผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน สามารถใช้งานด้านทุกที่ทุกเวลาส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของอุทิส บำรุงชีพ (๒๕๖๐) ระบบด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ Video Streaming ผ่านสัญญาณเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และความคาดหวังกับคุณภาพการบริการนั้นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และ คาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หาก

ผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนอง การบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

๒) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) เป็นการประเมินคุณภาพในประเด็นของข้อมูล ที่แสดงในเว็บไซต์มีความถูกต้องชัดเจน การจัดการข้อมูลในเว็บไซต์เป็นระบบ หมวดชัดเจน เว็บไซต์ มีความง่ายต่อการใช้งาน รูปภาพและข้อมูลต่างสีสรรรูปแบบตัวอักษรอ่านง่าย และวิธีการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เป็นอันดับ ๒ รองจากด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน ดังนั้น ข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์และปฏิบัติงานอย่างดี จากการศึกษาครั้งนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ซึ่งการที่นำเสนอที่ชัดเจน สามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และอยู่บนพื้นฐานของความต้องการสารสนเทศสำหรับสถานการณ์นั้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจและสะท้อนว่า เว็บไซต์นั้น มีคุณภาพ สอดคล้องกับ Yen และ Tseng (๒๐๑๔) ศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า หน้าเว็บไซต์ที่ดำเนินธุรกิจโดยอาศัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลในหน้าเว็บไซต์จะเป็นประตูสู่โลกของธุรกิจออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นการให้ข้อมูลที่สำคัญของธุรกิจผ่านหน้าเว็บไซต์ การออกแบบหน้าเว็บไซต์ เป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ให้ดึงดูดและสำหรับติดต่อกับผู้ใช้เพื่อให้เว็บไซต์มีคุณภาพ และธนพงศ์ กำเนิดชุตระกุล (๒๕๕๗) คุณภาพของข้อมูลสนับสนุนความพึงพอใจของ ผู้บริโภค คุณภาพของข้อมูล เป็นเครื่องมือวัดความถูกต้องแม่นยำและความสอดคล้อง โดยมีสามปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอธิบายคุณภาพข้อมูลบนหน้าเว็บ คือ ความครบถ้วนข้อมูล การจัดการข้อมูล และความบันเทิง

๓) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาในประเด็นของผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้จริง มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอจริง ความมีประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งานและการเข้าถึง ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านนี้อยู่ในระดับมาก แต่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่า ๒ ด้านแรกแต่เมื่อพิจารณาในรายข้อแล้วมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อทุกข้อมากกว่าด้านคุณภาพของข้อมูล ซึ่งฉัตรพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์เกียรติโกมล (๒๕๔๒) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) เป็นระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ “ข้อมูล” คือ หัวใจของระบบ MIS และสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึง และใช้งานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับภุริพันธ์ ศุธีรสุยะเสฏฐ์ (๒๕๕๕) กล่าวว่า คุณภาพเว็บไซต์ คือ สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าที่แสดงผ่านเว็บไซต์ โดยคำนึงถึงอัตราประโยชน์ ความเพลิดเพลิน เพื่อดึงดูดให้เข้ามาใน เว็บไซต์ อีกทั้ง Chang และ Chen (๒๐๐๙) คุณภาพของเว็บไซต์ ประกอบด้วยองค์ประกอบ หลากหลาย มิติ ซึ่งประเมินจากการรับรู้ของลูกค้าว่ามีคุณภาพ รวมถึงการได้รับบริการ แบ่งออก ได้แก่ ความสะดวกสบาย เนื้อหา รูปแบบ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ การปรับแต่งและบริการให้ตรงกับความต้องการ และการศึกษาของปพน เลิศชาคร (๒๕๕๙) ได้ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่าและการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์ด้านคุณภาพของข้อมูลมีที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภค ร้อยละ ๖๒.๕ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการประเมินเกี่ยวกับความเสถียรภาพของเว็บไซต์ เช่น ไม่มีหน้าจอตค้าง ความรวดเร็วและเวลาในการตอบสนอง การเข้าถึงเมนูต่างๆ สะดวกง่ายดาย ไม่ซับซ้อนหรือหายาก การรองรับการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้หลากหลายและความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บไซต์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยเฉพาะความเสถียรของเว็บไซต์มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เนื่องจากเว็บไซต์ที่ ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานีนำมาใช้ครั้งนี้ เป็นเว็บไซต์ที่ใช้ระบบการทำงานของส่วนกลาง คือ กรมอนามัย ที่กำหนดรูปแบบของเว็บไซต์ให้เหมือนกันทุกหน่วยงานของกรมอนามัย ทั้งหมด ๓๘ หน่วยงาน รวมทั้ง การใช้ระบบการรองรับ Sever Center โดยแม่ข่ายในกรมอนามัย จึงส่งผลต่อความเสถียรภาพของเว็บไซต์และการเข้าใช้งานไม่ได้บางช่วง ซึ่งนอกเหนือจากการดูแลของเจ้าหน้าที่ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี และ Spechler (๑๙๘๘) กล่าวว่า วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System and Technology) ถือเป็นคุณภาพบริการหลักทั่วไป อีกทั้งจากการศึกษาของ Cai และคณะ (๒๐๑๔) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองโรงแรมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศจีน

๒. การเข้าใช้งานเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้งาน มีการเข้าใช้งานเมนูในเว็บไซต์มากที่สุด ได้แก่ ประวัติความเป็นมา ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ การเผยแพร่ผลงานวิชาการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร คู่มือการให้บริการของกรมอนามัย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ความรู้เรื่องอนามัยวัยรุ่นและวัยรุ่น ความรู้เรื่องอนามัยสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่า ข้อมูลการเข้าใช้งาน ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่อยู่ในหน้าเมนูหลักและเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องการใช้ประโยชน์ในทางด้านวิชาการเป็นหลัก แต่พบว่า ข้อมูลที่เกี่ยวกับจดหมายข่าวศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี หรือโปรแกรมใบสั่งสุขภาพที่เป็นโปรแกรมเฉพาะ พบว่ามีการเข้าใช้งานน้อยมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้ความรู้และแผนยุทธศาสตร์ ตลอดจนเอกสารวิชาการไปอ้างอิงในการจัดทำแผนงานกิจกรรม อีกทั้งจะเห็นได้ว่า ข้อมูลในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างก็มีการเข้าใช้งานน้อยเช่นกัน ดังนั้น การเข้าใช้งานเว็บไซต์ในส่วนของเนื้อหาที่ขึ้นอยู่กับความสนใจและความต้องการใช้ของกลุ่มเป้าหมาย ดังเช่นการศึกษาของ Wang และคณะ (๒๐๑๖) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณค่า คุณภาพการบริการและความไว้วางใจที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทาง พบว่า การรับรู้คุณค่า คุณภาพการบริการและความไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทาง โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความภักดีได้ร้อยละ ๕๘ และ ณัฐชา รักประกอบกิจ (๒๕๕๙) ข้อมูลเป็นความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถแบ่งการใช้งานได้ คือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการควบคุมในการทำงานขององค์กร เช่น สำหรับการให้บริการการเปลี่ยนแปลงของภาคธุรกิจและเป็นเครื่องมือในการนำมนุษย์ให้เข้ากับกระแสสังคม เช่น การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเมือง สังคม หรือชาวบ้านทั้งต่าง ๆ สอดคล้องรัตนภรณ์ ศรีหาพลและรพีมิ่ง มะระเรา (๒๕๕๖) ที่กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๖๐.๓๐ ใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อสืบค้นข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ ๖๓.๐) ในด้านความพึงพอใจภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเฉพาะด้านเนื้อหา ด้านการนำเสนอข้อมูล ด้านประโยชน์และการนำไปใช้งานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งจะเห็นได้ว่า การเข้าใช้งานของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๘๘.๘ จะเข้าใช้งานในส่วนเมนูที่อยู่ในหน้าแรก เช่น ประวัติความเป็นมา รองลงมากรกว่าร้อยละ ๘๐ จะเป็นเนื้อหาความรู้ ด้านวิชาการหรือแผนงาน ได้แก่ กลุ่มขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ ความรู้เรื่อง ทันตสาธารณสุข (ร้อยละ ๘๘.๐) และการเผยแพร่ผลงานวิชาการ (ร้อยละ ๘๖.๓) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย มีรูปแบบและข้อมูลต่างๆ มีสีสันทันตักอักษรอ่านง่าย อีกทั้งผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้จริง ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของข้อมูลและ

คุณภาพของระบบการใช้งาน จึงทำให้ผู้ใช้งานมีการเข้าใช้งานมาก รวมทั้ง กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ ๕๔.๐) เป็นนักวิชาการสาธารณสุข มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและจัดบริการมากกว่าเป็นผู้ปฏิบัติงาน เช่น พยาบาลวิชาชีพ (ร้อยละ ๑๓.๙) ถึงแม้ว่า เว็บไซต์ของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ ภาพรวมมีคุณภาพระดับมาก แต่การเข้าใช้งานก็ยังพบว่า มีบางเนื้อหาเท่านั้นที่ผู้ใช้งานเข้าใช้งานมากกว่าร้อยละ ๘๐ จึงสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพของเว็บไซต์เป็นส่วนหนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้งาน เห็นได้จากความถี่ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ส่วนมาก (ร้อยละ ๖๑.๒) มีการเข้าใช้มากกว่า ๑ เดือนต่อครั้ง แต่สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานเข้าใช้งานจริง กลับเป็นเรื่องที่ผู้ใช้งานสนใจที่จะเข้าไปใช้งาน และสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ตอบสนองความต้องการตลอดเวลาและทันต่อการใช้งาน จะเห็นจากการผลการประเมินคุณภาพด้านบริการของเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ เกี่ยวกับความเสถียรภาพของเว็บไซต์ เช่น ไม่มีหน้าจอตค้าง ความรวดเร็วและเวลาในการตอบสนอง การเข้าถึงเมนูต่างๆ สะดวกหาง่าย ไม่ซับซ้อนหรือหายาก การรองรับการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้หลากหลาย และความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บไซต์ กับมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของปพน เลิศชาคร (๒๕๕๙) คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งานไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ (การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนางาน)

จากการศึกษานี้ พบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพส่วนติดต่อผู้ใช้งาน ประเมินคุณภาพในประเด็นความรวดเร็วของส่วนติดต่อผู้ใช้งาน การออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจใช้งานโปรแกรมได้ความทันสมัยดึงดูดสายตา ด้านคุณภาพของข้อมูล ประเมินคุณภาพประเด็นของข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์มีความถูกต้องชัดเจน การจัดการข้อมูลในเว็บไซต์เป็นระบบหมวดชัดเจน เว็บไซต์มีความง่ายต่อการใช้งาน รูปภาพและข้อมูลต่างสีสรรรูปแบบตัวอักษรอ่านง่าย และวิธีการใช้งานไม่ยุ่งยาก ด้านคุณภาพของระบบในประเด็นของผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้จริง ความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอจริง ความมีประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งานและการเข้าถึงและด้านคุณภาพของการบริการ ประเมินเกี่ยวกับความเสถียรภาพของเว็บไซต์ ไม่มีหน้าจอตค้าง รวดเร็วและเวลาในการตอบสนอง การเข้าถึงเมนูต่างๆ สะดวกหาง่าย ไม่ซับซ้อนหรือหายาก การรองรับการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ได้หลากหลาย และความเร็วในการเปิดเข้าถึงเว็บไซต์ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์ ควรให้ความสำคัญปัจจัยด้านคุณภาพด้านการบริการมากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่ทันเวลาและทันต่อความต้องการ อีก ทั้งจากข้อมูลการเข้าใช้งาน ยังบ่งบอกว่า ข้อมูลที่นำมาเสนอบนเว็บไซต์ ควรเป็นข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการในการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ใช้งานจริงๆ หากผู้ใช้งานมีหลากหลายกลุ่ม ต้องมีการจัดหมวดหมู่และประเภทให้ชัดเจนว่า ข้อมูลนี้เป็นของกลุ่มผู้ใช้งานใด และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ดังนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้จัดทำรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ที่ชวนให้ผู้ใช้งานได้เข้ามาใช้งานเว็บไซต์บ่อยขึ้น และให้ข้อมูล ด้วยความถูกต้องที่ช่วยแก้ไขปัญหาได้ด้วย

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของเขตสุขภาพที่ ๑๐ ซึ่งมีหลายระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีทุกสาขาวิชาชีพในหน่วยงาน เช่น แพทย์ พยาบาล นักวิชาการ ทันตแพทย์ เภสัชกร เป็น

ต้น ซึ่งมีบุคลากรทั้งหมด ๒๘,๒๗๘ คน ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มวิชาชีพ อาจทำให้ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ครั้งนี้ อาจจะมีประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ได้ในส่วนของตัวการจัดการระบบสารสนเทศของข้อมูล แต่อาจจะยังมีข้อจำกัดในเรื่องการเข้าถึงงานข้อมูลจากผู้ใช้งานจริงเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองทั้งเรื่องเวลาและงบประมาณในการดำเนินงานวิจัย จึงได้มีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form แทน ส่งผลให้การเก็บข้อมูลให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเกินระยะเวลา ผู้วิจัยจึงต้องมีการติดต่อและประสานงานผ่านมือถือในหน่วยงานเป้าหมายเป็นทุก ๒ สัปดาห์ หลังจากเข้าตรวจสอบข้อมูลแล้วก็จะมีการประสานเพิ่มเติม

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

จำนวนการตอบแบบสำรวจที่มีจำนวนมาก การเก็บข้อมูลออนไลน์ผ่าน Google Form ต้องมีการวางแผนการติดตามและกำกับการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จึงต้องมีการโทรศัพท์ประสานเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างหรือผู้บังคับบัญชาการหน่วยงานช่วยกระตุ้นทุก ๒ สัปดาห์

๙. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. การใช้ระบบ Server Center จากส่วนกลางกรมอนามัย เพียงจุดเดียวทำให้ความเสถียรของระบบไม่ดี เกิดระบบล่มบ่อย ควรมีการเพิ่มระบบ Server Center ให้มากขึ้น แบ่งตามภาค เพื่อช่วยให้ระบบเว็บไซต์มีความเสถียรเข้าใช้งานได้รวดเร็วและลดการล่มของระบบ Server Center

๒. ควรมีการให้หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย กำหนดรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ตามบริบทของศูนย์อนามัย เนื่องจากการผู้เข้าใช้งานบนเว็บไซต์มีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน

๒. หัวข้อและเนื้อหาบนเว็บไซต์มีจำนวนมาก บางหัวข้อซ้ำซ้อนกันและไม่เป็นหมวดหมู่ เข้าถึงหลายชั้น ไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานและไม่มีผู้เข้าใช้งานควรตัด เช่น ข่าวแจกจดหมายข่าวศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี

ข้อเสนอสำหรับการปฏิบัติ

๑. หัวข้อและเนื้อหาบนเว็บไซต์มีจำนวนมาก บางหัวข้อไม่มีเนื้อหานำเสนอบนเว็บไซต์ เนื่องจากผู้ดูแลเว็บไซต์ไม่มีหน้าที่ในการจัดระบบสารสนเทศ รูปแบบหน้าเว็บไซต์และคุณภาพเว็บไซต์ ส่วนเนื้อหาข้อมูลที่น่าเสนอต้องมีการประสานข้อมูลจากนักวิชาการในการนำข้อมูลมาเผยแพร่ อีกทั้ง หัวข้อที่มีมากทำให้ข้อมูลที่น่าเสนอไม่เพียงพอและข้อมูลบางส่วนเป็นการนำข้อมูลจากส่วนกลางของกรมอนามัยมาเสนอ เช่น สื่อความรู้ คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน เป็นต้น ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อน จึงควรมีการทบทวนเมนูหัวข้อบนเว็บไซต์ให้มีเนื้อหาเท่าที่จำเป็นในการนำเสนอ

๒. ควรหาแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระบบในการให้บริการ รวมทั้งเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาให้ทำงานมีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้นตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมความต้องการ เช่น การพัฒนาอบรมการนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ให้นักวิชาการกลุ่มงาน เป็นต้น

๓. ควรดำเนินการการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้และพัฒนาเนื้อหาเพื่อทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อาจารย์และบุคลากรที่เป็นเครือข่ายวิชาการของศูนย์อนามัยที่ ๑๐ รวมทั้ง กำหนดเป็นนโยบายและแผนในการปฏิบัติให้ชัดเจนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

๔. ควรส่งเสริม พัฒนาและจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการจัดหาเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอและทันสมัย และการพัฒนาปรับปรุงระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในอาคารให้ครอบคลุมทุกจุด

๕. ควรมีระบบช่องทางในการประเมินกระบวนการ และระบบการให้บริการเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการกับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

๑. ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาหัวข้อ และเนื้อหาที่จะใช้นำเสนอบนเว็บไซต์

๒. ควรทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์

๓. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อนักศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานหรือภูมิหลังของผู้ใช้งาน เช่น กลุ่ม นักศึกษา

๑๐. อ้างอิง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ: Management Information Systems, กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น . 2545.

ณัฐชา รักประกอบกิจ และนิตนา ฐานิตธนกร. องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์และ ความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนม ผ่านเว็บไซต์พาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุม วิชาการระดับชาติสหวิทยาการ เอเชียอาคเนย์. ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สโติลิส คอนเวนชั่น. 2559

ธนพงศ์ กำเหนิดชูตระกูล และนิตนา ฐานิตธนกร. ปัจจัยการบอกต่อ การจัดอันดับและการ วิจัยสินค้า คุณภาพของข้อมูลและการบริการที่มีอิทธิพลต่อความส าเร็จของ ผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่าน ทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ในการประชุม วิชาการระดับชาติสหวิทยาการ เอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สโติลิส คอนเวนชั่น. 2559

ปพน เลิศชาคร.คุณภาพของเว็บไซต์ ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงคุณค่า และการจัดอันดับและความคิดเห็นที่มีผลต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่าน eBay ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.รายงานการค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2559

รัตนภรณ์ ศรีหาพลและรพีมิง แม่เราะ. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ของการวิจัยบบำรุงการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ๒๕๕๖

ณัฐพันธ์ อธิสุขะเสฏฐ์. ผลของคุณภาพเว็บไซต์ และการปรากฏทางไกล ต่ออรรถประโยชน์ ความเพลิดเพลิน และความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการ ในร านค้าออนไลน์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย; ๒๕๕๙

อุทิศ บำรุงศรี.ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 19 (1:146-159). 2560

Cai, H., Jin, G., Liu, C., & Zhou, Z.. Seller reputation: From word-of-mouth to centralized

- feedback. International Journal of Industrial Organization, ๓๔, ๕๑-๖๕. ๒๐๑๔
- Chiu, C., Hsu, M., Lai, H., & Chang, C. Re-examining the influence of trust on online repeat purchase intention: The moderating role of habit and its antecedents. Decision Support Systems, 53, 835-845. 2012
- Cohen, J. The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. Semprevivo, P. C.. System analysis: Definition, process and design. Chicago, Illinois:Science Research Associates. 1976
- Smith, A. W. Management system: Analysis and application. Japan: CBS College. 1993
- Spechler, J. W. When America does it right: Case studies in service quality, institute of industrial engineer. GA: Norcross. 1988
- Wang, W., Wang, Y., & Liu, E. The stickiness intention of group-buying websites: The integration of the commitment-trust theory and e-commerce success model. International Journal of Information Management, 53, 625-642. 2016
- Yen, W. C., & Tseng, T. H. (๒๐๑๔). Building buyers' long-term relationships with The B๒B Emarketplace: The perspective of social capital. Retrieved from <https://aisel.aisnet.org/pacis๒๐๑๔/๕๗/>

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ