

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานผู้พิการของโรงพยาบาลอุทัยธานี และหน่วยบริการสาธารณสุขชุมชนทั้งหมด 18 คน ($n = 18$) จากจำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยจำนวนที่ขาด 2 คน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ระหว่างเข้าอบรมหลักสูตร 2 เดือน ผลการประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมีรายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ภายหลังจากการนำระบบใหม่ไปใช้ ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ เขตอำเภอเมืองจังหวัดอุทัยธานี และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุทัยธานีที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ผู้ป่วยพิการทั้งหมด จำนวน 18 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 18 คน ได้ผลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังข้อมูลในตาราง 9

1. เพศ แบ่งออกได้ดังนี้

1.1 เพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

1.2 เพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89

2. อายุ แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 อายุมากที่สุด 56 ปี

- 2.2 อายุน้อยสุด 28 ปี
- 2.3 อายุเฉลี่ย 43.88 ปี
3. วุฒิกการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100
4. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100
5. ประสบการณ์ แบ่งออกได้ดังนี้
 - 5.1 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานวิชาชีพปัจจุบัน เฉลี่ย 17.88 ปี
 - 5.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคนพิการ เฉลี่ย 5.83 ปี

ตาราง 9

การแจกแจงความถี่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ส่ง ที่	ตอบ	ชาย	หญิง	อายุ	วุฒิการศึกษา	สถานะ	ประสบการณ์ชีวิต	ประสบการณ์ งานคนพิการ
1	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	45	ปริญญาตรี	ผู้โง่	22	6
2	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	41	ปริญญาตรี	ผู้โง่	18	6
3	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	39	ปริญญาตรี	ผู้โง่	16	6
4	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	28	ปริญญาตรี	ผู้โง่	5	3
5	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	36	ปริญญาตรี	ผู้โง่	13	5
6	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	38	ปริญญาตรี	ผู้โง่	15	3
7	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	35	ปริญญาตรี	ผู้โง่	12	7
8	โรงพยาบาลอุทัยธานี	1	1	0	1	39	ปริญญาตรี	ผู้โง่	14	5
9	ศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลอุทัยใหม่	1	1	0	1	47	ปริญญาตรี	ผู้โง่	24	7
10	ศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลอุทัยใหม่	1	1	0	1	32	ปริญญาตรี	ผู้โง่	9	5
11	ศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลอุทัยใหม่	1	1	0	1	40	ปริญญาตรี	ผู้โง่	17	7
12	โรงพยาบาล สต. เกาะเทโพ	1	1	0	1	52	ปริญญาตรี	ผู้โง่	29	9
13	โรงพยาบาล สต. เกาะเทโพ	1	1	0	1	42	ปริญญาตรี	ผู้โง่	19	4
14	โรงพยาบาล สต. เกาะเทโพ	1	1	1	0	37	ปริญญาตรี	ผู้โง่	14	4

ตาราง 9 (ต่อ)

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ส่ง	ตอบ	ชาย	หญิง	อายุ	วุฒิการศึกษา	สถานะ	ประสบการณ์ชีวิต	ประสบการณ์ งานคนพิการ
15	โรงพยาบาล สด. น้ำซึม	1	1	0	1	39	ปริญญาตรี	ผู้ใช้	16	4
16	โรงพยาบาล สด. น้ำซึม	1	1	0	1	56	ปริญญาตรี	ผู้ใช้	33	11
17	โรงพยาบาล สด. น้ำซึม	1	0	0	0	0	0	0	0	0
18	โรงพยาบาล สด. ทำซุง	1	1	1	0	48	ปริญญาตรี	ผู้ใช้	25	8
19	โรงพยาบาล สด. ทำซุง	1	1	0	1	42	ปริญญาตรี	ผู้ใช้	19	5
20	โรงพยาบาล สด. ทำซุง	1	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม		20	18	2	16	736	0	0	322	105
เฉลี่ย		-	-	-	-	43.88	-	-	17.88	5.83



ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ

จากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 18 คน ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ โดยดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement test) เป็นประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมด้านความสามารถของโปรแกรมว่าตรงตามความต้องการระดับใด
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (functional test) เป็นประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมด้านความถูกต้องในการทำงานของโปรแกรมว่าสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ระดับใด
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test) เป็นประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โปรแกรมด้านความง่ายต่อการใช้งาน โปรแกรมระดับใด
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test) เป็นประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลใน โปรแกรมระดับใด

ผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement) ดั่งข้อมูลในตาราง 10

ตาราง 10

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement)

ข้อ	คะแนนรวม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
1. ความสามารถของระบบ ในการจัดเก็บข้อมูลคนพิการ	65	72.22	3.61
2. ความสามารถของระบบ ในการค้นหาข้อมูลคนพิการ	65	72.22	3.61
3. ความสามารถของระบบ ในการบันทึก/แสดงบริการ ทางการแพทย์	66	73.33	3.67
4. ความสามารถของระบบ ในการบันทึก/แสดง การได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วย ความพิการ	65	72.22	3.61
5. ความสามารถของระบบ ในการจัดทำรายงาน	56	62.22	3.11
รวม	317		
เฉลี่ย	63.40	70.44	3.52

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความสามารถของระบบ
ในการบันทึก/แสดงบริการทางการแพทย์ โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 73.33
และน้อยที่สุดในข้อความสามารถของระบบในการจัดทำรายงาน คือ ความพึงพอใจ
ร้อยละ 62.22

การแปลผลค่าเฉลี่ยด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี จากค่าเฉลี่ย 3.52 โดยมีความพึงพอใจต่อความสามารถของระบบ ในด้านการจัดทำรายงานอยู่ในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.11

2.2 ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (functional test) ดังข้อมูลในตาราง 11

ตาราง 11

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (functional test)

ข้อ	คะแนนรวม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
1. ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูล นำเข้า	69	76.67	3.83
2. ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล	64	71.11	3.56
3. ความถูกต้องในการปรับปรุง แก้ไขข้อมูล	62	68.89	3.44
4. ความถูกต้องในการลบข้อมูล	62	68.89	3.44
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้ จากการประมวลผลในโปรแกรม	64	71.11	3.56
6. ความถูกต้องของการผลลัพธ์ ในรูปแบบรายงาน	64	71.11	3.56
7. ความรวดเร็วในการประมวลผล ของระบบ	65	72.22	3.61
8. ความน่าเชื่อถือได้ของระบบ	62	68.89	3.44
9. ความครอบคลุมของโปรแกรม ที่พัฒนากับระบบงานจริง	60	66.67	3.33

ตาราง 11 (ต่อ)

ชื่อ	คะแนนรวม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
10. การป้องกันข้อผิดพลาด ที่อาจเกิดขึ้น	64	71.11	3.56
รวม	636		
เฉลี่ย	63.6	70.67	3.53

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 76.67 และน้อยที่สุดในเรื่องความครอบคลุมของโปรแกรมที่พัฒนากับระบบงานจริง โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 66.67

การแปลผลค่าเฉลี่ยด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี จากค่าเฉลี่ย 3.53 โดยมีความพึงพอใจต่อความครอบคลุมของโปรแกรมที่พัฒนากับระบบงานจริง อยู่ในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.33

2.3 ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test) ดังข้อมูลในตาราง 12

ตาราง 12

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test)

ชื่อ	คะแนนรวม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
1. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	63	70.00	3.50
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ ชนิดตัวอักษรบนจอภาพ	64	71.11	3.56
3. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ	62	68.89	3.44
4. ความเหมาะสมในการใช้สี ของตัวอักษรและรูปภาพ	66	73.33	3.67

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	คะแนนรวม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
5. ความเหมาะสมในการใช้ข้อความ เพื่ออธิบายสื่อความหมาย	62	68.89	3.44
6. ความเหมาะสมในการใช้ สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อ ความหมาย	65	72.22	3.61
7. ความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการออกแบบหน้าจอภาพ	60	66.67	3.33
8. ความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์ โต้ตอบกับผู้ใช้	65	72.22	3.61
9. ความเหมาะสมในการวางตำแหน่ง ของส่วนประกอบบนจอภาพ	60	66.67	3.33
10. คำศัพท์ที่ใช้ผู้ใช้มีความคุ้นเคย และสามารถปฏิบัติตาม ได้โดยง่าย	62	68.89	3.44
รวม	629		
เฉลี่ย	62.9	69.89	3.49

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 73.33 และน้อยที่สุดในข้อความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพและความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 66.67

การแปลผลค่าเฉลี่ยด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.49 โดยมีความพึงพอใจต่อความเป็นมาตรฐาน

เดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ และความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของ ส่วนประกอบบนจอภาพ อยู่ในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.33

2.4 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test) ดังข้อมูล ในตาราง 13

ตาราง 13

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test)

ข้อ	คะแนนรวม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
1. การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน ในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ	64	71.11	3.56
2. การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งาน งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ	65	72.22	3.61
3. การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง	61	67.78	3.39
4. การป้องกันการกำหนดรหัสผ่าน อย่างง่าย	61	67.78	3.39
5. การป้องกันการล้นไหลของ ข้อมูลในระบบ	63	70.00	3.50
รวม	314		
เฉลี่ย	62.8	69.78	3.49

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดข้อ การตรวจสอบสิทธิ์ ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 72.22 และน้อยที่สุดในข้อ การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องและการป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย โดยมีความพึงพอใจร้อยละ 67.78

การแปลผลค่าเฉลี่ยด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.49 โดยมีความพึงพอใจต่อการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง และการป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่ายอยู่ในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.33

2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม ดังข้อมูลในตาราง 14

ตาราง 14

ผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม

ข้อ	คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านการตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้ระบบ (functional requirement test)	63.40	70.44	3.52
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชัน งานของระบบ (functional test)	63.60	70.67	3.53
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test)	62.90	69.89	3.49
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลในระบบ (security test)	62.80	69.78	3.49
รวม	252.70	280.77	14.03
เฉลี่ย	63.18	70.19	3.51

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจ โปรแกรมด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (functional test) มากที่สุด โดยได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 70.67 ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement test) เป็นลำดับที่ 2 ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 70.44 ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test) เป็นลำดับที่ 3 ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 69.89 และด้านการรักษา

ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test) เป็นลำดับสุดท้าย โดยได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 69.78

การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี จากค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีความพึงพอใจด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (functional test) มากที่สุด ในระดับดี จากค่าเฉลี่ย 3.53 ลำดับที่ 2 คือ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement test) ในระดับดี จากค่าเฉลี่ย 3.52 และลำดับที่ 3 คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test) ในลำดับเท่ากัน คือ ระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ย 3.49