

การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย Development of Information Systems for Spa Management Case Study of Moradok Thai

ปิรันธนา ฉาบพิมาย¹ เดชนรงค์ แซ่ลิ่ม¹ รณกร จันทร์เจริญ¹ พัลลภา ศรีไพโรจน์กุล¹
Piruntana Chappimai¹ Dechnarong Sealim¹ Ronnakorn Chancharoen¹ Pallapa Sripairojkul¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของธุรกิจร้านสปา มรดกไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ร้านสปา (มรดกไทย) โดยได้ดำเนินการตามวงจรการพัฒนา (Software Development Cycle : SDLC) โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านข้อมูลในเว็บไซต์ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ระดับความพึงพอใจในด้านรูปแบบของเว็บไซต์ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ระดับความพึงพอใจในด้านการใช้งาน ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบสารสนเทศ, สปา, เว็บไซต์

Abstract

This research studies the problems and analyses the needs of the Thai heritage spa shop business. The objectives are 1) to develop an information system for managing a spa shop, 2) to assess the effectiveness of an information system for managing a spa shop and 3) to study the spa shop website's satisfaction through implementing the Software Development Cycle (SDLC) with tools to collect data. Descriptive statistics was used to analyze the questionnaire by distributing frequency, percentage, mean and standard deviation. The research results were found that the level of satisfaction with information on the website was at the highest level with the means of 4.28. In terms of website layout, it was at the highest level with the means of 4.57. Regarding speed of access to web pages, it was at the highest level with the mean of 4.26

Keywords: Information system development, spa, website

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
Faculty of Management Science, Phuket Rajaphat University
*Email: s6013805142@pkru.ac.th

บทนำ

สปาไทยเป็นบริการส่งเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและรวดเร็วทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากธุรกิจนี้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่มีความใส่ใจในสุขภาพและรูปลักษณ์ของ ตนเองมากขึ้น ประกอบกับสปาไทยมีเอกลักษณ์ในด้าน การให้บริการที่เกิดจากการใช้ภูมิปัญญาไทย อธิยาศัย ไม้ตรี และความมีใจรักการบริการของคนไทย ทำให้ธุรกิจ สปาของไทย ได้รับความนิยมจากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนั้น สปาไทยจึงมีบทบาทสำคัญต่อการ พัฒนาภาคบริการและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศในฐานะเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงาน รวมทั้งก่อให้เกิดรายได้ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สมุนไพรไทย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในธุรกิจสปา รวมทั้งการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เมื่อการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการดูแลสุขภาพด้วยวิถีธรรมชาติ ตามเทรนด์นิยม ซึ่งไม่ใช่เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้นแต่ยังรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วย ธุรกิจสปากับการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ จึงเป็นการผสมผสานธุรกิจการท่องเที่ยวกับการดูแลสุขภาพไว้ด้วยกัน ประกอบกับประเทศไทยมีศักยภาพสูงในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนสุขภาพ (Health Promotion Services) เช่น บริการร้านนวดสปา นวดแผนไทย และธุรกิจความงาม (Thailand, 2562)

ร้านสปาสมัครไทย ตั้งอยู่ในตำบลเชิงทะเล จังหวัดภูเก็ต เป็นร้านสปาขนาดกลาง ให้บริการด้านการนวดผ่อนคลาย ขัดผิว และการอบสมุนไพร หรือแม้กระทั่งการให้บริการสินค้าเกี่ยวกับสปา เป็นสินค้าจากธรรมชาติ ล้วนมีสรรพคุณที่ดีต่อผู้ใช้ ผู้ดำเนินวิจัยเห็นว่า ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่างๆ ต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นการจัดการข้อมูลต่างๆ เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมในด้านการตลาดของธุรกิจ เพราะในปัจจุบันนี้การใช้เทคโนโลยีได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ธุรกิจต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นอย่างมากในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านสมัครไทย
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านสมัครไทย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ร้านสปา (สมัครไทย)

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย

1. เว็บไซต์ได้มีฟังก์ชันสำหรับการจองสปาของผู้ใช้งาน เพื่อลดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย
2. เว็บไซต์ได้มีการนำข้อมูลทางธุรกิจมาวิเคราะห์และนำไปออกรายงานให้แก่เจ้าของกิจการ ได้นำไปพัฒนาธุรกิจต่อไป
3. เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้กับร้านสปา (สมัครไทย) ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน

การทบทวนวรรณกรรม

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการ โดยสรุปการใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย ดังนี้

ปัทมาภรณ์ ธรรมทัต (2558) ด้านความถูกต้องของเนื้อหาของระบบจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จากผลการประเมินเชิงคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญในด้านความถูกต้องของเนื้อหา รวมทั้งการนำเสนอภาพที่เหมาะสม น่าสนใจอยู่ในระบบความพึงพอใจที่ดีมาก การใช้ข้อความที่มีความสอดคล้องกัน เนื้อหาที่มีความชัดเจนถูกต้อง ช่วยแก้ไขในการลดความสงสัยในการระบบ ทำให้ผู้ใช้งานสนใจที่เข้ามาใช้งาน

ศิริพล แสนบุษสง (2559) การพัฒนาเว็บไซต์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ระบบบริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์การใช้งานอินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเข้าไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้น ๆ จึงทำให้เว็บไซต์ได้กลายเป็นสื่อที่มีความสำคัญซึ่งมีบทบาทอย่างมากในเรื่องของการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจาก อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายเปิดและสามารถติดต่อเชื่อมโยงตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นเราจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข้อความ ภาพ และเสียงที่มีผู้นำเสนอไว้ได้โดยผ่านรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเรื่องการพัฒนาบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย มีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. พัฒนาระบบโดยใช้วงจรการพัฒนาบบ (System Development Life Cycle: SDLC)
2. ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยใช้ผู้ใช้งานระบบ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการประเมิน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) และมีเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสำคัญดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แสดงถึง ระดับความสำคัญ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แสดงถึง ระดับความสำคัญ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แสดงถึง ระดับความสำคัญ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แสดงถึง ระดับความสำคัญ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แสดงถึง ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทยโดยนำวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมตั้งแต่เริ่มต้นวิเคราะห์ปัญหาจนกระทั่งพัฒนาโปรแกรม ซึ่งรายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย มีอยู่ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนโครงการ

จากการศึกษาข้อมูลจากเจ้าของร้านสปาและผู้ใช้งานร้านสปา พบว่าเมื่อลูกค้าต้องการที่จะจองเข้าใช้บริการร้านสปา ลูกค้าจะมีการโทรหาเจ้าของร้านหรือเข้าไปที่ร้านเพื่อทำการจองในการเข้าใช้บริการร้านสปา เนื่องจากทางร้านยังมีการใช้สมุดในการบันทึกวันเดือนปีเวลาและการคำนวณเงินการจองสปาต่างๆ ของลูกค้า จึงอาจจะทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันสมัย และระบบการทำงานที่ไม่ครอบคลุมในการจองของลูกค้าได้และอาจจะเกิดข้อผิดพลาดในการคำนวณเงินของลูกค้าได้เช่นกัน

1.1 การค้นหาความต้องการของผู้ใช้ระบบ

จากการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากเจ้าของร้านสปา (มรดกไทย) ทราบว่า ทางเจ้าของร้านมีปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบการให้สมุดจดบันทึกวันเดือนปีเวลาและการคำนวณเงินการจองคิวของลูกค้า ดังนั้นเจ้าของร้านจึงมีความต้องการระบบการจองออนไลน์ เพื่อให้สามารถตรวจสอบคิววันและเวลาในการใช้บริการ รวมถึงการจัดการข้อมูลสินค้าภายในร้านได้ และสามารถที่จะออกรายงานทางธุรกิจในด้านต่างๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์ธุรกิจต่อไป

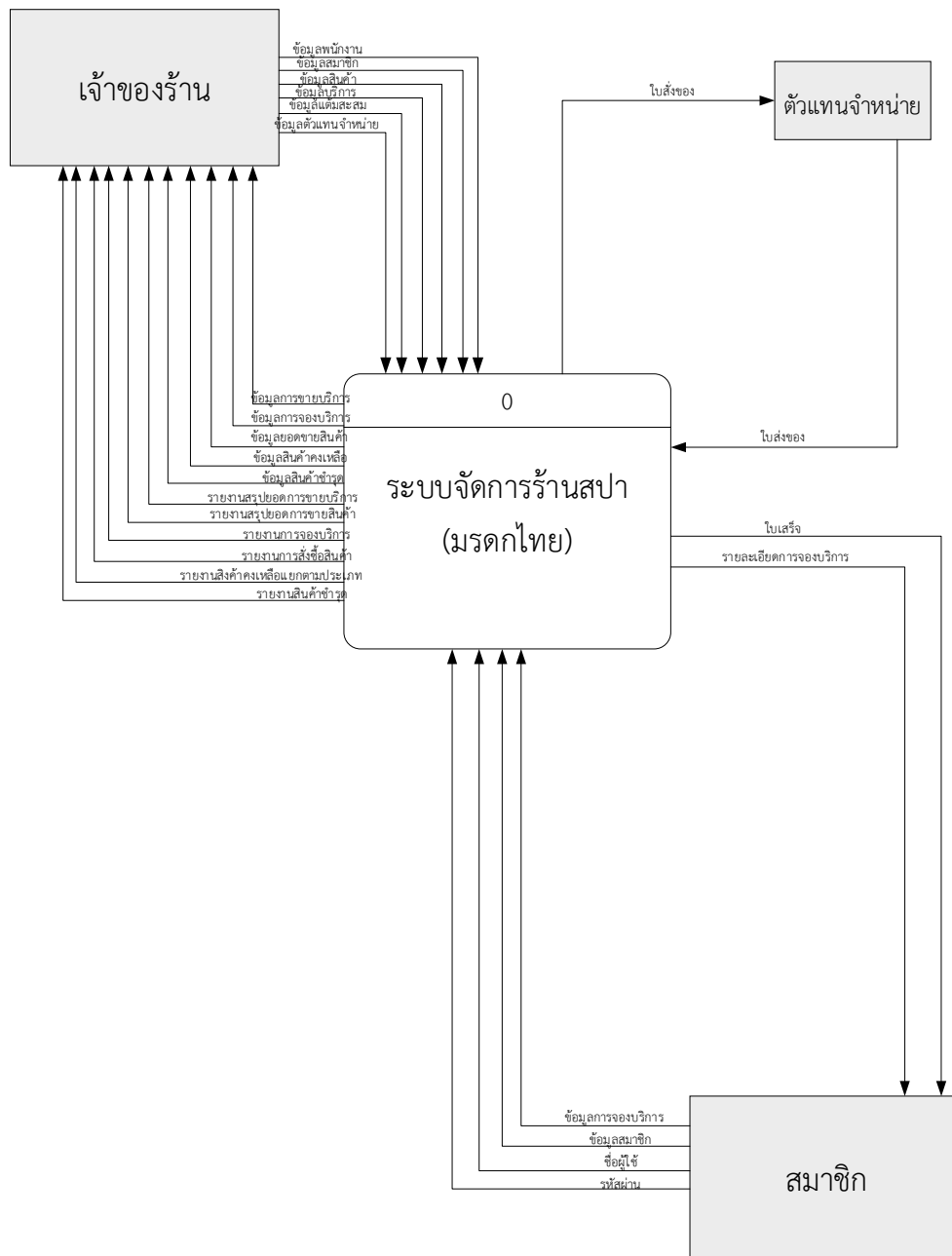
2. การวิเคราะห์

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ ความต้องการของผู้ใช้เพื่อนำไปสู่การออกแบบฟังก์ชันงานของเว็บไซต์ของระบบการจัดการร้านสปา (มรดกไทย) ควรมีลักษณะการทำงาน การเลือกใช้เครื่องมือในการทำการพัฒนาให้เหมาะสมกับลักษณะงานทำจากการสอบถามผู้ที่เป็นลูกค้าร้านสปา ร่วมกับการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงานและการศึกษาสังเกตขั้นตอนงานจากระบบงานเดิม และสรุปขั้นตอนในใช้บริการของลูกค้าแบบจองคิวจากหน้าร้านที่ตั้งอยู่หรือโดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ

3. การออกแบบ

การออกแบบโปรแกรมการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย สามารถเขียนเป็นแผนผังต่างๆได้ดังนี้

3.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย มี Context Diagram ดังภาพที่ 1

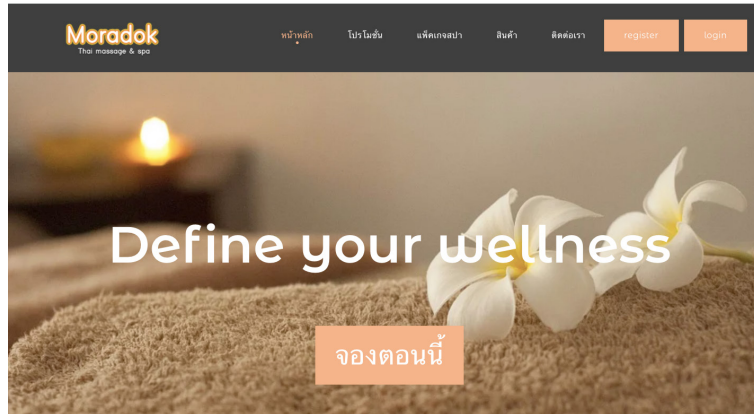


รูปที่ 1 Context Diagram ของการพัฒนาาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา

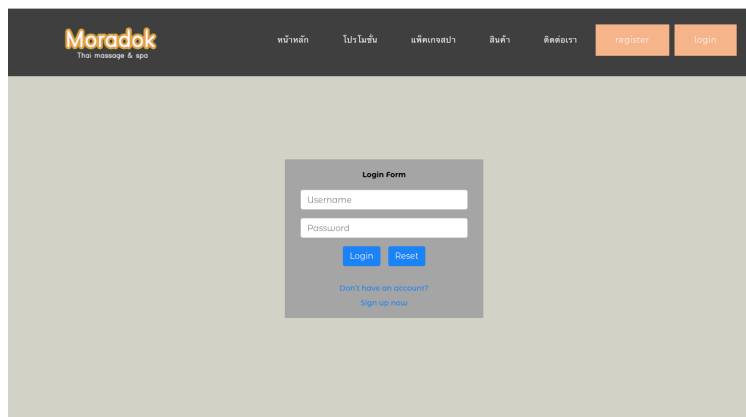
จากภาพที่ 1 แสดง Context Diagram หรือแผนภาพบริบท เป็นแผนภาพระดับสูงสุดที่แสดงถึงขอบเขตของการพัฒนาาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย จะมีผู้ใช้งานทั้งหมดอยู่ 3 ระดับ คือ 1.เจ้าของ 2. ตัวแทนจำหน่าย และ 3. สมาชิกสามารถเพิ่ม,ลบ,แก้ไขข้อมูลของสมาชิกได้ สามารถออกรายงานต่าง ๆ ได้ และสมาชิกสามารถดูข้อมูลต่างๆของสมาชิกได้

4. การนำไปใช้

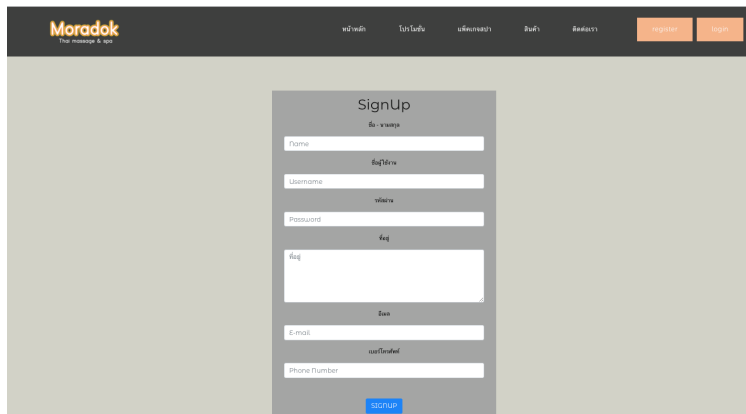
นำโปรแกรมที่พัฒนาแล้วไปทดลอง และประเมินความพึงพอใจกับผู้ใช้จริง ได้แก่ผู้ประกอบการ/พนักงาน อาจารย์ นักเรียน/นักศึกษาและลูกค้า/ผู้ใช้งานทั่วไปเพื่อขอคำแนะนำและปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำผลในการใช้โปรแกรมไปปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งได้ผลลัพธ์การพัฒนาโปรแกรมเป็นดังภาพต่อไปนี้



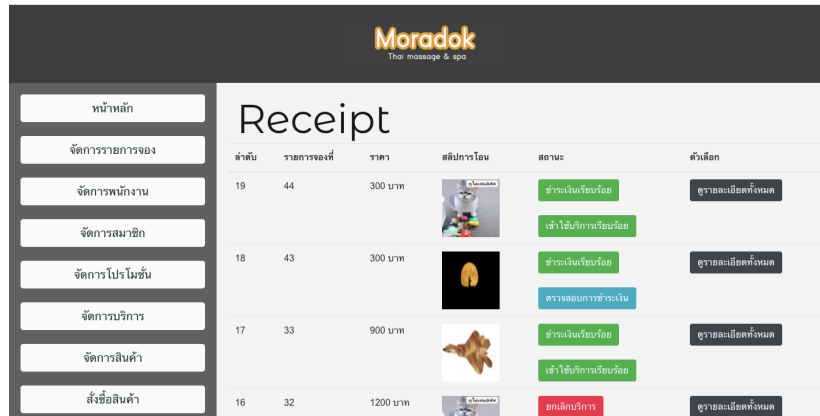
รูปที่ 2 แสดงหน้าหลักของการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา



รูปที่ 3 แสดงหน้าการเข้าสู่ระบบของการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา



รูปที่ 4 แสดงหน้าการสมัครสมาชิกของการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา



รูปที่ 5 แสดงหน้าหลังร้านในการจัดการข้อมูลในระบบ

5. ทดสอบโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อตรวจสอบหาข้อผิดพลาด (Testing)

ทำการทดสอบโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นด้วยตนเอง โดยการเพิ่มข้อมูลเนื้อหาลงไปโปรแกรม จากนั้นทดสอบการทำงานของโปรแกรมเพื่อตรวจสอบหาจุดข้อผิดพลาด แล้วทำการปรับปรุงเพื่อความถูกต้องในรูปแบบของการทำงานตามลำดับ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในการเว็บไซต์ร้านสปา ร้านมรดกไทย สามารถแสดงได้ดังตาราง ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ใช้งานเว็บไซต์ร้านสปา (มรดกไทย) ในด้านข้อมูลในเว็บไซต์

ด้านข้อมูลในเว็บไซต์		S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหามีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.38	0.776	มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภาพ ในเว็บไซต์มีความเหมาะสม น่าสนใจ	4.19	0.918	มาก
3. ปริมาณเนื้อหาไม่เพียงพอกับความต้องการ	4.21	0.808	มากที่สุด
4. มีการจัดหมวดหมู่ในเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการค้นหา	4.36	0.823	มากที่สุด
5. เนื้อหากับภาพมีความสอดคล้องกัน	4.30	0.859	มากที่สุด
รวม	4.28	0.837	มากที่สุด

ผลจากตารางที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านข้อมูลในเว็บไซต์ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน เนื้อหาที่มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 รองลงมาคือมีการ จัดหมวดหมู่ในเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการค้นหา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 และ เนื้อหากับ ภาพมีความสอดคล้องกัน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานเว็บไซต์ร้านสปา (มรดกไทย) ในด้านรูปแบบของเว็บไซต์

ด้านรูปแบบของเว็บไซต์		S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน	4.56	0.656	มากที่สุด
2. หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม มีความทันสมัย น่าสนใจ	4.61	0.650	มากที่สุด
3. สีสันในการออกแบบเว็บไซด์มีความเหมาะสม	4.56	0.701	มากที่สุด
4. ความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บไซด์	4.54	0.717	มากที่สุด
รวม	4.57	0.681	มากที่สุด

ผลจากตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านรูปแบบของเว็บไซต์ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านหน้าโฮมเพจมีความสวยงาม มีความทันสมัย น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 รองลงมาคือสีสันในการออกแบบเว็บไซด์มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 และ การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้งานเว็บไซต์ร้านสปา (มรดกไทย) ในด้านการใช้งาน ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ

ด้านการใช้งาน ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ		S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล	4.48	0.674	มากที่สุด
2. การให้บริการผ่านเว็บไซด์ตอบสนองต่อความต้องการ	4.56	0.715	มากที่สุด
3. มีช่องทางการติดต่อสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ	3.73	1.213	มาก
รวม	4.26	0.867	มากที่สุด

ผลจากตารางที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการใช้งาน ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการผ่านเว็บไซด์ตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 รองลงมาคือความเร็วในการแสดงผลข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 และมีช่องทางการติดต่อสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ตามลำดับ

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนากระบวนสารสนเทศสำหรับจัดการร้านสปา กรณีศึกษาร้านมรดกไทย” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล 3 ด้าน ดังนี้

1. จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านข้อมูลในเว็บไซด์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของการจัดหมวดหมู่ในเว็บไซด์ให้ใช้งานง่ายต่อการค้นหา มีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เนื้อหาที่มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และ เนื้อหาที่ภาพมีความสอดคล้องกัน เนื่องจากข้อมูลของเว็บไซด์จำเป็นอย่างมากที่จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและใช้งานเว็บไซด์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปแบบของเว็บไซต์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของหน้าโฮมเพจมีความสวยงาม มีความทันสมัย น่าสนใจ มีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สีสันทัน ในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม และ ความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับ กวิทธิ์ ศรีสัมฤทธิ์ (2557) พบว่าผู้ใช้งานเว็บไซต์ให้ความสนใจในการจัดรูปแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและเหมาะสมกับการใช้งานในยุคปัจจุบัน

3. จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการใช้งาน ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจการให้บริการผ่านเว็บไซต์ตอบสนองต่อความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือความเร็วในการแสดงผลข้อมูล และมีช่องทางการติดต่อสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพล แสนบุษสัง (2559) พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์ของผู้ใช้งานด้านประสิทธิภาพของเว็บไซต์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงทำให้เห็นว่าการพัฒนาเว็บไซต์จำเป็นต้องคำนึงในหลายๆด้าน ด้านคุณภาพและการใช้งานก็สำคัญเช่นกันสำหรับผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ฐิติพงษ์โพธิ์พิพิและอรชร มณีสงฆ์. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้าน นวดแสนสบาย. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปีที่ 2 (ฉบับที่ 1) กรกฎาคม เหมือนประเสริฐ. (2559). ทักษะคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตร์เลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการ
- ผกาพันธ์ อรพันธ์เงิน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ รัตนิตา เลียงลิลา. (2558). การพัฒนามาตรฐานการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).
- กวิทธิ์ ศรีสัมฤทธิ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์การจัดการองค์ความรู้คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน (วารสารและงานวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ).
- ปัทมาภรณ์ ธรรมทัต. (2558). ระบบจัดเก็บอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของสำนักสารสนเทศมหาลัยอีสเทิร์นเอเชีย (วารสารวิชาการ, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, กรุงเทพฯ).
- ศิริพล แสนบุษสัง. (2559). การพัฒนาเว็บไซต์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครร้อยยี่ห้าด้วยระบบบริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์ (วารสารบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์).