

บทที่ 6

การประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารจัดการยานพาหนะ

จากการทดสอบระบบการบริหารจัดการยานพาหนะและการติดตั้งใช้งาน โปรแกรม ซึ่งประสบผลสำเร็จถูกต้องตามเป้าหมายดังที่กล่าวมา กระบวนการที่สมบูรณ์ โปรแกรมที่พัฒนา มีรูปลักษณะสวยงาม มีกระบวนการทำงานอย่างถูกต้อง ไม่ได้เป็นเครื่องวัดว่าโปรแกรมนี้ประสบผลสำเร็จ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือผู้ใช้งานพึงพอใจ เห็นประโยชน์ในการนำโปรแกรมมาเป็นเครื่องมือพัฒนางานของตนเองที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประสิทธิภาพของ โปรแกรม และการพัฒนาที่เป็นไปตามจุดประสงค์ จึงต้องมีการประเมินผลการพัฒนาระบบ มีกระบวนการดังนี้

- หลักการและรูปแบบในการประเมินผล
- การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

6.1 หลักการและรูปแบบในการประเมินผล

กระบวนการประเมินเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึง มาตรฐาน คุณภาพ รูปแบบการทำงาน และการนำโปรแกรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์โดยแท้จริง

เนื่องจากพนักงานในสังกัด กฟน.1 ประมาณ 2,000 คน กลุ่มตัวอย่างในการ ทดลองใช้โปรแกรม คือพนักงานในสังกัดกองวิศวกรรมและบริการ กองบัญชีและการเงิน กอง แผนการปฏิบัติงาน และการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ รวม 42 คน โดยแยกประเภทผู้ใช้งาน เป็น 3 กลุ่ม คือ

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1) พนักงานที่รับผิดชอบยานพาหนะ | จำนวน 20 คน |
| 2) พนักงานผู้ขอใช้ยานพาหนะ | จำนวน 20 คน |
| 3) ผู้บริหาร | จำนวน 2 คน |

โดยประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ
- หน้าต่างการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
- ลดขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่เป็นปัจจุบัน
- ทำให้ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น
- คุณภาพของรายงานตรงตามความต้องการ

- ความสะดวกในการติดตั้ง เรียกใช้งาน
- ความเร็วและการเข้าถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ
- ความถูกต้องของข้อมูล

จัดระดับความพึงพอใจละเอียด 5 ระดับ โดยมีคะแนนในแต่ละระดับคือ

ตาราง 6-1 ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1 คะแนน

6.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนแยกกลุ่มผู้รับการประเมินเป็น 3 ส่วนคือ

6.2.1 การประเมินผลฯ ของพนักงานที่รับผิดชอบยานพาหนะ

กลุ่มนี้เป็นเป้าหมายหลัก และเป็นผู้ใช้โปรแกรมครอบคลุมทุกส่วน คิดเป็น 20% ของผู้ใช้งานทั้งหมด และใช้งานระบบได้ทั้งหมด 100% จากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

ตาราง 6-2 แสดงการประเมินการใช้โปรแกรมบริหารจัดการยานพาหนะ

ลักษณะการใช้งาน โปรแกรมในด้านต่าง ๆ	จำนวน ตัวอย่าง	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	% ความ พึงพอใจ
1) ความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ	20	100	90	90
2) หน้าต่างการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	20	100	78	78
3) ลดขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่เป็นปัจจุบัน	20	100	80	80
4) ทำให้ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	20	100	88	88
5) คุณภาพของรายงานตรงตามความต้องการ	20	100	85	85
6) ความสะดวกในการติดตั้ง เรียกใช้งาน	20	100	85	85
7) ความเร็วและการเข้าถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ	20	100	79	79
8) ความถูกต้องของข้อมูล	20	100	85	85
รวม	20	800	670	83.75

จากตารางแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่รับผิดชอบด้านยานพาหนะโดยรวมมีความพึงพอใจในระบบถึงร้อยละ 83.75 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยพนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มากที่สุด และไม่พอใจในเรื่องหน้าตาการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน จากการวิเคราะห์สอบถาม เนื่องมาจากระบบการจัดการยานพาหนะเป็นระบบที่ครอบคลุมการทำงานหลายส่วน และพนักงานส่วนใหญ่ ไม่มีความคุ้นเคยในการใช้งานคอมพิวเตอร์เท่าที่ควร อีกทั้งพนักงานกลุ่มนี้มีสถานะสามารถเข้าใช้โปรแกรมได้ทุกส่วนของโปรแกรมทำให้เกิดความสับสน จากการสอบถามพนักงานบางท่านมีความเห็นว่าเมื่อมีการใช้งานผ่านระบบมากขึ้น เกิดความชำนาญคุ้นเคยมากขึ้นตามลำดับ และระดับความพึงพอใจในเรื่องนี้ก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

พนักงานเสนอแนวความคิดในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ ในส่วนเมนูการค้นหาให้เพิ่มเงื่อนไขในการค้นหาได้หลายเงื่อนไขขึ้น หลากหลายขึ้น

6.2.2 การประเมินผลฯ ของพนักงานผู้ขอใช้ยานพาหนะ

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มรับบริการ และมีความประสงค์ขอใช้ยานพาหนะในการออกปฏิบัติงาน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณมากที่สุด ถึง 78% ของผู้ใช้งานทั้งหมด แต่มีจำนวนที่สามารถเข้าใช้งานโปรแกรม ได้เพียง 25% เท่านั้น

ตาราง 6-3 แสดงการประเมินการใช้โปรแกรมบริหารจัดการยานพาหนะ

ลักษณะการใช้งานโปรแกรมในด้านต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	% ความพึงพอใจ
1) ความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ	20	100	88	88
2) หน้าตาการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	20	100	87	87
3) ลดขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่เป็นปัจจุบัน	20	100	97	97
4) ทำให้ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	20	100	91	91
5) คุณภาพของรายงานตรงตามความต้องการ	20	100	97	97
6) ความสะดวกในการติดตั้ง เรียกใช้งาน	20	100	90	90
7) ความเร็วและการเข้าถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ	20	100	80	80
8) ความถูกต้องของข้อมูล	20	100	94	94
รวม	20	800	724	90.5

จากตารางแสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มนี้ โดยรวมมีความพึงพอใจในระบบถึงร้อยละ 90.5 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจมาก โดยพนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจเกิน 90% ในหัวข้อการลดขั้นตอนในการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น คุณภาพรายงานตรงตามความต้องการ ความสะดวกในการติดตั้งเรียกใช้งาน ความถูกต้องของข้อมูล ทำให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มต้องการกระบวนการทำงานที่กระชับรวดเร็วในการขอยานพาหนะในการปฏิบัติงาน ลดความขัดแย้งในการจัดยานพาหนะ มีการจัดยานพาหนะตามลำดับที่ขอใช้ที่ชัดเจน โปร่งใส พนักงานจึงเกิดความพึงพอใจ ส่วนกรณีที่ไม่พอใจในเรื่องความเร็วและการเข้าถึงฐานข้อมูล จากการวิเคราะห์สอบถามความเป็นไปด้วยระบบอินเทอร์เน็ตของกฟน.1 มีหลายครั้งที่พนักงานไม่สามารถขอใช้ยานพาหนะได้เนื่องจากระบบเครือข่ายของเขตปิดบริการซ่อมแซม หรือในบางครั้งการเข้าอินเทอร์เน็ต ช้ามาก เป็นต้น

พนักงานเสนอแนวความคิดให้โปรแกรมสามารถจัดสรรยานพาหนะได้โดยอัตโนมัติ หรือให้ลดเวลาจองที่เดิมต้องจองล่วงหน้าถึง 3 วัน เป็น 1 วัน ตลอดจนให้มีลดหย่อนโทษที่มีให้พนักงาน กรณีการจองใช้งานยานพาหนะ ได้รับอนุมัติ แต่มีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถรับยานพาหนะใช้งานได้ โดยให้พิจารณาเน้นในเรื่องเหตุผลที่ไม่สามารถรับกุญแจไปทำงานได้เป็นหลัก

6.2.3 การประเมินผลฯ ของผู้บริหาร

กลุ่มนี้เป็นกลุ่มผู้บริหาร ที่มีความต้องการในรายงานสรุปการใช้งาน ตลอดจนผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งมีจำนวน 2% ของผู้ใช้งานทั้งหมด แต่มีส่วนที่สามารถเข้าใช้งานโปรแกรม ได้เพียง 25% เท่านั้น

ตาราง 6-4 แสดงการประเมินการใช้โปรแกรมบริหารจัดการยานพาหนะ

ลักษณะการใช้งาน โปรแกรมในด้านต่าง ๆ	จำนวน ตัวอย่าง	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	% ความพึงพอใจ
1) ความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ	2	10	8	80.00
2) หน้าต่างการใช้งานเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	2	10	8	80.00
3) ลดขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่เป็นปัจจุบัน	2	10	8	80.00
4) ทำให้ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	2	10	8	80.00
5) คุณภาพของรายงานตรงตามความต้องการ	2	10	8	80.00
6) ความสะดวกในการติดตั้ง เรียกใช้งาน	2	10	8	80.00

ลักษณะการใช้งาน โปรแกรมในด้านต่าง ๆ	จำนวน ตัวอย่าง	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	% ความ พึงพอใจ
7) ความเร็วและการเข้าถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ	2	10	8	80.00
8) ความถูกต้องของข้อมูล	2	10	8	80.00
รวม	2	80	63	80.00

จากตารางแสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มนี้ โดยรวมมีความพึงพอใจในระบบถึงร้อยละ 80.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจมาก โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจทุกหัวข้ออยู่ในช่วง 80% จากการสอบถามเพิ่มเติม ผู้บริหารพอใจที่จะดูสรุปในรูปแบบบันทึกเสนอรายงานมากกว่าการดูผ่านเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลรายงานนั้นแต่เดิมพนักงานในแผนกต้องจัดทำเสนอเป็นปกติอยู่แล้ว โปรแกรมนี้ทำให้ผู้บริหารได้รับรายงานรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการทำงานแล้ว ในภาพโดยรวมผู้บริหารให้ความสนใจ ตลอดจนให้การสนับสนุน

ส่วนที่มีการปรับปรุงสามารถให้ดูรูปแบบรายงานได้หลากหลายยิ่ง ๆ ขึ้นไป ตลอดจนการจัดทำข้อมูลรายงานในรูปแบบกราฟ เพื่อให้เห็นประสิทธิภาพการใช้งาน และค่าใช้จ่ายที่ง่ายและชัดเจนขึ้น