

## บทที่ 6

### การประเมินผลการใช้งานระบบ วัสดุ และข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันงานการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้นำระบบสารสนเทศการบริหารงานทรัพยากรบุคคลทางอินเทอร์เน็ตที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้งานจริง โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงการใช้งานจากระบบเก่าสู่ระบบใหม่ คือ การนำระบบใหม่เข้ามาแทนที่ระบบงานเก่า

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยไม่ได้คาดหวัง และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบในระยะหนึ่งแล้ว เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการประเมินผลที่กล่าวถึง ในบทนี้ ได้แก่

- การวิเคราะห์ข้อมูล
- กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน
- ผลการประเมินและการอภิปรายผล
- วัสดุผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- วัสดุปัญหา
- ข้อเสนอแนะ

การประเมินการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ (Formal impact study) โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ บุคลากรผู้ใช้ระบบ และผู้ใช้ระบบงานการเจ้าหน้าที่

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้
2. การช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงความต้องการของผู้ใช้
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
6. ความสมบูรณ์ของรายงานที่แสดง
7. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก
8. สามารถนำไปใช้กับระบบงานได้จริง

9. ความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานคู่มือการใช้โปรแกรม

10. ความสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจจะพิจารณา จากผู้ใช้ ได้ทำการประเมินตามแบบสอบถาม  
ความคิดเห็นใช้วิธีกำหนดค่า (Scale) ของคำถามแต่ละข้อตามวิธีของ เรนลิส ลิเคิร์ต (Likert's Scale  
) ประคอง กรรณสูต(2538) โดยกำหนดคำตอบในการวัดค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง  
น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์พิจารณา ดังแสดงในตาราง 6.1

ตารางที่ 6.1 แสดงระดับความสำคัญของคำตอบ 5 ระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม  
และความหมายของระดับความสำคัญ

ระดับความสำคัญ	คะแนน	ความหมาย
มากที่สุด	5	เมื่อผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมากที่สุด
มาก	4	เมื่อผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นมาก
ปานกลาง	3	เมื่อผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นปานกลาง
น้อย	2	เมื่อผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อย
น้อยที่สุด	1	เมื่อผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความในประโยคนั้นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

### 6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์เอ็กเซล 2003 ในการประมวลผล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่
2. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายชื่อ กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจโดยใช้ค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 แสดงระดับประสิทธิภาพการใช้งานของโปรแกรม

ระดับความสำคัญ	ปัจจัยที่มีอิทธิพล	คะแนน
มากที่สุด	มีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.51 – 5.00
มาก	มีประสิทธิภาพมาก	3.51 – 4.50
ปานกลาง	มีประสิทธิภาพปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	มีประสิทธิภาพน้อย	1.51 – 2.50
น้อยที่สุด	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด	1.00 – 1.50

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ นำข้อมูลมารวบรวม และสรุปเป็นข้อๆ เพื่อสะดวกต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

### 6.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน เป็นบุคลากรในระดับกลุ่มผู้บริหารที่มีหน้าที่บริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และการจัดอัตรากำลังซึ่งประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานจำนวน 10 คน ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน ผู้ใช้ระบบ(บุคลากรทั่วไป)ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรในแต่ละฝ่าย จำนวน 18 คน และเจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน รวมจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการประเมินทั้งสิ้น 30 คน

### 6.3 ผลการประเมินและการอภิปรายผล

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบน อินทราเน็ตของโรงพยาบาลแม่ลา น้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม 2551 โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ฉบับ และได้รับคืนจำนวน 30 ฉบับ ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6.3 แสดงจำนวนของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่ง

ข้อมูลตำแหน่ง	จำนวน
ผู้บริหาร(ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย)	10
ผู้ดูแลระบบ	1
เจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่	1
บุคลากรทั่วไป	18
รวม	30

จากตารางที่ 6.3 จะเห็นได้ว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือผู้ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ใช้บุคลากรทั่วไป ซึ่งมีจำนวนมากถึง 18 คน รองลงมาคือตำแหน่งเป็นผู้บริหาร(ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน) จำนวน 10 คน ตำแหน่งผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน และตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม

ตารางที่ 6.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบ	ค่าเฉลี่ย
1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	4.40
2. การช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ	4.30
3. หน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.00
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงความต้องการของผู้ใช้	3.80
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.40
6. ความสมบูรณ์ของรายงานที่แสดง	4.20
7. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	3.60
8. สามารถนำไปใช้กับระบบงานได้จริง	4.60
9. ความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานคู่มือการใช้โปรแกรม	4.00
10. ความสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ	4.50

จากตาราง 6.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 ระดับประสิทธิภาพการใช้งาน

ด้านการช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เคยปฏิบัติกรอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 ระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านการค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 ระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของรายงานที่แสดง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ระดับประสิทธิภาพการแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านการสามารถนำไปใช้กับระบบงานได้จริง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 ระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานคู่มือการใช้โปรแกรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับงานอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50

เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพของการใช้งานทุกๆ ข้อ จะพบว่าระดับประสิทธิภาพอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด หรือค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60 ถึง 4.60 คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.18 ดังนั้นสรุปได้ว่าผู้ใช้งานระบบประเมินประสิทธิภาพโดยรวมของการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาอยู่ในระดับมาก

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มีดังนี้

- 1) ควรให้ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวได้ด้วยตนเอง
- 2) การป้อนข้อมูลวัน เดือน ปี ควรให้มีการเลือกวัน เดือน ปี แยกออกจากกันทำให้เพื่อความรวดเร็วในการป้อนข้อมูล เช่น การป้อนข้อมูล วัน เดือน ปี เกิดของบุคลากร วัน เดือน ปี ที่เริ่มปฏิบัติงาน ในการเลือกวัน เดือน ปี พ.ศ. ต้องใช้เวลานานในการเลือกข้อมูลดังกล่าว
- 3) การเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน้ามีความยุ่งยากเพราะต้องย้อนกลับมาที่หน้าหลักก่อนแล้วจึงจะไปหน้าอื่นๆ ได้

ข้อเสนอแนะทุกข้อที่ได้รับจากการประเมินในครั้งนี้ ผู้พัฒนาระบบจะนำไปหาวิเคราะห์หาสาเหตุ หาวิธีการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### 6.4 สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล

ระบบสารสนเทศการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนอินทราเน็ตของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอนนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนอินทราเน็ตของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และทำการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดต่างๆ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการนำระบบสารสนเทศไปใช้

จากปัญหาต่างๆ ของระบบการทำงานปัจจุบัน ทำให้เกิดการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนอินทราเน็ตของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยได้นำระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพกับระบบสารสนเทศดังกล่าว เพื่อช่วยในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล จากการทดลองใช้งานระบบ พบว่าระบบสามารถจัดเก็บ ค้นหาและแก้ไข ปรับปรุงข้อมูล สามารถออกรายงานทางจอภาพและเครื่องพิมพ์ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง

การพัฒนาระบบสารสนเทศในครั้งนี้ เริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ศึกษาความต้องการในการปรับปรุงระบบ จำลองระบบงานปัจจุบัน แล้วจึงเริ่มออกแบบการทำงานของระบบ โดยพัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พี (Windows Xp) ใช้เครื่องมือในการพัฒนาคือ โปรแกรมเพอร์ซอลไฮเพอร์เท็กซ์ พรีโพรเซสเซอร์ (Personal Hypertext Preprocessor : PHP) และได้สร้างฐานข้อมูลบุคลากรเป็นฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์โดยโปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL) ผลจากการค้นคว้าอิสระ และจัดทำระบบสารสนเทศนี้ โดยทดลองใช้งานจริงกับงานบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลแม่ลาน้อย และจากการประเมินผลการใช้งานระบบจากการสัมภาษณ์ของกลุ่มประชากรที่ใช้งานจริงจำนวนทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารที่มีหน้าที่บริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล(ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน) ผู้ดูแลระบบ บุคลากร เจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.18

#### 6.5 สรุปปัญหา

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนอินทราเน็ตของโรงพยาบาลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ศึกษาประสบปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1) การเริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานแทนการทำงานแบบเดิมที่เคยปฏิบัติ ผู้ใช้อาจประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และการ

ปรับตัวเข้ากับการทำงานของระบบใหม่ อีกทั้งผู้ใช้ระบบมีความรู้เรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันในองค์กร

2) เนื่องจากระบบทำงานแบบออนไลน์ บางครั้งระบบเครือข่ายอาจจะขัดข้องทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ ณ เวลาที่ต้องการ

## 6.6 ข้อจำกัดของระบบ

- 1) ระบบทำงานบนอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้งานใช้ได้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น
- 2) ระบบยังทำงานไม่ครอบคลุมถึงในเรื่องของระบบเงินเดือนและระบบสวัสดิการ
- 3) ระบบยังไม่ครอบคลุมถึงงานด้านการจัดการเอกสารงานสารบรรณ (E-document)
- 4) ความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายแตกต่างกันในองค์กรทำให้เกิดปัญหาการใช้งานบ้างกับผู้ใช้บางคนที่ต้องการใช้งานระบบ

## 6.7 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลแม่ลา น้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พัฒนาขึ้นนี้ ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมให้ระบบมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยผู้พัฒนาได้สรุปไว้ดังนี้

- 1) ปรับปรุงให้ระบบสามารถทำงานได้ง่าย โดยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลตำแหน่งตามตัวอักษรที่พิมพ์เข้าไปได้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการป้อนข้อมูลตำแหน่ง
- 2) มีการออกแบบเมนูหลักไว้ในทุกหน้าเพื่อความสะดวกในการเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน้า
- 3) ออกรายงานเพิ่มเติม เช่น การพิมพ์บัตรประจำตัวบุคลากร เป็นต้น
- 4) ในระบบการลาควรออกแบบให้ครบวงจรการลาโดยไม่ต้องใช้เอกสาร ให้สามารถลาออนไลน์ได้เลย
- 5) ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างครบถ้วนอย่างเช่นในการตัดสินใจการรับเพิ่มในส่วนของบุคลากร
- 6) ระบบสารสนเทศในส่วนของการประเมินความดีความชอบสามารถใช้ระบบนี้ประเมินได้เลย
- 7) ให้ระบบสามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ขององค์กรได้
- 8) การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ และควรจะกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากร ในหน่วยงานทุกคน ได้รับทราบและปฏิบัติไปในแนวทาง

เดียวกัน และต้องสนับสนุนการใช้ระบบโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ระบบได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบุคคล ที่ควรศึกษาต่อออกจากการศึกษาครั้งนี้

9) ควรเพิ่มเติมระบบในส่วนของการพัฒนางานด้านเอกสารงานสารบรรณ(e-Document) และระบบอื่น ๆ ที่เห็นว่ามีมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กรด้วย

10) ทุกๆ วันที่ 1 ตุลาคม ต้องเริ่มนับวันลาใหม่ต้องมีการพัฒนาระบบเพิ่ม โดยเฉพาะลาพักผ่อน

11) ในการที่จะปรับระบบโครงสร้างและตำแหน่งของข้าราชการใหม่เป็นระบบแท่งซึ่งการขึ้นเงินเดือนก็จะเปลี่ยนจากระบบขั้นในปัจจุบันเป็นแบบเปอร์เซ็นต์ จะต้องมีการพัฒนาระบบใหม่ เพื่อให้ระบบรองรับระบบดังกล่าว

12) ควรมีการแสดงรายงานในรูปแบบกราฟเพราะง่ายสำหรับผู้บริหารในการใช้ในการตัดสินใจ