

บทที่ 7

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้พัฒนาได้ติดตั้งระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้งานทรัพยากรบุคคล และนิติกร ผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากร ได้ทดลองใช้งานจริง บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี และได้เก็บรวบรวมข้อมูล ของการประเมินผลการใช้ โปรแกรม จากผู้ทดลองใช้งานจำนวน 57 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2554 ถึง วันที่ 11 มีนาคม 2554

7.1 รูปแบบและหัวข้อในการประเมินผล

การประเมินผลของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้รับข้อมูลจากการ ทดสอบการใช้งานจริงจากผู้ใช่ 4 กลุ่ม คือ

1. งานทรัพยากรบุคคล ฯ (ผู้ดูแลระบบ)	จำนวน	2	คน
2. หัวหน้างาน	จำนวน	11	คน
3. บุคลากร	จำนวน	33	คน
4. ผู้บริหาร	จำนวน	11	คน

หัวข้อที่ใช้ในการประเมินผลมีดังต่อไปนี้

- 1) ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน
- 2) การจัดวางรูปแบบของข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน
- 3) การเชื่อมโยงข้อมูล(Link) สามารถทำให้เข้าใจได้
- 4) มีข้อมูลครบถ้วน และมีประโยชน์ต่อการใช้งาน
- 5) สามารถสืบค้น เรียกดูและจัดเก็บข้อมูลได้
- 6) มีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งาน
- 7) เสริมสร้างการทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน
- 8) มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล
- 9) มีความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบ
- 10) สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้

7.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|-----------|---|
| • ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด | มีค่าเป็น | 5 |
| • ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก | มีค่าเป็น | 4 |
| • ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง | มีค่าเป็น | 3 |
| • ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย | มีค่าเป็น | 2 |
| • ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด | มีค่าเป็น | 1 |

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินโดยงานทรัพยากรบุคคลฯ หัวหน้างาน ผู้บริหาร และบุคลากร รวมเป็นจำนวน 57 คน ที่ได้เข้าใช้งานระบบจะได้จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 7.1

ตาราง 7.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ร.ก.	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน	25 (43.86%)	27 (47.37%)	5 (8.77%)	-	-
2	การจัดวางรูปแบบของข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน	24 (42.11%)	25 (43.86%)	6 (3.51%)	2 (3.51%)	-
3	การเชื่อมโยงข้อมูล(Link)สามารถทำให้เข้าใจได้	22 (38.6%)	24 (42.11%)	10 (17.74%)	1 (1.75%)	-
4	มีข้อมูลครบถ้วน และมีประโยชน์ต่อการใช้งาน	27 (47.37%)	23 (40.35%)	5 (8.77%)	2 (3.51%)	-
5	สามารถสืบค้น เรียกดูและจัดเก็บข้อมูลได้	28 (49.12%)	22 (38.60%)	4 (7.04%)	3 (5.26%)	-
6	มีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งาน	35 (61.40%)	21 (36.84%)	1 (1.75%)	-	-
7	เสริมสร้างการทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน	31 (54.39%)	24 (42.11%)	2 (3.51%)	-	-
8	มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล	23 (40.35%)	32 (56.14%)	2 (3.51%)	-	-
9	มีความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบ	22 (38.60%)	31 (54.39%)	3 (5.26%)	1 (1.75%)	-
10	สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้	34 (59.65%)	21 (36.84%)	2 (3.51%)	-	-

ประกอบ กรรณสูต (2535:133) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ในการใช้งาน โดยนำข้อมูลการตอบคำถาม ที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ ดังตาราง 7.2

ตาราง 7.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 57 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 7.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอการทำงาน	4.35	มาก
การจัดวางรูปแบบของข้อมูลได้เหมาะสมกับการใช้งาน	4.25	มาก
การเชื่อมโยงข้อมูล(Link)สามารถทำให้เข้าใจได้	4.18	มาก
มีข้อมูลครบถ้วน และมีประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.32	มาก
สามารถสืบค้น เรียกดูและจัดเก็บข้อมูลได้	4.32	มาก
มีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.60	มากที่สุด
เสริมสร้างการทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน	4.51	มากที่สุด
มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล	4.37	มาก
มีความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบ	4.30	มาก
สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้	4.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.37	มาก

7.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินโดย งานทรัพยากรบุคคล ฯ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบ มีค่าเท่ากับ 4.37 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งานรองลงมาคือ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้ และเสริมสร้างการทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ตามลำดับ

7.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและพัฒนาระบบนี้ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีและเทคนิคของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิม โดยสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม และจากประสบการณ์จริง ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงการศึกษาการใช้ระบบฐานข้อมูล มายเอสคิวแอล (MySQL) โปรแกรมพัฒนาระบบพีเอชพี (PHP) จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบ และพัฒนาระบบขึ้น ระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ การกำหนดแบบประเมิน การกำหนดผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน การกำหนดเวลาการประเมิน ทำการประเมิน โดยการดึงแบบประเมิน ที่มีอยู่ในฐานข้อมูล มาใช้ในการประเมิน แล้วทำการเก็บผลการประเมิน ในแต่ละประเภท นำมาวิเคราะห์ เพื่อนำผลมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ขององค์กร ตลอดจนแสดงรายงานต่าง ๆ ตามลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งระบบแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้ดูแลระบบ (งานทรัพยากรบุคคล ฯ) ผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากร ซึ่งจะแบ่งเมนูตามสิทธิ์การใช้งาน จากการประเมินผลการใช้งานของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน พบว่า ระบบที่ได้พัฒนาขึ้น มีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม รวมถึงมีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งาน เสริมสร้างการทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน และที่สำคัญคือ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานจริงได้

7.5 ข้อควรระวังของระบบ

1) ผู้ดูแลระบบ (งานทรัพยากรบุคคล ฯ) จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ครบ ตามที่ระบบกำหนดไว้ เนื่องจากการประมวลผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีที่มาจากหลายแหล่ง ระบบต้องทำการดึงเอาข้อมูลเหล่านั้นมาประมวล โดยอยู่ในขั้นตอนการทำงานของผู้ดูแลระบบ

2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นนี้ จะมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของระบบบุคลากรเดิม เช่น จำนวนชั่วโมงการอบรม การมาปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งต้องนำมาคำนวณเป็นคะแนน ดังนั้น ผู้ดูแลระบบ (งานทรัพยากรบุคคล ฯ) ต้องทำการแก้ไขปรับปรุง ข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ให้ถูกต้อง สมบูรณ์ ก่อนทำการประมวลผลคะแนน

7.6 ข้อจำกัดของระบบ

ในกรณีที่มีการตัดรายการแบบประเมินบางข้อ หรือทำการย้าย ตำแหน่งรายการ จะทำให้การอ้างอิงข้อมูลไปยังแบบประเมิน ในหัวข้อ รายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบละเอียดตามประเภทแบบประเมินนั้น ไม่ถูกต้อง

7.7 ข้อเสนอแนะ

1) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้ผู้บริหาร สามารถรู้ถึงศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนการทำงานในเชิงนโยบาย เพื่อการพัฒนาบุคลากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานได้

2) กรณีนำระบบไปใช้งาน หรือนำไปพัฒนาต่อ เพื่อใช้ในองค์กรอื่น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

(1) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่พัฒนานี้ บุคลากรสามารถตรวจสอบ ผลประเมินของตนเองได้ ดังนั้น ก่อนนำระบบมาใช้ในองค์กร นั้น ควรทำข้อตกลงกับบุคลากรในองค์กร ให้เข้าใจในเรื่องดังกล่าว เพื่อลดความขัดแย้งในองค์กร

(2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่พัฒนาขึ้นนี้ เป็นเพียงเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ให้กับผู้เข้าใช้งานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามแบบประเมินของผู้ประเมินนั้น ต้องตั้งอยู่ในความเที่ยงตรง และความเที่ยงธรรม

(3) ระบบสามารถปรับเปลี่ยนหัวข้อการประเมิน ตามบริบทขององค์กรได้

(4) ควรมีระบบการแจ้งเตือน ส่งทางระบบอีเมล หรือ ส่งทางระบบส่งข้อความทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ผู้ประเมินยังไม่ได้ทำการประเมินในช่วงเวลาการประเมิน ที่กำหนดไว้