

## บทที่ 7

### การประเมินผล

#### 7.1 ผลการประเมินการใช้โปรแกรม

ปัจจุบันงานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง ได้นำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร งานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้งานจริง โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงการใช้งานจากระบบเก่าสู่ระบบใหม่ เป็นแบบวิธีคู่ขนาน (Parallel) คือ การนำระบบใหม่เข้ามาใช้ควบคู่ไปกับระบบการบันทึกผลสมุด ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2546 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยไม่ได้คาดหวัง และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งาน สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป การประเมินผลการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ (Formal impact study) โดยใช้แบบประเมินประกอบด้วยข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามด้านประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม จำนวน 10 ข้อ 3 ด้าน คือ ด้านโปรแกรมระบบฐานข้อมูล

1) มีความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอกับการใช้งาน เช่น สี การวางตำแหน่งหัวข้อต่างๆ การสื่อข้อความในการใช้งาน

2) มีความสะดวกในการใช้งานบันทึกข้อมูล

3) มีคำอธิบายเพิ่มเติมในการใช้งาน โปรแกรมสามารถเข้าใจง่าย

4) มีความครอบคลุมงานผลิตและพัฒนาบุคลากร

ด้านความปลอดภัยของระบบข้อมูล

5) มีความปลอดภัยในการป้องกันฐานข้อมูล

6) มีความปลอดภัยในการเข้าถึงฐานข้อมูลในแต่ละระดับผู้ใช้

ด้านความสะดวกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม

7) ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย ความซ้ำซ้อน ความไม่ชัดเจนในการจัดเก็บข้อมูลรูป

เอกสาร

- 8) ลดความผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูล
- 9) ได้รายงานที่ครอบคลุมความต้องการและถูกต้องน่าเชื่อถือ
- 10) เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลในปัจจุบันและย้อนหลัง 5 ปี

ลักษณะคำตอบเป็นระดับคุณภาพ 3 อันดับดังนี้

ดี หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

พอใช้ หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบปานกลาง

ปรับปรุง หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบน้อยที่สุด

การให้คะแนนพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ดี 3 คะแนน

พอใช้ 2 คะแนน

ปรับปรุง 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม

## 7.2 การวิเคราะห์ผลการประเมิน

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรงานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง รวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2546 โดยใช้แบบประเมินจำนวน 12 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 10 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ของจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 7.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามตำแหน่ง

ข้อมูลตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
คณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์	9	90.00
เจ้าหน้าที่ธุรการ	1	10.00
รวม	10	100.00

จากตาราง 7.1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และมีเจ้าหน้าที่ธุรการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานตอบแบบประเมินจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 จะเห็นได้ว่าไม่มีการประเมินจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล และรองผู้อำนวยการฯ เนื่องจากระยะเวลาในการใช้งานของระบบจำกัด ทำให้ผู้บริหารระดับสูงยังไม่ได้ใช้งานระบบ ส่งผลให้ไม่มีการประเมินการใช้งานเกิดขึ้นในระยะเวลาที่กำหนด

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม

ตาราง 7.2 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม

รายการประเมิน	ดี		พอใช้		ปรับปรุง		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
<u>ด้านโปรแกรมระบบฐานข้อมูล</u>							
1. มีความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอ กับการใช้งาน เช่น สี การวางตำแหน่งหัวข้อต่างๆ การสื่อข้อความในการใช้งาน	8	80.00	2	20.00	-	-	2.8
2. มีความสะดวกในการใช้งานบันทึกข้อมูล	10	100	-	-	-	-	3
3. มีคำอธิบายเพิ่มเติมในการใช้งานโปรแกรมสามารถเข้าใจง่าย	8	80.00	2	20.00	-	-	2.8
4. มีความครอบคลุมงานผลิตและพัฒนาบุคลากร	9	90.00	1	10.00	-	-	2.9
<u>ด้านความปลอดภัยของระบบข้อมูล</u>							
5. มีความปลอดภัยในการป้องกันฐานข้อมูล	9	90.00	1	10.00	-	-	2.9
6. มีความปลอดภัยในการเข้าถึงฐานข้อมูลในแต่ละระดับผู้ใช้	10	100	-	-	-	-	3
<u>ด้านความสะดวกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม</u>							
7. ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย ความซ้ำซ้อน ความไม่ชัดเจนในการจัดเก็บข้อมูลรูปเอกสาร	8	80.00	2	20.00	-	-	2.8
8. ลดความผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูล	9	90.00	1	10.00	-	-	2.9
9. ได้รายงานที่ครอบคลุมความต้องการและถูกต้องน่าเชื่อถือ	8	80.00	2	20.00	-	-	2.8
10. เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลในปัจจุบันและย้อนหลัง 5 ปี	9	90.00	1	10.00	-	-	2.9

จากตาราง 7.2 พบว่าผู้ประเมินผลการใช้งานระบบ ร้อยละ 87.50 เห็นด้วยระดับดีในด้านโปรแกรมระบบฐานข้อมูล มีความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอ ความสะดวกในการบันทึกข้อมูล มีคำอธิบายในการใช้งานและครอบคลุมงานที่ปฏิบัติ ร้อยละ 95.00 เห็นด้วยระดับดีในด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลรวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับผู้ใช้ ร้อยละ 85.00 เห็นด้วยระดับดีในเรื่องความสะดวกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม ใ้รายงานมีความถูกต้องครอบคลุมเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลในปัจจุบันและย้อนหลัง 5 ปี

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมที่ได้รับจากแบบสอบถาม มีดังนี้

1) ควรทำเป็นระบบเครือข่ายหรืออินเทอร์เน็ต เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสามารถสืบค้นข้อมูลเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในด้านการอบรมประชุมวิชาการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง 5 ปีได้เอง เพื่อใช้ประกอบการทำเอกสารวิชาการ

2) ควรแยกเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูล การพัฒนาบุคลากร งานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง แยกไว้ต่างหากหรือไม่ให้มีการใช้งานในลักษณะงานทั่วไป เพื่อป้องกันความปลอดภัยจากการนำแผ่นที่มีไวรัสมาใช้ร่วมกับเครื่องนี้

3) รายงานในการนำเสนอควรเพิ่มรายละเอียดของรายงานและรูปแบบรายงานที่สวยงาม มีสัญลักษณ์หรือโลโก้ของโรงพยาบาล และผู้บริหารสามารถนำไปใช้งานของในการตัดสินใจในการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น