

บทที่ 6

การประเมินผลการใช้งานระบบ

ปัจจุบันฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้นำระบบสารสนเทศทางการบริหารจัดการ สำหรับฝ่ายการพยาบาลที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้งานจริง โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงการใช้งานจากระบบเก่าสู่ระบบใหม่ เป็นแบบวิธีศึกษานำทาง (Pilot study) คือ การนำระบบใหม่เข้ามาใช้เฉพาะที่ เมื่อได้ผลดีก็นำเข้าพื้นที่อื่นต่อไป โดยเริ่มจากนำไปใช้ที่งานการพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป จิตเวช และจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์ เป็นที่แรก เมื่อเดือนพฤษภาคม 2544 และต่อมาได้นำไปใช้ที่งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษเมื่อเดือน กรกฎาคม 2544 จนถึงปัจจุบัน

การประเมินผลการใช้งานระบบ เป็นการกระทำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยไม่ได้คาดหวัง และรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานในระยะหนึ่งแล้ว สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลของการประเมินนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป การประเมินผลการใช้งานในครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาผลกระทบแบบเป็นทางการ (Formal impact study) โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน โปรแกรม จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้
2. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ
3. การจัดวางเครื่องมือการใช้งาน โปรแกรมบนจอภาพ
4. หน้าต่างการใช้งาน โปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย
5. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลัง การใช้งาน
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ
7. ได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุ
8. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นๆ
9. สามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรากำลัง
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับดังนี้

มากที่สุด หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

มาก หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมาก

ปานกลาง หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบปานกลาง

น้อย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบน้อยที่สุด

การให้คะแนนพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

น้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม Microsoft Excel 97 for windows ประกอบด้วยการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการทำงาน โปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายชื่อ กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินโดยใช้ค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งาน	การแปลผล
4.50-5.00	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3.50-4.49	มีประสิทธิภาพมาก
2.50-3.49	มีประสิทธิภาพปานกลาง
1.50-2.49	มีประสิทธิภาพน้อย
1.00-1.49	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ นำข้อมูลมารวบรวมและทำการสรุปเป็นข้อๆ เพื่อสะดวกต่อการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

6.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน

เป็นบุคลากรพยาบาลในระดับผู้บริหารของฝ่ายการพยาบาลที่ทำงานในงานการพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป จิตเวช และจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์ และ งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ มีจำนวนทั้งหมด 184 คน

6.3 ผลการประเมินและอภิปรายผล

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบริหารจัดการ สำหรับฝ่ายการพยาบาลในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลในเดือน สิงหาคม 2544 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 184 คน ได้รับกลับคืน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 81.52 ในจำนวนนี้นำมาวิเคราะห์ผลได้เพียง 141 คน เนื่องจากแบบประเมินจำนวน 9 ฉบับจัดว่าไม่สมบูรณ์(ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้) คิดเป็นร้อยละ 75.80 ของจำนวนบุคลากรพยาบาลทั้งหมดที่สำรวจไว้ ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 3 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6.1 จำนวนร้อยละของบุคลากรพยาบาลจำแนกตามตำแหน่ง

ข้อมูลตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	0	0
รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล	0	0
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วย	2	1.42
ผู้ตรวจการพยาบาล	5	3.55
ผู้ตรวจการบริหารเวร(นอกเวลาราชการ)	1	0.71
หัวหน้าหอผู้ป่วย	14	9.93
ผู้ตรวจการเวรบ่ายดึก	6	4.26
พยาบาลหัวหน้าเวร	113	80.14
รวม	141	100.00

จากตาราง 6.1 บุคลากรพยาบาลในงานการพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป จิตเวช และจักษุ โสต นาสิก ธาริงซ์ และ งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 141 คน เป็นบุคลากรพยาบาลในตำแหน่งหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตำแหน่งผู้ตรวจการบริหาร เวร(นอกเวลาราชการ) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.93 ตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 และ ตำแหน่งพยาบาลหัวหน้าเวร มีจำนวนมากที่สุด 113 คน คิดเป็นร้อยละ 80.14

จะเห็นได้ว่าผู้บริหารในระดับสูง คือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และรองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ไม่มีจำนวนและร้อยละระบุในการประเมินผลการใช้งานโปรแกรมในครั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาในการใช้งานของระบบเป็นข้อจำกัด ซึ่งระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการประเมินผลการใช้งานในครั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายการพยาบาลยังไม่ได้ใช้งานระบบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม

ตาราง 6.2-6.12 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายชื่อ ดังนี้

ตาราง 6.2 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	6	58	63	11	3	3.38	ปานกลาง
ร้อยละ	4.26	41.13	44.68	7.80	2.13	100	

จากตาราง 6.2 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 45.39 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกต่อการใช้งานไปทางบวก ร้อยละ 44.68 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.93 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกต่อการใช้งานไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38

ตาราง 6.3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านช่วยลดขั้นตอนการทำงาน
ที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	4	28	59	39	11	2.82	ปานกลาง
ร้อยละ	2.84	19.86	41.84	27.66	7.80	100	

จากตาราง 6.3 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 22.7 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำไปทางบวก ร้อยละ 41.84 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 35.46 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.82

สาเหตุหนึ่งที่ใช้จำนวนไม่น้อย(ร้อยละ 35.46) ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ มีน้อย เนื่องจากผู้ใช้อย่างคงต้องทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ไปด้วยในเวลาเดียวกัน ทำให้ต้องทำงานซ้ำซ้อน

ตาราง 6.4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	1	71	64	5	0	3.48	ปานกลาง
ร้อยละ	0.71	50.35	45.39	3.55	0	100	

จากตาราง 6.4 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 51.06 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพไปทางบวก ร้อยละ 45 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพอยู่ใน

ระดับปานกลาง และร้อยละ 3.55 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านการจัดวางเครื่องมือการใช้งาน โปรแกรมบนจอภาพอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48

ตาราง 6.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	3	67	60	10	1	3.43	ปานกลาง
ร้อยละ	2.13	47.52	42.55	7.09	0.71	100	

จากตาราง 6.5 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 49.65 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่ายไปทางบวก ร้อยละ 42.55 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.8 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่ายไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านหน้าต่างการใช้งานโปรแกรมไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43

ตาราง 6.6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลัง การใช้งาน

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	4	69	63	5	0	3.51	มาก
ร้อยละ	2.84	48.94	44.68	3.55	0	100	

จากตาราง 6.6 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 51.78 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งานไปทางบวก ร้อยละ 44.68 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.55 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้

งานด้านความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลัง การใช้งานไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังการใช้งานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51

ตาราง 6.7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	4	69	65	3	0	3.52	มาก
ร้อยละ	2.84	48.94	46.10	2.13	0	100	

จากตาราง 6.7 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 51.78 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอไปทางบวก ร้อยละ 46.10 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจออยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.13 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจออยู่ในระดับปานมาก ค่าเฉลี่ย 3.52

ตาราง 6.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	2	64	67	7	1	3.42	ปานกลาง
ร้อยละ	1.42	45.39	47.52	4.96	0.71	100	

จากตาราง 6.8 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 46.81 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุไปทางบวก ร้อยละ 47.52 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านได้สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้ระบุอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 5.67 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านได้สารสนเทศตรงกับ

ความต้องการที่ผู้ใช้ระบุไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านได้
สารสนเทศตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้อุ้ระบุอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42

ตาราง 6.9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแนวทางใน
การพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นๆ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	5	68	62	6	0	3.51	มาก
ร้อยละ	3.55	48.23	43.97	4.26	0	100	

จากตาราง 6.9 พบว่าจำนวนผู้ใช้อ้อยละ 51.78 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่า
ประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วย
อื่นๆไปทางบวก ร้อยละ 43.97 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแนวทาง
ในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.26 ที่มีเห็นว่า
ประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วย
อื่นๆไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแนวทาง
ในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้กับหน่วยอื่นๆอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51

ตาราง 6.10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแหล่งให้
ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรา
กำลัง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	4	57	65	15	0	3.35	ปานกลาง
ร้อยละ	2.84	40.43	46.10	10.64	0	100	

จากตาราง 6.10 พบว่าจำนวนผู้ใช้อ้อยละ 43.27 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่า
ประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจ
ในด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรากำลังไปทางบวก ร้อยละ 46.10 ที่เห็นว่าประ
สิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจใน
ด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรากำลังอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.64 ที่มี

เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรากำลังไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านสามารถใช้เป็นแหล่งให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการบุคคล และการจัดอัตรากำลังอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35

ตาราง 6.11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประสิทธิภาพ
จำนวน	3	52	70	13	3	3.28	ปานกลาง
ร้อยละ	2.13	36.88	49.65	9.22	2.13	100	

จากตาราง 6.11 พบว่าจำนวนผู้ใช้ร้อยละ 39.01 ต่อประชากรทั้งหมด 141 คน ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานไปทางบวก ร้อยละ 49.65 ที่เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.35 ที่มีเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานไปทางลบ เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับประสิทธิภาพการใช้งานด้านคู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28

จะเห็นว่าระดับประสิทธิภาพของการใช้งานทุกข้อ จากตาราง 6.2-6.11 อยู่ในช่วงระหว่าง มีประสิทธิภาพปานกลาง ถึง มาก หรือ ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.82 ถึง 3.52 มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 3.37 สรุปได้ว่า ระดับประสิทธิภาพข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรมโดยรวมมีค่า ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยเรียงตามความถี่ของจำนวนข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

- 1) บันทึกข้อมูลทั้งในระบบกระดาษและคอมพิวเตอร์ ทำให้เพิ่มภาระงาน
- 2) โปรแกรมการใช้เวลาในการประมวล ค่อนข้างนาน
- 3) โปรแกรมใช้งานค่อนข้างยาก
- 4) ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายมีปัญหาบ่อย
- 5) ควรมีคู่มือการใช้ระบบแบบเอกสาร และการอบรมการใช้งานระบบ

- 6) ข้อความที่ใช้ในการแสดงบนหน้าจอ เข้าใจค่อนข้างยาก ไม่ชัดเจน
- 7) ขณะที่ต้องการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่างทำให้การบันทึกเวลาทำงานไม่ตรงกับความเป็นจริง
- 8) ช่วงเวลาในการบันทึกเวลาเลิกงานมีจำกัด
- 9) ควรพัฒนาระบบการคิดค่าอยู่เวรนอกเวลา
- 10) ควรพัฒนาระบบการคำนวณหาอัตราค่าจ้างจากระบบการจัดระดับผู้ป่วย(Patient Classification System)
- 11) ระบบการตรวจเช็คเจ้าหน้าที่ที่ขึ้นปฏิบัติงานในแต่ละเวรควรตรวจเช็คได้ก่อนอย่างน้อย 15 นาที

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามในการประเมินผลการใช้งาน พบว่าข้อเสนอแนะในด้านการบันทึกข้อมูลทั้งในระบบกระดาษและคอมพิวเตอร์ ทำให้เพิ่มภาระงานนั้นมีจำนวนมากที่สุด ลำดับต่อมาคือ ด้านโปรแกรมการใช้เวลาในการประมวลค่อนข้างนาน และโปรแกรมใช้งานค่อนข้างยาก ซึ่งข้อเสนอแนะทุกข้อที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ ผู้พัฒนาระบบจะนำไปหาวิเคราะห์หาสาเหตุ หาวิธีการแก้ไข และพัฒนาให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้สูงสุด