

บทที่ 6

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ประเมินผลการใช้งานระบบประเมินด้านสมรรถนะบุคลากรฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ประเมิน ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยพัฒนาและฝึกอบรมทางการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบประเมินสมรรถนะ ทั้งนี้มีผู้ใช้งานในระบบรวมประเมินจำนวน 2,366 คน โดยมีผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 รูปแบบการประเมินผล

ในการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบประเมินด้านสมรรถนะบุคลากรฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ โดยสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานในระบบ จำนวน 275 คน ดังนี้

ผู้บริหาร	จำนวน	2	คน
หัวหน้าหน่วยงาน	จำนวน	21	คน
บุคลากรพยาบาล	จำนวน	250	คน
เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยพัฒนาและฝึกอบรมทางการพยาบาล	จำนวน	2	คน

สำหรับผู้ใช้งานระบบประเมินสมรรถนะเพื่อใช้ในการฝึกอบรม สามารถดำเนินการได้ตามสิทธิ์การใช้งาน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อที่ใช้ในการประเมินดังต่อไปนี้

1. ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ
2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบ
3. สะดวก ใช้งานง่าย
4. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ
5. ความถูกต้องในการประมวลผล
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน
7. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน
8. คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน

6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ของเรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อหาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์ตามตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
1. ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ	63 (22.91)	72 (26.18)	96 (34.91)	24 (8.73)	20 (7.27)	3.48
2. ความรวดเร็วในการใช้งานในระบบ	79 (28.73)	86 (31.27)	64 (23.27)	21 (7.64)	25 (9.09)	3.62
3. สะดวก ใช้งานง่าย	63 (22.91)	88 (32.00)	78 (28.36)	31 (11.27)	15 (5.45)	3.55
4. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	80 (29.09)	97 (35.27)	62 (22.55)	23 (8.38)	13 (4.73)	3.75
5. ความถูกต้องในการประมวลผล	45 (16.36)	112 (40.73)	68 (24.73)	15 (5.45)	35 (12.73)	3.42
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน	57 (20.73)	92 (33.45)	75 (27.27)	33 (12.09)	18 (6.45)	3.49
7. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	86 (31.27)	92 (33.45)	65 (23.64)	18 (6.55)	14 (5.09)	3.79
8. คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน	50 (18.18)	14 (5.09)	75 (27.27)	86 (31.27)	50 (18.18)	2.70

จากตาราง 6.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเรื่องข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน มาก

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 275 ชุด แสดงดังตาราง 6.3

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ	3.48	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบ	3.62	มาก
3. สะดวก ใช้งานง่าย	3.55	มาก
4. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	3.75	มาก
5. ความถูกต้องในการประมวลผล	3.42	ปานกลาง
6. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน	3.49	มาก
7. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	3.79	มาก
8. คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน	2.70	น้อย
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.46	ปานกลาง

จากตาราง 6.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 คือ เรื่องข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับ ปานกลาง

6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบประเมินด้านสมรรถนะบุคลากรฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 3.46 มีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 2.50 – 3.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางและลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน

ลำดับรองลงมาคือ ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ความรวดเร็วในการเข้าใช้งานในระบบ สะดวก ใช้งานง่าย ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน ความสวยงามในการออกแบบหน้าจอ ความถูกต้องในการประมวลผล คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย รายละเอียดชัดเจน แสดงว่าระบบช่วยแก้ปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ระบบประเมินด้านสมรรถนะบุคลากรฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการพัฒนาระบบงานเดิมของหน่วยงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลวิธีการดำเนินงาน รับทราบปัญหาในการดำเนินงานต่างๆ ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ สังกัดและสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาจากเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารระบบงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ออกแบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบแบ่งการทำงานตามสิทธิของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ บุคลากรพยาบาล หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยพัฒนาและฝึกอบรมทางการแพทย์ และผู้บริหาร ซึ่งการพัฒนาระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่การจัดการ ตรวจสอบสิทธิการเข้าระบบ การจัดการข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้ การจัดการข้อมูลประเมินสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะด้าน และการออกรายงานสารสนเทศ

ผลการใช้งานระบบ พบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานสารสนเทศต่างๆ ให้แก่ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบงาน เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบฐานข้อมูล ส่งผลให้การทำงานโดยรวมของระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

- 1) ระบบของการประเมินยังไม่สามารถวัดสมรรถนะความสามารถของบุคลากรได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนและแม่นยำ เนื่องจากระบบไม่มีการคัดกรองการประเมินให้น่าเชื่อถือ
- 2) ผู้ใช้ไม่สามารถส่งรายงานเป็นไฟล์ในระบบได้ เนื่องจากระบบไม่มีการพัฒนาส่วนการดึงกราฟจากแฟลช ส่งเป็นไฟล์ชนิดภาพโดยตรง
- 3) การสำรองข้อมูลจะต้องขึ้นอยู่กับขนาดของข้อมูลที่มีอยู่ถ้ามีขนาดใหญ่เกินไป จะไม่สามารถกระทำได้

6.6 ข้อเสนอแนะ

- ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประเมินสมรรถนะเพื่อใช้ในการฝึกอบรม คือ ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานข้อมูลสารสนเทศให้มีความหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด โดยการสอบถามจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนาโปรแกรมให้มีระบบการคัดกรองเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น