

ประสิทธิผลโปรแกรมการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ (Project Tracking)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

Effectiveness the Project Tracking System, Chaiyaphum Provincial Health Office

ประมุข เหล่าสมบัติทวี, บัณฑิต พลแก้ง และอรวิดี บุญชู

Pramuan Laosombuthawee, Bandit Polkang and Ornwadee Bunchoo

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

Chaiyaphum Provincial Health Office

*Corresponding author E-mail: mass1356@gmail.com

(Article submitted: February 17, 2020; Accept: April 20, 2020)

บทคัดย่อ

การจัดทำแผนงานโครงการที่ดี การได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ โดยใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานโครงการของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 32 คนประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีวงจรพัฒนาระบบในการพัฒนาโปรแกรมการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการวางแผน 2) ขั้นตอนการวิเคราะห์ 3) ขั้นตอนการออกแบบ 4) ขั้นตอนการสร้าง ทดสอบและเผยแพร่ 5) ขั้นตอนการติดตั้งระบบ และ 6) ขั้นตอนการดูแลและพัฒนา หลังจากนั้นจึงประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายเท่ากับเพศหญิง (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี (ร้อยละ 46.70) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.30) ตำแหน่งนักวิชาการ (ร้อยละ 70) ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ 56.70) มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.54) พบว่า ด้านประสิทธิภาพ และประโยชน์ของระบบมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.51) ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ได้แก่ ระบบทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.68) รองลงมา ได้แก่ ระบบช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.72) พบว่า ก่อนใช้ระบบ Project Tracking กลุ่มตัวอย่างมีการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการโดยการติดตามทางโทรศัพท์มากที่สุด (ร้อยละ 60) หลังการใช้ระบบ Project Tracking มีการใช้กระดาษลดลง จาก 16 แผ่น / โครงการ เหลือเพียง 8 แผ่น / โครงการ และลดระยะเวลาในการจัดทำแผนงานโครงการจาก 36 วัน / โครงการ เหลือ 29 วัน / โครงการ ดังนั้น จึงควรพัฒนาโปรแกรมระบบติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ (Project Tracking) ไปประยุกต์ใช้กับงานที่มีลักษณะคล้ายกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ: ระบบ, แผนงานโครงการ

Abstract

Creating a good project and getting approval to act quickly is important. The purpose of developing research was to develop a project tracking system of the Chaiyaphum Provincial Health Office. The research subjects consisted of 32 persons responsible for the project in the general hospital, community hospital, and district public health offices. System development life cycle (SDLC) to develop project tracking included 6 steps 1) Planning 2) Analysis 3) Design 4) Construction testing and publishing 5) Implementation 6) Maintenance and innovation. Then the satisfaction of the user was assessed. The data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation. The result revealed

that the participants consisted of males and females each 50%, age 46–55 years (46.70%), bachelor's degree education (53.30%), public health officer (70%), and working in community hospitals (56.76%). The overall of satisfaction was the most satisfaction ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.54), the efficiency and benefit were the most satisfaction ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.51). The item that had the highest score was helping to faster work ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.68) and reduce paper ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.72). About 60% of the participants using the telephone for following the project before the implementation of the project tracking system. Paper use was reduced from 16 sheets to 8 sheets/project, and reduce the time from 36 days to 29 days/project after the project tracking system was conducted. The study recommends that the project tracking system should be applied for other work in the organization to increase the efficacy of work.

Keywords: System, Project

บทนำ

การทำงานขององค์การของภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อหาทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือเพื่อการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น มักเริ่มต้นด้วยการกำหนดนโยบาย ต่อมาเป็นกระบวนการวางแผนที่อธิบายวัตถุประสงค์ชัดเจนมีการจัดลำดับความสำคัญ หลังจากนั้นเป็นกระบวนการจัดทำโครงการภายใต้แผนดังกล่าว ดังนั้น นโยบาย การวางแผน และการเขียนโครงการจึงมีความสัมพันธ์กันมาก การเขียนโครงการต้องมีความชัดเจนทุกองค์ประกอบ ที่สำคัญมาก คือ โครงการควรต้องระบุวัตถุประสงค์ ขอบข่ายการทำงาน ขั้นตอนการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับและเกณฑ์การประเมินผลโครงการที่ชัดเจนจะสามารถทำให้แนวความคิดของนโยบายเป็นความจริงได้ในการปฏิบัติ การหาแนวทางดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการจำเป็น หรือเพื่อการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และเหมาะสมยิ่งขึ้น⁽¹⁾

การทำงานขององค์การรัฐและเอกชนเพื่อหาทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือเพื่อการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น มักเริ่มต้นด้วยการกำหนดนโยบายต่อมาก็เป็นกระบวนการวางแผนที่อธิบายวัตถุประสงค์ชัดเจนมีการจัดลำดับความสำคัญ หลังจากนั้นเป็นกระบวนการจัดทำโครงการภายใต้แผนดังกล่าว ดังนั้น นโยบาย การวางแผน และการเขียนโครงการจึงมีความสัมพันธ์กันมาก การเขียนโครงการต้องมีความชัดเจนทุกองค์ประกอบที่สำคัญมาก คือ โครงการควรต้องระบุวัตถุประสงค์ ขอบข่ายการทำงาน ขั้นตอนการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับและเกณฑ์การประเมินผลโครงการที่ชัดเจนจะสามารถทำให้แนวความคิดของนโยบายเป็นความจริงได้ในการปฏิบัติ การค้นหาแนวทางดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการจำเป็น หรือเพื่อการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และเหมาะสมยิ่งขึ้น^(2,3)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ เป็นหน่วยงานบริหารและสนับสนุนวิชาการแก่หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ โรงพยาบาลทั่วไป 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชนจำนวน 15 แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 15 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 167 แห่ง หน่วยงานดังกล่าวจะต้องเสนอโครงการดำเนินงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ลงนามอนุมัติโครงการ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า ประสบปัญหาในการเสนอโครงการ หลายประการ เช่น ผู้เสนอโครงการไม่ทราบว่าโครงการที่เสนอเพื่อลงนามอนุมัติถึงผู้รับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด คือ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุขที่มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลงนามหรือไม่ โครงการอยู่ในขั้นตอนใด ต้องแก้ไขอย่างไร ได้รับการลงนามอนุมัติหรือไม่ ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า บางครั้ง พบว่า โครงการที่เสนอมาสู่สุดท้ายต้องจัดทำเพื่อเสนอใหม่ ผู้วิจัยในฐานะที่รับผิดชอบการจัดทำแผนงานโครงการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ จึงต้องการพัฒนาโปรแกรมการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดการจัด

ทำแผนงานโครงการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนาโปรแกรมการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิยามศัพท์

โปรแกรมการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ หมายถึง โปรแกรมที่สามารถติดตามการเสนอแผนงานโครงการของหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ โดยเริ่มตั้งแต่การเสนอโครงการมาที่กลุ่มพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ตรวจสอบความถูกต้อง ส่งกลับแก้ไข แจ้งเตือนทางระบบไลน์แอปพลิเคชัน ก่อนเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลงนามอนุมัติ

รูปแบบการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสาธารณสุขผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงานโครงการระดับจังหวัดและระดับอำเภอ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบการจัดทำแผนงานโครงการ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 32 คน ดังนี้ 1) ผู้รับผิดชอบแผนงานโครงการโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 1 แห่ง ๆ ละ 1 คน 2) ผู้รับผิดชอบแผนงานโครงการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 15 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 15 คน 3) ผู้รับผิดชอบแผนงานโครงการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 16 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 16 คน

เครื่องมือในการศึกษา

1. ด้านการพัฒนาโปรแกรม ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีวงจรพัฒนาระบบ (System development life cycle: SDLC)⁽⁴⁾ ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดขึ้นจากแนวคิด SDLC ที่กำหนดไว้ 6 ขั้นตอน คือ 1. การวางแผน 2. การวิเคราะห์ 3. การออกแบบ 4. การสร้าง ทดสอบและเผยแพร่ 5. การติดตั้งระบบ และ 6. การดูแลและพัฒนา

2. การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับโปรแกรมตรวจสอบที่พัฒนาขึ้น ใช้แบบสอบถามที่กลุ่มพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาสร้างขึ้น⁽⁵⁾ แบบเลือกตอบ ประเมินค่าชนิด 5 ระดับ (Likert) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน ข้อมูลการใช้ประโยชน์ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจระบบการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และให้ค่าคะแนน ดังนี้ พอใจมากที่สุด = 5, พอใจมาก = 4, ปานกลาง = 3, พอใจน้อย = 2, พอใจน้อยที่สุด = 1 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง การแปลผล คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด, คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย, คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก, คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย งานวิจัยในครั้งนี้มีการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. ระยะการพัฒนาโปรแกรม ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีวงจรพัฒนาระบบ ดำเนินการระหว่างเดือน

ธันวาคม 2561 – มกราคม 2563 ตามขั้นตอนการพัฒนา 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวางแผน เป็นขั้นตอนการศึกษาระบบงานเดิม และความต้องการของผู้ใช้ระบบ จากการศึกษาเอกสารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2) การวิเคราะห์ ใช้ข้อมูลจากการออกแบบ Data Flow Diagram ของระบบ ต่อจากนั้นศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบของระบบ 3) การออกแบบ เป็นขั้นตอนการออกแบบระบบงานใหม่ที่ทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์แทนระบบแบบเดิม 4) การสร้างทดสอบและเผยแพร่ ใช้ข้อมูลโครงสร้างเนื้อหา และองค์ประกอบตามที่ได้ออกแบบไว้ ดำเนินการติดตั้งไฟล์ลงในเว็บไซต์เวอร์ ทดสอบและเผยแพร่ผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสมบูรณ์โดยชี้แจงแนวทางและวิธีการใช้โปรแกรมแก่ผู้เกี่ยวข้องจัดทำคู่มือการใช้โปรแกรม 5) การติดตั้งระบบ เป็นขั้นตอนการนำระบบที่พัฒนาจนสมบูรณ์มาติดตั้ง และเริ่มใช้งานจริง และแผนการบริการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง 6) การดูแลและพัฒนา ดำเนินการตรวจสอบระบบปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบ และนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในระบบสารสนเทศ

2. ระยะประเมินประสิทธิผลของระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ หลังจากการพัฒนา ระบบ และนำไปติดตั้งเปิดให้ใช้งานระบบแล้ว ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ระหว่าง เดือนธันวาคม 2562 โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยภูมิ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง จำนวน 15 แห่ง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ จำนวน 16 อำเภอ รวม 31 แห่ง ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ผ่าน google form

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

จากการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีวงจรพัฒนาระบบ 6 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การวิเคราะห์ การประชุมคณะทำงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ของระบบติดตามแผนงานโครงการ Project Tracking การกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้งาน การเตรียมการศึกษาระบบงานเดิมและความต้องการของผู้ใช้แหล่งข้อมูล ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทรัพยากรที่ใช้ และแผนการดำเนินงาน พัฒนาระบบเพื่อให้เห็นภาพรวมของการพัฒนา วิเคราะห์ระบบการติดตามแผนงานโครงการ โดยบุคลากรกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2561 พบว่า ระบบการดำเนินงานขออนุมัติแผนงานโครงการของหน่วยงานเครือข่ายในระดับอำเภอ ใช้การส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือให้เจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อราชการเป็นผู้ถือเอกสารฉบับจริงมาส่งที่งานธุรการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ หลังจากนั้นจึงมีการติดตามโดยใช้วิธีทางโทรศัพท์สอบถามผู้รับผิดชอบงาน จากกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ระบบเดิมมีความล่าช้ามาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระบบการดำเนินการเสนอแผนงานโครงการเพื่อขอรับการอนุมัติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2561

การดำเนินงาน	ประเด็นพัฒนา
1. สสอ. / รพ. / รพ.สต. นำส่งและลงรับโครงการที่งานธุรการ	1. ด้านระยะเวลา - ลดระยะเวลาในการนำส่ง เอกสาร
2. ลงรับโครงการที่ในสมุดลงรับหนังสือราชการ	2. กระบวนการ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระบบการดำเนินงานการเสนอแผนงานโครงการเพื่อขอรับการอนุมัติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2561

การดำเนินงาน	ประเด็นพัฒนา
3. ลงทะเบียนรับโครงการในสมุดลงรับโครงการ และแยกประเภทโครงการ คือ โครงการรับใหม่ โครงการแก้ไข	- การสื่อสารสองทาง - ลดขั้นตอนการส่งเอกสาร
4. ตรวจสอบองค์ประกอบ ความสอดคล้องของโครงการแหล่งงบประมาณที่ได้รับจัดสรร รายละเอียดค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความถูกต้องตามระบบงานสารบรรณ พิจารณาความคุ้มค่าสอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการพัฒนาด้านสุขภาพของจังหวัด	3. ทรัพยากร - ลดค่าใช้จ่ายในการนำส่งเอกสาร - ลดการใช้กระดาษ
ติดต่อสื่อสาร	
5. ประสานงานผู้เสนอโครงการ ทางโทรศัพท์แจ้งผู้เสนอโครงการ กรณีมีประเด็นแก้ไข	
6. เสนอต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิเพื่อพิจารณาอนุมัติ	
7. ผู้เสนอโครงการติดต่อสอบถามความก้าวหน้าของโครงการ	
8. ประสานงานผู้เสนอโครงการ ทางโทรศัพท์แจ้งรับโครงการกลับไปดำเนินการ กรณีมีประเด็นแก้ไข	

3. การออกแบบ หลังจากมีการวิเคราะห์ระบบแล้ว ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบโปรแกรมการติดตามแผนงานโครงการ Project Tracking ร่วมกับโปรแกรมเมอร์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2561 ถึง 9 มกราคม 2562

4. การสร้างระบบ ดำเนินการสร้างระบบตามที่ออกแบบไว้ ดังนี้ เข้าเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ เลือกช่องเจ้าหน้าที่ ไปที่หน่วยงานภายในแล้วเลือกพัฒนาศาสตร์ จึงทำการเลือกหัวข้อ Project Tracking เข้าสู่ระบบติดตามแผนงานโครงการ โดยใส่ Username และ Password เป็นหมายเลขบัตรประชาชนหน้าจอจะปรากฏเมนูหลัก 4 เมนู ได้แก่ ส่งโครงการ, โครงการของฉัน, รายงานแผนงานโครงการทั้งหมด และรายงานโครงการสถานะรายอำเภอ ระบบมีการแจ้งเตือนในกรุ๊ปไลน์ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนงานโครงการรับทราบและรีบดำเนินการแก้ไขได้ทันที

5. การติดตาม หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างโปรแกรม ทดสอบโปรแกรม ได้ดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมตามข้อเสนอแนะของทีมงาน หลังจากนั้นจึงได้ชี้แจงแนวทางและวิธีการใช้โปรแกรมกับผู้รับผิดชอบแผนงานโครงการระดับอำเภอทุกแห่ง ผ่านระบบประชุม VDO Conference และติดตามผลการใช้โปรแกรม อีก 2 ครั้ง ได้มีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานดำเนินการปรับปรุงโปรแกรม ดังนี้ 1) ดำเนินการตัดส่วนของการแนบเอกสารตอนส่งโครงการใหม่ออก เนื่องจากอำเภอต้องส่งเอกสารฉบับจริงมาอยู่แล้ว ให้แนบเฉพาะขั้นตอนแก้ไขโครงการ 2) ดำเนินการปรับปรุงการแจ้งเตือนทางไลน์ที่ยาวไปให้กระชับขึ้นดำเนินการติดตามการใช้โปรแกรมครั้งที่ 3 ผ่านระบบ VDO Conference และกลุ่มไลน์ พบว่า มีข้อผิดพลาด

ดังนี้ 1) การส่งข้อมูลโครงการใหม่ แล้วแจ้งว่าเกิดข้อผิดพลาดไม่สามารถส่งข้อมูลได้ 2) ส่งไฟล์โครงการแก้ไข แต่ข้อมูลไปรวมอยู่ที่โครงการใหม่ 3) การโหลดไฟล์ข้อเสนอแนะในการแก้ไข แต่ไม่พบไฟล์ให้โหลด 4) โหลดไฟล์โครงการอนุมัติ แต่กลับเป็นไฟล์โครงการต้นฉบับ 5) การแจ้งเตือนผ่านระบบกลุ่มไลน์ขัดข้องซึ่งเกิดจากปัญหาของ Server ส่วนกลาง 6) การดูแลพัฒนา ผู้วิจัยและโปรแกรมเมอร์จึงได้จัดทำโปรแกรมคู่ขนานขึ้นมาใหม่และปรับข้อมูลผู้เข้าใช้โปรแกรม โดยใช้ฐานผู้ใช้งานรวมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิให้เป็น Username และ Password เดียวกัน

การส่งโครงการก่อนใช้ระบบ Project Tracking กลุ่มตัวอย่างมีการติดตามการจัดทำแผนงานโครงการทางโทรศัพท์มากที่สุด (ร้อยละ 60) รองลงมา คือ การติดตามด้วยตนเอง (ร้อยละ 43.33) หลังการใช้ระบบ Project Tracking มีการใช้การติดตามทางไลน์มากที่สุด (ร้อยละ 13.33) รองลงมา คือ การติดตามด้วยตนเอง (ร้อยละ 10) พบว่า มีการใช้กระดาษลดลง จาก 16 แผ่น / โครงการ เหลือเพียง 8 แผ่น / โครงการ และลดระยะเวลาในการจัดทำแผนงานโครงการจาก 36 วัน / โครงการ เหลือ 29 วัน / โครงการ ดังแสดง ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจวิธีการติดตามความก้าวหน้าการเสนอโครงการ เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้ระบบ Project tracking (n= 30)

วิธีการติดตาม	ก่อนการใช้ระบบ Project tracking					หลังการใช้ระบบ Project tracking				
	จำนวน (ร้อยละ)					จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้วยตนเอง	13 (43.33)	15 (50.00)	1 (3.33)	-	1 (3.33)	-	3 (10.00)	1 (3.33)	15 (50.00)	11 (36.66)
โทรศัพท์	18 (60.00)	10 (33.33)	1 (3.33)	1 (3.33)	-	-	-	-	4 (13.33)	26 (86.67)
ไปรษณีย์	-	1 (3.33)	6 (20.00)	10 (33.33)	13 (43.33)	-	-	2 (6.67)	1 (3.33)	27 (90.00)
อีเมล	-	-	14 (46.67)	8 (26.67)	8 (26.67)	-	-	2 (6.67)	1 (3.33)	27 (90.00)
ไลน์	-	-	1 (3.33)	16 (53.33)	13 (43.33)	4 (13.33)	-	3 (10.00)	10 (33.33)	13 (43.33)

2. การประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบติดตามแผนงานโครงการ (Project Tracking) โดยใช้แบบสอบถามที่กลุ่มพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาสร้างขึ้น⁽⁵⁾ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงเท่ากับเพศชาย (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี (ร้อยละ 46.70) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.30) ตำแหน่งนักวิชาการ (ร้อยละ 70) ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ 56.70)

จากการส่งแบบประเมินให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 ราย มีผู้ตอบกลับมาจำนวน 30 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D.= 0.51) รองลงมาได้แก่ ด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.30$, S.D.= 0.65) และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.64) ซึ่งมีระดับความ

พึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบติดตามโครงการ (Project Tracking) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ (n= 30)

ตัวแปร	ช่วงคะแนน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความพึงพอใจ
	ต่ำสุด	สูงสุด			
1. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ	3	5	4.31	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านการออกแบบ	2	5	4.30	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน	2	5	4.06	0.64	พึงพอใจมาก
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	2	5	4.22	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด ได้แก่ ระบบทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= 0.68) รองลงมา ได้แก่ ระบบช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.72) ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด ได้แก่ การใช้งานระบบ (การบันทึกข้อมูล การส่งข้อมูล $\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.63)

ด้านการออกแบบ ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด ได้แก่ ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษร ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.62) ข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด ได้แก่ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= 0.76)

ด้านการสนับสนุนและการให้บริการใช้งาน ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาทางเทคนิค / การใช้งาน / การให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.63) และข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด ได้แก่ การมีช่องทางในการติดต่อสอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.72)

ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรตัดเลระบบเป็นปีงบประมาณ หลังเดือนตุลาคม ควรเริ่มนับ 1 ใหม่ 2) ควรปรับลดขั้นตอนลง 3) ควรปรับนิยามให้เข้าใจง่ายขึ้น 4) ควรเพิ่มการประมวลผลข้อมูลไปใช้ในระดับอำเภอ

อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงเท่ากับเพศชาย (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี (ร้อยละ 46.70) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.30) ตำแหน่งนักวิชาการ (ร้อยละ 70) ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ 56.70) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= 0.54) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้งานโปรแกรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง “SPEEXX”: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์⁽⁶⁾ และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์เอทส์ลุด ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่⁽⁷⁾ และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในการใช้ระบบข้อมูลจากจุดขาย(POS)ในการดำเนินงานด้านการกระจายสินค้า (Logistic) ของเซเว่นอีเลเว่นในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก⁽⁸⁾ แสดงให้เห็นว่า ผู้จัดทำโปรแกรมได้พัฒนาโปรแกรมติดตามแผนงานโครงการ(Project Tracking) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าได้ดีเนื่องจากมีการวิเคราะห์ วางแผน ติดตามงานและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.51) รองลงมาได้แก่ ด้านการออกแบบมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.65) ข้อที่ได้คะแนนมากที่สุดในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ได้แก่ ระบบทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.68) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับบันทึกการพยาบาล ผ่าตัด⁽⁹⁾ และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเว็บเชิงพื้นที่เพื่อเตือนภัยน้ำท่วมเมืองหาดใหญ่⁽¹⁰⁾ เนื่องจากการออกแบบระบบ Project Tracking ตามความต้องการของผู้ใช้งานและดำเนินการปรับปรุงระบบเป็นระยะ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโปรแกรมระบบติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ (Project Tracking) อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังพบว่ามีข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด คือการบันทึกข้อมูล การส่งข้อมูลและการจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ดังนั้นจึงควรพัฒนาโปรแกรมระบบติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ(Project Tracking) ในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน โดยเฉพาะประเด็น การบันทึกข้อมูล การส่งข้อมูล และการจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์

2. สามารถนำโปรแกรมระบบติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ(Project Tracking) ไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานที่ต้องมีการส่งเอกสาร เช่น การส่งประเมินผลงานวิชาการเพื่อเลื่อนระดับ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารที่ใช้งานระบบระบบติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ (Project Tracking)
2. ควรศึกษา การขยายระบบโปรแกรมระบบติดตามการจัดทำแผนงานโครงการ(Project Tracking)ไปใช้ในหน่วยงานระดับอำเภอ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ที่สนับสนุนงบประมาณ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยจัดทำโปรแกรม Project tracking

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน.[ออนไลน์]2562 เข้าถึงเมื่อ 17 กรกฎาคม 2562. เข้าถึงจาก <http://general.psr.u.ac.th/file%20download/manage/p1.PDF>.
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา.แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564.[ออนไลน์]2562.เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2562. เข้าถึงได้จาก <http://plan.bru.ac.th/wp-content/uploads/2018/>
3. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการ. [ออนไลน์] 2562 เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2562. เข้าถึงได้จาก http://bps.moph.go.th/new_bps/sites/default/files/3_guide_the_ministrys_action_plan54.pdf.
4. โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. คู่มือการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

5. สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบ. [ออนไลน์] 2562 เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2562.เข้าถึงได้จากhttp://www.cheqa.mua.go.th/cheplus/che_questionnaire54.doc.
6. กุสุมา เลาะเต. การประเมินผลการใช้งานโปรแกรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง “ SPEEXX”: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 2560; 7(2): 83-95.
7. ยุทธ สุขสงัด. ความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์เอทล์ดของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่. วารสารวิจัย มทร. 2560; 11(2); 78-92.
8. นาริรัตน์ ทรงทิพย์. ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในการใช้ระบบข้อมูลจากจุดขาย(PSO)ในการดำเนินงานด้านการกระจายสินค้า(Logistic)ของเซเว่นอีเลเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร.[วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย] กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง; 2547.
9. ปกัสสร ธนวิโรจน์กุล. ประสิทธิภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับบันทึกการพยาบาลผ่าตัด. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2553; 22(พิเศษ2): 144-154.
10. นรเทพ ศักดิ์เพชร, แก้ว นวลฉวี, สุพรรณ กาญจนสุธรรม และณรงค์ พลธิ์รักษ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเว็บเชิงพื้นที่เพื่อเตือนภัยน้ำท่วมเมืองหาดใหญ่. วารสารวิชาการสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี(เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ 2559; 11(2): 103 - 116.