

บทที่ 3

สภาพปัญหา / วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ และทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาที่มีต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ส่งเสริมในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ ในส่วนงานสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เนื่องจากต้องการทราบความคิดเห็นในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จึงได้เลือกศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณและใช้การสัมภาษณ์ (Interview schedule) จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำการศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงานภาควิชา
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในระบบงานต่างๆ

สมมติฐานงานวิจัย

เนื่องจากในเรื่องนี้ ยังไม่เคยมีผู้ใดได้ทำการศึกษาวิจัยมาก่อน และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับแนวความคิดที่ได้จากการศึกษา จึงขอตั้งสมมติฐานงานวิจัยเรื่องนี้ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ
2. ความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ
3. การสนับสนุนทางเทคนิค เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ
4. การสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สำนักงานภาควิชา ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือ ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัย ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ (ผู้ปฏิบัติงานบริหาร) และอื่นๆ เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ในการใช้ระบบดังกล่าว จะมีผู้ใช้ระบบ SAP 2 ส่วน คือ เลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงาน ภาควิชาและ หัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 10 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำนวน 120 คน

1. ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มภาควิชาในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วย ภาควิชา สำนัก และสถาน (สถานะเทียบเท่าภาควิชา) จำนวนทั้งสิ้น 29 ภาควิชา คือ 24 ภาควิชา 1 สำนัก และ 4 สถาน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง

2.1 สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกประชากรที่ปฏิบัติงานในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

- ใช้การสัมภาษณ์ ในกลุ่มเลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงาน ภาควิชาและหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 10 คน
- ใช้แบบสอบถาม ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถจำแนกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

- แบบฟอร์มบันทึกคำสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อบันทึกคำสัมภาษณ์ตามโครงร่างคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า รวมถึงข้อมูลอื่นๆ โดยอาจพบได้ในช่วงการสัมภาษณ์
- เทปบันทึกเสียง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะที่ทำการสัมภาษณ์ เพื่อความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา ซึ่งสามารถนำเทปบันทึกเสียงมาฟังทบทวนอีกครั้งในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับศึกษา ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชา ที่มีต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

- แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้คำถามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ตอนที่ 3 ความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) เป็นการตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย หรือเครื่องมือวัดว่ามีคำถามตรงกับสิ่งที่วัด ตรงตามเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ที่ต้องการจะวัดจากผู้เชี่ยวชาญและตัวผู้วิจัยเอง ซึ่งขั้นตอนการหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา มีดังนี้ ผู้วิจัยทำการหาคุณภาพเอง โดยนำเกณฑ์เอกสารที่เป็นเนื้อหา มาพิจารณาว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ตรงประเด็นในเรื่องที่เราต้องการวัดหรือไม่ หรือพิจารณาจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาจาก หนังสือ เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิให้ช่วยตรวจสอบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการตรวจสอบความคงที่ของคะแนนที่ได้จากการเก็บข้อมูลกับคนกลุ่มเดียวกันหลายๆ ครั้ง ด้วยเครื่องมือฉบับเดิม ไม่ว่าจะครั้งก็ตามผลของคะแนนที่ได้จะยังคงที่ หรือความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัดยังคงเดิม วิธีหาค่าความเชื่อมั่น การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดจะมีวิธีการคำนวณหาอยู่หลายวิธี ในเรื่องนี้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้วิจัยได้นำไปทดสอบในกลุ่มประชากรที่ศึกษาที่ไม่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างบางคน ซ้ำสองครั้ง แล้วนำผลที่ได้ไปทำการปรับปรุงคำถามใหม่ ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มุ่งศึกษาโดยการเก็บข้อมูลทั้งแหล่งปฐมภูมิและแหล่งทุติยภูมิ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยข้อมูลที่ได้มาจาก

1.1 จากการสัมภาษณ์ เลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาและหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีบทบาทในส่วนของการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานในระบบ SAP

1.2 จากการแจกแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานภาควิชา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเภทเอกสารต่างๆ ซึ่งรวบรวมจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บทความในวารสารจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคล คือ

1. ใช้วิธีสัมภาษณ์เลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาและหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีบทบาทในส่วนของการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานผู้ใช้งานในระบบ SAP โดยการซักถามตามโครงร่างที่ผู้วิจัยได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ในประเด็นต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นกรอบในการศึกษา โดยผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองและใช้วิธีบันทึกเสียงและการจดบันทึก

2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP โดยใช้วิธีการใช้แบบสอบถาม โดยคัดเลือกจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานภาควิชา ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ (ผู้ปฏิบัติงานบริหาร) และอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการนำแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการทดสอบแล้ว ไปส่งผู้ตอบเอง (Self-Administered Questionnaire) และขอรับกลับมาในเวลาสิบห้าวันถัดมา โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17-31 มีนาคม 2551 รวมระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 117 ชุด จากทั้งหมด 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.5

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนไปตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วลงรหัสข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การกำหนดค่าคะแนนระดับการใช้งานหรือความคิดเห็นในแต่ละคำถาม คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
3. ประมวลผลคำถามปลายเปิด โดยการสรุปจัดทำเป็นกลุ่มคำตอบ โดยผู้วิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าต่ำสุด (Min) และค่าสูงสุด (Max)