

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ และทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชา ที่มีต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ตลอดจนสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ส่งเสริมในการระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในงานสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

วิธีการศึกษา ได้ทำการเก็บตัวอย่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในสำนักงานภาควิชาทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้รับกลับคืนจำนวน 117 ตัวอย่างจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่ามัธยฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP รวมทั้งความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยจำแนกตามการปฏิบัติงานของแต่ละระบบงาน ได้แก่ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์, ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี, ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25-30 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ในตำแหน่งพนักงานธุรการ (ผู้ปฏิบัติงานบริหาร)

มีอายุการทำงาน 1-5 ปี ระบบงานที่รับผิดชอบ คือ ระบบงานจัดซื้อวัสดุ-ครุภัณฑ์ รองลงมาคือ ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าชาย โดยมีอายุเฉลี่ยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ อายุเฉลี่ยระหว่าง 25-30 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ซึ่งในกลุ่มแรกจะเป็นบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่หรือมีอายุการทำงาน 1-5 ปี ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีอายุและมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีความรู้และวุฒิภาวะที่ดี

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานในระบบ SAP ในด้าน ความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้ในระบบงานต่างๆ ทั้ง 4 ระบบ คือ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์, ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี, ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้

ผู้ใช้งานระบบ SAP ในระบบงานต่างๆ ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ การมีทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และการฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP และเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ประสบความสำเร็จ แต่ยังไม่ทราบว่ามีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เพียงพอหรือไม่ จากความเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจมีทักษะและความชำนาญและการได้รับการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และระบบ SAP จะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้งานระบบ SAP เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ และควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านการใช้ระบบ SAP อย่างต่อเนื่อง

2.2 ปัจจัยด้านความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้ใช้งานระบบ SAP ในระบบงานต่างๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารให้การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ ในส่วนของคุณภาพและขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ผู้ใช้งานระบบไม่แน่ใจว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่นั้นมีคุณภาพดีและมีขีด

ความสามารถสูง จากความเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้บริหารได้สนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้กับภาคีชาวอย่างเพียงพอ และเห็นว่าคณะฯ ควรจะมีการตรวจสอบหรือเข้าตรวจเช็คคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ภาคีชาวได้มีเครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณภาพดีไว้ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

2.3 ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคนิค

ผู้ใช้งานระบบ SAP ในระบบงานต่างๆ ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นอย่างดี และได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ส่วนการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคเมื่อระบบมีปัญหา เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของคณะฯ ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันตามความต้องการของผู้ใช้งานและมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

2.4 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผู้ใช้งานระบบ SAP ในระบบงานต่างๆ ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAP เป็นอย่างดี

3. ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้

ผลสรุปจากการศึกษาในด้านความสำเร็จในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP นั้น ผู้ใช้งานระบบ SAP ในระบบงานต่างๆ เห็นว่า สิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้ระบบ SAP สำเร็จนั้นระบบจะต้องเป็นระบบที่ทันสมัย ใช้งานง่าย ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบง่าย ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลงและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปแนวทางในการพัฒนาการใช้ระบบ SAP ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจะพิจารณาดำเนินการดังนี้

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านการใช้ระบบงาน SAP ให้ชัดเจน ตลอดจนการชี้แจงนโยบาย แผนงานด้านสารสนเทศ และวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูลให้กับผู้ใช้งานใน

ระบบได้ทราบ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานในระบบ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนและแสดงความคิดเห็นในการออกแบบระบบสารสนเทศ เนื่องจากผู้ใช้งานในระบบจะทราบรายละเอียดของการบันทึกข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้การออกแบบระบบสารสนเทศสอดคล้องกับระบบงานขององค์กร

2. ควรหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า และเกิดปัญหาบ่อยครั้ง ผู้ดูแลระบบควรพิจารณาทำการพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน การปรับปรุงหรือการออกแบบหน้าจอในการป้อนข้อมูลให้เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน ปรับปรุงระบบ SAP ให้มีขีดความสามารถให้สูงขึ้น ความสามารถในการเชื่อมโยงและประมวลผลข้อมูลรวมถึงการออกรายงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันเวลา

3. แนวทางการนำฐานข้อมูลที่ได้รับจากระบบ SAP ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า ในปัจจุบันฐานข้อมูลที่ภาควิชาได้ทำการบันทึกให้กับส่วนกลางรายงานข้อมูลที่ได้ จะนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาเพียงด้านเดียวเท่านั้น ซึ่งส่วนกลางไม่นำรายงานข้อมูลเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นการทำงานอย่างไม่คุ้มค่า ข้อมูลบางส่วนมีประโยชน์กับภาควิชา หากภาควิชาสามารถดึงรายงานข้อมูลบางส่วนมาใช้ได้ จะทำให้ลดภาระงาน ขั้นตอนการทำงานลงได้ และไม่เกิดการทักงานที่ซ้ำซ้อน

4. ควรแก้ไขและพัฒนาโปรแกรม ในส่วนของระบบบริหารงานบุคคล ในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ ให้สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพของระบบที่มีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบฐานข้อมูลสำคัญๆ ที่ยังไม่สามารถรวบรวมและออกรายงานได้ เช่น รายงานฐานข้อมูลระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา เพื่อให้ภาควิชาสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ได้ จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้เห็นว่าระบบช่วยลดภาระงานและมีประโยชน์จริง และเกิดความรู้สึกพร้อมที่จะใช้ระบบ รวมทั้งเปิดใจที่จะใช้ระบบอื่นๆ ต่อไปด้วย

5. ควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์) ที่จะเป็นผู้ที่แก้ไขระบบเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบการใช้งาน ให้มีความรู้ความสามารถครอบคลุมงานทุกระบบ ควรเพิ่มการเรียนรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น โดยมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีศักยภาพ เป็นการเพิ่มความรู้และทักษะบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ให้มีความสามารถในการแก้ไขระบบงานได้เอง อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น ซึ่งคณะฯจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ในการจ้างที่ปรึกษาจากภายนอก เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของคณะฯ อีกทางหนึ่ง และคณะฯ จะมีบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6. ถึงแม้ว่าในภาพรวมผู้ใช้ระบบงานจะเห็นด้วยว่าผู้บริหารให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ แต่จากผลการศึกษายังมีหน่วยงานบางหน่วยงานได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้น คณะฯ จึงควรทำการสำรวจความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในคณะฯ เพื่อจะได้จัดสรรให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงและครบถ้วน พร้อมกับสำรวจศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

7. จากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะฯ นั้น เนื่องจากคณะฯ เป็นส่วนราชการ การปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนจะมีกฎระเบียบและขั้นตอนเป็นตัวกำหนด ทำให้ภาระงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงานต้องทำ 2 ระบบควบคู่กัน คือเอกสารและระบบคอมพิวเตอร์ เรื่องของอัตรากำลังจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาถึงความจำเป็นของภาควิชาที่มีบุคลากรอยู่อย่างจำกัด ซึ่งแต่ละคนต้องทำหน้าที่หลายบทบาทและหลายระบบในเวลาเดียวกัน คณะฯ จึงควรพิจารณาในการขอจำนวนบุคลากร เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้ด้วย

ปัจจุบันคณะฯ กำหนดอัตรากำลังบุคลากรในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ได้เฉพาะศูนย์คอมพิวเตอร์ศิริราชเท่านั้น ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์ศิริราช ยังไม่สามารถสนับสนุนทุกภาควิชาได้ คณะฯ จึงควรสนับสนุนให้ทุกภาควิชาและหน่วยงานมีบุคลากรด้านนี้ ซึ่งจะช่วยขยายและเป็นการเพิ่มบุคลากรในด้านนี้ได้มาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นผู้ที่ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เฉพาะในกลุ่มของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชา และหัวหน้าสำนักงานภาควิชา ซึ่งยังไม่ครอบคลุมผู้ที่ใช้ระบบ SAP ทั้งหมดของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเปลี่ยนกลุ่มประชากร โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่ใช้ระบบ SAP ในส่วนของหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณบดี หรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลศิริราช เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของกลุ่มประชากรได้ครอบคลุมมากขึ้น

2. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการไม่เพียงแต่ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เพียงระบบเดียวเท่านั้น ยังมีระบบโปรแกรมสำเร็จรูปในส่วนของการบริหารจัดการโรงพยาบาล (Front Office) ซึ่งควรจะนำมาศึกษาวิจัยเพื่อ

จะได้ทราบถึงความคิดเห็นและปัจจัยที่อิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

3. จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะพบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานต่างๆ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นในส่วนของการนำระบบงานต่างๆ มาใช้ แตกต่างกัน คือ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ และระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี มีความเห็นว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เป็นระบบที่ดี คือ สามารถลดความผิดพลาดและตรวจสอบข้อมูลได้ รายงานข้อมูลที่ได้จะมีความถูกต้องและผู้บริหารได้รับรายงานข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาได้รวดเร็วขึ้นและตรงตามวัตถุประสงค์ ส่วนระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทนและข้อมูลการลา ยังมีปัญหาในเรื่องของการเชื่อมโยงข้อมูล รายงานฐานข้อมูลที่ยังไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างคุ้มค่าในระดับภาคีชาวมถึงกฎระเบียบต่างๆ ซึ่งยังไม่เหมาะสมกับระบบราชการ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษาวิจัยเป็นการเฉพาะเจาะจงในแต่ละระบบของการใช้งาน เพื่อได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบและสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า