

การสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

การปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา

โปรแกรมสำเร็จรูป SAP เป็นเทคโนโลยีที่ธนาคารออมสินนำมาใช้ในโครงการระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน (FIS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำงานการเงินรวมและรายสาขาของธนาคาร แสดงผลการดำเนินงาน ผลผลิตและบริการได้อย่างรวดเร็ว ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และใช้ในการควบคุมการดำเนินงานของธนาคาร โดยมีการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธนาคารออมสินสาขา แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ สาขา On-line และสาขา Stand Alone การดำเนินงานด้านบัญชีของสาขาทั้ง 2 ประเภทมีวัตถุประสงค์เหมือน แต่จะแตกต่างกันตรงที่สาขา On-line ข้อมูลบางรายการจะถูกประมวลผลและปรับปรุงยอดกับเพิ่มข้อมูลหลักทันที ขณะที่ข้อมูลของสาขา Stand Alone จะถูกเก็บไว้ที่สาขาก่อนหลังจากนั้นในตอนเย็นถึงจะส่งข้อมูลเข้ามายังศูนย์คอมพิวเตอร์ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่เพื่อทำการประมวลผล

ระบบงานย่อยของโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่นำมาใช้กับธนาคารออมสินสาขา คือ

1. ระบบบัญชีเจ้าหนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกหนี้สิน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ทันที รวมทั้งจ่ายชำระหนี้ได้ถูกต้องตามเวลาและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา กระบวนการหลักในระบบบัญชีเจ้าหนี้สำหรับสาขา คือ กระบวนการบำรุงรักษาข้อมูลผู้จำหน่าย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้จำหน่าย กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและกระบวนการสิ้นงวด

2. ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร มีวัตถุประสงค์เพื่อการบันทึกข้อมูลด้านบัญชี ที่เกี่ยวกับสินทรัพย์ถาวรทั้งหมดของธนาคาร ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและใช้ในการควบคุมสินทรัพย์ถาวรของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ กระบวนการหลักในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรสำหรับสาขา คือ การบันทึกข้อมูลสินทรัพย์ถาวร การโอนสินทรัพย์ถาวร การตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร และการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสินทรัพย์ถาวร แต่ในปัจจุบันธนาคารออมสินสาขายังไม่ได้มีการใช้ระบบงานนี้

3. ระบบงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการวางแผน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์ผลงานที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้ทำการปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น กระบวนการหลักระบบงบประมาณสำหรับสาขาคือการวางแผนงบประมาณ การติดตามควบคุมงบประมาณและการวิเคราะห์งบประมาณ

4. ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกรายการบัญชีที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากการปฏิบัติงานของสาขาทั้งข้อมูลรับ-จ่าย รวมทั้งข้อมูลจากระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร ระบบงบประมาณและระบบบัญชีตามความรับผิดชอบ โดยมีโครงสร้างรหัสบัญชี 8 หลักและรหัสรายการ 16 หลักเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการส่งประมวลผลที่สำนักงานใหญ่ ในการจัดทำงบการเงินรวมและรายสาขาของธนาคาร กระบวนการหลักระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปสำหรับสาขาคือการปรับปรุงเพิ่มข้อมูลหลัก ระบบงานประจำวัน การปิดบัญชีสิ้นเดือนและการปิดบัญชีสิ้นปี

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 ระดับได้แก่ ระดับผู้บริหารคือ ผู้จัดการสาขา และระดับผู้ปฏิบัติงานคือ พนักงานบัญชีสาขาและผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขา ส่วนใหญ่ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวนร้อยละ 88.60 ส่วนในระดับผู้บริหารมีจำนวนร้อยละ 11.40

ระดับผู้บริหารเป็นเพศหญิงร้อยละ 76.47 เพศชายร้อยละ 23.53 และมีอายุระหว่าง 41- 50 ปี ร้อยละ 58.82 รองมาคือมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.30 เมื่อพิจารณาในด้านการศึกษามากกว่า 50% มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.06 รองมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ร้อยละ 41.18 ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาการทำงาน 2 -3 ปี ซึ่งเป็นการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขามาก่อน เริ่มทดลองใช้ระบบโปรแกรม SAP ของสาขา จำนวนร้อยละ 70.59

ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็น เพศหญิงร้อยละ 65.91 เพศชายร้อยละ 34.09 และมีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี ร้อยละ 41.67 รองมาคือมีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 38.64 เมื่อพิจารณาในด้านการศึกษามากกว่า 50% มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.21 รองมาคือการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส. ร้อยละ 16.67 และส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาการทำงาน 1 - 2 ปีซึ่งเป็นการทำงานในตำแหน่งพนักงานบัญชีสาขาและผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขาพร้อมกับการเริ่มทดลองใช้ระบบโปรแกรม SAP ของสาขา จำนวนร้อยละ 46.97

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา เป็นปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมากที่สุด รองมาคือปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) อันดับสามคือปัญหาด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ส่วนปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ และปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีบ้างเพียงเล็กน้อย

ปัญหาด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา ส่วนใหญ่เป็นลักษณะระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้าและมักเกิดการล้มเหลว

ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา คือ ปัญหาผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ และผู้ใช้ระบบฯ มีจำนวนไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่เห็นว่าไม่มีปัญหาทางด้านนี้

ปัญหาด้านซอฟต์แวร์หรือตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา มากที่สุดเป็นปัญหาระบบฯ ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการทำงานหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง และระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการป้อนข้อมูลเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด และมีบางส่วนที่มีปัญหาเกี่ยวกับระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน ระบบมีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจยาก ระบบไม่มีความยืดหยุ่นหรือน้อยและระบบฯ มีรูปแบบข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (output) ที่เข้าใจยาก นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่เห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านนี้

ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา มากที่สุดคือ การที่คู่มือการใช้งาน (User Manual) อ่านเข้าใจยาก รองลงมาเรียงตามลำดับคือ การที่เจ้าหน้าที่ Help Desk ให้ความช่วยเหลือที่ล่าช้าไม่ทันเวลาที่ต้องการ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ ปัญหาไม่มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)ในตัวระบบ ปัญหาคู่มือการใช้งาน (User Manual) มีไม่ครบทุกระบบงานที่ใช้และเจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าไม่ตรงจุด และบางส่วนมีปัญหากับการที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามา

ติดตั้งระบบให้ความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่มีปัญหาทางด้านนี้

ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา เป็นปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ รองมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ และบางส่วนมีปัญหาที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่เห็นว่าไม่มีปัญหาทางด้านนี้

แนวทางแก้ไขปัญหา

แนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้นนั้น ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลว อย่างรวดเร็วทันเวลา รองมาคือ ให้มีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงานและแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลให้สาขาและมีบางส่วนให้เปลี่ยนระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลของธนาคารฯ ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบทางด้านนี้และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

แนวทางแก้ไขปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น คือ ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ และควรมีการอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ และอบรมผู้ใช้ให้มีความชำนาญในการใช้ระบบฯ นอกจากนี้ยังต้องอบรมผู้ใช้ระบบฯ ทุก ๆ คน และให้ผู้ใช้ระบบฯ ทดลองใช้ระบบฯ ทันทีหลังการอบรมเพื่อมิให้เกิดการหลงลืมอีกด้วย

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น ส่วนใหญ่คือควรมีการปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น และแก้ไขส่วนงานที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ควรปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบรายงานที่ประมวลผลแล้ว (Output) และรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย ให้มีการปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานและปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยังยากซับซ้อน นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบทางด้านนี้ และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบฯ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้นนั้น ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ควรปรับปรุงคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้อ่านเข้าใจง่ายและเพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ให้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และช่วยเหลือแนะนำให้สาขาเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบฯ จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ครบทุกระบบงานที่ใช้ เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสาขา และยังขอให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้าติดตั้งระบบฯคอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่มีผลกระทบทางด้านนี้และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น ส่วนใหญ่คือ การเพิ่มขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ รองมาคือต้องการให้ธนาคารฯ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอและให้มีการปรับปรุงให้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบทางด้านนี้และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

ตารางสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ปัญหา

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ปัญหา
ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล - ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้าและมักเกิดการล้มเหลว	- ควรมีการปรับปรุงแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลว ให้รวดเร็วทันเวลาและมีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานตามภาค เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงานและแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงให้สาขา นอกจากนี้ควรเปลี่ยนระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลของธนาคารฯ ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม
ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) - ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ	- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ

<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบฯ - ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ - ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ทุก ๆ คน - ควรมีการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์หรือให้ผู้ใช้ระบบฯ อบรมความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น - ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ
<p>ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา - ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง - ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งานหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อน - ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน - ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจยาก - ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจยาก 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น - ควรแก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง - ควรมีการปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนโดยให้ทีมงานโครงการ FIS ทำการศึกษา ปรับปรุงและพัฒนาระบบขึ้น - ควรมีการปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานโดยให้สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่ายด้วย - ควรปรับปรุงให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย - ควรปรับปรุงให้ระบบฯ มีรูปแบบรายงานที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจง่ายขึ้น
<p>ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการใช้งาน (User Manual) อ่านเข้าใจยาก - เจ้าหน้าที่ Help Desk ให้ความช่วยเหลือที่ล่าช้าไม่ทันเวลาที่ต้องการ หรือไม่ได้รับความ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการปรับปรุงคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้อ่านเข้าใจง่ายขึ้น - ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นและเจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมี

<p>ช่วยเหลือและเจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่เข้าใจ ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่ตรงจุด</p> <p>- ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบ</p>	<p>ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อจะได้แก้ปัญหาคือตรงจุดและทันเวลา นอกจากนี้ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภาคเพื่อรับทราบปัญหา ติดต่อประสานงานและช่วยเหลือแนะนำเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ</p> <p>- มีการปรับปรุงเพิ่มรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในทุกระบบงาน</p>
<p>ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบ</p> <p>- เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้</p> <p>- เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ</p> <p>- เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ</p>	<p>- การเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>- ให้ธนาคารฯ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานให้มีจำนวนเพียงพอ</p> <p>- จัดให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ</p>

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านเรียงตามลำดับความสำคัญปรากฏผลดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านการบริหาร / การจัดการ
2. ปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบ
3. ปัจจัยทางด้านบุคลากร
4. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบฯ
5. ปัจจัยด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่

ปัจจัยทางด้านการบริหาร/การจัดองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการให้มีการควบคุม ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูลปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น รองมาคือให้ผู้บริหารของธนาคารเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี อันดับสามคือ หน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบฯ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระบบสำคัญมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ รองมาคือ ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นนอนไม่ติดขัด อันดับสามคือ โปรแกรมที่ใช้ในระบบฯมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์

ปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯ เป็นอย่างดี รองมาคือ สาขาควรมีผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อันดับสามคือ หัวหน้าหน่วยงาน / ผู้จัดการสาขา ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบฯ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลที่รวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นนอนไม่ติดขัด รองมาคือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อย ๆ อันดับสามคือ ควรมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยทางด้านวัสดุเอกสารและสถานที่ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ให้มีการจัดสรร

เงินงบประมาณด้านวัสดุ เอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รองมาคือ การที่มีวัสดุ เอกสารและอุปกรณ์สำนักงานสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อันดับสามคือ ความสามารถของแผนกพัสดุในการจัดตั้งวัสดุ เอกสารที่สาขาเบิกใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีสถานที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเป็นส่วนสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปของ SAP ของธนาคารออมสินสาขา ดังนี้

1. แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ถ้าช้าและมักเกิดปัญหาบ่อยครั้งธนาคารฯ ควรจะ เพิ่มความเร็ว (Speed) ของช่องสัญญาณในการสื่อสารข้อมูลโดยปรับปรุงคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ที่ใช้อยู่เดิมให้มีความเร็วสูงขึ้นให้เพียงพอกับความหนาแน่นของข้อมูลระหว่างสำนักงานธนาคารออมสินภาคกับสำนักงานใหญ่ หรือ เพิ่มช่องสัญญาณ / จัดสรรช่องสัญญาณให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพสูงสำหรับการสื่อสารข้อมูลของธนาคาร โดยการปรับปรุงคู่สายเช่าภายในเครือข่ายของธนาคารฯ ให้เป็นคู่สายเช่าความเร็วสูงระหว่างจังหวัด

2. แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทีมงานผู้ดูแลระบบควรพิจารณาทำการพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การปรับปรุงหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) สำหรับการบันทึกแต่ละรายการให้เหลือเพียงหน้าจอเดียวและให้มีช่องการป้อนข้อมูลเฉพาะที่ใช้งานเท่านั้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนและป้อนข้อมูลผิดพลาด เดือนช่องการป้อนข้อมูล (Input Data) โดยใช้ Keyboard เพิ่มหน้าจอสำหรับใส่รหัสผู้อนุมัติในขณะที่ป้อนข้อมูลโดยไม่ต้องย้อนกลับไปเข้าระบบใหม่ ปรับปรุงให้ระบบออกรายงานการประมวลผล (Output) ให้มีความรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมเพื่อง่ายและสะดวกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันเวลา

3. แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบฯ) ควรเพิ่มการอบรมการใช้โปรแกรมและความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์มากขึ้น

4. แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ จากแผนการจัดซื้ออุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ ของธนาคาร ควรเร่งการจัดซื้อ Node และทำการติดตั้งในกับสาขาที่ใช้ Modem โดยเร็วเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

5. ธนาคารฯ ควรปรับปรุงโปรแกรมการใช้งานระบบสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของสาขาให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานตามระบบฯ และลดข้อผิดพลาดจากการป้อนข้อมูล

จากปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาในการศึกษาซึ่งด้านอาคารฯ สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้
ก็จะทำให้ธนาคารสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาได้เต็มประสิทธิภาพ
มากขึ้นและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
ของธนาคารออมสินสาขาเท่านั้นดังนั้นในโอกาสต่อไปควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่สาขา เช่น สำนักงานธนาคารออมสินภาค
ศูนย์คอมพิวเตอร์ภูมิภาค ส่วนงานของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เพื่อจะได้ทราบปัญหาและ
อุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในภาพรวมทั้งหมด
2. หากสาขามีการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างสมบูรณ์ ควรจะทำการศึกษา
เปรียบเทียบระบบข้อมูลบัญชีและการเงินของสาขาก่อนและหลังการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP และ
ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา