

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงเนื้อหาความสำคัญของการศึกษาทั้งหมด โดยจะเห็นภาพรวมของการศึกษาที่ได้ดำเนินการ โดยแยกนำเสนอ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สรุป อภิปรายผล
3. ข้อค้นพบ
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำไปรณรงค์บัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### สรุป อภิปรายผล

ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผลสรุป อภิปรายผลของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นเพศชาย ร้อยละ 26.70 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.30 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี เป็นร้อยละ 42.70 การศึกษา มีระดับการศึกษาขั้นปริญญาตรี เป็นร้อยละ 80.00 มีอายุงาน 11 – 15 ปี เป็นร้อยละ 26.70 ระดับตำแหน่งเป็น Accounting Officer 1 – 2 เป็นร้อยละ 37.30 สังกัดสำนักงานสาขากรุงเทพ (BKK) เป็นร้อยละ 54.70 ลักษณะงาน คืออื่น ๆ เช่นการตรวจสอบงานทั้งหมดของสาขา เป็นร้อยละ 14.70 การได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม CFAS ส่วนใหญ่ไม่เคยอบรม เป็นร้อยละ 50.70 การได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้ Microsoft Office เช่น MS Excell, MS Word ฯลฯ เคยอบรมจำนวน 1 ครั้ง เป็นร้อยละ 45.30

### สรุป อภิปรายผลจากข้อมูลอันได้จากปัจจัยในแต่ละด้านมีผลสรุปดังนี้

ในระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ปัจจัยความพร้อมในประสิทธิภาพของโปรแกรม ปัจจัยความพร้อมด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการตรวจสอบ ปรากฏว่าทั้งหมดก็มีผลต่อการนำโปรแกรมไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อดูรายละเอียดถึงส่วนที่เป็นปัจจัยในแต่ละด้านนั้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูงสุด คือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรายชื่อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ และปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ มี User Id ในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.60) เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ให้มีความรวดเร็วสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ Menu ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.52) รายงานสามารถแสดงผลหลายเงื่อนไขได้เช่น วันที่, เลขที่ใบเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.51) รูปแบบรายงานได้รวดเร็ว ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) การประมวลผลมีความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.47) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนเพียงพอกับงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) ระบบหน้าจอทุก Menu สวยงาม และเข้าสู่การใช้งานได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดได้แก่ มีการอบรมให้ผู้ใช้ระบบมีความชำนาญในโปรแกรม CFAS (ค่าเฉลี่ย 2.59)

### สรุป อภิปรายผลจากข้อมูลอันได้จากปัญหาในแต่ละด้านมีผลสรุปดังนี้

ในระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล ปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าสู่ข้อมูลของพนักงานสาขา ปัญหาเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ ปรากฏว่าทั้งหมดก็มีผลต่อการนำโปรแกรมไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายด้านพบว่าปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีปัญหามากที่สุด แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายชื่อแล้วพบว่าปัญหาโปรแกรม

ที่ใช้ในระบบมีความยุ่งยากในการใช้งาน เข้าใจได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีข้อความเตือนมากเกินไป ในกรณีที่มีการข้ามขั้นตอนการทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.77) โปรแกรมใช้งานยาก มีความสลับซับซ้อนในการทำงานและไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.65) คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.64) โปรแกรมประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.60) การตรวจทานความถูกต้องก่อนการผ่านรายการทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) การใช้งานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.52) ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว (ค่าเฉลี่ย 3.41) ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และปัญหาไม่มีรายการช่วยเหลือที่เมนู (Help Menu) ในตัวระบบ (ค่าเฉลี่ย 2.55) ที่อยู่ในระดับต่ำสุด

จากรายงานการวิจัยของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ความล่าช้าและการล้มเหลวของระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบและไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ คู่มือการใช้งานอ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อย จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งจะตรงกับผลของการศึกษาในครั้งนี้ด้วย

**สรุป** อภิปรายผลจากข้อมูลส่วนบุคคลกับความสัมพันธ์ของปัจจัยในแต่ละด้านมีผลสรุป ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธี Pearson Correlation พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการตรวจสอบ ระดับตำแหน่งและสังกัดสำนักงานสาขา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความพร้อมในประสิทธิภาพของโปรแกรม ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคลากร การได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้ Microsoft Office มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการตรวจสอบ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง พบว่าปัจจัยมีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชีไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับข้อมูลส่วนบุคคลต่ำโดยมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 20.30 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป อภิปรายผลจากข้อมูลส่วนบุคคลกับความสัมพันธ์ของปัญหาในแต่ละด้านมีผลสรุปดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธี Pearson Correlation พบว่า เพศ สังกัดสำนักงานสาขา และการได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม CFAS มีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร อายุ อายุงาน และระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล และปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม การได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้ Microsoft Office มีความสัมพันธ์กับปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าข้อมูลของพนักงานสาขา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพบว่ามีปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชีไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับข้อมูลส่วนบุคคลต่ำโดยมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 23.80 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

#### ข้อค้นพบ

1. ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลในด้านการศึกษา และลักษณะงานจะไม่มี ความสัมพันธ์กับปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ อายุงานและการได้เข้ารับการฝึกอบรมใช้โปรแกรม CFAS ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. บุคลากรยังไม่พึงพอใจในรุ่นและรูปแบบอุปกรณ์ต่างๆ ของฮาร์ดแวร์ที่ได้รับไว้ใช้ในสำนักงานสาขา

#### ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องนี้นั้นอาจมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งมีระยะเวลาน้อยคัง นั้นเนื้อหาที่ทำการศึกษาจึงเป็นเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น รวมถึงโปรแกรมนี้ก็อยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในระยะต่าง ๆ อีกซึ่งยังไม่มีคู่มือการใช้งาน ซึ่งอาจจะทำให้ผลการศึกษานี้แตกต่างจากการศึกษาครั้งต่อไป และผู้ศึกษาขอเสนอแนะประเด็นดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษานี้พบว่าตัวแปรที่มีผลกระทบต่อปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพคือปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ และมีปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรมนั้นองค์กรควรที่จะจัดหาฮาร์ดแวร์ที่รองรับการทำงานของ

โปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้มีขีดความสามารถสูงสุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ได้ดี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ควรดำเนินการศึกษาระบบโปรแกรมและข้อมูล  
ของธุรกิจที่ให้บริการที่คล้ายกัน เช่น ธุรกิจโรงแรม รวมถึงศึกษาถึงผลกระทบประการอื่น ๆ ที่มี  
อิทธิพลมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรม CFAS เพื่อเป็นแนวทางเปรียบเทียบในการปรับ  
ปรุงคุณภาพของโปรแกรมและข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยสรุปแล้ว การศึกษาในหัวข้อปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS  
ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน) ในครั้งนี้ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved