

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ที เอ ออเรนจ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ที เอ ออเรนจ์ จำกัด โดยในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชี ในบริษัท ที เอ ออเรนจ์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี ตำแหน่งหน้าที่งานอยู่ในระดับพนักงาน มีหน้าที่งานหลักที่แผนกบัญชีตรวจจ่าย เคยผ่านงานด้านบัญชีมาแล้วอย่างน้อย 1 งาน

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ เอส เอ พี (SAP) ของพนักงานบัญชี

###### ด้านระบบและการประมวลผล

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวม ในด้านระบบและการประมวลผลของระบบ เอส เอ พี ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง มีระบบการประมวลผลข้อมูลที่ต้องและรวดเร็ว ในเรื่องมีระบบแสดงผลการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (Update) ที่ถูกต้องและรวดเร็ว ในเรื่องมีระบบการสืบค้นข้อมูล(Drill Down)และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกบัญชี (Document)ที่สะดวกและรวดเร็ว ในเรื่องมีระบบการป้องกันได้แก่ ระบบการเตือน(Warning)และแจ้งข้อมูล(Information)เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาด ในเรื่องระบบมีความเหมาะสมกับการกิจขององค์กรดีแล้ว และ ค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นดี ตามลำดับ

###### ด้านกระบวนการของระบบ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวม ในด้านกระบวนการของระบบ เอส เอ พี ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบ

ว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่องขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log On) และการออกจากระบบ (Log Out) ของเอส เอ พี เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องขั้นตอนในการบันทึกบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องขั้นตอนในการแก้ไขข้อมูลเมื่อทำงานผิดพลาดสามารถแก้ไขได้ ในเรื่องขั้นตอนในการส่งพิมพ์รายงาน และเอกสารบันทึกบัญชีต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

#### ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวม ในด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบ เอส เอ พี ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่องจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการใช้มีเพียงพอ ในเรื่อง User ID มีความเพียงพอในแต่ละหน่วยงานที่ทางบริษัทกำหนดให้ และ เห็นด้วยในด้านความพร้อมทางด้านระบบการติดตั้ง Program กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานบัญชี ตามลำดับ

#### ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวม ในด้านบุคลากร ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.51 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ในเรื่องบุคลากรว่าท่านสามารถใช้งานในระบบ เอส เอ พี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบได้ปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ในเรื่องความสามารถของพนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อบรมในการถ่ายทอดความรู้ด้านระบบ เอส เอ พี แก่พนักงานบัญชี มีความรู้ความสามารถเหมาะสมดี และ ไม่เห็นด้วยในเรื่องบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก ในเรื่องการทำคำปรึกษา การตอบปัญหา และการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ทีม เอส เอ พี เป็นไปอย่างรวดเร็วและชัดเจน ในเรื่องหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ด้านระบบ เอส เอ พี แก่พนักงานบัญชี ได้ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานบัญชีในปริมาณที่เพียงพอเหมาะสมแล้ว ตามลำดับ

#### ด้านคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวม ในด้านคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี ในระดับไม่เห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.89 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย ในเรื่องที่ว่ามีการให้คู่มือเอกสารเผยแพร่ด้านระบบ เอส เอ พี แก่พนักงานของบริษัทฯ เป็นอย่างดี และ เพียงพอแล้ว และ ในเรื่องที่ว่ามีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

### ด้านอื่นๆ เกี่ยวกับระบบ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวม ในด้านอื่นๆ เกี่ยวกับ ระบบ เอส เอ พี ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ในเรื่องระบบ เอส เอ พี มีระบบการทำงานเหมือนวินโดวส์ (Windows) มีสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ในเรื่องระบบ เอส เอ พี มีคำศัพท์ทางเทคนิคง่ายต่อการเข้าใจ และ ไม่เห็นด้วยในเรื่องได้มีการจัดทำคู่มือการใช้งานของระบบ เอส เอ พี ในโมดูล (Module) ต่างๆ มีความละเอียด พนักงานสามารถทำความเข้าใจ และนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบ เอส เอ พี (SAP) ของพนักงานบัญชี

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีข้อเสนอแนะโดยรวมที่มีต่อระบบ เอส เอ พี คือให้มีการปรับปรุงระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานบัญชีเสนอแนะให้มีการปรับปรุงลำดับแรกคือ เรื่องคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี เรื่องบุคลากรที่เป็นหน่วยงานเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและประสานงานด้านระบบ เอส เอ พี เรื่องระบบและการประมวลผลของระบบ เอส เอ พี เรื่องกระบวนการของระบบ เอส เอ พี เรื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรองรับกับระบบ เอส เอ พี ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานเฉพาะด้านตามองค์ประกอบ (Modules) ระบบ เอส เอ พี (SAP) ของพนักงานบัญชี

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีมีข้อเสนอแนะโดยรวมเกี่ยวกับงานเฉพาะด้านตาม องค์ประกอบ (Modules) ระบบ เอส เอ พี (SAP) คือให้มีการปรับปรุงระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พนักงานบัญชีเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในลำดับแรกคือ เรื่องระบบการรายงาน และ ควบคุมภายใน (Controlling) เรื่องระบบบัญชีด้านการเงิน (Financial Accounting) เรื่องระบบบริหารบัญชีพัสดุ (Material Management) และ เรื่องระบบสินทรัพย์ถาวร (Asset Management) ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากแนวคิด SAP R/3 (ประพจน์ สุขมานนท์, 2543:4) ที่กล่าวว่า ระบบเอส เอ พี มีความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งานค่อนข้างสูง เนื่องจากการทำงานครอบคลุมตั้งแต่ส่วนบัญชี การขายและการจัดจำหน่าย และยังรวมถึงระบบการผลิตสินค้าคงคลัง โดยที่แต่ละระบบงานจะมีการเชื่อมโยงถึงกันในแบบครบวงจร (Integrated) ด้วยความสามารถในการปรับแต่ง (Customize) ให้เข้ากับกระบวนการทำงานของแต่ละองค์กร และมีการทำงานในลักษณะทันต่อเวลา สำหรับผล การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี พบว่า ระบบ เอส เอ พี สามารถประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว และแสดงผลการปรับปรุง ข้อมูลให้ทันสมัย มีระบบการสืบค้นข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกบัญชี ที่สะดวก และรวดเร็ว มีระบบการเตือนและแจ้งข้อมูล เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาด ระบบมีความเหมาะสม กับการกิจขององค์กรดีแล้ว เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิด SAP R/3 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กรุณา ตั้งศรีสุข (2543) ซึ่งได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของบริษัท ฟรีโต เลย์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS สามารถช่วยให้ กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้น โดยลดความซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานในระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ตามแนวคิดที่ได้กล่าวว่าปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้งาน คือการมีส่วนร่วมและการให้ข้อมูลข่าวสารผู้ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้พบ ว่า พนักงานบัญชีมีความเห็นสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว ซึ่งจากการสอบถามความคิดเห็น ด้าน การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง พบว่า พนักงาน บัญชีมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย สำหรับการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการ ใช้ระบบ เอส เอ พี เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนในการแก้ไขข้อมูลเมื่อทำงานผิด พลาดสามารถแก้ไขได้ ซึ่งแตกต่างกับ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ซึ่งพบว่าปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนและมักเกิดปัญหาในการทำงาน บ่อยครั้ง

นอกจากนี้ตามแนวคิดสาเหตุของความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน คือ ให้ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ซึ่งในการศึกษาได้ พบว่า พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในเรื่องการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและหน่วยงานที่มีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ได้ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานบัญชีในปริมาณที่เพียงพอเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี

สำหรับการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีในการใช้ระบบ เอส เอ พี ต่อปัจจัยรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยของปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ในด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านระบบและการประมวลผลของระบบ ส่วน ด้านกระบวนการของระบบ ด้านลักษณะอื่นๆเกี่ยวกับระบบ และด้านความสามารถของบุคลากรที่จะใช้ระบบ เอส เอ พี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานบัญชีมีความเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนด้านคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี พนักงานบัญชีมีความเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านจะเห็นได้ว่าในด้านคู่มือเอกสารเผยแพร่ระบบ นั้น พนักงานบัญชีมีความเห็นว่าคู่มือเอกสารเผยแพร่ระบบและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่พนักงานยังไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ที่ได้ศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ซึ่งกล่าวว่า ปัญหาของคู่มือการใช้งานที่อ่านเข้าใจยากและไม่มียุทธศาสตร์ช่วยเหลือ

ด้านระบบและการประมวลผลของระบบ พบว่า พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อปัจจัยย่อยเรื่องความยืดหยุ่นของตัวระบบในระดับค่อนข้างเห็นด้วยซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วจะเป็นความเห็นระดับต่ำกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ซึ่งผลสอดคล้องกับ กรุณา ตั้งศรีสุข (2543) ที่พบว่าปัญหาสำคัญและมีผลต่อการใช้งานโปรแกรม คือ ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS แต่อย่างไรก็ตาม ผลของการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่าพนักงานบัญชีค่อนข้างเห็นด้วยต่อด้านระบบและการประมวลผลนั้นมีความแตกต่างกับ วัฒนชัย คล้ายจินดา (2544) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี และพบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริษัทฯ ควรต้องปรับปรุงเรื่องความซับซ้อนเป็นอันดับแรก



## ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด มีข้อค้นพบที่แบ่งเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ด้านคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี ซึ่งพนักงานบัญชีมีความเห็นให้มีการปรับปรุงเป็นลำดับแรก และมีความคิดเห็นของพนักงานบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยนั้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบแผนกบัญชีแยกประเภททั่วไป มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากความเห็นในภาพรวม โดยพนักงานกลุ่มนี้มีความเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ด้านบุคลากร ซึ่งพนักงานบัญชีมีความเห็นให้มีการปรับปรุงเป็นลำดับ 2 มีความคิดเห็นของพนักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยนั้น พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการหรือสูงกว่า กลับมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า พนักงานบัญชีทั้ง 2 ตำแหน่งดังกล่าว มีความเห็นในระดับไม่เห็นด้วยต่อทุกปัจจัยย่อยได้แก่ปัจจัยย่อยที่กล่าวว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่อบรมมีความรู้ความสามารถเหมาะสมดี การให้คำปรึกษาตอบปัญหาและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและชัดเจน หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา และหน่วยงานที่มีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ได้ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานบัญชีในปริมาณที่เพียงพอเหมาะสมแล้ว

ด้านระบบและการประมวลผลของระบบ เอส เอ พี ซึ่งพนักงานบัญชีมีความเห็นให้มีการปรับปรุงเป็นลำดับ 3 และมีความคิดเห็นของพนักงานบัญชีโดยรวมนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบแผนกวางแผนและรายงานมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ด้านกระบวนการของระบบ เอส เอ พี ซึ่งพนักงานบัญชีมีความเห็นให้มีการปรับปรุงเป็นลำดับ 4 ในรายละเอียดเรื่องขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log On) และการออกจากระบบ (Log Out) ของ เอส เอ พี เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยยกเว้น ผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี พนักงานบัญชีทำหน้าที่รับผิดชอบแผนกจัดซื้อ และ ผู้ที่เคยผ่านงานมาแล้วจำนวน 6 งาน ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าวมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ด้านอื่นๆ ของระบบ เอส เอ พี ซึ่งมีปัจจัยย่อยด้านศัพท์ทางเทคนิคที่พนักงานบัญชีโดยรวมมีความคิดเห็นว่าระบบ เอส เอ พี มีการใช้ศัพท์ทางเทคนิคมาก

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA Orange) ควรมีการปรับปรุงด้านคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี คือควรจัดทำคู่มือการใช้งานเฉพาะงานนั้นๆ ขึ้น เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจัดให้มีการปรับปรุงคู่มือการทำงานระบบ เอส เอ พี ที่พนักงานอ่านแล้วเข้าใจ และมีขั้นตอนรวมทั้งตัวอย่างที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้คู่มือในการแก้ไขปัญหาได้ส่วนหนึ่ง แทนที่จะใช้การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

2. บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA Orange) ควรมีการปรับปรุงด้านบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบควรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานและแก้ไขปัญหา รวมถึงการถ่ายทอดอบรมพนักงานผู้ใช้งานให้มากขึ้น

- เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากการที่แต่ละหน่วยงานไม่ได้รับการให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึงและทันเวลา ควรจัดให้แต่ละหน่วยงานมีพนักงานตัวแทนของหน่วยงานนั้นๆ ไปศึกษา อบรมระบบ

- เพื่อให้พนักงานบัญชี มีความรู้และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบบัญชี เอส เอ พี ได้ด้วยตนเอง ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมในหน้าที่งานที่พนักงานบัญชีแต่ละคนรับผิดชอบอยู่เป็นพิเศษ

3. ทีมผู้ติดตั้งระบบ (Implement Team) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานในระบบ เอส เอ พี ดังนั้นจึงควรคัดเลือกทีมผู้ติดตั้งระบบที่มีความชำนาญ

4. ควรให้มีทีมงานที่เชี่ยวชาญทางด้านเอส เอ พี อย่างเพียงพอสำหรับเป็นที่ปรึกษาด้านระบบ เอส เอ พี เพื่อให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างทันที หรือรวดเร็วที่สุด

5. ควรจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นระบบ เอส เอ พี หลังจากที่ได้มีการปรับปรุงด้านต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการใช้ระบบ เอส เอ พี ต่อไปในอนาคต