

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นบทสรุปการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัย รวมทั้งอภิปรายในประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึงนำเสนอการนำเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ไปใช้งาน ข้อจำกัดในงานวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อโอกาสในการศึกษาในอนาคต

6.1 สรุปผลการวิจัย

วิทยานิพนธ์นี้นำเสนอวิธีการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) เพื่อเป็นเครื่องมือคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package Selection for Human Resource Management) โดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านฟังก์ชัน (Functions) (2) ปัจจัยด้านความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน (Non Functions) และ (3) ปัจจัยด้านผู้ขาย (Vendors) โดยเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ประกอบด้วยการทำงาน 2 ส่วนคือ ส่วนของการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ป้อนข้อมูล ประเภทขององค์กร ชื่อหน่วยงาน ชื่อกรรมการคัดเลือก วันที่คัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ ชื่อซอฟต์แวร์สำเร็จและชื่อผู้ขายซอฟต์แวร์ที่นำมาคัดเลือก ลงในเครื่องมือจากนั้นเครื่องมือจะสร้างส่วนของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ขึ้นมาโดยผู้ใช้ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจแต่ละซอฟต์แวร์สำเร็จโดยจำแนกตามปัจจัยด้านฟังก์ชัน ปัจจัยด้านความต้องการที่ไม่ใช่ฟังก์ชัน และปัจจัยด้านผู้ขายซอฟต์แวร์ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปดังต่อไปนี้

6.1.1 ขั้นตอนและหลักการที่ใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์

1) การสำรวจการทำงานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์บุคคลากรที่ทำงานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่เลือกมาเป็นหน่วยตัวอย่าง เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงฟังก์ชันการทำงานด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีการใช้งานจริงขององค์กรประเภทต่างๆ โดยหน่วยตัวอย่างที่เลือกมีจำนวน 15 หน่วยงาน ดูรายละเอียดได้ในภาคผนวก ก.

2) การจัดกลุ่มฟังก์ชันของซอฟต์แวร์ตามฟังก์ชันการทำงานที่ได้จากการสำรวจ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมฟังก์ชันของซอฟต์แวร์สำเร็จที่ได้ศึกษามา และฟังก์ชันการทำงาน

ที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลากรที่ทำงานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มาจัดให้อยู่ในกลุ่มของฟังก์ชันหลักและฟังก์ชันย่อยโดยจำแนกตามประเภทของลักษณะการทำงาน

3) การจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลยืนยันการใช้งานและความสำคัญของฟังก์ชัน ผู้วิจัยนำกลุ่มของฟังก์ชันหลักและฟังก์ชันย่อยที่จำแนกตามประเภทของลักษณะการทำงานที่ได้จากการจัดกลุ่มฟังก์ชันของซอฟต์แวร์ มาสร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บข้อมูลการใช้งานและคะแนนน้ำหนักความเหมาะสมการใช้งานของฟังก์ชันจากบุคคลากรที่ทำงานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยบุคคลากรที่เลือกมาเป็นหน่วยตัวอย่างมีจำนวน 20 คน

4) การสรุปผลข้อมูลเพื่อนำหนักและหาความสัมพันธ์ของฟังก์ชัน ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำผลของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากบุคคลากรที่ทำงานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มาวิเคราะห์โดยผลที่ได้คือ ค่าน้ำหนักของแต่ละฟังก์ชันย่อยตามประเภทหน่วยงาน ดูรายละเอียดได้ในภาคผนวก ก.

5) การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยต้องออกแบบเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง โดยเครื่องมือจะช่วยลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และง่ายต่อการตรวจสอบวิธีการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

6) หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จแล้ว จะให้ผู้ผู้ใช้ระบุข้อมูลขององค์กรที่จะคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือนี้จะสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template)

6.1.2 ขั้นตอนและหลักการที่ใช้เทมเพลตสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ

เทมเพลตสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์ที่ถูกสร้างขึ้น มีลักษณะการทำงานเบื้องต้นดังต่อไปนี้

1) เนื้อหาหน้าคัดเลือกฟังก์ชันงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่แสดงขึ้นมา แบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ (1) เนื้อหาส่วนฟังก์ชันงานที่จำเป็นตามข้อมูลขององค์กรที่ผู้ใช้งานได้ระบุ และ (2) เนื้อหาส่วนฟังก์ชันงานเสริมที่ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มหรือลบได้ตามความต้องการขององค์กร

2) เทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) แสดงรายการฟังก์ชันทั้งหมดที่ผู้ใช้งานเลือก พร้อมทั้งค่าเฉลี่ยของความสำคัญของฟังก์ชันงาน และให้ผู้ใช้งานระบุน้ำหนักให้กับซอฟต์แวร์สำเร็จที่นำมาคัดเลือก (Candidate Software Package) ตามระดับความเหมาะสมต่อความต้องการขององค์กร

3) เทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) แสดงรายการความต้องการที่ไม่ใช่ฟังก์ชันพร้อมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญความต้องการที่ไม่ใช่ฟังก์ชัน และให้ผู้ใช้งานระบุน้ำหนักให้กับซอฟต์แวร์สำเร็จ (Candidate Software Package) ตามระดับความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้งานหรือองค์กร

4) เทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) แสดงรายการคุณสมบัติของผู้ขาย (Vendors) ที่จำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จและให้ผู้ใช้งานระบุความสำคัญและระบุน้ำหนักให้กับผู้ขายแต่ละราย ตามระดับความต้องการของผู้ใช้งานหรือองค์กร

5) หลังจากผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดในข้อที่ (1)-(4) แล้วเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) จะประมวลและแสดงรายการของซอฟต์แวร์สำเร็จที่นำมาคัดเลือกโดยเรียงลำดับตามระดับความเหมาะสมของการนำมาใช้งานในองค์กร

6.2 การนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Contribution)

6.2.1 การนำงานวิจัยไปใช้ในเชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution)

งานวิจัยนี้เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ด้านการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมในอดีต (Literature Review) แล้วพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่นำเสนอเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ดังนั้นผู้วิจัยจึงหาแนวทางในการวิเคราะห์และพัฒนาเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจในเรื่องการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

6.2.2 การนำงานวิจัยไปใช้ในเชิงประยุกต์ (Practical Contribution)

1) ประโยชน์ของการนำเครื่องมือไปใช้

1.1) หน่วยงานที่ต้องการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นในงานวิจัยนี้ไปใช้ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ

ด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ โดยที่เครื่องมือที่ได้สามารถช่วยลดขั้นตอนคัดเลือก ลดระยะเวลา ลดค่าใช้จ่าย ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และง่ายต่อการตรวจสอบวิธีการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ

1.2) เครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) สามารถเปรียบเทียบการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีฟังก์ชันงานที่เหมาะสมต่อหน่วยงานได้

2) ข้อที่ควรระวังเมื่อนำเครื่องมือไปใช้

2.1) งานวิจัยนี้ มีการพิจารณาด้านฟังก์ชันงานของซอฟต์แวร์เป็นหลักแต่การพิจารณาการเลือกซอฟต์แวร์ต้องประกอบด้วยหลายปัจจัยตามที่ Nathan Hollander กล่าวว่าต้องประกอบด้วย 5 ปัจจัยคือ R²ISC แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการนำซอฟต์แวร์สำเร็จมาใช้งานให้เหมาะสมกับหน่วยงานเป็นหลักจึงพิจารณาจาก 3 ปัจจัยคือ (1) ฟังก์ชัน (Functions) (2) ความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน (Non Functions) และ (3) ผู้ขายที่จำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จ (Vendors)

2.2) ผู้ใช้เทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ที่ได้จากงานวิจัยนี้ควรมีประสบการณ์ในงานด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ให้คะแนนของการเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น

6.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปและเสนอแนะแนวทาง ดังต่อไปนี้

6.3.1 เนื่องจากเครื่องมือในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Selection Template for Human Resource Management) ที่พัฒนาขึ้น เกิดจากการสำรวจข้อมูลหน่วยงานในประเทศไทย ดังนั้นฟังก์ชันงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีในเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นจึงเหมาะกับหน่วยงานในประเทศไทย

6.3.2 หน่วยงานที่เลือกมาเป็นหน่วยตัวอย่างในการสำรวจการทำงานทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีจำนวนเพียง 15 หน่วย ดังนั้นจึงควรเพิ่มจำนวนหน่วยตัวอย่างเพื่อให้สามารถครอบคลุมฟังก์ชันการทำงานทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น

6.3.3 บุคคลากรทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เลือกมาเป็นหน่วยตัวอย่างเพื่อทำแบบสอบถามในการยืนยันฟังก์ชันใช้งานในองค์กรมีจำนวน 20 คน ดังนั้นจึงควรมีจำนวนหน่วยตัวอย่างมากขึ้นเพื่อให้เกิดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการทดลองมากยิ่งขึ้น

6.3.4 ค่าของระดับคะแนนความเหมาะสมการใช้งานของฟังก์ชันในการวิจัยในตารางที่ 4.5 ระดับคะแนนความเหมาะสม ระดับคะแนน 1 ความหมาย มีหรือไม่มีก็ได้ ให้ความหมายไม่ชัดเจนทำให้มีผลต่อการให้คะแนนของผู้ใช้ (User) ดังรูปที่ 6.1

ระดับคะแนน (Weight)	ความหมาย
3	ต้องมี (ขาดไม่ได้)
2	ควรมี
1	มีหรือไม่มีก็ได้
0	ไม่จำเป็นต้องมี

รูปที่ 6.1 การให้ความหมายระดับคะแนน 1