

บทที่ 7

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการออกแบบซอฟต์แวร์สนับสนุนระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานฝึกอบรมภายในองค์กร ที่อาศัยข้อมูลการดำเนินงานของสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบของศูนย์ฝึกอบรมขนาดใหญ่เป็นกรณีศึกษา โดยสามารถสรุปผลที่ได้รับจากการทำวิจัยได้ดังนี้

1. ทำให้ได้ฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานตามกระบวนการฝึกอบรม ประกอบด้วยเพิ่มข้อมูลจำนวน 21 เพิ่มข้อมูลที่มีการควบคุมการเข้าเงื่อนไขในการจัดเก็บ และสามารถเรียกใช้งานร่วมกันได้
2. ทำให้ได้ระบบสารสนเทศที่ออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานฝึกอบรมภายในองค์กร ของสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 ระบบงาน ได้แก่
 - 2.1. ขั้นตอนของระบบงานคลังข้อมูลฝึกอบรม
 - 2.2. ขั้นตอนของระบบงานวางแผนพัฒนาพนักงาน
 - 2.3. ขั้นตอนของระบบงานจัดโครงการฝึกอบรม
3. ทำให้ได้โปรแกรม ที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบหลายคนในเวลาเดียวกัน (Multi Users) โดยการทำงานของโปรแกรมแบ่งเป็น 7 มอดูล ซึ่งประกอบด้วยโปรแกรมย่อยรวม 59 โปรแกรม

4. ทำให้การจัดทำรายงานต่าง ๆ และการให้บริการด้านสารสนเทศตามกระบวนการฝึกอบรม สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การสอบถามประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน การติดตามสถานะของยอดเงินค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปแล้ว และยอดเงินงบประมาณคงเหลือ ซึ่งใช้เวลาเพียง 2 - 3 นาทีต่อรายงานเท่านั้น แต่สำหรับระบบเดิมที่ต้องค้นหาข้อมูลจากแฟ้มเอกสาร และรวบรวมจัดทำด้วยมือจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 1 วันทำการต่อรายงาน

ปัญหาที่พบในการทำวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขณะทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ได้แก่

1. การรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของทีมฝึกอบรมต่าง ๆ โดยเฉพาะ การสอบถามหรือการขอสัมภาษณ์ต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารสรุปการดำเนินงานของสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ในแต่ละปีที่ผ่านมาเป็นหลัก
2. ในการออกแบบระบบงาน จำเป็นต้องพิจารณาออกแบบขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนให้เป็นไปตาม กฎระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำให้การดำเนินงานของระบบไม่คล่องตัว เช่น ขั้นตอนการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ซึ่งต้องมีการเสนอขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนที่จะกำหนดรายละเอียดของข้อมูลได้ ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาไปมากกว่าที่ควร
3. ปัญหาการทำความเข้าใจระบบของผู้ใช้งาน เมื่อเริ่มใช้งานระบบใหม่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ซึ่งพนักงานของสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่ เคยชินกับการปฏิบัติงานด้วยระบบที่ทำงานด้วยมือมาเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้การปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในระยะเริ่มแรก เป็นปัญหาที่ผู้ใช้งานต้องปรับวิธีการทำงาน ซึ่งทำให้ใช้เวลาในการเรียนรู้ระบบใหม่ไปมากพอสมควร

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ยังไม่สามารถทำขั้นตอนการประเมินผลหลักสูตร การประเมินผลหัวข้อวิชา การประเมินผลการบรรยายของวิทยากร และการติดตามประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมภายหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ได้อย่างเป็นระบบอัตโนมัติ จึงเป็นการสมควรที่จะแนะนำให้ผู้ที่มีความสนใจ ได้ทำการศึกษาวิจัยในระบบของการประเมินผลดังกล่าวต่อเนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ต่อไป
2. ควรทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มเติม ให้เป็นระบบผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (Client/Server) โดยขยายการบริการไปยังส่วนงานต่าง ๆ ของธนาคาร โดยเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของผู้ให้บริการ (Database Server) เข้ากับเครือข่ายใหญ่ภายในของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้พนักงานของแต่ละส่วนงาน สามารถเรียกใช้สารสนเทศด้านการฝึกอบรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย