

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ  
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ  
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคนบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

..... กฤตชนน ไวกูณา .....

นางสาวกฤตชนน ไวกูณา

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร สอนศรี, D.P.A.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทร์ พลอยแหวน, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คนบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D.

ประธานหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ  
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

วันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2555

กฤตชนร ไวกุณา

นางสาวกฤตชนร ไวกุณา

ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์ศิริพร แย้มนิล, Ph.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทร์ พลอยแหวน, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์วริษา ชินวรรโณ, Ph.D.

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล



อาจารย์ประสิทธิ์ เจียวศรี, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร สอนศรี, D.P.A.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรหรือญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลา ช่วยแนะนำ ตรวจสอบ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร เข้มนิล ที่กรุณาเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจน ดร. ประสิทธิ์ เจียวศรี ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลพร สอนศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทร์ พลอยแหวน คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ช่วยให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือเกี่ยวกับการศึกษาครั้งนี้ ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดระยะเวลาของการศึกษา ในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบคุณบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ. มนตรี กิจมณี รองคณบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล อาจารย์ นพ. วิโรจน์ จงกลวัฒนา รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ คุณอุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส หัวหน้าฝ่ายสารสนเทศ เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ในฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณบุคลากร ในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ได้คอยให้ความสะดวกและคอยช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ รพศ. 2 ภาคพิเศษทุกท่าน สำหรับความเป็นเพื่อนที่ดี และกำลังใจที่มีให้เสมอ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหิดลที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาและพัฒนาความรู้เพื่อนำไปใช้ต่อไปในอนาคต

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และบุคคลอันเป็นที่รักทุกท่าน ที่ห่วงใย และให้กำลังใจเสมอ ทำให้ผู้วิจัยสามารถฟันฝ่าอุปสรรคจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กฤตยพร ไวกุณา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

FACTORS RELATING TO INNOVATION FOR ORGANIZATION RESOURCE MANAGEMENT,  
HUMAN RESOURCE DEPARTMENT, OFFICE OF DEAN, THE FACULTY OF MEDICINE  
SIRIRAJ HOSPITAL

กฤตยพร ไวกุณา 5336783 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : สมบูรณ์ ศิริสรหรือ, Ph.D., กมลพร สอนศรี, D.P.A.,  
ภัทร์ พลอยแหวน, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของการยอมรับนวัตกรรม เปรียบเทียบ  
การยอมรับนวัตกรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม  
รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรม ด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในการ  
การปฏิบัติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับประชากร เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากร  
บุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 97 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับของ  
การยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยส่วนบุคคล 4 ด้าน  
คือ การศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน ส่งผลต่อการยอมรับ  
นวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ 3. ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ทั้ง 5 ระบบย่อยมีความสัมพันธ์  
ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ 4. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการยอมรับ  
นวัตกรรม ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การควรมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน และเป้าหมายนั้น  
จะต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์การด้วย ด้านโครงสร้างขององค์การควรมีการวางโครงสร้าง  
องค์การและจัดสรรหน้าที่ของบุคลากรภายในโครงสร้างที่ชัดเจน ด้านเทคโนโลยีควรมีการคัดเลือก Software  
ที่รองรับกิจกรรม การจัดสรรอุปกรณ์ Hardware ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนจัด  
ทีมที่รับปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานอย่างทันที่ ด้านจิตวิทยาสังคมควรมีการ  
ดำเนินการเชิงรุกเพื่อปรับทัศนคติของบุคลากร พัฒนาผู้นำให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งาน ระบบ  
งานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ด้านการจัดการต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน  
และพัฒนาระบบงานเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริง การวางกระบวนการทำงานเพื่อป้องกัน  
ผลกระทบที่เกิดจากการเชื่อมโยงระบบงานกับระบบงานอื่นๆ ตามแนวทาง HRIS

คำสำคัญ : การยอมรับนวัตกรรม/ การบริหารทรัพยากรองค์การ / ฝ่ายทรัพยากรบุคคล / คณะแพทยศาสตร์  
ศิริราชพยาบาล

FACTORS RELATING TO INNOVATION FOR ORGANIZATION RESOURCE MANAGEMENT, HUMAN RESOURCE DEPARTMENT, OFFICE OF DEAN, THE FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL

KRITTAYAPORN WIKUNA 5336783 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMBOON SIRISANHIRAN, Ph.D.,  
GAMOLPORN SONSRI, D.P.A., PHUT PLOYWAN, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this quantitative research were to study acceptance of innovation and factors which affected acceptance of innovation, to compare acceptance of innovation classified by personal factors, and propose guidelines of promote acceptance of innovation in organizational resource management. A questionnaire was administrated 97 employees of Human Resources Department, Office of The Dean, Faculty of Medicine, Siriraj Hospital. The research results were as follows: 1. Acceptance of innovation in organizational resource management was at the medium level; 2. Personal factors which affected acceptance of innovation in organizational resource management were education, salary, working experience, and period of using the system; 3. Organizational system factors, classified into five sub-systems, affected acceptance of innovation in organizational resource management.

Proposals on guidelines of promote acceptance of innovation are as follows: As for organization goals and values, the organization should clearly determine goals which are consistent with its main values. As for organizational structure, the organization should clearly determine its structure and duties of employees. As for technology, the organization should select appropriate software, provide sufficient and efficient hardware, and encourage helpdesks to solve problems in a time manner. As for social psychology, the organization should proactively work by adjusting employees' attitudes and develop leaders to use the system, give advice, and solve problems. As for management, the organization must adjust its working process, develop work system that are consistent with the real working process, and determine a work process that prevent negative impacts caused by connections with other systems according to Human Resources Information Systems (HRIS) guidelines.

KEY WORDS : ADOPTION OF INNOVATION / ORGANIZATION RESOURCE MANAGEMENT / HUMAN RESOURCES / FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL

175 pages

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 โจทย์การวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4.1 เนื้อหา	4
1.4.2 ประชากร	4
1.4.3 ระยะเวลา	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	6
<b>บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม	9
2.2 ทฤษฎีระบบ	10
2.3 ทฤษฎีการวิเคราะห์ระบบย่อยภายในองค์การตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig	12
2.3.1 ระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	13
2.3.2 ระบบย่อยโครงสร้างขององค์การ	15
2.3.3 ระบบย่อยทางเทคโนโลยี	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.4 ระบบย่อยทางจิตวิทยาสังคม	22
2.3.5 ระบบย่อยทางการจัดการ	32
2.4 บริบทขององค์การ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	39
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากร	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	53
3.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม	57
3.5 วิธีการศึกษา	58
3.6 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	59
<b>บทที่ 4</b> <b>ผลการวิจัย</b>	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	62
4.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ	66
4.3 ระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับนวัตกรรม	75
4.4 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรม	82
4.5 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรม	97
4.6 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรม	103
<b>บทที่ 5</b> <b>อภิปรายผล</b>	<b>105</b>
<b>บทที่ 6</b> <b>บทสรุป และข้อเสนอแนะ</b>	
6.1 วัตถุประสงค์	118
6.2 โจทย์การวิจัย	118

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.3 ระเบียบวิธีวิจัย	119
6.4 สรุปผลการวิจัย	121
6.5 ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม	130
6.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	132
<b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย</b>	<b>133</b>
<b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ</b>	<b>144</b>
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>155</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>158</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>175</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของทัศนคติที่มีต่องานและการบริหารงาน องค์การ	24
4.1	แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร	62
4.2	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ จำแนกรายด้าน	66
4.3	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ด้านเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ จำแนกเป็นรายชื่อ	67
4.4	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ด้านโครงสร้าง ขององค์การ จำแนกเป็นรายชื่อ	69
4.5	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ด้านเทคโนโลยี จำแนกเป็นรายชื่อ	70
4.6	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ด้านจิตวิทยา สังคม จำแนกเป็นรายชื่อ	72
4.7	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ด้านการจัดการ จำแนกเป็นรายชื่อ	73
4.8	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม จำแนกเป็นรายด้าน	75
4.9	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ชั้นความรู้ จำแนกเป็นรายชื่อ	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.10	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นการจูงใจ จำแนกเป็นรายชื่อ	78
4.11	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นการตัดสินใจ จำแนกเป็นรายชื่อ	79
4.12	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นการนำไปใช้ จำแนกเป็นรายชื่อ	80
4.13	แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นการยืนยัน จำแนกเป็นรายชื่อ	81
4.14	แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามเพศ	83
4.15	แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามอายุ	84
4.16	แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.17	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับขั้นความรู้	88
4.18	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับการนำไปใช้	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.19	แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล จำแนกตามเงินเดือน	89
4.20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างเงินเดือนกับขั้นความรู้	90
4.21	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างเงินเดือนกับขั้นการตัดสินใจ	91
4.22	แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล จำแนกตามอายุราชการ	92
4.23	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างอายุราชการกับการตัดสินใจ	93
4.24	แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล จำแนกตามระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน	94
4.25	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน กับขั้นการจูงใจ	96
4.26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน กับขั้นการนำไปใช้	96
4.27	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน กับขั้นการยืนยัน	97
4.28	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม ด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ	98

## สารบัญญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	7
2.1	แผนภูมิแสดงทฤษฎีระบบ	12
2.2	แผนภูมิแสดงระบบย่อยภายในองค์การ	13
2.3	แสดงกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ	18
2.4	โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	42
2.5	โครงสร้างโครงการพัฒนาระบบบัญชีงบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร	43
2.6	โครงสร้างฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	43

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการบริหารงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรแต่ละองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความแตกต่างของระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับแต่ละองค์กรขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่องค์กรนั้นๆ อยู่ องค์กรจะต้องเลือกใช้เครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสม อาทิ การปรับโครงสร้างขององค์กร การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงวิธีและรูปแบบการบริหารงาน การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการ เป็นต้น ทั้งนี้้องค์กรจะเลือกใช้วิธีการใดนั้นต้องขึ้นอยู่กับความรุนแรงของปัญหา การยอมรับของบุคลากรในองค์กร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา และเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับกับปัญหาเหล่านั้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมขององค์กรตามที่กล่าวข้างต้น โดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน ข้อมูลมีบทบาทต่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรที่ต้องการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยและทันทั่วถึง เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปวางแผน หรือได้ตอบปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์ แต่ในการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย และทันทั่วถึงนั้น องค์กรต้องมีการแสวงหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติ ด้วยเทคโนโลยีการบริหารที่ทันสมัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้อย่างรวดเร็วและทันที

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร Enterprise Resources Planning (ERP) ระบบงาน System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่องค์กรนำมาใช้เพื่อที่จะนำมาสู่การจัดการที่เกิดมูลค่าในองค์กร ERP จะทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ทำให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งทำให้เกิดมาตรฐานในกระบวนการจัดการ เป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละระบบงานอย่างสมบูรณ์โดยมีฐานข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร ERP จะรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในระบบให้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป (กัลยา ภูิกิจการ 2541 : บทคัดย่อ) ประโยชน์ของนำ ERP มาใช้ในองค์กร คือ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ข้อมูลมีการจัดเก็บและสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น องค์กรอาจจะนำ ERP มาใช้ทดแทน

กำลังคน เป็นการช่วยลดต้นทุนขององค์กร สิ่งที่จะทำให้การใช้ ERP ประสบผลสำเร็จคือความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กรที่จะยอมปรับวิธีการทำงาน ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในขณะที่คนในองค์กรยอมรับการใช้งาน ERP ก็จะต้องมีการให้ความรู้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น หรือบุคลากรเองต้องพยายามเสาะแสวงหาความรู้ และเตรียมพร้อมที่จะรับสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรในที่สุด

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยระบุเป้าหมายด้านการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งให้มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารจัดการ ในด้านวิชาการ บริหารงานบุคคล บริหารการเงินและงบประมาณที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และที่ได้รับการจัดสรรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ โดยมุ่งเน้นเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการวิจัยและวิชาการระดับสากล และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ว่าด้วยเรื่องของบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence) 5 ด้าน ได้แก่

1. จัดการการเงินการคลังที่มีประสิทธิภาพ
2. วางแผนและบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ
3. บริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
4. สร้างองค์กรแห่งความเป็นเลิศ
5. สร้างฐานองค์กรโดยใช้สารสนเทศ

ซึ่งการดำเนินการเพื่อรองรับตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 9 และวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ดังกล่าวข้างต้นนั้น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร โปรแกรม Enterprise Resource Planning (ERP) ระบบงาน SAP R/3 (System Application and Products in Data Processing) มาใช้ในโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน และบุคลากร ตั้งแต่ พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเห็นว่า ERP เป็นระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการจัดทำแผนงานจัดสรรทรัพยากรองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายแล้วในประเทศไทย สามารถรองรับการดำเนินงานที่สำคัญไว้อย่างครบถ้วน เอื้ออำนวยต่อการนำข้อมูลทางด้านสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง

ความต้องการในหลายมิติทุกระดับการทำงาน เช่น ระบบบัญชี ระบบบัญชีต้นทุน ระบบงบประมาณ ระบบการเงิน ระบบการจัดซื้อ และระบบบริหารงานบุคคล เป็นต้น เป็นระบบงานที่เหมาะสมกับความต้องการและสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานต่าง ๆ ของคณะฯ ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมทั้งเอื้ออำนวยในการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (เอกสารเงื่อนไขรายละเอียดของโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2546 : 2-8)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ Enterprise Resources Planning (ERP) ระบบงาน System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งหน่วยงานที่มีความเป็นราชการการอย่างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวิถีทางการดำเนินงานมีวัฒนธรรมค่านิยมที่เก่าแก่ยาวนานกว่า 120 ปี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากเดิมอย่างมาก จากที่เคยที่จดบันทึกด้วยมือ เก็บหลักฐาน ข้อมูลต่างๆ เป็นกระดาษ ต้องมีผู้เก็บเอกสารและผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ให้ปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยนั้น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะต้องเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยี และส่งเสริมให้มีการยอมรับนวัตกรรมอย่างไร รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม เพื่อให้ระบบงานนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรได้รับประสิทธิผลสูงสุด พร้อมนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุง ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมต่อไป

## 1.2 โจทย์การวิจัย

- 1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน
- 1.2.2 ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน

### 1.3 วัตถุประสงค์

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 1.3.4 เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการยอมรับในการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.4.1 เนื้อหา

ขอบเขตของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยมีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน
2. ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ

#### 1.4.2 ประชากร

การเลือกประชากรเป็นการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกคนที่ได้ใช้งานระบบ SAP - HR ในปัจจุบัน และมีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป จำนวน 107 คน

#### 1.4.3 ระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2554 ถึง มกราคม พ.ศ. 2555

### 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (Innovation Acceptance for Organization Resource Management) หมายถึง กระบวนการทางด้านจิตใจของคนที่เกี่ยวข้องให้เกิดการ

ยอมรับสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ มีกระบวนการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติมา รวมทั้งการแก้ไข ดัดแปลงเพื่อความเหมาะสมในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจในองค์กรนั้น โดยใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และช่วยให้สามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละระบบงานได้อย่างสมบูรณ์โดยมีฐานข้อมูลเดียวกัน

ระบบ System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) หมายถึง โปรแกรมสำเร็จเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็น หน่วยงานพัสดุ หน่วยงานบัญชี หน่วยงานการเงิน และ หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีอยู่ทั้งหมดเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกันที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการในหลายมิติของทุกระดับงาน ซึ่งเป็นระบบงาน On-line ทำให้ข้อมูลมีความทันสมัย ถูกต้องและสมบูรณ์

เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบันทึก และประมวลผลข้อมูลทางบุคลากรขององค์กรด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP – HR ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทำหน้าที่ดูแลระบบงานย่อยดังต่อไปนี้ ระบบวางแผนทรัพยากรมนุษย์ Organization Management (HR-OM) ระบบสรรหาและคัดเลือก Recruitment System (HR-RC) ระบบทะเบียนประวัติและความก้าวหน้าของบุคลากร Personnel Administration (HR-PA) ระบบการลงเวลาและการปฏิบัติงาน Time Management (HR-TM) ระบบฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล Training & Event Management (HR-TE) ระบบบุคลากรสัมพันธ์และสวัสดิการ Benefit (HR-BF) ระบบประเมินผล Personnel Development (HR-PD) ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน Payroll (HR-PY)

ปัจจัยเชิงระบบภายในขององค์กร ตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast and Rosenzweig หมายถึง ระบบย่อยต่างๆ 5 ระบบย่อย ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้แก่

1. ระบบย่อยทางเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนด มอบหมาย สั่งการ หรือบังคับใช้กับบุคลากรในองค์กร
2. ระบบย่อยทางโครงสร้างขององค์กร ความมีโครงสร้างขององค์กร ลำดับชั้นที่ชัดเจน มีการสั่งการที่เป็นระบบจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตาม
3. ระบบย่อยทางเทคโนโลยี ความพร้อมของอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานระบบงาน หรือคุณลักษณะเฉพาะของระบบงานที่รองรับการปฏิบัติงานประจำ หรือรองรับความต้องการของผู้ใช้งาน

4. ระบบย่อยทางจิตวิทยาสังคม คือ แนวคิดเกี่ยวกับ ทักษะคิด การเรียนรู้ แรงจูงใจ กระบวนการจัดการ ภาวะผู้นำ และการสื่อสาร ที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ระบบย่อยทางการจัดการ คือ วิธีการ แนวทาง หลักการที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารจัดการ ให้นำบุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

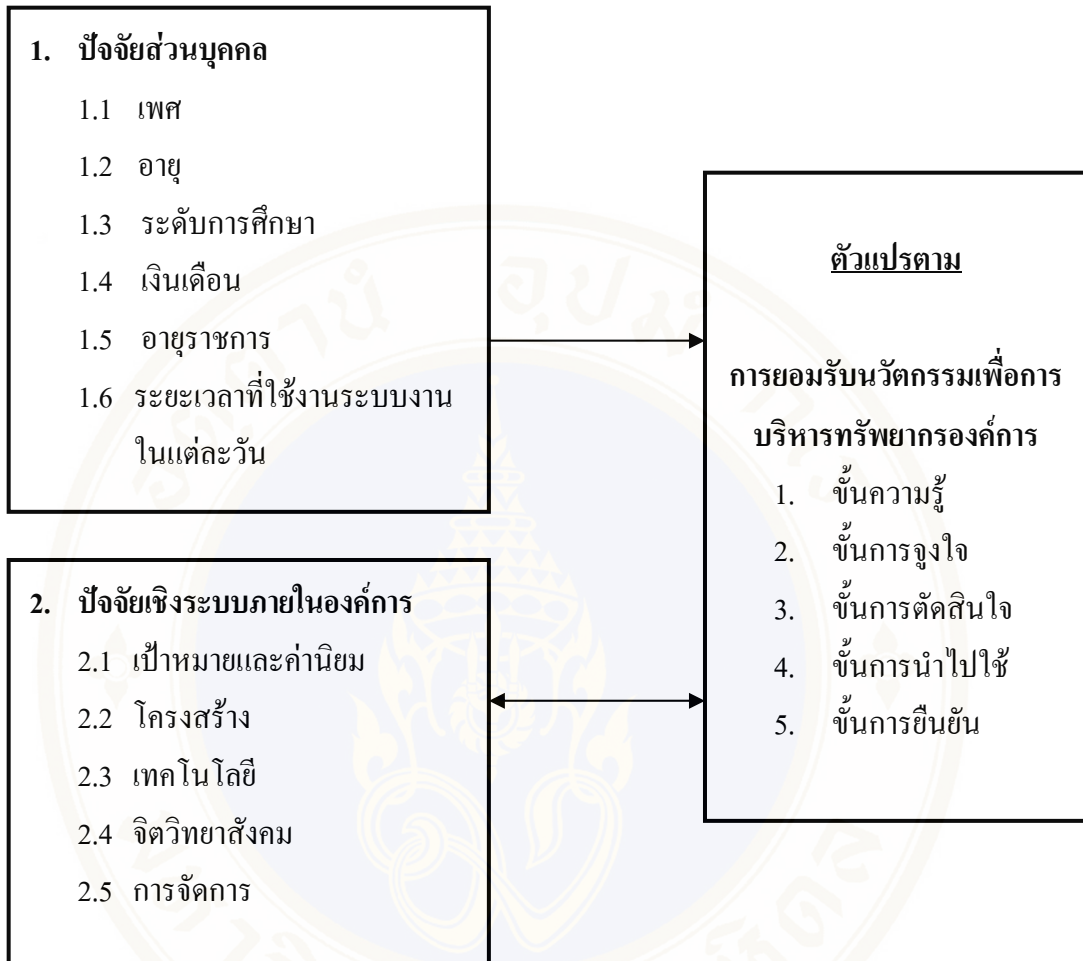
## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์กร ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 1.6.2 สามารถเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการปฏิบัติงาน

## 1.7 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหาร ทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จากตัวชี้วัด 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ตามแนวคิด ทฤษฎีระบบของ Kast and Rosenzweig ได้แก่ ด้านระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ระบบย่อยด้านโครงสร้างองค์กร ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี ระบบย่อยด้านจิตวิทยาสังคม และระบบย่อยด้านการจัดการ

### ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## บทที่ 2

### กรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหาร ทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะใช้กรอบ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นกรอบเพื่อการศึกษา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
- 2.2 ทฤษฎีระบบ
- 2.3 ทฤษฎีเชิงระบบภายในองค์การตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig
  - 2.3.1 ระบบย่อยทางเป้าหมาย และวัฒนธรรมองค์การ
  - 2.3.2 ระบบย่อยทางโครงสร้างองค์การ
  - 2.3.3 ระบบย่อยทางเทคโนโลยี
  - 2.3.4 ระบบย่อยทางจิตวิทยาสังคม
  - 2.3.5 ระบบย่อยทางการจัดการ
- 2.4 บริบทขององค์การ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
  - 2.4.1 เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
  - 2.4.2 เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
  - 2.4.3 หลักการ และเหตุผล วัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาระบบบัญชีงบประมาณการเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office)
  - 2.4.4 โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
  - 2.4.5 โครงสร้างโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณการเงิน พัสดุ และบุคลากร
  - 2.4.6 โครงสร้างฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
  - 2.4.7 วัฒนธรรมองค์การศิริราช) Siriraj Culture)
  - 2.4.8 คุณสมบัติของ ระบบงาน SAP- HR คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

บดินทร์ รัชมีเทศ (2550 : 25 – 26 ) กล่าวว่า คำนิยามของคำว่านวัตกรรมมีหลากหลาย เช่น Zaltman, Duncan และ Holbek (1973) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรม คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งที่ได้รับการรับรู้จากกลุ่มผู้ใช้ว่าเป็นสิ่งใหม่ Roder (1995) ได้ให้ความหมาย นวัตกรรมในลักษณะที่คล้ายคลึงกันว่า คือ ความรู้ ความคิด หรือวัตถุที่เป็นสิ่งใหม่ที่ได้รับการยอมรับและตอบสนองจากผู้ใช้นอกจากนี้คำว่า นวัตกรรมได้รับการให้ความหมายในมิติของกระบวนการ ดังที่ Freeman (1974) ได้กล่าวว่า นวัตกรรม คือ กระบวนการซึ่งประกอบไปด้วย การจัดการด้าน เทคโนโลยี การออกแบบ การผลิต และกิจกรรมทางพาณิชย์ซึ่งเกี่ยวกับการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปรับปรุง หรือการใช้กระบวนการหรืออุปกรณ์การผลิตใหม่ๆ หรือที่ได้รับการปรับปรุงจากทั้งสองแนวความคิดนี้จะเห็นได้ว่า นวัตกรรมไม่ใช่เป็นเพียงแค่สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น แต่ต้องเป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับด้วย

บ่อยครั้งที่เราพบว่าคำว่า นวัตกรรม มีการนำไปใช้คู่กับคำว่า เทคโนโลยี โดยความหมายของคำว่า เทคโนโลยี นั้น Roger (1995) ให้คำนิยามว่า คือ การออกแบบข้อมูลเพื่อให้เกิดการกระทำของเครื่องมือที่ลดความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนา สาเหตุที่คำทั้ง 2 คำ มักจะถูกนำมาใช้คู่กันหรือแทนกันนั้น อาจจะเป็นเพราะทั้งนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีลักษณะร่วมกันคือ ความใหม่ สิ่งใหม่ และการยอมรับนำไปใช้

### กระบวนการทางนวัตกรรม (Innovation Process)

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่แรกที่รู้เรื่อง หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมและในที่สุดถึงขั้นยืนยันตัดสินใจนั้น

1. **ขั้นความรู้ (Knowledge)** เป็นระยะที่บุคคลได้รู้ว่ามีแนวคิดหรือนวัตกรรมเป็นครั้งแรก และเริ่มมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น โดยสามารถแบ่งความรู้ในขั้นตอนนี้ได้เป็น 3 ประเภท คือ ความรู้มีนวัตกรรม (Awareness Knowledge) ความรู้วิธีการใช้นวัตกรรม (How – To Knowledge) และความรู้เกี่ยวกับหลักการนวัตกรรม (Principles Knowledge)
2. **ขั้นการจูงใจ (Persuasion)** ในขั้นนี้บุคคลจะมีการสร้างความรู้สึที่ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น ในขั้นนี้จะเป็นเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึก โดยบุคคลจะมีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นว่าเหมาะสมกับตนเองในปัจจุบันและอนาคตหรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจต่อไป

3. **ขั้นการตัดสินใจ (Decision)** เป็นขั้นตอนของการเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม โดยอาศัยข้อมูลจาก 2 ขั้นตอนที่ผ่านมา คือขั้นความรู้และขั้นการจูงใจ ถ้าบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น มีความรู้ลึกซึ้งและเห็นประโยชน์ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น
4. **ขั้นการนำไปใช้ (Implementation)** ในขั้นนี้เป็นเรื่องของการปฏิบัติ คือ เมื่อบุคคลตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นไปใช้ บุคคลจะต้องรู้ว่าสามารถได้นวัตกรรมนั้นมาจากไหนและได้มาอย่างไร เมื่อนำไปใช้จะเกิดปัญหาหรือไม่ อย่างไร และยังมีคามหมายรวมถึงการนำนวัตกรรมนั้นๆ ไปดัดแปลงรูปแบบและกระบวนการของนวัตกรรมแต่ละชนิด
5. **ขั้นการยืนยัน (Confirmation)** เป็นขั้นตอนที่บุคคลแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจหลังจากที่ได้ตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมโดยข้อมูลที่ได้อาจเป็นผลให้บุคคลเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเมื่อได้รับข้อมูลที่ขัดแย้งกับข้อมูลเดิมที่ได้รับมา โดยบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือลดความขัดแย้งลง

จากคำจำกัดความของคำว่า นวัตกรรม และกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ผู้วิจัยเห็นว่า การที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นำระบบด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้งานนั้น เป็นนวัตกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต้องมีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน ต้องปรับปรุงรูปแบบของนวัตกรรมนั้นให้เข้ากันได้กับการบริหารจัดการระบบราชการ ตลอดจนเปลี่ยนวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่เดิมบางขั้นตอนไปสู่การทำงานโดยอาศัยเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ระบบการบริหารจัดการในรูปแบบใหม่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น

## 2.2 ทฤษฎีระบบ (System Theory)

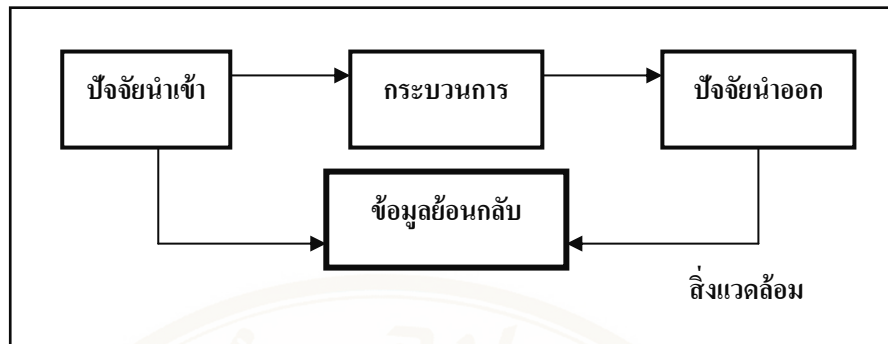
ซีริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2551: 225 – 231) กล่าวว่า แนวทางการศึกษาตามแนวคิดของทฤษฎีระบบมีสมมติฐานที่สำคัญว่า ทุกๆ ส่วนของระบบมีความสัมพันธ์กับส่วนอื่นๆ ทุกส่วน ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นกับส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต (Dynamic) กับส่วนอื่นๆ ทั้งหมดของระบบนั้น เนื่องจาก ส่วนประกอบต่างๆ ส่วนของระบบไม่มีความเป็นอิสระต่อกันนั่นเอง การศึกษาในเชิงระบบจึงเป็นการศึกษาที่มีกรอบการมองเค้าโครงที่ครอบคลุมทุกส่วนโดยไม่ละเลยส่วนใดส่วนหนึ่ง (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2543 : 175)

ทฤษฎีระบบทั่วไป (General System Theory) หมายถึง ทฤษฎี หรือกลุ่มทฤษฎีที่มีกรอบคิดและวิธีการศึกษาที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ได้ ทั้งในลักษณะที่เป็นวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยมีเป้าหมายเพื่อค้นหาลักษณะร่วมของปรากฏการณ์เหล่านั้น โดยมีสมมติฐานหลักว่าปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะประกอบไปด้วยส่วนประกอบต่างๆ ที่ถูกนำมารวมเข้ากันไว้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ระบบต่างๆ ยังอาจจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างกันได้ คือ อาจจะมีลักษณะเป็นระบบปิด หรือ ระบบเปิด

ระบบปิด (Close System) หมายถึง ระบบที่มีลักษณะของความสัมพันธ์ภายในที่ไม่อาจรับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอกได้ เป็นระบบที่ปิดล้อมตนเองไว้โดยไม่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างระบบด้วยกันเอง ระบบปิดนี้สามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอก

ระบบเปิด (Open System) หมายถึง ระบบที่สามารถรับอิทธิพล หรือผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกระบบได้ ในขณะที่เดียวกันระบบเปิดยังอาจส่งผลกระทบ หรือมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมเดียวกันได้ด้วย

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุรุทธา ยังได้กล่าวอีกว่า ลักษณะโดยทั่วไปของระบบจะประกอบไปด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) ปัจจัยนำออก (Output) และกระบวนการ (Process) แต่จากภาพที่ 2 จะอธิบายได้ว่า ระบบทุกระบบจะต้องมีการนำปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ เงิน คน วัตถุดิบ พลังงาน ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ส่งเข้าไปในตัวระบบในรูปของปัจจัยนำเข้า หลังจากนั้น กระบวนการของระบบนั้นๆ จะทำหน้าที่แปรสภาพ สิ่งที่ถูกส่งเข้าไปออกมาเป็นปัจจัยนำออก / ผลผลิต ในรูปแบบต่างๆ ตามที่เป้าหมายของระบบนั้นๆ กำหนดไว้ ประเด็นที่น่าสนใจคือ ข้อมูลย้อนกลับ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของระบบ เพราะโดยปกติแล้ว ระบบแต่ละระบบจะมีการจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ ปัจจัยนำออกบางส่วนอาจถูกส่งย้อนกลับเข้ามาเป็นปัจจัยนำเข้าได้ ดังนั้นระบบจะสามารถติดตามผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ โดยผ่านทางข่าวสารย้อนกลับ และภายใต้หลักการที่กล่าวว่า ไม่มีระบบใดเลยที่เป็นระบบปิดโดยสิ้นเชิง หรือสามารถดำรงอยู่ได้โดยลำพัง แต่โดยปกติระบบมักต้องดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมและจะมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมนั้นๆ เสมอ



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงทฤษฎีระบบ

ที่มา : สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ , เอกสารคำสอนวิชาสัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ, 2553 : 32

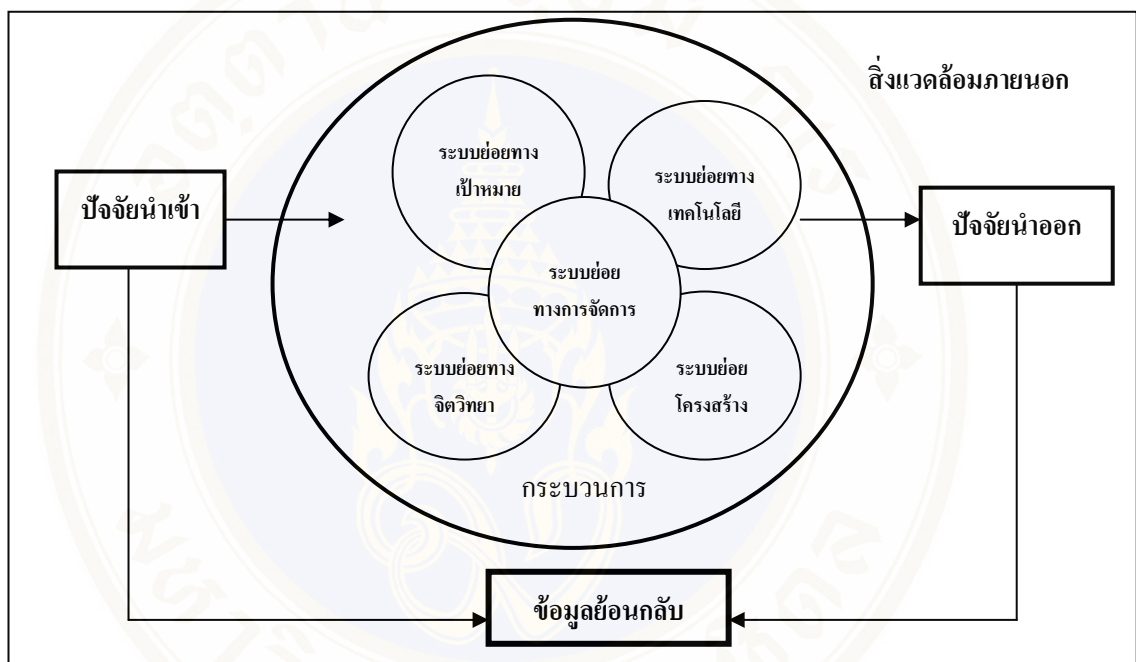
เมื่อเปรียบกับการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ มาใช้ในฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผู้บริหารต้องนำปัจจัยนำเข้า อันได้แก่ เงิน คน ระบบสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ และการวางแผนการจัดการ เข้าไปในกระบวนการทำงาน เพื่อให้การใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรองค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ข้อมูลย้อนกลับ คือ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม ตลอดจนการยอมรับ หรือ ไม่ยอมรับการใช้งานนวัตกรรมดังกล่าว ซึ่งแน่นอนว่า การตัดสินใจที่จะยอมรับ หรือไม่ยอมรับนั้น จะต้องมีสิ่งแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และจำเป็นต้องศึกษาถึงสภาพที่เป็นจริง เพื่อให้สามารถวางแผน หรือกำหนดแนวทางในการรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

### 2.3 ทฤษฎีการวิเคราะห์ระบบย่อยภายในองค์การตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig

ระบบหนึ่งๆ อาจจะเป็นระบบย่อยของระบบที่ใหญ่กว่าได้ เพราะระบบใหญ่ระบบหนึ่ง จะต้องประกอบไปด้วยระบบย่อยๆ ซึ่งต่างทำหน้าที่ในลักษณะที่เป็นอิสระในตัวเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ ,2553 : 34 – 36) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม (Environment) ว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งที่อยู่ภายนอกอาณาเขตความสัมพันธ์ แต่เนื่องจากในแต่ละระบบอาจจะประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystems) ต่างๆ หลายระบบและอาจแบ่งเป็นระบบย่อยๆ (Sub – Subsystems) ลงไปอีก ซึ่งทฤษฎีการวิเคราะห์ระบบย่อยภายในองค์การ เหมาะที่จะประยุกต์ใช้ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ด้วยเหตุที่ว่า ทฤษฎีระบบย่อยตามแนวคิดของ Kast & Rosenzweig นี้ได้แยกให้เห็นถึงปัจจัยของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร และในฐานะที่องค์กรเป็นระบบ องค์กรจึงประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อกัน องค์ประกอบย่อยๆ และความสัมพันธ์เหล่านี้มีผลโดยตรงต่อองค์กรในภาพรวม ในการวิเคราะห์องค์กรโดยอ้างอิงทฤษฎีระบบ จะต้องพิจารณาความสัมพันธ์ และอิทธิพลที่องค์ประกอบย่อยนั้นมีต่อกัน แบ่งแยกเป็น 5 ระบบย่อย ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงระบบย่อยองค์กร

ที่มา : สมบูรณ์ ศิริสรธริรัฐ , เอกสารคำสอนวิชาสัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ, 2553 : 34

### 2.3.1 ระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (Goal and Value Subsystem)

#### เป้าหมายขององค์กร

Etzioni (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธริรัฐ 2553 : 34) กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร (Goal) หมายถึง สภาพที่พึงประสงค์ที่องค์กรพยายามดำเนินการเพื่อให้บรรลุ ได้แก่ เป้าหมายขององค์กรในระดับที่มีความหมายกว้างๆ ทั่วไป (Office Goal) และเป้าหมายขององค์กรในระดับเฉพาะเจาะจงลงไป (Actual Operational Goal)

ซึ่ง Kast and Rosenzweig (1985 : 186) ได้ขยายความว่า เป้าหมายขององค์กรที่กล่าวอย่างกว้างๆ นั้นไม่อาจนำไปสู่การปฏิบัติได้ เพราะไม่อาจเจาะจงกิจกรรมที่จะนำมาสนองเป้าหมายที่กล่าวไว้กว้างๆ ได้ จึงต้องวิเคราะห์เป้าหมายนั้นออกเป็นวิธีการต่างๆ วิธีการเหล่านี้จึงกลายเป็นเป้าหมายและนำไปสู่การปฏิบัติในที่สุด

เป้าหมายขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรในฐานะที่องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เหมาะสม มีการต่อรองกันอย่างต่อเนื่องในกลุ่มต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละฝ่าย (Bedeian, 1984 : 111) ฉะนั้นสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งระดับสังคมและระดับภารกิจ จึงมีอิทธิพลต่อเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งในระบบย่อยนี้ยังมีการพิจารณาในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรที่แสดงถึงค่านิยมขององค์กรนั้นๆ ด้วย

### วัฒนธรรมองค์กร (Core Value)

สมบูรณ ศิริสรธริรัญ (2553 ) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์กรว่าควรประพฤติอย่างไร และองค์กรที่ตนทำงานอยู่มีลักษณะอย่างไร โดยมีวิวัฒนาการมาในระยะเวลายาวนาน และปรากฏออกมาในรูปของปรัชญาร่วมกัน (Shared Philosophies) เช่น อุดมการณ์ (Ideologies) ความเชื่อ (Beliefs) ความรู้สึก (Feelings) สมมติฐาน (Assumptions) ความคาดหวัง (Expectation) ทศนคติ (Attitudes) บรรทัดฐาน (Norms) และค่านิยม (Values)

หากวัฒนธรรม คือ แบบแผนการประพฤติปฏิบัติที่คนในกลุ่มหรือสังคมนั้นยึดถือ การสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาเทคโนโลยี (A Culture of Technological Change) ก็คือการปลูกฝังพฤติกรรม การคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีให้กับคนในองค์กรนั่นเอง (บดินทร์ รัศมิเทศ 2550 : 173)

สมบูรณ ศิริสรธริรัญ ยังกล่าวไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นตัวกำหนดกรอบ ระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิก ทำให้เกิดเอกลักษณ์ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และยังส่งผลถึงความมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไป วัฒนธรรมองค์กรก่อให้เกิดจิตสำนึกและกลไกในการควบคุม โดยมิต้องใช้ระบบทางการบริหารจัดการ ซึ่งความสำเร็จส่วนหนึ่งขององค์กรได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กร เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล การอำนวยความสะดวกและการควบคุมต่างๆ ซึ่ง Schein (1985) ได้กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะของหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรจะช่วยในการแก้ปัญหาเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยช่วยให้มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและการบูรณาการภายในองค์กร สำหรับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อความอยู่รอดนั้น จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจและกลยุทธ์ (Mission and Strategy) การกำหนดเป้าหมาย (Goals) และแนวทางในการปฏิบัติ (Means) ตลอดจนการวัดประเมินผล (Measurement) และการปรับปรุงแก้ไข (Correction) ซึ่งองค์กรจะต้องเข้าใจลักษณะที่แท้จริงของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อการปรับตัวในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.3.2 ระบบย่อยโครงสร้างขององค์กร (Structure Subsystems)

โครงสร้างองค์กร นับได้ว่าเป็นระบบย่อย ระบบหนึ่งในองค์กร และมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบย่อยอื่นๆ การจัดองค์กรในลักษณะที่มีรูปแบบเหมาะสม สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ปี เจ ฮอคจิง วิลเลียม พี แอนด์โรนนิ และลอเรนซ์ เอ็ม เกลด (อ้างใน ทองใบ สุคชารี 2545 : 130) กล่าวว่า โครงสร้างองค์กร หมายถึง ผลรวมของวิธีการต่างๆ วิธีที่แบ่งการทำงานขององค์กร ออกเป็นภาระกิจต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป และรวมถึงวิธีการที่จะประสานภาระกิจเหล่านั้นเข้าด้วยกัน การกล่าวถึงโครงสร้างจึงเป็นการพิจารณามิติที่สำคัญ 2 ประการ คือ การแบ่งงานขององค์กร ที่มีลักษณะคล้ายกันเข้าด้วยกัน ซึ่งนำไปสู่การจัดกลุ่มงานย่อยที่แตกต่างกัน และการบูรณาการงานของแผนกหรือฝ่ายต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้กลไกการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทองใบ สุคชารี (2545 : 169) กล่าวว่า โครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นแผนภูมิขององค์กร ซึ่งเป็นตัวแบบของกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ ขององค์กร องค์ประกอบสำคัญในการนิยามโครงสร้างขององค์กรมี 3 ประการ คือ

1. โครงสร้างขององค์กรถูกออกแบบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของระบบการรายงานที่เป็นทางการ รวมถึงการกำหนดจำนวนชั้นของสายการบังคับบัญชาและการควบคุมบริหาร
2. โครงสร้างขององค์กร จำแนกและจัดกลุ่มของบุคลากรเข้าด้วยกันเพื่อจัดเป็นฝ่าย และการจัดฝ่ายทั้งระบบขององค์กร
3. โครงสร้างองค์กรรวมถึงการออกแบบระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการสื่อสาร การประสานงาน และการบูรณาการสรรพกำลังทั้งองค์กร

**โครงสร้างองค์กร (Structure) มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ**

1. โครงสร้างแบบที่เป็นทางการ (Formal Structure) เป็นการกำหนดโครงสร้างที่แสดงถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยแบ่งเป็นฝ่าย แผนก หรืองานที่สามารถพิจารณาและสัมผัสได้ หรือเรามักจะเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า องค์กรรูปนัย
2. โครงสร้างแบบไม่เป็นทางการ (Informal Structure) เป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีโครงสร้างไม่เป็นทางการ แต่สามารถสะท้อนความรู้สึกนึกคิดขององค์กร และเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มสมาชิกภายในองค์กรเท่านั้น หรือเรามักจะเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า องค์กรอรูปนัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงโครงสร้างของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีโครงสร้างขององค์การแบบระบบราชการ มีลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา มีการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน หรืออาจกล่าวได้ว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นองค์การที่มีโครงสร้างแบบที่เป็นทางการ ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะ โครงสร้างแบบที่เป็นทางการเท่านั้น

### รูปแบบโครงสร้างองค์การแบบที่เป็นทางการ

1. โครงสร้างตามแนวตั้ง (Vertical Level) เป็นลักษณะของการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น (Hierarchy)
2. โครงสร้างตามแนวนอน (Horizontal Level) เป็นลักษณะเป็นการปฏิบัติงานในหน่วยงานในระดับต่างๆ (Departmentalization)

การจัดองค์การในรูปแบบต่างๆ ที่พบกันทั่วไป จะมีลักษณะและรูปแบบ แบ่งได้ 4 รูปแบบคือ โครงสร้างองค์การตามแบบสายการบังคับบัญชา (Line Structure) โครงสร้างองค์การตามแบบผสมผสานงานหลักและสายงานที่ปรึกษา (Line and Staff Structure) โครงสร้างองค์การตามลักษณะงานและหน้าที่ (Functional Structure) และ โครงสร้างองค์การแบบผสม (Matrix Structure) โครงสร้างองค์การจึงเป็นรูปแบบหรือแบบแผนที่สร้างขึ้น แสดงถึงความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ในองค์การ เพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้ปฏิบัติการกิจในองค์การที่สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### 2.3.3 ระบบย่อยทางเทคโนโลยี (Technological Subsystems)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545: 16) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ส่วนประกอบเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมทั้ง Hardware ฐานข้อมูล Software เครื่องข่ายและอุปกรณ์อื่นๆ หรือหมายถึงการรวมระบบสารสนเทศหลายระบบที่ใช้ทั้งหมดภายในองค์การ

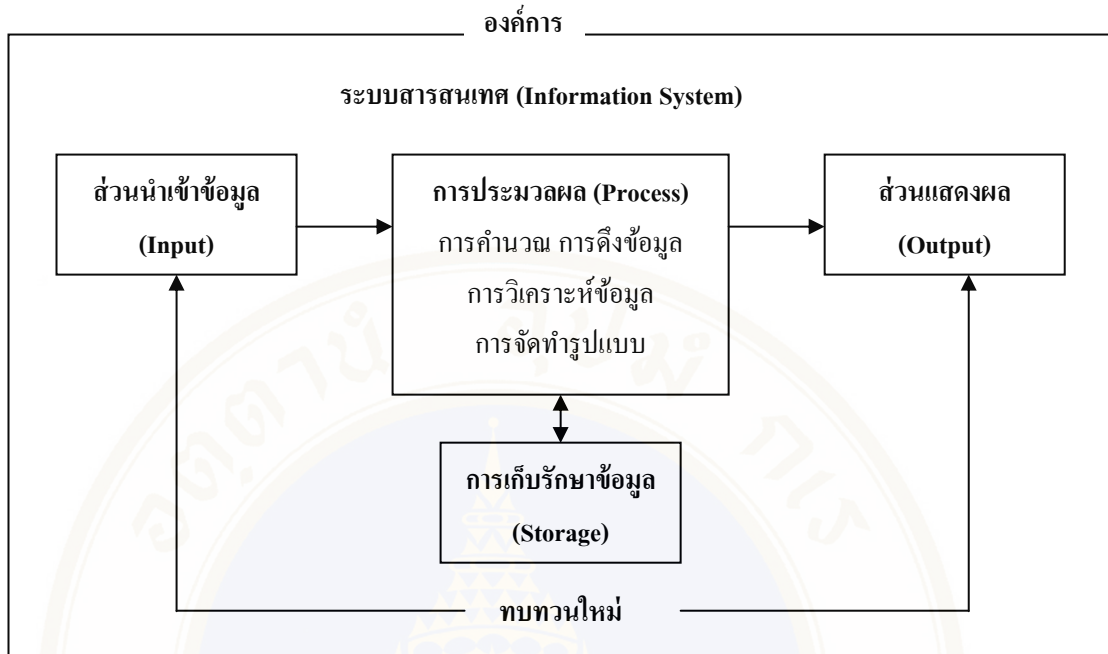
ทศพร เบ็ญจพงษ์ (2546 : 152 – 154) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และการติดต่อถึงกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเทคโนโลยีนี้จะเข้ามามีบทบาทในการประมวลผลข้อมูลดิบให้อยู่ในรูปแบบสารสนเทศ ซึ่งในตัวเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายการสื่อสาร และความรู้ความชำนาญของผู้ใช้

การทำงานของระบบสารสนเทศ คือการทำงานร่วมกันของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นคือ Hardware และ Software ซึ่งทั้งสองจะต้องมีความสัมพันธ์กัน ถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งก็จะไม่ทำให้เกิดระบบสารสนเทศได้ ระบบทั้งสองนี้จะทำงานร่วมกันในรูปของการประมวลผล (Processing) การ

เก็บ (Storage) และการส่งผ่าน (Transmission) เพื่อจัดการข้อมูลข่าวสารให้สามารถส่งต่อจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ข้อมูล ข้อความ เสียง และภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างกลุ่มคนทั้งในและนอกองค์กร การผสมผสานกันอย่างลงตัวระหว่างรูปแบบและหน้าที่ คือ หลักของระบบสารสนเทศนั่นเอง ระบบสารสนเทศจะเป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลัก อันได้แก่ ข้อมูลการประมวลผล และสารสนเทศ โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการรวบรวม การประมวลผล การเก็บรักษา โดยจะแสดงผลลัพธ์ให้อยู่ในรูปแบบสารสนเทศที่จะช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร

#### องค์ประกอบระบบสารสนเทศ ได้แก่

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ตัวเครื่องและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่ทำ
2. ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง โปรแกรมที่สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน
3. ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง การจัดกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
4. เครือข่าย (Network) หมายถึง การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และช่วยการติดต่อสื่อสาร
5. กระบวนการ (Process) ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และกฎระเบียบต่างๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศ
6. คน (People) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ เช่น ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนา ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ระบบ



ภาพที่ 2.3 แสดงกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ

ที่มา : ทศพร เบ็ญจพงษ์ : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์, 2546 : 153

**ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ได้แก่**

**ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)**

1. ระบบสารสนเทศ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผล และ ปรับปรุง
2. ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และ ช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นมีความรวดเร็ว
3. ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือคนกับคน หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที
4. ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้เร็ว หรือช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

5. ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบ เพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น

#### **ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)**

1. ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารจะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้
2. ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศจะช่วยทำให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรที่มีอยู่
3. ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้น จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น

#### **ด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive)**

ปัจจุบันระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยประสานงานการติดต่อสื่อสารให้มีความรวดเร็วและช่วยลดต้นทุน นอกจากนี้ระบบสารสนเทศช่วยทำให้มีการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ที่แตกต่างจากคู่แข่ง รวมทั้งระบบสารสนเทศทำให้การบริการลูกค้าดีขึ้น โดยการปรับปรุงคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณมากขึ้น

#### **ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)**

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่ามีหลายหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินการ และในขณะเดียวกันก็ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหาร ในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดด้วย ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเวลาการทำงาน การควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อีเมล

### 2.3.3.1 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ กล่าวถึงลักษณะของสารสนเทศที่ดีไว้เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านเวลา (Time) มิติด้านเนื้อหา (Content) มิติด้านรูปแบบ (Format) และมิติด้านกระบวนการ (Process)

1. **มิติด้านเวลา (Time)** มิติด้านเวลาเป็นเรื่องเกี่ยวกับสารสนเทศที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
  - 1) การทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีควรจะสามารถหาได้รวดเร็ว ทันเวลาที่ต้องการ หากไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ (Haag et al., 2000)
  - 2) ความเป็นปัจจุบัน (Up-To-Date) ได้แก่ สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สารสนเทศที่มีความล้าสมัยจะไม่เป็นประโยชน์ในการใช้งานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Haag et al., 2000)
  - 3) มีระยะเวลา (Time Period) มีข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต สารสนเทศที่ดีควรมีการประมวลข้อมูลในอดีตได้ และปัจจุบัน เพื่อที่จะใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการพยากรณ์อนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจ (O'Brien, 1999)
2. **มิติด้านเนื้อหา (Content)** เนื้อหาของสารสนเทศถือได้ว่าเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะ ดังต่อไปนี้
  - 1) ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) ได้แก่สารสนเทศที่ไม่มีข้อผิดพลาด มีการประมวลผลอย่างถูกต้อง
  - 2) ความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance) สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการใช้ และมีประโยชน์กับผู้ใช้
  - 3) ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุกเรื่องในสิ่งที่ต้องการทราบ
  - 4) ความเชื่อถือได้ (Reliability) สารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล
  - 5) การตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่ามีความถูกต้อง โดยอาจตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน
3. **มิติด้านรูปแบบ (Format)**
  - 1) ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ

- 2) ระดับของการนำเสนอรายละเอียด (Level Of Detail) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดต่างๆ อย่างครบถ้วน แต่บางครั้งผู้ใช้ระดับผู้บริหารอาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมก็ได้ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีจึงต้องมีระดับความละเอียดของสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้
  - 3) รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ได้แก่ การเสนอสารสนเทศซึ่งอาจเป็นในรูปแบบกราฟิก ข้อความหรือตารางเพื่อให้เป็นที่สนใจแก่ผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - 4) สื่อในการนำเสนอ (Media) จะใช้เสนอเป็นรูปแบบพิมพ์เอกสารแผ่นใส สไลด์ ภาพกราฟิกบนจอตามความเหมาะสมของสถานที่และผู้ฟัง
  - 5) ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ
  - 6) ประหยัด (Economy) สารสนเทศควรมีการสร้างขึ้นมาโดยใช้ต้นทุนที่ไม่สูงจนเกินไป ผู้ใช้ควรจะประเมินคุณค่าจากสารสนเทศที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้ไปเสมอ
4. มิติด้านกระบวนการ (Process) จากการศึกษากระบวนการข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ พบว่ามิติด้านกระบวนการเป็นมิติที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง เพราะหากหน่วยงานมีสารสนเทศที่ดีตามมิติทั้งสามข้างต้นแล้ว ควรต้องพิจารณามิติกระบวนการเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 1) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่ายโดยผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งลูกค้าหรือประชาชนที่มีสิทธิ์สามารถรับสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาที่ต้องการ
  - 2) การมีส่วนร่วม (Participation) การให้บุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ
  - 3) การเชื่อมโยง (Connectivity) หมายถึงระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน
- จะเห็นว่าการจัดให้มีสารสนเทศที่ดี ดังกล่าวข้างต้นจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระ และคุณลักษณะที่ดี ในเวลาที่ต้องการใช้งานและรูปแบบ และกระบวนการเหมาะสมตามความต้องการ จะนำประโยชน์สู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานที่เพิ่มขึ้น นำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย

### 2.3.3.2 คุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูป ERP ระบบงาน SAP-HR

คุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูป ERP ระบบงาน SAP ตามมาตรฐานสากล (อ้างใน เอกสารคู่มือการใช้งานโปรแกรม SAP – HR บริษัทชินวัตรคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) 2530) กล่าวว่า เป็นโปรแกรมที่ครอบคลุมงานบริหารบุคคลอย่างกว้างขวาง สามารถรองรับงานบริหารบุคคลได้ทั้งหมดและสามารถเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ แต่ละระบบย่อย (Module) สามารถที่จะใช้แยกกันเป็นอิสระ (Stand-Alone) หรือเชื่อมโยงแบบ Interlink กับระบบอื่นก็ได้ การเชื่อมโยงข้อมูล จะถูกจัดตามลำดับก่อน – หลัง ของงานต่อเนื่องกัน และมีรูปแบบการบันทึกข้อมูลเหมือนกัน ผู้ใช้งานสามารถประสานข้อมูลกันอย่างต่อเนื่องที่ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดและลดงานที่ซ้ำซ้อนกันได้ และข้อมูลที่บันทึกจะทันสมัย (Update Real Time) ในระบบทันที ไม่ว่าจะทำการบันทึกอยู่ที่ใด ระบบจะเปิดให้แต่ละหน่วยงานย่อยสามารถแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์กร และการใช้งานจริงของผู้ใช้งาน สามารถใช้ได้กับงานบริหารบุคคลทุกประเภทเพราะปรับเปลี่ยนตามรูปแบบงานที่ต้องการได้ ใช้งานง่ายทุกขั้นตอน และมีคำอธิบายแต่ละขั้นตอนที่หน้าจออย่างละเอียด มีการกำหนดอำนาจดำเนินการ (Authorize) ให้กับผู้ที่สามารถบันทึกแก้ไข สืบค้นข้อมูล ไว้เป็นลำดับ สามารถใช้เชื่อมต่อกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่นๆ ได้ และใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ใดๆ ก็ได้ (ภายใต้คุณลักษณะที่ระบบงานกำหนด)

### 2.3.4 ระบบย่อยทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Subsystem)

Kast and Rosenzweig (1985 : 279) กล่าวว่า ระบบย่อยทางจิตวิทยา เป็นระบบย่อยในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะหรือพฤติกรรมของปัจเจกชน (Individual) และของกลุ่ม (Group) ภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพ ทักษะ การรับรู้ แรงจูงใจ กระบวนการกลุ่ม ภาวะผู้นำ การสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

#### ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย เช่น

สติด นิยมญาติ (อ้างในกัลยา ภูิกิตาการม 25, 41 : 57) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่า หมายถึงระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้านแนวโน้มพฤติกรรมหรือการกระทำ

ติน ปรัชญพฤษ์ (อ้างในกัลยา ภูิกิตาการม 25, 41 : 57) ได้ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติหมายถึง แนวโน้มที่บุคคลได้รับหรือเรียนรู้และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน

หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมายของปฏิปักษ์กิจ จึงอาจจะมีค่าในทางบวกหรือทางลบก็ได้

ปทานุกรม ฉบับหลวง ได้ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีที่มีต่อสิ่งแวดลอมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดลอมแต่ละอย่างอาจมีความเข้มข้นในปริมาณไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

พจนานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา ราชบัณฑิตยสถาน ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทศนคติ หมายถึงแนวโน้มนักบุคคลได้รับมา หรือเรียนรู้ และกลายเป็นแบบอย่าง

### ประเภทของทศนคติ

เอเชน และฟิชเบิน (Ajzen and Fishbein 1995 : 125) กล่าวว่า นักจิตวิทยาและนักศึกษาเกี่ยวกับทศนคติเห็นพ้องต้องกันว่า ทศนคติจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการประเมินผลของบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก อารมณ์ตามทฤษฎีทางทศนคติเชื่อว่า ทศนคติสามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้นจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในขณะเดียวกันก็สามารถคงอยู่ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมการปฏิบัติของบุคคล บุคคลปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งสืบเนื่อง ส่วนหนึ่งมาจากทศนคติและพฤติกรรมนั้นๆ จะสอดคล้องกับทศนคติด้วย ทศนคติที่บุคคลแสดงออกมีอยู่ 3 ประเภทคือ

1. ทศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทศนคติที่จะชักนำให้บุคคลแสดงปฏิบัติในด้านดีต่อบุคคลอื่นและสิ่งแวดลอมรอบตัว รวมทั้งอาจจะมีส่วนทำให้คนหรือกลุ่มคนตัดสินใจมีส่วนร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย
2. ทศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) เป็นทศนคติที่ชักนำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเป็นไปในทางลบต่อบุคคลอื่น และสิ่งแวดลอมรอบตัว ซึ่งเป็นทิศตรงกันข้ามกับทศนคติทางบวก ทศนคติในทางลบมักจะเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจ อันจะมีผลทำให้เกิดความไม่สงบขึ้นในองค์กรหรือสังคมได้
3. ทศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) ผู้ที่มีทศนคตินิ่งเฉย อาจจะเป็นเพราะว่าเขาไม่มีความคิดเห็นต่อบุคคล เรื่องราวหรือสิ่งต่างๆ ดังนั้น จึงไม่มีความรู้สึกใดๆ เกิดขึ้นกับบุคคล เรื่องราวหรือสิ่งต่างๆ นั้นด้วย

ทศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

### พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง ย่อมส่งผลให้ทศนคติของพนักงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป ขณะเดียวกันพฤติกรรมของพนักงานก็เปลี่ยนแปลง

ไปด้วย โดยพฤติกรรมกรรมการแสดงออกซึ่งทัศนคติที่มีต่องานและการบริหารงานขององค์กรนั้นมีหลายลักษณะ ได้แก่

ตารางที่ 2.1 พฤติกรรมการแสดงออกของทัศนคติที่มีต่องานและการบริหารงานขององค์กร

ระดับของพฤติกรรม	ลักษณะของพฤติกรรม
การยอมรับ (Acceptance)	1. การกระตือรือร้นให้ความร่วมมือและสนับสนุน 2. ยอมรับ 3. ให้ความร่วมมือภายใต้ความกดดันจากการบริหาร 4. ยอมรับด้วยความอดทน
การไม่ให้ความสำคัญ (Indifference)	5. ไม่ให้ความสำคัญ ไม่รู้สึก ไม่สนใจในงาน 6. ทำเฉพาะสิ่งที่ระเบียบบังคับ 7. พฤติกรรมถดถอย
การต่อต้านเชิงบวก (Positive Resistance)	8. ไม่เรียนรู้ 9. แสดงความคิดเห็นคัดค้าน 10. ทำงานตามปกติที่เคยทำ 11. ทำน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ 12. ทำงานช้าลง
การต่อต้านเชิงลบ (Negative Resistance)	13. ถอนตัว 14. ทำสิ่งที่ผิดพลาด 15. ทำให้เสียหาย 16. ทำให้เสียหายโดยเจตนา

จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมใดตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น ทัศนคติในที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำให้ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา ทัศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น และแสดงออกมาโดยทางพฤติกรรม

### ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)

จำเนียร ช่วงโชติ (2532) กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี

#### องค์ประกอบของการเรียนรู้

องค์ประกอบสำคัญที่เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้มีอยู่ด้วยกันหลายอย่าง เพราะการเรียนรู้บนพื้นฐานที่สำคัญต่อการเข้าใจพฤติกรรมบุคคล สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. สมองและระบบประสาท ระบบประสาทของคนประกอบด้วยสมอง ไขสันหลัง และเส้นประสาท ซึ่งเป็นอวัยวะทำหน้าที่รับความรู้สึกต่างๆ ทำให้มนุษย์มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีความเข้าใจ สามารถเรียนรู้ วิเคราะห์ และควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความทรงจำ และการรับรู้ ต้องอาศัยการทำงานของสมองและระบบประสาทเป็นพื้นฐานสำคัญ
2. แรงขับ เป็นภาวะการกระตุ้นหรือเร้าให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ในทางจิตวิทยาแบ่งแรงขับออกเป็น 2 อย่าง คือ แรงขับพื้นฐาน และแรงขับที่เกิดจากการเรียนรู้
3. สิ่งเร้าและแรงจูงใจ เป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนรู้เพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าและแรงจูงใจ จึงทำให้เกิดการตอบสนองขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน
4. การเสริมแรง เป็นการกระตุ้นให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมเพื่อการเรียนรู้ เพราะเมื่อแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับการเสริมแรงจึงอยากแสดงพฤติกรรมซ้ำอีก การเสริมแรงมีทั้งการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ เช่นเดียวกับแรงจูงใจ จะเห็นได้ว่า นอกจากการให้แรงจูงใจแล้วการเสริมแรงพฤติกรรมการตอบสนองที่พึงปรารถนา จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในกระบวนการของการเรียนรู้

#### ลำดับขั้นในการเรียนรู้

ในกระบวนการเรียนรู้ จะประกอบด้วยลำดับขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอนด้วยกันคือ

1. ประสบการณ์ (Experiences) ในบุคคลปกติทุกคนจะมีประสบการณ์รับรู้อยู่ด้วยกันทั้งนั้น ส่วนใหญ่ที่เข้าใจ คือ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประสาทรับรู้เหล่านี้ จะเป็นเสมือนช่องประตูที่จะให้บุคคลได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ถ้าไม่มีประสาทรับรู้เหล่านี้แล้ว บุคคลจะไม่มีโอกาสรับรู้หรือมี

ประสบการณ์ใดๆ เลย ซึ่งก็เท่ากับเขาไม่สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ด้วย ประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับนั้นย่อมจะแตกต่างกัน บางชนิดก็เป็น ประสบการณ์ตรง บางชนิดเป็นประสบการณ์แทน บางชนิดเป็นประสบการณ์ รูปธรรม และบางชนิดเป็นประสบการณ์นามธรรม หรือเป็นสัญลักษณ์

2. ความเข้าใจ (Understanding) หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์แล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ ตีความหมายหรือสร้างมโนคติ (Concept) ในประสบการณ์นั้น กระบวนการนี้ เกิดขึ้นในสมองหรือจิตของบุคคล เพราะสมองจะเกิดสัญญาณ (Percept) และมีความทรงจำ (Retain) ขึ้น ซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า ความเข้าใจในการเรียนรู้ นั้น บุคคลจะเข้าใจประสบการณ์ที่เขาประสบได้ ก็ต่อเมื่อเขามาสาธิตจัดระเบียบ (Organize) วิเคราะห์ (Analyze) และสังเคราะห์ (Synthesis) ประสบการณ์ต่างๆ จนกระทั่งเกิดความหมายอันแท้จริงของประสบการณ์นั้นได้
3. ความนึกคิด (Thinking) ความนึกคิดถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการเรียนรู้ ซึ่งเป็น กระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง Crow (1948) ได้กล่าวว่า ความนึกคิดที่มี ประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ (Organize) ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหา ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าทั้งใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ เกิดบูรณาการการเรียนรู้อย่างแท้จริง

### แรงจูงใจ

Frederick Hertzberg (1966) (อ้างใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2551 : 157 – 163) ได้ เสนอผลงานเรื่องทฤษฎีปัจจัยอนามัย – การจูงใจ หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยขึ้นมา โดยเซอร์เบอร์ค ได้เสนอ แนวคิดไว้ว่า ในการทำงานของคนในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่ง 2 สิ่ง คือ ความพึงพอใจ และความไม่ พพอใจในการทำงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่จะพยายามแสวงหาวิธีการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่ พพอใจในการทำงาน แต่การสร้าง ความพึงพอใจและแรงจูงใจเพื่อให้คนมีความขยันทำงาน ตั้งใจทำงาน อย่างเต็มที่เต็มความสามารถนั้น เป็นเรื่องที่ย่างยาก ซับซ้อนทำให้ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการ ดำเนินการ เซอร์เบอร์ค จึงได้เสนอแนวทางการสร้างความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานให้กับ คนที่ทำงานในองค์กรขึ้นมา เรียกว่า ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยรักษา (Maintenance Factors / Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors)

### ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์กร ในการบริหารงานในองค์กรต้องมีการกำหนด นโยบายและแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจน และประกาศให้ทุกคนรับรู้โดยเฉพาะเมื่อมี

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อสถานภาพการทำงานของคนในองค์กร ต้องมีการชี้แจงให้ทุกคนได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้มีโอกาสรับทราบและปรับตัวรองรับกับสภาพที่จะเกิดขึ้น

2. การปกครอง บังคับบัญชา หมายถึง วิธีการสั่งการบังคับบัญชา การตัดสินใจ การกำกับควบคุมของผู้บริหาร เช่น ถ้าผู้บริหารนิยมใช้วิธีการรวมอำนาจการคิด การตัดสินใจไว้ที่ตนเองทุกเรื่อง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ไม่เคยรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน กรณีเช่นนี้จะทำให้คนที่ทำงานเกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้นำที่ดี ต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงาน ทำหน้าที่เป็นผู้นำให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่วางตัวเป็นเจ้านายที่คอยใช้อำนาจ ข่มขู่ บังคับลงโทษ แต่ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน การดำเนินการดังนี้ ย่อมส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ต่อกัน และไม่ทำให้ความไม่พอใจเกิดขึ้นในองค์กร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกันมีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความรู้สึกรักของคนที่มื่อต้องงาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์กรโดยรวม
4. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในการทำงาน ถ้าในที่ทำงานมีสภาพการทำงานที่เต็มไปด้วยความแออัด อากาศร้อนอบอ้าว ไม่มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้คนมีความรู้สึกไม่พอใจต่อการทำงานได้
5. ความมั่นคงในงาน หมายถึง มาตรการที่ทำให้ทุกคนเกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำงานจะไม่ถูกสับเปลี่ยน โยกย้าย ไล่ออก เพราะถ้าคนที่ทำงานมีความรู้สึกมั่นคงในงาน ความรู้สึกไม่พอใจที่จะทำงานย่อมไม่เกิดขึ้น
6. ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทน ถ้าคนทำงานได้รับค่าจ้างตอบแทนที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำ มีสวัสดิการต่างๆ ย่อมทำให้คนไม่เกิดความไม่พอใจในงาน

#### **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย**

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การประสบความสำเร็จในงานที่ทำ นั่นคือการที่บุคคลประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย

อย่างเต็มที่ มีความเป็นอิสระในการทำงาน สามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้งานประสบความสำเร็จอย่างมาก จึงมีความภูมิใจในความสำเร็จนั้น เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน มีขวัญกำลังใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การรับการยอมรับในงานที่ทำ ในความรู้ ความสามารถ ความเป็นคนเก่งคนดีจากบุคคลในองค์กรทุกระดับ
3. ตัวงานที่ทำ หมายถึง การที่ได้รับมอบหมายหรือที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง เป็นงานที่น่าสนใจ มีคุณค่าต่อตัวผู้ที่ได้รับมอบหมาย ย่อมทำให้เกิดความภูมิใจว่า ได้รับมอบหมายงานหรือตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสำคัญ น่าท้าทายความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับทักษะ ความรู้ความสามารถ ทำให้มีโอกาใช้ ความคิด ความรู้ที่มีอยู่ได้เต็มที่ เกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานที่สมศักดิ์ศรี ทำให้มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ต่อไป
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสำนึกว่า ต้องรับผิดชอบในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้เพราะความรับผิดชอบเป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ทำให้คนมีความสำนึกว่าต้องทำงานหนักขึ้น กระตุ้นให้คนมีสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ต้องทำโดยให้ความเป็นอิสระ มอบหมายงานที่ท้าทายให้ทำและเปิดโอกาสให้ผู้นั้นสามารถใช้ความรู้ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ไม่มีการกำกับควบคุมมากเกินไป
5. ความก้าวหน้า หมายถึง ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ทำให้คนเกิดความพึงพอใจ มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจึงต้องทำอย่างมีระบบและมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน ถูกต้องและเป็นธรรม โปร่งใส ยุติธรรม นอกจากนี้ความก้าวหน้ายังหมายถึง การมีโอกาในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ และศักยภาพที่สูงขึ้น เช่น มีโอกาสศึกษาเพิ่มเติม การศึกษาดูงาน ฝึกอบรม ฝึกงานเพื่อเพิ่มความชำนาญมากขึ้นและมีโอกาสทำงานในระดับที่สูงขึ้น
6. ความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล หมายถึง การมีคุณภาพชีวิต มีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ถ้าคนที่ทำงานสามารถได้รับสิ่งเหล่านี้ ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

เซอร์เบอร์ก ได้ชี้ให้เห็นว่า การได้รับปัจจัยใจเพียงตัวใดตัวหนึ่งก็สามารถส่งผลให้คนที่ทำงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้น และถ้ายังได้รับมากเท่าใดก็ยิ่งเป็นเครื่องจูงใจให้คนที่ทำงานมีความขยัน เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานมากขึ้นเท่านั้น

### กระบวนการจัดการ

สมบูรณ สิริสรริรัญ (2553 : 63 – 77) กล่าวถึง แนวคิดหลักในด้านกระบวนการจัดการองค์การ 5 ด้าน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์และกำหนดสิ่งที่จะกระทำต่างๆ เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ประโยชน์ของการวางแผนมีดังนี้
  - 1) การวางแผนช่วยให้ผู้บริหารหรือองค์การสามารถได้ประโยชน์ในการที่จะผลักดันตนเองให้เป็นที่ตามที่ต้องการในอนาคต
  - 2) การวางแผนช่วยให้มีหนทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพงานได้ การวางแผนจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ
  - 3) การบริหารงานของนักบริหาร การวางแผนมักจะทำให้การทำงานมีคุณภาพสูง
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะหาหนทางสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จผลตามแผนงานที่ได้วางไว้ หน้าที่การจัดองค์การนี้เป็นหน้าที่ต่อเนื่องจากขั้นของการวางแผน กระบวนการจัดองค์การ ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้
  - 1) การพิจารณาแผนและวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อจะชี้ให้เห็นกลไกการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ปรากฏในแผน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรให้ลงตัวและสนองต่อการปฏิบัติการขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย
  - 2) การจัดกลุ่มงานหลัก การออกแบบการทำงาน เพื่อจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายกันขององค์การเข้าเป็นการจัดกลุ่มงานหลักในเบื้องต้น
  - 3) การจัดกลุ่มงานย่อย ผู้บริหารต้องพิจารณาว่านอกจากจะแบ่งงานขององค์การเป็นฝ่ายต่างๆ แล้ว มีความจำเป็นเพียงใดที่จะต้องแบ่งงานออกเป็นงานย่อยในระดับแผนก หรือในระดับย่อยลงไปกว่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดบุคลากรลงปฏิบัติงานตามหลักความชำนาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 4) การจัดสรรทรัพยากรและการอำนวยการ เป็นขั้นตอนสำคัญในการจัดบุคลากรลงปฏิบัติงานต่างๆ ที่มีอยู่ ทั้งนี้ขั้นตอนนี้จะสะท้อนให้เห็นความสามารถของผู้บริหารว่าจัดคนลงปฏิบัติงานได้เหมาะสมเพียงใด (Put the Right Man on the Right Job)

- 5) การประเมินผลการจัดองค์การ ผู้บริหารจะพยายามค้นหาข้อมูลย้อนกลับว่า การจัดโครงสร้างขององค์การตามกลไกข้างต้นนั้น ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการเพียงใด และกลไกส่วนใดที่จำเป็นจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข
3. การจัดบุคลากร (Staffing) หน้าที่ในการจัดบุคลากรหรือจัดคนเข้าทำงานนี้ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการทำงานในอนาคต ทั้งนี้เพราะผลการดำเนินงานย่อมขึ้นกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะเป็นผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ปัญหาสำคัญของการจัดบุคลากรเข้าทำงานจะอยู่ที่การจัดบุคลากรในตำแหน่งงานบริหาร ทั้งนี้เพราะงานในตำแหน่งบริหารเป็นงานที่ยาก มีความสำคัญ และต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นนักบริหาร การบริหารบุคลากร ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้
- 1) การวางแผนทรัพยากรบุคคล ที่ต้องเป็นไปเพื่อให้บรรลุความต้องการของบุคลากรในปัจจุบันและอนาคต โดยความต้องการจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายการทำงาน ข้อกำหนด และเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน
  - 2) การสรรหา เป็นการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัคร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนบุคลากรขององค์การ
  - 3) การคัดเลือก เพื่อประเมินผู้สมัครที่จะสรรหาแล้ว องค์การก็จะคัดเลือกผู้สมัคร
  - 4) การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงทักษะที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ส่วนการพัฒนาเป็นการเตรียมบุคลากรสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
  - 5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินการปฏิบัติงานโดยเกี่ยวกับมาตรฐานและเป้าหมายขององค์การ
  - 6) การให้ผลตอบแทน อาจให้ในรูปแบบเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น หรือการยกย่องชมเชย
4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่ผู้บริหารดำเนินการให้บุคคล ผู้ปฏิบัติงาน ได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ชงชัย สันติวงษ์ 2539 : 75 – 82) กล่าวว่า การสั่งการมักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่มีความสามารถ รู้จักหลักวิธีในการชี้แนะ และควบคุมบังคับบัญชา ให้การทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปตามที่ต้องการ
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การบังคับให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ การควบคุมเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับจะต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ การควบคุม มีวัตถุประสงค์ ดังนี้
- 1) การควบคุมมีไว้เพื่อบังคับให้ผลงานเข้ามาตรฐาน

- 2) การควบคุมมีไว้เพื่อป้องกันรักษาทรัพย์สินของบริษัท
- 3) การควบคุมมีไว้เพื่อบังคับให้คุณภาพของสินค้าหรือบริการได้มาตรฐาน
- 4) การควบคุมมีไว้เพื่อการจำกัดขอบเขตของผู้ปฏิบัติต่างๆ โดยที่มีต้องขออนุมัติจากผู้บริหารชั้นสูงอีกครั้งหนึ่ง
- 5) การควบคุมมีไว้เพื่อใช้วัดงานต่างๆ ที่กำลังปฏิบัติอยู่
- 6) การควบคุมมีไว้เพื่อประกอบการวางแผน และกำหนดแผนการปฏิบัติงานต่างๆ
- 7) การควบคุมมีไว้เพื่อช่วยให้ผู้บริหารชั้นสูงสามารถจัดความสมดุลในระหว่างแผนงานต่างๆ
- 8) การควบคุมจะจัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับกระตุ้นเตือนหรือจูงใจตัวบุคคลในองค์กร

### ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่ง โดยใช้การจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการของตนด้วยความเต็มใจ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือ เพื่อจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามที่กำหนดไว้ หรือ ภาวะผู้นำ คือรูปแบบอิทธิพลระหว่างกลุ่ม เป็นความสามารถในการนำของผู้นำหรือกลุ่มในอันที่จะก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรม หรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

สมบูรณ ศิริสรหรือ (2553 : 99) กล่าวว่า ผู้นำที่มีประสิทธิผลต้องมีทักษะ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้ ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. ทักษะในการปฏิบัติงาน (Working Skill) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การบริหารจัดการ การประเมินผล การใช้ข้อมูลสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ ตลอดจนการใช้เทคนิควิธีการหรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) เป็นทักษะในการคิดเชิงวิเคราะห์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างกรอบความคิดรวบยอดในสิ่งที่ซับซ้อนและไม่ชัดเจน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์และแนวโน้ม คาดการณ์การเปลี่ยนแปลง ระบุโอกาสและศักยภาพในปัญหา
3. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การร่วมมือในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร สร้างแรงจูงใจ การสร้างทีมงานโดยกระบวนการกลุ่ม

### การติดต่อสื่อสาร

สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์ (2553 : 82 - 84) การติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อกลางในการนำปัจจัยนำเข้าป้อนสู่หน่วยงานจากสภาพแวดล้อม แล้วผลิตออกมาเป็นปัจจัยนำออก นำกลับ ไปสู่สภาพแวดล้อมต่อไป หากองค์การปราศจากการติดต่อสื่อสาร กระบวนการบริหารต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ก็คงเป็นไปไม่ได้

ทิศทางการติดต่อสื่อสาร

ทิศทางการติดต่อสื่อสาร มี 4 ทิศทาง คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารรูปแบบนี้ มักเป็นแบบของบุคลากรระดับสูงกว่าส่งข้อมูลข่าวสารไปยังระดับล่างลงไป ตามลำดับ รูปแบบนี้จะช่วยให้การติดต่อสื่อสาร มีเป้าหมายชัดเจน บุคลากรเข้าใจถึงภารกิจ เข้าใจระบบ และสามารถแจ้งข่าวสารต่อได้
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การสื่อสารรูปแบบที่ฝ่ายบริหารจะได้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวัดบรรยากาศขององค์การได้และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
3. การติดต่อสื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามหน่วยงานแต่อยู่ในระดับเดียวกัน ทั้งในรูปแบบของการประชุม หรือการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การประสานงาน ตลอดจนการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ และสังคมในหมู่เพื่อน ซึ่งเป็นกระบวนการทางสังคมขององค์การ
4. การติดต่อสื่อสารตามขวาง (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญในสถานการณ์ที่สมาชิกในองค์การไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพตามช่องทางอื่น อาจเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามสายงานกันเพื่อเป็นการประหยัดเวลา

### 2.3.5 ระบบย่อยทางการจัดการ (Management Subsystem)

ระบบย่อยทางการจัดการ หมายถึง แนวทางเทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการปฏิบัติการกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะประยุกต์ใช้เฉพาะสภาพแวดล้อมภายในองค์การเท่านั้น เพราะเป็นการวิจัยถึงโครงการที่องค์การตัดสินใจลงมือทำไปแล้วระยะหนึ่ง ปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการมากที่สุด การเน้นไปที่ส่วนที่เกี่ยวข้องที่สุดจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

**สารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคล (Personnel Information System : PIS ) หรือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System : HRIS)**

Mary Rose Ranieri (1993 : 1) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) เป็นฐานข้อมูลที่องค์การให้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานของตน เหมาะ

สำหรับองค์กรที่มีโครงสร้างเชิงสังคมและความเป็นหน่วยงานขององค์กร โดยต้องไม่ถูกสร้างขึ้นเพียงเพื่อเป็นเครื่องมือทางเทคนิคในการควบคุมพนักงานเท่านั้น แต่ควรใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสภาพการทำงานของพนักงานมากกว่า ซึ่งแนวคิดนี้ต้องปรากฏอยู่ในการออกแบบระบบและการใช้งาน โดยระบบที่ครอบคลุมจะสามารถเก็บข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลการจ่ายเงินเดือนประจำการขาดงาน วันลาพัก ข้อมูลการพัฒนาการบริหารเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่จำเป็นระดับการจ้างที่เพียงพอหรือทักษะต่างๆ ที่มีประสิทธิผลที่สุด นอกจากนี้ระบบที่ติดตามทักษะและประสบการณ์ของพนักงานจะสามารถเฝ้าติดตามและประเมินการพัฒนาการบริหารได้เร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคล / การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นงานสำคัญที่มีใช้เพียงแต่การปฏิบัติงานประจำวันเกี่ยวกับการควบคุมดูแลบุคลากรและค่าจ้างแรงงานเท่านั้น แต่ต้องเป็นการดำเนินงานเชิงรุก (Proactive) การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานช่วยให้งานทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพขึ้น โดยที่การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญ 5 ประการต่อไปนี้

ความสามารถ (Capability) หมายถึงความพร้อมขององค์กรและบุคคลในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องพิจารณาความสามารถของบุคลากร 3 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องพร้อมที่จะสนับสนุนด้านนโยบาย กำลังคน กำลังเงิน และวัสดุอุปกรณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ เพื่อให้การทำงานในหน่วยงานมีความคล่องตัวขึ้น
3. ฝ่ายสารสนเทศที่ต้องทำความเข้าใจและออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

การควบคุม (Control) การพัฒนา HRIS จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสารสนเทศโดยเฉพาะการเข้าถึงและความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลจะเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคน ซึ่งจะมีผลต่อชื่อเสียงและผลได้ ผลเสียของบุคคล จึงต้องมีการจัดระบบการเข้าถึงและจัดการข้อมูลที่รัดกุม โดยอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละงานสามารถเข้าถึงและปรับปรุงสารสนเทศในส่วนงานของตนเท่านั้น

ต้นทุน (Cost) ปกติการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลจะมีต้นทุนที่สูง ขณะเดียวกันก็ จะไม่เห็นผลตอบแทนที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงขององค์กรทั้งในด้านการขยายตัวและหดตัวซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคลากร ดังนั้น ฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคลสมควรมีข้อมูลที่

เหมาะสมในการตัดสินใจ เป็นต้น ขณะเดียวกัน การลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งฝ่ายบริหารสมควรต้องพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับจากการพัฒนาระบบว่าคุ้มค่ากับต้นทุนที่ใช้ไปหรือไม่

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องศึกษาการไหลเวียนของสารสนเทศ (Information Flow) ภายในองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนเตรียมการในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีกับการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ปัจจุบันการพัฒนา HRIS ไม่เพียงแต่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น แต่ยังมีส่วนสำคัญในการสร้างศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ

#### ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์กรและการจัดการ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2543 : 27-30) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศที่จะประสบความสำเร็จจะต้องออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร หรือมีการพิจารณาปัจจัยด้านองค์ประกอบด้วย และหากมีการจัดการที่ดีในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ และขณะเดียวกันหากองค์กรมีลักษณะเปิดกว้างในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือมีการใช้นวัตกรรมในองค์กร ก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่เอื้ออำนวย ให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ในองค์กรเช่นกัน

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์กร และการจัดการค่อนข้างมีความซับซ้อน ดังนั้น หลายครั้งจะพบว่าระบบสารสนเทศของหลายหน่วยงานที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยีแต่ไม่ประสบความสำเร็จในการนำมาคิดตั้งและใช้งาน เนื่องจากขาดความเข้าใจถึงปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นเรื่องการออกแบบและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิผล โดยจะต้องเข้าใจสิ่งแวดล้อม โครงสร้างหน้าที่การทำงาน วัฒนธรรม การเมืองภายในองค์กร ตลอดจนบทบาทของผู้บริหารและระบบของการตัดสินใจ

**ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร (Walker, 1997)**

#### 1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี

การพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้องค์กรต่างๆ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ได้พัฒนาขีดความ

สามารถเพิ่มขึ้น มีขนาดลดลง และราคาไม่แพง จึงทำให้องค์กรสามารถจัดหามาใช้ได้ง่ายสามารถพัฒนาระบบใช้งานได้เอง รวมทั้งหาผู้รับผิดชอบได้ไม่ยาก จึงทำให้องค์กรต่างๆ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มากขึ้นรวมทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ด้วย

## 2. ปัจจัยด้านงานทรัพยากรมนุษย์

เนื่องจากปริมาณงานและขอบข่ายหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การจัดเก็บข้อมูล การจัดทำรายงาน จึงต้องการความหลากหลาย สามารถนำไปใช้ได้หลายวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และมีความถูกต้อง กล่าวคือ ตนเองสามารถนำไปใช้ในงานบริหาร และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้มากกว่าในอดีต ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารได้

## 3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

องค์กรมีการเติบโตตลอดเวลา ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ วิธีการดำเนินธุรกิจ และมีสภาพการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้องค์กรต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว การมีระบบข้อมูลที่ดี จะทำให้การตัดสินใจกระทำได้รวดเร็วและมีคุณภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องจัดตั้งระบบสารสนเทศต่างๆ ขึ้นมาเพื่อเก็บข้อมูลไว้ใช้สนับสนุนการตัดสินใจดังกล่าวรวมทั้งระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ด้วย

## 4. การเกิดระบบฐานข้อมูลต่างๆ

สืบเนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงเกิดระบบฐานข้อมูลต่างๆ ขึ้นมามากมาย เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) จึงเป็นแรงผลักดันให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับตัวให้มีฐานข้อมูลที่ดี เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ประโยชน์ของระบบสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร

1. ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถจัดทำ เก็บรักษา พัฒนาระบบข้อมูลพนักงานขององค์กรให้ทันสมัย และทันการณ์อยู่เสมอ โดยมีข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องเรียกใช้ได้สะดวก และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
2. ประโยชน์ต่อการนำไปใช้งานตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การโยกย้าย การปรับตำแหน่งงาน การกำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกพนักงาน รวมทั้งการคัดเลือกพนักงานเข้ารับการศึกษาฝึกอบรม เป็นต้น
3. ประโยชน์ในการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร ซึ่งทำให้สามารถกระทำได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีข้อมูลที่ทันสมัย

**ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรองค์การ**  
ทศพร เบ็ญจพงษ์ (2550 : 172 – 174) กล่าวถึง ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือก  
โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรองค์การ ดังนี้

#### **ความสามารถในการรองรับงานประจำของ HR**

โปรแกรมสำเร็จรูป ที่นำมาใช้เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น โดยทั่วไปแล้ว จะมีระบบที่สนับสนุนงานประจำของ HR อยู่แล้ว ซึ่งจะแยกเป็นแต่ละโมดูล ให้องค์กรสามารถเลือกได้ตามความจำเป็นขององค์กร แต่สิ่งที่พึงพิจารณาก็คือ ความสามารถทำงานประสานกันระหว่างแต่ละโมดูล และสามารถลดเวลาของการทำงานแบบเดิมได้

#### **ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร**

โปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป ที่มีราคาถูก จะไม่มีส่วนที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (Executive Information System) ดังนั้น การที่ผู้บริหารต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับ อัตรากำลังคน, อัตราการ Turn Over, ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร, แผนการพัฒนาบุคลากร, การกำหนด Career Path ฯลฯ แล้วระบบสามารถแสดงผลออกมาได้ในทันที อาจอยู่ในรูปแบบของรายงาน หรือกราฟ ก็จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การที่มีระบบ Work Flow ก็ยิ่งทำให้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

#### **ด้านเทคนิคและการบริการ**

โปรแกรมสำเร็จรูปที่ดี จะต้องช่วยลดเวลาในการทำงานแบบเดิมขององค์กรลงได้ ทั้งยังลดจำนวนเอกสารต่างๆ ลงได้ด้วยเช่นกัน ข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ระบบควรจัดเตรียมไว้ให้ เช่น ทะเบียนจังหวัด, ทะเบียนการวุฒิการศึกษา, ตารางภาษี, ฯลฯ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้ไม่เสียเวลารอก นอกจากนี้ ข้อมูลด้านตัวเลขก็ควรมีการคำนวณอัตโนมัติ เช่น อายุ, อายุงาน โดยระบบควรจะต้องคำนวณให้จนถึงเวลาปัจจุบัน นอกจากนี้ ควรที่จะมีโปรแกรมเสริมอื่นๆ เช่น โปรแกรมการสร้างผังองค์กร, โปรแกรมการพิมพ์บัตรพนักงาน, โปรแกรมการออกหนังสือเวียน หรือเอกสารรับรองต่างๆ และต้องมีความยืดหยุ่นต่อเงื่อนไขและนโยบายขององค์กร เช่น เงื่อนไขในการจ่ายค่าตอบแทน, เงื่อนไขในการจ่ายสวัสดิการ ซึ่งในส่วนนี้ โปรแกรมที่ดีจะใช้วิธีการเปิดให้ผู้ใช้กำหนดเงื่อนไขเองได้ ในลักษณะของการเขียนสูตร โดยบริษัทผู้พัฒนาระบบจะต้องมีทีมงานที่คอยให้คำปรึกษาเมื่อจำเป็นประการที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องของระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงฐานข้อมูล ซึ่งถือเป็นความลับขององค์กรระบบควรมีการป้องกันข้อมูล โดยการเข้ารหัสและกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ เพื่อป้องกันผู้ไม่ประสงค์ดีแอบเข้าไปใช้ข้อมูล นอกจากนี้ยังรวมถึงการสำรองข้อมูลในกรณีเมื่อเกิดความเสียหายกับระบบ

### ด้าน HR information center

สิ่งหนึ่งที่ระบบ HRIS ควรจะมีเพิ่มเติม โดยเฉพาะในองค์กรที่มีระบบเครือข่ายภายใน (Network) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร และให้ข้อมูลกับบุคลากรภายในองค์กร เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับบุคลากรในองค์กร โดยที่บุคลากรสามารถรับทราบถึงข้อมูลต่างๆ ที่ควรรู้ได้ตลอดเวลา ในลักษณะของการบริการตนเอง หรือ Employee Service Center (ESC) เช่น

1. ระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
2. ข่าวสารใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. ปฏิทินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
4. ตารางวันหยุด - วันทำงานขององค์กร
5. ขั้นตอนการปฏิบัติในองค์กร เช่น การลาประเภทต่างๆ, ระเบียบ การใช้สวัสดิการ, ฯลฯ เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรบุคคล ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในองค์กร เพราะตระหนักถึงความจำเป็นในการคัดเลือกและการรักษาบุคลากรขององค์กร ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพื่อความได้เปรียบในเชิงแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันองค์กรแต่ละแห่ง ได้พยายามที่จะสร้างระบบ HRIS ของตนเองขึ้น โดยมุ่งเพื่อรองรับการทำงานประจำขององค์กร และเป็นระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก แต่การพัฒนาเองดังกล่าว ทำให้ขาดมาตรฐานในการพัฒนา ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในระยะยาว โดยเฉพาะเมื่อบุคลากรที่เป็นผู้พัฒนาระบบ พ้นสภาพออกไปจากการเป็นพนักงานขององค์กร ซึ่งบางครั้ง องค์กรจำเป็นต้องทิ้งระบบเดิม เพื่อทำการพัฒนาใหม่ ดังนั้นอีกทางเลือกหนึ่งขององค์กรก็คือ การหาโปรแกรมสำเร็จรูปจากภายนอก อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงโปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป เปรียบเทียบกับแนวคิดของระบบ HRIS ที่ดี พบว่า ส่วนใหญ่แล้วยังเป็นระบบที่ยังไม่สมบูรณ์ มีเพียงบางโปรแกรมเท่านั้นที่มีระบบครบถ้วน ซึ่งแน่นอนว่า ย่อมมีราคาแพง โปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป มักจะเน้นระบบงานด้านทะเบียนประวัติของบุคลากรโดยรวม ระบบการตรวจสอบเวลาทำงาน และระบบการคำนวณเงินเดือนเท่านั้น ซึ่งเป็นระบบที่องค์กรโดยทั่วไปจำเป็นต้องใช้ แต่ระบบในด้านงานพัฒนาบุคลากร, ด้านการจัดสวัสดิการ, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ ยังมีรายละเอียดไม่มากนัก โดยเฉพาะระบบที่มีราคาถูกๆ ผู้บริหารจึงขาดความชัดเจนของข้อมูลที่เพียงพอ ในการที่จะนำไปสรุปวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบ ในการวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้อย่างแท้จริง

### การวัดความสำเร็จของระบบ

1. ระดับการใช้งาน (Utilization) ซึ่งหมายถึงทั้งปริมาณและคุณภาพของการใช้งาน

- 1) ปริมาณการใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งาน / สัปดาห์ จำนวนผู้ใช้งาน จำนวนรายงานที่ได้นำไปใช้งาน
- 2) คุณภาพการใช้งาน เช่น การนำเสนอสารสนเทศจากระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำ ใช้ในการจัดทำรายงานรูปแบบต่างๆ หรือการใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ (User Satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบการป้อนข้อมูล การประมวลผล รายงาน และคุณภาพของการบริการ ตลอดจนกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพอใจของผู้บริหาร
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับต้นทุน เทียบกับผลผลิตที่ได้รับ ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพ เช่น กำไรหรือประโยชน์ที่ได้รับ การลดค่าใช้จ่าย / กำลังคน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน
4. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือระดับของความสามารถในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

#### **ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบ**

1. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ หรือการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของผู้ใช้ เนื่องจากการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดผลดี ประการแรก คือ ทำให้ผู้ใช้มีบทบาทในการออกแบบให้ตรงกับความต้องการของตนเองได้ ประการที่สอง ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ เนื่องจากตนเองมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ประการที่สาม การนำความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ใช้จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ดีกว่า
2. การสนับสนุนจากผู้บริหาร หากระบบได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับ ก็จะมีแนวโน้มที่ทำให้ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ การพัฒนาระบบจะได้รับความสำคัญจากผู้เกี่ยวข้อง และเป็นหลักประกันในการได้รับเงินทุนและทรัพยากรที่เพียงพอ ในการผลักดันระบบให้ประสบความสำเร็จ หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเป็นอันดับแรก ผู้ได้บังคับบัญชาก็มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญอย่างเดียวกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ออกแบบระบบสารสนเทศและผู้ใช้เป็นเรื่องที่มักเกิดปัญหา อันเนื่องมาจากความแตกต่างในภูมิหลัง ความสนใจ และการลำดับความสำคัญของผู้ออกแบบและผู้ใช้และส่งผลให้การสื่อสารและการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มักจะไม่ราบรื่นเท่าที่ควร

4. ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง ระบบสารสนเทศจะมีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องของขนาด ขอบเขต ระดับความซับซ้อน และส่วนประกอบด้านองค์การและเทคนิค ความเสี่ยงในการดำเนินการขึ้นกับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ
  - 1) ขนาดของโครงการ
  - 2) โครงสร้างของโครงการ
  - 3) ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี

จะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในขององค์การด้านต่างๆ มีบทบาท สำคัญอย่างมากในการปรับเปลี่ยน หากขาดส่วนหนึ่งส่วนใด หรือสภาพแวดล้อมใดเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงขององค์การ การนำนวัตกรรมที่แตกต่างไปจากเดิมมาใช้ อาจจะถูกต่อต้าน และไม่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องวางแผนทาง กระบวนการ กลยุทธ์ต่างๆ ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพสูงสุด

## 2.4 บริบทขององค์การ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

### 2.4.1 เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

#### วิสัยทัศน์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

#### พันธกิจ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีพันธกิจที่จะจัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทางวิชาการ ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำระบบงานบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะฯ เพื่อรองรับวิสัยทัศน์ พันธกิจที่มุ่งจะเป็นสถาบันทางการแพทย์ที่เป็นเลิศในระดับสากล และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ของคณะฯ ดังนี้

#### ยุทธศาสตร์ที่ 5 บริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence)

##### กลยุทธ์

1. จัดการการเงินการคลังที่มีประสิทธิภาพ
2. วางแผนและบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

3. บริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
4. สร้างองค์กรแห่งความเป็นเลิศ
5. สร้างฐานองค์กรโดยใช้สารสนเทศ

เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ต่างๆ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คณะฯ จึงกำหนดเป้าหมายในการบริหาร จัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านระบบการเงินการคลัง การงบประมาณ การพัฒนาบุคลากรทุกระดับ การพัฒนาทักษะ และวิชาชีพ การสร้างสรรค์บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการค้นคว้าวิจัย การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการสร้างความผูกพัน เพื่อสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง การนำแนวคิด TQA มาใช้เพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้ง การพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบการบริหารจัดการข้อมูลและคลังข้อมูลเพื่อเอื้อต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใน ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการโรงพยาบาล และการบริหารจัดการ

#### 2.4.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

##### วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนให้คณะฯ ไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

##### พันธกิจ

1. Strategic Partner : เป็นผู้ร่วมกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรโดยมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพสูง สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่องค์กรต้องการ
2. Change Agent : เป็นผู้นำในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
3. Employee Champion : เป็นสื่อกลางเชิงรุกเพื่อให้พนักงานมีความสุขในทุกมิติของการทำงาน
4. Administrative Expert : เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

#### 2.4.3 หลักการ และเหตุผล วัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณการเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

##### หลักการและเหตุผลของโครงการฯ

มติรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2541 เห็นชอบให้รัฐจัดสรรงบประมาณในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไปแก่มหาวิทยาลัย สถาบันของรัฐเมื่อเปลี่ยนสถานภาพเป็น

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามกฎหมายแล้ว และรัฐบาลมีนโยบายให้มหาวิทยาลัยของรัฐทั้งหมด เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐภายในปี 2545

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติปี 2542 กำหนดให้รัฐจัดสรรงบประมาณในลักษณะ เงินอุดหนุนทั่วไปให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นนิติบุคคลและเป็นสถานศึกษาในกำกับของรัฐหรือองค์การมหาชน

ทบวงมหาวิทยาลัย ต้องการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดสรรงบประมาณในลักษณะ เงินอุดหนุนทั่วไปที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริหารมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยยึดผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นสำคัญ (Performance Based / Result Based) และพัฒนาระบบบัญชีจากเกณฑ์เงินสด เป็นเกณฑ์พึงรับพึงจ่าย และเป็นลักษณะบัญชีกองทุน 3 มิติ โดยก่อนที่สำนักงบประมาณจะกระจายอำนาจทางการเงินให้กับส่วนราชการนั้น ส่วนราชการจะต้องสามารถดำเนินการตามมาตรฐานในเรื่องการจัดการทางการเงิน 7 ด้าน คือ

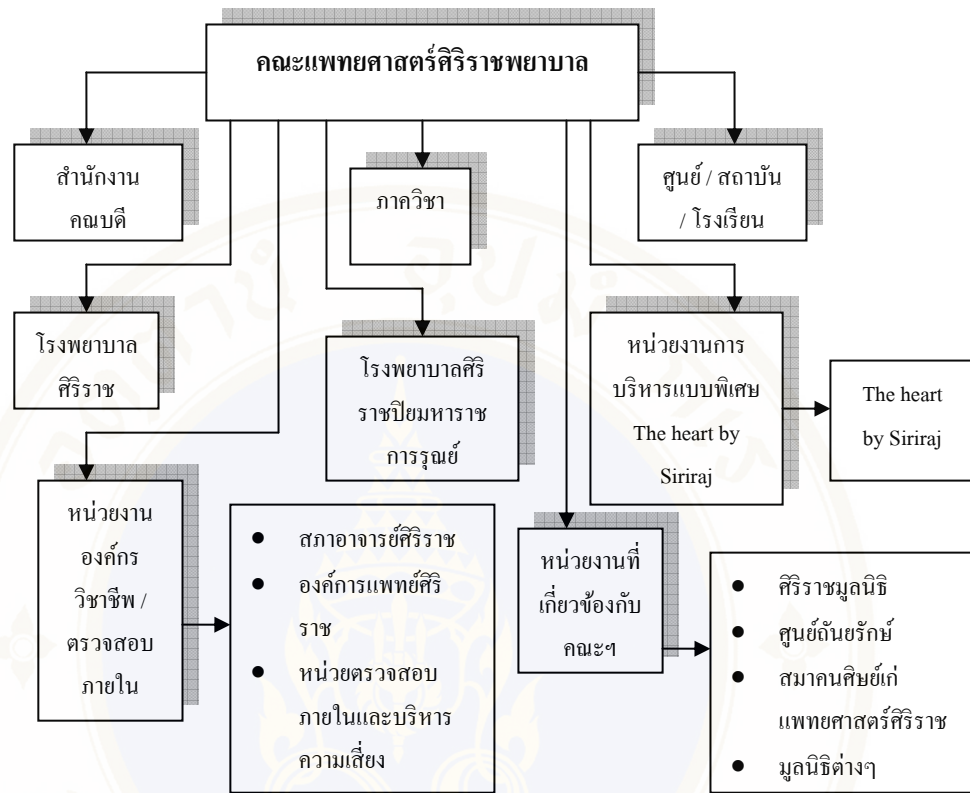
1. การวางแผนงบประมาณ
2. การคำนวณต้นทุนของกิจกรรม
3. การจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
4. การบริหารทางการเงินและควบคุมงบประมาณ
5. รายงานทางการเงินและผลการดำเนินงาน
6. การบริหารสินทรัพย์
7. การตรวจสอบภายใน

วิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษา ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ทบวงมหาวิทยาลัยระบุเป้าหมายด้านการปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามข้อ 3 สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารจัดการ ในด้านวิชาการ บริหารงานบุคคล บริหารการเงินและงบประมาณที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และที่ได้รับการจัดสรรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**วัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร**

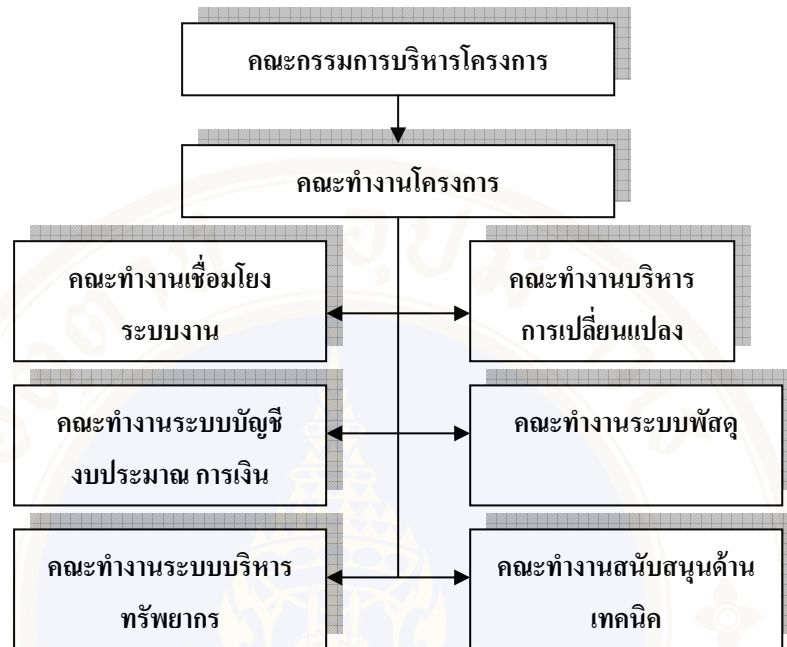
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล มีความประสงค์จะ พัฒนาและวางระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) เพื่อให้ระบบดังกล่าวอยู่ในระดับมาตรฐานสากล โดยใช้ระบบงานสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับความต้องการและสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานต่างๆ ของคณะฯทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นในอนาคตรวมทั้ง ให้อำนวยในการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.4.4 โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



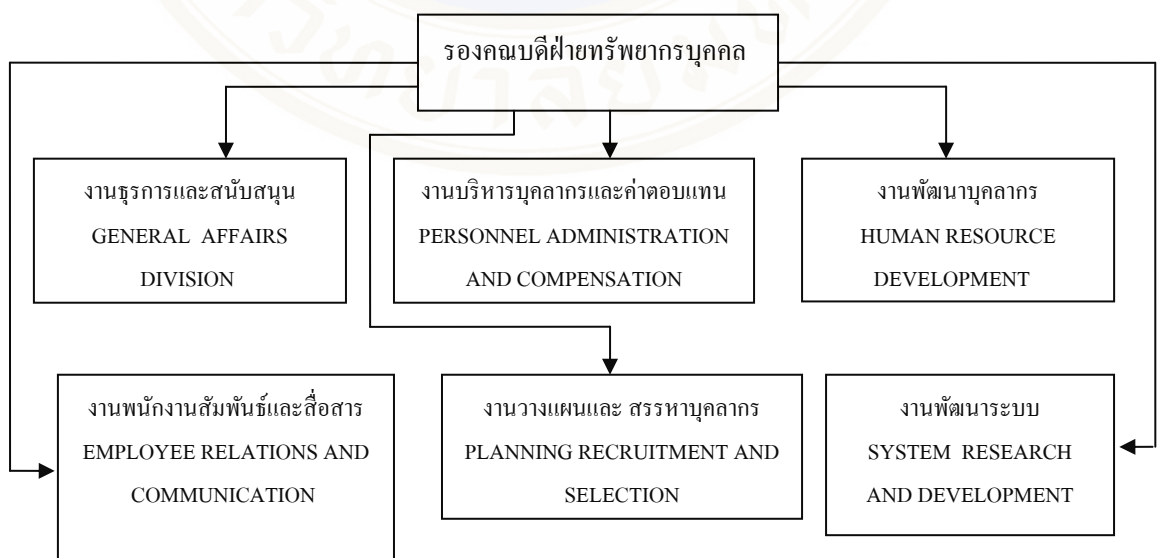
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พ.ศ. 2553

**2.4.5 โครงสร้างโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office)**



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างคณะทำงานโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร

**2.4.6 โครงสร้างฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล**



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

## 2.4.7 วัฒนธรรมองค์การศิริราช (Siriraj Culture)

### 1. SENIORITY รักกันดุจพี่น้อง

คำจำกัดความ ความรัก ความสามัคคี ความเอื้ออาทรในหมู่คณะ การมีจิตสำนึกของความเป็นพี่เป็นน้อง มีความเป็นกัลยาณมิตร มีความปรารถนาดีและหวังดี มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ สอนงาน ให้เกียรติ ชำรงรักษาพฤติกรรมและประเพณีที่ดีงามในการแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน

### 2. INTEGRITY ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้

คำจำกัดความ คุณธรรมจริยธรรมประจำตน อันจะนำมา ซึ่งความไว้วางใจจากคนไข้และสาธารณชน ความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีวินัยในตนเอง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ รักษาเวลา เชื่อถือและไว้วางใจได้เสมอ

### 3. RESPONSIBILITY รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา

คำจำกัดความ ความรับผิดชอบแห่งตน อันจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีของงานที่ทำในทุกด้าน ความทุ่มเท รับผิดชอบ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและองค์กร

### 4. INNOVATION คิดสร้างสรรค์

คำจำกัดความ ความใฝ่รู้ – ใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองและงานที่ทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การใฝ่รู้ ริเริ่ม สร้างสรรค์ หมั่นศึกษาและพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กล้าเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์วิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาระบบงาน คิดค้นการรักษา การวิจัย การสร้างสิ่งใหม่ๆ เพื่อชี้นำสังคม

### 5. RESPECT ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

คำจำกัดความ การให้เกียรติและเห็นคุณค่าของบุคคลอื่น การเอาใจเขามาใส่ใจเรา อันจะนำมาซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในทุกๆ เรื่อง ความเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์อย่างเสมอภาค ปราศจากความแตกต่างในเชื้อชาติ ศาสนา และฐานะทางสังคม

### 6. ALTRUISM คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

คำจำกัดความ การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม องค์กร สังคมเป็นที่ตั้ง ส่งเสริม ยกย่องให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพื่อนำประโยชน์สุขต่อผู้รับบริการ สังคม และประเทศชาติ

### 7. JOURNEY TO EXCELLENCE AND SUSTAINABILITY มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

คำจำกัดความ การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กรอย่างยั่งยืน มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืนในทุกด้าน ทั้งด้านวิชาการ บริการ การค้นคว้าวิจัย และการบริหาร องค์กร

#### 2.4.8 คุณสมบัติเฉพาะของระบบงาน SAP – HR คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คุณสมบัติของโปรแกรม SAP-HR นั้น เป็นโปรแกรมที่ครอบคลุมงานบริหารบุคคลอย่างกว้างขวาง สามารถรองรับงานบริหารบุคคลได้ทั้งหมดและสามารถเพิ่มเติมตามที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้ (แต่ละระบบย่อย) Module) สามารถที่จะใช้แยกกันเป็นอิสระ (Stand-Alone) หรือเชื่อมโยงแบบ Interlink กับระบบอื่นก็ได้ การเชื่อมโยงข้อมูล จะถูกจัดตามลำดับก่อน – หลัง ของงานต่อเนื่องกัน และมีรูปแบบที่ข้อมูลเหมือนกัน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถประสานข้อมูลกันอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดและลดงานที่ซ้ำซ้อนกันได้ และข้อมูลที่บันทึกจะทันสมัย (Update) ในระบบทันที ไม่ว่าจะทำการบันทึกอยู่ที่ใด ระบบจะเปิดให้แต่ละหน่วยงานย่อยสามารถแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และการใช้งานจริงของผู้ใช้งาน สามารถใช้ได้กับงานบริหารบุคคลทุกประเภทเพราะปรับเปลี่ยนตามรูปแบบงานที่ต้องการได้ ใช้งานง่ายทุกขั้นตอนปฏิบัติไม่ต่างกันและมีคำอธิบายแต่ละขั้นตอนที่หน้าจออย่างละเอียด มีการกำหนดอำนาจดำเนินการ (Authorize) ให้กับผู้ที่สามารถบันทึกแก้ไขข้อมูล ไว้เป็นลำดับ สามารถใช้เชื่อมต่อกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่นๆ ได้ และใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ใดๆ ก็ได้

โดยระบบงานที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลให้ความสนใจนั้น คือ

- |                                       |                                |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. งานด้านบริหารบุคคล                 | ระบบ Human Resource (HR)       |
| 2. งานด้านงบประมาณ การเงินและการบัญชี | ระบบ Finance & Account (FI-CO) |
| 3. งานด้านการบริหารพัสดุ              | ระบบ Management (MM)           |

โดยในระบบ HR มีขอบเขตในการวางระบบเพื่อให้ใช้งาน ดังนี้

##### 1. ระบบวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Organizational Management : HR-OM)

เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์กร ว่ามีภาควิชา หรือ หน่วยงาน อะไรบ้าง มีตำแหน่งงานใดบ้างในองค์กร และสังกัดอยู่ที่หน่วยงานใด ระบบบริหารวางแผนทรัพยากรมนุษย์นี้เป็นจุดเริ่มต้นของระบบงาน HR บน SAP R/3 ที่จะต้องมีการกำหนดขึ้นมาก่อนที่จะดำเนินการไปยังส่วนอื่นๆ

ประโยชน์ของระบบวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

- 1) สร้างโครงสร้างขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงได้ทั้งในแบบลำดับชั้น (Hierarchy) ละ กราฟฟิค (Graphic) ได้
- 2) บันทึก Organization Structure ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้ สามารถนำมาแสดงได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด

## 2. ระบบสรรหาและคัดเลือก (Recruitment System : HR-RC)

เป็นการบันทึกข้อมูลของผู้สมัครงาน ตามใบสมัครงาน และคัดเลือกผู้สมัครงานตามคุณสมบัติที่ต้องการ รวมทั้งการบันทึกการดำเนินการต่าง ๆ กับผู้สมัครงาน เช่น การนัดสัมภาษณ์ การทดสอบ การส่งตรวจร่างกาย การตอบรับหรือปฏิเสธ และสามารถโอนข้อมูลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย หรือ ลูกจ้างได้

ประโยชน์ของระบบสรรหาและคัดเลือก มีดังนี้

- 1) ใช้บันทึกข้อมูลผู้สมัครได้
- 2) สามารถคัดเลือกผู้สมัครเพื่อนัดสัมภาษณ์ได้โดยเปรียบเทียบคุณสมบัติผู้สมัครกับตำแหน่งว่าง หรือเลือกผู้สมัครตามข้อมูลที่เราต้องการได้ เลือกจากคุณวุฒิศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งที่สมัคร เงินเดือนที่ต้องการ ฯลฯ
- 3) บันทึกผลการดำเนินการต่าง ๆ กับผู้สมัครได้
- 4) พิมพ์จดหมายส่งผู้สมัครได้
- 5) โอนข้อมูลผู้สมัครงานไปเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย หรือ ลูกจ้างได้

## 3. ระบบทะเบียนประวัติและความก้าวหน้าของบุคลากร (Personnel Administration : HR-PA)

เป็นการบันทึกประวัติพนักงาน เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ การศึกษา ข้อมูล บิดา-มารดา คู่สมรส ฯลฯ และบันทึกการขอลดเงินเดือนในงานบริหารบุคคลของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานในคณะฯ เช่น การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การลงโทษ การลาออก ฯลฯ

ประโยชน์ของระบบทะเบียนประวัติและความก้าวหน้าของบุคลากร มีดังนี้

- 1) บันทึกประวัติ และข้อมูลการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของพนักงานได้
- 2) เป็นข้อมูลสนับสนุนงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (Personal Information System : PIS)
- 3) แสดงรายงานตามรายงานมาตรฐาน ( SAP Standard Report)
- 4) แสดงรายงานตามที่ user ต้องการโดยใช้ ABAP query หรือ Flexible Employee Data

## 4. ระบบการลงเวลาและการปฏิบัติงาน (Time Management : HR-TM)

เป็นระบบในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานในเวลาปกติ และทำงานล่วงเวลา โดยจะมีการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานแต่ละคนพร้อมทั้งประมวลผลการมาทำงานของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน แต่ละคนว่า เจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน ผู้นั้น มาทำงานหรือไม่มาทำงาน หรือ มาสาย หรือลาหยุด หรือทำงานล่วงเวลา โดยนำผลมาใช้ในการ

จ่ายเงินค่าล่วงเวลา หรือการลงโทษเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน ที่ขาดงานหรือมาสายมากกว่าระเบียบที่กำหนด

ประโยชน์ของระบบการลงเวลาและการปฏิบัติงาน มีดังนี้

- 1) บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเวลาต่าง ๆ ของพนักงาน เช่นการมาทำงาน การลา การหยุดการทำงานล่วงเวลา การทำงานทดแทน
- 2) กำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา พร้อมจำนวนเท่าของค่าล่วงเวลา

#### 5. ระบบฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Training & Event Management : HR-TE)

SAP R/3 จะเรียกว่าเป็นระบบ seminar & convention management เป็นระบบที่จัดการหลักสูตรฝึกอบรมสัมมนา โดยเริ่มตั้งแต่การสร้างหลักสูตร การกำหนดรายละเอียดต่างๆ ของหลักสูตร การจอง การยกเลิก การเข้าอบรม การเก็บประวัติการอบรม การโอนคุณสมบัติที่ได้จากการผ่านการอบรมไปที่ผู้เข้าอบรม และการคิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

ประโยชน์ของระบบฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

- 1) สามารถวางแผนการจัดหลักสูตร และบันทึกรายละเอียดของหลักสูตรที่จัดขึ้น
- 2) บันทึกประวัติการเข้าอบรมของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง, พนักงาน
- 3) บันทึกการประเมินผลหลักสูตร วิทยากร หรือผู้เข้าอบรม
- 4) คิดค่าใช้จ่าย และกระจายค่าใช้จ่ายไปยังต้นสังกัดของผู้เข้าอบรม

#### 6. ระบบบุคลากรสัมพันธ์และสวัสดิการ (Benefit : HR-BF)

เป็นระบบที่จัดการเกี่ยวกับสวัสดิการ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน การสร้าง การกำหนดรายละเอียดต่างๆ ของกิจกรรม การเก็บประวัติของสวัสดิการ และการคิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

ประโยชน์ของระบบบุคลากรสัมพันธ์และสวัสดิการ มีดังนี้

- 1) สามารถวางแผนการจัดสวัสดิการ
- 2) บันทึกประวัติการเข้าอบรมของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน
- 3) บันทึกการประเมินผลหลักสูตร วิทยากร ผู้เข้าอบรม
- 4) คิดค่าใช้จ่าย และกระจายค่าใช้จ่ายไปยังต้นสังกัดของผู้เข้าอบรม

#### 7. ระบบประเมินผล (Personnel Development : HR-PD)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลงานของการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น เปรียบเทียบกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรขององค์กรควรจะต้องได้รับการประเมินจากหน่วยงาน เพื่อพิจารณาการได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ควรจะได้รับในปีต่อไป

ประโยชน์ของระบบประเมินผล มีดังนี้

- 1) ใช้ตรวจสอบผลงานของบุคลากรเพื่อการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในปีแต่ละปี

2) ใช้เปรียบเทียบกับกรณีการประเมินในครั้งต่อไป

#### 8. ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน (Payroll : HR-PY)

SAP R/3 จะเรียกว่าเป็นระบบ HR-PY เป็นระบบที่จัดการเกี่ยวกับระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยเริ่มตั้งแต่การสร้าง การกำหนดรายละเอียดต่างๆ ของเงินเดือนของบุคลากร การคิดค่าตอบแทนล่วงเวลา เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าวิชาชีพ ฯลฯ

ประโยชน์ของระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน มีดังนี้

- 1) สามารถสรุปคิดคำนวณประมวลผลเงินเดือนและค่าตอบแทนของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 2) สามารถออกรายงานสรุปและแสดงผลทางหน้าจอได้
- 3) สามารถพิมพ์สลิปเงินเดือนและค่าตอบแทนของบุคลากร
- 4) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณและระบบการเงินในการวางฎีกาคัดจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน

### 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาลี คล้ายทองดี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP ของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับทัศนคติที่มีต่อระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และศึกษาทัศนคติกับความพึงพอใจในระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และความพึงพอใจกับการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP ของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP แต่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และทัศนคติดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และความพึงพอใจนั้นมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP

เขมรรัฐ บุญสิท (2537) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท โซนี่ ในส่วนของปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จด้านนวัตกรรม พบว่า ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของกระบวนการนวัตกรรม อันได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล โดยบุคคลแต่ละคนในองค์กรต่างมีความรู้ แต่

ความรู้ดังกล่าวจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ก็ต่อเมื่อมีการนำมารวมกัน และต้องมีความกลมกลืนกันไปกับวัฒนธรรมองค์กรด้วย นอกจากนี้ยังต้องมีการติดต่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

เจษฎา ดวงใย (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจนคร จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงานคือ ปัจจัยด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมโยงที่มีความรวดเร็วถูกต้องแน่นอนสูง ไม่ติดขัดบ่อย ๆ และโปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานและมีระบบการป้องกันการเสียหายของข้อมูลการโจรกรรมข้อมูลไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยทางด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ปัจจัยภายในองค์กรอื่น ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์อย่างดี สถานที่ตั้งของศูนย์นั้นควรอยู่ไม่ไกลจากหน่วยงานที่ให้บริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลมาก ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารข้อมูลในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างไกลและมีความรวดเร็ว ส่วนปัญหาอุปสรรคที่ประสบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบสารสนเทศโครงการไม่มีระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และการโจรกรรมข้อมูลที่ดี ปัญหาด้านเทคโนโลยีของระบบที่มีคุณภาพไม่ดีและล้าสมัย ปัญหาด้านงบประมาณการเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานน้อยมาก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อปฏิบัติงานภายในศูนย์ POLIS

กัลยา ภูิกิจการ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม System Application Production Data Processing-Human Resource (SAP-HR) ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ศึกษากรณี : บริษัท ชินวัตรคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ในความเห็นของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโปรแกรม SAP-HR ปัจจัยคุณสมบัติของโปรแกรมทัศนคติของผู้ใช้โปรแกรม การจัดโครงสร้าง การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนทางการเงิน ปฏิสัมพันธ์ของคนกับคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP-HR ไปใช้ในองค์กรทั้งสิ้น โดยเฉพาะปัจจัยการจัดโครงสร้าง ดังนั้น องค์กรที่จะนำโปรแกรม SAP-HR

ไปใช้นั้นควรที่จะจัดเตรียมสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อย 6 ปัจจัยข้างต้นให้มีความพร้อมที่เอื้อต่อการใช้โปรแกรม SAP-HR เสียก่อน ผู้วิจัยเห็นว่า ผลงานวิจัยนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรองค์การได้ ในเรื่องของการ ทบทวนคุณลักษณะตามมาตรฐานสากลของระบบ SAP – HR และทราบในส่วนของข้อเสนอแนะ ในการเตรียมความพร้อมสำหรับองค์การที่จะนำระบบงาน SAP – HR มาใช้

กัทธนา ลีมชวลิต (2539) ได้ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การ กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ในการศึกษา ปัจจัยด้านนวัตกรรมที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกาบริหารงาน พบว่าความรู้เรื่องหลักการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การมีนวัตกรรม สำเร็จรูป และความยากง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้นวัตกรรม

สรุป จากการทบทวนผลงานวิจัยข้างต้น พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่อง ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การของฝ่าย ทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยเฉพาะการศึกษาปัจจัยส่วน บุคคล และปัจจัยองค์การ ดังต่อไปนี้

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งประเด็นศึกษาในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรฝ่าย ทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ว่ามีความสัมพันธ์ต่อการ ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การหรือไม่ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าบุคคลเป็นปัจจัยใน การบริหารงานที่มีความสำคัญ เนื่องจากคนคือปัจจัยหลักที่สำคัญในองค์การ หากคนขาด ประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การก็ไม่ว่าจะดำเนินการให้ได้ประสิทธิผล การศึกษาในเรื่องของ ปัจจัยส่วนบุคคล จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญ อ้างอิงตามแนวคิดเรื่องกระบวนการยอมรับ นวัตกรรม ที่แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นความรู้ ขั้นการสนใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้ และขั้นการยืนยัน และการที่องค์การใดองค์การหนึ่งจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมต้องขึ้นอยู่กับ การรับรู้ถึงนวัตกรรมนั้นของคนในองค์การ ซึ่งแนวคิดเรื่องการยอมรับนวัตกรรม ได้ชี้ให้เห็นว่า การ เกิดความคิดใหม่ กระบวนการใหม่ วิธีการใหม่ หรือที่เราเรียกว่านวัตกรรมนั้น ย่อมเกิดขึ้นและ แพร่กระจายได้ในสังคมโดยทั่วไปโดยคน จากกิจกรรมข้างต้นเป็นกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน ทั้งสิ้น และจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ มาลี คล้ายทองดี (2554) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัย ส่วนบุคคล หรือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา และทักษะ การใช้คอมพิวเตอร์ ของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับการใช้งาน

ระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยทางประชากรศาสตร์นั้นไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP แต่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ความพึงพอใจ และการยอมรับการใช้งานระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP

จะเห็นได้ว่า การที่องค์การคิดจะทำการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงวิธีการ หรือกระบวนการไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลเป็นหลัก การยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมขององค์การ คนในองค์การมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม เพื่อการบริหารจัดการองค์การนี้จึงนำปัจจัยส่วนบุคคลมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

### ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคนบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงองค์การ จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาทฤษฎีองค์การตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, 2553: 34 – 36) เพราะแนวคิดดังกล่าวศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมภายในองค์การถึงระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่ ระบบย่อยทางเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ระบบย่อยทางโครงสร้างขององค์การ ระบบย่อยทางเทคโนโลยี ระบบย่อยทางจิตวิทยาสังคม (ทัศนคติ การเรียนรู้ แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ และการติดต่อสื่อสาร) และระบบย่อยทางการจัดการ ซึ่งเป็นการมองในมุมแคบ โดดชิดกับความรู้สึก นึกคิดของบุคลากรในองค์การ และเป็นการเข้าถึงองค์การมากกว่าการมองสิ่งแวดล้อมครอบคลุมทั้งระบบ ซึ่งอาจจะเป็นการยากที่ผู้วิจัยจะควบคุมผลกระทบการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผลการวิจัยอาจจะคลาดเคลื่อน ไม่ทันสมัยด้วยสิ่งแวดล้อมต่างๆ นั้นได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว และด้วยสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ คือปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ในกรณีที่สิ่งแวดล้อมดี มีความเหมาะสมก็ย่อมจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ดี และบุคลากรจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์การได้ง่าย การคำนึงถึงความเหมาะสมของเทคโนโลยีเพื่อรองรับนวัตกรรมที่เกิดขึ้นก็มีความสำคัญ การคัดเลือกเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม ตรงตามที่ที่พวกรณ หล่อสุวรรณรัตน์ กล่าวถึง คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านเวลา มิติด้านเนื้อหา มิติด้านรูปแบบ และมิติด้านกระบวนการ และต้องเป็นไปตามหลักการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ของ Ranieri รวมถึงศึกษาตามผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องของกัลยา ภูักิตการ (2541) พบว่าสภาพแวดล้อมภายในอย่างน้อย 6 ปัจจัย ที่เอื้อต่อการใช้โปรแกรม SAP-HR ได้แก่ ปัจจัยคุณสมบัติของโปรแกรม ทัศนคติของผู้ใช้โปรแกรม การจัดโครงสร้าง การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนทางการเงิน และ

ปฏิสัมพันธ์ของคนกับคอมพิวเตอร์ ในบริษัท ชินวัตรคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของ กัทธนา ลิมชวลิต (2539) พบว่า ความรู้เรื่องหลักการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การมีนวัตกรรมสำเร็จรูป และความง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมของบุคลากร สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และผลงานวิจัยของเจษฎา ดวงไย (2542) พบว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในเรื่องของปัจจัยด้านโปรแกรม ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัจจัยภายในองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์ต่อการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน และผลงานวิจัยของเขมรัฐ บุญสิทธิ์ (2537) พบว่าในองค์กรประกอบด้วยคนหลายๆ คน ซึ่งแต่ละคนก็มีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน การประสบความสำเร็จขององค์กรคือการนำความรู้ความสามารถของคนมารวมกันเพื่อผลักดันให้กิจกรรมดำเนินการได้ มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน แต่ทั้งนี้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรจะต้องไม่ขัดกันกับวัฒนธรรมขององค์กร

จะเห็นได้ว่า สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig ตามระบบย่อยทั้ง 5 ระบบนั้นมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นทั้งสิ้น การที่ผู้วิจัยจะได้ศึกษาปัจจัยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น การศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรตามระบบย่อยทั้ง 5 ระบบ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ผลและช่วยสนับสนุนความครบถ้วน ถูกต้องของผลงานวิจัยนี้ และได้นำปัจจัยขององค์กรมา กำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยข้อ 2

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหาร ทรัพยากรองค์กร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็น การศึกษาตามระเบียบแบบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม
- 3.5 วิธีการศึกษา
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์กร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้ กำหนดประชากรที่จะใช้ในการศึกษาคั้งนี้แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ

เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ SAP ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล จำนวน 107 คน ที่ใช้งานระบบ SAP – HR ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้นจำนวน 97 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 90.65

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามความคิดเห็น

#### 3.3 ตัวแปรที่ใช้การศึกษา

##### 3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้กรอกแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบ SAP – HR ในแต่ละวัน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
  - 1) เพศชาย
  - 2) เพศหญิง
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
  - 1) น้อยกว่า 2 - 5 ปี
  - 2) 26 - 30 ปี
  - 3) 31 - 35 ปี
  - 4) 36 - 40 ปี
  - 5) 41 - 45 ปี
  - 6) อายุ 46 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้
  - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 2) ปริญญาตรี
  - 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. เงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
  - 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
  - 2) 10,001 – 15,000 บาท
  - 3) 15,001 – 20,000 บาท
  - 4) 20,001 – 25,000 บาท
  - 5) มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป
5. อายุราชการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
  - 1) น้อยกว่า 1 ปี
  - 2) 1 – 5 ปี
  - 3) 6 – 10 ปี
  - 4) 11 – 15 ปี
  - 5) 16 – 20 ปี
  - 6) มากกว่า 20 ปี

6. ระยะเวลาที่ใช้โปรแกรม SAP – HR ในแต่ละวัน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1) มากกว่า 4 ชั่วโมง
- 2) 1 – 4 ชั่วโมง
- 3) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบ 5 ระบบภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ จิตวิทยาสังคม และการจัดการ เป็นคำถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 40 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบจัดลำดับ (Ordinal Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า ของ Likert (Likert Scale) จะให้ค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับ 3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2542 : 29) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

**เกณฑ์การแปลความหมายและคะแนนตามระดับความคิดเห็น**

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนของปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

**3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ **ขั้นความรู้** **ขั้นการจูงใจ** **ขั้นการตัดสินใจ** **ขั้นการนำไปใช้** และ **ขั้นการยืนยัน** เป็นคำถามปลายปิด (Close – end Questions) จำนวน 23 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบจัดลำดับ (Ordinal Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert (Likert Scale) จะให้ค่าน้ำหนัก ดังนี้ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบจัดลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับ 3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2542 : 29) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

### เกณฑ์การแปลความหมายและคะแนนตามระดับความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์การ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3.3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด Open – end Questions)

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 4 ข้อ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

1. ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการใช้งานระบบงาน SAP ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเตรียมความพร้อมสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่จะนำระบบงาน SAP ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

### 3.4 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับยอมรับนวัตกรรม หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี รวมทั้งคุณลักษณะของโปรแกรม ERP ระบบงาน SAP – HR ตามมาตรฐานสากล เป็นต้น
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม อ้างอิงขั้นตอนจากหนังสือระเบียบวิธีวิจัย สำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ ของสุจิตรา บุญรัตพันธ์ (2552: 194-203)
3. สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1

1. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์การ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์การ

### ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

1. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาหาแนวทางแก้ไข เพื่อตรวจสอบความถูกต้องที่ตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้
3. วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือในการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน ได้แก่ บุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล แล้วนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจว่าถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า ใกล้เคียง 1.00 (ประมาณ 0.80 ขึ้นไป) จะไม่แก้ไขคำถาม (แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.80 จะทำการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถาม) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเท่ากับ 0.968 จึงไม่แก้ไขแบบสอบถาม

### 3.5 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย แบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.5.1 **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล การตอบแบบสอบถาม จากประชากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล จำนวน 107 คน ที่ใช้งานระบบ SAP ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป เนื่องจากมีประสบการณ์ เกี่ยวกับโปรแกรม SAP-HR

3.5.2 **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้ข้อมูลแนวคิด และทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีระบบ แนวคิดและหลักการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ และคุณลักษณะของโปรแกรม ERP ระบบงาน SAP – HR จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวม ไว้แล้วในลักษณะของ ตำรา เอกสารทางวิชาการ เอกสารของโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) ข้อมูลจาก Website และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชากร โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามเอง
2. ใ้กับบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล
3. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

3.6.1 **การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)** เพื่ออธิบายถึง ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งาน ระบบงาน SAP ในแต่ละวัน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 และ 2
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ 2

### 3.6.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

1. สถิติการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล T – Test Independent ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม และ One – Way Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม และ Multiple Comparisons เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มแล้วมีความแตกต่างกัน เพื่อให้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
2. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ใช้สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่สัมพันธ์กัน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ประกอบด้วย เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ รายด้านและรายชื่อ
- 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ชั้นความรู้ ชั้นการจูงใจ ชั้นการตัดสินใจ ชั้นการนำไปใช้ ชั้นการยืนยัน รายด้านและรายชื่อ
- 4.4 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 4.5 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กรต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 4.6 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

โดยผู้วิจัยจะทำการทดสอบ สมมติฐานงานวิจัย ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยเชิงระบบย่อยภายในองค์กร ได้แก่ ระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ระบบย่อยโครงสร้างขององค์กร ระบบย่อยทางเทคโนโลยี ระบบย่อยทางจิตวิทยา และระบบย่อยทางการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์และนำเสนอเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

n = 97

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	27	27.8
หญิง	70	72.2
รวม	97	100.0
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	4	4.1
26 - 30 ปี	40	41.2
31 - 35 ปี	25	25.8
36 - 40 ปี	14	14.4
41 - 45 ปี	5	5.2
อายุ 46 ปี ขึ้นไป	9	9.3
รวม	97	100.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.2
ระดับปริญญาตรี	65	68.0
สูงกว่าปริญญาตรี	25	25.8
รวม	97	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

n = 97

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>เงินเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-
10,001 – 15,000 บาท	47	48.5
15,001 – 20,000 บาท	24	24.7
20,001 – 25,000 บาท	13	13.4
มากกว่า 25,000 บาท	13	13.4
รวม	97	100.0
<b>อายุราชการ</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.1
1 – 5 ปี	40	41.2
6 – 10 ปี	33	34.0
11 – 15 ปี	4	4.2
16 – 20 ปี	8	8.2
มากกว่า 20 ปี	10	10.3
รวม	97	100.0
<b>ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน</b>		
น้อยกว่า 1 ชม.	26	26.8
1 – 4 ชม.	26	26.8
มากกว่า 4 ชม.	45	46.4
รวม	97	100.0
<b>ระบบงานที่ใช้ (Module)</b>		
1. ระบบวางแผนทรัพยากรบุคคล Organization Management (HR – OM)	11	11.3
2. ระบบสรรหาและคัดเลือก Recruitment System (HR – RC)	5	5.2
3. ระบบทะเบียนประวัติและความก้าวหน้าของบุคลากร Personnel Administration (HR – PA)	23	23.7

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

n = 97

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระบบงานที่ใช้ (Module)</b>		
4. ระบบการลงเวลาการปฏิบัติงาน Time Management (HR – TM)	7	7.2
5. ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล Training & Event Management (HR – TE)	11	11.3
6. ระบบบุคลากรสัมพันธ์และสวัสดิการ Benefit (HR – BF)	7	7.2
7. ระบบการประเมิน Personnel Development (HR – PD)	5	5.2
8. ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน Payroll (HR – PY)	29	28.9
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยมีข้อค้นพบ ดังนี้

1. เพศ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8
2. อายุ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31- 35 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ในช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ในช่วงอายุมากกว่า 46 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ช่วงอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1
3. ระดับการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2
4. เงินเดือน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,001 –

20,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

5. อายุราชการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาอายุการทำงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34 อายุการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 อายุการทำงานระหว่าง 20 -16 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และ อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1
6. ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการใช้งานโปรแกรม SAP-HR มากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาใช้เวลาอยู่ในช่วง 1 – 4 ชั่วโมงจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และใช้เวลาในการใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8
7. ระบบงานที่ใช้ (Module) พบว่าประชากรส่วนใหญ่ ใช้ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาใช้ระบบทะเบียนประวัติและความก้าวหน้าของบุคคล จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ระบบวางแผนทรัพยากรบุคคล 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระบบการลงเวลาและการปฏิบัติงานจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ระบบบุคลากรสัมพันธ์และสวัสดิการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ระบบสรรหาและคัดเลือก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และระบบการประเมิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าจากข้อมูลประชากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26– 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีอายุการทำงานระหว่าง 5 -1 ปี ใช้เวลาปฏิบัติงานในระบบโปรแกรม SAP-HR มากกว่า 4 ชั่วโมง และModule (ระบบงานย่อย) ที่ใช้งานมากคือ Module เงินเดือนและค่าตอบแทน

#### 4.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ประกอบด้วย เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ

รายด้าน รายข้อ

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร จำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	2.970	1.025	ปานกลาง
2. โครงสร้างขององค์กร	3.164	0.969	ปานกลาง
3. เทคโนโลยี	2.881	1.006	ปานกลาง
4. จิตวิทยาสังคม	2.909	0.929	ปานกลาง
5. การจัดการ	2.952	0.965	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ในแต่ละด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.970 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.025 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ปานกลาง

ด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.164 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.969 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ปานกลาง

ด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.881 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.006 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ปานกลาง

ด้านจิตวิทยาสังคม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.909 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.929 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ปานกลาง

ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.952 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.965 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ปานกลาง

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการบริหารปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จะพบว่าด้านของโครงสร้างองค์กรมีค่ามากที่สุด

รองลงมาคือด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการจัดการ ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านเทคโนโลยีเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เห็นว่า ปัจจัยเชิงระบบด้านโครงสร้างขององค์กรเป็นด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่หากพิจารณาถึงด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของการปัจจัยเชิงระบบด้านเทคโนโลยี

**ตารางที่ 4.3** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. คณะฯ มีคำสั่ง หรือนโยบายที่ชัดเจนในการนำระบบงาน SAP มาใช้อย่างจริงจังในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.299	0.903	ปานกลาง
2. ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะฯ ที่มุ่งเป็นสถาบันการแพทย์ระดับสากล	3.010	0.929	ปานกลาง
3. ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเป็นสากล	3.082	0.772	ปานกลาง
4. การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>SENIORITY</i> : กัลยาณมิตร รักกันดุจพี่น้อง	2.608	1.085	ต่ำ
5. การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>INTEGRITY</i> : ความถูกต้อง และเชื่อถือได้	3.010	1.055	ปานกลาง
6. การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>RESPONSIBILITY</i> : ความมีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา	3.103	1.055	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.3** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
7. การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>INNOVATION</i> : ความคิดสร้างสรรค์	2.589	0.997	ต่ำ
8. การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>ALTRUISM</i> : คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง	2.866	1.186	ปานกลาง
9. การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>JOURNEY TO EXCELLENCE AND SUSTAINABILITY</i> : มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน	3.268	1.045	ปานกลาง
ภาพรวม	2.970	1.025	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายและค่านิยมที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.970 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.025 สามารถสรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อ 1 – 3 เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.010 ,3.299 และ 3.082 ตามลำดับ แสดงว่า เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 – 10 เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.866 ,2.587 ,2.989 ,3.103 ,3.010 ,2.608 และ 3.268 ตามลำดับ แสดงว่า ค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.4** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้าน โครงสร้างขององค์กร จำแนก เป็นรายชื่อ

ด้านโครงสร้างขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. คณะฯ มีโครงสร้างเป็นระบบราชการ มีลำดับชั้น การบังคับบัญชาที่ชัดเจน	3.433	0.945	สูง
2. โครงสร้างองค์กรของคณะฯ ในลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.100	0.906	ปานกลาง
3. โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมส่งผลให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ	3.288	1.060	ปานกลาง
4. คณะฯ มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.092	1.051	ปานกลาง
5. คณะฯ มีการจัด ผู้ปฏิบัติงานลงในโครงสร้างขององค์กร ตามความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	2.948	0.894	ปานกลาง
6. โครงสร้างองค์กรของคณะฯ เป็นไปตามกฎระเบียบ แต่ก็มีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม	3.123	0.892	ปานกลาง
ภาพรวม	3.164	0.969	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.164 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.969 สามารถสรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 คณะฯ มีโครงสร้างเป็นระบบราชการ มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.433 มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูง

คำถามข้อที่ 2 โครงสร้างองค์กรของคณะฯ ในลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.1 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมส่งผลให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.288 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 คณะฯ มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.092 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 5 คณะฯ มีการจัด ผู้ปฏิบัติงานลงในโครงสร้างขององค์กร ตามความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ค่าเฉลี่ย 2.948 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 6 โครงสร้างองค์กรของคณะฯ เป็นไปตามกฎระเบียบ แต่ก็มีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.123 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

**ตารางที่ 4.5** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านเทคโนโลยี จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ระบบงาน SAP – HR เป็นโปรแกรมที่ใช้ทำงานง่ายและสะดวก	2.855	0.924	ปานกลาง
2. ระบบงาน SAP – HR มีระบบการรักษาข้อมูลที่ดีไม่สูญหาย หรือถูกลบทิ้งได้ง่าย	2.907	0.902	ปานกลาง
3. ระบบงาน SAP – HR มีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับที่ดี	3	0.957	ปานกลาง
4. ระบบงาน SAP – HR มีการออกแบบหน้าจอที่เหมาะสมกับการใช้งาน	2.955	0.956	ปานกลาง
5. ระบบงาน SAP – HR มีรูปแบบรายงานที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	2.755	1.060	ปานกลาง
6. การใช้งานระบบงาน SAP - HR สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน	2.958	0.988	ปานกลาง
7. คณะฯ ได้จัดอุปกรณ์ทางด้าน Hardware ที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อรองรับการใช้งานระบบงาน SAP – HR	3.144	1.099	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.5** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์  
ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านเทคโนโลยี จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
8. คณะฯ ได้มอบหมายหรือจัดให้มีผู้ที่มีทักษะ เชี่ยวชาญ (Vendor) ในการใช้งานระบบงาน SAP มาเป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำ	2.690	1.054	ปานกลาง
9. คณะฯ ได้จัดฝึกอบรมบุคลากรของคณะฯ (Programmer) ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญให้สามารถ ปฏิบัติงานจนถึงขั้นให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานได้	2.670	1.038	ปานกลาง
ภาพรวม	2.881	1.006	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.881 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.006 สามารถสรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 – 6 เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของระบบงาน SAP - HR มีค่าเฉลี่ย 2.752, 2.958, 3.000, 2.907, 2.588 และ 2.958 ตามลำดับ แสดงว่าคุณสมบัติของระบบงาน SAP - HR มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมในระดับปานกลาง

คำถามข้อที่ 7 คณะฯ ได้จัดอุปกรณ์ทางด้าน Hardware ที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อรองรับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.144 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 8 คณะฯ ได้มอบหมายหรือจัดให้มีผู้ที่มีทักษะ เชี่ยวชาญ (Vendor) ในการใช้งานระบบงาน SAP มาเป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 2.690 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 9 คณะฯ ได้จัดฝึกอบรมบุคลากรของคณะฯ (Programmer) ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญให้สามารถปฏิบัติงาน จนถึงขั้นให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย 2.670 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

**ตารางที่ 4.6** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์  
ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านจิตวิทยาสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านจิตวิทยาสังคม	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความคุ้นเคย และมีประสบการณ์ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในระบบงานย่อยระบบใดระบบหนึ่งเป็นอย่างดี	3.051	0.905	ปานกลาง
2. ระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ง่ายต่อการศึกษา และสามารถถ่ายทอดวิธีการใช้งานให้ผู้อื่นได้	2.855	0.968	ปานกลาง
3. การใช้งานระบบงาน SAP – HR อำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้สภาพการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม	3.041	0.911	ปานกลาง
4. ความสำเร็จในการทำงานผ่านการใช้งานระบบงาน SAP – HR ทำให้ผลงานได้รับการยอมรับ น่าเชื่อถือ งานมีความก้าวหน้าขึ้น	2.927	0.938	ปานกลาง
5. การใช้งานระบบ SAP – HR ได้ผ่านกระบวนการจัดการเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ และการจัดบุคลากรร่วมปฏิบัติงานในโครงการฯ เป็นอย่างดี	2.938	0.922	ปานกลาง
6. สิ่งการและการควบคุมการปฏิบัติงานจากผู้บริหารมีความเหมาะสม ชัดเจนและเป็นขั้นตอน	2.835	0.931	ปานกลาง
7. ผู้บริหารมีความรู้ในเรื่องของระบบงาน SAP – HR สามารถถ่ายทอดและเสนอแนะแนวทางการดำเนินการได้เป็นอย่างดี	2.711	0.978	ปานกลาง
8. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้	2.917	0.862	ปานกลาง
ภาพรวม	2.909	0.929	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.909 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.929 สรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ท่านมีความคุ้นเคย และมีประสบการณ์ใช้งาน ระบบงาน SAP – HR ในระบบงานย่อยระบบใดระบบหนึ่งเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.051 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 ระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ง่ายต่อการศึกษา และสามารถถ่ายทอดวิธีการใช้งานให้ผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ย 2.855 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 การใช้งานระบบงาน SAP – HR อำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้สภาพการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม ค่าเฉลี่ย 3.041 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 ความสำเร็จในการทำงานผ่านการใช้งานระบบงาน SAP – HR ทำให้ผลงานได้รับการยอมรับ น่าเชื่อถือ งานมีความก้าวหน้าขึ้น ค่าเฉลี่ย 2.927 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 5 การใช้งานระบบ SAP – HR ได้ผ่านกระบวนการจัดการเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ และการจัดบุคลากรร่วมปฏิบัติงานในโครงการฯ เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 2.938 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 6 สิ่งการและการควบคุมการปฏิบัติงานจากผู้บริหารมีความเหมาะสมชัดเจนและเป็นขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 2.835 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 7 ผู้บริหารมีความรู้ในเรื่องของระบบงาน SAP – HR สามารถถ่ายทอดและเสนอแนะแนวทางการดำเนินการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 2.711 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 8 ผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ ค่าเฉลี่ย 2.917 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

**ตารางที่ 4.7** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคนบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านการจัดการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการจัดการ	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ระบบงาน SAP – HR เหมาะสมที่จะนำมาใช้งานในขณะนี้ ตรงตามหลักการ HRIS ที่ว่า เป็นฐานข้อมูลที่ต้องการใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรของตน	3.144	0.946	ปานกลาง
2. ระบบงาน SAP – HR สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อยได้สะดวก ไม่ว่าจะเป็นการ	2.866	0.996	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.7** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ต่อปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ด้านการจัดการ จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ด้านการจัดการ	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
เชื่อมโยงระหว่างระบบงานย่อยในระบบงาน SAP – HR เอง หรือการเชื่อมโยงข้ามระบบงาน เช่น การเชื่อมโยงกับระบบงาน SAP – FI			
3. การใช้งานระบบ SAP – HR เป็นการดำเนินการเชิงรุก ในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	3.082	0.975	ปานกลาง
4. คุณสมบัติทางด้านเทคนิคของระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้รับบริการของฝ่ายฯ มีความพึงพอใจ	2.896	0.973	ปานกลาง
5. ระบบ SAP – HR สร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นภายในองค์กร	2.556	0.978	ต่ำ
6. ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวม และมีข้อมูลที่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.134	0.885	ปานกลาง
7. ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล มากขึ้น	2.989	0.895	ปานกลาง
ภาพรวม	2.952	0.965	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.952 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.965 สรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ระบบงาน SAP – HR เหมาะสมที่จะนำมาใช้งานในขณะนี้ ตรงตามหลักการ HRIS ที่ว่าเป็นฐานข้อมูลที่องค์กรใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรของตน ค่าเฉลี่ย 3.144 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 ระบบงาน SAP – HR สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อยได้สะดวก ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างระบบงานย่อยในระบบงาน SAP – HR เอง หรือการ

เชื่อมโยงข้ามระบบงาน เช่น การเชื่อมโยงกับระบบงาน SAP – FI ค่าเฉลี่ย 2.866 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 การใช้งานระบบ SAP – HR เป็นการดำเนินการเชิงรุก ในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.082 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 คุณสมบัติทางด้านเทคนิคของระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้รับบริการของฝ่ายฯ มีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 2.896 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 5 ระบบ SAP – HR สร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 2.556 ระดับความคิดเห็นค่อนข้างต่ำ

คำถามข้อที่ 6 ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวม และมีข้อมูลที่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.134 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 7 ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล มากขึ้น ค่าเฉลี่ย 2.989 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

**4.3 ระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นความรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้ ขั้นการยืนยัน** วิทยานิพนธ์และรายชื้อ

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์

ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม จำแนกเป็นรายด้าน

การยอมรับนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ขั้นความรู้	2.888	0.940	ปานกลาง
2. ขั้นการจูงใจ	3.018	0.958	ปานกลาง
3. ขั้นการตัดสินใจ	3.271	0.874	ปานกลาง
4. ขั้นการนำไปใช้	2.903	0.950	ปานกลาง
5. ขั้นการยืนยัน	3.185	0.915	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ในแต่ละด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ขั้นความรู้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.888 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.940 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อการยอมรับนวัตกรรม ปานกลาง

ขั้นการจูงใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.018 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.958 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อการยอมรับนวัตกรรม ปานกลาง

ขั้นการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.271 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.874 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อการยอมรับนวัตกรรม ปานกลาง

ขั้นการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.903 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.950 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อการยอมรับนวัตกรรม ปานกลาง

ขั้นการยืนยัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.185 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.915 ระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อการยอมรับนวัตกรรม ปานกลาง

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับนวัตกรรม ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จะพบว่าขั้นการตัดสินใจมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือขั้นการยืนยัน ขั้นการจูงใจ ขั้นการนำไปใช้ และขั้นความรู้เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเป็นด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่หากพิจารณาถึงด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของการยอมรับนวัตกรรมคือขั้นความรู้

**ตารางที่ 4.9** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ

ขั้นความรู้	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้คณะฯ ต้องนำระบบงาน SAP – HR เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้ผลงานมีประสิทธิภาพขึ้น	3.072	0.904	ปานกลาง
2. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน SAP - HR ว่า เป็นระบบงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มาก่อนการเริ่มใช้งานจริง	2.618	0.929	ปานกลาง
3. ท่านทราบว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่สามารถรองรับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากร	3.030	0.859	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.9** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคนบตี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม **ขั้นความรู้** จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ขั้นความรู้	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
บุคคลได้			
4. ระบบ SAP – HR สามารถเข้ากันได้กับกระบวนการปฏิบัติงานเดิม ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนมากนัก	2.733	0.973	ปานกลาง
5. จากความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP – HR ที่ท่านมีอยู่ ทำให้ท่านเข้าใจในหลักการและพร้อมที่จะเริ่มใช้งานระบบงาน	2.989	0.962	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นความรู้ของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.888 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.940 สรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ท่านเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้คณะฯ ต้องนำระบบงาน SAP – HR เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้ผลงานมีประสิทธิภาพขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.072 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน SAP - HR ว่าเป็นระบบงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มาก่อนการเริ่มใช้งานจริง ค่าเฉลี่ย 2.618 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 ท่านทราบว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่สามารถรองรับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ ค่าเฉลี่ย 3.030 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 ระบบ SAP – HR สามารถเข้ากันได้กับกระบวนการปฏิบัติงานเดิม ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนมากนัก ค่าเฉลี่ย 2.732 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 5 จากความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP – HR ที่ท่านมีอยู่ ทำให้ท่านเข้าใจในหลักการและพร้อมที่จะเริ่มใช้งานระบบงาน ค่าเฉลี่ย 2.989 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

**ตารางที่ 4.10** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นตอนการจูงใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

ขั้นตอนการจูงใจ	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. การใช้งานระบบงาน SAP – HR เป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในคณะฯ	3.288	0.999	ปานกลาง
2. การใช้งานระบบงาน SAP – HR เป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในคณะฯ	3.288	0.999	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นบุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการและได้ใช้งานระบบงาน SAP - HR	3.247	0.878	ปานกลาง
4. ท่านติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการพัฒนาระบบงาน SAP ของคณะฯ ด้วยความสนใจอย่างต่อเนื่อง	2.927	0.960	ปานกลาง
5. มีการสอบถามความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชา และติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะๆ	2.773	0.962	ปานกลาง
6. การใช้งานระบบงาน SAP – HRเหมาะสมกับกระบวนการทำงานทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะฯ สามารถทำให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ สามารถตรวจสอบย้อนหลัง และคาดการณ์ล่วงหน้าได้	2.855	0.889	ปานกลาง
ภาพรวม	3.018	0.958	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการจูงใจของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.018 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.958 สรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 การใช้งานระบบงาน SAP – HR เป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในคณะฯ ค่าเฉลี่ย 3.288 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นบุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการและได้ใช้งานระบบงาน SAP - HR ค่าเฉลี่ย 3.247 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 ท่านติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการพัฒนาระบบงาน SAP ของคณะฯ ด้วยความสนใจอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 2.927 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 มีการสอบถามความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชาและติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะๆ ค่าเฉลี่ย 2.773 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 5 การใช้งานระบบงาน SAP – HR เหมาะสมกับกระบวนการทำงานทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะฯ สามารถทำให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ สามารถตรวจสอบย้อนหลัง และคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ค่าเฉลี่ย 2.855 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นตอนการตัดสินใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

ขั้นการตัดสินใจ	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับทางคณะฯ ในการใช้งานระบบ SAP - HR โดยไม่รู้สีกกดดัน หรือกังวลใจ	3.381	0.742	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกชอบระบบงาน SAP – HR และเห็นว่าระบบงานนี้มีประโยชน์เป็นอย่างมาก และมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น	2.969	0.962	ปานกลาง
3. ท่านยอมรับที่จะใช้งาน SAP – HR	3.463	0.829	สูง
ภาพรวม	3.271	0.874	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นการตัดสินใจของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.271 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.874 สรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับทางคณะฯ ในการใช้งานระบบ SAP - HR โดยไม่รู้สีกกดดัน หรือกังวลใจ ค่าเฉลี่ย 3.381 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 ท่านรู้สึกชอบระบบงาน SAP – HR และเห็นว่าระบบงานนี้มีประโยชน์เป็นอย่างมาก และมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 2.969 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 ท่านยอมรับที่จะใช้งาน SAP – HR ค่าเฉลี่ย 3.463 ระดับความคิดเห็นสูง

**ตารางที่ 4.12** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์  
ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขั้นตอนนำไปใช้ จำแนกเป็นรายชื่อ

ขั้นตอนนำไปใช้	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ระบบงาน SAP – HR สามารถใช้งานได้ง่าย เหมาะสม รูปแบบรายงานตรงตามความต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามนโยบายหรือความ ต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ปฏิบัติงานและ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	2.855	1.030	ปานกลาง
2. คณะฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงาน และสามารถ แก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้	2.783	0.926	ปานกลาง
3. คณะฯ จัดให้มีผู้รับปรึกษาปัญหา (Helpdesk) สำหรับการใช้งานระบบงาน SAP ช่วยให้ท่าน สามารถใช้งานระบบงานได้ง่าย การแก้ไขปัญหา ทันที่วงที่	2.979	0.923	ปานกลาง
4. ระบบงาน SAP – HR สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเพิ่มเติมให้ตรงตามความ ต้องการใช้งานจริงได้	2.804	0.942	ปานกลาง
5. คณะฯ ยินดี และให้การสนับสนุนในการแก้ไข ระบบงาน SAP – HR ให้เป็นไปตามสภาพการใ้ งานจริง	2.979	0.901	ปานกลาง
6. ระบบงาน SAP – HR สามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเห็นด้วยที่คณะฯ นำ ระบบงานนี้มาใช้	3.020	0.968	ปานกลาง
ภาพรวม	2.903	0.950	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ขั้นตอนนำไปใช้ของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับ  
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.903 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.950 สรุปผลโดยจำแนกเป็น  
รายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ระบบงาน SAP – HR สามารถใช้งานได้ง่าย เหมาะสม รูปแบบรายงานตรงตามความต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามนโยบายหรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 2.855 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 คณะฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานในเบื้องต้นได้ ค่าเฉลี่ย 2.783 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 คณะฯ จัดให้มีผู้รับปรึกษาปัญหา (Helpdesk) สำหรับการใช้งานระบบงาน SAP ช่วยให้ท่านสามารถใช้งานระบบงานได้ง่าย การแก้ไขปัญหาทันที ค่าเฉลี่ย 2.979 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 ระบบงาน SAP – HR สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเพิ่มเติมให้ตรงตามความต้องการใช้งานจริงได้ ค่าเฉลี่ย 2.804 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 5 คณะฯ ยินดี และให้การสนับสนุนในการแก้ไขระบบงาน SAP – HR ให้เป็นไปตามสภาพการใช้งานจริง ค่าเฉลี่ย 2.979 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คำถามข้อที่ 6 ระบบงาน SAP – HR สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเห็นด้วยที่คณะฯ นำระบบงานนี้มาใช้ ค่าเฉลี่ย 3.020 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขึ้นการยืนยัน จำแนกเป็นรายชื่อ

ขึ้นการยืนยัน	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับการปฏิบัติงานประจำของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ช่วยให้งานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.195	0.849	ปานกลาง
2. ระบบงาน SAP – HR สามารถช่วยให้งานของท่าน ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ข้อมูลบุคลากรในคณะฯ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก	3.216	0.856	ปานกลาง
3. ระบบงาน SAP เป็นระบบงานที่ถูกพัฒนาเพื่อรองรับการทำงานในระดับสากล ใช้แพร่หลายกันทั่วโลก จึงมีราคาค่อนข้างแพง แต่มีความคุ้มค่ากับการนำมาใช้งานในคณะฯ	3.185	0.893	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.13** แสดงระดับความคิดเห็นของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ต่อการยอมรับนวัตกรรม ขึ้นการยืนยัน จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ขึ้นการยืนยัน	ระดับความเป็นจริง		
	Mean	S.D.	ระดับ
4. ท่านเห็นว่า คณะฯ ควรใช้งานระบบงาน SAP – HR ต่อไป	3.144	1.060	ปานกลาง
ภาพรวม	3.185	0.915	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขึ้นการยืนยันของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.185 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.915 สรุปผลโดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับการปฏิบัติงานประจำของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ช่วยให้งานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.195 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 2 ระบบงาน SAP – HR สามารถช่วยให้งานของท่าน ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ข้อมูลบุคลากรในคณะฯ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 3.216 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 3 ระบบงาน SAP เป็นระบบงานที่ถูกพัฒนาเพื่อรองรับการทำงานในระดับสากล ใช้แพร่หลายกันทั่วโลก จึงมีราคาค่อนข้างแพง แต่มีความคุ้มค่ากับการนำมาใช้งานในคณะฯ ค่าเฉลี่ย 3.185 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คำถามข้อที่ 4 ท่านเห็นว่า คณะฯ ควรใช้งานระบบงาน SAP –HR ต่อไป ค่าเฉลี่ย 3.144 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

#### 4.4 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การที่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากร  
องค์การ แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.14** แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ของ  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
จำแนกตามเพศ

การยอมรับนวัตกรรม	t-test for Equality of Means					
	เพศ	จำนวน (คน)	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2 tailed)
ขั้นความรู้	ชาย	27	13.33	4.029	-1.952	0.054
	หญิง	70	14.87	3.248		
ขั้นการจูงใจ	ชาย	27	14.15	3.243	-1.636	0.105
	หญิง	70	15.46	3.634		
ขั้นการตัดสินใจ	ชาย	27	9.52	2.408	-0.816	0.417
	หญิง	70	9.63	2.142		
ขั้นการนำไปใช้	ชาย	27	16.15	5.097	-1.662	0.100
	หญิง	70	12.91	4.529		
ขั้นการยืนยัน	ชาย	27	12.19	3.409	-1.111	0.269
	หญิง	70	12.96	2.926		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากร  
องค์การ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
จำแนกตามเพศ แสดงให้เห็นว่า

1. เพศกับขั้นความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปว่าพบว่า บุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย  
ของการความรู้ ไม่แตกต่างกัน
2. เพศกับการจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปว่าพบว่า บุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย  
ของการจูงใจ ไม่แตกต่างกัน

3. เพศกับการตัดสินใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.417 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปว่าพบว่า บุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน
4. เพศกับการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.100 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปว่าพบว่า บุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของการนำไปใช้ ไม่แตกต่างกัน
5. เพศกับการยืนยัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.269 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปว่าพบว่า บุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของการยืนยัน ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรทั้งเพศหญิงและเพศชายของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของชั้นความรู้ การตั้งใจ การตัดสินใจ การนำไปใช้ และการยืนยัน ซึ่งเป็นขั้นของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าเพศที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.15** แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามอายุ

One – Way Anova for Equality of Means						
การยอมรับนวัตกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ชั้นความรู้	ระหว่างกลุ่ม	40.45	5	8.09	0.637	0.672
	ภายในกลุ่ม	1195.49	91	12.70		
ชั้นการตั้งใจ	ระหว่างกลุ่ม	53.81	5	10.76	0.841	0.524
	ภายในกลุ่ม	1164.35	91	12.79		
ชั้นการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.54	5	2.31	0.457	0.807
	ภายในกลุ่ม	459.12	91	5.05		

**ตารางที่ 4.15** แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การยอมรับนวัตกรรม	One – Way Anova for Equality of Means					
	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขั้นการนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	159.21	5	31.84	1.454	0.213
	ภายในกลุ่ม	1992.46	91	21.89		
ขั้นการยืนยัน	ระหว่างกลุ่ม	130.56	5	26.11	3.070	0.130
	ภายในกลุ่ม	904.56	91	8.50		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA แสดงให้เห็นว่า

1. อายุกับขั้นความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.672 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีขั้นความรู้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. อายุกับขั้นการจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.524 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการจูงใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3. อายุกับขั้นการตัดสินใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.807 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
4. อายุกับการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.213 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการนำไปใช้นวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. อายุกับการยื่นยัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.130 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการยื่นยันเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า อายุบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของขั้นความรู้ การจูงใจ การตัดสินใจ การนำไปใช้ และการยื่นยัน ซึ่งเป็นขั้นของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าอายุที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การที่ **ไม่แตกต่างกัน**

**สมมติฐานข้อที่ 1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.16** แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

One – Way Anova for Equality of Means						
การยอมรับนวัตกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขั้นความรู้	ระหว่างกลุ่ม	97.313	2	48.657	4.163	0.019 *
	ภายในกลุ่ม	1098.625	94	11.687		
ขั้นการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	22.187	2	11.093	0.872	0.422
	ภายในกลุ่ม	1195.978	94	12.723		
ขั้นการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.705	2	2.353	0.475	0.624
	ภายในกลุ่ม	465.955	94	4.957		
ขั้นการนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	208.37	2	104.183	5.039	0.008*
	ภายในกลุ่ม	1943.304	94	20.670		
ขั้นการยื่นยัน	ระหว่างกลุ่ม	130.56	2	23.027	2.521	0.086
	ภายในกลุ่ม	904.56	94	9.133		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA แสดงให้เห็นว่า

1. การศึกษากับขั้นความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การที่ **แตกต่างกัน** จากระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. การศึกษากับการจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.422 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีการจูงใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3. การศึกษากับการตัดสินใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.624 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
4. การศึกษากับการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีการนำไปใช้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. การศึกษากับการยืนยัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีการยืนยันเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาของบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของขั้นความรู้ ขั้นของการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า การศึกษาของบุคลากรที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การที่**แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.17** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร  
ทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับขั้นความรู้

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.46	-	1.65	3.62
ปริญญาตรี	2.96	-1.65	-	1.97*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.64	-3.62	-1.97*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับขั้นความรู้มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นความรู้ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นความรู้ มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

**ตารางที่ 4.18** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร  
ทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับการนำไปใช้

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.38	-	3.29	5.85*
ปริญญาตรี	3.08	-3.29	-	2.56*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00	-5.85*	-2.56*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับขั้นการนำไปใช้มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้ มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้มากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

**สมมติฐานข้อที่ 1.4 บุคลากรที่มีเงินเดือนต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร  
ทรัพยากรองค์การ แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.19** แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของ  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
จำแนกตามเงินเดือน

One – Way Anova for Equality of Means						
การยอมรับนวัตกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขั้นความรู้	ระหว่างกลุ่ม	122.327	3	40.776	3.536	0.018*
	ภายในกลุ่ม	1060.830	92	11.531		
ขั้นการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.351	3	3.784	0.291	0.832.
	ภายในกลุ่ม	1198.274	92	13.025		
ขั้นการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	59.278	3	19.759	4.471	0.006*
	ภายในกลุ่ม	406.555	92	4.419		
ขั้นการนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	143.223	3	47.741	2.211	0.092
	ภายในกลุ่ม	2008.447	92	21.596		
ขั้นการยืนยัน	ระหว่างกลุ่ม	38.959	3	12.986	1.398	0.249
	ภายในกลุ่ม	854.874	92	9.292		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA แสดงให้เห็นว่า

1. เงินเดือนกับขั้นความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. เงินเดือนกับการจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.832 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่างกัน มีการจูงใจเกี่ยวกับการ

ยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. เงินเดือนกับการตัดสินใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
4. เงินเดือนกับการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่างกัน มีการนำไปใช้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
5. เงินเดือนกับการยืนยัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.249 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนต่างกัน มีการยืนยันเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เงินเดือนของบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของขั้นความรู้ การตัดสินใจ ที่แตกต่างกัน แต่มีขั้นของการสนใจ การนำไปใช้ และการยืนยัน ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า เงินเดือนที่ต่างกันส่งผลให้มีขั้นความรู้ และการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.20** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างเงินเดือนกับขั้นความรู้

เงินเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))				
	Mean	10,000 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 – 25,000	≥ 25,000
10,000 – 15,000	2.77	-	1.58	3.29*	0.91
15,001 – 20,000	2.49	-1.58	-	1.71	-0.67
20,001 – 25,000	2.78	-3.29*	-1.71	-	-2.38
≥ 25,000	2.90	-0.91	0.67	2.38	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างเงินเดือนกับขั้นความรู้มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นความรู้ที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นความรู้ มากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างเงินเดือนกับขั้นการตัดสินใจ

เงินเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))				
	Mean	10,000 – 15,000	15,001 – 20,000	20,001 – 25,000	≥ 25,000
10,000 – 15,000	3.15	-	1.02	1.29	2.21*
15,001 – 20,000	2.74	-1.02	-	0.27	1.19
20,001 – 25,000	2.72	-1.29	-0.27	-	0.92
≥ 25,000	3.05	-2.21*	-1.19	-0.92	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างเงินเดือนกับขั้นการตัดสินใจมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นการตัดสินใจที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน มากกว่า 25,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 1.5 บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร  
ทรัพยากรองค์การ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ของ  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
จำแนกตามอายุราชการ

One – Way Anova for Equality of Means						
การยอมรับนวัตกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขั้นความรู้	ระหว่างกลุ่ม	115.754	5	23.151	1.950	0.094
	ภายในกลุ่ม	1080.184	91	11.870		
ขั้นการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	59.461	5	11.892	0.934	0.463
	ภายในกลุ่ม	1158.704	91	12.733		
ขั้นการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	57.478	5	11.496	2.532	0.034.*
	ภายในกลุ่ม	413.182	91	4.540		
ขั้นการนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	13.341	5	26.268	1.183	0.324
	ภายในกลุ่ม	2020.229	91	22.201		
ขั้นการยืนยัน	ระหว่างกลุ่ม	54.732	5	10.946	1.172	0.329
	ภายในกลุ่ม	849.825	91	9.339		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับ  
นวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ จำแนกตามอายุราชการ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA  
แสดงให้เห็นว่า

1. อายุราชการกับขั้นความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับ  
การยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. อายุราชการกับการจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.249 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีการจูงใจเกี่ยวกับ  
การยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. อายุราชการกับการตัดสินใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
4. อายุราชการกับการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.324 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีการนำไปใช้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
5. อายุราชการกับการยืนยัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.329 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุราชการต่างกัน มีการยืนยันเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า อายุราชการของบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของความรู้ การสนใจ การนำไปใช้ และการยืนยันไม่แตกต่างกัน แต่มีขึ้นของการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 อายุราชการที่ต่างกัน ส่งผลให้มีการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.23** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างอายุราชการกับการตัดสินใจ

เงินเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))						
	Mean	≤ 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	≥ 20 ปี
≤ 1 ปี	3.50	-	3.20	4.05	5.50*	4.00	4.20
1-5 ปี	2.92	-3.20	-	0.85	2.30	0.80	1.00
6-10 ปี	2.94	-4.05	-0.85	-	1.45	-0.05	0.15
11-15 ปี	2.92	-5.50*	-2.30	-1.45	-	-1.50	-1.30
16-20 ปี	3.17	-4.00	-0.80	0.05	1.50	-	0.20
≥ 20 ปี	3.30	-4.20	-1.00	-0.15	1.30	-0.20	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างอายุราชการกับขึ้นการตัดสินใจมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุราชการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 1 ปี มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการตัดสินใจมากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน มากกว่า 11 – 15 ปี

**สมมติฐานข้อที่ 1.6 บุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.24** แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน

One – Way Anova for Equality of Means						
การยอมรับนวัตกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขั้นความรู้	ระหว่างกลุ่ม	41.100	2	20.550	1.673	0.193
	ภายในกลุ่ม	1154.838	94	12.286		
ขั้นการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	108.126	2	54.063	4.578	0.013.*
	ภายในกลุ่ม	1110.039	94	11.809		
ขั้นการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	26.344	2	13.172	2.787	0.067
	ภายในกลุ่ม	444.315	94	4.727		
ขั้นการนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	136.982	2	68.491	3.196	0.045.*
	ภายในกลุ่ม	2014.687	94	21.433		
ขั้นการยืนยัน	ระหว่างกลุ่ม	69.587	2	34.794	1.3.917	0.023.*
	ภายในกลุ่ม	834.969	94	8.883		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร จำแนกตามระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA แสดงให้เห็นว่า

1. ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันกับขั้นความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.193 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันต่างกัน มีความรู้

เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่0.05

2. ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันกับการจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันต่างกัน มีการจูงใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่0.05
3. ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันกับการตัดสินใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันต่างกัน มีการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **ไม่แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่0.05
4. ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันกับการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันต่างกัน มีการนำไปใช้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
5. ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันกับการยืนยัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันต่างกัน มีการยืนยันเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ **แตกต่างกัน** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันของบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของการจูงใจ การนำไปใช้ การยืนยันแตกต่างกัน แต่ขั้นความรู้และการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่0.05 แสดงว่า ระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันที่ต่างกันส่งผลให้มีการจูงใจ การนำไปใช้ และการยืนยันในการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.25** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร  
ทรัพยากรองค์กร รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันกับขั้นการงูใจ

ระยะเวลาใช้งาน ในแต่ละวัน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	Mean	≤ 1 ชม.	1 – 4 ชม.	≥ 4 ชม.
≤ 1 ชม.	2.95	-	-0.85	-2.45*
1 – 4 ชม.	2.86	0.85	-	-1.60
≥ 4 ชม.	3.02	2.45*	1.60	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันกับขั้นการงูใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นการงูใจที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง

**ตารางที่ 4.26** แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร  
ทรัพยากรองค์กร รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันกับขั้นการ  
นำไปใช้

ระยะเวลาใช้งาน ในแต่ละวัน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	Mean	≤ 1 ชม.	1 – 4 ชม.	≥ 4 ชม.
≤ 1 ชม.	3.05	-	1.50	-1.36
1 – 4 ชม.	2.91	-1.50	-	-2.86*
≥ 4 ชม.	3.20	1.36	2.86*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันกับขั้นการนำไปใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มี

ระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันกับขั้นการยืนยัน

ระยะเวลาใช้งาน ในแต่ละวัน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	Mean	≤ 1 ชม.	1 – 4 ชม.	≥ 4 ชม.
≤ 1 ชม.	2.76	-	2.00*	0.15
1 – 4 ชม.	2.60	-2.00*	-	-1.85*
≥ 4 ชม.	3.04	0.15	1.85*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รายคู่ระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันกับขั้นการยืนยันมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นการยืนยันที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Multiple Comparisons ในการทดสอบ แสดงว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง และบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการยืนยันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง

#### 4.5 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงระบบย่อยภายในองค์การ ได้แก่ ระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ระบบย่อยโครงสร้างขององค์การ ระบบย่อยทางเทคโนโลยี ระบบย่อยทางจิตวิทยา และระบบย่อยทางการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร

การยอมรับนวัตกรรมด้านการ					
	ขั้นความรู้	ขั้นการจูงใจ	ขั้นการตัดสินใจ	ขั้นการนำไปใช้	ขั้นการยืนยัน
<b>ปัจจัยเชิงระบบ</b>					
<b>เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
Pearson Correlation	.681*	.619*	.421*	.506*	.656*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
<b>โครงสร้างขององค์กร</b>					
Pearson Correlation	.563*	.508*	.412*	.350*	.469*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
<b>เทคโนโลยี</b>					
Pearson Correlation	.776*	.704*	.397*	.642*	.634*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
<b>จิตวิทยาสังคม</b>					
Pearson Correlation	.763*	.707*	.307*	.553*	.640*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000
<b>การจัดการ</b>					
Pearson Correlation	.788*	.770*	.612*	.579*	.701*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร โดยใช้สถิติ Pearson Correlation แสดงให้เห็นว่า

#### ปัจจัยเชิงระบบในด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1. ระดับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับขั้นความรู้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.681 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

2. ระดับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับการจูงใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.619 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
  3. ระดับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับการตัดสินใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.421 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
  4. ระดับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับการนำไปใช้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.506 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
  5. ระดับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับการยืนยัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการยืนยัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.656 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร กับ ระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร มีค่า Sig.(2-tailed) เฉลี่ยเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.577 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### ปัจจัยเชิงระบบในด้านโครงสร้างองค์กร

1. โครงสร้างองค์กรกับขั้นความรู้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.563 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. โครงสร้างองค์กรกับขั้นการจูงใจ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.508 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โครงสร้างองค์กรกับการ

ตัดสินใจ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.412 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

3. โครงสร้างองค์การกับการนำไปใช้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.350 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
4. โครงสร้างองค์การกับการยืนยัน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.469 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

โครงสร้างขององค์การกับ ระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร มีค่าเฉลี่ย Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ โครงสร้างขององค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.460 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

#### ปัจจัยเชิงระบบในด้านเทคโนโลยี

1. เทคโนโลยี กับขั้นความรู้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.776 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. เทคโนโลยี กับการจูงใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับการจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.704 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
3. เทคโนโลยี กับ การตัดสินใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ กับการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.397 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

4. เทคโนโลยีกับการนำไปใช้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเทคโนโลยี ความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.642 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
5. เทคโนโลยีกับการยืนยัน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการยืนยัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.634 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง

เทคโนโลยี กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ มีค่าเฉลี่ย Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.630 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง

#### ปัจจัยเชิงระบบในด้านจิตวิทยาสังคม

1. จิตวิทยาสังคม กับขั้นการยืนยัน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือจิตวิทยาสังคม มีความสัมพันธ์กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.763 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. จิตวิทยาสังคม กับการจูงใจ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือจิตวิทยาสังคม มีความสัมพันธ์กับการจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.707 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
3. จิตวิทยาสังคม กับการตัดสินใจ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือจิตวิทยาสังคม มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.307 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. จิตวิทยาสังคม กับขั้นการนำไปใช้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือจิตวิทยาสังคม มีความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.553 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. จิตวิทยาสังคม กับขั้นการยืนยัน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือจิตวิทยาสังคม มีความสัมพันธ์ กับการยืนยัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.640 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง

จิตวิทยาสังคม กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรการ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.594 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

#### ปัจจัยเชิงระบบในด้านการจัดการ

1. การจัดการ กับขั้นความรู้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การจัดการ มีความสัมพันธ์ กับขั้นความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.788 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. การจัดการ กับการจูงใจ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การจัดการ มีความสัมพันธ์ กับการจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.770 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
3. การจัดการ กับการตัดสินใจ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การจัดการ มีความสัมพันธ์ กับการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.612 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง
4. การจัดการ กับการนำไปใช้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การจัดการ มีความสัมพันธ์ กับการนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.579 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. การจัดการ กับการยืนยัน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การจัดการ มีความสัมพันธ์ กับการยืนยัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.701 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง

การจัดการ กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.6989 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง

#### 4.6 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรม ด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP-HR มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนั้น ปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลพบคือ

1. โปรแกรมสำเร็จรูป SAP-HR ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่เป็นมาตรฐานใช้กันหลายประเทศ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ใช้งานได้ และให้ตรงตามความต้องการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา
2. โปรแกรมสำเร็จรูป SAP-HR มีขั้นตอนในการทำงานซ้ำซ้อน ต้องทำตามลำดับเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงของข้อมูล โดยต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญในการทำงานค่อนข้างมาก
3. เนื่องจาก SAP – HR เป็นระบบงานที่พัฒนาโดยต่างชาติ การนำมาประยุกต์ใช้กับระบบราชการไทย จำเป็นต้องมีการปรับปรุงพัฒนาแก้ไข แต่ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่ต้องใช้ และต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย
4. การปรับปรุงพัฒนาแก้ไขต้องใช้เวลาและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษาวิจัย พบว่าหากองค์กรหรือหน่วยงานราชการอื่นจะนำระบบงาน SAP-HR ไปใช้ควรมีแนวทางการดำเนินการ เพื่อส่งเสริมการใช้นวัตกรรม ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เนื่องจากระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานธุรกิจเอกชน จึงมีราคาค่อนข้างสูง องค์กรควรจัดเตรียมเรื่องงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาระบบงาน การแก้ไขปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม และการบำรุงรักษาระบบงานให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดเวลา

2. ระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ต้องเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบงานอื่นๆ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย องค์กรควรเตรียมความพร้อมในเรื่องของระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ รองรับการทำงานได้
3. ควรมีการสำรวจความต้องการที่ชัดเจน และตรงตามลักษณะงานจริง เพื่อการวางแผนพัฒนาระบบงาน ปรับปรุง แก้ไขระบบงานให้สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการ
4. ให้การอบรมการใช้ระบบงานกับผู้ใช้งาน อย่างจริงจัง ก่อนเริ่มใช้งานและต่อเนื่องสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ โดยผู้บริหารต้องให้ความสนใจ ติดตามความก้าวหน้า ของการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงาน เพื่อจะได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ไขได้ตรงประเด็น
5. เตรียมบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อให้คำแนะนำในการดำเนินการ แก้ไข และพัฒนาระบบงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ และให้การสนับสนุนการดำเนินการอย่างใกล้ชิด และทันท่วงทีเมื่อผู้ใช้งาน มีปัญหาในการทำงาน

## บทที่ 5

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตามกรอบแนวคิดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน และปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ ในครั้งนี้ จากผลการศึกษาข้อมูลทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

#### 5.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

จากการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ยอมรับการนำนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ของระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมแล้ว พบว่า ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กรทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ ,2553 : 34 – 36) ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้างขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

##### 5.1.1 ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ผลการศึกษาในระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 2 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราช

พยาบาล ให้ความสำคัญกับ เป้าหมาย นโยบาย ตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล และเห็นด้วยว่า นวัตกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์การ ระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่รองรับการดำเนินการของคณะฯ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบาย และวิสัยทัศน์พันธกิจข้างต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับค่านิยมหลักของคณะฯ ทั้ง 6 ข้อ ได้แก่

1. **Seniority รักกันดูพี่น้อง** เนื่องจากการใช้งานระบบงาน SAP – HR ต้องมีการถ่ายทอด มีการสอนงานจากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นหนึ่ง จากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความผูกพัน ร่วมกันทำงาน ประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ
2. **Integrity ความถูกต้องและเชื่อถือได้** เนื่องจากระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับกันดีทั่วโลก เช่นนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทำงานผ่านระบบงาน SAP – HR จึงเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ
3. **Responsibility ความมีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา** เนื่องจากระบบงาน SAP – HR ต้องเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบงานอื่น หน่วยงานอื่น และมีผู้ใช้งานจากฐานข้อมูลเดียวกันหลายๆ หน่วยงาน ความมีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งระบบงาน SAP – HR สามารถช่วยให้การทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลามากขึ้น
4. **Innovation ความคิดสร้างสรรค์** การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมาก จากการทำงานบนกระดาษ มาทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การบันทึกข้อมูลลงในระบบแล้วพิมพ์รายงานออกจากระบบนำเสนอต่อผู้บริหาร ทดแทนการจดบันทึกด้วยมือ หรือบันทึกเป็น Excel file แล้วมาทำการประมวลผลเมื่อต้องการใช้งาน ถือเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น **Respect ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา** การทำงานร่วมกันไม่ว่าจะเป็นระบบงานใดก็ตามย่อมต้องมีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข การร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านไปได้อย่างราบรื่น
5. **Altruism คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง** การทำงานโดยการแบ่งระบบงานย่อยออกจากกันอย่างชัดเจน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกจากกันอย่างชัดเจน ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเองเพื่อให้ผลงานในภาพรวมออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องที่สุด ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด

6. **Journey to Excellence and Sustainability มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ** เป็นที่ชัดเจนว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนำนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ข้อมูลต่างๆ ของคณะฯมีความเป็นสากล สร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือต่อสังคมภายนอก

จากงานวิจัยจะเห็นว่า นวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ระบบงาน SAP – HR ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีนโยบายให้นำมาใช้ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้น เป็นนวัตกรรมที่สร้างความรู้ใหม่ สร้างกระบวนการทำงานใหม่ให้กับบุคลากร ตรงตามที่ เขมรัฐ บุญสิทธิ์ (2537: บทคัดย่อ) อธิบายไว้ว่า ความรู้ในเรื่องของนวัตกรรมจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ก็ต่อเมื่อมีการนำมารวมกัน และต้องมีความกลมกลืนกับไปกับวัฒนธรรมองค์การด้วย

5.1.2 **ด้านโครงสร้างขององค์การ**

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทาง เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านโครงสร้างขององค์การมีระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 1 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับโครงสร้างขององค์การ แม้ว่าคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แต่ยังมีความเป็นราชการสูง มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่ จัดสรรผู้ปฏิบัติงานลงตามโครงสร้างอย่างเหมาะสม และแบ่งความรับผิดชอบออกจากกันอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มอบนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม เช่นเดียวกันกับการมอบนโยบายในการนำนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะฯ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามเพื่อให้นโยบายสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาก็ได้แบ่งแยกจัดสรรอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างลงตัว ตามความรู้ความสามารถ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ได้ไปก้าวล่วงแต่ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามความก้าวหน้าอย่างใกล้ชิด โดยที่ กัลยา ภูิกิตการ (2541 : บทคัดย่อ) ได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านการจัดโครงสร้าง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP-HR ไปใช้ในบริษัท ซินิวัตรคอมพิวเตอร์แอนด์คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (มหาชน)

5.1.3 **ด้านเทคโนโลยี**

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทาง เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านเทคโนโลยีมีระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 5 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี และเห็นว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มี

ระบบการป้องกันและสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นความลับได้ แต่ขณะเดียวกันระบบงานมีความซับซ้อน หน้าจอไม่เหมาะสมและไม่สะดวกในการใช้งาน รูปแบบรายงานไม่ตรงตามความต้องการจึงต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมจากระบบงานมาตรฐาน (Standard Program) อยู่ค่อนข้างมาก บุคลากรของคณะฯ ผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer) ยังมีความรู้ไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ทำให้คณะฯ ต้องสูญเสียงบประมาณในการจ้างบริษัท Outsource มาทำหน้าที่แทน เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับที่ เจษฎา ดวงไข (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงาน ตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงานคือ ปัจจัยด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบ ได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมโยงที่มีความรวดเร็วถูกต้องแน่นอนสูง ไม่ติดขัดบ่อยๆ และโปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานและมีระบบการป้องกันการเสียหายของข้อมูลการโจรกรรมข้อมูลไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยทางด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี

#### 5.1.4 ด้านจิตวิทยาสังคม

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทาง เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านจิตวิทยาสังคม ระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 4 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรหรือญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับจิตวิทยาสังคม ในเรื่องของทัศนคติ แรงจูงใจ กระบวนการจัดการ การสื่อสาร และการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ ตลอดจนการให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา มาลี คล้ายทองดี (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP ของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับทัศนคติที่มีต่อระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และศึกษาทัศนคติกับความพึงพอใจในระบบ ERP พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และทัศนคติดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และความพึงพอใจนั้น มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP

### 5.1.5 ด้านการจัดการ

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านการจัดการ ระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 3 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรธีร์, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคนบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับการจัดการ ระบบ SAP - HR เป็นระบบงานที่มีลักษณะตรงตามหลักการของ HRIS มีความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูลทำให้การบริหารจัดการข้อมูลของคณะฯ มีประสิทธิภาพรองรับกับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารมีความพึงพอใจ เจษฎา ดวงใย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงานอีกปัจจัยหนึ่งก็คือดี ปัจจัยภายในองค์กรอื่น ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์อย่างดี สถานที่ตั้งของศูนย์นั้นควรอยู่ไม่ไกลจากหน่วยงานที่ให้บริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลมาก ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารข้อมูล ในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างไกลและมีความรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ต้องอาศัยกระบวนการจัดการการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินการจึงจะได้รับประสิทธิผลสูงสุด

## 5.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับของการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### 5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบการยอมรับของการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ แต่ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันของบุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม จึงได้ทำการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเป็นรายคู่ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

### ระดับการศึกษา

บุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นความรู้และการนำไปใช้ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นความรู้มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นการนำไปใช้มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะระดับการศึกษาทำให้บุคลากรมีศักยภาพในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ดังกล่าวนี้ประกอบด้วยความรู้ว่ามีนวัตกรรม (Awareness Knowledge) การรู้ถึงวิธีการใช้นวัตกรรม (How – To Knowledge) และความรู้เกี่ยวกับหลักการนวัตกรรม (Principles Knowledge) เมื่อบุคลากรมีการเรียนรู้ประกอบกับได้รับนโยบายจากผู้บริหารให้ใช้ระบบงานอย่างจริงจัง บุคลากรจะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมว่านวัตกรรมนั้นมีความเหมาะสมกับตนเอง และเหมาะสมกับงานประจำที่ทำอยู่ และจะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้น ในกรณีที่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมชั้นการนำไปใช้สูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อาจจะเป็นเพราะการได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานของบุคลากรเหล่านั้น การได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้เข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และบอกถึงความต้องการของตนเอง และเมื่อบุคลากรได้ใช้งานระบบงานที่มาจากความต้องการของตนเอง และเหมาะสมกับงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ บุคลากรเหล่านั้นจึงเกิดการยอมรับนวัตกรรม

### เงินเดือน

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นความรู้และการตัดสินใจ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นความรู้ มากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท และบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการยอมรับนวัตกรรมชั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน มากกว่า 25,000 บาท จะเห็นว่าผลการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมในเรื่องของเงินเดือนสอดคล้องกับผลการศึกษาในเรื่องของระดับการศึกษา เพราะบุคลากรที่มีเงินเดือนสูงย่อมจะมีระดับการศึกษาสูง และมีการยอมรับนวัตกรรมในชั้นความรู้ที่สูง บุคลากรที่มีเงินเดือนน้อย มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า แต่ได้รับโอกาสและความไว้วางใจจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ทำให้มีการยอมรับนวัตกรรมชั้นการตัดสินใจที่สูงกว่า

### อายุราชการ

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีอายุราชการต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในขั้นการตัดสินใจ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 1 ปี ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในขั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการ มากกว่า 11 – 15 ปี ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ บุคลากรที่มีอายุราชการน้อย จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การได้ง่ายกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการมากกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานน้อย ประกอบกับมีความพร้อมต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้มาตรฐานระดับสากล ประกอบกับได้รับนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารให้ใช้งานระบบงานด้วยแล้ว จึงมีความง่ายที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

### ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในขั้นการตัดสินใจ นำไปใช้ และขั้นการยืนยัน แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมงมีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง และบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการยืนยันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะบุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานมากกว่าในแต่ละวัน จะมีความผูกพันกับระบบงาน ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น และจะรู้สึกว่าคุณเองชอบการทำงานบนระบบงานที่ได้มาตรฐาน มีความถูกต้อง เป็นขั้นเป็นตอนชัดเจน และมีความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความเหมาะสมรองรับกับการใช้งานจริงให้ได้มากที่สุด ในขณะที่บุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมงมีขั้นของการยืนยัน การใช้นวัตกรรมมากกว่า อาจจะเป็นเพราะการใช้งานระยะเวลานั้นๆ ในแต่ละวัน อาจจะยังไม่มีความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใดๆ และเห็นว่านวัตกรรมนี้ดีและเหมาะสมกับการทำงานและรองรับการทำงานในปัจจุบันอยู่แล้ว

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านของเพศ อายุ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา เงินเดือน

อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน ส่งผลต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เนื่องจากเมื่อศึกษากระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นความรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้ และขั้นการยืนยันแล้ว บุคลากรที่มีความรู้ มีระดับการศึกษาสูงจึงมีเงินเดือนที่สูง แต่ในขณะเดียวกันแม้ว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำได้รับเงินเดือนน้อย ก็ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ประกอบกับประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาในอดีตที่ต้องบันทึกข้อมูลในรูปแบบ Excel File ต้องทำการประมวลผลเองเมื่อผู้บริหารต้องการข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ต้องมีผู้สำหรับเอกสารจำนวนมาก ต้องมีเอกสารที่ต้องเก็บรักษาเป็นอย่างดีจำนวนมาก เมื่อบุคลากรเหล่านั้นได้ใช้งานระบบงานสารสนเทศที่ได้มาตรฐานระดับสากล มีระยะเวลาการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน สามารถเห็นถึงข้อดีและข้อเสียของระบบงาน และเห็นว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่สามารถรองรับการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ งานมีความคล่องตัว ช่วยให้งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ตัดสินใจยอมรับการนำนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะฯ รวบรวมทั้งสามารถที่จะคิดค้น ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ให้ระบบงานมีความเหมาะสมกับการใช้งานมากขึ้น และเมื่อระบบงานมีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้ดี ผลงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจ จะนำไปสู่การยืนยันที่จะใช้งานระบบงานต่อไป ตามที่ มาลี คล้ายทองดี (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP ของพนักงานบริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) โดยมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สายงาน อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และทัศนคติดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP และความพึงพอใจนั้นมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP

### 5.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โครงสร้างขององค์การ เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล รายละเอียด ดังนี้

### 5.3.1 ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร

เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.577 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจาก เป้าหมาย นโยบาย ตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล เป็นเป้าหมายที่มีความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร บุคลากรมีความมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งเป้าหมายดังกล่าวก็ยังสอดคล้องกับค่านิยมหลักของคณะฯ ทั้ง 6 ข้อของคณะฯ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร

โครงสร้างขององค์กร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.460 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจากความเป็นระบบราชการ มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เป็นเหตุผลหลักของการยอมรับนวัตกรรมบุคลากร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลยอมรับที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามภาระหน้าที่ที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ในผังโครงสร้างองค์กร แต่ผู้บังคับบัญชาก็ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ในการร่วมพัฒนาระบบงาน ได้แสดงความคิดเห็น บอกความต้องการ ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมและเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างนวัตกรรม และยอมรับนวัตกรรมที่ตนได้สร้างขึ้นมาเอง

เทคโนโลยี มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.630 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลเห็นว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่มีความทันสมัยและใช้กันอย่างแพร่หลาย สามารถรองรับการทำงานประจำ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลยังได้จัดอุปกรณ์ Hardware ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน จัดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบงานได้อย่างทันท่วงที ทำให้การทำงานโดยใช้ระบบงานมีความสะดวก บุคลากรมีความพึงพอใจในผลงานและประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น นำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จิตวิทยาสังคม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.594 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรได้รับรู้ถึงคุณสมบัติของระบบงาน และการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการทำให้ไม่มีความกังวลใจที่จะต้องใช้งาน

ผู้บังคับบัญชาติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการอย่างใกล้ชิดตลอดจนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจนกับผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถบอกความต้องการ แสดงความคิดเห็นของตนเอง ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ และยอมรับการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในการปฏิบัติงาน

การจัดการ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.6989 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในระดับปานกลาง เนื่องจาก กระบวนการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ การใช้ระบบงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และระยะเวลาตลอดจนกำลังคนที่สูญเสียไป การปรับระบบงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งทุกขั้นตอนจะต้องผ่านกระบวนการของการวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการควบคุมอย่างเป็นขั้นตอน ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจ และการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินการสำเร็จลุล่วงตรงตามแผนงานที่วางไว้

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านเทคโนโลยี ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านการจัดการ เป็นส่วนประกอบขององค์การที่มีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์กัน ตามที่ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุทยาน (2551: 225 – 231) กล่าวว่า ทุกๆ ส่วนของระบบมีความสัมพันธ์กับส่วนอื่นๆ ทุกส่วน ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นกับส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต (Dynamic) กับส่วนอื่นๆ ทั้งหมดของระบบนั้น เนื่องจาก ส่วนประกอบทุกๆ ส่วนของระบบไม่มีความเป็นอิสระต่อกันนั่นเอง การศึกษาในเชิงระบบจึงเป็นการศึกษาที่มีกรอบการมองเค้าโครงที่ครอบคลุมทุกส่วนโดยไม่ละเลยส่วนใดส่วนหนึ่ง และการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ตรงตามแนวคิดทฤษฎีระบบย่อยตามแนวคิดของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรริหิรัญ, 2553 : 34 – 36) ซึ่งได้แยกให้เห็นถึงปัจจัยของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ที่มีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อกันองค์ประกอบย่อยๆ นี้ ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โครงสร้างขององค์การ เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อองค์การในภาพรวม ในการวิเคราะห์องค์การโดยอ้างอิงทฤษฎีระบบ จะต้องพิจารณาความสัมพันธ์ และอิทธิพลที่องค์ประกอบย่อยนั้น มีต่อกันด้วย

## 5.4 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการยอมรับในการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

### 5.4.1 ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ที่ว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล และกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ว่าด้วยเรื่องของการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงได้กำหนดนโยบายที่จะนำระบบงาน SAP – HR ซึ่งเป็นระบบงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อมุ่งเน้นความเป็นสากล มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือ ประกอบกับการกำหนดค่านิยมหลักขององค์การเพื่อมารองรับการดำเนินการในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล ตรงต่อเวลาทันต่อสถานการณ์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อให้การดำเนินการสัมฤทธิ์ผลควรมีการชี้แจงนโยบายเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอันดีในนโยบายดังกล่าว และเห็นว่าการใช้งานระบบงาน SAP – HR นั้นๆ จะสร้างประโยชน์ต่อการทำงานของตน และยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ซักถามในข้อสงสัย เพื่อความเข้าใจอันดี และพร้อมที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารควรติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรขอมทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและเป็นการควบคุมดูแลการดำเนินการให้ตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เป้าหมายขององค์การนั้นจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์การด้วย

### 5.4.2 ด้านโครงสร้างขององค์การ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีโครงสร้างองค์การแบบระบบราชการ มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาที่ชัดเจน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้มีการจัดตั้งคณะทำงาน (Working Team) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) เพื่อพัฒนาระบบงานและจัดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นสมาชิกของคณะทำงานเพื่อทำงานร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรของคณะฯ ผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer) ในการเสนอความคิดเห็นและบอกถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ระบบงานที่พัฒนานั้นถูกต้องตรงตามความต้องการใช้งานให้มากที่สุด การจัดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และบอกถึงความต้องการต่อผู้บริหาร ระบบงานที่ได้จะเป็นไปตามความต้องการใช้งาน บุคลากรจะเกิดการยอมรับและใช้งานระบบงานที่มาจากความต้องการของตนเอง

### 5.4.3 ด้านเทคโนโลยี

ระบบงาน SAP เป็นระบบงานที่ได้รับการยอมรับและใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ภายใต้คุณสมบัติของระบบงาน SAP ที่ถูกต้องตรงตามลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านเวลา เนื้อหา รูปแบบ และกระบวนการ จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ทั้งนี้ควรจัดสรรอุปกรณ์ทางด้าน Hardware ที่มีปริมาณเพียงพอและมีประสิทธิภาพสามารถรองรับการใช้งานระบบงาน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ตลอดเวลา ควรจัดให้มีผู้รับปรึกษาปัญหา (Helpdesk) การใช้งานในระบบโปรแกรมอย่างต่อเนื่องให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ อีกทั้งมีการพัฒนาโปรแกรมให้เหมาะสมกับการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา

### 5.4.4 ด้านจิตวิทยาสังคม

ควรมีการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร โดยการให้รับรู้ถึงนโยบายของคณะฯ และรับรู้ถึงความสามารถของระบบงานที่สามารถรองรับการทำงาน และระบบงานช่วยให้ การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น มีความถูกต้องขึ้น สามารถรองรับการดำเนินการขององค์กรได้ ทำให้บุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวก ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้งานระบบงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเห็นผลสำเร็จของการทำงานที่ได้จากการใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และได้รับความก้าวหน้าให้หน้าที่การงาน ที่มีผลมาจากการใช้งานระบบงาน SAP ควรให้มีการจัดการกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การควบคุม ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้งานระบบงานเป็นอย่างดี และมีภาวะผู้นำสูง สามารถสั่งการ ตัดสินใจ ตลอดจนชี้นำแนวทางการดำเนินการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการที่ส่งผลให้การดำเนินการสำเร็จ ลุล่วง ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทิศทางของการสื่อสารมีหลายทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอนหรือการสื่อสารตามแนวขวาง ผู้บริหารสามารถสั่งการนโยบาย และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถออกความคิดเห็น ในขณะที่เดียวกันก็มีการปรึกษาหารือกันในระดับกลุ่ม เพื่อให้การสื่อสารครอบคลุม บุคลากรมีความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

### 5.4.5 ด้านการจัดการ

ควรมีการปรับกระบวนการทำงานให้มีลักษณะตรงตามหลักการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ที่เป็นฐานข้อมูลที่ต้องการใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน การวางกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการรองรับการทำงานประจำของ HR สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร การเป็น HR Information Center เป็นระบบงานที่มีความสามารถทางเทคนิคและบริการ

สามารถวัดผลการใช้งานได้จากระดับของการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะได้ข้อมูลสารสนเทศในระบบ SAP-HR ที่มีความสมบูรณ์และทันสมัย ถูกต้องตลอดเวลา และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศนี้ไปประกอบสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้



## บทที่ 6

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในครั้งนี้  
เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 6.1 วัตถุประสงค์

- 6.1.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากร  
องค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 6.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากร  
องค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 6.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมทางด้านการ  
บริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 6.1.4 เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการยอมรับในการนำนวัตกรรมทางด้านการ  
บริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

#### 6.2 ใจหายกรวิจัย

- 6.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และ  
ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรองค์กรที่แตกต่างกัน
- 6.2.2 ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โครงสร้าง  
ขององค์กร เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการ  
ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรที่แตกต่างกัน

## 6.3 ระเบียบวิธีวิจัย

**6.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยศึกษาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และศึกษาโดยการสืบค้นจากหนังสือ ตำรา บทความวารสาร หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา (Documentary research) เพื่อยืนยันข้อมูลที่ได้มา เพื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญๆ

### 6.3.2 ประชากร

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้กำหนดประชากรที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ

เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ SAP ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 97 คน จากประชากร ทั้งหมด 107 คน ที่ใช้งานระบบ SAP-HR ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป คิดเป็นอัตราตอบกลับ 90.65%

### 6.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามความคิดเห็น

### 6.3.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างขึ้น

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาหาแนวทางแก้ไข เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน ได้แก่ บุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผู้พัฒนาระบบงาน SAP R/3 แล้วนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีอัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจว่าถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า ใกล้เคียง 1.00 (ประมาณ 0.80 ขึ้นไป) จะไม่แก้ไขคำถาม (แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.80 จะทำการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถาม) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราช

พหุคูณเท่ากับ 0.968 ซึ่งเมื่อนำมาคิดเป็นร้อยละของความเชื่อมั่นจะได้  $(0.968)^2 \times 100 = 93.70\%$  ดังนั้น เครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมานี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ร้อยละ 93.70

### 6.3.5 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย แบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถาม จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคนบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 107 คน ที่ใช้งานระบบ SAP ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป เนื่องจากมีประสบการณ์เกี่ยวกับโปรแกรม SAP-HR

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้ข้อมูล แนวคิด และทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม ทฤษฎีระบบ แนวคิดและหลักการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และคุณลักษณะของโปรแกรม ERP ระบบงาน SAP – HR จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้วในลักษณะของ ตำรา เอกสารทางวิชาการ เอกสารของโครงการพัฒนาระบบบัญชีงบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) ข้อมูลจาก Website และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย

### 6.3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP ในแต่ละวัน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สถิติที่ใช้ ได้แก่

- 1) ค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 และ 2
- 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ 2

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

- 1) สถิติการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบข้อมูล T – Test Independent ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม และ One-Way Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม และ Multiple Comparisons เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม แล้วมีความแตกต่างกัน เพื่อให้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
- 2) สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ใช้สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่สัมพันธ์กัน

## 6.4 สรุปผลการวิจัย

6.4.1 ระดับการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

### ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 2 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับ เป้าหมาย นโยบาย ตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล และเห็นด้วยว่า นวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่รองรับการดำเนินการของคณะฯ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบาย และวิสัยทัศน์พันธกิจข้างต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับค่านิยมหลักของคณะฯ ทั้ง 6 ข้อ ได้แก่

1. **Seniority รักกันดูพี่น้อง** เนื่องจากการใช้งานระบบงาน SAP – HR ต้องมีการถ่ายทอด มีการสอนงานจากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นหนึ่ง จากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความผูกพัน ร่วมกันทำงาน ประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **Integrity ความถูกต้องและเชื่อถือได้** เนื่องจากระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับกันดีทั่วโลก เช่นนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทำงานผ่านระบบงาน SAP – HR จึงเป็นข้อมูลที่ต้องการและน่าเชื่อถือ
3. **Responsibility ความมีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา** เนื่องจากระบบงาน SAP-HR ต้องเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบงานอื่น หน่วยงานอื่น และมีผู้ใช้งานจากฐานข้อมูลเดียวกันหลายๆ หน่วยงาน ความมีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งระบบงาน SAP-HR สามารถช่วยให้การทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลามากขึ้น
4. **Innovation ความคิดสร้างสรรค์** การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมาก จากการทำงานบนกระดาษ มาทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การบันทึกข้อมูลลงในระบบแล้วพิมพ์รายงานออกจากระบบนำเสนอต่อผู้บริหาร ทดแทนการจดบันทึกด้วยมือ หรือบันทึกเป็น Excel file แล้วมาทำการประมวลผลเมื่อต้องการใช้งาน ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น
5. **Respect ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา** การทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็ระบบงานใดก็ตามย่อมต้องมีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข การร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านไปได้อย่างราบรื่น
6. **Altruism คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง** การทำงานโดยการแบ่งระบบงานย่อยออกจากกันอย่างชัดเจน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกจากกันอย่างชัดเจน ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเองเพื่อให้ผลงานในภาพรวมออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องที่สุด ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด
7. **Journey to Excellence and Sustainability มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ** เป็นที่ชัดเจนว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ข้อมูลต่างๆ มีความเป็นสากล สร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือต่อสังคมภายนอก

#### ด้านโครงสร้างขององค์การ

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้าน โครงสร้างขององค์การมีระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 1 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ,

2553 : 34 – 36) นั้นแสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับโครงสร้างขององค์กร แม้ว่าคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แต่ยังมีความเป็นราชการสูง มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่ จัดสรรผู้ปฏิบัติงานลงตามโครงสร้างอย่างเหมาะสม และแบ่งความรับผิดชอบออกจากกันอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มอบนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม เช่นเดียวกันกับการมอบนโยบายในการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะฯ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามเพื่อให้ นโยบายสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาก็ได้แบ่งแยกจัดสรรอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างลงตัว โดยผู้บังคับบัญชาไม่ได้ไปก้าวท้าว แต่ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามความก้าวหน้าอย่างใกล้ชิด

### ด้านเทคโนโลยี

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านเทคโนโลยีมีระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 5 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี แต่เห็นว่าระบบงาน SAP-HR เป็นระบบงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มีระบบการป้องกันและสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นความลับได้ แต่ขณะเดียวกันระบบงานมีความที่ซับซ้อน หน้าจอไม่เหมาะสมและไม่สะดวกในการใช้งาน รูปแบบรายงานไม่ตรงตามความต้องการต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมจากระบบงานมาตรฐาน (Standard Program) อยู่ค่อนข้างมาก บุคลากรของคณะฯ ผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer) ยังมีความรู้ไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา ทำให้คณะฯ ต้องเสียงบประมาณในการจ้างบริษัท Outsource มาทำหน้าที่แทน

### ด้านจิตวิทยาสังคม

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านจิตวิทยาสังคม ระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 4 ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับจิตวิทยาสังคม ในเรื่องของทัศนคติ แรงจูงใจ กระบวนการจัดการ การสื่อสาร และการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ ตลอดจนการให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

### ด้านการจัดการ

ผลการศึกษาระดับการยอมรับการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านการจัดการ ระดับปานกลางอยู่ในลำดับที่ 3 ตาม

กรอบแนวคิดทฤษฎีระบบของ Kast & Rosenzweig (อ้างใน สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, 2553 : 34 – 36) นั้น แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ ความสำคัญกับการจัดการ ระบบ SAP - HR เป็นระบบงานที่มีลักษณะตรงตามหลักการของ HRIS มีความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูลทำให้การบริหารจัดการข้อมูลของคณะฯ มีประสิทธิภาพ รองรับกับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารมีความพึงพอใจ

#### 6.4.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากร องค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบการยอมรับของการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร แต่ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวันของ บุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม จึงได้ทำการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นรายคู่ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

##### ระดับการศึกษา

บุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม เพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในขั้นความรู้และการนำไปใช้ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในขั้นความรู้มากกว่า บุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรในขั้นการนำไปใช้มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะระดับการศึกษาทำให้บุคลากรมีศักยภาพในการเรียนรู้ ความรู้ ดังกล่าวนั้นประกอบด้วยความรู้ว่ามีนวัตกรรม (Awareness Knowledge) ความรู้วิธีการใช้นวัตกรรม (How – To Knowledge) และความรู้เกี่ยวกับหลักการนวัตกรรม (Principles Knowledge) บุคลากร จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมว่านวัตกรรมนั้นมีความเหมาะสมกับตนเอง และเหมาะสมกับงานประจำที่ ทำอยู่ และจะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้น ในกรณีที่บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้สูงกว่าระดับการศึกษาอื่น อาจเป็นเพราะ การได้มีส่วนร่วมของบุคลากรเหล่านั้น แม้ว่าบุคลากรจะมีการศึกษาต่ำแต่ได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บริหารให้เข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และบอกถึงความต้องการ ของตนเองในการร่วมพัฒนาระบบงาน และเมื่อบุคลากรได้ใช้งานระบบงานที่มาจากความต้องการ ของตนเอง และเหมาะสมกับงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ บุคลากรจึงเกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้น

### เงินเดือน

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นความรู้และการตัดสินใจ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นความรู้ มากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท และบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน มากกว่า 25,000 บาท ผลการศึกษายอมรับนวัตกรรมในเรื่องของเงินเดือนสอดคล้องกับผลการศึกษาในเรื่องของระดับการศึกษา เพราะบุคลากรที่มีเงินเดือนสูงย่อมจะมีระดับการศึกษาสูง และมีการยอมรับนวัตกรรมในชั้นความรู้ที่สูงกว่า บุคลากรที่มีเงินเดือนน้อย มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า แต่ได้รับโอกาสและความไว้วางใจจากผู้บริหาร ทำให้มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการตัดสินใจที่สูงกว่า

### อายุราชการ

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีอายุราชการต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นการตัดสินใจ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 1 ปี ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นการตัดสินใจ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการ มากกว่า 11 – 15 ปี ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ บุคลากรที่มีอายุราชการน้อย จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การได้ง่ายกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการมากกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานน้อย ประกอบกับมีความพร้อมต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้มาตรฐานระดับสากล ประกอบกับได้รับนโยบายจากผู้บริหารให้ใช้งานระบบงานด้วยแล้ว จึงมีความง่ายที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

### ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันต่างกัน มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในชั้นการจงใจ นำไปใช้ และขั้นการยืนยัน แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมงมีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการจงใจ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานในแต่ละวันมากกว่า 4 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการนำไปใช้ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง และบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีการยอมรับนวัตกรรมขั้นการยืนยันมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานระบบงานในแต่ละวัน 1 – 4 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะบุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานมากกว่าในแต่ละวัน จะมีความผูกพันกับระบบงาน ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนา

การทำงานให้ดีขึ้น และจะรู้สึกว่าคุณชอบการทำงานบนระบบงานที่ได้มาตรฐาน และมีความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความเหมาะสม รองรับการใช้งานจริงให้ได้มากที่สุด ในกรณีที่บุคลากรที่มีระยะเวลาการใช้งานในแต่ละวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมงมีขึ้นของการยืนยัน การใช้งานวัตรกรรมมากกว่า อาจจะเป็นเพราะการใช้งานระยะเวลาสั้นๆ ในแต่ละวัน อาจจะยังไม่มีความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใดๆ และเห็นว่าวัตรกรรมนี้ดีและเหมาะสมกับการทำงานและรองรับการทำงานในปัจจุบันอยู่แล้ว

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านของเพศ อายุ ไม่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน ส่งผลต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมทางการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เนื่องจากเมื่อศึกษากระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นความรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้ และขั้นการยืนยันแล้ว บุคลากรที่มีความรู้ มีระดับการศึกษาสูงจึงมีระดับเงินเดือนที่สูง บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำจึงได้รับเงินเดือนน้อย แต่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ประกอบกับบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีระยะเวลาการใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน สามารถเห็นถึงข้อดีและข้อเสียของระบบงาน ประกอบกับประสิทธิภาพการทำงานที่ผ่านมาในอดีตที่ต้องบันทึกข้อมูลในรูปแบบ Excel File และต้องทำการประมวลผลเองเมื่อผู้บริหารต้องการข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ต้องมีผู้สำหรับเอกสารจำนวนมาก เมื่อได้ใช้งานระบบงานที่ได้มาตรฐานระดับสากล จะเห็นว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่สามารถรองรับการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ งานมีความคล่องตัว ช่วยให้งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ตัดสินใจยอมรับการนำนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะฯ รวบรวมทั้งสามารถที่จะคิดค้น ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ให้ระบบงานมีความเหมาะสมกับการใช้งานมากขึ้น และเมื่อระบบงานมีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้ดี ผลงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจจะนำไปสู่การยืนยันที่จะใช้งานระบบงานต่อไป

#### 6.4.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมทางการบริหารทรัพยากร องค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

##### ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร

เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.577 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการ

ยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในระดับปานกลาง เนื่องจาก เป้าหมาย นโยบาย ตลอดจนวิสัยทัศน์ พันธกิจที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล เป็นเป้าหมายที่มีความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ให้ความสำคัญกับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ บุคลากรมีความมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งเป้าหมายดังกล่าวนั้นยังสอดคล้องกับค่านิยมหลักของคณะฯ ทั้ง 6 ข้อ ของคณะฯ ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ

โครงสร้างขององค์การ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.460 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในระดับปานกลาง เนื่องจากความเป็นระบบราชการ มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เป็นเหตุผลหลักของการยอมรับนวัตกรรมบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคลยอมรับที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามภาระหน้าที่ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในผังโครงสร้างองค์การ แต่ผู้บังคับบัญชาก็ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ในการร่วมพัฒนาระบบงาน ได้แสดงความคิดเห็น บอกความต้องการ ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมและเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างนวัตกรรม และยอมรับนวัตกรรมที่ตนได้สร้างขึ้นเอง

เทคโนโลยี มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.630 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลเห็นว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่มีความทันสมัยและใช้กันอย่างแพร่หลาย สามารถรองรับการทำงานประจำ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลยังได้จัดอุปกรณ์ Hardware ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน จัดบุคลากรผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบงานได้อย่างทันท่วงที ทำให้การทำงานโดยใช้ระบบงานมีความสะดวก บุคลากรมีความพึงพอใจในผลงานและประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น นำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จิตวิทยาสังคม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.594 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรได้รับรู้ถึงคุณสมบัติของระบบงาน และการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการทำให้ไม่มีความกังวลใจที่จะต้องใช้งาน ผู้บังคับบัญชาติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการอย่างใกล้ชิดตลอดจนสามารถให้คำแนะนำที่

ถูกต้อง ชัดเจนกับผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถบอกความต้องการ แสดงความคิดเห็นของตนเอง ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ และยอมรับการนำนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในการปฏิบัติงาน

การจัดการ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เฉลี่ยเท่ากับ 0.6989 มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การในระดับปานกลาง เนื่องจาก กระบวนการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ การใช้ระบบงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และระยะเวลาตลอดจนกำลังคนที่สูญเสียไป การปรับระบบงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งทุกขั้นตอนจะต้องผ่านกระบวนการของการวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการควบคุมอย่างเป็นขั้นตอน ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจ และการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินการสำเร็จลุล่วงตรงตามแผนงานที่วางไว้

#### 6.4.3 เสนอแนวทางการส่งเสริมการยอมรับในการนำนวัตกรรมทางเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

##### ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ที่ว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล และกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ว่าด้วยเรื่องของการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงได้กำหนดนโยบายที่จะนำระบบงาน SAP – HR ซึ่งเป็นระบบงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อมุ่งเน้นความเป็นสากล มีข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือ ประกอบกับการกำหนดค่านิยมหลักขององค์การเพื่อมารองรับการดำเนินการในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล ตรงต่อเวลาทันต่อสถานการณ์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อให้การดำเนินการสัมฤทธิ์ผลควรมีการชี้แจงนโยบายเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอันดีในนโยบายดังกล่าว และเห็นว่าการใช้ระบบงาน SAP – HR นั้นๆ จะสร้างประโยชน์ต่อการทำงานของตน และยังเปิดโอกาสให้บุคลากรซักถามในข้อสงสัย เพื่อความเข้าใจอันดี และพร้อมที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารควรติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรขอมทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง และเป็น การควบคุมดูแลการดำเนินการให้ตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เป้าหมายขององค์การนั้น จะต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์การด้วย

### ด้านโครงสร้างขององค์กร

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาที่ชัดเจน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้มีการจัดตั้งคณะทำงาน (Working Team) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) เพื่อพัฒนาระบบงานและจัดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นสมาชิกของคณะทำงาน เพื่อทำงานร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรของคณะฯ ผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer) ในการเสนอความคิดเห็นและบอกถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ระบบงานที่พัฒนานั้นถูกต้องตรงตามความต้องการใช้งานให้มากที่สุด การจัดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และบอกถึงความต้องการต่อผู้บริหาร ระบบงานที่ได้จะเป็นไปตามความต้องการใช้งาน บุคลากรจะเกิดการยอมรับและใช้งานระบบงานที่มาจากความต้องการของตนเอง

### ด้านเทคโนโลยี

ระบบงาน SAP เป็นระบบงานที่ได้รับการยอมรับและใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ภายใต้คุณสมบัติของระบบงาน SAP ที่ถูกต้องตรงตามลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านเวลา เนื้อหา รูปแบบ และกระบวนการ จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร ทั้งนี้ควรจัดสรรอุปกรณ์ทางด้าน Hardware ที่มีปริมาณเพียงพอและมีประสิทธิภาพสามารถรองรับการใช้งานระบบงาน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ตลอดเวลา ควรจัดให้มีผู้รับปรึกษาปัญหา (Helpdesk) การใช้งานในระบบโปรแกรมอย่างต่อเนื่องให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ อีกทั้งมีการพัฒนาโปรแกรมให้เหมาะสมกับการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา

### ด้านจิตวิทยาสังคม

ควรมีการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร โดยการให้รับรู้ถึงนโยบายของคณะฯ และรับรู้ถึงความสามารถของระบบงานที่สามารถรองรับการทำงาน และระบบงานช่วยให้ การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น มีความถูกต้องขึ้น สามารถรองรับการดำเนินการขององค์กรได้ ทำให้บุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวก ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้งานระบบงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเห็นผลสำเร็จของการทำงานที่ได้จากการใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และได้รับความก้าวหน้าให้หน้าที่การงาน ที่มีผลมาจากการใช้งานระบบงาน SAP ควรให้มีการการจัดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การควบคุม ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้งานระบบงานเป็นอย่างดี และมีภาวะผู้นำสูง สามารถสั่งการ ตัดสินใจ ตลอดจนชี้แนะแนวทางการดำเนินการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการที่ส่งผลให้การดำเนินการ

สำเร็จ ลู่ลวง ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทิศทางของการสื่อสารมีหลายทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอนหรือการสื่อสารตามแนวขวาง ผู้บริหารสามารถสั่งการนโยบาย และผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถออกความคิดเห็น ในขณะที่เดียวกันก็มีการปรึกษาหารือกันในระดับกลุ่ม เพื่อให้การสื่อสารครอบคลุม บุคลากรมีความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

### ด้านการจัดการ

ควรมีการปรับกระบวนการทำงานให้มีลักษณะตรงตามหลักการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ที่เป็นฐานข้อมูลที่ใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน การวางกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการรองรับการทำงานประจำของ HR สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร การเป็น HR Information Center เป็นระบบงานที่มีความสามารถทางเทคนิคและบริการสามารถวัดผลการใช้งานได้จากระดับของการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประสิทธิภาพประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะได้ข้อมูลสารสนเทศในระบบ SAP-HR ที่มีความสมบูรณ์และทันสมัย ถูกต้องตลอดเวลา และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศนี้ไปประกอบ สนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

## 6.5 ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมจากการวิจัย

### 6.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบในเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยทำการศึกษาการใช้งานระบบงาน SAP – HR นั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อหน่วยงานหรือองค์การภาครัฐอื่นๆ ที่ประสงค์จะนำระบบงานไปใช้ในอนาคต ดังนี้

1. การส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการใช้งาน และมีการจัดการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง
2. การกำหนดนโยบายและการประสานงานภายในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ อย่างต่อเนื่อง
3. การกำหนดขั้นตอนการทำงานในระบบ SAP ไม่ให้เกิดผลกระทบ เพราะระบบ SAP เป็นระบบที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน รวมทั้งกำหนดรูปแบบกระบวนการทำงาน ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

4. การเตรียมความพร้อมสำหรับงบประมาณที่สูงมากเพื่อสนับสนุนในการนำระบบโปรแกรม SAP-HR มาใช้ในการปฏิบัติ
- 1) ด้านอุปกรณ์ (Hardware) ต้องเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะรองรับการใช้งานระบบงาน และมีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
  - 2) ด้านโปรแกรม (Software) จะต้องเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการ update version ของ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP-HR ที่มีการพัฒนาแก้ไขเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะมีผลกระทบกับการปฏิบัติงานระบบเดิมที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับระบบอื่น ดังนั้นถ้ามีการพัฒนาแก้ไขโปรแกรม SAP-HR จะต้องมีการคำนึงตรวจสอบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นภายในโปรแกรม SAP-HR เอง รวมทั้งโปรแกรมในระบบอื่นด้วย เช่น ระบบงบประมาณ การเงิน และบัญชี ซึ่งในการพัฒนาแก้ไขโปรแกรมจะต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง
  - 3) ด้านบุคลากร (People ware) ต้องพร้อมที่จะสนับสนุนให้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ รวมทั้งฝึกฝนการใช้งานในระบบ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาแก้ไขการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP-HR ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
  - 4) ด้านสถาปัตยกรรมของระบบ (Infrastructure) เนื่องจากระบบงาน SAP - HR เป็นระบบงานที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานอื่นๆ ต้องเตรียมพร้อมเกี่ยวกับระบบเครือข่ายและอุปกรณ์การเชื่อมต่อ ที่จะเกิดขึ้นซึ่งจะต้องมีความรวดเร็ว ทันสมัย เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันต่อเหตุการณ์ สามารถนำไปใช้งานได้ทันเวลา
  - 5) ด้านคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและลูกข่าย (Servers / Client) ต้องเตรียมพร้อมในส่วนของคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและลูกข่ายที่จะต้องใช้ในระบบโปรแกรม SAP-HR ให้มีจำนวนและขนาดความจุที่เพียงพอในการเก็บข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

#### 6.5.2 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

ในเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยทำการศึกษาการใช้งานระบบงาน SAP – HR นั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อหน่วยงาน หรือองค์กรภาครัฐอื่นๆ ที่ประสงค์จะนำระบบงานไปใช้ในอนาคค ดังนี้

1. ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในระบบ SAP-HR ทุกระบบย่อย เพื่อที่จะได้บริหารจัดการทรัพยากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม
2. ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในการใช้โปรแกรม SAP-HR อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากระบบโปรแกรม SAP-HR มีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

## 6.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นั้น ในความเป็นจริง ยังมีหน่วยงานอื่นในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่ได้ใช้ระบบโปรแกรม SAP ได้แก่ งานคลัง งานนโยบายและแผน งานพัสดุ แยกตามระบบภายในของโปรแกรม SAP จึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม ของหน่วยงานอื่นๆ เพื่อจะได้ผลที่ครบถ้วน ครอบคลุมมากขึ้น อันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบโปรแกรม SAP และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต่อไป
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของบริษัทที่ได้รับการจ้างเหมา (Outsourcing) กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศของ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่ได้ปฏิบัติงานในการดูแลระบบ SAP-HR ร่วมกัน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมสำหรับ ผู้ใช้งาน (User) และผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

FACTORS RELATING TO INNOVATION FOR ORGANIZATION RESOURCE MANAGEMENT, HUMAN RESOURCE DEPARTMENT, OFFICE OF DEAN, THE FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL

กฤตยพร ไวกุณา 5336783 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D., กมลพร สอนศรี, D.P.A.

ภัทร์ พลอยแหวน, Ph.D.

## บทสรุปแบบสมบูรณ์

### 1. บทนำ (Introduction)

เนื่องจากการบริหารงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การแต่ละองค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความแตกต่างของระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับแต่ละองค์การขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่องค์การนั้นๆ อยู่ องค์การจะต้องเลือกใช้เครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสม อาทิ การปรับโครงสร้างขององค์การ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงวิธีและรูปแบบการบริหารงาน การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการ เป็นต้น ทั้งนี้องค์การจะเลือกใช้วิธีการใดนั้นต้องขึ้นอยู่กับความรุนแรงของปัญหา การยอมรับของบุคลากรในองค์การ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา และเตรียมความพร้อมขององค์การเพื่อรองรับกับปัญหาเหล่านั้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมขององค์การตามที่กล่าวข้างต้น โดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน ข้อมูลมีบทบาทต่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การที่ต้องการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยและทันท่วงที เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปวางแผน หรือได้ตอบปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์ แต่ในการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง

ทันสมัย และทันต่วงทันนั้น องค์กรต้องมีการแสวงหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติ ด้วยเทคโนโลยีการบริหารที่ทันสมัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้อย่างรวดเร็วและทันที

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร Enterprise Resources Planning (ERP) ระบบงาน System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่องค์กรนำมาใช้เพื่อที่จะนำมาสู่การจัดการที่เกิดมูลค่าในองค์กร ERP จะทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ทำให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งทำให้เกิดมาตรฐานในกระบวนการจัดการ เป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละระบบงานอย่างสมบูรณ์โดยมีฐานข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร ERP จะรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในระบบให้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป (กัลยา ภูิกิจการ 2541 : บทคัดย่อ) ประโยชน์ของนำ ERP มาใช้ในองค์กร คือ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ข้อมูลมีการจัดเก็บและสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น องค์กรอาจจะนำ ERP มาใช้ทดแทนกำลังคน เป็นการช่วยลดต้นทุนขององค์กร สิ่งที่จะทำให้การใช้ ERP ประสบผลสำเร็จคือความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กรที่จะยอมรับวิธีการทำงาน ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในขณะที่คนในองค์กรยอมรับการใช้งาน ERP ก็จะต้องมีการให้ความรู้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น หรือบุคลากรเองต้องพยายามแสวงหาความรู้ และเตรียมพร้อมที่จะรับสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา ซึ่งจะเป็ผลดีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรในที่สุด

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาการศึกษาาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยระบุเป้าหมายด้านการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งให้มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารจัดการ ในด้านวิชาการ บริหารงานบุคคล บริหารการเงินและงบประมาณที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่และที่ได้รับ การจัดสรรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ โดยมุ่งเน้นเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการวิจัยและวิชาการระดับสากล และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ว่าด้วยเรื่องของการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Administrative Excellence) 5 ด้าน ได้แก่

1. จัดการการเงินการคลังที่มีประสิทธิภาพ
2. วางแผนและบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ
3. บริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
4. สร้างองค์กรแห่งความเป็นเลิศ

### 5. สร้างฐานองค์กรโดยใช้สารสนเทศ

ซึ่งการดำเนินการเพื่อรองรับตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาลบปีที่ 9 และวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ดังกล่าวข้างต้นนั้น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร โปรแกรม Enterprise Resource Planning (ERP) ระบบงาน SAP R/3 (System Application and Products in Data Processing) มาใช้ในโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน และบุคลากร ตั้งแต่ พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเห็นว่า ERP เป็นระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการจัดทำแผนงานจัดสรรทรัพยากรองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายแล้วในประเทศไทย สามารถรองรับการดำเนินงานที่สำคัญได้อย่างครบถ้วน เอื้ออำนวยต่อการนำข้อมูลทางด้านสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการในหลายมิติทุกระดับการทำงาน เช่น ระบบบัญชี ระบบบัญชีต้นทุน ระบบงบประมาณ ระบบการเงิน ระบบการจัดซื้อ และระบบบริหารงานบุคคล เป็นต้น เป็นระบบงานที่เหมาะสมกับความต้องการและสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานต่างๆ ของคณะฯ ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมทั้งเอื้ออำนวยในการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (เอกสารเงื่อนไขรายละเอียดของโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2546 : 2-8)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร Enterprise Resources Planning (ERP) ระบบงาน System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งหน่วยงานที่มีความเป็นราชการอย่างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวิถีทางการดำเนินงานมีวัฒนธรรมค่านิยมที่เก่าแก่ยาวนานกว่า 120 ปี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากเดิมอย่างมาก จากที่เคยจดบันทึกด้วยมือ เก็บหลักฐาน ข้อมูลต่างๆ เป็นกระดาษ ต้องมีผู้เก็บเอกสารและผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ให้ปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยนั้น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะต้องเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยี และส่งเสริมให้มีการยอมรับนวัตกรรมอย่างไร รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม เพื่อให้ระบบงานนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรได้รับประสิทธิผลสูงสุด พร้อมนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมต่อไป

## 2. บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของการยอมรับนวัตกรรม เปรียบเทียบ การยอมรับนวัตกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรม ด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ มาใช้ในการปฏิบัติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับประชากร เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 97 คน ผลการศึกษา พบว่า 1. ระดับของการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การ 4 ด้าน คือ การศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ทั้ง 5 ระบบย่อย มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์การ 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการยอมรับนวัตกรรม ด้านเป้าหมายและค่านิยม ขององค์การควรมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน และเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลัก ขององค์การด้วย ด้านโครงสร้างขององค์การควรมีการวางโครงสร้างองค์การและจัดสรรหน้าที่ของ บุคลากรภายในโครงสร้างที่ชัดเจน ด้านเทคโนโลยีควรมีการคัดเลือก Software ที่รองรับกิจกรรม การจัดสรรอุปกรณ์ Hardware ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนจัดบุคลากรที่รับ ปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานอย่างทันที่ ด้านจิตวิทยาสังคมควรมีการดำเนินการ เชิงรุกเพื่อปรับทัศนคติของบุคลากร พัฒนาผู้นำให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบงาน สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ด้านการจัดการต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบงานเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริง การวางกระบวนการทำงานเพื่อ ป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการเชื่อมโยงระบบงานกับระบบงานอื่นๆ ตามแนวทาง HRIS

## 3. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 3.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการของน่านวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากร องค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 3.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับของการน่านวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากร องค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการน่านวัตกรรมทางด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
- 3.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการยอมรับในการน่านวัตกรรมทางด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

#### 4. โจทย์การวิจัย (Research Problem)

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน
- 4.2 ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โครงสร้างขององค์การ เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการวิจัย (Scope of Research)

##### 5.1 เนื้อหา

ขอบเขตของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยมีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ เงินเดือน และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน
2. ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ได้แก่ เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โครงสร้างขององค์การ เทคโนโลยี จิตวิทยาสังคม และการจัดการ

##### 5.2 ประชากร

การเลือกประชากรเป็นการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทุกคนที่ได้ใช้งานระบบ SAP - HR ในปัจจุบัน และมีระยะเวลาในการใช้งานระบบงานตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป จำนวน 107 คน

##### 5.3 ระยะเวลา

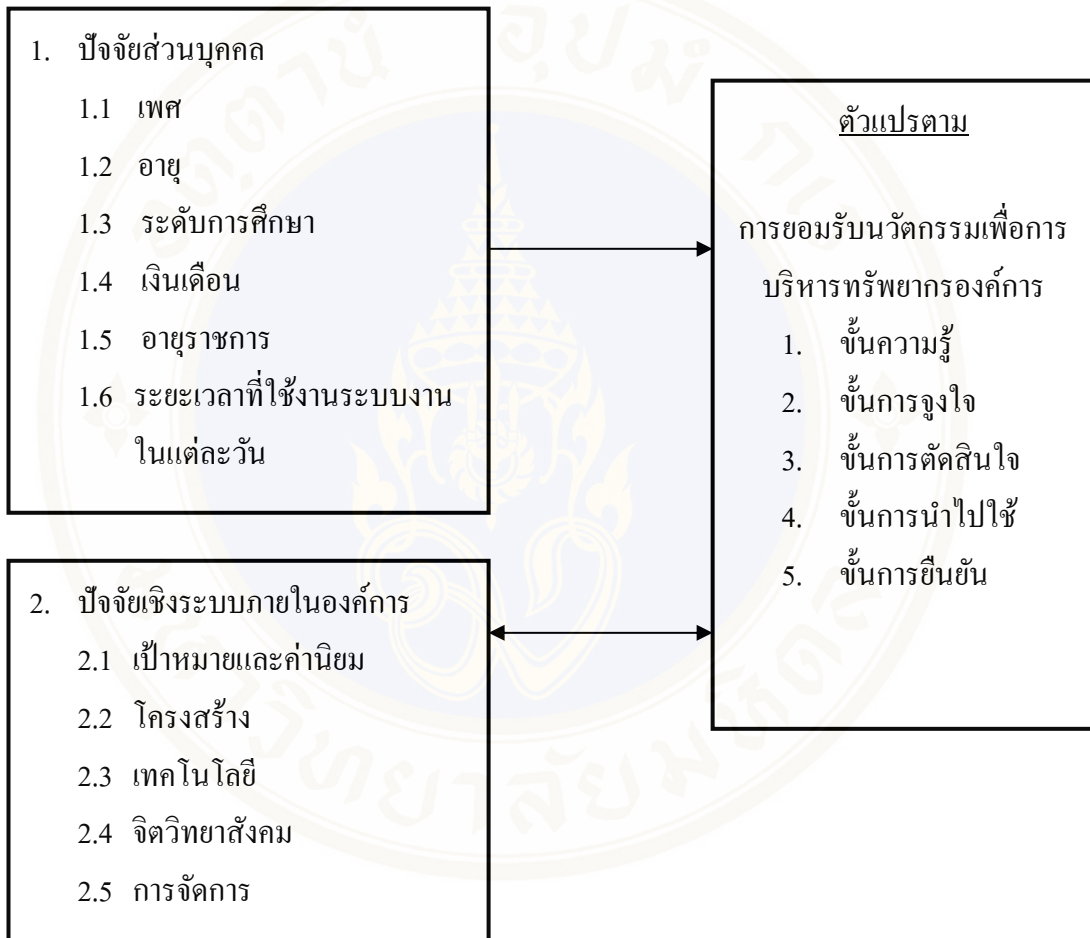
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 5 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2554 ถึงมกราคม พ.ศ. 2555

#### 6. กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จากตัวชี้วัด 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงานในแต่ละวัน ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์การ ตามแนวคิด

ทฤษฎีระบบของ Kast and Rosenzweig ได้แก่ ด้านระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ระบบย่อยด้านโครงสร้างองค์กร ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี ระบบย่อยด้านจิตวิทยาสังคม และ ระบบย่อยด้านการจัดการ

### ตัวแปรอิสระ



## 7. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามตามกรอบแนวคิด ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่ผ่านมา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์กร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์กร

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

วิธีการศึกษา ได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรคือ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทุกคน ของ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP-HR ในปัจจุบันเป็นระยะเวลาติดต่อกันนาน 4 เดือน รวมทั้งสิ้น 97 คน จากจำนวนเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทรัพยากรบุคคล 107 คน โดยการนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package Program for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP ในแต่ละวัน T-test Independent เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม One – Way Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม Multiple Comparisons เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ที่มีความแตกต่างกัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation) ใช้สำหรับหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่สัมพันธ์กัน

## 8. ผลการวิจัย (Research Results)

8.1 ระดับการยอมรับของการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ยอมรับการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กร มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในระดับปานกลาง

8.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้านของระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน มีการยอมรับการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่แตกต่างกัน

8.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรองค์กรมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้าน

จิตวิทยาสังคม และด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหาร ทรัพยากรองค์การ

8.4 แนวทางการส่งเสริมการยอมรับในการนำนวัตกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากร องค์การมาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

#### 1. ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

ควรมีการกำหนด และชี้แจงนโยบายเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอันดีในนโยบายดังกล่าว และเห็นว่าการใช้งานระบบงาน SAP – HR นั้นๆ จะสร้างประโยชน์ต่อการทำงานของ ตน และยังเปิดโอกาสให้บุคลากรซักถามในข้อสงสัย เพื่อความเข้าใจอันดี และพร้อมที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารควรติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรยอมรับทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อ ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง และเป็นการควบคุมดูแลการดำเนินการให้ตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เป้าหมายขององค์การนั้นจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์การด้วย

#### 2. ด้านโครงสร้างขององค์การ

การจัดตั้งคณะทำงาน และจัดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นสมาชิกของคณะทำงาน เพื่อ ทำงานร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรของคณะฯ ผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer) ในการเสนอความคิดเห็นและบอกถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ระบบงานที่พัฒนานั้นถูกต้องตรงตามความต้องการ ใช้งานให้มากที่สุด การจัดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และมีโอกาสได้ แสดงความคิดเห็น และบอกถึงความต้องการต่อผู้บริหาร ระบบงานที่ได้จะเป็นไปตามความต้องการ ใช้งาน บุคลากรจะเกิดการยอมรับและใช้งานระบบงานที่มาจากความต้องการของตนเอง

#### 3. ด้านเทคโนโลยี

ระบบงาน SAP เป็นระบบงานที่ได้รับการยอมรับและใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ภายใต้อุปกรณ์ของระบบงาน SAP ที่ถูกต้องตรงตามลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านเวลา เนื้อหา รูปแบบ และกระบวนการ จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการ บริหารทรัพยากรองค์การ ทั้งนี้ควรจัดสรรอุปกรณ์ทางด้าน Hardware ที่มีปริมาณเพียงพอและมี ประสิทธิภาพสามารถรองรับการใช้งานระบบงาน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ตลอดเวลา ควรจัด ให้มีบุคลากรผู้รับปรึกษาปัญหา (Helpdesk) การใช้งานในระบบโปรแกรมอย่างต่อเนื่องให้สามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งมีการพัฒนาโปรแกรมให้เหมาะสมกับการใช้งานที่เปลี่ยนแปลง ไปอยู่ตลอดเวลา

#### 4. ด้านจิตวิทยาสังคม

ควรมีการดำเนินการเชิงรุกในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร โดยการให้รับรู้ถึงนโยบายของคณะฯ และรับรู้ถึงความสามารถของระบบงานที่สามารถรองรับการทำงาน และระบบงานช่วยให้ การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น มีความถูกต้องขึ้น สามารถรองรับการดำเนินการขององค์กรได้ ทำให้บุคลากรมีทัศนคติในเชิงบวก ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้งานระบบงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเห็นผลสำเร็จของการทำงานที่ได้จากการใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และได้รับความก้าวหน้าให้หน้าที่การงาน ที่มีผลมาจากการใช้งานระบบงาน SAP ควรมีให้มีการจัดการกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การควบคุม ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้งานระบบงานเป็นอย่างดี และมีภาวะผู้นำสูง สามารถสั่งการ ตัดสินใจ ตลอดจนชี้แนะแนวทางการดำเนินการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง การสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการที่ส่งผลให้การดำเนินการสำเร็จ ลุล่วง ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทิศทางของการสื่อสารมีหลายทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอนหรือการสื่อสารตามแนวขวาง ผู้บริหารสามารถสั่งการนโยบาย และผู้ได้บังคับบัญชาสามารถออกความคิดเห็น ในขณะที่เดียวกันก็มีการปรึกษาหารือกันในระดับกลุ่ม เพื่อให้การสื่อสารครอบคลุม บุคลากรมีความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

#### 5. ด้านการจัดการ

ควรมีการปรับกระบวนการทำงานให้มีลักษณะตรงตามหลักการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ที่เป็นฐานข้อมูลที่ต้องการใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน การวางกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการรองรับการทำงานประจำของ HR สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร การเป็น HR Information Center เป็นระบบงานที่มีความสามารถทางเทคนิคและบริการสามารถวัดผลการใช้งานได้จากระดับของการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประสิทธิภาพประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะได้ข้อมูลสารสนเทศในระบบ SAP-HR ที่มีความสมบูรณ์และทันสมัย ถูกต้องตลอดเวลา และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศนี้ใช้ประกอบสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

## 9. ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

### 9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการใช้งาน และมีการจัดการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง
2. การกำหนดนโยบายและการประสานงานภายในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ
3. การกำหนดขั้นตอนการทำงานในระบบ SAP ไม่ให้เกิดผลกระทบ เพราะระบบ SAP เป็นระบบที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน รวมทั้งกำหนดรูปแบบกระบวนการทำงาน ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม
4. การเตรียมความพร้อมสำหรับงบประมาณที่สูงมากเพื่อสนับสนุนในการนำระบบโปรแกรม SAP-HR มาใช้ในการปฏิบัติ
  - 1) ด้านอุปกรณ์ (Hardware) ต้องเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
  - 2) ด้านโปรแกรม (Software) จะต้องเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการ update version ที่มีการพัฒนาแก้ไขเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาแก้ไข โปรแกรม SAP-HR จะต้องมีการคำนึงตรวจสอบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นภายในโปรแกรม SAP-HR เอง รวมทั้งโปรแกรมในระบบอื่นด้วย
  - 3) ด้านบุคลากร (People ware) สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ รวมทั้งฝึกฝนการใช้งานในระบบ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง
  - 4) ด้านสถาปัตยกรรมของระบบ (Infrastructure) เนื่องจากระบบงาน SAP - HR เป็นระบบงานที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานอื่นๆ ต้องเตรียมพร้อมเกี่ยวกับระบบเครือข่ายและอุปกรณ์การเชื่อมต่อ ที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย

### 9.2 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในระบบ SAP-HR ทุกระบบย่อย เพื่อที่จะได้บริหารจัดการทรัพยากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม
2. ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในการใช้โปรแกรม SAP-HR อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากระบบโปรแกรม SAP-HR มีการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

### 9.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ยังมีหน่วยงานอื่นในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ได้ใช้ระบบโปรแกรม SAP ได้แก่ งานคลัง งานนโยบายและแผน งานพัสดุ แยกตามระบบภายในของโปรแกรม SAP จึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม ของหน่วยงานอื่นๆ เพื่อจะได้ผลที่ครบถ้วนครอบคลุมมากขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลต่อไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรองค์การของบริษัทที่ได้รับการมอบหมาย (Outsourcing) กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ได้ปฏิบัติงานในการดูแลระบบ SAP-HR ร่วมกัน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรม สำหรับผู้ใช้งาน (User) และผู้พัฒนาระบบงาน (Programmer)

FACTORS RELATING TO INNOVATION FOR ORGANIZATION RESOURCE MANAGEMENT, HUMAN RESOURCE DEPARTMENT, OFFICE OF DEAN, THE FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ HOSPITAL

KRITTAYAPORN WIKUNA 5336783 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMBOON SIRISANHIRAN, Ph.D.,  
GAMOLPORN SONSRI, D.P.A., PHUT PLOYWAN, Ph.D.

## EXTENDED SUMMARY

### 1. Introduction

As the present administration rapidly changes, it is very necessary for each organization to adjust to the changing environments. Different impacts of each organization depend on environments of that organization so the organization has to use suitable administration tools such as restructuring the organization, developing employees' knowledge and capability, improving administration methods and models, modifying technologies used for management. The organization uses any methods by considering severity of problems, acceptance of organization employees, problems and obstacles which may subsequently occur, and preparedness of the organization to deal with those problems.

As for changes of organization environments, especially in the Boundless Communication and Information Age, the information plays important role on decision of organization executives who want to immediately use accurate and updated information for supporting fast decision and planning or immediately answering questions. To timely acquire accurate and updated information, the organization has to find methods using modern administration technologies to obtain

efficient information which can quickly and immediately meet needs of high-level executives of the organization.

Information system for administering organization resources : System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) is German Technology which is a tool used by the organization for leading to management which creates organization values. ERP brings about efficient collection of data and standard of management process. ERP is a system which completely connects relationship of each system by making the organization have the same database. ERP compiles various data to be beneficial to the organization for data analysis and use in the future (Kallaya Phukidakarn 1998: Abstract). Benefits of using ERP in the organization are as follows; reducing working steps, reducing working duration, saving and being able to easily search data. Use of information technology brings about more efficient work. If the organization uses ERP instead of manpower, it will have less cost but may face objection, causing organization implementation not to achieve the specified objectives. Use of ERP will be successful if organization employees cooperate, accept to adjust working methods, accept new technologies. If employees accept use of ERP, the organization has to additionally give knowledge to employees or employees have to find knowledge and are prepared for new things, which will be beneficial to working and the organization.

Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University which is a public university has determined development plans for service quality according to the 9<sup>th</sup> Higher Education Development Plan (2002-2006). Ministry of University Affairs has stipulated goals on improving management system of all universities to be autonomous and agile so that universities can transparently manage academic affairs, personnel management, finance, and budget and efficiently use existing resources (Documents on conditions and details of Account System, Budget, Finance, Parcels, and Personnel Development Project, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, 2003:2). Moreover, the Faculty of Medicine Siriraj Hospital has determined its visions and missions focusing on being the Medical Institute of the Land and leading to administrative excellence on medicine, research, and international academic affairs to be consistent with the 5<sup>th</sup> Strategic Plan relating to five-aspect administrative excellence as follows;

1. Efficiently managing finance.
2. Efficiently planning and administering budget.
3. Efficiently administering human resources.
4. Creating Excellence Organization.
5. Creating organization base using information.

As for implementation for supporting the 9<sup>th</sup> Higher Education Development Plan and visions, missions, the 5<sup>th</sup> Strategic Plans, the Faculty of Medicine Siriraj Hospital has used information technology : Enterprise Resource Planning (ERP) and SAP R/3 (System Application and Products in Data Processing in the Account System, Budget, Finance, and Personnel Development Project since 2003. The Faculty thought that ERP is the finished program system used for most efficiently making organization resources provision plans and it is widely used in Thailand. ERP can completely support important working, is beneficial to use of information to efficiently plan management, can respond to needs in several dimensions of every working level such as account system, cost account system, budget system, financial system, purchasing system, and personnel management system. It can connect with various present and future systems of the Faculty and is beneficial to report making for efficient management (Documents on conditions and details of Account System, Budget, Finance, Parcel, and Personnel Development Project, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, 2003:7-8).

As for the research on factors which affected acceptance of innovation for organization resources management, the researcher studied use of information technology system for organization resources management :Enterprise Resources Planning (ERP), System Application and Products in Data Processing (SAP R/3) for working of employees of Human Resources Department, Dean Office, Faculty of Medicine Siriraj Hospital due to the following reasons; Said information technology system is innovation occurring in the Faculty and is widely used in Thailand for a period of time but it is mostly used in business sector and private sector. The Faculty of Medicine Siriraj Hospital is a public organization with working methods and old culture for over 120 years without focusing on profits and is the first public organization using this system. Therefore, employees have to considerably change their old working process (recording by writing, keeping evidences and data in the

form of paper, having filing cabinets, and using a lot of employees) by using computer system instead. The Faculty of Medicine Siriraj Hospital has to be prepared for use of technology, promote acceptance of innovation, and study working problems and various surrounding factors related to acceptance of innovation in order to enable that system to efficiently work for the highest effectiveness of the organization.

## **2. Abstract**

The objectives of this quantitative research were to study acceptance of innovation and factors which affected acceptance of innovation, to compare acceptance of innovation classification with personal factors and propose guidelines of promoting acceptance of innovation on organization resources management. The research tool was questionnaire used with 97 employees of Human Resources Department, Dean Office, the Faculty of Medicine Siriraj Hospital. The research results were as follows; 1. Acceptance of innovation on organization resources management was in the medium level. 2. Personal factors which affected acceptance of innovation on organization resources management were education, salary, working experience, and period of using the system. 3. Organization system factors on five sub-systems affected acceptance of innovation on organization resources management. 4. Proposals on guidelines of promoting acceptance of innovation are as follows; As for organization goals and values, the organization should clearly determine goals which have to be consistent with its main values. As for organization structure, the organization should clearly determine its structure and duties of employees. As for technology, the organization should select activity software, sufficiently provide efficient hardware, and find helpdesks to timely solve working problems. As for Social Psychology, the organization should proactively work by adjusting employees' attitudes and develop leaders to use the system, give advice, and solve problems. As for management, the organization has to adjust its working process, develop work system to be consistent with the real working process, and determine working process to prevent impacts caused by connection with other system according to HRIS guidelines.

### **3. Objectives**

3.1 To study acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital.

3.2 To Compare acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital , classified by personal factors

3.3 To study factors which affected acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital.

3.4 To propose guidelines of promoting acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital.

### **4. Research hypothesis**

4.1 If personal factors which consist of gender, age, education, working experience, salary, and period of using the system are different, acceptance of innovation for organization resources management will be different.

4.2 Organization system factors which consist of organization goals and values, organization structure, technology, Social Psychology, and management differently affect acceptance of innovation for organization resources management.

### **5. Scope of research**

#### **5.1 Contents**

This research aimed to study factors which affected acceptance of innovation for organization resources management of Human Resources Department, Dean Office , the Faculty of Medicine Siriraj Hospital. There were two important factors as follows;

1. Personal factors were gender, age, education, working experience, salary, and period of using the system.

2. Organization system factors were organization goals and values, organization structure, technology, Social Psychology, and management.

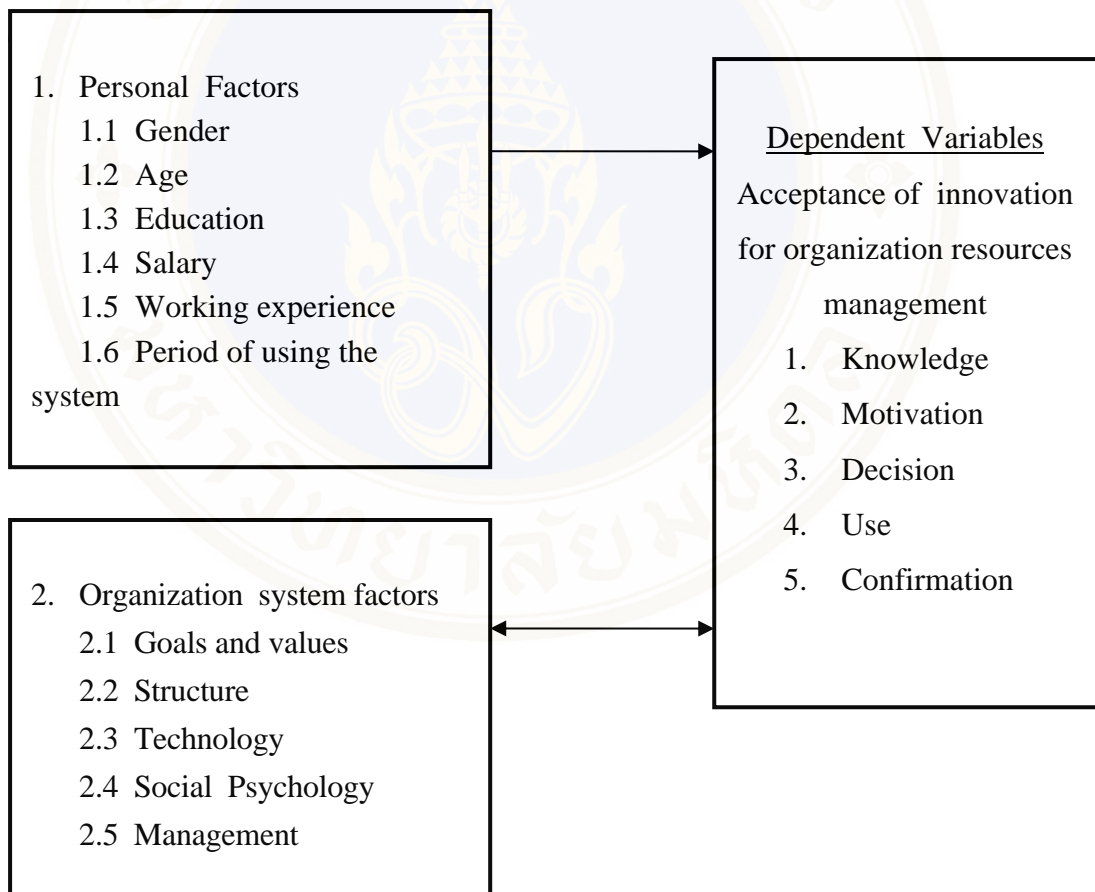
### 5.2 Populations

Populations selected by purposive sampling consisted of 107 employees of Human Resources Department of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital presently using the SAP-HR system for over four months.

### 5.3 Duration

This research was done for five months from September 2011 to January 2012.

## 6. Conceptual Framework



## 7. Research methodology

The tool used for this quantitative research was the questionnaire. The researcher determined questions according to the conceptual framework derived from reviewing the literatures and researches to be consistent with the research objectives. The questionnaire was divided into four parts as follows;

Part 1. Questions on personal factors which affected acceptance of innovation for organization resources management.

Part 2. Questions on organization system factors which affected acceptance of innovation for organization management

Part 3. Questions on factors related to decision process on acceptance of innovation which affected acceptance of innovation for organization management

Part 4. Expression of opinions and recommendations (Open-ended questions)

As for the research methodology, the researcher collected data of population group consisting of 97 employees of Human Resources Department of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, presently using the SAP-HR system for four months. The obtained data were analyzed and processed by SPSS program.

Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation used for explaining characteristics of personal factors consisting of gender, age, education, salary, working experience, and period of using the system. T-test Independent was used for comparing difference between mean of two population groups. One-Way ANOVA, Multiple Comparisons was used for comparing difference between mean of more than two population groups. And Coefficient Correlation was used for finding relationship between variables.

## 8. Research results

8.1 As for acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, the researcher found that employees of Human Resources Department, Dean Office, the Faculty of Medicine Siriraj Hospital accepted use of the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital in the medium level.

8.2 As for compare acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, the researcher found that personal factors on education, salary, working experience, and period of using the SAP-HR system acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital are different.

8.3 As for factors which affected acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Organization system factors on five aspects which consisted of organization goals and values, organization structure, technology, Social Psychology, and management affected acceptance of innovation on organization resources management.

8.4 Guidelines of promoting acceptance of using the innovation on organization resources management in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital.

#### 1. Organization goals and values

The organization should determine and clarify policy to make employees have good understanding of said policy and know that use of SAP-HR system will be beneficial to their work. And employees should be allowed to ask questions and should be ready to willingly perform duties as assigned. The executive should closely and continuously follow up progress of implementation to encourage employees to successfully work. This is to control and supervise implementation according to the specified goals which have to be consistent with organization main values.

#### 2. Organization structure

The organization should establish a working group by making employees be members of the working group to jointly work with the Faculty executive and employees and programmers to propose opinions and disclose their real needs so that the developed system can most respond to use. If employees are allowed to participate in implementation, express opinions, and disclose their needs to the executive, the system will meet needs on use and employees will accept and use the system.

#### 3. Technology

SAP system is acceptable and used worldwide. Attributes of SAP system which have good characteristics of good information system on four dimensions

consisting of time, contents, model, and process will affect acceptance of innovation on organization resources management. Therefore, the organization should sufficiently provide efficient hardware to meet needs of users at all times. The organization should continuously provide helpdesks to timely solve problems and develop programs to be suitable for the changing use at all times.

#### 4. Social Psychology

The organization should proactively work by creating good attitudes to employees by making employees perceive its policy and capability of the system which can support work, create more efficient and correct work, and support organization implementation. This will make employees have positive attitudes. The organization should promote its employees to use the system. After employees see their working success derived from use of efficient system, are accepted by their colleagues and chiefs, and have more working advancement after using the SAP system, the organization should arrange efficient working process on planning, organizing the organization, recruiting employees, ordering, controlling. The executive has to have good skills of using the system, have leadership, be capable to order, make decision, and completely and correctly suggest implementation guidelines. Communication in the organization is an important factor which brings about successful implementation according to the specified objectives. There are several directions of communication consisting of downward communication, upward communication, horizontal communication. The executive can order policy and subordinates can express opinions and consult in their group for good understanding.

#### 5. Managing

The organization should improve working process to be consistent with HRIS principles used for collecting and analyzing employees' data. The organization should plan the working process to prevent impacts caused by connection with other systems. The organization should think of capability of supporting HR's permanent working and support executive's decision. HR Information Center is a system with capability of technique and service and can measure use from use frequency, user's satisfaction, and efficiency and effectiveness

which occurs. The executive will get complete, modern, and accurate data in the SAP-HR system and can use these data for supporting decision on related matters.

## **9. Recommendations**

### **9.1 Policy recommendations**

1. The organization should promote and develop employees' knowledge and capability to be prepared for use and should continuously organize the training.
2. The organization should clearly determine policy and systematically coordinate within the organization and should periodically follow up progress of implementation.
3. The organization should determine SAP system's working steps without causing impacts because the SAP system has continuous connection and should determine suitable working process.
4. The organization should be prepared for very high budget for supporting use of SAP-HR system.
  - 1) As for hardware, the organization should sufficiently prepare modern and efficient computer and equipment for its employees.
  - 2) As for software, the organization should update version which is always developed and changed. As for development of SAP-HR program, people concerned should examine impacts which will occur in the SAP-HR program including program in other systems.
  - 3) As for employees, the organization should promote employees to receive the training, increase knowledge, and additionally and continuously practice system use.
  - 4) As for infrastructure, as the SAP-HR system has to connect data with other system, the organization should prepare network system and fast and modern connection equipment.

### **9.2 Administrative recommendations**

1. The organization should promote its employees to be able to use the SAP-HR system in every sub-system in order to efficiently manage resources.

2. The organization should promote its employees to continuously receive the training on use of the SAP-HR system because the SAP-HR system is always developed.

### **9.3 Recommendations for research**

1. According to the research, as other agencies of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, consisting of Finance Division, Policy and Plan Division, Parcel Division have used the SAP program, it is necessary to study factors which affect acceptance of innovation of other agencies so that researchers can receive more complete results which can be used for solving problems, improving, and increasing working efficiency of employees of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital.

2. Researchers should study factors which affect acceptance of innovation on organization resources management of outsourcing companies and employees of Information Department of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital who jointly control the SAP-HR system to compare factors which affect acceptance of innovation for user and programmer.

## บรรณานุกรม

- กัลยา ภูิกิดาการ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม System Application And Product In Data Processing-Human Resource (SAP-HR) ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ศึกษากรณี บริษัท ชินวัตรคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัทธนา ลิ้มชวลิต. (2539). การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กิริติ ชศียงยง. (2552). องค์การแห่งนวัตกรรม : แนวคิดและกระบวนการ Innovation Organization: Concept & Process. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เขมรัฐ บุญสิทธิ์. (2537). นวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์:ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทโซนี่. คณะเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2546). เอกสารคุณลักษณะโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณการเงิน พัสดุ และบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. กรุงเทพมหานคร.
- เจษฎา ดวงไย. (2542). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จำเนียร ช่วงโชติ. (2532). จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2520). นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.

- ชุมพล ศฤงคารศิริ.(2540). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป. สัมพันธ์พาณิชย์.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ์. (2526). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- ทศพร เบ็ญจพงษ์. (2546). สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์อักษร.
- ทองใบ สุดซารี. (2545). ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บดินทร์ รัชมีเทศ. (2550). การจัดการเทคโนโลยี : สร้างพื้นฐานนวัตกรรม : กลยุทธ์การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว.
- บริษัทชินวัตรคอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน). (2530). เอกสารคู่มือการใช้งาน ใช้โปรแกรม System Application and Product In Data Processing – Human Resource (SAP-HR). กรุงเทพมหานคร.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. (2530). องค์การและการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทัศนคติ, การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- มาลี คล้ายทองดี. (2524). กระบวนการยอมรับระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP ของพนักงานบริษัท ข การช่าง จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพงษ์ อดาว์ลัย ณ อยุธยา.(2551). แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนุชพรินติ้ง.
- สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ. (2553). เอกสารประกอบคำสอนวิชาสัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ. (2524). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- สุจิตรา บุญรัตนพันธุ์. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : กรุงเทพมหานคร.

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์.  
กรุงเทพมหานคร : โฟร์เพช.

Bedian, Arthur G. .(1984). Organization : Theory and Analysis. Chicago. Dryden Press

David Krech and Richerd S. Crutchfield by Krech, David, Crutchfield, Richarol S Tokyo .(1948).  
Theory and Problem of social psychology. Kogakusha.

Etzioni, Amitai .(1964). Modern Organization. New Jersey Prentice – Hall.

Fremont E. Kast Jame E. Rosenzweig.(1985). Organization and Management : a Systems and  
Contingency approach. New York : McGraw – Hill.

Icek Ajzen and Martin .(1986). Understanding attitudes and prediction Social behavior. N.J. :  
Prfentice – Hall.

Philip Zimbardo and Ebbe B. Ebbesen. (1969). Influencing attitudes and Changing behavior, a  
basic introduction to relevant methodology, theory and applications , in collaboration  
with Christina Maslach. Addison : Wesley.

Ranieri, Mary Rose. (1993). Human Resource Information system in personal management.  
International Labour Organization

ข้อมูล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่ website  
<http://www.si.mahidol.ac.th/>

ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่ website  
<http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/hr/>

ข้อมูลโครงการพัฒนาระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร ที่ website  
<http://www.si.mahidol.ac.th/bacx/>



2 PRANNOK RD. BANGKOKNOI  
BANGKOK 10700



Tel. (662) 4196405-6  
FAX (662) 4196405

MAHIDOL UNIVERSITY  
*Since 1888*

**Siriraj Institutional Review Board**

**Certificate of Approval**

**COA no. *SI 617/2011***

**Protocol Title** : Factors Relating to Innovation Acceptance for Organization Resource Management Human Resource  
Department Office of the Dean Faculty of Medicine Siriraj Hospital

**Protocol number** : 663/2554(FC1)

**Principal Investigator/Affiliation** : Miss Krittanyaporn Wikuna / Department Office of the Dean  
Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University

**Research site** : Faculty of Medicine Siriraj Hospital

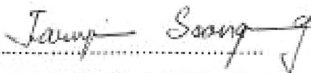
**Approval includes :**

1. SIRB Submission Form
2. Proposal
3. Participation Information Sheet
4. Questionnaire
5. Principle Investigator's curriculum vitae

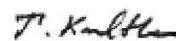
**Approval date** : November 21, 2011

**Expired date** : November 20, 2012

This is to certify that Siriraj Institutional Review Board is in full Compliance with International Guidelines For Human Research Protection such as the Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP).

  
.....  
(Prof. Jarupim Soongswang, M.D.)  
Chairperson

November 28, 2011  
date

  
.....  
(Clin. Prof. Teerawat Kalthanan, M.D.)  
Dean of Faculty of Medicine Siriraj Hospital

- 2 NOV 2011  
date

2 ถนนพาราเมก บางกอกน้อย  
กรุงเทพมหานคร 10700



โทร (662) 4196405-6  
โทรสาร (662) 4196405

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

หมายเลข SI 617/2011

ชื่อโครงการภาษาไทย : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับในวัฒนธรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
สำนักงานคณะดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รหัสโครงการ : 663/2554(BC1)

หัวหน้าโครงการ / หน่วยงานที่สังกัด : นางสาวกฤตยพร ไวกูณา / สำนักงานคณะดี  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

สถานที่ทำวิจัย : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เอกสารที่รับรอง :

1. แบบเสนอโครงการวิจัย เพื่อขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
2. โครงร่างการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. แบบสอบถาม
5. ประวัติผู้วิจัย

วันที่รับรอง : 21 พฤศจิกายน 2554

วันหมดอายุ : 20 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP).

ลงนาม .....  
(ศาสตราจารย์แพทย์หญิงจารุทิมาห์ ตุงสว่าง)  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

28 พฤศจิกายน 2554  
วันที่

ลงนาม .....  
(ศาสตราจารย์คลินิกนายแพทย์ธีรวัฒน์ กุลทนันทน์)  
คณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

- 2 S.ก. 2554  
วันที่

Page 1 of 2

**แบบสอบถามความคิดเห็น**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์การ**  
**ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะบดี**  
**คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล**

**คำชี้แจง**

1. โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้อย่างมีทั้งหมด 74 ข้อ
2. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์อันจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรของท่าน การตอบคำถามจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน ไม่มีการลงชื่อในแบบสอบถาม และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

นางสาวกฤตยพร ไวกุณา  
นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1**

1. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมการบริหารทรัพยากรองค์กร
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับนวัตกรรม เพื่อการบริหารจัดการองค์กร

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กร

**ส่วนที่ 3** การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมในการนำโปรแกรม ERP ระบบงาน SAP – HR ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน (คำถามปลายเปิด)

1. ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขในการใช้งานระบบงาน SAP ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
2. แนวทางการเตรียมความพร้อมสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่จะนำระบบงาน SAP ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 1**

**1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

- |                  |   |                                  |                                     |
|------------------|---|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. เพศ           | <input type="radio"/> ชาย                           | <input type="radio"/> หญิง       |                                     |
| 2. อายุ          | <input type="radio"/> น้อยกว่า 25 ปี                | <input type="radio"/> 26 – 30 ปี | <input type="radio"/> 31 – 35 ปี    |
|                  | <input type="radio"/> 36 – 40 ปี                    | <input type="radio"/> 41 – 45 ปี | <input type="radio"/> 46 ปี ขึ้นไป  |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี              |                                  |                                     |
|                  | <input type="radio"/> ปริญญาตรี                     |                                  |                                     |
|                  | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี              |                                  |                                     |
| 4. เงินเดือน     | <input type="radio"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท |                                  |                                     |
|                  | <input type="radio"/> 10,001 – 15,000 บาท           |                                  |                                     |
|                  | <input type="radio"/> 15,001 – 20,000 บาท           |                                  |                                     |
|                  | <input type="radio"/> 20,001– 25,000 บาท            |                                  |                                     |
|                  | <input type="radio"/> มากกว่า 25,000 บาท            |                                  |                                     |
| 5. อายุราชการ    | <input type="radio"/> น้อยกว่า 1 ปี                 | <input type="radio"/> 1 – 5 ปี   | <input type="radio"/> 6 – 10 ปี     |
|                  | <input type="radio"/> 11 – 15 ปี                    | <input type="radio"/> 16 – 20 ปี | <input type="radio"/> มากกว่า 20 ปี |

6. ระยะเวลาที่ใช้งานระบบงาน SAP – HR ในแต่ละวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
- 1 – 4 ชั่วโมง
- มากกว่า 4 ชั่วโมง

ระบบงานที่ใช้ :

- ระบบวางแผนทรัพยากรบุคคล Organization Management (HR – OM)
- ระบบสรรหาและคัดเลือก Recruitment System (HR – RC)
- ระบบทะเบียนประวัติและความก้าวหน้าของบุคลากร Personnel Administration (HR – PA)
- ระบบการลงเวลาการปฏิบัติงาน Time Management (HR – TM)
- ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล Training & Event Management (HR – TE)
- ระบบบุคลากรสัมพันธ์และสวัสดิการ Benefit (HR – BF)
- ระบบการประเมิน Personnel Development (HR – PD)
- ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน Payroll (HR – PY)

1.2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงระบบภายในองค์กร แบ่งเป็น 5 ระบบย่อย ดังนี้

ระบบย่อยที่ 1 : ระบบย่อยเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1.	คณะฯ มีคำสั่ง หรือนโยบายที่ชัดเจนในการนำระบบงาน SAP มาใช้อย่างจริงจังในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
2.	ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะฯ ที่มุ่งเป็นสถาบันการแพทย์ระดับสากล					
3.	ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการที่มุ่งสู่ความเป็นสากล					
4.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริมค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ SENIORITY : กัลยาณมิตร รักกันดูแลกัน					

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
5.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริม ค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>INTEGRITY</i> : ความถูกต้อง และ เชื่อถือได้					
6.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริม ค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>RESPONSIBILITY</i> : ความมี ประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา					
7.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริม ค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>INNOVATION</i> : ความคิดสร้างสรรค์					
8.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริม ค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>RESPECT</i> : ให้เกียรติ เอาใจเขามา ใส่ใจเรา					
9.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริม ค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>ALTRUISM</i> : คำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง					
10.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR ส่งเสริม ค่านิยมหลักของคณะฯ ในหัวข้อ <i>JOURNEY TO EXCELLENCE AND SUSTAINABILITY</i> : มุ่งมั่นพัฒนาสู่ ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน					

## ระบบย่อยที่ 2 : ระบบย่อยด้านโครงสร้างองค์กร

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	คณะฯ มีโครงสร้างเป็นระบบราชการ มีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
2.	โครงสร้างองค์กรของคณะฯ ในลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
3.	โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมส่งผลให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ					
4.	คณะฯ มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
5.	คณะฯ มีการจัด ผู้ปฏิบัติงานลงในโครงสร้างขององค์กร ตามความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
6.	โครงสร้างองค์กรของคณะฯ เป็นไปตามกฎระเบียบ แต่ก็มีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม					

## ระบบย่อยที่ 3 : ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	ระบบงาน SAP – HR เป็นโปรแกรมที่ใช้ งานง่าย และสะดวก					
2.	ระบบงาน SAP – HR มีระบบการรักษา ข้อมูลที่ดี ไม่สูญหาย หรือถูกลบทิ้งได้ง่าย					
3.	ระบบงาน SAP – HR มีระบบป้องกันการ เข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับที่ดี					
4.	ระบบงาน SAP – HR มีการออกแบบ หน้าจอที่เหมาะสมกับการใช้งาน					
5.	ระบบงาน SAP – HR มีรูปแบบรายงานที่ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
6.	การใช้งานระบบงาน SAP - HR สามารถ ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละ ขั้นตอน					
7.	คณะฯ ได้จัดอุปกรณ์ทางด้าน Hardware ที่ เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อรองรับการใช้ งานระบบงาน SAP – HR					
8.	คณะฯ ได้มอบหมายหรือจัดให้มีผู้ที่มีทักษะ เชี่ยวชาญ (Vendor) ในการใช้งานระบบงาน SAP มาเป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำ					
9.	คณะฯ ได้จัดฝึกอบรมบุคลากรของคณะฯ (Programmer) ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ สามารถปฏิบัติงาน จนถึงขั้นให้คำปรึกษา แก่ผู้ปฏิบัติงานได้					

## ระบบย่อยที่ 4 : ระบบย่อยด้านจิตวิทยา

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	ท่านมีความคุ้นเคย และมีประสบการณ์ใช้ งาน ระบบงาน SAP – HR ในระบบงานย่อย ระบบใดระบบหนึ่งเป็นอย่างดี					
2.	ระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่ง่าย ต่อการศึกษา และสามารถถ่ายทอดวิธีการ ใช้งานให้ผู้อื่นได้					
3.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR อำนวย ความสะดวกในการทำงาน ทำให้สภาพการ ทำงานดีขึ้นกว่าเดิม					
4.	ความสำเร็จในการทำงานผ่านการใช้งาน ระบบงาน SAP – HR ทำให้ผลงานได้รับ การยอมรับ น่าเชื่อถือ งานมีความก้าวหน้า ขึ้น					
5.	การใช้งานระบบ SAP – HR ได้ผ่าน กระบวนการจัดการเรื่องของการวางแผน การจัดองค์การ และการจัดบุคลากรร่วม ปฏิบัติงานในโครงการฯ เป็นอย่างดี					
6.	สั่งการและการควบคุมการปฏิบัติงานจาก ผู้บริหารมีความเหมาะสม ชัดเจนและเป็น ขึ้นตอน					
7.	ผู้บริหารมีความรู้ในเรื่องของระบบงาน SAP – HR สามารถถ่ายทอดและเสนอแนะ แนวทางการดำเนินการได้เป็นอย่างดี					
8.	ผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอความคิดเห็น และ มีส่วนร่วมในการดำเนินการได้					

## ระบบย่อยที่ 5 : ระบบย่อยด้านการจัดการ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	ระบบงาน SAP – HR เหมาะสมที่จะนำมาใช้งานในคณะฯ ตรงตามหลักการ HRIS ที่ว่า เป็นฐานข้อมูลเพื่อการใช้เพื่อเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากร					
2.	ระบบงาน SAP – HR สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อยได้สะดวก ไม่จะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างระบบงานย่อยในระบบงาน SAP – HR เอง หรือการเชื่อมโยงข้ามระบบงาน เช่น การเชื่อมโยงกับระบบงาน SAP – FI					
3.	การใช้งานระบบ SAP – HR เป็นการดำเนินการเชิงรุก ในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรที่มีประสิทธิภาพ					
4.	คุณสมบัติทางด้านเทคนิคของระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้รับบริการของฝ่ายฯ มีความพึงพอใจ					
5.	ระบบ SAP – HR สร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นภายในองค์กร					
6.	ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวม และมีข้อมูลที่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง					

**ส่วนที่ 2 :** คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการองค์การ

**ขั้นที่ 1 : ขั้นความรู้**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.	ท่านเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้คณะฯ ต้องนำระบบงาน SAP – HR เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้ผลงานมีประสิทธิภาพขึ้น					
2.	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน SAP - HR ว่าเป็นระบบงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มาก่อนการเริ่มใช้งานจริง					
3.	ท่านทราบว่าระบบงาน SAP – HR เป็นระบบงานที่สามารถรองรับกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้					
4.	ระบบ SAP – HR สามารถเข้ากันได้กับกระบวนการปฏิบัติงานเดิม ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนมากนัก					
5.	จากความรู้เกี่ยวกับระบบงาน SAP – HR ที่ท่านมีอยู่ ทำให้ท่านเข้าใจในหลักการและพร้อมที่จะเริ่มใช้งานระบบงาน					

## ขั้นที่ 2 : ขั้นการจูงใจ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	การใช้งานระบบงาน SAP – HR เป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในขณะนี้					
2.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับเลือกให้เป็นบุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการและได้ใช้งานระบบงาน SAP - HR					
3.	ท่านติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการพัฒนาระบบงาน SAP ของคณะฯ ด้วยความสนใจอย่างต่อเนื่อง					
4.	มีการสอบถามความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชาและติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะๆ					
5.	การใช้งานระบบงาน SAP – HRเหมาะสมกับกระบวนการทำงานทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะฯ สามารถทำให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ สามารถตรวจสอบย้อนหลัง และคาดการณ์ล่วงหน้าได้					

### ขั้นที่ 3 : ขั้นการตัดสินใจ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับทางคณะฯ ใน การใช้งานระบบ SAP - HR โดยไม่รู้สึกร กดดัน หรือกังวลใจ					
2.	ท่านรู้สึกชอบระบบงาน SAP – HR และ เห็นว่าระบบงานนี้มีประโยชน์เป็นอย่างมาก และมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น					
3.	ท่านยอมรับที่จะใช้งาน SAP – HR					

#### ขั้นที่ 4 : ขั้นการนำไปใช้

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	ระบบงาน SAP – HR สามารถใช้งานได้ง่าย เหมาะสม รูปแบบรายงานตรงตามความ ต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม นโยบายหรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลง ไป ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการเกิดความพึง พอใจ					
2.	คณะฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงาน และ สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานในเบื้องต้นได้					
3.	คณะฯ จัดให้มีผู้รับปรึกษาปัญหา (Helpdesk) สำหรับการใช้งานระบบงาน SAP ช่วยให้ท่านสามารถใช้งานระบบงาน ได้ง่าย การแก้ไขปัญหาทันทั่วทั้งที่					
4.	ระบบงาน SAP – HR สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเพิ่มเติมให้ตรงตามความ ต้องการใช้งานจริงได้					
5.	คณะฯ ยินดี และให้การสนับสนุนในการ แก้ไขระบบงาน SAP – HR ให้เป็นไปตาม สภาพการใช้งานจริง					
6.	ระบบงาน SAP – HR สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเห็นด้วยที่ คณะฯ นำระบบงานนี้มาใช้					

### ขั้นที่ 5 : ขั้นการยืนยัน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงข้อมูลตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
1.	ระบบงาน SAP – HR สามารถรองรับการปฏิบัติงานประจำของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ช่วยให้งานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2.	ระบบงาน SAP – HR สามารถช่วยให้งานของท่าน ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ข้อมูลบุคลากรในคณะฯ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก					
3.	ระบบงาน SAP เป็นระบบงานที่ถูกพัฒนาเพื่อรองรับการทำงานในระดับสากล ใช้แพร่หลายกันทั่วโลก จึงมีราคาค่อนข้างแพง แต่มีความคุ้มค่ากับการนำมาใช้งานในคณะฯ					
4.	ท่านเห็นว่า คณะฯ ควรใช้งานระบบงาน SAP –HR ต่อไป					

**ส่วนที่ 3:** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กรุณาตอบคำถามโดยการเติมข้อความหรือรายละเอียดในช่องว่างที่กำหนด

1. ท่านคิดว่าคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีปัญหาในการนำ ระบบงาน SAP – HR มาใช้หรือไม่อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ท่านคิดว่าจากปัญหาในข้อที่ 1 จะมีวิธีการแก้ไขหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. หากองค์กรอื่นๆ จะนำ ระบบงาน SAP – HR ไปใช้ ท่านคิดว่าองค์กรนั้นต้องเตรียมพร้อมในด้านใดบ้าง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....  
.....  
.....

😊 ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งสำหรับการให้ข้อมูลของทุกท่าน 😊

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	กฤตยพร ไวกุณา
วัน เดือน ปีเกิด	13 ธันวาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2538 - 2542 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2553 - 2555 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
ทุนการศึกษา	กองทุนพระราชทานพัฒนาศิริราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	80/3 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรุง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โทรศัพท์ 089-7469341 E-mail : tekwn@mahidol.ac.th
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หัวหน้าหน่วยสนับสนุนโครงการสารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล