

## บทที่ 5

### ผลสรุปการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษานำระบบ SAP ECC 6.0 มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจประกันภัย โดยนำกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เรียกว่า ASAP Methodology มาใช้เป็นขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งสอดคล้อง Independence Study (IS) Process Engineering Guide-VSE โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

##### 5.1.1 การเตรียมโครงการ (Project Preparation)

5.1.1.1 ขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษาต้องทำการศึกษาระบบการทำงานของระบบการจัดทำกรมธรรม์ รวมถึงความสัมพันธ์ในกระบวนการทำงานอื่น โดยมีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการนั้น ๆ ซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้อมาศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบ SAP ECC 6.0 มาประยุกต์ใช้งาน วางแผนขั้นตอนการดำเนินงาน และวางแผนระยะเวลาในการดำเนินการ

##### 5.1.2 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ (Business Blueprint)

5.1.2.1 ขั้นตอนการศึกษาระบบ เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษาต้องทำการศึกษาระบบการทำงานของระบบเก่า เพื่อนำมาประยุกต์เข้ากับระบบใหม่ อีกทั้งทำการศึกษาความต้องการใหม่เพื่อให้ระบบสามารถรองรับกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น โดยในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกระบวนการ จัดเก็บข้อมูลความต้องการต่าง ๆ และนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบ และพัฒนาระบบต่อไป

5.1.2.2 ขั้นตอนการออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษาต้องนำข้อมูลที่ได้อจากการศึกษาระบบมาทำการออกแบบระบบ โดยนำความต้องการที่ได้มาปรับให้เข้ากับระบบที่มีอยู่แล้วมากที่สุด และเพื่อให้รองรับกับกระบวนการทำงานให้มากที่สุด

##### 5.1.3 การติดตั้งระบบ และทดสอบระบบ (Realization)

5.1.3.1 ขั้นตอนการติดตั้งระบบ เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้อจากการออกแบบระบบ มาทำการติดตั้งระบบ โดยทำการติดตั้งระบบตามโครงสร้างขององค์กร และกระบวนการทำงานที่ได้ทำการออกแบบไว้ โดยทำการติดตั้งระบบให้ตรงกับการออกแบบให้มากที่สุด

5.1.3.2 ขั้นตอนการทดสอบระบบ เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษานำระบบที่ได้ทำการติดตั้ง มาทำการทดสอบกระบวนการทำงานต่าง ๆ โดยอ้างอิงจากกระบวนการทำงานที่ได้ทำการศึกษาของระบบ ซึ่งการทดสอบระบบนั้น จะทำการทดสอบกระบวนการทำงานที่เป็นอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานอื่น และทำการทดสอบกระบวนการที่สามารถอ้างอิงไปถึงกระบวนการทำงานอื่นได้ เพื่อให้ระบบที่ได้สามารถนำไปพัฒนาเพิ่มเติมได้ในอนาคต

#### 5.1.4 การเตรียมระบบครั้งสุดท้าย (Final Preparation)

5.1.4.1 ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้จัดทำจะทำการจัดเตรียมเอกสารการติดตั้งระบบ และเอกสารการใช้งานระบบ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะใช้งานระบบจริง โดยผู้จัดทำจะทำการสร้างเอกสารใช้งานระบบโดยอ้างอิงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

#### 5.1.5 การใช้งานระบบจริง (Go-live)

5.1.5.1 ขั้นตอนการใช้ระบบจริง เป็นขั้นตอนในการนำระบบที่ได้ไปใช้งานจริง หลังจากที่ได้ทำการพัฒนาระบบตามที่ได้ทำ

### 5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนา

จากการศึกษา สามารถสรุปและแบ่งปัญหาและอุปสรรคได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

#### 5.2.1 ปัญหาและอุปสรรคก่อนทำการพัฒนาระบบ พบว่า

5.2.1.1 การแจ้งอนุมัติในการจัดทำโครงการ มีความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลเนื่องจากหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรวิทยาเขตกรุงเทพ ดังนั้น จึงอาจมีความล่าช้าในการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การกรอกแบบฟอร์มในการแจ้งการจัดทำโครงการ การแจ้งวันที่ในการจัดส่งเอกสาร และการจัดส่งเอกสารเพื่อทำการอนุมัติจัดทำโครงการไปที่เชียงใหม่

5.2.1.2 หลังจากทำการอนุมัติโครงการ มีความผิดพลาดในการสื่อสารที่ทำให้นักศึกษาเข้าใจผิด ทำให้นักศึกษาเกิดความล่าช้าในการจัดทำโครงการต่อ เนื่องจากผลการอนุมัติโครงการ

#### 5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการพัฒนาพบว่ามี

5.2.2.1 เนื่องจากระบบที่ใช้งานนั้น server หลักอยู่ที่ประเทศออสเตรเลีย ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับระบบ เช่น ไม่สามารถเข้าระบบได้ ความช้าของระบบ เป็นต้น ทำให้การติดต่อประสานงานมีความล่าช้า จึงทำให้การเข้าไปใช้งานระบบเกิดความล่าช้า ไม่สามารถทำงานตามระยะเวลาที่ได้วางแผนเอาไว้

5.2.2.2 เนื่องจากระบบที่ใช้งานนั้น เป็นระบบกลางที่มีผู้จัดทำโครงการเข้าร่วมใช้งานระบบหลายคน ดังนั้นจึงทำให้ต้องมีความระมัดระวังในการใช้งานระบบ เพื่อไม่ให้กระทบต่อระบบของผู้จัดทำโครงการอื่น

5.2.2.3 เนื่องจากผู้จัดทำโครงการ ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญในระบบ และกระบวนการทำงานในระบบงานจัดทำกรรมธรรม์มากนัก จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการศึกษากระบวนการทำงานและวิธีการติดตั้งระบบ เพื่อให้ระบบที่ออกมาสามารถตอบสนองกระบวนการจัดทำกรรมธรรม์ได้

### 5.2.3 ปัญหาและอุปสรรคหลังการพัฒนาระบบ พบว่า

5.2.3.1 เนื่องจากระบบ SAP ECC6.0 นั้น เป็นระบบใหญ่ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้สามารถทำการติดตั้งให้เหมาะสมกับกระบวนการทำงานธุรกิจประเภทต่าง ๆ โดยระบบจะมีฟังก์ชันการทำงานพื้นฐานรองรับไว้อยู่แล้ว แต่หลังจากที่ได้ทำการพัฒนาระบบแล้ว มีความต้องการบางข้อที่ฟังก์ชันพื้นฐานของระบบไม่มีไว้รองรับ จึงทำให้ต้องมีการสร้างแบบฟอร์ม รายงาน และ โปรแกรมขึ้นมาใหม่เพื่อให้รองรับกับกระบวนการจัดทำกรรมธรรม์ให้มากที่สุด ตามที่ได้กล่าวไปในบทที่ 4

## 5.3 อภิปรายผลการศึกษา

จากการทำการศึกษา และพัฒนาระบบ SAP ECC 6.0 ให้เข้ากับกระบวนการจัดทำกรรมธรรม์นั้น ผู้จัดทำได้นำขั้นตอนการวางแผนโครงการ และกระบวนการจัดทำโครงการที่ได้จากการศึกษาในหลักสูตรมาประยุกต์เข้ากับกระบวนการจัดทำโครงการของ SAP โดยทำให้ขั้นตอนในการจัดทำโครงการนี้มีแบบแผน มีกระบวนการจัดทำโครงการที่เป็นขั้นตอน ทำให้ผู้จัดทำมีแนวทางขั้นตอนในการดำเนินการจัดทำโครงการได้เป็นขั้นตอนยิ่งขึ้น และเนื่องด้วยระบบ SAP ECC 6.0 เป็นระบบที่ใหญ่ มีความซับซ้อน และระยะเวลาที่จำกัดในการจัดทำโครงการ จึงทำให้ผู้จัดทำสามารถจัดทำระบบให้เข้ากับกระบวนการจัดทำกรรมธรรม์ตามที่ได้ศึกษามาเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วระบบอาจมีความสามารถในการทำงานได้มากกว่านี้ อีกทั้งระบบไม่สามารถรองรับความต้องการของกระบวนการทั้งงานทั้งหมดได้ เช่น แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ รายงานต่าง ๆ และ โปรแกรมต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดทำขึ้นมาใหม่ โดยระบบ SAP นั้นจะมีฟังก์ชันรองรับอยู่แล้ว โดยจะเรียกภาษาในการเขียนโปรแกรมเหล่านี้ว่า ABAP ซึ่งในการจัดทำโครงการนี้ ผู้จัดทำสามารถทำได้แค่ออกแบบโปรแกรมต่าง ๆ ที่จะทำการพัฒนาขึ้นภายในอนาคตเท่านั้น เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัดในการจัดทำโครงการ และการกำหนดสิทธิ์ระบบของผู้จัดทำโครงการ ที่ไม่สามารถทำการเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม หรือทำการแก้ไขโปรแกรมได้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาต่อ

จากการศึกษาโครงการค้นคว้าอิสระ ในความคิดเห็นของผู้จัดทำคิดว่า การจัดทำ การค้นคว้าอิสระนี้ มีประโยชน์อย่างมากต่อผู้ที่ทำงานในสายด้านระบบ SAP เพราะทำให้ผู้ที่ได้ทำการค้นคว้าอิสระนี้ สามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานในธุรกิจการจัดทำกรรมกรรม และสามารถเรียนรู้ข้ามโมดูลได้ เช่น ด้านการขาย (SD Module) และการจัดซื้อ และการบริหารคลังสินค้า (MM Module) จึงทำให้การศึกษามีประโยชน์อย่างมาก สำหรับผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบ SAP และจากการที่ได้ทำการศึกษาระบบการจัดทำกรรมกรรมนั้น ระบบยังไม่สามารถตอบสนองกระบวนการทำงานได้ทั้งหมด ในอนาคตจึงต้องมีการนำโมดูลอื่นเข้ามาเชื่อมโยงกันด้วย เช่น บัญชี (FI), การซ่อมบำรุง (PM) เป็นต้น เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองกระบวนการทำงานได้สมบูรณ์แบบ อีกทั้งต้องมีการทำการพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สามารถตอบสนองกับกระบวนการทำงานให้ได้มากที่สุด ลดขั้นตอนการทำงานในบางขั้นตอน และเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

ซึ่งในการพัฒนาระบบ SAP จริงนั้น จะต้องมีการแยก Server กันอย่างชัดเจนคือ Server ใช้งานจริง (Production), Server สำหรับทดสอบ (QAS) และ Server สำหรับพัฒนาระบบ (DEV) เพื่อให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการพัฒนาระบบ และควรจะมีสมาชิกในการพัฒนาระบบมากกว่านี้ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะประกอบไปด้วยผู้บริหาร โปรเจก (Project Manager), ฟังก์ชันนอลในแต่ละโมดูล (Functional), ผู้พัฒนาโปรแกรม (Abaper) และผู้ดูแลด้านเทคนิค (Basis) เป็นต้น ซึ่งแต่ละคนก็จะมีหน้าที่แตกต่างกันไป แต่ผลลัพธ์สุดท้ายก็เพื่อให้ระบบที่ออกมา สามารถรองรับกับกระบวนการทางธุรกิจให้ได้มากที่สุด