

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2554

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP เข้ามาใช้ในกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงเขต

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) Factors Affecting Success of Using the SAP Application in Service Division Electricity in Metropolitan Electricity Authority

ชื่อ – สกุล นางสาว กัลยารัตน์ วรรณรัตน์

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ **สาขาวิชา** วิทยาการจัดการ

วิทยาลัย การบริหารและการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี 30 กันยายน พ.ศ.2554

บทคัดย่อ

โปรแกรม SAP เป็นโปรแกรมที่มีการพัฒนาให้มีความทำงานที่ดีขึ้นตรงตามความต้องการขององค์กร และช่วยจัดการสายงานทุกสายงานขององค์กรให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำมาใช้เพื่อการบริหารงานภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างสูงสุด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม SAP ในฝ่ายกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP เข้ามาใช้ในฝ่ายกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงเขต โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ใช้งานโปรแกรม SAP ในฝ่ายกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 40 คน

ผลการศึกษาพนักงานผู้ใช้งานโปรแกรม SAP ของการไฟฟ้านครหลวง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่า 38 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และอยู่ในตำแหน่งพนักงานธุรการ โดยมีอายุการทำงานในองค์กรน้อยกว่า 10 ปี ซึ่งมีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม SAP น้อยกว่าปีและ 1-2 ปี โดยพนักงานมีความเข้าใจในตัวโปรแกรม SAP ปานกลาง พนักงานได้รับการฝึกอบรมในการใช้งานโปรแกรม SAP เป็นระยะเวลามากกว่า 3 สัปดาห์ และพนักงานใช้งานโปรแกรม SAP ในช่วงเวลา 8.00น.- 12.00น. ปัญหาที่พนักงานพบในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านระบบ

รองลงมาคือ ปัญหาด้านตัวโปรแกรม ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านเครือข่าย และปัญหาด้านข้อมูลตามลำดับ และผู้แก้ไขปัญหาเมื่อพนักงานพบปัญหาต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT เป็นผู้เข้ามาแก้ไขปัญหาและส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP เข้ามาใช้ในฝ่ายกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้าด้านการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทรัพยากร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลดี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการฝึกอบรม และพัฒนาผู้ใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาครั้งนี้ขอเสนอแนะคือ ควรปรับปรุงตัวโปรแกรมให้มีส่วนช่วยในการลดปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ในแต่ละวัน และลดค่าใช้จ่ายอุปกรณ์สำนักงาน ควรจัดการฝึกอบรมความรู้ และพัฒนาตัวโปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม SAP หากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโปรแกรม