

หัวข้อภาคานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล Success Factors for Utilizing the SAP Application in Administration Offices of Departments in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital
ชื่อผู้เขียน	วงเดือน สุขรื่น Wongduan Sookruen
แผนกวิชา/คณะ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ สมชัย ศรีสุทธิยากร
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” นี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาที่มีต่อระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในส่วนของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้งานได้ การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอ และการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบ SAP รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ส่วนความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP นั้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานในระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทนและระบบบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา พบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป

SAP ที่ใช้งานอยู่ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงาน ข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในระดับปานกลาง

สำหรับปัญหาของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่นำมาใช้นั้น ผู้ใช้งานทั้ง 4 ระบบ พบว่า ปัญหาที่พบเป็นปัญหาในส่วนของความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความล่าช้าและติดขัดบ่อย ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน อีกทั้งไม่ช่วยลดทรัพยากรในด้านอัตรากำลังและจำนวนการใช้กระดาษที่ใช้งานให้น้อยลง และจากผลการวิจัยผู้ใช้งานทั้ง 4 ระบบบางส่วนยังเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง ยังไม่เพียงพอต่อหน่วยงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ส่วนกลางยังไม่สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และไม่มีความรู้ความชำนาญในการระบบโปรแกรมสำเร็จ SAP อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารควรมีการวางแผนพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทั้งในส่วนของผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้มีทักษะและมีความรู้ในระบบเป็นอย่างดี หาแนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล โดยการพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน และพิจารณาถึงการนำฐานข้อมูลที่ได้รับจากระบบ SAP ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า สำนวณความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้จัดสรรให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง รวมถึงให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการออกแบบระบบงานต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งข้อเสนอแนะความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์