

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จของการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคและปัจจัยที่ส่งเสริมในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP และเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงสำหรับการพัฒนาด้านการบริหารจัดการต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำนวน 120 คน และใช้การสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเลขานุการภาควิชาการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาและหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 10 คน ซึ่งผลการวิจัยนำเสนอในรูปของจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
- ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานมหาวิทยาลัยในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ (ผู้ปฏิบัติงานบริหาร) และอื่นๆ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป SAP รวมทั้งสิ้นจำนวน 120 คน จำแนกลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อายุการทำงานและระบบงานที่รับผิดชอบ

ในส่วนของการศึกษาระบบงานที่รับผิดชอบนั้น เนื่องจากผู้ใช้งานในระบบต่างๆ บางคนต้องรับผิดชอบในระบบงานไม่เท่ากัน จึงทำให้จำนวนผู้ใช้งานในระบบแสดงค่าตัวเลขตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
จำแนกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	14	11.9
หญิง	102	87.1
ไม่ตอบแบบสอบถาม	1	0.9
รวม	117	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	6	5.1
25– 30 ปี	32	27.3
31– 35 ปี	26	22.2
36– 40 ปี	12	10.3
41– 45 ปี	13	11.1
46 ปีขึ้นไป	27	23.1
ไม่ตอบแบบสอบถาม	1	0.9
รวม	117	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	21.4
ปริญญาตรี	85	72.6
สูงกว่าปริญญาตรี	7	6.0
รวม	117	100.0
4. ตำแหน่งปัจจุบัน		
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	41	35.0
พนักงานธุรการ (ผู้ปฏิบัติงานบริหาร)	42	35.9
อื่นๆ	34	29.1
รวม	117	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	10	8.5
1 – 5 ปี	41	35.0
6 – 10 ปี	11	9.4
มากกว่า 10 ปี	55	47.0
รวม	117	100.0
6. ระบบงานที่รับผิดชอบ		
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	61	52.1
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	32	27.4
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	46	39.3
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	43	36.8

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 สำหรับเพศชาย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1, ในช่วงอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2, ในช่วงอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1, ในช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมา คือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานธุรการมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ตามลำดับ

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0, ในช่วงอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ระบบงานที่รับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมา คือ ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3, ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อายุการทำงานและระบบงานที่รับผิดชอบกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

แต่การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP โดยได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้
2. ความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
3. การสนับสนุนทางเทคนิค
4. การสนับสนุนจากผู้บริหาร

ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|-----------------------|--------------|
| 1:- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 2:- ไม่เห็นด้วย | 3:- ไม่แน่ใจ |
| 4:- เห็นด้วย | 5:- เห็นด้วยอย่างยิ่ง | |

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จากตารางสามารถอธิบายรายละเอียดของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ซึ่งจำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
ความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้						
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	3 (5.0%)	19 (31.7%)	35 (58.3%)	3 (5.0%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	1 (3.1%)	6 (18.8%)	22 (68.8%)	3 (9.4%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	2 (4.3%)	15 (32.6%)	26 (56.5%)	2 (4.3%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	2 (4.7%)	12 (27.9%)	25 (58.1%)	4 (9.3%)	43 (100%)
2. ท่านเชื่อว่าท่านมีทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้งานได้						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	1 (1.6%)	16 (26.2%)	42 (68.9%)	2 (3.3%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	0 (0%)	8 (25.0%)	22 (68.8%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	0 (0%)	2 (4.3%)	10 (21.7%)	31 (67.4%)	3 (6.5%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	1 (2.3%)	8 (18.6%)	30 (69.8%)	4 (9.3%)	43 (100%)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
3. ท่านได้รับการฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	2 (3.3%)	4 (6.7%)	9 (15.0%)	36 (60.0%)	9 (15.0%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2 (6.3%)	1 (3.1%)	4 (12.5%)	21 (65.6%)	4 (12.5%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	8 (17.4%)	9 (19.6%)	23 (50.0%)	5 (10.9%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	7 (16.3%)	6 (14.0%)	25 (58.1%)	5 (11.6%)	43 (100%)
4. ท่านมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	6 (10.5%)	25 (43.9%)	25 (43.9%)	1 (1.8%)	57 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	2 (6.7%)	15 (50.0%)	12 (40.0%)	1 (3.3%)	30 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.3%)	5 (11.6%)	19 (44.2%)	17 (39.5%)	1 (2.3%)	43 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	6 (14.6%)	18 (43.9%)	16 (39.0%)	1 (2.4%)	41 (100%)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
ความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ 5. หน่วยงานของท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	5 (8.3%) 2 (6.3%) 3 (6.5%) 3 (7.0%)	10 (16.7%) 2 (6.3%) 8 (17.4%) 7 (16.3%)	10 (16.7%) 5 (15.6%) 9 (19.6%) 11 (25.6%)	27 (45.0%) 17 (53.1%) 23 (50.0%) 19 (44.2%)	8 (13.3%) 6 (18.8%) 3 (6.5%) 3 (7.0%)	60 (100%) 32 (100%) 46 (100%) 43 (100%)
6. หน่วยงานของท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	4 (6.6%) 2 (6.3%) 4 (8.7%) 2 (4.7%)	10 (16.4%) 3 (9.4%) 4 (8.7%) 8 (18.6%)	24 (39.3%) 13 (40.6%) 22 (47.8%) 17 (39.5%)	18 (29.5%) 10 (31.3%) 13 (28.3%) 14 (32.6%)	5 (8.2%) 4 (12.5%) 3 (6.5%) 2 (4.7%)	61 (100%) 32 (100%) 46 (100%) 43 (100%)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
การสนับสนุนทางเทคนิค						
7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	4 (6.6%)	9 (14.8%)	22 (36.1%)	22 (36.1%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	1 (3.1%)	5 (15.6%)	16 (50.0%)	7 (21.9%)	3 (9.4%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.3%)	8 (17.4%)	18 (39.1%)	15 (32.6%)	3 (6.5%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	3 (7.0%)	6 (14.0%)	19 (44.2%)	11 (25.6%)	4 (9.3%)	43 (100%)
8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบSAPเป็นอย่างดี						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	3 (4.9%)	8 (13.1%)	18 (29.5%)	27 (44.3%)	5 (8.2%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	1 (3.1%)	2 (6.3%)	12 (37.5%)	13 (40.6%)	4 (12.5%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	3 (6.5%)	3 (6.5%)	15 (32.6%)	21 (45.7%)	4 (8.7%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	3 (7.0%)	1 (2.3%)	15 (34.9%)	20 (46.5%)	4 (9.3%)	43 (100%)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
9. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.6%)	7 (11.5%)	25 (41.0%)	25 (41.0%)	3 (4.9%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	4 (12.5%)	12 (37.5%)	14 (43.8%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	7 (15.2%)	16 (34.8%)	20 (43.5%)	2 (4.3%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	4 (9.3%)	15 (34.9%)	22 (51.2%)	2 (4.7%)	43 (100%)
10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่สามารถช่วยท่านแก้ไข ปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	11 (18.3%)	27 (45.0%)	17 (28.3%)	5 (8.3%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	3 (9.7%)	17 (54.8%)	9 (29.0%)	2 (6.5%)	31 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	0 (0%)	7 (15.2%)	19 (41.3%)	17 (37.0%)	3 (6.5%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	9 (20.9%)	13 (30.2%)	20 (46.5%)	1 (2.3%)	43 (100%)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
<u>การสนับสนุนจากผู้บริหาร</u>						
11. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.7%)	3 (5.1%)	23 (39.0%)	30 (50.8%)	2 (3.4%)	59 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	2 (6.5%)	10 (32.3%)	17 (54.8%)	2 (6.5%)	31 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	0 (0%)	4 (8.9%)	16 (35.6%)	23 (51.1%)	2 (4.4%)	45 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	2 (4.8%)	17 (40.5%)	20 (47.6%)	3 (7.1%)	42 (100%)
12. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.7%)	7 (11.9%)	17 (28.8%)	27 (45.8%)	7 (11.9%)	59 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	4 (12.9%)	5 (16.1%)	17 (54.8%)	5 (16.1%)	31 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	3 (6.7%)	14 (31.1%)	23 (51.1%)	4 (8.9%)	45 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	3 (7.1%)	14 (33.3%)	21 (50.0%)	4 (9.5%)	42 (100%)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
13. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและ ให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และระบบงาน SAP เป็นอย่างดี						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.7%)	3 (5.1%)	15 (25.4%)	30 (50.8%)	10 (16.9%)	59 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	3 (9.7%)	8 (25.8%)	13 (41.9%)	7 (22.6%)	31 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	0 (0%)	2 (4.4%)	15 (33.3%)	23 (51.1%)	5 (11.1%)	45 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	2 (4.8%)	11 (26.2%)	25 (59.5%)	4 (9.5%)	42 (100%)
14. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มีควม เหมาะสมและเพียงพอ						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	5 (8.5%)	19 (32.2%)	28 (47.5%)	4 (6.8%)	3 (5.1%)	59 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	4 (12.9%)	9 (29.0%)	13 (41.9%)	3 (9.7%)	2 (6.5%)	31 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.4%)	15 (33.3%)	24 (53.3%)	2 (4.4%)	2 (4.4%)	45 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	17 (40.5%)	22 (52.4%)	2 (4.8%)	1 (2.4%)	42 (100%)

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายรายละเอียดของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ซึ่งจำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 58.3%, 68.3%, 56.5% และ 58.1% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 31.7%, 18.8%, 32.6% และ 27.9% ตามลำดับ

2. ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้การได้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 68.9%, 68.8%, 67.4% และ 69.8% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 26.2%, 25.0%, 21.7% และ 18.6% ตามลำดับ

3. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 60.0%, 65.6%, 50.0% และ 58.1% ตามลำดับ รองลงมาสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี คือ ไม่แน่ใจและเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากัน คิดเป็น 15.0% และ 12.5%ตามลำดับ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลามีความคิดเห็นรองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 19.6% และ 14.0% ตามลำดับ

4. ความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และไม่แน่ใจเท่ากัน คิดเป็น 43.9% ขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบ

การวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 50.0%, 44.2% และ 43.9% ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 40.0%, 39.5% และ 39.0% ตามลำดับ

ความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อการใช้งาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ 45.0%, 53.1%, 50.0% และ 44.2% ตามลำดับ รองลงมาสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 16.7%, 19.6% และ 25.6% ตามลำดับ สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีมีความคิดเห็นรองลงมา คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็น 18.8%

6. เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 39.3%, 40.6%, 47.8% และ 39.5% ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 29.5%, 31.3%, 28.3% และ 32.6% ตามลำดับ

การสนับสนุนทางเทคนิค

7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และไม่แน่ใจเท่ากัน คิดเป็น 36.1% ขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 50.0%,

39.1% และ 44.2% ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 21.9%, 32.6% และ 25.6% ตามลำดับ

8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบSAPเป็นอย่างดี

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 44.3%, 40.6%, 45.7% และ 46.5% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 29.5%, 37.5%, 32.6% และ 34.9% ตามลำดับ

9. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และไม่แน่ใจเท่ากัน คิดเป็น 41.0% ขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 43.8%, 43.5% และ 51.2% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 37.5%, 34.8% และ 34.9% ตามลำดับ

10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีและระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 45.0%, 54.8% และ 41.3% ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 28.3%, 29.0% และ 37.0% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 46.5% รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 30.2%

การสนับสนุนจากผู้บริหาร

11. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการ

บริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 50.8%, 54.8%, 51.1% และ 47.6% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 39.0%, 32.3%, 35.6% และ 40.5% ตามลำดับ

12. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 45.8%, 54.8%, 51.1% และ 50.0% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 28.8%, 16.1%, 31.1% และ 33.3% ตามลำดับ (โดยที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีมีระดับความคิดเห็นรองลงมา คือ ไม่แน่ใจและเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากัน คิดเป็น 16.1%)

13. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAP เป็นอย่างดี

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 50.8%, 41.9%, 51.1% และ 59.5% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 25.4%, 25.8%, 33.3% และ 26.2% ตามลำดับ

14. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มีเหมาะสมและเพียงพอ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 47.5%, 41.9%, 53.3% และ 52.4% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็น 32.2%, 29.0%, 33.3% และ 40.5% ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 1:- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2:- ไม่เห็นด้วย 3:- ไม่แน่ใจ
4:- เห็นด้วย 5:- เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ ทันสมัยใช้งานง่าย						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.6%)	4 (6.6%)	26 (42.6%)	26 (42.6%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2 (6.3%)	2 (6.3%)	13 (40.6%)	13 (40.6%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.3%)	3 (6.5%)	19 (41.3%)	21 (45.7%)	1 (2.2%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	4 (9.3%)	1 (2.3%)	17 (39.5%)	20 (46.5%)	1 (2.3%)	43 (100%)
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบ หน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.6%)	8 (13.1%)	24 (39.3%)	24 (39.3%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	1 (3.1%)	5 (15.6%)	14 (43.8%)	10 (31.3%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	3 (6.5%)	2 (4.3%)	19 (41.3%)	19 (41.3%)	3 (6.5%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	3 (7.0%)	3 (7.0%)	18 (41.9%)	16 (37.2%)	3 (7.0%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	7 (11.5%)	20 (32.8%)	30 (49.2%)	3 (4.9%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	3 (9.4%)	13 (40.6%)	15 (46.9%)	1 (3.1%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	5 (10.9%)	23 (50.0%)	16 (34.8%)	1 (2.2%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	3 (7.0%)	3 (7.0%)	17 (39.5%)	19 (44.2%)	1 (2.3%)	43 (100%)
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวก ในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	3 (5.0%)	10 (16.7%)	25 (41.7%)	17 (28.3%)	5 (8.3%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2 (6.5%)	5 (16.1%)	12 (38.7%)	9 (29.0%)	3 (9.7%)	31 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.4%)	9 (20.0%)	18 (40.0%)	13 (28.9%)	3 (6.7%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	4 (9.3%)	10 (23.3%)	11 (25.6%)	15 (34.9%)	3 (7.0%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหา ในการทำงานบ่อยครั้ง						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	11 (18.3%)	26 (43.3%)	19 (31.7%)	4 (6.7%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	4 (12.5%)	14 (43.8%)	12 (37.5%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	6 (13.3%)	22 (48.9%)	13 (28.9%)	3 (6.7%)	45 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	5 (11.9%)	17 (40.5%)	15 (35.7%)	5 (11.9%)	42 (100%)
6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของ ระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	5 (8.2%)	15 (24.6%)	25 (41.0%)	14 (23.0%)	2 (3.3%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	3 (9.4%)	8 (25.0%)	15 (46.9%)	4 (12.5%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	3 (6.5%)	10 (21.7%)	19 (41.3%)	13 (28.3%)	1 (2.2%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	1 (2.3%)	11 (25.6%)	16 (37.2%)	14 (32.6%)	1 (2.3%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มี ความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้ อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	8 (13.1%)	25 (41.0%)	26 (42.6%)	2 (3.3%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	3 (9.4%)	16 (50.0%)	11 (34.4%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	5 (11.1%)	21 (46.7%)	18 (40.0%)	0 (0%)	45 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	4 (9.5%)	22 (52.4%)	16 (38.1%)	0 (0%)	42 (100%)
8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวก ในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้ รวดเร็วและเข้าใจง่าย						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	4 (6.6%)	22 (36.1%)	30 (49.2%)	5 (8.2%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	2 (6.3%)	14 (43.8%)	13 (40.6%)	3 (9.4%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	5 (10.9%)	15 (32.6%)	24 (52.2%)	1 (2.2%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	4 (9.3%)	16 (37.2%)	21 (48.8%)	2 (4.7%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิต รายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของการปฏิบัติงาน						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	3 (4.9%)	29 (47.5%)	27 (44.3%)	2 (3.3%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	1 (3.1%)	15 (46.9%)	14 (43.8%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.3%)	3 (6.5%)	26 (56.5%)	15 (32.6%)	0 (0%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	1 (2.3%)	5 (11.6%)	18 (41.9%)	19 (44.2%)	0 (0%)	43 (100%)
10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบ ได้ง่าย						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	2 (3.3%)	23 (37.7%)	32 (52.5%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	2 (6.3%)	12 (37.5%)	15 (46.9%)	3 (9.4%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.3%)	3 (6.5%)	19 (41.3%)	20 (43.5%)	2 (4.3%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	1 (2.3%)	4 (9.3%)	17 (39.5%)	20 (46.5%)	1 (2.3%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหา ขัดข้องในการใช้งานเป็นประจำ						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	21 (34.4%)	21 (34.4%)	15 (24.6%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	10 (31.3%)	12 (37.5%)	8 (25.0%)	2 (6.3%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	17 (37.0%)	16 (34.8%)	10 (21.7%)	2 (4.3%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	1 (2.3%)	8 (18.6%)	22 (51.2%)	9 (20.9%)	3 (7.0%)	43 (100%)
12. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูล รายงานจากโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.6%)	7 (11.5%)	30 (49.2%)	22 (36.1%)	1 (1.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	4 (12.5%)	12 (37.5%)	15 (46.9%)	1 (3.1%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	0 (0%)	5 (10.9%)	23 (50.0%)	17 (37.0%)	1 (2.2%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	2 (4.7%)	3 (7.0%)	19 (44.2%)	17 (39.5%)	2 (4.7%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	0 (0%)	4 (6.6%)	19 (31.1%)	32 (52.5%)	6 (9.8%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	3 (9.4%)	8 (25.0%)	17 (53.1%)	4 (12.5%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	1 (2.2%)	6 (13.0%)	15 (32.6%)	23 (50.0%)	1 (2.2%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	0 (0%)	5 (11.6%)	15 (34.9%)	21 (48.8%)	2 (4.7%)	43 (100%)
14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลด ทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	2 (3.3%)	10 (16.4%)	26 (42.6%)	22 (36.1%)	1 (1.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2 (6.3%)	6 (18.8%)	12 (37.5%)	12 (37.5%)	0 (0%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.3%)	10 (21.7%)	16 (34.8%)	18 (39.1%)	0 (0%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	3 (7.0%)	11 (25.6%)	12 (27.9%)	17 (39.5%)	0 (0%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอน การปฏิบัติงานลดน้อยลง						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	4 (6.6%)	10 (16.4%)	19 (31.1%)	24 (39.3%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	3 (9.4%)	8 (25.0%)	10 (31.3%)	11 (34.4%)	0 (0%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	2 (4.3%)	14 (30.4%)	12 (26.1%)	18 (39.1%)	0 (0%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	4 (9.3%)	9 (20.9%)	15 (34.9%)	15 (34.9%)	0 (0%)	43 (100%)
16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการ ใช้กระดาษลดน้อยลง						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	5 (8.2%)	24 (39.3%)	16 (26.2%)	12 (19.7%)	4 (6.6%)	61 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	7 (21.9%)	12 (37.5%)	7 (21.9%)	5 (15.6%)	1 (3.1%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	5 (10.9%)	12 (26.1%)	13 (28.3%)	12 (26.1%)	4 (8.7%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	6 (14.0%)	12 (27.9%)	11 (25.6%)	13 (30.2%)	1 (2.3%)	43 (100%)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (จำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ)	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Total
	1	2	3	4	5	
17. ท่านมีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP						
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์	1 (1.7%)	3 (5.0%)	23 (38.3%)	29 (48.3%)	4 (6.7%)	60 (100%)
ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0 (0%)	1 (3.1%)	14 (43.8%)	16 (50.0%)	1 (3.1%)	32 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน	3 (6.5%)	4 (8.7%)	15 (32.6%)	22 (47.8%)	2 (4.3%)	46 (100%)
ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา	3 (7.1%)	4 (9.5%)	17 (40.5%)	18 (42.9%)	0 (0%)	42 (100%)

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายรายละเอียดของความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งจำแนกตามระบบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัยใช้งานง่าย

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและไม่แน่ใจเท่ากัน คิดเป็น 42.6 %, 40.6% ตามลำดับ รองลงมา มีความคิดเห็น คือ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยเท่ากัน คือ 6.6 % และ 6.3% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 45.7 % และ 46.5 % ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 41.3 % และ 39.5 % ตามลำดับ

2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์และระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน

ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและไม่แน่ใจเท่ากัน คิดเป็น 3.9%, 41.3% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 43.8 % และ 41.9% ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 31.3 % และ 37.2 % ตามลำดับ

3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีและระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 49.2%, 46.9% และ 44.2 % ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 32.8%, 40.6% และ 39.5% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แน่ใจ คิดเป็น 50.0 % รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 34.8 %

4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีและระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 41.7 %, 38.7% และ 40.0% ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 28.3 %, 29.0% และ 28.9% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 34.9 % รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 25.6 %

5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 43.3%, 43.8%, 48.9% และ 40.5 % ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 31.7 %, 37.5%, 28.9% และ 35.7 % ตามลำดับ

6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย
ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบ
การบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 41.0 %, 41.3% และ 37.2 % ตามลำดับ รองลงมา คือ
เห็นด้วย คิดเป็น 23.0 %, 28.3% และ 32.6% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการ
วางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น
46.9% รองลงมา มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วย คิดเป็น 25.0 %

7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
ถูกต้องสมบูรณ์
ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 41.0 % รองลงมา มีความคิดเห็นไม่แน่ใจ คิดเป็น
41.0% ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการ
บริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความ
คิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 50.0 %, 46.7% และ 52.4 % ตามลำดับ รองลงมา คือ
เห็นด้วย คิดเป็น 34.4 %, 40.0% และ 38.1 % ตามลำดับ

8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็ว
และเข้าใจง่าย
ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการ
บริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความ
คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 49.2 %, 52.2% และ 48.8 % ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่
แน่ใจ คิดเป็น 36.1 %, 32.6% และ 37.2 % ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผน
งบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 43.8 %
รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 40.6 %

9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิตรายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ
การปฏิบัติงาน
ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการ
วางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีและระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 47.5 %, 46.9% และ 56.5 % ตามลำดับ รองลงมา คือ

เห็นด้วย คิดเป็น 44.3 %, 43.8% และ 32.6 % ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 44.2 % รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 41.9 %

10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 52.5 %, 46.9%, 43.5% และ 46.5 % ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 37.7 %, 37.5%, 41.3% และ 39.5 % ตามลำดับ

11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหาขัดข้องในการใช้งานเป็นประจำ ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 34.4 %, 37.5%, 34.8% และ 51.2 % ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 24.6 %, 25.0%, 21.7% และ 20.9 % ตามลำดับ

12. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูลรายงานจากโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 49.2 %, 50.0% และ 44.2 % ตามลำดับ รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 36.1 %, 37.0% และ 39.5 % ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 46.9 % รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 37.5 %

13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 52.5%,

53.1%, 50.0% และ 48.8 % ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 31.1 %, 25.0%, 32.6% และ 34.9 % ตามลำดับ

14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจคิดเป็น 42.6 % รองลงมา คือ เห็นด้วย คิดเป็น 36.1 % ขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจและเห็นด้วยเท่ากัน คิดเป็น 37.5 % รองลงมา คือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็น 18.8 % และผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 39.1 % และ 39.5% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 34.8 % และ 27.9 % ตามลำดับ

15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์และระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 39.3% และ 34.4% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 31.1 % และ 31.3 % ตามลำดับ ขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 39.1 % รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 26.1 % และผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและไม่แน่ใจเท่ากัน คิดเป็น 34.9 % รองลงมา คือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็น 20.9 %

16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดน้อยลง

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์และระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย คิดเป็น 39.3% และ 37.5% ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 26.2 % และ 21.9 % ตามลำดับ ขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คิดเป็น 28.3 % รองลงมา มีความคิดเห็นไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วยเท่ากัน คิดเป็น 26.1 % และผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 30.2 % รองลงมา คือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็น 27.9 %

17. ความพอใจในการใช้งานระบบ SAP

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็น 48.3 %, 50.0%, 47.8% และ 42.9 % ตามลำดับ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็น 38.3 %, 43.8%, 32.6% และ 40.5 % ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.63	.663	4.00	2	5	61
2. ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้ การได้	3.74	.545	4.00	2	5	61
3. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม สำเร็จรูประบบ SAP	3.77	.909	4.00	1	5	61
4. ความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี	3.37	.698	3.00	2	5	61
5. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ การใช้งาน	3.38	1.166	4.00	1	5	61
6. เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง	3.16	1.019	3.00	1	5	61
7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิด ปัญหาในการทำงาน	3.21	1.002	3.00	1	5	61
8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้คำปรึกษา เกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบSAPเป็นอย่างดี	3.38	.986	4.00	1	5	61
9. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.36	.817	3.00	1	5	61
10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP	3.27	.861	3.00	2	5	61
11. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.49	.728	4.00	1	5	61
12. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มี เครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ	3.54	.916	4.00	1	5	61
13. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ท่านเข้ารับ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAPเป็น อย่างดี	3.76	.858	4.00	1	5	61
14. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มีเหมาะสมและ เพียงพอ	2.68	.918	3.00	1	5	61

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.84	.628	4.00	2	5	32
2. ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้ การได้	3.81	.535	4.00	3	5	32
3. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม สำเร็จรูประบบ SAP	3.75	.950	4.00	1	2	32
4. ความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี	3.40	.675	3.00	2	5	32
5. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ การใช้งาน	3.72	1.054	4.00	1	5	32
6. เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง	3.34	1.035	3.00	1	5	32
7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิด ปัญหาในการใช้งาน	3.19	.931	3.00	1	5	32
8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบSAPเป็นอย่างดี	3.53	.915	4.00	1	5	32
9. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.44	.801	3.00	2	5	32
10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP	3.32	.748	3.00	2	5	32
11. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.61	.715	4.00	2	5	32
12. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มี เครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ	3.74	.893	4.00	2	5	32
13. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ท่านเข้ารับ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAPเป็น อย่างดี	3.77	.920	4.00	2	5	32
14. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มีความเหมาะสมและ เพียงพอ	2.68	1.045	3.00	1	5	32

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ระบบการบริหารงานบุคคล-คำตอบแทน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.57	.750	4.00	1	5	46
2. ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้ การได้	3.76	.639	4.00	2	5	46
3. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม สำเร็จรูประบบ SAP	3.50	.983	4.00	1	5	46
4. ความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี	3.28	.797	3.00	1	5	46
5. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ การใช้งาน	3.33	1.055	4.00	1	5	46
6. เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง	3.15	.988	3.00	1	5	46
7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิด ปัญหาในการใช้งาน	3.20	.957	3.00	1	5	46
8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบSAPเป็นอย่างดี	3.43	.981	4.00	1	5	46
9. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.33	.871	3.00	1	5	46
10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP	3.35	.822	3.00	2	5	46
11. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.51	.727	4.00	2	5	46
12. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มี เครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ	3.58	.839	4.00	1	5	46
13. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ท่านเข้ารับ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAPเป็น อย่างดี	3.69	.733	4.00	2	5	46
14. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มีเหมาะสมและ เพียงพอ	2.71	.815	3.00	1	5	46

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.72	.701	4.00	2	5	43
2. ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้ การได้	3.86	.601	4.00	2	5	43
3. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม สำเร็จรูประบบ SAP	3.65	.897	4.00	2	5	43
4. ความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ SAP เป็นอย่างดี	3.29	.750	3.00	2	5	43
5. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ การใช้งาน	3.28	1.054	4.00	1	5	43
6. เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง	3.14	.941	3.00	1	5	43
7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิด ปัญหาในการใช้งาน	3.16	1.022	3.00	1	5	43
8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบSAPเป็นอย่างดี	3.49	.960	4.00	1	5	43
9. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.51	.736	4.00	2	5	43
10. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางไม่สามารถช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP	3.30	.832	3.00	2	5	43
11. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.57	.703	4.00	2	5	43
12. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มี เครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ	3.62	.764	4.00	2	5	43
13. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ท่านเข้ารับ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAPเป็น อย่างดี	3.74	.701	4.00	2	5	43
14. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มีความเหมาะสมและ เพียงพอ	2.69	.680	3.00	2	5	43

จากตารางที่ 4 ถึงตารางที่ 7 สามารถสรุปผลจากค่าเฉลี่ย (Mean) และอธิบายรายละเอียดในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ได้ดังนี้

ผู้ใช้งานในระบบ SAP ทั้ง 4 ระบบ คือ ระบบการจัดซื้อจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้งานได้ การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอ และการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานรวมถึงให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบ SAP รวมถึงมีความเห็นว่า การจัดสรรงบประมาณที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ประสบความสำเร็จได้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำแนกตามการปฏิบัติงานของแต่ละระบบงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP	ค่าเฉลี่ย (Mean)			
	ระบบจัดซื้อวัสดุ-ครุภัณฑ์	ระบบประมาณรายจ่าย	ระบบค่าตอบแทน	ระบบข้อมูลการลา
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	3.63	3.84	3.57	3.72
2. ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้งานได้	3.74	3.81	3.76	3.86
3. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP	3.77	3.75	3.50	3.65
4. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณโดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.54	3.74	3.58	3.62
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบงาน SAP เป็นอย่างดี	3.76	3.77	3.69	3.74

จากตารางที่ 8 สรุปค่าเฉลี่ย (Mean) ของปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จะพบว่า ผู้ใช้งานในระบบ SAP มีความเห็นสอดคล้องกันทั้ง 4 ระบบ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.63, 3.84, 3.57 และ 3.72 ตามลำดับ) ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้การได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.81, 3.76 และ 3.86 ตามลำดับ) การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.75, 3.50 และ 3.65 ตามลำดับ) ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.54, 3.74, 3.58 และ 3.62 ตามลำดับ) และการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานรวมถึงให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบ SAP (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.77, 3.69 และ 3.74 ตามลำดับ) ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้งานเห็นด้วยในระดับสูง สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนางปิยะธิดา สุนทรพจน์¹ นางสาวนวิรัตน์ พิพัฒน์บวรกุล² นางสาวนาถดี อุดมรัตนโยธิน³ นางสาวอุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส⁴ นางสาวศรินาฏ อ้นบำรุง⁵ นายบัณฑิต เพ็ชรเรืองรอง⁶ และนางสุรกร มิคผล⁷ ผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนให้ด้านงบประมาณ การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอ ส่วนนางสาวอนงค์ จุดกระแจะ⁸ และนางสาวปณิดา จันทปัทมโชติ⁹ เห็นว่า ผู้บริหารให้การสนับสนุนใน

¹ สัมภาษณ์ ปิยะธิดา สุนทรพจน์, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาการเกษตรศาสตร์, 19 มีนาคม 2551.

² สัมภาษณ์ นวิรัตน์ พิพัฒน์บวรกุล, หัวหน้างานพัสดุ, 1 เมษายน 2551.

³ สัมภาษณ์ นาถดี อุดมรัตนโยธิน, หัวหน้างานนโยบายและแผน, 25 มีนาคม 2551.

⁴ สัมภาษณ์ อุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส, หัวหน้างานเวชสารสนเทศ, 11 เมษายน 2551.

⁵ สัมภาษณ์ ศรินาฏ อ้นบำรุง, หัวหน้า ERM (พนักงานสัมพันธ์) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 24 มีนาคม 2551.

⁶ สัมภาษณ์ บัณฑิต เพ็ชรเรืองรอง, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาเกษตรวิทยา, 5 เมษายน 2551.

⁷ สัมภาษณ์ สุรกร มิคผล, หัวหน้างานงบประมาณ, 24 มีนาคม 2551.

⁸ สัมภาษณ์ อนงค์ จุดกระแจะ, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์, 31 มีนาคม 2551.

⁹ สัมภาษณ์ ปณิดา จันทปัทมโชติ, หัวหน้าหน่วยตรวจสอบคุณภาพจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ ฝ่ายเภสัชกรรม, 4 เมษายน 2551.

ด้านงบประมาณให้จัดซื้อเครื่องฟิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอในระดับหนึ่ง แต่เนื่องจาก
คณะฯ เป็นองค์การใหญ่มีหน่วยงานภายในมากมาย จึงอาจจะยังสนับสนุนไม่ทั่วถึงทุกหน่วยงาน
รวมถึงหน่วยงานมีบุคลากรเพิ่มขึ้น ภาระงานเพิ่มขึ้นประกอบกับมีกระบวนการจัดซื้อที่ใช้เวลานาน
มาก

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด , ค่าสูงสุด) ของความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAPมาใช้ใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัยใช้งาน ง่าย	3.46	.787	3.00	1	5	61
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการ ป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย	3.36	.857	3.00	1	5	61
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้ อย่างรวดเร็วขึ้น	3.95	3.730	4.00	2	5	61
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.18	.983	3.00	1	5	61
5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหาในการทำงาน บ่อยครั้ง	3.27	.841	3.00	2	5	61
6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มี ความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย	2.89	.968	3.00	1	5	61
7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสามารถในการ ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์	3.36	.753	3.00	2	5	61
8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกใน การเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย	3.59	.739	4.00	2	5	61
9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิตรายงานได้ ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน	3.46	.647	3.00	2	5	61
10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.62	.662	4.00	2	5	61
11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหาขัดข้องในการใช้ งานเป็นประจำ	3.03	.930	3.00	2	5	61
12. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูลรายงานจาก โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงาน	3.25	.745	3.00	1	5	61

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	3.66	.750	4.00	2	5	61
14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง	3.16	.840	3.00	1	5	61
15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดน้อยลง	3.23	1.023	3.00	1	5	61
16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้ กระดาษลดน้อยลง	2.77	1.071	3.00	1	5	61
17. ความพอใจในการใช้งานระบบ SAP	3.53	.769	4.00	1	5	61

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัยใช้งานง่าย	3.34	.937	3.00	1	5	32
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย	3.22	.906	3.00	1	5	32
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น	3.44	.716	4.00	2	5	32
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.19	1.046	3.00	1	5	32
5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	3.37	.793	3.00	2	5	32
6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย	2.81	.998	3.00	1	5	32
7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์	3.37	.751	3.00	2	5	32
8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย	3.53	.761	3.00	2	5	32
9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิตรายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน	3.53	.671	3.00	2	5	32
10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.59	.756	4.00	2	5	32
11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหาขัดข้องในการใช้งานเป็นประจำ	3.06	.914	3.00	2	5	32
12. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูลรายงานจากโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.41	.756	4.00	2	5	32

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	3.69	.821	4.00	2	5	32
14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่ นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง	3.06	.914	3.00	1	4	32
15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดน้อยลง	2.91	.995	3.00	1	4	32
16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้ กระดาษลดน้อยลง	2.41	1.103	2.00	1	5	32
17. ความพอใจในการใช้งานระบบ SAP	3.53	.621	4.00	2	5	32

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ระบบการบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัยใช้งานง่าย	3.35	.822	3.00	1	5	46
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย	3.37	.928	3.00	1	5	46
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น	3.24	.766	3.00	1	5	46
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.13	.968	3.00	1	5	46
5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	3.24	.857	3.00	1	5	46
6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย	2.98	.931	3.00	1	5	46
7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์	3.24	.743	3.00	1	4	46
8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย	3.41	.805	4.00	1	5	46
9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิตรายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน	3.17	.739	3.00	1	4	46
10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.37	.853	3.00	1	5	46
11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหาขัดข้องในการใช้งานเป็นประจำ	2.89	.924	3.00	1	5	46
12. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูลรายงานจากโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.30	.695	3.00	2	5	46
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.37	.826	4.00	1	5	46

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่ นำมาใช้ เช่น อัตราค่าล้าง	3.09	.890	3.00	1	4	46
15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดน้อยลง	3.00	.943	3.00	1	4	46
16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้ กระดาษลดน้อยลง	2.96	1.154	3.00	1	5	46
17. ความพอใจในการใช้งานระบบ SAP	3.35	.948	4.00	1	5	46

ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าสถิติ (ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด) ของความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัยใช้งานง่าย	3.30	.939	3.00	1	5	43
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย	3.30	.964	3.00	1	5	43
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น	3.28	.908	3.00	1	5	43
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.07	1.121	3.00	1	5	43
5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	3.48	.862	3.00	2	5	43
6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย	3.07	.884	3.00	1	5	43
7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสามารถในการประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์	3.29	.636	3.00	2	4	43
8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย	3.49	.736	4.00	2	5	43
9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิตรายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงาน	3.28	.766	3.00	1	4	43
10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.37	.787	3.00	1	5	43
11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหาขัดข้องในการใช้งานเป็นประจำ	3.12	.879	3.00	1	5	43
12. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูลรายงานจากโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.33	.865	3.00	1	5	43
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.47	.767	4.00	2	5	43

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	Mean	Std. Deviation	Median	Min	Max	N
14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่ นำมาใช้ เช่น อัตราค่าล้าง	3.00	.976	3.00	1	4	43
15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดน้อยลง	2.95	.975	3.00	1	4	43
16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้ กระดาษลดน้อยลง	2.79	1.103	3.00	1	5	43
17. ความพอใจในการใช้งานระบบ SAP	3.19	.890	3.00	1	4	43

ตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของความสำเร็จที่สำคัญในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกตามการปฏิบัติงานของแต่ละระบบงาน

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	ค่าเฉลี่ย (Mean)			
	ระบบจัดซื้อวัสดุ-ครุภัณฑ์	ระบบงบประมาณรายจ่าย	ระบบค่าตอบแทน	ระบบข้อมูลการลา
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น	3.95	3.44	3.24	3.28
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย	3.59	3.53	3.41	3.49
3. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.62	3.59	3.37	3.37
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.66	3.69	3.37	3.47
5. ความพอใจในการใช้งานระบบ SAP	3.53	3.53	3.35	3.19

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในระดับเห็นด้วยสูง ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทั้ง 4 ระบบมีความคิดเห็นในส่วนของโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย ผู้ใช้งานเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.59, 3.53, 3.41 และ 3.49 ตามลำดับ) รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ผู้ใช้งานเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.62, 3.59, 3.37 และ 3.37 ตามลำดับ) ส่วนโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.66, 3.69, 3.37 และ 3.47 ตามลำดับ) จากคำสัมภาษณ์นางสาวนรรัตน์ พิพัฒน์วรกุล นางสาวอนงค์ จตุกระแจะ นายบัณฑิต เพ็ชรเรืองรอง นางสาวนาถวดี อุดมรัตนโยธิน นางสาวปณิตา จันทพิชโชติ และนางสาวอุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส เห็นว่ารายงานที่ได้จากระบบ SAP ตรงต่อ

ความต้องการของผู้ใช้และตรวจสอบได้ง่าย และสามารถนำรายงานที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในส่วนของการจัดทำรายงานงบประมาณประจำปี แต่ติดปัญหาในการเรียกดูรายงานของระบบทำได้ช้ามาก

สำหรับโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ทำให้ผู้ใช้งานทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.44, 3.24 และ 3.28 ตามลำดับ) ผู้ใช้งานในระบบการจัดซื้อวัสดุ-ครุภัณฑ์ เห็นว่า ระบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ ช่วยทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น เห็นด้วยในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.95) สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนางสาวนรรัตน์ พิพัฒน์วรกุล ที่ว่า ระบบงาน SAP ที่ใช้ในระบบการจัดซื้อวัสดุ-ครุภัณฑ์ ช่วยทำให้งานรวดเร็วขึ้น มีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ และลดความผิดพลาดลงได้ นางสาวปณิตา จันทพิชโชติ เห็นว่า ระบบไม่ช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานจะถูกกำหนดด้วยขั้นตอนต่างๆ มากมาย แต่สามารถลดความผิดพลาดลงได้ มีความระมัดระวังและรอบคอบมากขึ้น เพราะไปกระทบหน่วยงานภายนอก ทำให้การทำงานต้องเป็นไปตามขั้นตอนของระบบที่วางไว้ แต่ลดความผิดพลาดได้

เช่นเดียวกับนางสาวนาถวี อุดมรัตน์โยธิน เห็นว่าระบบสามารถแสดงข้อผิดพลาดให้เห็นและตรวจสอบได้ง่าย ในส่วนระบบการบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ เห็นว่า ทำให้งานซ้ำซ้อน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและการเชื่อมโยงฐานข้อมูลยังมีปัญหา ซึ่งนางปิยะธิดา สุนทรพจน์ เห็นว่าระบบ SAP ยังไม่ช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้นได้ในขณะนี้ เนื่องจากในบางระบบยังติดขัดด้วยระเบียบของทางราชการ เช่น ระบบงานจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ และระเบียบการเบิกจ่ายเงิน มีระเบียบหรือขั้นตอนการอนุมัติที่ซับซ้อน ระบบบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน น่าจะได้ประโยชน์ในแง่ของความรวดเร็ว และลดความผิดพลาดได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากระบบจะต้องสอดคล้องกับบัตรบันทึกเวลาการปฏิบัติราชการของบุคลากร ปัจจุบันระบบยังไม่สามารถเชื่อมโยงและไม่สามารถประมวลผลข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ จึงเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะต้องทำทั้งสองระบบควบคู่กันไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งในส่วนนี้นางสาวอนงค์ จุฑกระแจะ และนายบัณฑิต เพ็ชรเรืองรอง ก็มีความเห็นเช่นเดียวกัน

ผู้ใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในทุกระบบงาน เห็นด้วยในระดับปานกลาง มีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP (ค่าเฉลี่ย 3.53, 3.53, 3.35 และ 3.19 ตามลำดับ) เห็นว่าระบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย และรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ในบางระบบเห็นวาระบบ SAP ช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลงได้

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูปของแต่ละระบบงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญของผู้ใช้ ความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ การสนับสนุนทางเทคนิค และการสนับสนุนจากผู้บริหาร กำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

1:- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2:- ไม่เห็นด้วย 3:- ไม่แน่ใจ
4:- เห็นด้วย 5:- เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จะพบว่า มีบางปัจจัยที่ควรเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (จากการแสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”) จำแนกตามการปฏิบัติงานของแต่ละระบบงาน ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP	จำนวนคน (ร้อยละ)			
	ระบบจัดซื้อ วัสดุ- ครุภัณฑ์	ระบบ งบประมาณ รายจ่าย	ระบบ ค่าตอบแทน	ระบบข้อมูล การลา
<u>ความรู้ความเข้าใจทักษะความชำนาญของผู้ใช้</u>				
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	0	0	1 (2.2%)	0
2. การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP	2 (3.3%)	2 (6.3%)	1 (2.2%)	0
3. ความรู้ความสามารถในการใช้ระบบ SAP เป็นอย่างดี	0	0	1 (2.3%)	0
<u>ความเพียงพอและคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์</u>				
4. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อการใช้งาน	5 (8.3%)	2 (6.3%)	3 (6.5%)	3 (7.0%)
5. เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง	4 (6.6%)	2 (6.3%)	4 (8.7%)	2 (4.7%)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP	จำนวนคน (ร้อยละ)			
	ระบบจัดซื้อ วัสดุ- ครุภัณฑ์	ระบบ งบประมาณ รายจ่าย	ระบบ ค่าตอบแทน	ระบบข้อมูล การลา
<u>การสนับสนุนทางเทคนิค</u>				
6. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	4 (6.6%)	1 (3.1%)	2 (4.3%)	3 (7.0%)
7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถและให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบSAP เป็นอย่างดี	3 (4.9%)	1 (3.1%)	3 (6.5%)	3 (7.0%)
8. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	1 (1.6%)	0	0	0
<u>การสนับสนุนจากผู้บริหาร</u>				
9. ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	1 (1.7%)	0	0	0
10. ผู้บริหารสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณ โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	1 (1.7%)	0	1 (2.2%)	0
11. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้ ท่านเข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และ ระบบงาน SAPเป็นอย่างดี	1 (1.7%)	0	0	0
12. การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับยังไม่มี เหมาะสมและเพียงพอ	5 (8.5%)	4 (12.9%)	2 (4.4%)	0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้งานในระบบจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณ รายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา มีความเห็นว่า “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” เป็นปัจจัยบางส่วนที่ยังเป็นปัญหาและควรหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นอย่างดี (2 (3.3%), 2 (6.3%), 1 (2.2%) และ 0 (0%) ตามลำดับ) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อการใช้งาน (5 (8.3%), 2 (6.3%), 3 (6.5%) และ 3 (7.0%) ตามลำดับ) เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดีและมีขีดความสามารถสูง (4 (6.6%), 2 (6.3%), 4 (8.7%) และ 2 (4.7%) เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน (4 (6.6%), 1 (3.1%), 2 (4.3%) และ 3 (7.0%) ตามลำดับ) และเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง มีความสามารถและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นอย่างดี (3 (4.9%), 1 (3.1%), 3 (6.5%) และ 3 (7.0%) ตามลำดับ)

ผลการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จะพบว่า ในภาพรวมของการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นั้น ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานในทุกระบบงานส่วนใหญ่ จะเห็นด้วย แต่ยังมีบางปัจจัยที่ควรคำนึงถึงเพื่อเสนอแนะและหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจากตารางการแสดงความความคิดเห็นว่า “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” จะเห็นว่า การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นอย่างดี ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง มีความสามารถและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นอย่างดี นั้น เป็นปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนางสาวปณิดา จันทพิชิต¹⁰ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ดูแลระบบ จะต้องเรียนรู้การเชื่อมโยงการดูแลทั้งระบบได้ ซึ่งบุคลากรของคณะฯ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางยังขาดความชำนาญในด้านนี้ ทำให้ต้องไปจ้างบริษัทภายนอก (IT One) เข้ามาเป็นที่ปรึกษา ประเด็นสำคัญ คือ คณะฯ จะต้องจ้างคนอื่นมาดูแลทั้งระบบไปตลอดหรือ ซึ่งในส่วนนี้คณะฯ ควรส่งเสริมบุคลากรทางด้านนี้เพิ่มขึ้นเพื่อเข้ามาสนับสนุนได้เรียนรู้ ได้มีประสบการณ์มากขึ้น

¹⁰ สัมภาษณ์ ปณิดา จันทพิชิต, หัวหน้าหน่วยตรวจสอบคุณภาพจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ ฝ่ายเภสัชกรรม, 4 เมษายน 2551.

นางสาวอนงค์ จตุกระแจะ¹¹ มีความเห็นว่า คณะให้การสนับสนุนในส่วนของฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์เป็นอย่างไรดี แต่ที่ไม่น่าประทับใจ ในแง่หนึ่งของคณะฯ คือ เจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ดูแลคอมพิวเตอร์ ความรู้ของบุคลากรในส่วนหนึ่งแน่นอนมีความรู้ แต่เข้าใจว่ามีระดับเก่งมีจำนวนน้อยเกินไปสำหรับองค์การที่ใหญ่ขนาดนี้ ปัจจุบันคณะฯ กำหนดอัตรากำลังบุคลากรในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ได้เฉพาะศูนย์คอมพิวเตอร์ศิริราชเท่านั้น ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์ศิริราช ยังไม่สามารถสนับสนุนทุกภาควิชาได้ คณะฯจึงควรสนับสนุนให้ทุกภาควิชาและหน่วยงานมีบุคลากรด้านนี้

นางสุรกร มิคผล¹² เห็นว่า ในส่วนของการฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เนื่องจากมีการเปลี่ยนบุคลากรที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ SAP มีการลาออก เข้าใหม่ และเปลี่ยนหน้าที่ จึงมีความต้องการให้คู่มือการปฏิบัติงานเป็นส่วนกลางที่ทุกคนสามารถเข้าไปดูได้ วิธีปฏิบัติงานควรที่จะให้จัดทำเป็นแฟ้มกลางหรือส่วนกลางของคณะฯ เพื่อทุกคนจะได้เกิดทักษะการปฏิบัติงาน ภาควิชาสามารถเข้าไปศึกษาในส่วนที่ต้องการดูได้ เพราะผู้ปฏิบัติงานในระบบ SAP ส่วนใหญ่คนไหนทำก็จะชำนาญทางด้านนั้น ไม่มีเวลาสอน แต่ถ้ามีคู่มือปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ที่ไม่เข้าใจสามารถที่จะศึกษาและเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง

นางสาวศรีนาฏ อ้นบำรุง¹³ เห็นว่า ปัจจัยที่จะมาสนับสนุนให้การใช้งานประสบความสำเร็จได้นั้น ที่สำคัญ คือที่ปรึกษาหรือผู้ดูแลระบบ ถ้าคณะฯ มีที่ปรึกษาที่มีความรู้ในระบบ SAP เป็นอย่างดี ก็จะช่วยได้มาก บุคลากรของคณะฯ มีความรู้และแก้ไขเบื้องต้นได้เพียงเล็กน้อย ไม่สามารถแก้ปัญหาในระบบได้ ระบบที่เป็นระบบต้นแบบ (Standard) จะไม่สามารถแก้ไขได้ เพราะถูกกำหนดด้วยกฎระเบียบและถูกกำหนดด้วยโปรแกรมด้วย ระบบที่ไม่เป็นเอกเทศ เวลาแก้ไขต้องดูผลกระทบ ซึ่งเราไม่สามารถบอกได้ จนกว่าจะแก้ไขไปแล้ว

นางสาวนวรรตน์ พิพัฒน์วรกุล¹⁴ เห็นว่า ปัจจุบันคณะฯ จ้างบริษัทภายนอกเป็นที่ปรึกษาในการแก้ไข การจ้างบริษัทภายนอก ในครั้งแรกเข้าใจว่าจะรวมเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของคณะฯด้วย แต่ปรากฏว่าเป็นที่ขัดตกลงทำให้เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของคณะฯ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

¹¹ สัมภาษณ์ อนงค์ จตุกระแจะ, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์, 31 มีนาคม 2551.

¹² สัมภาษณ์ สุรกร มิคผล, หัวหน้างานงบประมาณ, 24 มีนาคม 2551.

¹³ สัมภาษณ์ ศรีนาฏ อ้นบำรุง, หัวหน้า ERM (พนักงานสัมพันธ์) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 24 มีนาคม 2551.

¹⁴ สัมภาษณ์ นวรรตน์ พิพัฒน์วรกุล, หัวหน้างานพัสดุ, 1 เมษายน 2551.

ด้วย ซึ่งเป็นข้อเสียมาก ในส่วนหนึ่งคิดว่าคณะฯ น่าจะมีเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ของคณะฯช่วย
แก้ไข เพราะเรามีการพัฒนาโปรแกรมระบบเอง ระบบ SAP เป็นระบบที่เชื่อมโยงกันทุกระบบ การ
แก้ไขเพียงเล็กน้อย อาจจะไปกระทบกับส่วนงานอื่น ซึ่งจะต้องทำการทดสอบก่อนว่า ทำให้เกิดการ
ผิดพลาดกับส่วนไหนบ้าง

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของแต่ละระบบงาน กำหนดระดับความคิดเห็นดังนี้

- 1:- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2:- ไม่เห็นด้วย 3:- ไม่แน่ใจ
4:- เห็นด้วย 5:- เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จะพบว่า มีบางปัจจัยที่ควรเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (จากการแสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”) จำแนกตามการปฏิบัติงานของแต่ละระบบงานดังนี้

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	จำนวนคน (ร้อยละ)			
	ระบบจัดซื้อ วัสดุ- ครุภัณฑ์	ระบบ งบประมาณ รายจ่าย	ระบบ ค่าตอบแทน	ระบบข้อมูล การลา
1. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัยใช้งานง่าย	1 (1.6%)	2 (6.3%)	2 (4.3%)	4 (9.3%)
2. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย	1 (1.6%)	1 (3.1%)	3 (6.5%)	3 (7.0%)
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ใช้งานอยู่ทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น	0	0	1 (2.2%)	3 (7.0%)
4. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3 (5.0%)	2 (6.5%)	2 (4.3%)	4 (9.3%)
5. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	0	0	1 (2.2%)	0
6. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของ ระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย	5 (8.2%)	3 (9.4%)	3 (6.5%)	1 (2.3%)
7. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสามารถในการประมวลผลด้าน ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องสมบูรณ์	0	0	1 (2.2%)	0
8. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย	0	0	1 (2.2%)	0

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	จำนวนคน (ร้อยละ)			
	ระบบจัดซื้อ วัสดุ- ครุภัณฑ์	ระบบ งบประมาณ รายจ่าย	ระบบ ค่าตอบแทน	ระบบข้อมูล การลา
9. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP สามารถผลิต รายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของการปฏิบัติงาน	1 (1.6%)	0	2 (4.3%)	1 (2.3%)
10. รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบ ได้ง่าย	0	0	2 (4.3%)	1 (2.3%)
11. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีปัญหา ขัดข้องในการใช้งานเป็นประจำ	0	0	1 (2.2%)	1 (2.3%)
12. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	0	0	1 (2.2%)	0
13. ผู้บริหารในหน่วยงานท่านได้นำข้อมูล รายงานจากโปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	0	0	0	2 (4.7%)
14. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลด ทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง	2 (3.3%)	2 (6.3%)	2 (4.3%)	3 (7.0%)
15. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอน การปฏิบัติงานลดน้อยลง	4 (6.6%)	3 (9.4%)	2 (4.3%)	4 (9.3%)
16. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการ ใช้กระดาษลดน้อยลง	5 (8.2%)	7 (21.9%)	5 (10.9%)	6 (14.0%)
17. ท่านมีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP	1 (1.7%)	0	3 (6.5%)	3 (7.1%)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้งานในระบบจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณ รายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา มีความเห็นว่า “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” เป็นปัจจัยบางส่วนที่ยังเป็นปัญหาและควรหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในส่วนของความสำเร็จในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ได้แก่ โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นระบบที่ทันสมัย ใช้งานง่าย (1 (1.6%), 2 (6.3%), 2 (4.3%) และ 4 (9.3%) ตามลำดับ) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลที่เข้าใจง่าย (1 (1.6%), 1 (3.1%), 3 (6.5%) และ 3 (7.0%) ตามลำดับ) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3 (5.0%), 2 (6.5%), 2 (4.3%) และ 4 (9.3%) ตามลำดับ) ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย (5(8.2%), 3(9.4%), 3(6.5%) และ 1(2.3%) ตามลำดับ) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง (2(3.3%), 2(6.3%), 2(4.3%) และ 3(7.0%) ตามลำดับ) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง (4 (6.6%), 3(9.4%), 2(4.3%) และ 4(9.3%) ตามลำดับ) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดน้อยลง (5(8.2%), 7(21.9%), 5(10.9%) และ 6(14.0%) ตามลำดับ) ท่านมีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP (1(1.7%), 0(0%), 3(6.5%) และ 3(7.1%) ตามลำดับ

จากการศึกษา พบว่า โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.18, 3.19, 3.13 และ 3.07 ตามลำดับ) ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความรวดเร็ว ทันเวลา ไม่ติดขัดบ่อย (ค่าเฉลี่ย 2.89, 2.81, 2.98 และ 3.07) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น อัตราค่าจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.16, 3.06, 3.09 และ 3.00 ตามลำดับ) โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง (ค่าเฉลี่ย 3.23, 2.91, 3.00 และ 2.95 ตามลำดับ) และ โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดน้อยลง (ค่าเฉลี่ย 2.77, 2.41, 2.96 และ 2.79 ตามลำดับ) ผู้ใช้งานในระบบงาน ทั้ง 4 ระบบ มีความเห็นว่าไม่แน่ใจ (เห็นด้วยในระดับต่ำ) ส่วนใหญ่ยังเห็นว่าระบบ SAP ที่นำมาใช้ในระบบงานต่างๆ นั้น ยังมีปัญหาในเรื่องของความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ ไม่มีความรวดเร็ว ล้าช้าและติดขัดบ่อย ระบบมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ช่วยลดทรัพยากรในด้านบุคลากร กระดาษ และไม่ทำให้ขั้นตอนการทำงานลดลง

จากการสัมภาษณ์ นางสาวอนงค์ จตุกระจะ¹⁵ เห็นว่า คณะฯ ไม่สามารถใช้ข้อมูลในระบบโปรแกรมสำเร็จ SAP อย่างเดียวได้ ยังต้องใช้ข้อมูลประกอบจากภาควิชา ภาควิชาแต่ละภาควิชา กลับต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของตัวเอง ปัจจัยที่จะทำให้การใช้ระบบประสบความสำเร็จนั้น สิ่งแรกที่ควรคำนึงถึง คือ ผู้ใช้งานต้องสะดวก ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้ และที่สำคัญกว่านั้นคือเรื่องการจัดการข้อมูล เมื่อบันทึกข้อมูลไปแล้วสามารถดึงข้อมูลออกมาเพื่อนำมาใช้ในมุมมองต่างๆได้ ก็จะได้รับประโยชน์มากและได้รับความร่วมมือสูง

สำหรับนายประยุทธ์ เสี่ยงล้มเลิศ¹⁶ เห็นว่า ระบบไม่ตอบสนองความต้องการในด้านข้อมูลอย่างเพียงพอ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นและได้สอบถามผู้เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในบางข้อ จึงทำให้ปฏิบัติงานได้ล่าช้า เช่นเดียวกับนางปิยะธิดา สุนทรพจน์ เห็นว่า ระบบยังไม่ตอบสนองความต้องการในด้านข้อมูลพื้นฐานและการออกรายงาน/ประมวลผลข้อมูลที่สำคัญ ระบบไม่สอดคล้องและไม่สามารถเชื่อมโยงประมวลผล ทำให้เพิ่มภาระงาน เนื่องจากต้องทำ 2 ระบบควบคู่กัน จึงยังไม่เห็นความจำเป็นต้องนำทุกระบบมาใช้พร้อมๆ กัน เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่หนึ่งคน ต้องทำงานหลายระบบในเวลาเดียวกัน ด้วยบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

นางสาวอุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส¹⁷ เห็นว่า การใช้งานค่อนข้างยาก สลับซับซ้อน ผู้ใช้งานต้องมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และงานของแต่ละ Module เป็นอย่างดี ระบบมีหลายขั้นตอน ต้องอาศัยผู้ที่มีความชำนาญด้านระบบ SAP โดยตรง

นางสาวปณิดา จันทปัทมโชติ¹⁸ เห็นว่า ระบบ SAP มีข้อจำกัด คือการเรียกข้อมูลช้า ไม่รวดเร็ว จึงทำให้การทำงานต้องเป็นไปตามขั้นตอนของระบบที่วางไว้ แต่ลดความผิดพลาดได้ มีความระมัดระวังและรอบคอบมากขึ้น เพราะไปกระทบหน่วยงานภายนอก ระบบ SAP มีกระบวนการป้อนข้อมูลที่มี input output ที่มีขั้นตอนมาก

¹⁵ สัมภาษณ์ อนงค์ จตุกระจะ, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์, 31 มีนาคม 2551.

¹⁶ สัมภาษณ์ ประยุทธ์ เสี่ยงล้มเลิศ, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา, 7 เมษายน 2551

¹⁷ สัมภาษณ์ อุไรรัตน์ สุบรรณวิลาส, หัวหน้างานเวชสารสนเทศ, 11 เมษายน 2551.

¹⁸ สัมภาษณ์ ปณิดา จันทปัทมโชติ, หัวหน้าหน่วยตรวจสอบคุณภาพจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ ฝ่ายเภสัชกรรม, 4 เมษายน 2551.

นายบัณฑิต เพ็ชรเรืองรอง¹⁹ เห็นว่า รูปแบบของระบบ SAP บางโปรแกรมเหมาะสม แต่บางโปรแกรมยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีความซับซ้อนและมีหลายขั้นตอนเกินไป ทำให้เกิดความสับสน ภาระงานหรือความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีมาก บุคลากรต้องทำงานมาก และต้องรับผิดชอบในหลายๆ ระบบ บางครั้งทำให้ไม่มีเวลาตรวจสอบ ซึ่งอาจเกิดการผิดพลาดได้

จากผลการศึกษาที่ได้จากการประมวลผลและจากคำสัมภาษณ์เลขานุการภาควิชา และหัวหน้างานสำนักงานภาควิชาฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในภาพรวมเห็นด้วยกับผู้บริหารในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หากผู้บริหารต้องการใช้ระบบ SAP อย่างจริงจัง ควรมีนโยบายที่ชัดเจนและชี้แจงถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรหน่วยงานในทุกภาคส่วน ประกอบกับการให้บุคลากรภาควิชาฯ ได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในรายละเอียดของการบันทึกข้อมูลที่สำคัญ เพิ่มศักยภาพของระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนที่ไม่จำเป็น และการปรับระบบให้การป้อนข้อมูลให้ง่ายและสะดวกมากขึ้น การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตั้งแต่ผู้ใช้งาน เจ้าหน้าที่ส่วนกลางผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขัดข้อง อบรมเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ดูแลระบบของคณะฯ ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญและมีประสบการณ์มากขึ้น ทั้งผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ส่วนกลางด้านเทคนิค เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร รวมถึงการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ ซึ่งถ้าหากคณะฯ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาระบบ SAP ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้ ก็จะทำให้การใช้ระบบ SAP ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของคำถามปลายเปิด

จากการตอบแบบสอบถามในส่วนของคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

¹⁹ สัมภาษณ์ บัณฑิต เพ็ชรเรืองรอง, เลขานุการและหัวหน้าสำนักงานภาควิชาเภสัชวิทยา, 5 เมษายน 2551.

1. ด้านบุคลากร

ผู้ใช้งานในระบบ SAP ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานในระบบ SAP ควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมในเรื่องของความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับระบบ SAP เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอและให้ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมที่ทันสมัย และควรจัดบุคลากรที่มาอบรมให้สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจง่าย ในขณะที่บุคลากรผู้ใช้งานยังมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากมีภาระงานมาก การแก้ไขเมื่อระบบ SAP มีปัญหาขัดข้องในการใช้งาน เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์) ให้คำปรึกษาแนะนำดี แต่แก้ไขปัญหาค่อนข้างช้าและบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรที่มีความรู้จริงในการแก้ไขการทำงาน ควรเพิ่มบุคลากรและเพิ่มพูนความรู้ในการด้านนี้ให้มากขึ้น ในส่วนของการประสานงานเมื่อระบบมีปัญหา ต้องโทรแจ้งหน่วยงานที่รับเรื่องเมื่อระบบมีปัญหา (Help desk) มีขั้นตอนมากต้องโอนสายไปมาหลายครั้ง

2. ด้านเทคโนโลยีของระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีขั้นตอนยุ่งยาก และมีภาษาค่อนข้างซับซ้อน ระบบมีความล่าช้า การประมวลผลหรือเรียกขานงานผลข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์บางครั้งล่าช้ามาก และรายงานข้อมูลในระบบตัวเล็กมาก เช่น รายงานสรุปการเบิกจ่ายวัสดุ ใบสั่งซื้อ (PO) ระบบการเบิกจ่าย-วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ บางรายการไม่มีในระบบหรือรายการไม่ตรงกัน ระบบมีการผิดพลาดบ่อย ต้องเสียเวลาในการแก้ไขและมีเวลาจำกัดในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงบประมาณ และในขณะที่ใช้งานในระบบ SAP หากมีบุคคลอื่นใช้งานอยู่ จะไม่สามารถใช้งานได้ และระบบการอนุมัติล่าช้า ทำให้บางครั้งไม่สามารถส่งงานได้ทันเวลา จากความเห็นข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับขั้นตอนการทำงานให้กระชับยิ่งขึ้นและง่ายต่อการใช้งาน ควรตรวจสอบความพร้อมให้ระบบใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา จัดการฝึกอบรมในระบบงานต่างๆ และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดทำคู่มือประกอบการใช้ระบบงานต่างๆ

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

การสนับสนุนของผู้บริหารในด้านวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความเพียงพอ แต่เนื่องจากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นองค์กรใหญ่ จึงอาจจะสนับสนุนไปไม่ทั่วถึง บางหน่วยงานมีความเพียงพอ แต่บางหน่วยงานยังขาดวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อีกทั้งมีความล่าช้าในการจัดซื้อ ผู้ตอบ

แบบสอบถามบางส่วนเห็นว่า ควรมีการสำรองวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ CPU ในกรณีที่เครื่องเสีย หรือมีเครื่องสำรองในกรณีที่ต้องการใช้งานเร่งด่วน ควรเปลี่ยนเครื่องใหม่ทดแทนเครื่องเดิมที่ใช้งานไม่ได้ และควรมีทีมเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (บุคลากรคอมพิวเตอร์) เข้าตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับระบบ SAP อย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการบริหารจัดการ

ในการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร รวมถึงการออกแบบระบบสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในองค์กร ควรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เพื่อจะได้ออกแบบระบบให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ง่ายต่อความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูล รวมถึงผู้บริหารจะได้ฐานข้อมูลตรงตามต้องการอย่างครบถ้วน อีกส่วนหนึ่งปัญหาจากความเข้าใจระหว่างหน่วยงานๆ ไม่ตรงกัน ทำให้ต้องมีการแก้ไขบ่อยครั้งและเสียเวลา การนำระบบ SAP มาใช้นั้น เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับภาควิชาและหน่วยงาน หากระบบ SAP ไม่เอื้อประโยชน์ในส่วนของฐานข้อมูลต่างๆ ให้กับภาควิชา ก็ไม่คิดว่าจะได้ประโยชน์การนำระบบ SAP มาใช้มากนัก และไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

5. อื่นๆ

การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะต้องพัฒนาระบบและพัฒนาบุคลากรให้มีความเข้าใจในระบบเป็นอย่างดี