

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า รวมทั้งศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ระหว่างมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า เพื่อเป็นข้อเสนอแนะที่นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการติดตั้งระบบ SAP ให้ดียิ่งขึ้น และสำหรับผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายลูกค้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศถัดไปในอนาคต โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรศึกษา 2 กลุ่ม คือ ฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP จำนวน 40 คน และฝ่ายลูกค้า จำนวน 80 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ในแต่ละมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า มีความสอดคล้องกับภาพรวม ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ ที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP, การบริหารโครงการ และการฝึกอบรมของผู้ใช้งาน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ในมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP และการบริหารโครงการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ในมุมมองของฝ่ายลูกค้า มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP และการฝึกอบรมผู้ใช้งาน

ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงทั้งฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า ควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการติดตั้งระบบ SAP ให้กับหน่วยงานภาครัฐ และสำหรับผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการในส่วนของการฝึกอบรมผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ และควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารโครงการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ระบบที่พัฒนาขึ้นตรงกับความต้องการการใช้งานของลูกค้า สำหรับผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายลูกค้าควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้งานใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารโครงการ เพื่อให้ได้ระบบงานที่ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน และเกิดความคุ้มค่าในการลงทุนอย่างแท้จริง

## Abstract

The purposes of this research are: to study the factors influencing the successful implementation of SAP project in a public sector enterprise from implementers' and clients' perceptions; and to examine the possible differences between implementers' and clients' perceptions of factors influencing the successful implementation of SAP project. The results will be recommended to the executives of implementer companies for improving the competency in service delivery and to the clients' executives for applying in their future development of the information system projects. Population in this study consists of 2 groups i.e. 40 implementers and 80 clients, respectively. The frequency, the average, the standard deviation and the multiple regression analysis are used as the statistical methods for the analysis of the data set.

The findings indicated that there are 3 key success factors which both sides (implementers and clients) agree that they are important. They consist of the consultants of SAP system, project management, and end-user training. In the point of views of implementers, consultants of SAP system and project management are the two critical factors that effect to the success of SAP implementation. On the other points, the clients perceived that only the consultants of SAP system and end-user training influenced the success of SAP implementation.

Therefore, top management of implementers and clients should keep focusing in selecting the specialists and experienced consultants in implementing SAP system for the government sector. The top management of implementers should emphasize on how effectiveness of the end-user training which will help to improve their clients' satisfaction. Besides this, they should encourage the clients to participate in the project management. The top management of clients should pay attention to the end-user training for the result of the using the system more efficiently. Participation in project management can also be ensured that the system can meet their clients' requirements and system is worthwhile from the investment.