

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP จากการสำรวจบริษัทที่ทำธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ซึ่งได้ใช้ระบบ ERP (โปรแกรมสำเร็จรูป SAP) โดยการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยใช้วิธีศึกษากรณีเดียว ทั้งนี้มีปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านบุคคล ด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ สำหรับตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบ ERP มี 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งาน และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งาน การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม แบบสอบถาม และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลจากการวิจัยสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ผู้บริหารต้องให้การอนุมัติสนับสนุนในกระบวนการตัดสินใจและการให้คำปรึกษาจากที่ปรึกษา นอกจากนั้นการใช้งานครบถ้วน ERP ผู้ใช้งานต้องมีความรู้ความเข้าใจ ถึงการดำเนินธุรกิจ ถึงประโยชน์ หรือผลกระทบที่ได้จากระบบ และควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ระบบการใช้งานกับผู้ใช้งานให้เกิดความชำนาญ และประสบการณ์การใช้งานที่เพิ่มขึ้น บริษัทที่ปรึกษากับผู้ใช้งานควรทำความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการให้ตรงกัน พนักงาน IT ควรมีความรู้ในเรื่องขั้นตอนปฏิบัติงาน และกระบวนการทำธุรกิจของบริษัท บริษัทควรเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ และเกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุน การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็นต่อการออกแบบโครงสร้างการทำงานของระบบเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานที่แท้จริง

## Abstract

The purpose of this study is to investigate the factors impacting the success of an ERP system in a company of petrochemical industry currently using SAP system. This research employs single case study which both qualitative and quantitative techniques. The findings indicated that there are four main factors; top management support, personnel, technology, and administrative. There are two success indicators which are user satisfaction and the accuracy of the outcome. Data collection methods included in-depth interviews, participative observation, questionnaires and necessary literatures reviews. The results in this study indicated that top management support in decision making processes and consultants of ERP system are very crucial. Users should understand the business, benefits, and impacts of the system. Training is necessary for end users to create familiarity and experience with the system. Consultant and key user should set goals and understanding with the service provider. IT personnel should understand the workflow and business process. The company should select the appropriate system that enhances business performance and system is worthwhile for the investment. Employee participation in the design process is highly important to make the system effective and applicable.