

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP กรณีศึกษา: บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง The Factors Impact ERP Success A Case Study: A Company of Chemical Industry
ชื่อผู้เขียน	นางสาวศรัณย์ภัทร มIRON Miss Saranphat Miron
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	ดร.ประวิทย์ เขมะสุนันท์
ปีการศึกษา	2552

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 นอกจากนั้นการใช้ระบบ ERP ผู้ใช้งานต้องมีความรู้ความเข้าใจ ถึงการดำเนินธุรกิจ ถึงประโยชน์ หรือผลกระทบที่ได้จากระบบ และควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ระบบการใช้งานกับผู้ใช้งานให้เกิดความชำนาญ และประสบการณ์การใช้งานที่เพิ่มขึ้น บริษัทที่ปรึกษากับผู้ใช้งานควรทำความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการให้ตรงกัน พนักงาน IT ควรมีความรู้ในเรื่องขั้นตอนปฏิบัติงาน และกระบวนการทำธุรกิจของบริษัท บริษัทควรเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ และเกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุน การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการ

แสดงความเห็นต่อการออกแบบโครงสร้างการทำงานของระบบเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานที่
แท้จริง