

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอสะเกตต์ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ 7 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านการ ควบคุมภายใน และด้านเทคโนโลยี รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอคอสะเกตต์ที่ปฏิบัติงานในระบบ SAP จำนวน 22 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิง พรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต ผลการศึกษาพบว่า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอสะเกตต์ เป็นการไฟฟ้าฯ ที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก มี ผู้ใช้ไฟจำนวน 24,000 ราย จำหน่ายไฟฟ้า 4,400,000 หน่วยต่อเดือน มีรายได้ค่าไฟฟ้าจำนวน 15,300,000 บาทต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอสะเกตต์เป็นเพศ ชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พนักงานทุกคนเข้ารับ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ด้านระบบSAP และปฏิบัติงานในระบบ SAP เฉพาะระบบงานที่ ตนเองรับผิดชอบ พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมตามโมดูลของระบบ SAP จากสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนกลางและสำนักงานการไฟฟ้าเขต รวมถึงมีการฝึกปฏิบัติงานจริง สามารถปฏิบัติงาน แทนกัน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และมีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ปัจจัยด้านข้อมูล พบว่า มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ได้แก่ การนำเข้าข้อมูลในระบบสามารถทำได้รวดเร็ว เอกสารประกอบและใบสำคัญในการบันทึกบัญชีมีความถูกต้อง มีปริมาณพอเหมาะ ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอเดียวกันได้ และทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก การออกรายงานต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้ทันที

ปัจจัยด้านโปรแกรม พบว่า มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ได้แก่ การประมวลผลรวดเร็ว แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร ระบบงานเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล และสามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน พบว่า มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ได้แก่ คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน เข้าใจง่าย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา

ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร พบว่า มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ได้แก่ ผู้บริหารสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมการใช้ระบบงาน SAP และการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ผู้บริหารให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับรายงานที่ได้จากระบบ SAP

ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน พบว่า มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ได้แก่ มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ และมีจำนวนเพียงพอ โดยระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลมีประสิทธิภาพ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ไม่เกิดความล้มเหลว สามารถส่งผ่านข้อมูลบนระบบ LAN อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03

The purpose of this study was to study the key success factors in the implementation of system application products (SAP) used for data processing by Doisaket Provincial Electricity Authority. The conceptual of this study was seven key success factors as follow: consisting people, data, software, procedures and work instructions, administrative policy, internal controls and information technology. The data was collected by distributing questionnaires of 22 officers at Doisaket Provincial Electricity Authority, in order to capture their opinions on the topic. The data analysis was done using descriptive statistics, including frequencies, percentages and means. The results of this study indicate that:

Doisaket Provincial Electricity Authority is an organization composed of a large number of small business users, distributing 4,400,000 units of electricity per month to 24,000 electricity users. The Authority earns 15,300,000 baht per month from electricity distribution charges.

In terms of people, it was found that the majority of officers at the Authority are male, aged between 40 and 49 years old, with over 10 years' service. All of them have completed SAP system and SAP operations training for the specific work system under their responsibility. Moreover, all of them have completed SAP Modules training given by the Central Electricity Authority and Regional Electricity Authority, as well as hands-on training, which provides

substitutability in terms of work in case one of them cannot carry out his or her duties. This factor has affected the successful implementation of the SAP system, which shows a mean equal to 3.92.

For data, the influence of this factor on the successful implementation of the SAP system is at high level, with a mean equal to 3.92. It was found that the data importing process was able to be carried out rapidly; moreover, there was a sufficient amount of documentation and accounting documents available, with accurate details, which allowed the simultaneous and uncomplicated importing of data records. SAP reports can thus be issued rapidly and presented to the administrator immediately.

In terms of software, this had a significant impact on the success of the implementation, with a mean equal to 3.89. The software facilitates rapid data processing, as each module can link the data together. The software is easy to use and corresponds to the operational characteristics of the organization. Also, the work system which uses the software is easy to understand, as it consists of uncomplicated operational methods. Moreover, the data-processing verifying system, which can be adjusted in accordance with changing conditions, performs well.

With respect to procedures and work instructions, it was found that this had a large impact on the success of the implementation, with a mean equal to 3.79. The procedures and instructions, continually improved and updated, consist of full samples and easily understandable details.

In terms of administrative policy, this also had a large impact of the success of the implementation, with a mean equal to 3.64. It was found that the administrator encourages officers to undergo SAP system, plus computer and technology training. Also, the administrator pays attention to and places great importance upon the reports produced by the SAP system.

Internal controls had a large impact on the success of the implementation, with a mean equal to 3.61. It was found that operational controls, plus follow-up and evaluation procedures, are performed in order to improve operational efficiency.

The last factor is the information technology which, it was found also had a significant impact on the successful implementation of the project, with a mean equal to 3.60. It was found that the organization provides a sufficient amount of suitable technology, high-quality computers

and equipment, with effective data-corruption prevention systems and rapid data link network systems, all of which enables officers to make transfer data effectively through the LAN system.

In addition, in terms of SAP system implementation problems, it was found that the influence of general problem factors on the success of the SAP implementation is at low level, with a mean equal to 2.03.