

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอสกรุ๊ป (SMS GROUP)

USER'S OPINION ON SAP SYSTEM OF SMS GROUP

ปณณวัฒน์ ตระกุลดิษฐ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pannawat Trakuldit

E-mail: pannawatt@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของ กลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอสกรุ๊ป หลังจากมีการใช้งานมาเป็นระยะเวลาหลายปี ในด้าน ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ปัญหาของการใช้งานระบบ การพัฒนาผู้ใช้งาน ความต้องการของผู้ใช้งาน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานกับบริษัท ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการใช้งานระบบ SAP กับเอสเอ็มเอสกรุ๊ป ฟังก์ชันงาน ระดับชั้น

ประชากรในการวิจัยนี้คือ พนักงานของกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอสกรุ๊ป ที่ใช้งานระบบ SAP ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบ สอบถามจำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 137 คนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีอายุงานกับบริษัท 2 ถึง 5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีระยะเวลาในการใช้งาน SAP 2 ถึง 4 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีฟังก์ชันการทำงาน

ฝ่ายผลิต QC วิศวกรรม มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีระดับขั้นตำแหน่ง PC5-PC6 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบSAP ของกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอสกรุ๊ป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความต้องการ ด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน ด้านประโยชน์ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านปัญหา ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคิดเห็น; ผู้ใช้งาน; กลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอสกรุ๊ป

ABSTRACT

The study of user's opinion on SAP system of SMS GROUP have objective to study the opinion of users on SAP system after using system over several years. The Benefits of using SAP System. The problem from working on SAP system. The development of staff. The user's requirement. Classify by personal status, sex, age, duration of working with the company, Education, Duration of using the SAP system with SMS GROUP, job function, level of working. The population in this study is employees of SMS GROUP that using on SAP system. The sample survey is 137 people. The tools used to collect the data. Data were analyzed using the computer program for frequency percentage, \bar{X} , standard deviation (SD).

The research found that all respondents 137 people. Most are female 96 peoples representing 70.1%. Most aged less than 30 year 48 people representing 35.0%. Mostly have duration working 2 to 5 year 58 peoples representing 42.3%. Most have Bachelor's degree 83 people representing 60.6%. Mostly, duration of working with SAP 2 to 4 year 44 people representing 32.1%. Mostly working in production department, QC, engineering 39 people representing 28.5%. Mostly have level PC5-PC6 61 people representing 44.5%.

The research found user's opinion on SAP system of SMS GROUP, the overall are high level. When considering each aspect, it was found that at a high level aspect is User's requirement, Development of user and the benefit of system but the problem side is moderate.

Keywords: opinion; user; SMS GROUP

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันแต่ละบริษัทจำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อการบริหารจัดการในส่วนต่างๆ ของบริษัทให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง นำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารในระดับต่างๆ บนข้อมูลสารสนเทศขององค์กรนั้น เอสเอ็มเอส กรุ๊ป ก็จำเป็นต้องมีระบบการจัดการในองค์กรที่เหมาะสมกับธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามกระแสของโลกธุรกิจ ซึ่งบางสิ่งก็เกิดขึ้นและบางสิ่งก็หายไป ดังนั้นผู้บริหารของเอสเอ็มเอส กรุ๊ป จึงได้ตัดสินใจเลือกระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่ชื่อ SAP มาใช้งานในส่วนงานต่าง ๆ ของบริษัทตั้งแต่ปี 2554 และในปัจจุบันการทำงานของในแต่ละหน่วยงานเอง ก็มีการเปลี่ยนแปลง ในส่วนของผู้ใช้งาน และกระบวนการทางธุรกิจก็มีการเพิ่มเติมตามนโยบายของผู้บริหาร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบSAPหลังจากมีการใช้งานมาเป็น ระยะเวลาหลายปี เพื่อเป็นข้อมูลนำเสนอผู้บริหาร ในการที่จะทำการปรับปรุงในโอกาสต่อไป เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการข้อมูล ขององค์กร ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย

เพศ อายุ อายุงานกับบริษัท ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการใช้งานระบบ SAP กับเอสเอ็มเอส กรุ๊ป ฟังก์ชันงาน ระดับชั้น

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอส กรุ๊ป ในด้าน ประโยชน์ ปัญหาของการใช้งาน การพัฒนาผู้ใช้งาน ความต้องการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้งานระบบ SAP จำนวน 137 คน (ที่มา : ผู้ใช้งานระบบ SAP เดือน กันยายน 2562)

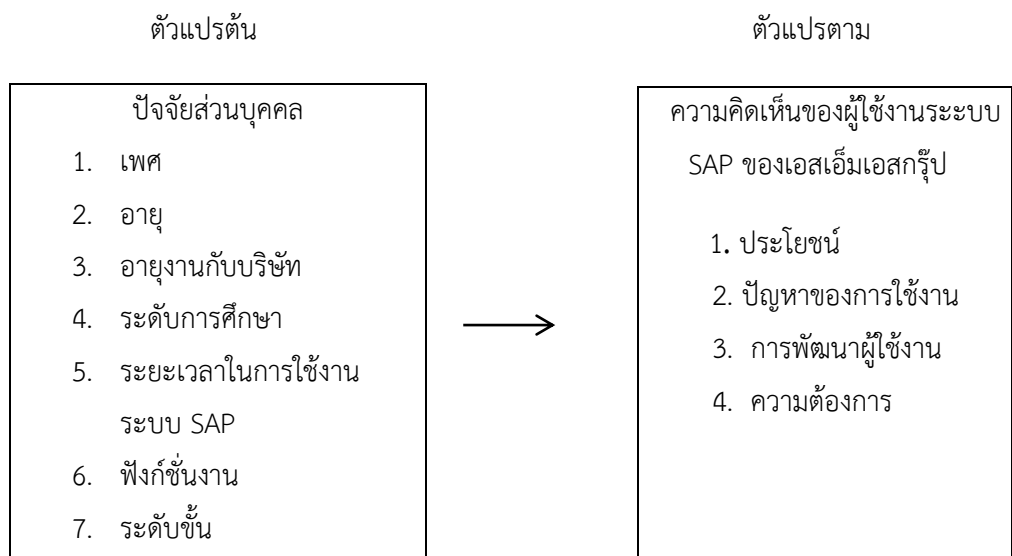
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม-กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงาน ผู้ที่ใช้ระบบ SAP ของกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอส กรุ๊ป
2. สามารถจะนำผลการวิจัย มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน SAP ให้กับผู้ใช้งานในส่วนต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถที่จะนำข้อมูลจากระบบ SAP ไปใช้ในการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แม็คลรอยด์ และคณะ(Mcleod, et al.,2001: 12) นิยามว่า สารสนเทศคือข้อมูลที่ผ่านมาการประมวลผลแล้ว

กอร์ดอน และกอร์ดอน (Gordon and Gordon, 1999:6) ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ การประมวลผลข้อมูล ซึ่งข้อมูลจะถูกจัดการ แปลความ จัดรูปแบบ วิเคราะห์และสรุป

การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ERPกับงานธุรกิจ

โดยปกติ องค์กรแต่ละแห่งจะแบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ อย่างเช่น แผนกบุคคล แผนกคลังสินค้า และแผนกการเงิน แต่ละแผนกจะมีระบบคอมพิวเตอร์ของตนเองอยู่แล้ว โดยระบบแต่ละอย่างครอบคลุมรูปแบบการทำงานพิเศษของแผนกนั้นๆ แต่ระบบ ERP จะผสมผสานฟังก์ชันเหล่านี้ทั้งหมดเข้าเป็นโปรแกรม

ซอฟต์แวร์แบบอินทิเกรตตัวเดียวที่ทำงานบนฐานข้อมูลเดียว ดังนั้นแผนกแต่ละแผนกจะสามารถแชร์ข้อมูล และติดต่อ สื่อสารระหว่างกันได้ง่ายขึ้น รูปแบบที่อินทิเกรตกันนี้จะให้ประโยชน์มหาศาลถ้าองค์กรติดตั้งซอฟต์แวร์อย่างถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ระบบรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ซึ่งโดยปกติ จะเริ่มในรูปแบบของกระดาษที่เดินทางจากโต๊ะกร้าของแผนกหนึ่งไปยังโต๊ะกร้าของอีกแผนกหนึ่งไปจนทั่วบริษัท ตลอดเส้นทางดังกล่าว มักจะต้องมีการพิมพ์ข้อมูล และคีย์ข้อมูลซ้ำลงในระบบคอมพิวเตอร์ของแผนก ที่แตกต่างกัน รูปแบบดังกล่าวทำให้เกิดความล่าช้า มีโอกาสสูญหายของใบสั่งซื้อ และการพิมพ์ข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดสูง ในขณะที่เดียวกัน ไม่มีใครในองค์กรที่รู้สถานะของคำสั่งซื้อ ณ จุดนั้นจริงๆ เพราะไม่มีทางที่แผนกการเงินจะเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์ของแผนกคลังสินค้าเพื่อดูว่าสินค้าถูกส่งออกไปหรือยัง วิธีการเดียวที่จะทำได้ คือโทรไปสอบถาม แต่ ERP จะให้กระบวนการทำงานอัตโนมัติสำหรับงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ด้วย ERP เมื่อตัวแทนบริการลูกค้ารับคำสั่งซื้อจากลูกค้า เขาก็จะมีข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นต่อการเติมคำสั่งซื้อให้สมบูรณ์ เช่น ประวัติการสั่งซื้อ และอัตราเครดิตของลูกค้า ระดับสต็อกสินค้าของบริษัท และตารางเวลาขนส่งสินค้า เมื่อแผนกหนึ่งเสร็จงานกับคำสั่งซื้อนั้นแล้ว คำสั่งซื้อนั้นก็เดินทางอัตโนมัติผ่านระบบ ERP ไปยังแผนกถัดไป การค้นหาว่าคำสั่งซื้อดังกล่าวอยู่ที่ใด ในขณะใดขณะหนึ่ง พวกเขาก็เพียงแต่ล็อกอินเข้าสู่ระบบ ERP และติดตามข้อมูลที่ยากรู้ ด้วยการทำงานลักษณะนี้ลูกค้าจะได้รับสินค้าที่สั่งซื้อเร็วกว่าและมีข้อผิดพลาดน้อยกว่าที่เคยเป็นมา อย่างไรก็ตาม การ Implement ระบบ ERP ไม่ได้จบลงแค่การติดตั้ง Solution ERP เพียงอย่างเดียวเท่านั้น องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องตระหนักว่า ERP เป็นระบบที่ต้องการ การปรับเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ และเดินทางผ่านขั้นตอนการพัฒนาที่แตกต่างกัน ถ้าองค์กรหนึ่งที่ตั้งใจก้าวสู่โลกของ ERP แล้ว จะต้องทำการตัดสินใจอย่างหนักเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร กระบวนการทำงาน ข้อมูล และโครงสร้างข้อมูล การรักษาความปลอดภัย และการฝึกอบรม เพราะจะมีการเปลี่ยนแปลงหลายๆ เกิดขึ้นมากมาย อาทิเช่น การตั้งค่ามาตรฐานใหม่ การยกเลิกระบบรุ่นเก่า และที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติใหม่ ในนโยบาย หรือวัฒนธรรมขององค์กรบ่อยครั้งที่ผู้ใช้งานจะพบว่าระบบ ERP ที่ Implement ไปนั้นไม่ตอบสนองความต้องการในการทำงานของเขา เช่น ไม่สามารถติดตามข้อมูลการผลิตได้อย่างถูกต้อง

ประโยชน์ของ ERP ต่อธุรกิจ

ERP มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นผ่านรูปแบบที่ครอบคลุมทั้งทางเทคโนโลยี กลยุทธ์ และข้อกำหนดทางการดำเนินงานของระบบ ERP ในรูปแบบที่ไอทีทำหน้าที่เป็น Back bone ของโครงสร้างพื้นฐาน และการรองรับการอำนวยความสะดวก และติดตามดูแลทรัพยากรที่แตกต่างกันทั่วทั้งองค์กรในระดับที่หลากหลายจึงมีโอกาสมากสำหรับองค์กรที่ต้องการดึงคุณค่าและศักยภาพทางการแข่งขันจากระบบ ERP ที่มีอยู่ เหตุผลหลักสามอย่างที่บริษัทต่างๆ ต้องหันมาให้ความสนใจกับระบบ ERP คือ

1. เพื่ออินทิเกรตข้อมูลทางการเงิน จากเดิมที่แต่ละแผนกอาจจะมีตัวเลขของตัวเอง แต่เมื่อรวมเป็นระบบ ERP ข้อมูลจะมีอยู่เพียงชุดเดียว
2. เพื่อสร้างมาตรฐานในกระบวนการผลิต ด้วยระบบคอมพิวเตอร์แบบอินทิเกรตเพียงตัวเดียว

3. เพื่อสร้างมาตรฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะในบริษัทที่มีหน่วยธุรกิจหลายหน่วย ฝ่ายบุคคลจะมีวิธีการที่ง่ายและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการติดตาม และติดต่อสื่อสารกับพนักงาน

ตัวอย่างประโยชน์ของ ERP

ERP ในช่วยในการบันทึกธุรกรรมประจำวัน ระบบ ERP จะใช้ฐานข้อมูลรวม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างดี เช่น ฝ่ายวางแผนจัดซื้อสามารถเห็นข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า และนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน ฝ่ายบัญชีสามารถดำเนินการเก็บเงินหลังจากการส่งมอบสินค้า เป็นต้น ข้อมูลในระบบจะเชื่อมต่อกันหมด ทำให้การทำงานของทั้งองค์กรเกิดการบูรณาการ (Integration) ขึ้นซึ่งหมายถึงมีประสิทธิภาพของการทำงานขององค์กร และผู้บริหารในองค์กรสามารถรู้ความเป็นไปได้ในองค์กรแบบทันที (Real time) ตลอดเวลา ทำให้สามารถทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้เป็นต้น

ข้อมูลกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป

เอสเอ็มเอส กรุ๊ป คือกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจ ผลิตและจำหน่าย แป้งมันสำปะหลังแปรรูป ประกอบไปด้วย บริษัท สยามมอดิฟายด์สตาร์ช จำกัด บริษัท สยามควอลิตี้สตาร์ช จำกัด บริษัท เอสเอ็มเอส คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยเริ่มต้นได้ก่อตั้งบริษัท สยามมอดิฟายด์สตาร์ช จำกัด และโรงงานแห่งแรกที่ อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีเมื่อปี 1985 และต่อมาในปี 1993 ได้ก่อตั้งบริษัท สยามควอลิตี้สตาร์ช และโรงงานที่จังหวัดชัยภูมิ ในปี 2015 ได้ทำการสร้างโรงงานที่สองของ บริษัท สยามมอดิฟายด์สตาร์ช ที่อำเภอประคำ จังหวัดบุรีรัมย์ และก่อตั้งบริษัท เอสเอ็มเอส คอร์ปอเรชั่นที่ตั้งอยู่ที่เดียวกับโรงงานสยามมอดิฟายด์สตาร์ช จำกัด จังหวัดปทุมธานี เพื่อทำการตลาด และการขาย ให้กับ เอสเอ็มเอส กรุ๊ป ในปี 2019 ทั้งสามโรงงาน ของเอสเอ็มเอส กรุ๊ป มีกำลังการผลิตรวมสูงสุด 400,000 ตัน เอสเอ็มเอส กรุ๊ป มีหน่วยงานวิจัย คิดค้นและพัฒนา innovation product โดยการนำ มันสำปะหลัง มาทำการผลิตเป็น แป้งมันสำปะหลัง (Tapioca Starch) และแปรรูป (Modified) ซึ่งเป็นการเพิ่ม value ให้กับ มันสำปะหลัง ซึ่งถือว่าเป็นพืชเกษตรกรรมสำคัญของเกษตรกรชาวไทย เอสเอ็มเอส กรุ๊ป เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายแป้งมันสำปะหลังดัดแปร (Modified tapioca starch) โดยนำไปใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรม การผลิตสินค้าอาหารและอื่นๆ โดยมีการส่งสินค้าทั้งในประเทศ และส่งออกไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก ในปี 2011 ผู้บริหารของ เอสเอ็มเอส กรุ๊ป ได้ทำการลงทุนในระบบ ERP โดยได้ตัดสินใจเลือกระบบ SAP เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานต่าง เพื่อให้สามารถที่จะเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภรณ์ยา ปรางมาศ (2550) ศึกษาปัจจัยที่จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บเป็นข้อมูลของผู้ที่ทำงานตั้งแต่ก่อนมีระบบ SAP คือมีระยะเวลาการทำงานประมาณ 1-2ปี ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นร้อยละ 34.51 เป็นปัญหา ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ระบบ ซึ่งสาเหตุมาจากไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเพียงพอ รองลงมา ไม่ได้มีการทดลองใช้ทันทีหลังฝึกอบรมทำให้หลังสัมฤทธิ์ร้อยละ 21.96 ปัญหา ด้านเครือข่าย การเชื่อมโยงข้อมูลเช่น เครือข่ายล่มและล่าช้า ส่วนปัญหาด้านระบบพบว่าร้อยละ 44.13 คือสภาพเครื่อง คุณภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ รองลงมาร้อยละ 35.47 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอ ส่วน ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ร้อยละ 25 มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง เช่นไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อข้อมูลเสียหายต้องป้อนข้อมูลใหม่ปัญหาด้านความช่วยเหลือที่เกิดบ่อยที่สุดคือ ไม่มี เมนูช่วยเหลือ (Help Menu) ร้อยละ 41.42 รองลงมาคือคู่มือการใช้งานที่อ่านเข้าใจยาก ร้อยละ 34.02

วงเดือน สุขริน (2551) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาที่มีต่อระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในส่วนของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ทักษะและความชำนาญในการ ใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้การได้การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรม สำเร็จรูป ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ อย่างเพียงพอ และการให้การสนับสนุน การปฏิบัติงานให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และระบบ SAP รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอเป็นปัจจัยที่มีผลต่อ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และระบบ SAP ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณ รายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล ค่าตอบแทนและระบบบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา พบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ใช้งานอยู่ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในระดับปานกลางสำหรับปัญหาของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่นำมาใช้นั้น ผู้ใช้งานทั้งระบบพบว่าปัญหาที่พบเห็นปัญหาในส่วนของความสามารถ ในการเชื่อมโยงของระบบโปรแกรม มีความล่าช้าติดขัดบ่อย ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนอีกทั้งไม่ช่วยในการลดทรัพยากรในด้านอัตรากำลังและจำนวนการ ใช้กระดาษที่ใช้งานให้ลดน้อยลง และจากผลการวิจัยผู้ใช้งานของระบบบางส่วนยังเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดี และมีขีดความสามารถสูง ยังไม่เพียงพอต่อหน่วยงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ส่วนกลาง ยังไม่สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานยังไม่มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างเพียงพอ ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทั้งในส่วนของผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้มีทักษะและมีความรู้ในระบบอย่าง ดี หาแนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย การเชื่อมโยงข้อมูลโดยการพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน และพิจารณาถึงการนำฐานข้อมูลที่ได้รับจากระบบ SAP ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสำรวจความต้องการเครื่อง

คอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้จัดสรรให้กับหน่วยงานต่างๆได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึงรวมถึงให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็นในการออกแบบระบบงานต่างๆเพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานและได้รับข้อมูลที่ต้องการ สมบูรณ์ ซึ่งข้อเสนอแนะความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จบรรลุตามจุดประสงค์

พิทักษ์ ศีลรัตน (2555) ศึกษาเรื่อง ประโยชน์ของระบบ SAP โมดูล FI พบว่า ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเนื่องจาก ระบบมีการสร้างรายการบัญชีอัตโนมัติจากงานส่วนหน้า เช่นงานซื้อ งานขาย คลังสินค้า และอื่น ๆ เป็นต้น มีการกำหนดรายการบัญชีซ้ำ ๆ (Recurring Posting) ง่ายและสะดวก เพื่อบันทึกรายการบัญชีทุกงวด เช่น ค่าเช่าต่างๆ ค่าวารสาร เป็นต้น มีการกลับรายการบัญชีที่ผิดพลาดได้ง่าย และไม่มีกระบวนการปิดงวดบัญชี จึงสามารถเดินรายการบัญชีงวดต่อไปได้เลย ช่วยปรับปรุงระบบการควบคุมและรักษาความปลอดภัย เพราะมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบ (User ID and Password) มีการควบคุมสิทธิการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละคน (User Authorization) และมีระบบบันทึกการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากรายการบันทึกบัญชีสามารถเรียกดูรายการที่เกี่ยวข้อง (drill down) ได้โดยไม่ต้องร้องขอหน่วยงานต้นทาง และระบบมีการทำงานแบบ Real Time Online ทำให้ข้อมูลและรายงานต่างๆ ในระบบจึงเป็นปัจจุบัน นอกจากนั้นทุกครั้งที่ทำการบันทึกรายการบัญชีระบบจะปรับปรุงงบดุลลงบกำไรขาดทุนทันทีจึงทำให้สามารถเรียกดูงบการเงิน และรายการต่างๆได้ถูกต้องโดยไม่มีกระบวนการปิดงวดบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้งานระบบ SAP จำนวน 137 คน (ที่มา : ผู้ใช้งานระบบ SAP เดือน กันยายน 2562) ดังนั้นผู้วิจัยขอใช้ประชากรทั้งหมดในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป จำกัด ที่ใช้งานระบบ SAP จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานกับบริษัท ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการใช้งานระบบ SAP กับ เอสเอ็มเอสกรุ๊ป ฟังก์ชันการทำงาน ระดับชั้นตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของ กลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป ลักษณะแบบสอบถามเป็น 5 ระดับดังนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1 สำหรับวัดความคิดเห็น ด้านละ 8 ข้อ ใน 4 ด้านดังนี้

ด้านประโยชน์ ปัญหาของการใช้งาน การพัฒนาผู้ใช้งาน ความต้องการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การใช้งานระบบ SAP
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของ เอสเอ็มเอส กรุ๊ป และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจสอบพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามดังนี้

ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

3. ขอรับแบบสอบถามคืนจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง และวัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้
 1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
 2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาขั้นสุดท้าย แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถาม โดยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับ การ

วิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย \bar{X}
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 137 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 31 ถึง 35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มากกว่า 45 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1, 36 ถึง 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9, 41 ถึง 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานกับบริษัท 2 ถึง 5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี จำนวน 41 คนคิด เป็นร้อยละ 29.9, ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7, 6 ถึง 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 , ปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, ปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งาน SAP 2 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา มีระยะเวลาในการใช้ SAP มากกว่า 6 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5, 4 ปีแต่ไม่ถึง 6 ปีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ฟังก์ชันงาน ผลิต QC วิศวกรรม จำนวน 39 คน และ จัดซื้อ คลังสินค้า จัดส่ง store จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ อื่นๆจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 17.5, บัญชีการเงินจำนวน 22 คน คิด

เป็นร้อยละ 16.1, sale business support จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระดับชั้นตำแหน่ง PC5-PC6 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาต่ำกว่า PC5 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8, PC7-PC8 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 สูงกว่า PC8 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ ด้านปัญหา ด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน ด้านความต้องการ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความต้องการ ด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน ด้านประโยชน์ ($\bar{X} = 3.90$, $\bar{X} = 3.60$, $\bar{X} = 3.58$) ส่วนด้านปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1.สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 137 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 31 ถึง 35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มากกว่า 45 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1, 36 ถึง 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9, 41 ถึง 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานกับบริษัท 2 ถึง 5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9, ต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7, 6 ถึง 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4, ปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, ปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งาน SAP 2 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา มีระยะเวลาในการใช้ SAP มากกว่า 6 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5, 4 ปีแต่ไม่ถึง 6 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2, 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ฟังก์ชันงาน ผลิต qc วิศวกรรม และ จัดซื้อ คลังสินค้า จัดส่ง store เท่ากัน มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา อื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5, บัญชีการเงิน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1, sale, business support จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ระดับชั้นตำแหน่ง PC5-PC6 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่า PC5 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8, PC7-PC8 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8, สูงกว่า PC8 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป

โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือด้านความต้องการด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน ด้านประโยชน์ ส่วนด้านปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัท เอสเอ็มเอส กรุ๊ป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการ ด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน ด้านประโยชน์ ส่วนด้านปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านประโยชน์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ทำให้คนทำงานเป็นระบบ เป็นระบบ workflowการทำงานจากหน่วยงานไปยังหน่วยงานอื่นต่อไป มีรายงานที่ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ค้นหาข้อมูลได้ง่ายมีระบบการจัดการที่ดี ช่วยลดขั้นตอนหรือเวลาในการทำงาน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำให้เห็นจุดที่เป็นการทำงานที่ผิดพลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิทักษ์ ศีลรัตน์ (2555) พบว่า **ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน** เนื่องจาก ระบบมีการสร้างรายการบัญชีอัตโนมัติจากงานส่วนหน้า เช่นงานซื้อ งานขาย คลังสินค้า และอื่น ๆ เป็นต้นมีการกำหนดรายการบัญชีซ้ำ ๆ (Recurring Posting) ง่ายและสะดวก เพื่อบันทึกรายการบัญชีทุกงวด เช่น ค่าเช่าต่างๆ ค่าวารสาร เป็นต้น มีการกลับรายการบัญชีที่ผิดพลาดได้ง่าย และไม่มีกระบวนการปิดงวดบัญชี จึงสามารถเดินรายการบัญชีงวดต่อไปได้เลย

2. ด้านปัญหา

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ **ผู้ใช้งานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ** การเพิ่มฟอร์มเอกสารทำได้ยากใช้เวลานาน ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากส่วนไหนจากรายงานไหน ไม่มีรายงานในการวิเคราะห์ข้อมูล ยังไม่มีรายงานตามที่ต้องการ เสถียรภาพของระบบมีdowntimeไม่สามารถใช้งานได้ในบางเวลา ระบบตอบสนองได้ช้า ซึ่งสอดคล้องกับ ภรณ์ยา ปรางมาศ (2550) พบว่า ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บ เป็นข้อมูลของผู้ที่ทำงานตั้งแต่ก่อนมีระบบ SAP ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ **ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้ระบบซึ่งสาเหตุมาจากไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเพียงพอ** รองลงมา ไม่ได้มีการทดลองใช้ทันทีหลังฝึกอบรมทำให้หลงลืม ปัญหาด้านเครือข่าย การเชื่อมโยงข้อมูลเช่นเครือข่ายล่มและล่าช้าส่วนปัญหาด้านระบบ คือสภาพเครื่อง คุณภาพเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ให้ผู้ใช้งานมีการทำงานเป็นระบบสอดคล้องกับ SAP ให้มีระบบงานอื่นๆที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับ SAP การจัดอบรมผู้ใช้งานในเรื่องการทำงานของแต่ละหน่วยงาน การจัดอบรมประจำปีในเรื่องภาพรวมของระบบ SAP ให้หัวหน้างานมีการตรวจสอบการทำงานของในแผนกตัวเอง มีการทำ workshop ของกลุ่มผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกันเพื่อลดปัญหาระหว่างหน่วยงาน ให้ผู้ใช้งานมีการตรวจสอบการทำงานของตัวเอง ให้มีการสร้างฐานข้อมูลปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาของแต่ละหน่วยงานโดยผู้ใช้งานเอง ซึ่งสอดคล้องกับ วงเดือน สุขารัตน์ (2551) มีข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้ผู้บริหารควรมีการวางแผน **พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทั้งในส่วนของผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้มีทักษะและมีความรู้ในระบบอย่างดี** หาแนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย การเชื่อมโยงข้อมูลโดยการพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน และมี ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อนและพิจารณาถึงการนำฐานข้อมูลที่ได้รับจากระบบ SAP ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสำรวจความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์

4. ด้านความต้องการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การ **ใช้งานระบบ SAP ไม่ซับซ้อน** การปรับปรุงข้อมูลให้ทำได้ง่าย มีระบบบันทึกข้อมูลหรือเอกสารเพื่อสืบค้นปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในการทำงาน และแนวทางการแก้ปัญหา รายงานตรงตามความต้องการ ปรับระบบ SAP ให้เข้ากับการทำงาน มีรายงานในเชิงวิเคราะห์ ปรับการทำงานให้เข้ากับระบบ SAP ซึ่งสอดคล้องกับ วงเดือน สุขารัตน์ (2551) พบว่า การพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน **และมี ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน** และพิจารณาถึงการนำฐานข้อมูลที่ได้รับจากระบบ SAP ให้ สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสำรวจความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้ จัดสรรคให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึงรวมถึง ให้ผู้ใช้งานได้มีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็นในการออกแบบระบบงานต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงาน และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ SAP ของกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอส กรุ๊ป สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านประโยชน์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรส่งเสริม หรือ จัดฝึกอบรมให้รู้วิธีการ ในระบบ SAP เพื่อให้ผู้ที่พึงจะใช้งานระบบ SAP สามารถที่จะทำการตรวจสอบการทำงานได้ และ สนับสนุนให้พนักงานใช้ข้อมูลจาก

ระบบ SAP ไปเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน่วยงานของตัวเอง และใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้คนทำงานเป็นระบบ โดยที่ไม่ขึ้นกับตัวบุคคลเอง และส่งเสริมให้มีความเข้าใจและทำงานเป็น workflow จากหน่วยงานไปยังหน่วยงานอื่น ต่อไป ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

2. ด้านปัญหา

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ควรจัดอบรมหรือเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานกับระบบ SAP และควรจัดหาโปรแกรมเมอร์เพิ่ม เพื่อที่จะทำการเพิ่มเอกสาร หรือฟอร์ม ตามความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และควรที่จะหาวิธีให้การทำงานใน SAP ให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน ควรจัดให้มีประชุม ในแต่ละกลุ่มของผู้ใช้งานระบบ SAP เพื่อทำให้ผู้ที่เพิ่งเข้ามาใช้งาน ที่ไม่รู้ว่า จะหาข้อมูลได้จากรายงานไหน สามารถจะสอบถาม หรืออธิบายความต้องการได้ และเพื่อที่จะให้มีความเข้าใจ และใช้รายงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ ได้อย่างเกิดประโยชน์

3. ด้านการพัฒนาผู้ใช้งาน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานในแต่ละหน่วยงาน ให้ทำงานได้สอดคล้องกับระบบ SAP และสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูล เข้ากับระบบ SAP ได้ เป็นการพัฒนาต่อยอด การใช้ข้อมูลองค์กร ในแต่ละส่วนเข้ากับระบบหลัก ควรส่งเสริมให้มีการอบรม ในแต่ละหน่วยงานเอง และจัดให้มี Refreshment Training ระบบ SAP เพื่อให้ผู้ที่เพิ่งเข้ามาใช้งานระบบ SAP เข้าใจภาพรวมของระบบ และในส่วนย่อย ของแต่ละหน่วยงานเอง

4. ด้านความต้องการ

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ให้มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและควรจะทำ การ ปรับขั้นตอน หรือทำให้การทำงานในระบบ SAP ให้ง่าย และไม่ซับซ้อน และส่งเสริมหรือจัดหาระบบ เพื่อทำการเก็บบันทึกหรือสืบค้นข้อปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นกับผู้ใช้งานเพราะปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้วก็อาจจะเกิดปัญหานั้นขึ้นได้อีกกับ ผู้ใช้งานคนใหม่ ๆ และควรส่งเสริมให้มีกระบวนการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่แต่ละหน่วยงาน มีขึ้นทั้งในเรื่องของการทำงาน และกับระบบ SAP

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับการใช้งานระบบ SAP ในบริษัทอื่น ๆ หรือ ธุรกิจที่เหมือน หรือต่างกันอย่างออกไป
2. ควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ กลยุทธ์ หรือ นโยบายของการใช้งานระบบ SAP ขององค์กร เช่น การปรับระบบ SAP ให้เข้ากับการทำงานมากที่สุด หรือ การปรับระบบการทำงานใน

องค์กร ให้เข้ากับ SAP ความคิดเห็นในเรื่องการใช้รายงานต่าง ๆ ควรจะใช้ รายงาน standard ที่มีในระบบ SAP หรือ การที่จะทำ customize รายงานให้เข้ากับการทำงาน ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

พิทักษ์ ศีลรัตน์. (2555). ประโยชน์ของระบบ SAP โมดูล FI.

ภรณ์ยา ปรางมาศ. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการประปา เขต 9 เชียงใหม่จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

วงเดือน สุขริน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชาคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

จุ่ม. (สิงหา 2552). การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

[ออนไลน์]. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 29 สิงหาคม 2562).

เข้าถึงได้จาก : <http://joom02.blogspot.com>.

แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ.

[ออนไลน์]. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 29 สิงหาคม 2562). เข้าถึงได้จาก :

<https://sites.google.com/site/informationroom02/bth-thi-1-naewkhid-keiyw-kab-arsnthes>.