

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอค้อยสะเกต โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ แนวคิดเกี่ยวกับ SAP แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบใช้ คอมพิวเตอร์ช่วยบันทึกข้อมูล และแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระเบียบวิธีการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในระบบ SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอค้อยสะเกต จำนวน 22 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.18 มีอายุ ระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 59.09 รองลงมามีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.27 สำเร็จ การศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือมัธยมศึกษาหรือปวช. ร้อยละ 45.45 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส. ร้อยละ 36.37 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 18.18

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการ ศึกษาในสาขาไฟฟ้ากำลัง ร้อยละ 22.73 สาขาบัญชีและ บริหารธุรกิจ ร้อยละ 18.18 เท่ากัน และสาขาอื่นๆ ร้อยละ 40.91 ทำงานในตำแหน่ง พนักงานช่าง ร้อยละ 50.00 พนักงานบัญชี ร้อยละ 31.82 ตำแหน่งหัวหน้าแผนก ร้อยละ 13.64 และตำแหน่งนัก บัญชี ร้อยละ 4.54 มีอายุการทำงานระหว่าง 11-20 ปี และ ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.45 เท่ากัน และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 9.10

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน ได้รับการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ทุกคน และได้รับการอบรมการใช้งานระบบ SAP ร้อยละ 72.73 ซึ่งกฟภ. ได้กำหนดหน้าที่งานให้พนักงาน เฉพาะเรื่อง ดังนั้น พนักงานจะเข้ารับการอบรมเฉพาะระบบงานที่ตนเองรับผิดชอบและเกี่ยวข้อง เท่านั้น โดยได้รับการอบรมระบบงาน PS จำนวน 8 คน รองลงมาก็คือระบบงาน AP จำนวน 5 คน ระบบงาน CM และ TM จำนวน 4 คนเท่ากัน ระบบงาน CO AA PM และ MM จำนวน 2 คนเท่ากัน ระบบงาน BUD BN และ GL จำนวน 1 คนเท่ากัน

ด้านหน้าที่งานประจำ พบว่า ทำงานในระบบ PS มากที่สุด จำนวน 8 คน รองลงมาทำงานในระบบ TM จำนวน 4 คน และทำงานในระบบ AP AA CM CO MM และ PM จำนวน 2 คน เท่ากัน ส่วนระบบงาน BUD และ BN จำนวน 1 คนเท่ากัน และการทำงานในระบบงานอื่น นอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ พบว่า ระบบ TM และ AP จำนวน 3 คน รองลงมาคือระบบงาน BN จำนวน 2 คน ส่วนระบบงาน PS PM CM และ MM จำนวน 1 คน

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในกระบวนการทำงานของระบบงาน SAP

การทำงานในระบบ SAP R/3 มีทั้งหมด 5 ระบบ พบว่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการทำงานของระบบ บริหารการเงิน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ อุปกรณ์ไฟฟ้า มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา แต่ระบบการบริหารพัสดุ พบว่า ความรู้ความเข้าใจใน ขั้นตอนการตรวจรับพัสดุและการตรวจรับงานจ้างของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออดอยสะเก็ด

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในภาพรวม ในการนำระบบ SAP มาใช้ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อความสำเร็จ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีเพียงพอ , มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผู้ใช้ระบบมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ระบบได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังการฝึกอบรม เพื่อไม่ให้เกิดการลืม มีการชี้แจง แนะนำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กร ได้เข้าใจถึงความจำเป็น และประโยชน์ของระบบ SAP ผู้ใช้ระบบได้รับการอบรมการใช้งานระบบงาน SAP ทำงานเฉพาะหน้าที่มีการระบุงานอย่างชัดเจน การให้ความร่วมมือและสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ผู้ใช้ระบบมีความชำนาญงาน ผู้ใช้ระบบมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านข้อมูล มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ได้แก่ การนำเข้าข้อมูลในระบบสามารถทำได้รวดเร็ว เอกสารประกอบและใบสำคัญในการบันทึกบัญชีมีปริมาณพอเหมาะ ทำให้ง่ายในการเลือกข้อมูลที่จะบันทึกในระบบ SAP การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอเดียวกันได้ มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน ผู้บริหารเรียกดูรายงานจากระบบ SAP ได้ทันที การออกรายงานต่างๆ

รวดเร็ว ทันเวลา วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก รายงานที่ได้จากระบบ SAP สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้ทันทีไม่ต้องมีการจัดรูปแบบใหม่

ปัจจัยด้านโปรแกรม มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ได้แก่ ใช้เวลาในการประมวลผลรวดเร็ว โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ถูกต้อง สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว โมดูลที่ใช้ในระบบ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร ระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้าที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง แม้จะมีการแก้ไขข้อมูลแล้ว ไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่ ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล ระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ,ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ได้แก่ คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา

ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร มีผลต่อความสำเร็จ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมการใช้ระบบงาน SAP และให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี , ผู้บริหารให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ SAP ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ SAP หน่วยงานทุกๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน มีผลต่อความสำเร็จ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ได้แก่ มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีผลต่อความสำเร็จในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ, คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN มีประสิทธิภาพ ทำงานได้รวดเร็ว ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักไม่เกิดความล้มเหลว

ความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเพศชายมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แต่เพศหญิงมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ในด้านอายุ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ช่วงอายุ

ระหว่าง 30-39 ปี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 4.35 และช่วงอายุ 40-49 ปี มีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82

ความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จ กับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือปวส. และระดับปริญญาตรี มีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมาก ความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จกับสาขาที่ศึกษา พบว่า สาขาบริหารธุรกิจ สาขาการไฟฟ้า และสาขาอื่นๆ มีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมาก แต่สาขาการบัญชีมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมากที่สุด

ความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จกับอายุงาน พบว่า ช่วงอายุงานระหว่าง 11-20 ปี และช่วงอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมาก แต่ช่วงอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมากที่สุด และความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จกับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบัญชี พนักงานช่าง นักบัญชี มีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมาก แต่หัวหน้าแผนกมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับปานกลาง

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออดอยสะเก็ด

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้ในระดับน้อยในทุกปัจจัย ได้แก่ ปัญหาด้านการควบคุมภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 ปัญหาด้านข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 ปัญหาด้านโปรแกรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 ปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ปัญหาด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ความสัมพันธ์ ของปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้กับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.12 และ 1.82 ซึ่งทุกช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อย

ความสัมพันธ์ของปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้กับระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาและทุกสาขามีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อย ความสัมพันธ์ของปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้กับอายุงาน พบว่า ทุกช่วงอายุงานมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อยอยู่ในระดับน้อย โดยตำแหน่งพนักงานบัญชี พนักงานช่าง หัวหน้า

แผนกมีความเห็นว่า การนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อย แต่ตำแหน่งนักบัญชีมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

5.2 อภิปรายผล

กฟผ. มีนโยบายกำหนดหน้าที่งานให้พนักงานเฉพาะเรื่อง ซึ่งเป็นหนึ่งในการควบคุมภายใน ดังนั้น พนักงานจะได้เข้ารับการอบรมเฉพาะระบบงานที่ตนเองรับผิดชอบและเกี่ยวข้องเท่านั้น และจากผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีความรู้ในระบบงานเฉพาะ โมดูลที่ตนเองรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุมาทิพย์ ตั้งมานะกิจ (2550) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรมาใช้ในธุรกิจขนส่งของบริษัท เชียงใหม่ชนาธร จำกัด” จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพร้อมของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรมาใช้ และกระบวนการทำงานของระบบ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ควรจัดอบรมระบบขนส่งและรถร่วมชนาธร และจัดอบรม Microsoft Office ให้กับพนักงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภรณ์ญา เชื้อวรสถิตย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท ไร่ดวงแข็ง จำกัด” พบว่า มีการแบ่งงานตามระบบงานแต่ละโมดูล เน้นให้ผู้ใช้งานมีความชำนาญเฉพาะหน้าที่ มีการสอนงานแบบฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานโดยพนักงาน

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเท็ดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร ปัจจัยด้านข้อมูล ปัจจัยด้านโปรแกรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน สอดคล้องกับไพบูลย์ อาชีวะ (2552) ได้กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors) ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ ปัจจัยด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ด้านนโยบายของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ผู้บริหารสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมการใช้ระบบงาน SAP และด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง “การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในธนาคารออมสินสาขาที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ได้แก่ การที่ผู้บริหารของธนาคารเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี รวมทั้งจัดให้มีการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบฯ ของสาขา

ปัจจัยด้านโปรแกรม พบว่า การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา มีระบบการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล ใช้เวลาในการประมวลผลรวดเร็ว โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง “การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5” พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในธนาคารออมสินสาขาที่สำคัญคือ ปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน และรายงานการวิจัยของ เจษฎา ดวงโย (2542) ซึ่งศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจนครหลวงกรุงเทพธนบุรี” พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงานนั้น โดยปัจจัยด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบฯ จะพบว่าความสามารถในการเชื่อมโยงที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สูง ไม่ติดขัดบ่อยๆ และ โปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการใช้งาน มีความสำคัญที่สุด

5.3 ข้อค้นพบ

5.3.1 ระบบการบริหารพัสดุ พบว่า ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการตรวจรับพัสดุและการตรวจรับงานจ้างของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง

5.3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีความสำเร็จในระดับมาก ในปัจจัยทุกด้าน และเห็นว่าการนำระบบ SAP มาใช้มีปัญหาในระดับน้อยทั้ง 7 ด้าน

5.3.3 ด้านบุคลากร พบว่า พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระบบ งานเฉพาะที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ และปริมาณงานของผู้ใช้ระบบมีปริมาณที่ไม่พอเหมาะ ในการปฏิบัติงานในระบบ SAP ไม่สามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้

5.3.4 ด้านนโยบายของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและไม่ให้การสนับสนุน ไม่มีการศึกษาความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง

5.3.5 ด้านเทคโนโลยี พบว่า คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบงาน SAP หลังการใช้งานมีจำนวนน้อย

5.3.6 กฟส.ดอยสะเก็ด เป็นกรไฟฟ้า ที่มีจำนวนพนักงานเพียง 23 คน สามารถประสานงานในการทำงานได้อย่างดี ดังนั้น การนำระบบ SAP มาใช้ของ กฟส.ดอยสะเก็ด จึงเกิดปัญหาน้อย และส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ด้านบุคลากร ควรจัดฝึกอบรมเรื่องขั้นตอนการทำงานในระบบการบริหารพัสดุ โดยจัดอบรมร่วมกันระหว่างกรไฟฟ้าในแต่ละเขต เนื่องจากพัสดุเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และมี การ on the job training เมื่อต้องปฏิบัติงานแทนกัน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนในด้านการจัดหา การฝึกอบรม และการวางระบบ อย่างไรก็ตาม กฟภ. ควรเห็นความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานด้วยการฝึกอบรม และควรจัดให้มีการหมุนเวียนหน้าที่งาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อเพิ่มสมรรถนะและประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5.4.2 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมการใช้ระบบงาน SAP และเข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร

5.4.3 ด้านเทคโนโลยี ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน ที่มีคุณภาพทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลระบบงาน SAP หลังการใช้งานให้เพียงพอ

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า กฟส.ดอยสะเก็ด เป็นกรไฟฟ้า ที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก เมื่อนำระบบ SAP มาใช้จึงประสบความสำเร็จ เนื่องจาก ความสำเร็จในภาพรวมจากการนำระบบ SAP มาใช้อยู่ในระดับมาก และปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ พบว่าอยู่ในระดับน้อย หากทำการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้เปรียบเทียบระหว่างกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่และกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก