



## ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

### Analysis of cost and return of truffle growing in Amphoe Si Prachan. Suphanburi Province

ฐิติธนา ไตรสิทธิ์<sup>1\*</sup>, หนึ่งฤทัย หล้าลออ<sup>2</sup> และวราภรณ์ นาคใหม่<sup>3</sup>

Thitithana Trisit<sup>1</sup>, Nuengrutai Lamla-or<sup>2</sup> and Waraporn Nakmai<sup>3</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

<sup>1</sup> Lecturer in Accounting Faculty of Business and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphan Buri Campus.

<sup>2</sup> นักศึกษา, สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

<sup>2</sup> Student of Accountant Department, Faculty of Business and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphan Buri Campus.

<sup>3</sup> อาจารย์ ดร., สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

<sup>3</sup> Dr. in Accountant Department, Faculty of Business and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphan Buri Campus.

\*Corresponding author, E-mail: warapon\_n@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขในอนาคตสืบไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีคณะผู้จัดทำได้ดำเนินการสัมภาษณ์พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเดือนธันวาคม 2559 และนำข้อมูลมาเรียบเรียงเป็นเชิงพรรณนา

ผลจากการดำเนินงานวิจัย สอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรหลาย ๆ ท่าน เนื่องจากโปรแกรมนี้เข้ามาในช่วงระยะหลัง ๆ ของการทำงาน บุคลากรหลายคนจึงไม่ค่อยมีความชำนาญมากนัก มีอายุมาก ไม่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เท่าที่ควร และประกอบกับการอบรมให้ความรู้ที่ถูกจัดขึ้นมีระยะเวลาสั้น อีกทั้งโปรแกรมที่ยังไม่สามารถครอบคลุมถึงงานบางส่วนได้ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานในทุกส่วนให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

**คำสำคัญ:** โปรแกรม SAP อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

## Abstract

Objective to inquire about problems and obstacles of personnel using SAP program of Provincial Electricity Authority Si Prachan District Suphan Buri Province to use as a solution to the future. The tools used in the project were interviews with employees of Provincial Electricity Authority Si Prachan District Suphan Buri Province conducted the interview and collected data in December, 2016 and the data was compiled into descriptive.

The results of the research. Ask about the problems and obstacles of the program personnel. SAP of Provincial Electricity Authority Si Prachan District Suphan Buri Province. The use of SAP procedures poses problems and barriers to the work of many personnel, as this program comes into the latter stages of the workforce, so many people are not very skilled. To use the computer equipment as it should. And with the training, the knowledge was held for a little time. Also, programs that do not cover some tasks can cause delays. The results of the research can be used to improve the performance of all parts to be more efficient and effective.

**Keywords:** SAP applications Si Prachan Suphanburi Province

## บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ว่าจ้างกิจการร่วมค้า SPIES (SIEMENS, PORTAL NET, IBM) เป็นบริษัทที่ปรึกษาเมื่อปี 2547 เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปพร้อมกับให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป มาดำเนินการในกระบวนการทางธุรกิจ นำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP (Systems, Applications, and Products) ที่เป็นมาตรฐานสากลมาใช้ ซึ่งระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP นี้ จะครอบคลุมระบบงานทั้งหมดทั้งด้านปฏิบัติการวิศวกรรมและด้านระบบบัญชีการเงิน และมีการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกระบบงานให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยนำมาใช้ในระบบงานหลักขององค์กร ได้แก่ ระบบบริหารการเงิน (FI) ระบบบริหารโครงการ (PS) ระบบบำรุงรักษา (PM) ระบบทรัพยากรบุคคล (HR) ระบบบริหารวัสดุ (MM) โดยระบบงานบัญชีสินทรัพย์ถาวร (AA) จะเป็นระบบงานย่อยอยู่ในระบบบริหารการเงิน (FI) เป็นระบบงานที่รวบรวมข้อมูล ประเมินและแสดงผลพร้อมกับสถานะต่าง ๆ

จากการที่ กฟภ. ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาวางระบบบัญชีให้ในการปฏิบัติงานนั้น เนื่องจากเป็นระบบที่ค่อนข้างใหม่สำหรับพนักงานหลายๆท่าน จึงทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานยังปฏิบัติงานได้ไม่ถูกต้องและไม่สอดคล้องตรงกันในการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะต้องใช้เวลานานในการแก้ไขปรับปรุง เนื่องจากไม่มีคู่มือประกอบการปฏิบัติงานมีเพียงเอกสารจากการจัดอบรมแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานเท่านั้น และมีเอกสารไม่ครบทุกระบบงานจึงทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดและเกิดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงหลักการของกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน ลดปัญหาที่อาจ



เกิดขึ้น และเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการจัดทำบัญชีให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

### วิธีดำเนินการ

#### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นลักษณะคำถาม ปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบโปรแกรม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ซึ่งใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเป็นอิสระตามต้องการ

4. นำเสนอแบบสอบถามเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอรับคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิดในการวิจัย ความมุ่งหมายในการวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยอื่น และแนวความคิดทฤษฎีต่าง ๆ

5. เมื่อผ่านการตรวจแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ เอกสาร รายงานการวิจัย รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปแจกให้กับบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน

2.1 ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ตลอดจนลักษณะของแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน แล้วจึงทำการตอบแบบสอบถาม โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2.2 ทำการเก็บข้อมูล โดยระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม 15 วัน คือ ระหว่างวันที่ 3 มีนาคม 2560 - 23 มีนาคม 2560

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์จนครบจำนวน 22 ชุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยทำการแยกสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาในการวิจัยปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) ในการวิเคราะห์



ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) ในการวิเคราะห์

## เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

#### 1.1 ความหมายของปัญหาและอุปสรรค

ปัญหา หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใดๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหามันจะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ประเด็นปัญหาแสดงถึงทางออกที่ต้องการ ควบคู่กับความบกพร่อง ข้อสงสัย หรือความไม่สอดคล้องที่ปรากฏขึ้น ซึ่งขัดขวางมิให้ผลลัพธ์ประสบผลสำเร็จ

#### 1.2 สภาพของปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

ปัญหาอาจจัดแบ่งประเภทได้ด้วยหลายปัจจัย อาทิ ประเภทของปัญหาแบ่งตามลักษณะทั่วไปเฉพาะกิจ แบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่

ก. ปัญหาทั่วไปโดยแท้จริง - เกิดขึ้นได้บ่อยและทั่วไปในหลายโอกาส ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจสร้างแบบจำลองเพื่อรับมือกับปัญหา ปัญหาจึงสามารถแก้ได้โดยง่าย

ข. ปัญหาทั่วไป แต่เฉพาะกิจในสถานการณ์เอกเทศ - เมื่อแบบจำลองสำหรับรับมือกับปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเป็นเรื่อง ๆ ไป ปัญหาลักษณะนี้อาจเกิดซ้ำได้อีกแต่รายละเอียดจะไม่เหมือนกัน

ค. ปัญหาเฉพาะกิจโดยแท้จริง - รายละเอียดของปัญหาแตกต่างจากปัญหาอื่นโดยสิ้นเชิง เกิดขึ้นได้น้อยและต้องการการวิเคราะห์อย่างสูง เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขอาจจะไม่เกิดปัญหาแบบเดิมอีก

ง. ปัญหาทั่วไปที่คิดไว้ล่วงหน้าเป็นปัญหาใหม่ - เป็นการเตรียมรับมือปัญหาทั่วไปที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง แม้ปัญหานั้นจะยังไม่เกิด

#### 1.3 วิธีจัดการกับปัญหาและอุปสรรค

การแก้ปัญหาไว้ว่า การคิดหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น จะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ เพื่อหาวิธีที่มีความแตกต่างและหลากหลาย โดยควรวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง เสียก่อน แล้วพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์ค้นหาวิธีแก้ไขไว้มากๆ อย่างน้อย 20 วิธี ซึ่งมีหลักง่ายๆ ที่ช่วยให้เราคิดได้มากขึ้น ดังนี้คือ

- พยายามคิดนอกกรอบประสบการณ์และความชำนาญที่เรามีอยู่
- ให้ความสำคัญกับทุกความคิดหรือทุกๆ วิธีแก้เท่าๆกัน
- หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์หรือตัดสินความคิดใหม่ๆ ที่เพิ่งคิดออก แต่ควรใช้ความคิดนั้นเป็น ตัวกระตุ้นให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อหาวิธีแก้ที่สืบเนื่องต่อมาจากความคิดนั้น
- แม้ว่าเราจะคิดหาทางแก้ได้ดีที่สุดแล้วก็ไม่ควรหยุดความพยายามที่จะคิดหาวิธีต่อไป
- พยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีแก้ทุกวิธีให้ชัดเจน เพราะจะช่วยทำให้เราเกิดความคิดใหม่ๆ ขึ้นมาได้



## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

### 2.1 ความเป็นมาของโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

SAP หรือ System Application products ก่อตั้งที่ประเทศเยอรมันนี เมื่อปี 1972 (พ.ศ. 2515) สำนักงานใหญ่อยู่ที่ Walldorf, Germany โดยการรวมตัวกันของอดีตพนักงานบริษัท IBM และ เจริญเติบโตจนกลายเป็นบริษัท software ที่ใหญ่เป็นอันดับ 5 ของโลก มีบริษัทที่มีการใช้ SAP มากกว่า 6,000 บริษัท ใช้มากกว่า 50 ประเทศ ใช้มากกว่า 9,000 site มีส่วนแบ่งในตลาด client/server software กว่า 31% มีผู้ใช้เพิ่ม 50% ต่อปี มียอดขาย SAP R/3 เพิ่มขึ้น 70% ต่อปี เป้าหมายธุรกิจในระยะแรก เน้นลูกค้าที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ (Enterprise-scale) แต่ในปัจจุบันได้ขยายธุรกิจไปที่ลูกค้าขนาดเล็กและขนาดกลาง ลูกค้าที่สำคัญของ SAP ในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกคือ Singtel, Tata Group of Companies, Siam Cement, Telom Asia, PT Astra, San Miguel, Uniliver, FAW-Volkswagen, Sony Computer Entertainment, 7-Eleven Stores, General Motors, Novartis ใน SAP เองมี Modules หลากหลาย Modules ที่มีหน้าที่ทำงานแตกต่างกัน แต่สอดคล้องกัน ในแต่ละ Modules จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกัน ถึงกัน โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลซ้ำซ้อนในแต่ละ Modules และ มีการพัฒนาขึ้นมาในลักษณะของ Based on Best Practice in Industry Module SAP ที่เป็นที่ยู่อิงกันคือ SD (Sales and Distribution) เป็นโปรแกรมเกี่ยวกับการบันทึกการขาย และให้บริการ MM (Materials Management) เป็นโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อสินค้า FI (Financial Accounting) เป็นโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกตัวเลขทางบัญชี การทำงบประมาณ รายงานทางการเงินต่างๆ

### 2.2 ความสัมพันธ์ของการไฟฟ้ากับโปรแกรม SAP

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นกิจการรัฐวิสาหกิจที่ดูแลงานด้านสาธารณูปโภคตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิต จัดซื้อ จัดหา กระจาย และจัดจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่กลุ่มผู้บริโภค กิจการธุรกิจและกิจการอุตสาหกรรมทั่วทั้งประเทศ และรวมไปถึงประเทศเพื่อนบ้าน

สำนักงานใหญ่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดแนวทาง นโยบาย แผนงานและให้คำแนะนำ ตลอดจนการจัดซื้อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาค

แรงผลักดันสำหรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เนื่องด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เข้าสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ จึงได้มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น

วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน ประกอบด้วย ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี มีความรับผิดชอบ มอบความพึงพอใจ โปร่งใสมีคุณธรรม

### ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

SAP เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ กฟภ. นำมาใช้ในการบริหาร การจัดการงานหน้าบ้านและหลังบ้าน ระบบนี้จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างสมบูรณ์ทั่วทั้งองค์กร

#### 2.2.1 โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (sap)

ก. วัตถุประสงค์ : เพื่อสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน ของ กฟภ. และการตัดสินใจของผู้บริหาร ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสามารถรองรับการปรับโครงสร้าง ของ



อุตสาหกรรมการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าโดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่สามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานทั่วทั้งองค์กรได้อย่างอัตโนมัติ

2.3 การจัดการอบรมต่าง ๆ ของการไฟฟ้าเกี่ยวกับ SAP

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP

ราตรี ปันอินทร์ (บทคัดย่อ : 2555) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP และแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตาก การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตาก ดังนั้นการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอให้ศึกษาเปรียบเทียบในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่นๆ ในเขตด้วย ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP นอกเหนือจากในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วิจิต บุญฤทธิ์ (บทคัดย่อ : 2556) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานจากระบบ SAP ใน ลักษณะของผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น โดยสามารถสนองตอบต่อทัศนคติและความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ ระบบ ซึ่งผู้ศึกษาได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้สึกมาจากการให้สัมภาษณ์ของพนักงานปฏิบัติการที่มีทักษะและ ความชำนาญจากฝ่ายต่างๆ ที่ใช้ระบบ SAP เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และจากมุมมองของผู้บริหารในแง่ของการใช้ประโยชน์จากระบบ โดยผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ SAP ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน เนื่องจากตัวระบบได้แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดีตามลักษณะ กระบวนการทำงานและความต้องการของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์จริง เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ความถูกต้องของข้อมูล ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดขั้นตอนการทำงาน การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการงานใน ด้านต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น และสำหรับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากความต้องการความ สะดวกในการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ และความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบ SAP เพิ่มขึ้นเพื่อทดแทนหรือหมุนเวียนในกรณีฉุกเฉิน ส่งผลให้เกิดความต้องการในการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความสะดวก ในการใช้งานมากยิ่งขึ้น และความต้องการในเรื่องของการเรียนรู้ฝึกอบรมในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ แสดงความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและความคุ้มค่าจากการใช้ระบบ SAP ต่อบริษัทฯ เพิ่มมากขึ้น

### ผลการวิจัยและสรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีประจันต์ จำนวน 22 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.7 ตำแหน่งพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระดับ 6 - 8 คิดเป็นร้อยละ 68.2 ช่วงอายุส่วนใหญ่ คือ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50

2. ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP จาก การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบโปรแกรม ที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP มี



ความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 3 อันดับแรกที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบโปรแกรม รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ด้านระบบโปรแกรม เกี่ยวกับ USER ในการเข้าใช้งาน ( $\bar{x}$  = 4.59, S.D. = .673)มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ด้านระบบโปรแกรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกที่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด คือ USER ในการเข้าใช้งาน ( $\bar{x}$  = 4.59, S.D. = .503) รองลงมา คือ การทำงานของระบบ SAP ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ( $\bar{x}$  = 4.50, S.D. = .673) และ t-code ในการเข้าทำงานในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x}$  = 4.09, S.D. = .750)

ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ด้านระบบบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 4.31, S.D. = .583) ) พิจารณารายข้อ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรม SAP ( $\bar{x}$  = 4.09, S.D. = 1.192) มีการคัดเลือกและจัดวางผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับงาน ( $\bar{x}$  = 3.64, S.D. = 1.217) มีผู้ปฏิบัติงานในด้านการใช้โปรแกรม SAP อย่างเพียงพอ ( $\bar{x}$  = 3.41, S.D. = 1.182) มีการวางแผนเพื่อทดแทนเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ( $\bar{x}$  = 3.32, S.D. = 1.249) ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการใช้ระบบ SAP อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}$  = 3.05, S.D. = 1.327) การให้ความร่วมมือและสนับสนุน ของผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$  = 2.36, S.D. = 1.432) ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ด้านระบบสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.86, S.D. = .610) พิจารณารายข้อพบว่า อุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$  = 2.64, S.D. = .1.177) ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความล่าช้า ติดขัดบ่อย ( $\bar{x}$  = 3.50, S.D. = 1.439) เอกสาร คู่มือ เกี่ยวกับโปรแกรมไม่เพียงพอ ( $\bar{x}$  = 3.50, S.D. = 1.225) บรรยากาศ/ความร่วมมือ ในหน่วยงาน ( $\bar{x}$  = 1.91, S.D. = .684) ระยะเวลาของงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x}$  = 2.86, S.D. = 1.320) และได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความสามารถเรื่องโปรแกรม ( $\bar{x}$  = 2.77, S.D. = .610) ตามลำดับ

### 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการเก็บแบบสอบถามพบว่าข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ว่าด้วยเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงานของบุคลากรหลายๆท่าน เนื่องจากโปรแกรมนี้เพิ่งเข้ามาในช่วงหลังของการทำงานของพนักงานหลายๆท่าน เนื่องด้วยพนักงานที่มีอายุมากจะเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมได้ค่อนข้างช้า และด้วยโปรแกรมที่มีการทำงานที่ซับซ้อน อีกทั้งโปรแกรมยังไม่สามารถครอบคลุมได้ถึงการทำงานบางส่วน เช่น การเบิกค่าล่วงเวลา ทำให้เสียเวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้น สุดท้าย USER ที่ใช้ มีน้อยเกินไปในการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้มีรายละเอียด ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ควรปรับปรุงให้โปรแกรมมีความครอบคลุมเนื้อหาในการทำงานมากขึ้น และควรเพิ่ม USER ในการเข้าใช้งานระบบในแต่ละเครื่อง เพราะจากการศึกษาพบว่าการทำงานในระบบ SAP ไม่สามารถทำงานในด้านเบิกค่าล่วงเวลาได้ และในการทำงานในแต่ละครั้งมีความซับซ้อนหลายขั้นตอนกว่าจะเสร็จในหนึ่งงาน USER มีน้อยเกินไปในการทำงาน ทำให้ต้องแย่งกัน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเยอะจะเสียเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก





2. ผู้บริหารควรประชุมถามถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำปัญหานั้นๆ เสนอต่อไฟฟ้าส่วนกลาง เพื่อแก้ไขในด้านของระบบต่อไป
3. ฝ่ายบริหารควรสนับสนุนและพัฒนากการใช้ระบบ SAP ต่อไป เพราะจากการศึกษาพบว่าระบบ SAP ส่งผลกระทบต่อพนักงานเรื่องการทำงานที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน
4. ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ SAP เพราะจากการศึกษาพบว่า พนักงานให้ข้อเสนอแนะในการอบรมการใช้โปรแกรม SAP ในงานแต่ละด้านให้ละเอียดขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กองการพิมพ์. (2547). **หลักการและนโยบายในการดำเนินการโครงการเช่า**

**ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป กฟภ. กรุงเทพฯ :** กองการพิมพ์ การไฟฟ้าฯ

ราตรี ปันอินทร์. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP**

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตาก.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

วิจิต บุญฤทธิ (2556). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานจากระบบ SAP กรณีศึกษา**

**บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน).บัณฑิตศึกษาศาखाวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. กรุงเทพฯ.**