

## บทคัดย่อ ปีการศึกษา 2554

**ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)** ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้า

**ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)** Efficiency and Worthiness to use SAP program for warehouse department.

**ชื่อ-สกุล :** นางสาวศุภกัญญา สุธาทร

นางสาวอาลิษา สมานสิน

**หลักสูตร** เทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ

**วิทยาลัยการบริหารและจัดการ**

**ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุสา บัวตะมะ 30 กันยายน 2554

### บทคัดย่อ

SAP (Systems Applications and Products) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท การบริหารทรัพยากรขององค์กร ของประเทศเยอรมันที่ ใช้ควบคุมดูแลทุกสายงานของบริษัท SAP เป็นโปรแกรมที่ช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้ และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะของบริษัทได้ SAP ได้ออกแบบมาให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจ หรือหน่วยงาน ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อที่จะศึกษาว่าระบบ SAP แผนกคลังสินค้า ได้เข้าไปช่วยให้บริษัท โฟมเทคโนโลยีเนชั่นแนล จำกัด สามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า ได้อย่างไรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าหรือไม่ จึงได้ทำการวิจัยด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้งานระบบ SAP แผนกคลังสินค้า บริษัท โฟมเทคโนโลยีเนชั่นแนล จำกัด ทั้งหมดจำนวน 93 ชุด ทั้งนี้แยกเป็นผู้ดูแลระบบ จำนวน 7 ชุด ผู้ใช้งานระบบจำนวน 86 ชุด พบข้อมูลดังนี้ ผู้ดูแลระบบ พบว่า ผู้ดูแลระบบทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 32 ปี โดยทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากสาขาสารสนเทศ และผู้ดูแลระบบทั้งหมด มีประสบการณ์การทำงาน อยู่ที่มากกว่า 5 ปี สำหรับในด้านการประเมินประสิทธิภาพจากการใช้ระบบSAPของแผนกคลังสินค้า

โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบ SAP ของแผนกคลังสินค้าพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการประมวลผลการดำเนินงานซับซ้อนและการส่งรหัสผ่านให้ผู้ใช้งานผิดพลาด โดยผู้ดูแลระบบได้ทำการประเมินว่าต้องทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปานกลาง

ในส่วนของผู้ใช้ระบบ พบว่า ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 ปี และผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP ระยะเวลาในการศึกษาระบบ SAP 1–3 เดือน ระยะเวลาในการใช้งานระบบ SAP 1 – 3 ปี โดยเมื่อพบปัญหาผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่จะแจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบแก้ไข สำหรับในด้านการประเมินประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ SAP ของแผนกคลังสินค้า โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการประเมินด้านความคุ้มค่าในการทำงานของระบบการจัดการคลังสินค้า SAP พบว่า มีความคุ้มค่ามากที่สุด เนื่องจากสามารถลดภาระงาน ลดระยะเวลาในการทำงาน ลดการสูญหายของข้อมูล ทำให้สามารถตรวจสอบสินค้าคงคลังได้สะดวก อีกทั้งระบบ SAP ยังช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหาร โดยระบบทำงานได้ตรงตามจุดประสงค์การใช้งาน เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจกับองค์กร

ข้อเสนอแนะของการศึกษาคั้งนี้คือ

ควรแก้ปัญหที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิดพลาดของผู้ใช้ระบบ โดยอาจเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมใช้ระบบ ให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้เห็นความสำคัญของการทำงานตามระบบ อีกทั้งการฝึกอบรมเพิ่มเติมจะช่วยลดการผิดพลาดของการทำงานที่ส่วนใหญ่จะเกิดจากตัวผู้ใช้งานไม่ใช่เกิดปัญหาจากระบบ ประสิทธิภาพจากการทำงานของระบบ SAP ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่กลุ่มผู้ใช้และบริษัทเจ้าของสิทธิต้องคำนึงถึงเป็นอันดับต้นๆ ดังนั้นบริษัทเจ้าของสิทธิควรให้ความสำคัญในแก้ปัญหา ด้านความซับซ้อน ระบบล่มขณะใช้งาน อีกทั้งควรลดความซับซ้อนของระบบ และพิจารณาเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้ในประเทศไทยด้วยการเพิ่มรูปแบบภาษาเป็นภาษาไทย

