

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

เดิมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ได้บันทึกข้อมูลต่างๆด้วยระบบสมุด (Manual) และมีการพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และได้พัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้เอง มีทั้งหมด 6 ระบบ เพื่อใช้เฉพาะงาน คือ ระบบรับคำร้อง เป็นจุดเริ่มต้นในการบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า ระบบมิเตอร์ เป็นระบบที่ทำงานเกี่ยวกับมิเตอร์ที่ผู้ใช้ไฟใช้อยู่ในปัจจุบัน ระบบจัดทำรายได้ ค่าไฟฟ้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นระบบที่ทำงานเกี่ยวกับข้อมูลค่าไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟใช้ในแต่ละเดือน ระบบเงินประกัน เป็นระบบที่จัดเก็บและบันทึกการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเงินค้ำประกันการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟ ระบบเงินสด เป็นระบบที่ทำงานเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงินสดของ กฟภ. ในแต่ละวัน และระบบย่อยอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานเสริม ระบบซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นมาใช้เองนี้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากฐานข้อมูลประวัติของผู้ใช้ไฟ มีอยู่หลายแห่ง มีผลทำให้ข้อมูลประวัติไม่ตรงกัน มีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน การโอนข้อมูลมีหลายขั้นตอน ก่อให้เกิดความผิดพลาด ได้รายงานที่ไม่สมบูรณ์ และมีความล่าช้าในการประมวลผล ไม่สามารถนำไปใช้ในการบริหารได้ ดังนั้น ในวันที่ 17 มีนาคม 2547 กฟภ. ได้ลงนามเช่าระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP (System Application Products in Data Processing) จากกลุ่มบริษัทเข้าร่วม SPIES มีกำหนดระยะเวลาติดตั้ง 3 ปี นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญา หลังจากนั้นได้กำหนดระยะเวลาเช่าอีก 5 ปี หลังจากติดตั้งเสร็จ SAP อยู่ในแผนงานและโครงการด้านการบริหารจัดการของ กฟภ. สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและรองรับการดำเนินการเชิงธุรกิจ รวมทั้งการปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมไฟฟ้าของประเทศไทยในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า

ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ที่ กฟภ. นำมาใช้ เป็นโครงสร้างพื้นฐานต่อการให้บริการลูกค้าและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมระบบการทำงานทั่วทั้งองค์กรได้อย่างอัตโนมัติ SAP เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ออกแบบเพื่อประยุกต์ใช้กับกิจการทุกด้าน ตั้งแต่การเงิน (Financials) การผลิต (Manufacturing) การขายและการจัดจำหน่าย (Sale and Distribution) ตลอดจนทรัพยากรบุคคล (Human Resource) และมีคุณสมบัติที่สามารถเชื่อมเข้ากับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอื่นๆ ได้ง่าย และสะดวก ส่วนองค์ประกอบ (Modules) ต่างๆของ SAP ช่วยให้องค์กรมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัยตลอดเวลา และทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ที่ กฟภ. นำมาใช้

ประกอบด้วย 9 ระบบงาน โดยมีแผนการนำระบบออกใช้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นำระบบออกใช้พร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 4 มกราคม 2549 ประกอบด้วย ระบบการบริหารการเงิน ระบบการบริหารพัสดุ ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา และระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า ส่วนกลุ่มที่ 2 จะทยอยนำระบบออกใช้งาน ประกอบด้วย ระบบการบริหารข้อมูลลูกค้า ระบบการชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า ระบบการบริหารไฟฟ้าขัดข้อง และระบบการบริหารงานบริการ

เนื่องจาก กฟภ. เป็นองค์กรใหญ่หากมีการนำระบบ SAP มาใช้เพื่อบริหารจัดการองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของพนักงานในองค์กรที่คุ้นเคยกับระบบงานเดิมมาเป็นเวลานาน ดังนั้น กฟภ. จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานในการเรียนรู้ และมีความคุ้นเคยกับระบบ SAP ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบงานกลุ่มที่ 1 ที่มีการปรับเปลี่ยนระบบแบบบูรณาการไปแล้วทั่วประเทศนั้นยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และต้องปฏิบัติงานในระบบใหม่ที่มีการพัฒนาเพิ่มอย่างต่อเนื่อง และนำระบบงานกลุ่มที่ 2 ออกใช้ โดยเริ่มจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอื่นๆเป็นลำดับต่อไป ควบคู่กับการทำงาน ในระบบงานเดิม วิธีการพัฒนาดังกล่าวทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาระบบให้สมบูรณ์ จึงทำให้มีความจำเป็นต้องค้นหาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ เช่น ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ ปัจจัยด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ปัจจัยด้านการบริหาร จัดการ และปัจจัยด้านงบประมาณ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) มีการไฟฟ้าในสังกัดจำนวน 39 การไฟฟ้า มีพื้นที่รับผิดชอบภาคเหนือตอนบน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคดยสะเกิดเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 4 อำเภอ และ 1 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอสารภี อำเภอสันกำแพง อำเภอคดยสะเกิด กิ่งอำเภอแม่อน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคดยสะเกิดมีเขตพื้นที่รับผิดชอบอำเภอคดยสะเกิด มีผู้ใช้ไฟจำนวน 24,000 คน จำหน่ายไฟฟ้า 4,400,000 หน่วยต่อเดือน มีรายได้ค่าไฟฟ้าจำนวน 15,300,000 บาทต่อเดือน และดำเนินการตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนำเอาระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP มาใช้ ซึ่งปัจจุบันดำเนินการในระบบงานกลุ่มที่ 1 คือ R/3 Standard Back Office ควบคู่กับการดำเนินงานตามระบบงานเดิมที่ระบบแยกกันหลายระบบ พร้อมกับการเตรียมข้อมูลเพื่อรองรับการดำเนินการในระบบงานกลุ่มที่ 2 คือ ระบบงานสาธารณูปโภค (IS-U: Industrial Solution Utilities) ในอนาคตจากการดำเนินงานในระบบงานแรกนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคดยสะเกิด ซึ่งเป็นการไฟฟ้าที่มีโครงสร้าง ขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงาน 23 คน เมื่อมีการนำระบบงานใหม่ มาใช้งาน สามารถ

ปรับตัวให้เข้าระบบงานใหม่ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็ก และมีจำนวนพนักงานไม่มาก เมื่อมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบงานใหม่ก็สามารถรับและถ่ายทอดกันภายในองค์กรได้ง่าย และหากเกิดปัญหาที่สามารถแก้ไขได้รวดเร็ว ซึ่งอาจแตกต่างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นการไฟฟ้าต้นสังกัด ที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีจำนวนพนักงานมากกว่า การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบงานใหม่ๆ อาจเป็นไปได้ยากกว่า

ดังนั้น จึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้และนำเสนอต่อผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด
2. ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้เพื่อเสนอแนะแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นต่อไป

## 1.4 นิยามศัพท์

**ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors – KSF)** หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุน โครงการให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุจุดมุ่งหมาย

**ระบบ SAP (System Application Products in Data Processing)** หมายถึง ซอฟต์แวร์ทางด้าน ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งมีคุณลักษณะพิเศษในการจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์ (Centralized) และมีการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงาน (Module) ต่างๆ เข้าด้วยกัน เป็นแบบปัจจุบัน (Real Time)