

ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี
Efficiency of information systems Provincial Electricity Authority Ubon Ratchathani

ดนัยศักดิ์ นานำปา*

นักศึกษานิเทศศาสตร์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail: danaisaknampa@gmail.com

อาจารย์ ดร.วลัยพร สุขปลั่ง**

บทคัดย่อ

บทความเรื่อง “ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี ” เขียนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอผลการศึกษาถึง ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการนำเข้ามาใช้งาน ซึ่งมีชื่อว่า ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (SoftwareApplication ProductIndata Processing) หรือเรียกว่า ระบบ SAP ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร โดยได้ทำการวัดจากตัวพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี โดยได้ทำการศึกษาเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านการปฏิบัติงาน 2. ด้านต้นทุน 3. ด้านการบริการ 4. ด้านความพึงพอใจ โดยจะได้นำผลการศึกษารั้้นนี้เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แนวทางการปฏิบัติงานตลอดจนการอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ ทักษะ การใช้งาน ของระบบ SAP เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนการบริหารงานภายในองค์กรทุกภาคส่วนเป็นไปด้วยความ สะดวก รวดเร็ว สำเร็จเรียบร้อยตามแผนงาน เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ต่อไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ,ระบบสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี

Abstract

Article's name: The Information system usage effectiveness, Provincial Electricity Authority, Ubon Ratchathani. This article was written with purpose of presenting the study results of the effectiveness of information system at Provincial Electricity Authority. The organization has operated the software which is called “SAP” or Software Application Product in data processing. In order to measure the effectiveness of the system, employees of the SAP system of the Provincial Electricity Authority Ubon Ratchathani had been reached. The study was conducted in the following areas: 1. Operation 2. Cost 3. Service 4. Satisfaction. The results of this study will be used to assist the management of the decision making on operations, improving operational guidelines as well as training employees to improve their knowledge and skills of the SAP system. This will ensure smooth and efficient operations for employees as well as the management within the PEA of all sectors together with effectiveness, efficiency, and maximum benefits to the Provincial Electricity Authority in the future.

Keywords: Effectiveness, Information Technology, Provincial Electricity Authority, Ubon Ratchathani Province.

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electrical Authority) หรือคำย่อว่า PEA เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสถาบันภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การผลิต จัดซื้อ จัดหา และจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชน กิจการธุรกิจ และกิจการอุตสาหกรรม ทั่วทั้งประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 4 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยในแต่ละภาคจะมี สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับเขต รวม 12 เขต ควบคุมการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในระดับจังหวัด ทั่วประเทศ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2552 : 1) โดยสืบเนื่องมาจากเกิดการเปลี่ยนแปลงของ สภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน ที่มีความเจริญก้าวหน้ามีการส่งเสริมเร่งรัดและพัฒนาประเทศเพื่อเป็น การรองรับและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สามารถแข่งขันกับประเทศสมาชิกอื่น ๆ ในภูมิภาคเดียวกันได้ ดังนั้นในส่วนงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องดำเนินการให้บริการด้านพลังงานให้แก่ประชาชน มีความจำเป็นต้องเร่งรัดดำเนินการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ระบบการให้บริการ รวมทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยสิ่งหนึ่งที่มีการนำเข้ามาใช้ในการพัฒนา คือ การพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศครั้งใหญ่ทั่วทั้งองค์กร โดยได้นำระบบสารสนเทศ ที่มีชื่อว่า ระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (Software Application Product In data Processing) หรือเรียกว่า ระบบ SAP เข้ามาใช้ภายในองค์กร โดยได้มีการวางระบบโครงข่ายถึงกันทุกกระบวนการทำงาน และเชื่อมต่อสัมพันธ์กันทั่วทั้งประเทศ โดยได้เริ่มต้นนำเข้ามาติดตั้งใช้งานในปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานทุกกระบวนการงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบสารสนเทศระบบใหม่นี้ จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมสัมพันธ์ต่อเนื่องกันทุกกระบวนการงานทุกจังหวัดทั่วประเทศ ให้การบริหารจัดการภายในองค์กร เป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา และสำรวจ ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประกอบในการพิจารณาของผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข การใช้งานของระบบสารสนเทศ ตลอดจนจัดการอบรม พัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการใช้งานเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึง ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

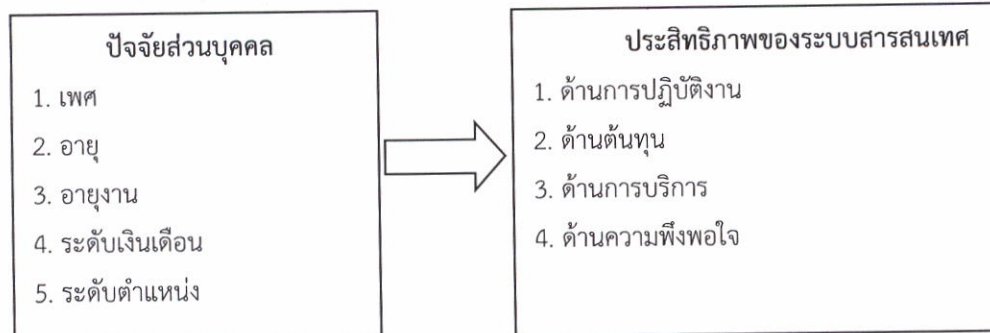
การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 157 คน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (dependent Variable)



ภาพที่ 1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยเป็นแบบ สอบถามแบบ ประมาณค่าอัตราส่วน 5 ระดับของ Likert โดยการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบ ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด อุบลราชธานี แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1. ด้านการปฏิบัติงาน 2. ด้านต้นทุน 3. ด้านการบริการ 4. ด้านความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (opened ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

เป็นเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารตำราทางวิชาการ และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการสร้าง เครื่องมือในการวิจัย

จากข้อมูลของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการในภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ผ่านการ ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว เก็บข้อมูล จากพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน t-test (Inferential Statistics) F-test หรือ One-way ANOVA

การทบทวนวรรณกรรม

1. ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553 : 109) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์ สามารถเขียนเป็นสมการคณิตศาสตร์ได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{Output}}{\text{Inputs}} > 1$$

1.1 องค์ประกอบของประสิทธิภาพ กรรณิการ์ แยมเม้ง (2553 : 25) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพไว้ตามลำดับดังนี้

1. คุณภาพของงาน จะต้องมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ผู้ที่ผลิตและผู้ใช้ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า
2. ปริมาณงานของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินการของงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตรงตามหลักการ

เหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานและจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

1.2 คุณลักษณะของประสิทธิภาพ สมพิศ สุขแสน (2556 : 22) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของการมีประสิทธิภาพไว้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นถือว่าคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

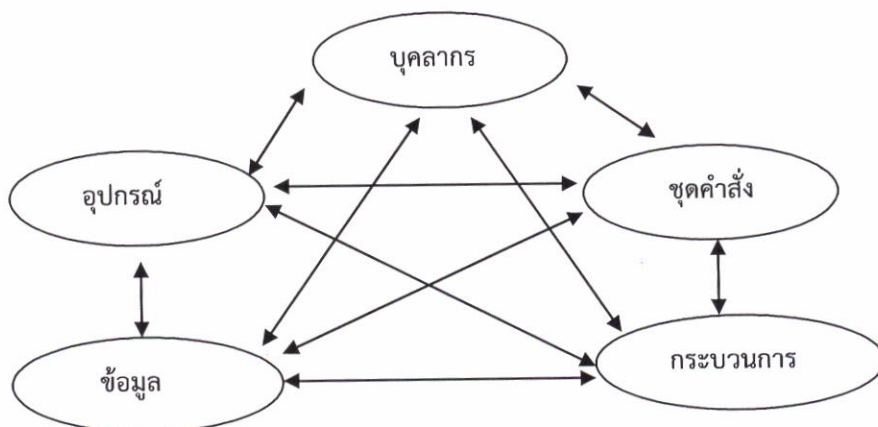
ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การ ผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่เลืกล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่ดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

จากที่ได้ศึกษาค้นคว้าในเรื่องประสิทธิภาพ จากเอกสารตำราแล้วนั้น สามารถสรุป ได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใด ๆ แล้วมีผลของงานสำเร็จแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และผลของงานนั้นจะต้องมีความคุ้มค่าโดยใช้ทรัพยากรในด้านต้นทุนต่ำที่สุดแต่ได้ผลงานหรือผลผลิตออกมาในปริมาณและคุณภาพที่สูงที่สุด และอาจเพิ่มความพึงพอใจในผลงานนั้นมีต่อผู้รับบริการเข้าไปด้วย โดยผลของงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมียอดประกอบหลัก คือ ผลงานนั้นต้องมีคุณภาพ มีปริมาณงานหรือผลผลิตสูงสุด ใช้เวลาในการดำเนินการน้อยที่สุด และสุดท้ายต้องใช้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในงานนั้นต่ำที่สุด

2. ระบบสารสนเทศ ธีรวัฒน์ ประกอบผล (2552: 12) ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นระบบที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลสำหรับระบบหรือกิจกรรมใดๆ ที่เราต้องการโดยทำงาน ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล ตลอดจนเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจ

2.1 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551 : 23-25) กล่าวถึงองค์ประกอบ ของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 ปัจจัยสำคัญ คืออุปกรณ์ ชุดคำสั่ง ข้อมูล กระบวนการ และบุคลากร ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

2.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ (2553 : 22-23) กล่าวว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการของภาครัฐและเอกชน โดยมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การเกิดขึ้นของระบบเศรษฐกิจโลก (Global Economy)
2. การเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ (Transformation of Economies)
3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร(Tranformation of the business Enterprise)

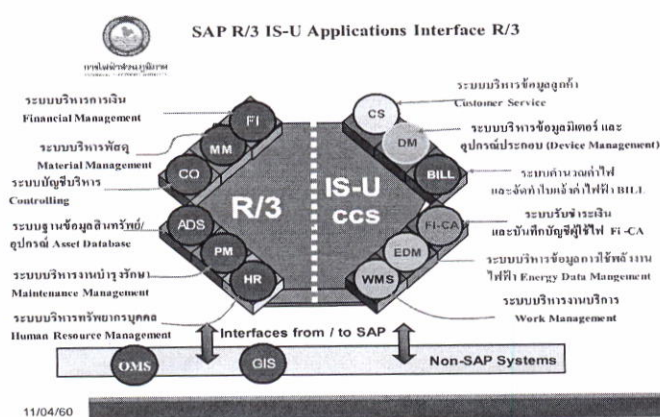
2.3 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ รุ่งรัศมี บุญดาว (2559 : 9-11) กล่าวว่ามามีประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานภายใน
2. เพิ่มผลผลิต
3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า
3. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศจากเอกสารตำราต่าง ๆ มาแล้วนั้น สามารถสรุปได้พอสังเขปดังนี้ ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่มีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น แล้วนำมาผ่านกระบวนการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผลลัพธ์ที่ได้เราสามารถนำมาแปรออกมาเป็นความหมายได้ และนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำหรือผิดพลาดน้อยที่สุด โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ คือ อุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ มีโปรแกรมที่ใช้ในการประมวลผลหรือซอฟต์แวร์ มีจำนวนข้อมูลที่มีการจัดเก็บรวบรวมเพื่อมาผ่านการประมวลผลและสุดท้ายคือ คน หรือผู้ที่จะนำประโยชน์จากระบบสารสนเทศไปใช้งานเช่น นักโปรแกรมเมอร์ ผู้ใช้งาน และผู้บริหาร เป็นต้น

3. ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก Software Application ProductIndata Processing (SAP)

ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก หรือ Software Application ProductIndata Processing (SAP) คือ โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของระบบธุรกิจให้สามารถเข้าถึงการใช้ของข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำผลที่ได้จากการประมวลผลไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ และให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลเพื่อประกอบในการตัดสินใจได้โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้นำระบบ SAP เข้ามาติดตั้งใช้งาน ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา Modules ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ระบบงานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก (SAP)

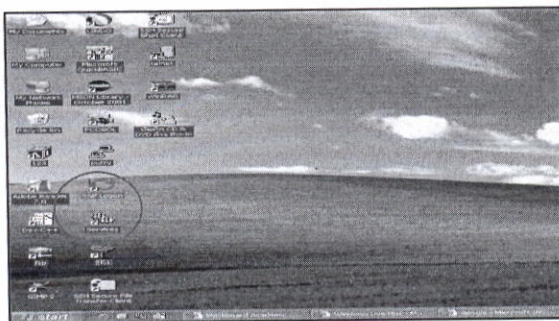
3.1 วัตถุประสงค์ ในการนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก หรือ Software Application Product/InData Processing (SAP) เข้ามาใช้งานเพื่อสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการตัดสินใจของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.2 ประโยชน์ของระบบ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (SAP)

1. ลดการจ้างบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุ
2. ลดการทำงานล่วงเวลา
3. ลดต้นทุนการอ่านมิเตอร์
4. ลดเวลาการออกใบแจ้งหนี้และเก็บหนี้ได้เร็วขึ้น
5. ความแม่นยำของใบแจ้งหนี้และลดการลักลอบการใช้ไฟ
6. ลดการลงทุนการบริหารสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
7. ลดพัสดุคงคลัง
8. เพิ่มความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน
9. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร
10. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ

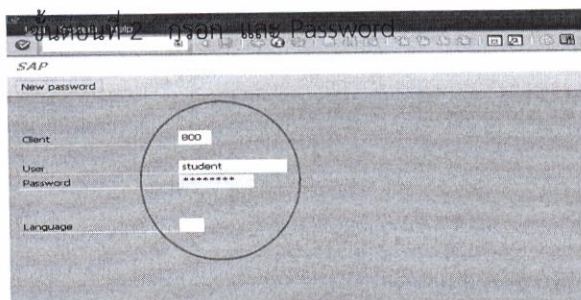
3.3 ขั้นตอนการใช้งานของระบบ SAP

ขั้นตอนที่ 1 คลิกเลือกที่ โปรแกรม SAP Logon



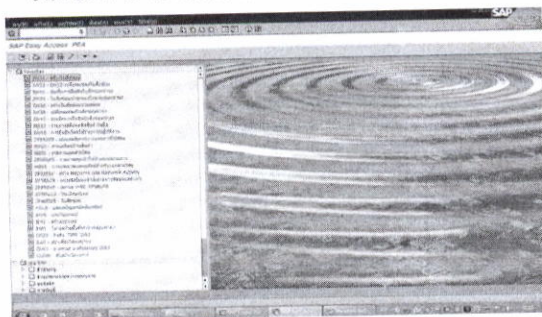
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการใช้งานของระบบ SAP

ขั้นตอนที่ 2 กรอก User และ Password



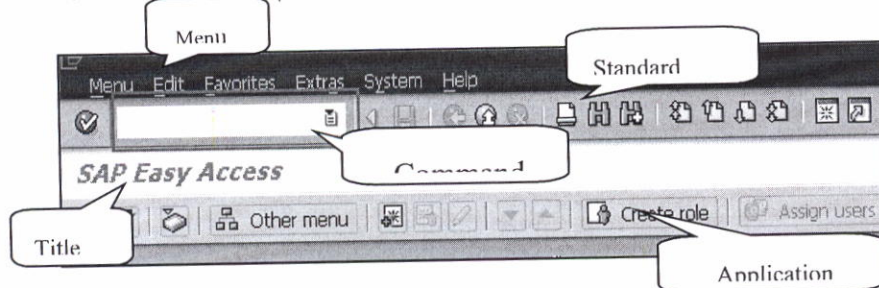
ภาพที่ 5 ขั้นตอนการใช้งานของระบบ SAP

ขั้นตอนที่ 3 จะได้หน้าจอ SAP



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการใช้งานของระบบ SAP

เครื่องมือใช้งานต่าง ๆ ที่หน้าจอ SAP



ภาพที่ 7 เครื่องมือใช้งานต่างๆ ที่หน้าจอ SAP

รายละเอียดของปุ่มต่าง ๆ บน Standard Toolbar ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้
รายละเอียดของปุ่มต่าง ๆ บน Standard Toolbar ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ปุ่ม Button	รายละเอียดของปุ่ม
	ปุ่ม Enter
	ปุ่ม Command Field
	ปุ่ม Save
	ปุ่ม Back
	ปุ่ม Exit
	ปุ่ม Cancel
	ปุ่ม Print ใช้ในการพิมพ์งานออกเครื่องพิมพ์
	ปุ่ม Find ใช้ในการค้นหาข้อความ
	ปุ่ม Find Next ใช้ในการค้นหาข้อความต่อไป
	ปุ่ม First Page หน้าแรก
	ปุ่ม Previous Page หน้าก่อนหน้า
	ปุ่ม Next Page หน้าถัดไป
	ปุ่ม Last Page หน้าสุดท้าย
	ปุ่ม Create Session ใช้ในการสร้าง Session ใหม่

ภาพที่ 8 รายละเอียดของปุ่มต่างๆ บน Standard Toolbar

ที่มา: กองควบคุมและบำรุงรักษาฝ่ายเครือข่าย เขต ฉ.2 (2553 : 41-52)

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	ข้อผิดพลาดในการประมวลผลน้อยลง	จำนวนผลผลิตเพิ่มขึ้น	การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น	ขั้นตอนของงานลดลง	ต้นทุนต่ำลง	ผลกำไรเพิ่มขึ้น	สินค้าคงคลังหมุนเวียนเร็วขึ้น	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเพิ่มสูงขึ้น	การบริหารจัดการรวดเร็วขึ้น	สร้างโอกาสการขยายตัวของธุรกิจ	ผลผลิตมีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น	ผลิตสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด	สร้างทางเลือกในการแข่งขันมากขึ้น
ไชยศ ไชยมั่นคงและ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง(2550)			/				/						
ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์(2550)	/		/		/		/					/	
ณัฐพันธ์ เจริญนันท์(2551)	/	/	/	/	/	/	/	/	/		/		
กิตติ รักดีวัฒนกุลและพินดา พานิชกุล (2551)	/		/										
วิรัช สงวนวงศ์(2551)			/		/	/		/	/				
กันตนา เพิ่มผล(2552)		/	/		/			/					
วิโรจน์ ชัยมูลและสุพรรณษา บวงทอง(2552)			/										/
ธีรวัฒน์ ประกอบผล (2552)			/		/						/		
พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552)			/		/				/				
ไพโรจน์ ไพธรรมโชติวัฒน์(2552)					/	/							
ธีระ กุลสวัสดิ์(2553)				/	/	/						/	/
กรรณิการ์ แยมเม้ง(2553)		/	/		/		/		/				
ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ(2553)			/					/					
กิตติพงษ์ เลิศเสียงชัย(2553)								/	/	/			
สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ(2553)			/					/					
พงษ์ศักดิ์ ผกามาต(2553)	/	/	/	/	/			/	/	/	/		/
ผลพฐ ปิยวรรณและสุภาพร เจริญเยี่ยม(2555)													
สมพิศ สุขแสน(2556)	/	/											
รุ่งรัมย์ บุญคาร์(2559)		/			/				/	/		/	/

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก หรือ Software Application Product Indata Processing (SAP) เข้ามาใช้งานนั้น สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นในทุกด้านที่ได้ทำการศึกษา

กล่าวคือ 1. ในด้านการปฏิบัติงาน ช่วยให้การจัดทำแผนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเหมาะสม การจัดทำประมาณการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การจัดเก็บอุปกรณ์ได้รวดเร็วขึ้น สามารถขยายเครือข่ายไฟฟ้า การจดหน่วย การจัดทำใบแจ้งหนี้ และจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าได้รวดเร็วขึ้น 2. ต้นทุน ช่วยลดปริมาณและค่าใช้จ่ายการจัดซื้อกระดาษลง ลดการจัดเก็บเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารลงลดการสำรองอุปกรณ์ คงคลัง ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมสัมมนา ลดลงและช่วยให้หน่วยงานเสียค่าใช้จ่ายในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องลดลง 3. ด้านการบริการ เพิ่มความสะดวกในการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า การรับชำระค่าไฟฟ้า การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง การต่อกลับมิเตอร์ค้างชำระ การปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ และการขยายเขตไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ 4. ด้านความพึงพอใจ ของพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP โดยพบว่ามีความพึงพอใจใน ความเสถียร ถูกต้องและ เชื่อถือได้ สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามแผน งานมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานลงได้ ช่วยในการเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องมากขึ้น ทำให้การประสานงานกับแผนกงานอื่นได้เป็นอย่างดี และสุดท้ายสามารถช่วยให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานได้ ซึ่งหากว่าหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการใช้งานระบบ SAP ได้อย่างต่อเนื่องทั่วถึงทั้งองค์กรแล้ว จะส่งผลดีต่อคุณภาพการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน ตลอดจนธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ต่อเนื่อง มั่นคง และมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ประชาชนมีความพึงพอใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งจะส่งผลดีทำให้ประเทศไทยเกิดการพัฒนามีความเจริญก้าวหน้าได้รับการยอมรับทัดเทียมกับประเทศเพื่อนบ้านในแถบประชาคมอาเซียนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ ต้องขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วัลย์พร สุขปลั่ง ที่กรุณาให้คำปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวงศ์วรรณะ อาจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ อาจารย์ ดร.อโณทัย หาระสาร ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้คำแนะนำ ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และ พนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี สุดท้าย ขอขอบพระคุณพ่อแม่ และคณะบูรพคณาจารย์ ที่ให้การอบรมเลี้ยงดูสั่งสอน ตลอดจนครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อน ๆ ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. วารสารวิชาการสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2553.

สมพิศ สุขแสน. เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2556.

ธีรวัฒน์ ประกอบผล. การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ชัคเชส มีเดีย จำกัด, 2552.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิกิตำรूप, 2553.

รุ่งรัศมี บุญดาว. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส(1969), 2559.