

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี กรณีศึกษา:

บริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF SAP SYSTEM IMPLEMENTATION:
A CASE STUDY OF C.J. EXPRESS GROUP COMPANY LIMITED

ชนิษฐา พาชะนีย์¹ ฉัตรพล มณีกุล²

Khanittha Pachanee, Chatrpol Maneekool

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด 2. ศึกษาปัจจัยในการใช้งานระบบเอสเอพี ของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด 3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ใช้ระบบเอสเอพีที่ผ่านการทดลองงานแล้วในหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 230 คน ใช้เทคนิควิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1. การศึกษาความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.68$) โดยทั้ง 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ 2. การศึกษาปัจจัยในการใช้งานระบบเอสเอพี ของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.86$) ด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี ($\bar{X} = 3.83$) ด้านการฝึกอบรมระบบ

Received: 2020-07-13 Revised: 2020-08-05 Accepted: 2020-08-05

^{1 2}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University. E-mail: mapingloving@hotmail.com

เอสเอพี ($\bar{X} = 3.72$) และด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ 3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด พบว่าปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ, ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี ด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ได้ร้อยละ 56.40 ($R^2 = 0.564$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ การฝึกอบรมระบบเอสเอพี (Beta = .451) ทักษะการใช้ระบบเอสเอพี (Beta = .223) และความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (Beta = .145) ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ; ระบบเอสเอพี

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the success of SAP System implementation of C.J. Express Group Company Limited, 2) to study factors of SAP System implementation of C.J. Express Group Company Limited's staff and 3) to study factors affecting the success of SAP System implementation of C.J. Express Group Company Limited's staff. The data had been collected using questionnaire from the sample of 230 staff of various departments using SAP System. The data was analyzed by statistical technique of Independent-sample t-test, One Way ANOVA: F- test and Multiple Regression Analysis. It was found that : 1. The average of overall opinion on the success of SAP System implementation was at high level ($\bar{X} = 3.62$). On each aspect, quality and reliability ($\bar{X} = 3.81$), the promptness of result ($\bar{X} = 3.68$), both were at high level and the users' satisfaction was at moderate level ($\bar{X} = 3.38$) respectively. 2. The average of overall opinion on factors of SAP System implementation of C.J. Express Group Company Limited's staff was at high level ($\bar{X} = 3.75$). On each aspect, the average was at high level for all aspects with the highest one was on knowledge and understanding on assigned job ($\bar{X} = 3.86$), on consulting SAP System ($\bar{X} = 3.83$), on training SAP System ($\bar{X} = 3.72$) and on skill of SAP System implementation ($\bar{X} = 3.58$) respectively. 3. The factors affecting the success of SAP System implementation of C.J. Express Group Company Limited's staff, it was found that factors on knowledge and understanding in assigned job, on training and skill of

SAP System implementation affected to the success at 56.40 percent ($R^2 = 0.564$) at the statistical significant level of 0.05. The most affected variables to the success were the training of SAP System (Beta = .451), skill of SAP System implementation (Beta = .223) and knowledge and understanding of assigned job (Beta = .145) respectively.

Keywords: Factors affecting the success; SAP System

บทนำ (Introduction)

สถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้ และเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในทุกอุตสาหกรรม การบริหารงานของเอกชนหรือแม้กระทั่งหน่วยงานของรัฐในปัจจุบัน ต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสม สอดคล้อง และทันสมัย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันและการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ หลายองค์กรประสบปัญหาในด้านการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ บางองค์กรอาจมีข้อมูลล้นหรือมีข้อมูลมากเกินไปจนจำเป็น และไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เก็บบันทึกได้อย่างคุ้มค่า ข้อมูลบางส่วนอาจจะถูกเก็บไว้แต่ละแผนกเท่านั้น แผนกอื่นไม่สามารถดึงข้อมูลเหล่านั้นมาใช้งานได้ ซึ่งข้อมูลนั้นอาจจำเป็นและมีประโยชน์อย่างมากต่อระบบกระบวนการทางธุรกิจในองค์กร (ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติและชัยรัตน์ สุริยะอาภา, 2561)

จากข้อมูลดังกล่าว ทางบริษัทต่าง ๆ จึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการวางแผนทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและสร้างกำไรให้สูงสุด ซึ่งระบบเทคโนโลยีดังกล่าวเรียกว่าระบบ ERP ปัจจุบันมีระบบ ERP เป็นจำนวนมาก ในท้องตลาดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมแต่ละประเภทของธุรกิจที่ใช้ดำเนินการ โดยมีการเชื่อมโยงกันของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตัวอย่างกรณีของบริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทชั้นนำดำเนินธุรกิจประเภทค้าปลีกของคนไทยเพื่อคนไทย โดยปัจจุบันมีสาขามากกว่า 300 สาขา มีศูนย์กระจายสินค้าเป็นของตนเอง ด้วยจำนวนพนักงานที่มาก จึงมีปัญหาผู้ใช้งานระบบบางคนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบต่าง ๆ ของ SAP ต่อการดำเนินงานส่งผลให้เกิดความผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนของการทำงาน ดังนั้นทางบริษัทจึงได้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกัน

นั้นทางบริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ยังได้มีการวางระบบให้เป็นมาตรฐานโดยใช้ระบบ ERP จากโปรแกรม SAP เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้ายุคทันสมัยต่อไป

ล่าสุดจากการประชุมประจำปี ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2562 บริษัทมีแผนที่จะเข้าตลาดหลักทรัพย์ในปี 2565 ทำให้แต่ละหน่วยงานต้องวางแผนงานเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องเตรียมตัวในการจัดเตรียมข้อมูล ซึ่งหน่วยงานบัญชีสิ่งที่ต้องเตรียมที่สำคัญคือการจัดทำงบการเงินรายไตรมาส และมีการวางระบบควบคุมภายในที่รัดกุม เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ถึงที่มาที่ไปของข้อมูลตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล จนกระทั่งรายงานทางการเงินที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น บริษัทจึงได้มีการนำระบบ SAP HANA (ข้อมูลจากปี 2559 ของ บริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด) โดยได้จัดจ้าง SAP ประจำภูมิภาคอินโดจีน และ บริษัท ไอเอสเอส คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาช่วยดำเนินโครงการพัฒนาและติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูประบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบจัดทำแบบฟอร์มและเอกสารทุกประเภทเพื่อรองรับกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งซอฟต์แวร์ SAP เป็นซอฟต์แวร์ระบบ ERP ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกว่ามีความสามารถในการบูรณาการสูงสุด อีกทั้งยังได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนสามารถครอบคลุมกระบวนการหลักของธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานเนื่องจากระบบมีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพรองรับระบบงานที่พัฒนาขึ้น ลักษณะ Online Real time มีระบบงานที่ยืดหยุ่น สามารถรองรับการปรับเปลี่ยนหรือขยายตัวขององค์กรได้ในอนาคตเป็นอย่างดี (ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติและชัยรัตน์ สุริยะอาภา, 2561)

เมื่อมีการเปลี่ยนระบบการใช้งาน บุคลากรทั้งบริษัทจึงจำเป็นต้องศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพในการใช้งานระบบเอสเอพี ให้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามมาตรฐานและเป้าหมายของบริษัท ซึ่งเสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) กล่าวว่า ด้านผลสำเร็จของการนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเอสเอพีไปใช้ในองค์กร พบว่าบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการติดตั้งและใช้งานระบบ โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยเรื่องบุคลากรเพราะผู้ใช้งานเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบเอสเอพี และมานิตย์ เบ้าทอง (2552) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเพื่อการใช้งานระบบเอสเอพี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดเพราะระบบการฝึกอบรมที่นำมาใช้นั้นสามารถทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจระบบและทักษะในการใช้มากขึ้น นำไปสู่การใช้ระบบเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วีระยุทธ์ กิตะพาณิขย์ (2554) กล่าวว่า หลายองค์กรธุรกิจที่มีความคิดจะนำระบบไอที โดยเฉพาะอีอาร์พี มาใช้งานภายในองค์กร เพื่อเสริมประสิทธิภาพให้การทำงาน และการทำธุรกิจ

เป็นไปอย่างคล่องตัวมากขึ้น ดังนั้น การให้บริการด้านเทคนิคและที่ปรึกษาทางด้านระบบเอสเอพีถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะที่ปรึกษาต้องมีความเชี่ยวชาญและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ในแต่ละอุตสาหกรรม ต้องสามารถถ่ายทอดความรู้และเข้าใจของระบบให้แก่ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องตรงกับคำกล่าวของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) ก็ได้กล่าวไว้ว่า การติดตั้งระบบเอสเอพีต้องการที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญที่ตรงกับอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการและติดตั้งระบบได้ตรงตามความต้องการขององค์กร รวมถึงสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านผู้ใช้งานระบบเอสเอพีที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี ด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี และด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบเอสเอพีจากบริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการใช้ระบบเอสเอพี ให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Research Objective)

1. ศึกษาความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด
2. ศึกษาปัจจัยในการใช้ระบบเอสเอพี ของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด
3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของพนักงานบริษัท ซี. เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี กรณีศึกษา: บริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป

2. กลุ่มเป้าหมาย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัดที่ผ่านการทดลองงานแล้วและเป็นผู้ใช้งานระบบเอสเอพีในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ผู้บริหาร รวม จำนวน 537 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสัดส่วนของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้บังคับบัญชา

ระดับกลาง ผู้บริหาร ซึ่งมีข้อกำหนดที่สำคัญ คือ เก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วเท่านั้น โดยการใช้วิธีการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1973)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบเอสเอพี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการใช้เอสเอพี ตำแหน่งงานในองค์กร

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านผู้ใช้งานระบบเอสเอพี แบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ 2. ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี 3. ด้านที่ปรึกษาระบบเอสเอพี 4. ด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี

ตอนที่ 3 ความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ด้าน 1. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 2. ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ 3. ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์

แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ลักษณะคำตอบเป็นการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นการเรียงลำดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยมาก (4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยน้อย (2) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (1) และการแปลความของค่าเฉลี่ยเป็นแบบแบ่งช่วงการแปลความตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2543) โดยใช้เกณฑ์การประเมินผล ดังนี้ 4.21-5.00 (ระดับมากที่สุด) 3.41-4.20 (ระดับมาก) 2.61-3.40 (ระดับปานกลาง) 1.81-2.60 (ระดับน้อย) และ 1.00-1.80 (ระดับน้อยที่สุด)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เสนอไปยังกรรมการผู้จัดการของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง

2. ข้อมูลปฐมภูมิโดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ของ Google Doc ซึ่งส่ง Link ไปสอบถามพนักงานที่ใช้ระบบเอสเอพี ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ผู้บริหาร จัดการ จำนวน 230 คน โดยมีข้อกำหนดคือเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วเท่านั้น

3. ข้อมูลทุติยภูมิโดยศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ และผลงานการศึกษาในห้องสมุดรวมทั้งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบเอสเอพีจากทางเว็บไซต์

4. หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วทำการลงรหัส นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผู้ใช้งานระบบเอสเอพี และความสำเร็จในการใช้ระบบ เอสเอพี

2. สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี โดยปัจจัยส่วนบุคคล 2 กลุ่ม โดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent-sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F-test) สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวขึ้นไปเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้ใช้งานระบบเอสเอพีที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี กรณีศึกษา : บริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

การเก็บข้อมูลพนักงานผู้ใช้งานระบบเอสเอพีของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 80.43 มีอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 45.65 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 75.65 มีระยะเวลาในการใช้เอสเอพน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 63.91 และมีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 66.08

1. การศึกษาความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด

(n=230)

ความคิดเห็นของระดับความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	3.38	.736	ปานกลาง
ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้	3.81	.531	มาก
ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์	3.68	.688	มาก
รวม	3.62	.540	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของพนักงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .540) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .531) ,ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .688) โดยทั้ง 2 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .736) ตามลำดับ

2. ศึกษาปัจจัยในการใช้งานระบบเอสเอพี ของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี ด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี และด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยในการใช้งานระบบเอสเอพีของพนักงานบริษัท ซี. เจ .เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด

(n=230)

ปัจจัยการใช้งานระบบเอสเอพี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ	3.86	.475	มาก
ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี	3.72	.666	มาก
ด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี	3.83	.635	มาก
ด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี	3.58	.640	มาก
รวม	3.75	.477	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการใช้งานระบบเอสเอพี พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .477) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .475), ด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .635), ด้าน

การฝึกอบรมระบบเอสเอพี ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .666) และด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .640) ตามลำดับ

3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีของพนักงานบริษัท ซี. เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี ด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี และด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Enter Method

ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	T	P
ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	.165	.064	.145	2.577	.011*
การฝึกอบรมระบบเอสเอพี	.365	.047	.451	7.848	.000*
การให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี	.088	.048	.103	1.828	.069
ทักษะการใช้ระบบเอสเอพี	.188	.047	.223	4.014	.000*
ค่าคงที่ (Constant)	.612	.206		2.976	.003*

Multiple R = .751 R Square = .564 Adjusted R Square = .556 Std. Error = .35960

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ, ด้านการฝึกอบรมระบบเอสเอพี, ด้านทักษะการใช้ระบบเอสเอพี ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด ได้ร้อยละ 56.40 ($R^2 = 0.564$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ การฝึกอบรมระบบเอสเอพี (Beta = .451) ทักษะการใช้ระบบเอสเอพี (Beta = .223) และความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (Beta = .145) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยด้านการให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี (Beta = .103) ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี ของพนักงานบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเอสเอพีมาใช้ กรณีศึกษา: บริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้งานระบบเอสเอพี ที่มีอายุ ระยะเวลาในการใช้เอสเอพี และตำแหน่งงานในองค์กร แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีอายุมาก ระยะเวลาในการ

ใช้เอสเอพีนาน และตำแหน่งงานสูง มักมีการรับรู้งาน ความเข้าใจในเนื้องาน หรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ย่อมมีความสำเร็จในการใช้โปรแกรมสำเร็จมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ระยะเวลาการใช้เอสเอพีน้อย ตำแหน่งงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อรรถพล วงศ์สุขศรี (2557) พบว่า อายุระดับตำแหน่ง และประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความพร้อมการใช้เทคโนโลยีด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบอีอาร์พี เนื่องจากการใช้ระบบอีอาร์พี นั้นบุคคลทำงานบนระบบเครือข่ายเป็นหลัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2558) พบว่า อายุ และประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้เอสเอพี ซึ่งบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันย่อมมีการเรียนรู้งาน การรับรู้และความเข้าใจ ตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ แตกต่างกัน บุคลากรที่มีประสบการณ์และตำแหน่งงานในการทำงานแตกต่างกันย่อมมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกิดจากทักษะ การเรียนรู้ การสั่งสมความรู้ และประสบการณ์แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้งานระบบเอสเอพี ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี มากที่สุด คือ การฝึกอบรมระบบเอสเอพี เนื่องจากการฝึกอบรมทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเกิดความคุ้นเคยในการใช้โปรแกรมเอสเอพี ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน สุขริน (2551) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเอสเอพี คือการฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเอสเอพี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเขาวลิต บุญสุวรรณ (2553) หลังฝึกอบรมทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบเอสเอพี และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ และชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561) การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความประหยัดต้นทุน ด้านความเสร็จทันตามกำหนดเวลา และด้านคุณภาพของงาน

3. ผู้ใช้งานระบบเอสเอพี ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี เป็นลำดับที่สองและสาม คือ ทักษะการใช้ระบบเอสเอพี และความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ เนื่องจากระบบเอสเอพีต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน การป้อนคำสั่งที่จำเป็น ดังนั้นผู้ใช้ต้องมีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์จึงจะสามารถทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงเดือน สุขริน (2551) ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปเอสเอพี ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูงานข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย งานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช

ไม้จันทร์ (2560) ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการเห็นความสำคัญของการทำงานทำให้งานบรรลุตามเป้าหมาย และมาตรฐานการทำงานที่วางไว้

4. ผู้ใช้งานระบบเอสเอพี ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี คือ การให้คำปรึกษาระบบเอสเอพี อาจเนื่องมาจากบริษัทได้มีการใช้ระบบเอสเอพีมาตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2560 และพนักงานได้มีการใช้งานจนเกิดความคุ้นเคยกับระบบ การให้คำปรึกษาจึงมีความสำคัญรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเดช คำสุพรหม และคณะ (2561) พนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กรนั้นเป็นความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากงานวิจัยของเชาวลิต บุญสุวรรณ (2553) ควรให้ความสำคัญควรมีการฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรเพื่อให้ทราบกระบวนการทำงาน การเชื่อมโยงของข้อมูล ประโยชน์ของการใช้งานและเตรียมความพร้อมในการใช้งานระบบเอสเอพี แก่พนักงานก่อนการปฏิบัติงานจริงในระบบ เพราะระบบ SAP เป็นระบบ ERP ที่แก้ไขข้อมูลได้ยากเนื่องจากการทำงานทุกส่วนงานเชื่อมโยงกันทั้งระบบเพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป

2. จากงานวิจัยของ วงเดือน สุขชื่น (2551) ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำคู่มือการทำงานเกี่ยวกับการทำงานด้านระบบเอสเอพี แบบละเอียด คู่มือเป็นลายลักษณ์อักษรและปรับปรุงแบบให้ง่ายและกระชับ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป และเมื่อมีฟังก์ชันงานเพิ่มขึ้นจากการ Customized ระบบเพิ่มเติมคู่มือควรมีการ update ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง และให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงานที่ใช้ระบบเอสเอพี มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ สร้างจิตสำนึกให้เห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่ มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถโดยเฉพาะทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้สิทธิ์การเข้าถึงการทำงานตามโมดูลต่าง ๆ ตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้นไป

3. จากงานวิจัยของศิริเดช คำสุพรหม และคณะ (2561) ด้านการให้คำปรึกษาระบบถึงจะมีความสำคัญรองลงมา แต่ผู้บริหารไม่ควรละเลย เพราะหน่วยงานด้านที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่โดยเฉพาะด้านซอฟต์แวร์เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงใน

ยุคปัจจุบัน ดังนั้นการมีที่ปรึกษาเข้าใจและเชี่ยวชาญในระบบเอสเอพี และธุรกิจจะทำให้เข้าใจปัญหาและวางแผนงานแบบเชิงรุกแทนการแก้ปัญหา ซึ่งส่งผลต่อการใช้เอสเอพีภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ERP ระบบ SAP จากหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรที่คล้ายคลึงกับบริษัท ซี.เจ. เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด หรือธุรกิจค้าปลีกอื่นที่ใช้ระบบเอสเอพี ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากแต่ละหน่วยงานมาทำการเปรียบเทียบว่าผลการวิจัยที่ได้นั้น มีความสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและทำให้เกิดผลสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพีภายในองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทชินโซอินเตอร์เนชันแนล จำกัด”. วิทยานิพนธ์วิทยการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล. (2558). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานในระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). “สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS”. ขอนแก่น:ภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชาวลิต บุญสุวรรณ. (2553). “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบ SAP สำหรับพนักงานแผนกดูแลอาคารและสถานที่ ฝ่ายจัดการทรัพย์สินและรักษาความปลอดภัย การไฟฟ้านครหลวง” ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- มานิตย์ เบ้าทอง. (2552). “ความพึงพอใจในการนำ SAP มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”. ค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วงศ์เดือน สุขรินทร์. (2551). “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล”.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริเดช คำสุพรหม และคณะ. (2561). “ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชีในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”. **วารสารสุทธิปริทัศน์.** ปีที่ : 32 ฉบับที่ : พิเศษ 1.

เสาวรัตน์ บุญสง่า. (2555). “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี : ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม”. **สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อรรถพล วงศ์สุขศรี. (2557). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบอีอาร์พีในธุรกิจก่อสร้าง”. **ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา”. **วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ. (2552). “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการ ติดตั้งระบบ SAP ในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จากมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.