

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP” กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ในการศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพร่วมกันดังนี้

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งาน และบริษัท จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงาน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาการใช้ระบบ ERP การเข้ารับฝึกอบรมการใช้ระบบ ERP ในการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ในรูปแบบตารางร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในบริษัท เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ โดยการวัดค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และข้อมูล

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในบริษัท เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ผลลัพธ์จากการใช้ระบบ ERP โดยการวัดค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบความปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของระบบ ERP โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต และรวบรวมเอกสาร

เป็นการเก็บรวบรวมเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ จึงเสนอให้เห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัท จุดประสงค์ในการติดตั้งระบบ ERP การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ด้านการสนับสนุน

จากผู้บริหาร ด้านบุคคล ด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ ความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ผลลัพธ์จากการใช้ระบบ ERP

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

4.2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน และองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงาน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาการใช้ระบบ ERP การเข้ารับฝึกอบรมการใช้ระบบ ERP การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปราบกฏดังนี้ คือ

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	100	42.74
เพศหญิง	134	57.26
รวม	234	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 57.26 และที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.74

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	5	2.14
26 – 30 ปี	119	50.85
31 – 35 ปี	45	19.23
36 - 40 ปี	31	13.25
41 – 45 ปี	29	12.39
46 - ปีขึ้นไป	5	2.14
รวม	234	100.00

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 50.85 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 12.39 อายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	7.69
ปริญญาตรี	148	63.25
ปริญญาโท	68	29.06
รวม	234	100.00

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.06 และสุดท้ายระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับพนักงานทั่วไป	185	79.06
ระดับพนักงานอาวุโส	32	13.68
ระดับหัวหน้างาน	9	3.85
ระดับผู้จัดการ	8	3.42
รวม	234	100.00

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 79.06 รองลงมาได้แก่ ระดับพนักงานอาวุโส จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68 ระดับหัวหน้างาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และระดับผู้จัดการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
การเงิน และบัญชี	59	25.21
บริหารทรัพยากรบุคคล	22	9.40
ขาย และการตลาด	26	11.11
วิจัยผลิตภัณฑ์ หรือคุณภาพ	23	9.83
การผลิต	20	8.55

งานซ่อมบำรุง	16	6.84
งานจัดซื้อ จัดจ้าง	29	12.39
บริหารคลังสินค้า ขนส่งหรือโลจิสติกส์	24	10.26
บริหารงานทั่วไป	16	6.84
รวม	234	100.00

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานการเงิน และบัญชี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 รองลงมาได้แก่ งานจัดซื้อ จัดจ้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 ขยาย และการตลาด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 บริหารคลังสินค้า ขนส่งหรือโลจิสติกส์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 งานวิจัยผลิตภัณฑ์ หรือคุณภาพ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83 บริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 การผลิต จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.55 งานซ่อมบำรุง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และบริหารงานทั่วไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในจำนวนพนักงานในองค์กร

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 คน	18	7.69
101-500 คน	96	41.03
501-1,000 คน	12	5.13
มากกว่า 1,000 คน	108	46.15
รวม	234	100.00

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่อยู่องค์กรที่มีขนาดจำนวนพนักงานในองค์กรมากกว่า 1,000 คน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาได้แก่ จำนวนพนักงาน 101-500 คน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 จำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และสุดท้ายจำนวนพนักงาน 501-1,000 คน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานของระยะเวลาการใช้งาน

ระยะเวลาการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	84	35.90
1-2 ปี	48	20.51
3-4 ปี	55	23.50

มากกว่า 5 ปี	47	20.09
รวม	234	100.00

พบว่าระยะเวลาการจ้างงานของผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลา 3-4 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และสุดท้ายระยะเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน
ในการได้รับฝึกอบรมการใช้งาน

การได้รับฝึกอบรมการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
เคย	173	73.93
ไม่เคย	60	26.07
รวม	234	100.00

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 73.93 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.07

4.2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานเกี่ยวกับปัจจัย ของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปราบกฏดังนี้

ตารางที่ 4.9 รายงานค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Cronbach's Alpha	N of Items
0.930	30

รายงานค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหรือค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม สำหรับส่วนที่เป็นการสำรวจระดับความคิดเห็น คำนวณจากข้อคำถามทั้ง 30 ข้อ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.930

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

(n = 234)

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)				
	1	2	3	4	5
1. ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	2 (0.85)	7 (3.00)	0 (0)	108 (46.15)	117 (50.00)
2. ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP	3 (1.28)	69 (29.49)	0 (0)	134 (57.26)	28 (11.97)
3. ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP	1 (0.43)	4 (1.71)	24 (10.25)	126 (53.85)	79 (33.76)
4. ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน	1 (0.43)	4 (1.71)	21 (8.97)	102 (43.59)	106 (45.30)
5. ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน	9 (3.85)	45 (19.23)	0 (0)	112 (47.86)	68 (29.06)

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ระดับเห็นด้วยที่ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 57.26 รองลงมา ได้แก่ เห็นด้วยที่ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 , เห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00, เห็นด้วยที่ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)				
	1	2	3	4	5
1. ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน	1 (0.43)	10 (4.27)	64 (27.35)	119 (50.85)	40 (17.10)
2. ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน	0 (0)	13 (5.56)	59 (25.21)	118 (50.43)	44 (18.80)
3. บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้ง และออกแบบโครงสร้างระบบ ERP	0 (0)	4 (1.71)	61 (26.07)	117 (50.00)	52 (22.22)
4. พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้	2 (0.85)	2 (1.28)	48 (20.51)	130 (55.56)	51 (21.79)
5. พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	2 (0.85)	12 (5.13)	92 (39.32)	85 (36.32)	43 (18.38)

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล ระดับเห็นด้วยที่พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาได้แก่ เห็นด้วยที่ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 50.83, เห็นด้วยที่ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43, เห็นด้วยที่ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43, เห็นด้วยที่บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสุดท้ายไม่แน่ใจที่พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)				
	1	2	3	4	5
1. การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรของท่าน	0 (0)	4 (1.71)	41 (17.52)	137 (58.55)	52 (22.22)
2. โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆ ได้	2 (0.85)	2 (0.85)	76 (32.48)	102 (43.59)	52 (22.23)
3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3 (1.28)	15 (6.41)	87 (37.18)	84 (35.90)	45 (19.23)
4. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ	0 (0)	6 (2.56)	35 (14.96)	116 (49.57)	77 (32.91)
5. จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน	2 (0.85)	24 (10.26)	92 (39.32)	87 (37.18)	29 (12.39)

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี ระดับเห็นด้วยที่การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรของท่าน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 58.55 รองลงมาได้แก่ เห็นด้วยที่จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57, เห็นด้วยที่โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆ ได้ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18, ไม่แน่ใจที่จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 และสุดท้ายไม่แน่ใจที่

โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)				
	1	2	3	4	5
1. มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร	1 (0.43)	7 (3.00)	44 (18.80)	138 (58.97)	44 (18.80)
2. มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน	1 (0.43)	6 (2.56)	68 (29.06)	113 (48.29)	46 (19.66)
3. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP	0 (0)	7 (2.99)	66 (28.21)	127 (54.27)	34 (14.53)
4. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร	0 (0)	6 (2.56)	55 (23.50)	136 (58.12)	37 (15.81)
5. มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP	0 (0)	11 (4.70)	46 (19.66)	136 (58.12)	41 (17.52)

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการระดับเห็นด้วยที่มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาได้แก่ เห็นด้วยที่สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12, เห็นด้วยที่มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12, เห็นด้วยที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 54.27 และสุดท้ายเห็นด้วยที่มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 48.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	แปลผล
1. ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	4.41	0.600	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP	3.81	0.654	เห็นด้วย
3. ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP	4.15	0.717	เห็นด้วย
4. ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.28	0.743	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน	4.03	0.799	เห็นด้วย
รวม	4.1351	0.51425	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP จำนวน 234 คน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารโดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.1351 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ในปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร สามารถอธิบายจำแนกออกตามรายชื่อ พบว่า ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.41 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP มีค่าเฉลี่ย 4.15 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP” มีค่าเฉลี่ย 3.81 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน	3.78	0.785	เห็นด้วย
2. ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน	3.78	0.796	เห็นด้วย
3. บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสิทธิภาพในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP	3.93	0.741	เห็นด้วย
4. พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้	3.94	0.743	เห็นด้วย
5. พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	3.64	0.865	เห็นด้วย
รวม	3.8105	0.63352	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP จำนวน 234 คน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.8105 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในปัจจัยด้านบุคคล สามารถอธิบายจำแนกออกตามรายชื่อ พบว่า พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.94 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย รองลงมา ได้แก่ บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสิทธิภาพในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP มีค่าเฉลี่ย 3.93 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ย 3.78 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน มีค่าเฉลี่ย 3.78 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และพนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ในองค์กรของท่าน	3.99	0.684	เห็นด้วย
2. โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัพเกรดเวอร์ชันใหม่ๆได้	3.82	0.800	เห็นด้วย

3. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3.64	0.905	เห็นด้วย
4. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ	4.11	0.753	เห็นด้วย
5. จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน	3.52	0.870	ไม่แน่ใจ
รวม	3.8157	0.58914	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 126 ชุดจาก 14 บริษัท 9 หน่วยงาน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยีโดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.8157 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี สามารถอธิบายจำแนกออกตามรายชื่อ พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.11 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย รองลงมาได้แก่ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.99 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.82 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และจำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ไม่แน่ใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	แปลผล
1. มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร	3.93	0.729	เห็นด้วย
2. มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน	3.82	0.778	เห็นด้วย
3. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP	3.80	0.715	เห็นด้วย

4. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร	3.86	0.694	เห็นด้วย
5. มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP	3.81	0.741	เห็นด้วย
รวม	3.8446	0.59145	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 126 ชุดจาก 14 บริษัท 9 หน่วยงาน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการบริหารจัดการโดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.8446 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการ สามารถอธิบายจำแนกออกตามรายชื่อ พบว่า มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการ สนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.93 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย รองลงมาได้แก่ สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.86 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, มีการปลูกฝัง วัฒนธรรมขององค์กรให้มีความนิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP มีค่าเฉลี่ย 3.81 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และองค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP มีค่าเฉลี่ย 3.80 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ปัจจัยด้าน บุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	4.1351	0.51425	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านบุคคล	3.8105	0.63352	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี	3.8157	0.58914	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	3.8446	0.59145	เห็นด้วย
รวม	3.9015	0.48454	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นปัจจัยของผู้ใช้งานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 126 ชุดจาก 14 บริษัท 9 หน่วยงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9015 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.1351 คือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8446 ปัจจัยด้านบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8157 และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8105 ตามลำดับ

4.2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานกลุ่มบริษัท ปตท.เคมีคอล จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความสำเร็จด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)				
	1	2	3	4	5
1. ข้อมูลที่แสดงผลมีความสมบูรณ์ถูกต้อง แม่นยำ	0 (0)	9 (3.85)	55 (23.50)	130 (55.56)	40 (17.09)
2. สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	0 (0)	5 (2.14)	41 (17.52)	139 (59.40)	49 (20.94)
3. สามารถผลิตรายงานที่ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	1 (0.43)	17 (7.26)	82 (35.04)	91 (38.89)	43 (18.38)
4. ระบบ ERP สะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	6 (2.56)	21 (8.98)	97 (41.45)	85 (36.33)	25 (10.68)
5. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ ERP	1 (0.43)	17 (7.26)	51 (21.79)	133 (56.84)	32 (13.68)

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากระบบ ERP ระดับเห็นด้วยที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาได้แก่ เห็นด้วยโดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ ERP จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 56.84, เห็นด้วยที่ข้อมูลที่แสดงผลมีความสมบูรณ์ถูกต้อง แม่นยำ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56, ไม่แน่ใจ

ที่ระบบ ERP สะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 41.45 และสุดท้ายเห็นด้วยที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อความสำเร็จด้าน
ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)				
	1	2	3	4	5
1. ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน	5 (2.14)	22 (9.40)	81 (34.62)	85 (36.32)	41 (17.52)
2. เพิ่มขีดความสามารถ หรือผลผลิตขององค์กรโดยรวม	5 (2.14)	6 (2.56)	50 (21.37)	137 (58.55)	36 (15.38)
3. ก่อให้เกิดการรับรู้ต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้อื่น	2 (0.85)	11 (4.70)	74 (31.62)	111 (47.44)	36 (15.39)
4. เพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0 (0)	7 (2.99)	71 (30.34)	123 (52.56)	33 (14.10)
5. ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร จำนวนการใช้ กระดาษ	4 (1.71)	23 (9.83)	73 (31.20)	101 (43.16)	33 (14.10)

พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ระดับเห็นด้วยที่เพิ่มขีดความสามารถ หรือผลผลิตขององค์กรโดยรวม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 58.55 รองลงมาได้แก่ เห็นด้วยที่เพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 52.56, เห็นด้วยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 47.44, เห็นด้วยที่ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร จำนวนการใช้กระดาษ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 43.16 และสุดท้ายเห็นด้วยที่ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน
ความสำเร็จของระบบ ERP ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลที่แสดงผลมีความสมบูรณ์ถูกต้อง แม่นยำ	3.85	0.736	เห็นด้วย

2. สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.97	0.687	เห็นด้วย
3. สามารถผลิตรายงานที่ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจ และตรวจสอบได้ง่าย	3.66	0.872	เห็นด้วย
4. ระบบ ERP สะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.49	0.892	ไม่แน่ใจ
5. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ ERP	3.78	0.793	เห็นด้วย
รวม	3.7493	0.65393	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP โดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.7493 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP สามารถอธิบายจำแนกออกตามรายชื่อ พบว่า สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย รองลงมาได้แก่ ข้อมูลที่แสดงผลมีความสมบูรณ์ถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.85 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ ERP มีค่าเฉลี่ย 3.78 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, สามารถผลิตรายงานที่ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.66 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และระบบ ERP สะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.49 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ไม่แน่ใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน	3.62	0.956	ไม่แน่ใจ
2. เพิ่มขีดความสามารถ หรือผลผลิตขององค์กรโดยรวม	3.84	0.796	เห็นด้วย
3. ก่อให้เกิดการรับรู้ต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	3.70	0.811	เห็นด้วย
4. เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.79	0.719	เห็นด้วย
5. ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร จำนวนการใช้กระดาษ	3.59	0.910	ไม่แน่ใจ
รวม	3.7056	0.66169	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP โดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.7056 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานในด้านผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP สามารถอธิบายจำแนกออกตามรายข้อ พบว่า เพิ่มขีดความสามารถ หรือผลผลิตขององค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.84 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย รองลงมาได้แก่ เพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, ก่อให้เกิดการรับรู้ต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.70 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย, ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร จำนวนการใช้กระดาษ มีค่าเฉลี่ย 3.59 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ไม่เห็นใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	3.7493	0.65393	เห็นด้วย
ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	3.7056	0.66169	เห็นด้วย
รวม	3.7275	0.61412	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ใช้งาน เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.7493 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP โดยรวมของผู้ใช้งาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.7056 คือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วย

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

4.2.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน และองค์กร โดยจำแนกตามลักษณะทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่จำแนก 2 กลุ่ม ใช้ค่า t-test และตัวกลุ่มตัวอย่าง ที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ One-way ANOVA เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อ
ความสำเร็จของระบบ ERP จำแนกตามเพศ

(n = 234)

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	t	Sig.
<u>ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP</u>					
ชาย	100	3.7960	0.63244	1.042	0.298
หญิง	134	3.7060	0.66928		
<u>ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP</u>					
ชาย	100	3.7220	0.68984	0.524	0.601
หญิง	134	3.6761	0.64180		
<u>ความสำเร็จของระบบ ERP</u>					
ชาย	100	3.7590	0.61629	0.837	0.404
หญิง	134	3.6910	0.61320		

*P < 0.05 **P < 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ใช้งานเพศชายมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจจากการใช้ระบบ ERP, ผลลัพธ์ที่ได้รับจากระบบ ERP และความสำเร็จจากระบบ ERP ไม่แตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อ
ความสำเร็จของระบบ ERP จำแนกตามการได้รับฝึกอบรมการใช้งาน

(n = 234)

การได้รับฝึกอบรมการใช้งาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	t	Sig.
<u>ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP</u>					
เคย	173	3.7214	0.65152	-0.908	0.365
ไม่เคย	61	3.8098	0.66174		
<u>ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP</u>					
เคย	173	3.6358	0.67539	-2.354	0.019*

ไม่เคย	61	3.8656	0.59411		
ความสำเร็จของระบบ ERP					
เคย	173	3.6786	0.62353	-1.747	0.082
ไม่เคย	61	3.8377	0.57537		

*P < 0.05 **P < 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ใช้งานที่เคยรับฝึกอบรมการใช้งานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจจากการใช้ระบบ ERP และความสำเร็จจากระบบ ERP ไม่แตกต่างจากผู้ใช้งานที่ไม่เคยรับฝึกอบรมการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพบว่าผู้ใช้งานที่เคยรับฝึกอบรมการใช้งานมีความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากระบบ ERP แตกต่างจากผู้ใช้งานที่ไม่เคยรับฝึกอบรมการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อ

ความสำเร็จของระบบ ERP

จำแนกตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

(n = 234)

ตัวแปร/แหล่งความผันแปร	Df	Sum Square (SS)	Mean Square (MS)	F	Sig.
ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP					
<u>อายุ</u>					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.006	0.201	0.465	0.802
ภายในกลุ่ม	228	98.632	0.433		
รวม	233	99.638			
<u>ระดับการศึกษา</u>					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.675	0.837	1.975	0.141
ภายในกลุ่ม	231	97.963	0.424		
รวม	233	99.638			
<u>ตำแหน่งงาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.077	0.359	0.837	0.475
ภายในกลุ่ม	230	98.561	0.429		
รวม	233	99.638			
<u>หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	9	4.729	0.525	1.240	0.272
ภายในกลุ่ม	224	94.909	0.424		
รวม	233	99.638			
<u>จำนวนพนักงาน</u>					

ระหว่างกลุ่ม	3	1.429	0.476	1.115	0.344
ภายในกลุ่ม	230	98.209	0.427		
รวม	233	99.638			
<u>ระยะเวลาในการใช้งาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.261	0.420	0.983	0.402
ภายในกลุ่ม	230	98.377	0.428		
รวม	233	99.638			
<u>ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP</u>					
<u>อายุ</u>					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.114			
ภายในกลุ่ม	228	99.902	0.423		
รวม	233	102.016	0.438	0.965	0.440
<u>ระดับการศึกษา</u>					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.231			
ภายในกลุ่ม	231	101.784	0.116		
รวม	233	102.016	0.441	0.263	0.769
<u>ตำแหน่งงาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.475			
ภายในกลุ่ม	230	99.541	0.825		
รวม	233	102.016	0.433	1.906	0.129
<u>หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	9	4.514			
ภายในกลุ่ม	224	97.502	0.502		
รวม	233	102.016	0.435	1.152	0.327
<u>จำนวนพนักงาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	3	5.617			
ภายในกลุ่ม	230	96.399	1.872		
รวม	233	102.016	0.419	4.467	0.005**
<u>ระยะเวลาในการใช้งาน</u>					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.964			
ภายในกลุ่ม	230	99.051	0.988		
รวม	233	102.016	0.431	2.294	0.079
<u>ความสำเร็จของระบบ ERP</u>					
<u>อายุ</u>					
ระหว่างกลุ่ม	233	1.325	0.265	0.698	0.626
ภายในกลุ่ม		86.551	0.380		
รวม	2	87.876			
<u>ระดับการศึกษา</u>					
ระหว่างกลุ่ม	233	0.358	0.179	0.473	0.624

ภายในกลุ่ม		87.517	0.379		
รวม	3	87.876			
ตำแหน่งงาน	230				
ระหว่างกลุ่ม	233	1.576	0.525	1.400	0.244
ภายในกลุ่ม		86.300	0.375		
รวม	9	87.876			
หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	224				
ระหว่างกลุ่ม	233	3.970	0.441	1.178	0.310
ภายในกลุ่ม		83.905	0.375		
รวม	3	87.876			
จำนวนพนักงาน	230				
ระหว่างกลุ่ม	233	2.824	0.941	2.545	0.057
ภายในกลุ่ม		85.052	0.370		
รวม	3	87.876			
ระยะเวลาในการใช้งาน	230				
ระหว่างกลุ่ม	233	1.511	0.504	1.341	0.262
ภายในกลุ่ม		86.365	0.375		
รวม		87.876			

*P < 0.05 **P < 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ความพึงพอใจที่ได้รับจากระบบ ERP ผู้ใช้งานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับจากระบบ ERP ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP ผู้ใช้งานที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้งานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสำเร็จของระบบ ERP ผู้ใช้งานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกัน มีต่อความสำเร็จของระบบ ERP ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่าผู้ใช้งานที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ความแตกต่าง คือ มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ของจำนวนพนักงานในองค์กรของผู้ใช้งานที่มีต่อความคิดเห็นในผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ

ERP จึงต้องมีการทดสอบรายคู่ต่อไปด้วย ว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) วิธี Least-Significant Different (LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อ

ความสำเร็จของระบบ ERP

จำแนกตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เป็นรายคู่

(n = 234)

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	\bar{X}	จำนวนพนักงาน			
จำนวนพนักงาน		1	2	3	4
1 น้อยกว่า 100 คน	3.7222	-	0.13819	0.40556	0.13519
2 101 – 500 คน	3.8604		-	0.54375	0.27338*
3 500 - 1,000 คน	3.3167			-	0.27037
4 มากกว่า 1,000 คน	3.5870				-

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบพบว่าผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP จำนวนพนักงานในองค์กรของผู้ใช้งานขนาด 101 – 500 คน แตกต่างจากจำนวนพนักงานในองค์กรของผู้ใช้งานขนาดมากกว่า 1,000 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์

กับความสำเร็จของระบบ ERP

ลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างเพศของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	
2. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างระดับของพนักงานที่ใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	
3. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างอายุของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	
4. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	
5. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างฝ่าย/ส่วน/แผนกที่ปฏิบัติงานของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	

6. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างระยะเวลาในการใช้ระบบ ERP ของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	
7. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างจำนวนพนักงานในบริษัทที่แตกต่างกัน	✓	
8. ไม่มีความแตกต่างกันในความสำเร็จของระบบ ERP ระหว่างการเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานที่แตกต่างกัน	✓	

4.2.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และทำการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธี Enter เพื่อควบคุมอิทธิพลที่ตัวแปรอิสระมีต่อกัน ซึ่งมีตัวแปรอิสระ คือปัจจัยหลัก 4 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบริหารจัดการ (ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัย 20 ตัว) เพื่อคัดเลือกให้เหลือเฉพาะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ซึ่งมีตัวชี้วัดความสำเร็จ 2 ตัว คือ ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP และด้านผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ปราบปรามผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับ

ตารางที่ 4.29 ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)
ใน ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความสำเร็จของระบบ ERP	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the estimate	Changes Statistics				
					R square change	F change	df1	df2	Sig. F Change
❖ ความพึงพอใจ	.561 ^a	.315	.184	.52819	.315	2.409	20	105	.002

จากตารางที่ 4.29 จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ทั้งหมด 20 ตัว พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.561 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 31.50 (R Square หรือ R²) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 31.50% ส่วนที่เหลืออีก 68.50% เกิดจาก

อิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 18.40

ตารางที่ 4.30 ผลลัพธ์แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ในความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความสำเร็จของระบบ ERP	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
❖ ความพึงพอใจ	Regression	13.443	20	.672	2.409	.002 ^a
	Residual	29.293	105	.279		
	Total	42.736	125			

จากตารางที่ 4.30 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ว่า คือมีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP หรือไม่ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

และผลจากการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่า มีปัจจัยตัวใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

ตารางที่ 4.31 ผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.881	.542		3.470	.001
พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP	-.298	.140	-.306	-2.120	.036
พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	.260	.117	.333	2.209	.029
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรของท่าน	.509	.128	.509	3.965	.000

จากตารางที่ 4.31 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ว่า มีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า ปัจจัยตัวนั้นมี

ความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความสำเร็จของระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยตัวนั้นก็จะถูกนำเข้าสู่สมการถดถอยจากการทดสอบพบว่า

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP 3 ตัว คือ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.036 , พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และพนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร, พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP และพนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 3 ตัวดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย)เชิงเส้น ดังนี้

ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP = $1.881 - 0.298(\text{พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญในระบบ ERP}) + 0.260(\text{พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว}) + 0.509(\text{การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเหมาะสม})$

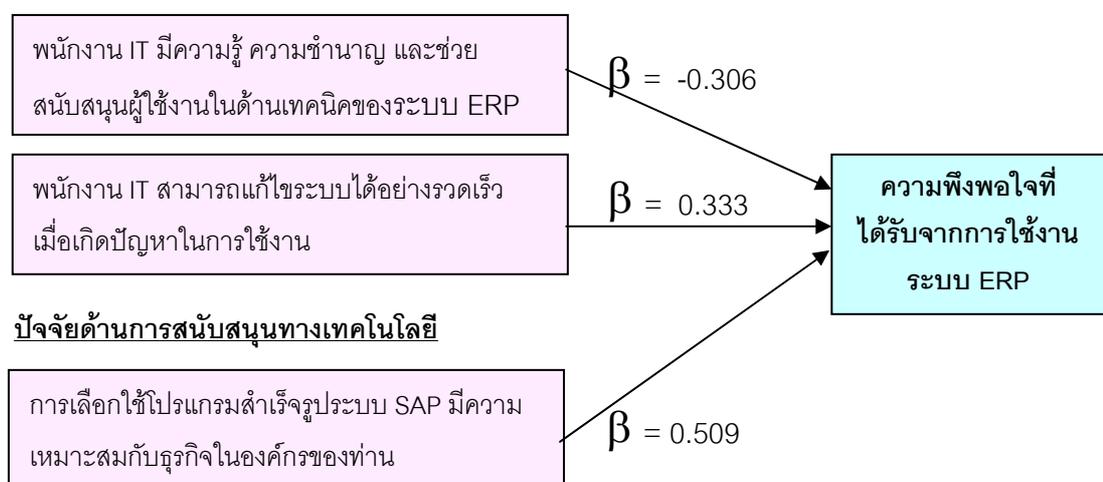
จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP ในปัจจัยต่างๆ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ดังกล่าว สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล(ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ ปัจจัยการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β มากที่สุด เท่ากับ 0.509 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยพนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β เท่ากับ 0.333 และพนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β เท่ากับ -0.306 ตามลำดับ

และจากตารางที่ 4.31 ยังสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β เป็นบวก ได้แก่ ปัจจัยการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรของท่าน ($\beta = 0.509$) หมายความว่า ถ้าคะแนนของการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสมขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.509 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ที่เข้าสู่สมการ)

หรือกล่าวได้ว่า เมื่อองค์กรเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสมกับองค์กร ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP ก็จะมีมาก ในทางกลับกัน คือเมื่อองค์กรเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมีน้อย ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP ก็จะมีน้อยด้วยเช่นกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β ในทางบวก ได้แก่ พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ($\beta = 0.185$) ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกันเมื่อมีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β ดังกล่าว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β ของปัจจัยด้านพนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP มีค่าเป็นลบ ($\beta = -0.306$) หมายความว่า ถ้าคะแนนของปัจจัยด้านพนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้คะแนนของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP เปลี่ยนแปลงไปในทางกลับกัน 0.306 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ที่เข้าสมการ) หรือกล่าวได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านพนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP มีมากขึ้น ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP จะมีย่น้อยลง ในทางกลับกัน คือ เมื่อปัจจัยด้านพนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP มีน้อยลง ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP จะมีย่นมากขึ้น เมื่อมีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β ดังกล่าว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านบุคคล



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP

และเมื่อพิจารณาค่า Sig. ของปัจจัยหรือตัวแปรอิสระนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น พบว่า มีค่า Sig. ที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงไม่ถูกนำเข้าไปในโมเดล และสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ไม่มีผล(ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ERP ได้แก่ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร, ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP, ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP, ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน, ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน, ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน, ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน, บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP, โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัพเกรดเวอร์ชันใหม่ๆ ได้, โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ, จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน, มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร, มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กร ให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน, องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP, การสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร และมีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP

และจากการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ของผู้ใช้งานในบริษัทในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง สามารถทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.068$ ค่าสถิติ $t = 0.610$ และค่า Sig. = 0.543 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 แสดงว่า ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.141$ ค่าสถิติ $t = 1.492$ และค่า Sig. = 0.139 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 แสดงว่า ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.054$ ค่าสถิติ $t = 0.398$ ค่า Sig. = 0.692 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 แสดงว่า ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.102$ ค่าสถิติ $t = -0.762$ และค่า Sig. = 0.448 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 แสดงว่า ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.081$ ค่าสถิติ $t = 0.596$ และค่า Sig. = 0.552 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 แสดงว่า ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.076$ ค่าสถิติ $t = -0.583$ และค่า Sig. = 0.561 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 แสดงว่า ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.051$ ค่าสถิติ $t = -0.386$ และค่า Sig. = 0.700 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 7 แสดงว่า ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.065$ ค่าสถิติ $t = 0.450$ และค่า Sig. = 0.654 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 8 แสดงว่า บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.306$ ค่าสถิติ $t = -2.120$ และค่า Sig. = -0.036 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานที่ 9 แสดงว่า พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้ มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 10 พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.333$ ค่าสถิติ $t = 2.209$ และค่า Sig. = 0.029 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานที่ 10 แสดงว่า พนักงาน IT สามารถแก้ไข

ระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 11 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.509$ ค่าสถิติ $t = 3.965$ และค่า Sig. = 0.000 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานที่ 11 แสดงว่า การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 12 โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.221$ ค่าสถิติ $t = -1.764$ และค่า Sig. = 0.081 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 12 แสดงว่า โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 13 โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.104$ ค่าสถิติ $t = 0.888$ และค่า Sig. = 0.376 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 13 แสดงว่า โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานที่ 14 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.094$ ค่าสถิติ $t = -0.821$ และค่า Sig. = 0.414 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 14 แสดงว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 15 จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.036$ ค่าสถิติ $t = -0.321$ และค่า Sig. = 0.749 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 15 แสดงว่า จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 16 มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.081$ ค่าสถิติ $t = -0.626$ และค่า Sig. = 0.533 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 16 แสดงว่า การวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 17 มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.035$ ค่าสถิติ $t = -0.255$ และค่า Sig. = 0.799 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 17 แสดงว่า มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 18 องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.072$ ค่าสถิติ $t = 0.490$ และค่า Sig. = 0.625 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 18 แสดงว่า องค์กรมีการ

ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 19 สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.061$ ค่าสถิติ $t = 0.454$ และค่า Sig. = 0.651 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 19 แสดงว่า สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 20 การให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.005$ ค่าสถิติ $t = -0.045$ และค่า Sig. = 0.964 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 20 แสดงว่า การให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร		
1. ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร		✓
2. ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP		✓
3. ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP		✓
4. ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน		✓
5. ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน		✓
ปัจจัยด้านบุคคล		✓

6. ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน		
7. ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน		✓
8. บริษัทที่ปรึกษาามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP		✓
9. พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้	✓	
10. พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	✓	
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี		
11. การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรของท่าน	✓	
12. โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆ ได้		✓
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน		✓
14. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ		✓
15. จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน		✓
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ		
16. มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร		✓
17. มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน		✓
18. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP		✓
19. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร		✓
20. มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP		✓

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านผลลัพธ์ที่ได้รับ

ตารางที่ 4.33 ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)
ในผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความสำเร็จของระบบ ERP	R	R2	Adjusted R2	Std. Error of the estimate	Changes Statistics				
					R square change	F change	df1	df2	Sig. F Change
❖ ผลลัพธ์ที่ได้รับ	.536a	.288	.152	.53555	.288	2.121	20	105	.008

จากตารางที่ 4.33 จากปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ทั้งหมด 20 ตัว พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.536 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 28.80 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 28.80% ส่วนที่เหลืออีก 71.20% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 15.20

ตารางที่ 4.34 ผลลัพธ์แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
ในผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ความสำเร็จของระบบ ERP	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
❖ ผลลัพธ์ที่ได้รับ	Regression	12.169	20	.608	2.121	.008
	Residual	30.115	105	.287		
	Total	42.284	125			

จากตารางที่ 4.34 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ว่า คือ มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP หรือไม่ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

และผลจากการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ดังนั้น จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่า มีปัจจัยตัวใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

ตารางที่ 4.35 ผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.753	.550		3.188	.002
ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	.252	.120	.237	2.091	.039
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ในองค์กรของท่าน	.321	.130	.323	2.465	.015

จากตารางที่ 4.35 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ว่า มีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า ปัจจัยตัวนั้นมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความสำเร็จของระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยตัวนั้นก็ จะถูกนำเข้าสู่สมการถดถอยจากการทดสอบพบว่า

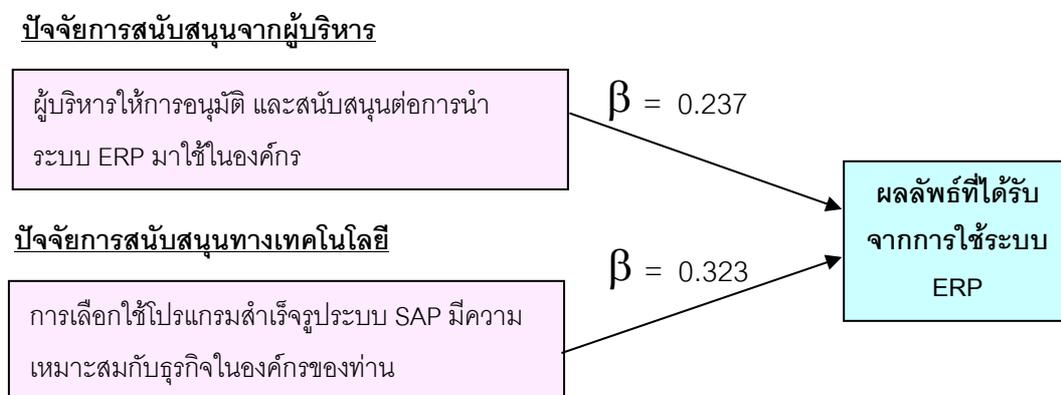
มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP 2 ตัว คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.039 และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ในองค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 2 ตัวดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์ (ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP = 1.753+0.252(ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร) + 0.321(การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ในองค์กร)

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ในปัจจัยต่างๆ และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ดังกล่าว สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อความสัมพันธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ ปัจจัยการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β

มากที่สุด เท่ากับ 0.323 และรองลงมาได้แก่ ปัจจัยผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β เท่ากับ 0.237

และจากตารางที่ 4.34 ยังสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β เป็นบวก ได้แก่ ปัจจัยผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ($\beta = 0.237$) หมายความว่า ถ้าคะแนนของผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน 0.237 หน่วย (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ที่เข้าสมการ) หรือกล่าวได้ว่า เมื่อผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรมีมาก ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ก็จะมีมาก ในทางกลับกัน คือเมื่อผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรมีน้อย ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ก็จะมีน้อยด้วยเช่นกันเมื่อมีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β ดังกล่าว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β ในทางบวก ได้แก่ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ($\beta = 0.323$) ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 4.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

และเมื่อพิจารณาค่า Sig. ของปัจจัยหรือตัวแปรอิสระนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น พบว่า มีค่า Sig. ที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงไม่ถูกนำเข้าไปในโมเดล และสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ไม่มีผล(ความสัมพันธ์) ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ได้แก่ ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP, ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP, ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน, ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากร

ปฏิบัติงาน , ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน, ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน, บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP , พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้, พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน, โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ ๆ ได้, โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ, จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน, มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร, มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน, องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP, การสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร และมีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP

และจากการวิเคราะห์เพื่อหาตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ของผู้ใช้งานในบริษัทในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง สามารถทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.237$ ค่าสถิติ $t = 2.091$ และค่า Sig. = 0.039 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงว่า ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.146$ ค่าสถิติ $t = 1.513$ และค่า Sig. = 0.133 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 แสดงว่า ผู้บริหารมีความรู้ ความ

เข้าใจในระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.020$ ค่าสถิติ $t = 0.146$ ค่า Sig. = 0.884 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 แสดงว่า ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.046$ ค่าสถิติ $t = -0.342$ และค่า Sig. = 0.733 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 แสดงว่า ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.056$ ค่าสถิติ $t = -0.405$ และค่า Sig. = 0.686 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 แสดงว่า ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.163$ ค่าสถิติ $t = 1.228$ และค่า Sig. = 0.222 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 แสดงว่า ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP RP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.101$ ค่าสถิติ $t = -0.743$ และค่า Sig. = 0.459 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 7 แสดงว่า ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.228$ ค่าสถิติ $t = 1.551$ และค่า Sig. = 0.124 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 8 แสดงว่า บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้ มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.195$ ค่าสถิติ $t = -1.322$ และค่า Sig. = 0.189 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 9 แสดงว่า พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 10 พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.133$ ค่าสถิติ $t = 0.864$ และค่า Sig. = 0.390 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 10 แสดงว่า พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 11 การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.323$ ค่าสถิติ $t = 2.465$ และค่า Sig. = 0.015 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานที่ 11 แสดงว่า การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 12 โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆได้ มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.175$ ค่าสถิติ $t = -1.367$ และค่า Sig. = 0.175 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 12 แสดงว่า โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 13 โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.083$ ค่าสถิติ $t = 0.700$ และค่า Sig. = 0.485 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 13 แสดงว่า โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 14 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.112$ ค่าสถิติ $t = -0.956$ และค่า Sig. = 0.341 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 14 แสดงว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 15 จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.185$ ค่าสถิติ $t = -1.601$ และค่า Sig. = 0.112 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 15 แสดงว่า จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 16 มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.052$ ค่าสถิติ $t = -0.391$ และค่า Sig. = 0.697 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 16 แสดงว่า การวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 17 มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความนิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.053$ ค่าสถิติ $t = 0.378$ และค่า Sig. = 0.706 น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 17 แสดงว่า มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความนิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 18 องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.032$ ค่าสถิติ $t = 0.213$ และค่า Sig. = 0.832 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 18 แสดงว่า องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 19 สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = 0.108$ ค่าสถิติ $t = 0.785$ และค่า Sig. = 0.434 มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 19 แสดงว่า สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 20 การให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ ค่า $\beta = -0.219$ ค่าสถิติ $t = -1.756$ และค่า $\text{Sig.} = 0.082$ มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นค่า α ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 20 แสดงว่า การให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร		
1. ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	✓	
2. ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP		✓
3. ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญกับระบบ ERP		✓
4. ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน		✓
5. ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน		✓
ปัจจัยด้านบุคคล		
6. ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน		✓
7. ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ในการใช้ระบบ ERP ระหว่างกัน		✓
8. บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบโครงสร้างระบบ ERP		✓
9. พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้		✓
10. พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน		✓
ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางเทคโนโลยี		
11. การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน	✓	

12. โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัพเกรดเวอร์ชันใหม่ๆได้		✓
13. โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน		✓
14. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป มีใช้งานได้อย่างเพียงพอ		✓
15. จำนวนพนักงาน IT มีปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอ ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน		✓
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ		
16. มีการวางแผนธุรกิจ และวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการนำระบบ ERP มาใช้ประโยชน์กับองค์กร		✓
17. มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความนิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน		✓
18. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้เป็นไปตามโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP		✓
19. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญของการนำระบบ ERP มาใช้ต่อองค์กร		✓
20. มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP		✓

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านความพึงพอใจ(แยกรายชื่อ)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ในความสำเร็จของระบบ ERP ในด้านความพึงพอใจที่ได้รับ และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ได้ผลสรุปดังข้างต้นแล้วนั้น ทางผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเพิ่มเติมจากสมมติฐานเดิมที่เคยได้ตั้งไว้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบรายละเอียดในงานวิจัยครั้งนี้ จึงทำการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ซึ่งสามารถแยกการวัดความสำเร็จเป็นรายข้อย่อยเพิ่มเติม ดังนี้

ตารางที่ 4.37 ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)
 ในความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย)

ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	R	R2	Adjust ed R2	Std. Error of the estimate	Changes Statistics				
					R square change	F change	df1	df2	Sig. F Change
❖ ข้อมูลที่แสดงผลสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ	.545 ^a	.297	.163	.62354	.297	2.220	20	105	.005
❖ สามารถนำข้อมูลและรายงานมาประกอบการตัดสินใจ	.594 ^a	.353	.230	.53227	.353	2.868	20	105	.000
❖ ผลิตรายงานได้ตรงตามความต้องการ เข้าใจตรวจสอบได้	.562 ^a	.316	.186	.70048	.316	2.427	20	105	.002
❖ ระบบสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	.558 ^a	.312	.181	.71255	.312	2.378	20	105	.002
❖ โดยรวมมีความพึงพอใจในการใช้	.533 ^a	.285	.148	.66113	.285	2.088	20	105	.009

จากตารางที่ 4.37 จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ทั้งหมด 20 ตัว โดยพิจารณาจากความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ซึ่งแยกเป็นรายข้อย่อย พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในข้อมูลที่แสดงผลสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.545 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 29.70 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 29.70% ส่วนที่เหลืออีก 70.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 16.30

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.594 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 35.30 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 35.30% ส่วนที่เหลืออีก 64.70% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 23.00

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.562 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 31.60 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 31.60% ส่วนที่เหลืออีก 68.40% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 18.60

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.558 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 31.20 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 31.20% ส่วนที่เหลืออีก 68.80% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 18.10

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.533 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 28.50 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 28.50% ส่วนที่เหลืออีก 72.50% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 14.8

ตารางที่ 4.38 ผลลัพธ์แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
ในความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย)

ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
❖ ข้อมูลที่แสดงผลสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ	Regression	17.265	20	.863	2.220	.005 ^a
	Residual	40.825	105	.389		
	Total	58.090	125			
❖ สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจ	Regression	16.253	20	.813	2.868	.000 ^a
	Residual	29.747	105	.283		
	Total	46.000	125			
❖ ผลิตรายงานได้ตรงตามความต้องการ เข้าใจ ตรวจสอบได้	Regression	23.819	20	1.191	2.427	.002 ^a
	Residual	51.521	105	.491		
	Total	75.341	125			
❖ ระบบสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	Regression	24.150	20	1.207	2.378	.002 ^a
	Residual	53.312	105	.508		
	Total	77.461	125			
❖ โดยรวมมีความพึงพอใจในการใช้	Regression	18.255	20	.913	2.088	.009 ^a
	Residual	45.896	105	.437		
	Total	64.151	125			

จากตารางที่ 4.38 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ว่า คือมีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย)หรือไม่ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย)

และผลจากการทดสอบโดยสรุป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.000, 0.002, 0.002 และ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP คือ ข้อมูลที่แสดงผลสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ, การที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน, การที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย, ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP ตามลำดับ ดังนั้น จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่า มีปัจจัยตัวใดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

ตารางที่ 4.39 ผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients)

และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวกับ
ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในข้อมูลที่แสดงผลสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.266	.640		3.541	.001
ผู้บริหารมีความสามารถในจัดสรร ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน	.331	.135	.339	2.450	.016
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจใ องค์กรของท่าน	.554	.151	.475	3.656	.000
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบ การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.360	.546		2.488	.014
ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุน ต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	.355	.120	.320	2.967	.004
ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทาง ธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน	.227	.114	.253	1.998	.048
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจใ องค์กรของท่าน	.381	.129	.368	2.950	.004
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการผลิตรายงานตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจ และตรวจสอบได้ง่าย	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.608	.719		2.236	.027
พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้าน เทคนิคของระบบ ERP ได้	-.442	.186	-.342	-2.373	.019
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจใ องค์กรของท่าน	.438	.170	.330	2.576	.011
โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP ที่ ท่านใช้สามารถปรับแต่งระบบได้ตาม ความต้องการของผู้ใช้งาน	.266	.114	.273	2.343	.021
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการ ใช้งาน มีขั้นตอนปฏิบัติงาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.355	.731		3.220	.002
ผู้บริหารมีความสามารถในจัดสรร ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน	.332	.154	.295	2.155	.033
พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้าน เทคนิคของระบบ ERP	-.450	.189	-.344	-2.378	.019
พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้ อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใ ใช้งาน	.452	.159	.432	2.854	.005
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจใ องค์กรของท่าน	.650	.173	.483	3.755	.000

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.818	.679		2.678	.009
พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	.306	.147	.321	2.082	.040
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรของท่าน	.520	.161	.425	3.240	.002

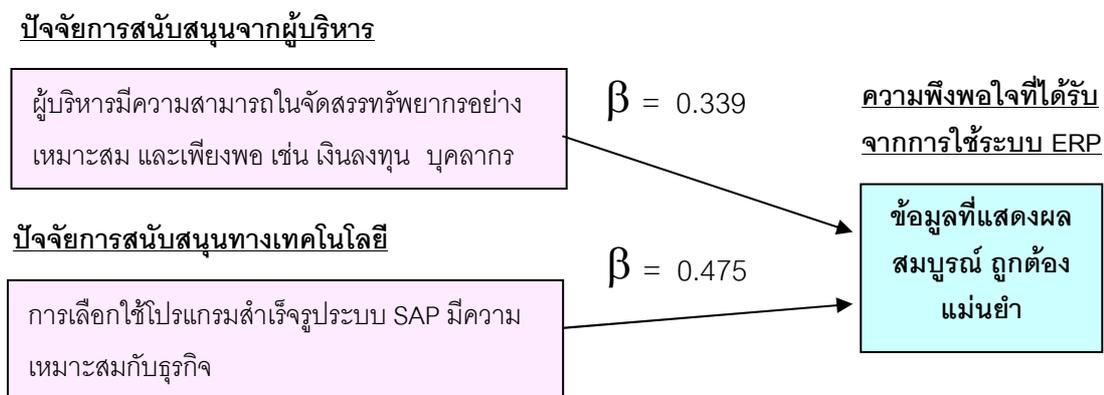
จากตารางที่ 4.39 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ว่า มีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (แยกเป็นรายข้อ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่าปัจจัยตัวนั้นมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (แยกเป็นรายข้อ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยตัวนั้นก็จะถูกนำเข้ามาสมการถดถอยจากการทดสอบพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในข้อมูลที่แสดงผลสมบรูณ์ ถูกต้อง แม่นยำ

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข้อมูลที่แสดงผลสมบรูณ์ ถูกต้อง แม่นยำ 2 ตัว คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.016 และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจในข้อมูลที่แสดงผลสมบรูณ์ ถูกต้อง แม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์ (ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ความพึงพอใจในข้อมูลที่แสดงผลสมบรูณ์ ถูกต้อง แม่นยำ = $2.266 + 0.331(\text{ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม}) + 0.554(\text{การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร})$

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจในข้อมูลที่แสดงผลสมบรูณ์ ถูกต้อง แม่นยำ จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับใน "ข้อมูลที่แสดงผลสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ"

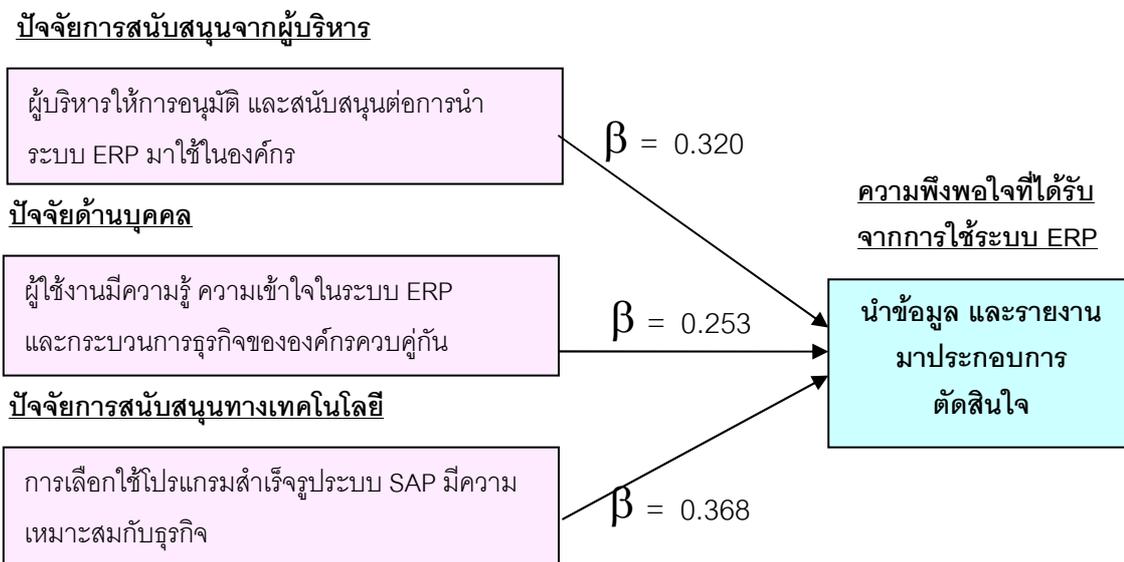
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามี 3 ตัว คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 , ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.048 และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย)เชิงเส้น ดังนี้

ความพึงพอใจในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน = $1.360 + 0.355(\text{ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร}) + 0.227(\text{ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร}) + 0.381(\text{การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร})$

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจในการที่สามารถนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร, ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP และกระบวนการ

ทางธุรกิจขององค์กร และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กร ดังภาพที่ 4.4



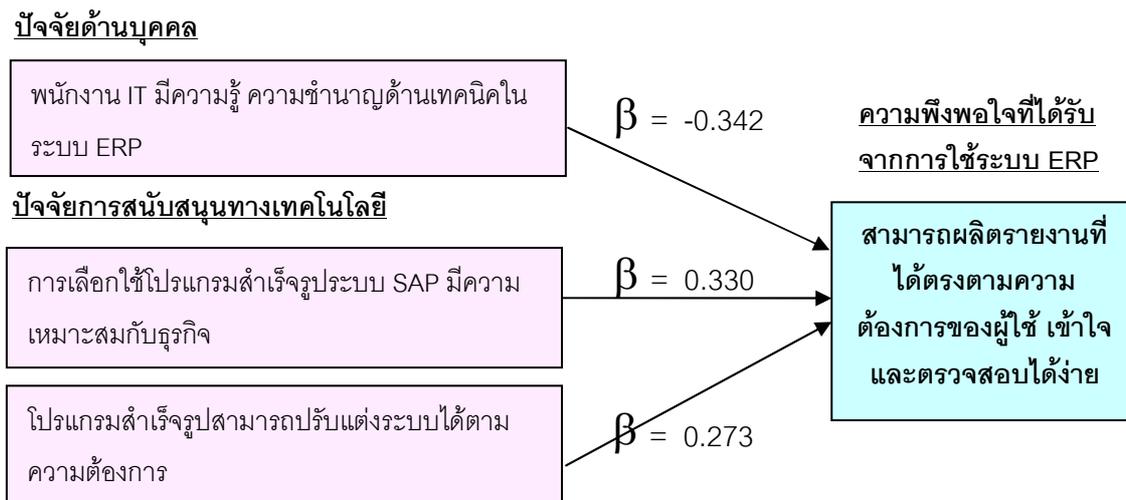
ภาพที่ 4.4 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับใน "การนำข้อมูล และรายงานมาประกอบการตัดสินใจได้"

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย พบว่ามี 3 ตัว คือ พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคในระบบ ERP ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 , การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และโปรแกรมสำเร็จรูปสามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจในการที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ความพึงพอใจในการที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย = 1.608 – 0.442(พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคในระบบ ERP) + 0.438(การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ) + 0.266(โปรแกรมสำเร็จรูปสามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการ)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจในการที่สามารถผลิตรายงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย คือ พนักงาน IT มีความรู้ความชำนาญด้านเทคนิคในระบบ ERP, การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ และโปรแกรมสำเร็จรูปสามารถปรับแต่งระบบได้ตามความต้องการ ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับใน “สามารถผลิตรายงานได้ตรงตามความต้องการ เข้าใจ และตรวจสอบได้ง่าย”

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่ามี 4 ตัว คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากรปฏิบัติงาน ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.033, พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคในระบบ ERP ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 , พนักงาน IT แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพหุคูณ(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ความพึงพอใจที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก $\text{ระดับ} = 2.355 + 0.332(\text{ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเพียงพอ}) - 0.450(\text{พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้}) + 0.452(\text{พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน}) + 0.650(\text{การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร})$

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจที่ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ระดับ คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ, พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้านเทคนิคของระบบ ERP ได้, พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ดังภาพที่ 4.6

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผู้บริหารมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เงินลงทุน บุคลากร ปฏิบัติงาน

$\beta = 0.295$

ปัจจัยด้านบุคคล

พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคในระบบ ERP

$\beta = -0.344$

พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน

$\beta = 0.432$

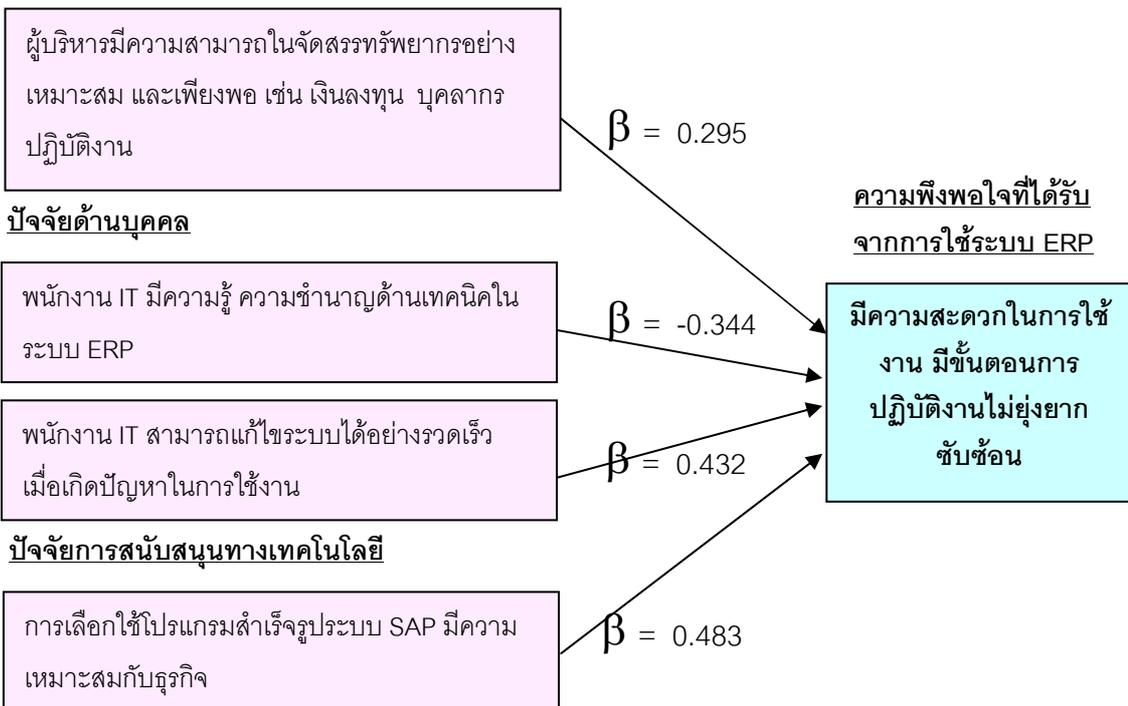
ปัจจัยการสนับสนุนทางเทคโนโลยี

การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ

$\beta = 0.483$

ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ระดับ



ภาพที่ 4.6 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับใน “ระบบ ERP มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ระดับ”

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP พบว่ามี 2 ตัว คือ พนักงาน IT แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.040 และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP = 1.818 + 0.306(พนักงาน IT แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว) + 0.520(การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กร)

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP คือ พนักงาน IT แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กร ดังภาพที่ 4.7

ปัจจัยด้านบุคคล

พนักงาน IT สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว
เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน

ปัจจัยการสนับสนุนทางเทคโนโลยี

การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความ
เหมาะสมกับธุรกิจ

ความพึงพอใจที่ได้รับ จากการใช้ระบบ ERP

ความพึงพอใจ
โดยรวมในการใช้
ระบบ ERP

$$\beta = 0.321$$

$$\beta = 0.425$$

ภาพที่ 4.7 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ ERP

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านผลลัพธ์ที่ได้รับ (แยกรายชื่อ)

ตารางที่ 4.40 ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)

ในผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายชื่อย่อย)

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	R	R2	Adjusted R2	Std. Error of the estimate	Changes Statistics				
					R square change	F change	df1	df2	Sig. F Change
❖ ขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็ว	.502 ^a	.252	.110	.78790	.252	1.769	20	105	.034
❖ เพิ่มขีดความสามารถผลผลิตขององค์กร	.545 ^a	.297	.164	.66060	.297	2.222	20	105	.005
❖ ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	.676 ^a	.457	.354	.59503	.457	4.421	20	105	.000
❖ เพิ่มประสิทธิผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.567 ^a	.321	.192	.56653	.321	2.483	20	105	.002
❖ ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร กระดาษ	.456 ^a	.208	.057	.76606	.208	1.376	20	105	.151

จากตารางที่ 4.40 จากปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ทั้งหมด 20 ตัว โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ซึ่งแยกเป็นรายชื่อย่อย พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็ว

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.502 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 25.20 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 25.20% ส่วนที่เหลืออีก 74.80% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 11.00

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้ในการเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.545 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 29.70 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 29.70% ส่วนที่เหลืออีก 70.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 16.40

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.676 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 45.70 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 45.70% ส่วนที่เหลืออีก 54.30% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 35.40

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.567 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 32.10 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 32.10% ส่วนที่เหลืออีก 67.90% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 19.20

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร กระดาษ

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.456 และสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของ ERP ได้ร้อยละ 20.80 (R Square หรือ R2) หมายความว่า มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลเท่ากับ 20.80% ส่วนที่เหลืออีก 78.20% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ แล้วเมื่อมีการปรับค่า R Square แล้ว (Adjusted R Square) พบว่า ค่าความผันแปรของความสำเร็จของระบบ ERP ได้ร้อยละ 5.70

ตารางที่ 4.41 ผลลัพธ์แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ในผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายข้อย่อย)

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
❖ ขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็ว	Regression	21.917	20	1.096	1.769	.034 ^a
	Residual	65.049	105	.620		
	Total	86.966	125			
❖ เพิ่มขีดความสามารถผลผลิตขององค์กร	Regression	19.392	20	.970	2.222	.005 ^a
	Residual	45.821	105	.436		
	Total	65.214	125			
❖ ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	Regression	31.309	20	1.565	4.421	.000 ^a
	Residual	37.176	105	.354		
	Total	68.485	125			
❖ เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Regression	15.940	20	.797	2.483	.002 ^a
	Residual	33.701	105	.321		
	Total	49.640	125			
❖ ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ เช่น บุคลากร กระดาษ	Regression	16.154	20	.808	1.376	.151 ^a
	Residual	61.620	105	.587		
	Total	77.774	125			

ที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายช้อย่อย)หรือไม่ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายช้อย่อย)

ผลจากการทดสอบโดยสรุป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034, 0.005, 0.000 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP คือ ขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็ว, เพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร, ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น และเพิ่มประสิทธิผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ดังนั้น จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่า มีปัจจัยตัวใดที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายช้อย่อย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

และนอกจากนี้ยังพบว่า ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.151 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า ไม่มีปัจจัยใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP ช่วยลดทรัพยากรที่นำมาใช้ ดังนั้นในการทดสอบค่าสถิติ t-test จึงไม่ได้นำผลลัพธ์ในข้อนี้มาทำการทดสอบความสัมพันธ์แต่อย่างใด

ตารางที่ 4.42 ผลลัพธ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวกับความผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (เป็นรายช้อย่อย)

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้ ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็ว	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.106	.808		2.606	.010
ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุน ต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	.331	.135	.339	2.450	.016
บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ และ ประสบการณ์ในการติดตั้งและออกแบบ	.388	.190	.307	2.040	.044
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ	.497	.191	.349	2.599	.011
มีการให้ความรู้ และจัดฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP	-.340	.156	-.278	-2.175	.032
ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้ ในการเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.505	.678		3.695	.000
ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุน ต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร	.445	.148	.337	2.997	.003
ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทาง	.283	.141	.265	2.006	.047
ธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน พนักงานIT มีความรู้ ความชำนาญ	-.369	.176	-.308	-2.105	.038
และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในด้าน เทคนิค	.465	.160	.377	2.897	.005
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ	-.329	.127	-.330	-2.599	.011
โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ท่านใช้ สามารถพัฒนา หรืออัพเกรดได้					
ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ ก่อให้เกิดความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.108	.611		-.177	.860
ผู้บริหารจัดเตรียมเครื่อง คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป	.340	.136	.297	2.502	.014
อย่างเพียงพอ ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจ	.334	.127	.305	2.632	.010
เกี่ยวกับระบบ ERP และกระบวนการทาง ธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน	.368	.134	.339	2.755	.007
มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กร ให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือ กันทำงาน					
ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่เพิ่ม ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.263	.582		2.171	.032
การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจใน องค์กรของท่าน	.401	.138	.372	2.912	.004

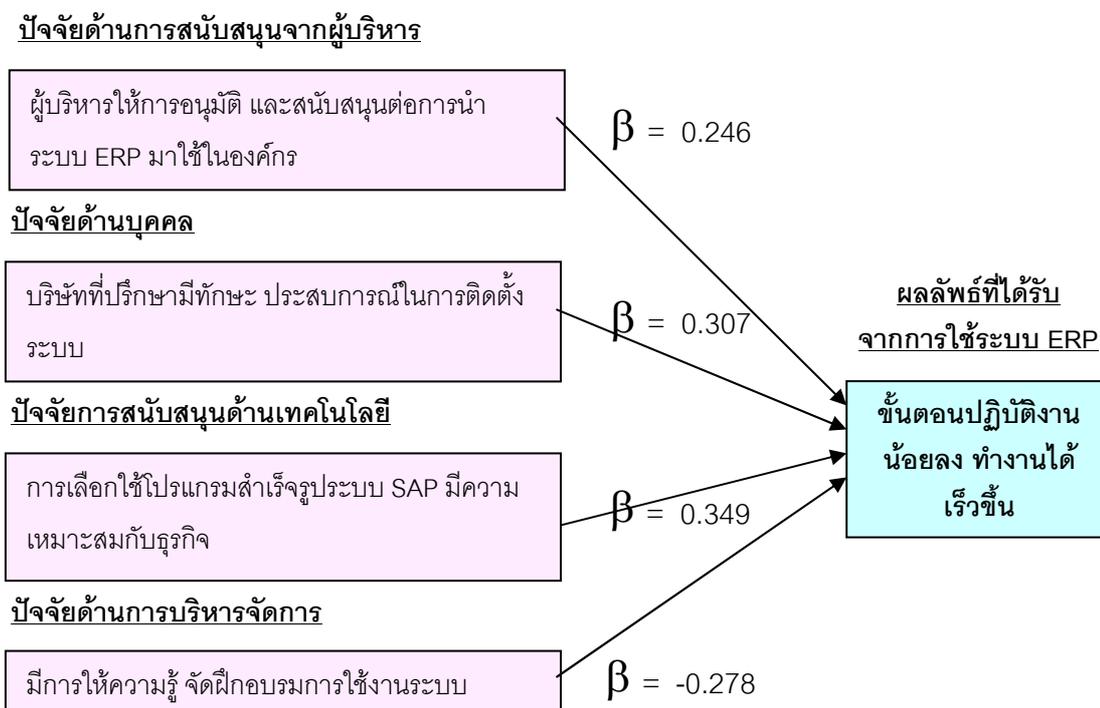
จากตารางที่ 4.42 เป็นการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ว่า มีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (แยกเป็นรายข้อ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งถ้าทดสอบแล้วพบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ) แสดงว่า ปัจจัยตัวนั้นมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP (แยกเป็นรายข้อ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยตัวนั้นก็จะถูกนำเข้ามาสมการถดถอยจากการทดสอบพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็ว

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น 4 ตัว คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.036 , บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ ประสบการณ์ในการติดตั้งระบบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.044, การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และมีการให้ความรู้ จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น = $2.106 + 0.375(\text{ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนระบบ ERP}) + 0.388(\text{บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ ประสบการณ์}) + 0.497(\text{การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเหมาะสม}) - 0.340(\text{มีการให้ความรู้ จัดอบรมการใช้งานระบบ ERP})$

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนระบบ ERP, บริษัทที่ปรึกษามีทักษะ ประสบการณ์, การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเหมาะสม และมีการให้ความรู้ จัดอบรมการใช้งานระบบ ERP ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP “ขั้นตอนปฏิบัติงานน้อยลง ทำงานได้เร็วขึ้น”

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ได้ในการเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้ในการเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร 5 ตัว คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 , ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.047, พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญในด้านเทคนิคของระบบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.038, การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และโปรแกรมสำเร็จรูป SAP สามารถพัฒนา อัปเดตใหม่ ๆ ได้ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลลัพธ์ที่ได้ในการเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ผลลัพธ์ที่ได้ในการเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร = $2.505 + 0.445(\text{ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนระบบ ERP}) + 0.283(\text{ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ$

ERP) -0.369(พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ)+ 0.465(การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเหมาะสม) -0.329(โปรแกรมสำเร็จรูปสามารถพัฒนา หรืออัปเดตได้)

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อผลลัพธ์ที่ได้ในการเพิ่มขีดความสามารถผลผลิตขององค์กร จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนระบบ ERP, ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP, พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญ, การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเหมาะสม และโปรแกรมสำเร็จรูปสามารถพัฒนา หรืออัปเดตได้ดังภาพที่ 4.9

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผู้บริหารให้การอนุมัติ และสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร

$\beta = 0.337$

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP และกระบวนการธุรกิจขององค์กรควบคู่กัน

$\beta = 0.265$

พนักงาน IT มีความรู้ ความชำนาญในระบบด้านเทคนิค ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้งานได้

$\beta = -0.308$

ปัจจัยการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี

การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ

$\beta = 0.377$

โปรแกรมสำเร็จรูปสามารถพัฒนา หรืออัปเดตเวอร์ชันใหม่ ๆ ได้

$\beta = -0.330$

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

การเพิ่มขีดความสามารถ ผลผลิตขององค์กร

ภาพที่ 4.9 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากระบบ ERP ในการเพิ่มขีดความสามารถ หรือผลผลิตขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น 3 ตัว คือ ผู้บริหารจัดเตรียมคอมฯและโปรแกรมอย่างเพียงพอ ได้ค่า Sig. เท่ากับ

0.014 , ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ERP และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และมีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน และร่วมมือกันทำงาน ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

$$\text{ผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น} = -.108 + 0.340(\text{ผู้บริหารจัดเตรียมคอมฯและโปรแกรมอย่างเพียงพอ}) + 0.334(\text{ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบและกระบวนการทางธุรกิจ}) + 0.368(\text{มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน})$$

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ ผู้บริหารจัดเตรียมคอมฯและโปรแกรมอย่างเพียงพอ, ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบและกระบวนการทางธุรกิจ และมีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน ดังภาพที่ 4.10

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผู้บริหารจัดเตรียมคอมฯและโปรแกรมอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบและกระบวนการทางธุรกิจควบคู่กัน

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

มีการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กรให้มีค่านิยมแห่งการแบ่งปัน

$\beta = 0.136$

$\beta = 0.339$

$\beta = 0.305$

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP

ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

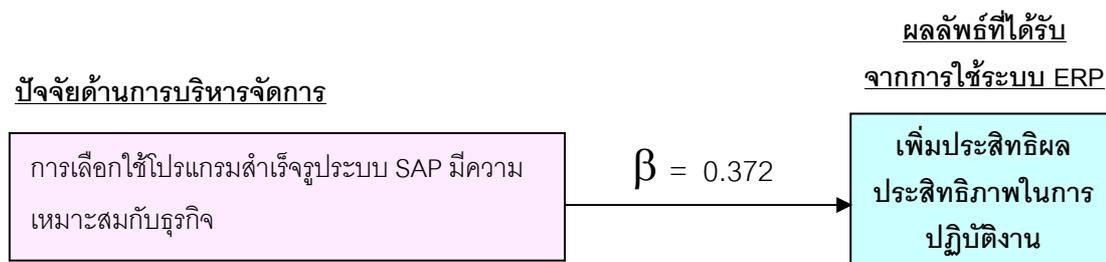
ภาพที่ 4.10 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากระบบ ERP ที่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1 ตัว คือ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับผลลัพธ์ที่เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงถูกนำเข้าไปในสมการพยากรณ์(ถดถอย) เชิงเส้น ดังนี้

ผลลัพธ์ที่เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.263 + 0.401(การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจ)

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผล (ความสัมพันธ์) ต่อผลลัพธ์ที่เพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน คือ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP มีความเหมาะสมกับธุรกิจดังภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากระบบ ERP ในการเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

บริษัทในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งนี้ ก่อตั้งขึ้นจาก บริษัท A และบริษัท B สองบริษัทใหญ่ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ซึ่งได้ควบบริษัทตามนโยบายของผู้ถือหุ้นใหญ่ (บริษัทน้ำมันรายใหญ่แห่งหนึ่งของไทย) เพื่อให้บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งนี้เป็นแกนนำในธุรกิจสายโพลีเอทิลีน ที่มีแนวทางขยายธุรกิจและการเติบโตอย่างชัดเจน เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและยกระดับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีไทยให้ก้าวไกลสู่ระดับโลก โดยได้เริ่มจดทะเบียนบริษัท และดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2548 ผลจากการควบบริษัทส่งผลให้ บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งนี้เป็นผู้ผลิตผลิตภัณฑ์โพลีเอทิลีนและผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องอื่นๆ

ขนาดใหญ่เป็นอันดับหนึ่งของไทย และเป็นผู้ผลิตโอเลฟินส์ที่มีกำลังการผลิตใหญ่เป็นอันดับ 5 ของภูมิภาคเอเชีย มีศักยภาพแข็งแกร่งพร้อมต่อการแข่งขันระดับโลก

บริษัทในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งนี้ ดำเนินธุรกิจปิโตรเคมีอย่างครบวงจร โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก คือ โอเลฟินส์ และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องจากโอเลฟินส์ เช่น โพลีเอทิลีนชนิดความหนาแน่นสูง รวมทั้งผลิตภัณฑ์พลอยได้อื่นๆ ผลิตภัณฑ์สาธารณูปการ ธุรกิจบริการท่าเทียบเรือ และคลังผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี บริการเก็บและขนถ่ายเคมีภัณฑ์เหลวให้แก่กลุ่มโรงงานปิโตรเคมีขึ้นต่อเนื่อง บริการงานบำรุงรักษา งานออกแบบและวิศวกรรม งานก่อสร้าง งานเดินเครื่อง งานจัดหาและบริหารงานวัสดุ และงานบริหารการผลิตให้แก่อุตสาหกรรมในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชีย งานบริการด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมให้กับบริษัทในกลุ่ม หน่วยงานราชการและเอกชนต่างๆ อย่างครบวงจร รวมถึงบริการวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างในห้องทดลองอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทยังได้ลงทุนในบริษัทธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปของบริษัทในกลุ่มและบริษัทร่วมทุนต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เพื่อขยายฐานการผลิต และวางแผนการเติบโตในสายอุตสาหกรรมปิโตรเคมีอย่างมั่นคงและครบวงจร อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีศักยภาพที่จะพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีจากต่างประเทศและเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะนำอุตสาหกรรมปิโตรเคมีไทยไปสู่อนาคตใหม่ ส่งเสริมศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ และยกระดับคุณภาพชีวิตของชาวไทย

4.3.2 จุดประสงค์การติดตั้งระบบ ERP

บริษัทได้มีการใช้ระบบ SAP ERP Implementation ครั้งแรกในปี 2548 เมื่อมีการควบรวมกิจการของทั้ง 2 บริษัท เพื่อให้ระบบ ERP มีมาตรฐานการทำงานบนพื้นฐานของกระบวนการธุรกิจเดียวกัน และถัดมาในปี 2552 โดยจุดประสงค์หลักของการติดตั้งระบบ ก็เพื่อที่จะปรับปรุงให้ทุกบริษัทในเครือที่มีรูปแบบธุรกิจที่หลากหลายครบวงจร ให้มีการทำงานที่สอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวกันด้วยระบบ ERP โดยให้มีการพัฒนาพิมพ์เขียวทางธุรกิจสำหรับทั้งกลุ่มบริษัทให้เป็นไปในแนวทางของ SAP ERP Application โดยการออกแบบได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรใหม่ที่ประกาศใช้ในแต่ละครั้ง เพื่อให้ระบบงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน กระชับ คล่องตัวในการดำเนินงาน สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ “To be NUMBER ONE in Chemical Industry” ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรเป็นอย่างดี

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก สังเกตและศึกษาเอกสาร

4.3.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

1) ด้านลักษณะทั่วไปของผู้ใช้งาน และบริษัท อาทิ อายุการทำงาน ระดับงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ขนาดของบริษัท ประสบการณ์ในการใช้งาน การเข้าร่วมฝึกอบรม มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“อายุการทำงานและระดับงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ SAP คนที่อายุงานน้อยอาจมีความคุ้นเคยต่อการใช้โปรแกรมมากกว่าคนที่อายุงานมากกว่าก็เป็นได้ นอกจากนี้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอาจมีผลต่อความสำเร็จได้ถ้าหน่วยงานนั้นมีส่วนที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับ SAP มากกว่าหน่วยงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ SAP เลย”

Manager 1 :

“ความรู้ความ ชำนาญในการทำงานจะเป็นประโยชน์ในการออกแบบระบบ ERP ที่ได้แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้ใช้งานหรือผู้ออกแบบ Process เข้าใจในกระบวนการทำงานของ ERP ด้วยก็จะเป็นประโยชน์ เพื่อออกแบบได้อย่างลงตัวระหว่างการทำงานจริงและข้อจำกัดของตัวระบบเอง”

Manager 2 :

“ใช้ SAP มามากกว่า 6-7 ปี ประสบการณ์ในการใช้งานก็มีผลต่อการความสำเร็จในการใช้ SAP ระดับหนึ่ง แต่ไม่มากนัก ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับ การฝึกอบรม และการชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นและประโยชน์ของ SAP จาก ผู้บริหารระดับสูงจะช่วยให้พนักงานเข้าใจและไม่ต่อต้านการใช้ SAP ซึ่งจะส่งผลให้การ ใช้ SAP ประสบความสำเร็จในที่สุด”

Officer :

“มีผล เนื่องจากการ Implement จะสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ของ User ว่าสามารถมองครอบคลุมถึงปัญหาหรือไม่ รวมทั้งการฝึกอบรมก็มีความสำคัญอย่างมากด้วย แต่ถึงเวลา train จริงๆ ก็ไม่ค่อยมีใครให้ความร่วมมือเข้าไป train เพราะแค่ทำงานประจำก็ทำไม่ทันแล้ว”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

อายุการทำงาน และระดับงานไม่ว่าจะอยู่มาเป็นระยะเวลาสั้นหรือไม่นาน พนักงานทั่วไปหรืออาวุโสดังกล่าวไม่ได้มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP หากพบว่าประสบการณ์ในการใช้งาน ความชำนาญที่มีมากนั้นจะทำให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้การเข้าฝึกอบรมจะเป็นส่วนช่วย

สนับสนุนให้เกิดประสบการณ์ พัฒนาเพิ่มพูนความรู้ให้มากขึ้นได้ แต่พนักงานบางคนยังไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการเข้าฝึกอบรมแม้ว่าบริษัทจะมีการจัดคอร์สให้ความรู้ และชี้แจงถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบก็ตาม

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

บริษัททำการจัดฝึกอบรมและแจกคู่มือการใช้งานให้เฉพาะ Key user เท่านั้น แล้วให้ Key user นำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับผู้ใช้งาน user อื่นๆ โดยที่ user เป็นพนักงานส่วนมากที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมและไม่เคยใช้ระบบมาก่อน หาก Key user ไม่ได้นำความรู้ไปถ่ายทอดต่อหรือไม่ครบถ้วนจึงทำให้ผู้ใช้งาน user ไม่ได้รับความรู้อย่างครบถ้วน ถูกต้องซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่นี้เองที่จะมีผลสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ จะเห็นว่าแม้จะมีการจัดคอร์สฝึกอบรมแต่ user ส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมโดยตรง

2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“ถ้าผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องของงบประมาณ กำลังคน รวมถึงให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางและนโยบายในการดำเนินโครงการ SAP ก็จะไม่สามารถได้ผลลัพธ์ที่ดีแก่องค์กรได้ ซ้ำยังก่อให้เกิดปัญหาตามมาหลังจากใช้ SAP ในการปฏิบัติงานเนื่องจาก SAP ถูกออกแบบมาไม่ตรงต่อความต้องการใช้งานและไม่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน”

Manager 1 :

“ผู้บริหารต้องสนับสนุนในทุกด้านทั้งด้านเวลา และเครื่องมือต่างๆ รวมถึงการมีกิจกรรมส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วย”

Manager 2 :

“ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ใช้ระบบ ERP แต่จะเป็น user ที่ใช้แล้วให้ผู้บริหารวิเคราะห์ต่อ ผู้บริหารไม่มีความจำเป็นด้านความรู้ในการใช้งานระบบ ERP เพียงแค่สามารถนำรายงานที่ได้จากระบบเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป”

Officer :

“เมื่อได้รับการสนับสนุน และได้รับการตัดสินใจอนุมัติอย่างรวดเร็วจากผู้บริหาร สามารถทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้เร็วขึ้น ซึ่งคิดว่าถ้าหากผู้บริหารมีความรู้ในโครงสร้างการทำงานของบริษัทก็จะทำให้มองเห็นถึงปัญหาได้เร็วขึ้น”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

ผู้บริหารควรให้การสนับสนุน และมีการจัดสรรทรัพยากรทั้งในเรื่องของ เวลา กำลังคน งบประมาณ และเครื่องมืออุปกรณ์ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามมา รวมถึงการให้ขวัญและกำลังใจกับผู้เกี่ยวข้องในโครงการ การให้คำปรึกษาในการดำเนินโครงการโดยผู้บริหารควรมีความรู้ในโครงสร้างของการทำงานโดยไม่ต้องลงลึกถึงวิธีการทำงานของระบบ ซึ่งเมื่อมีความรู้ก็จะทำให้เกิดการแก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

ผู้บริหารมีการส่ง E-mail ในช่วงที่มีการติดตั้งระบบเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการและให้ทราบถึงความสำคัญ จุดประสงค์ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการดูแลเอาใจใส่โครงการ และสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3) ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“บุคคลเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและใช้งานระบบ SAP หากบุคลากรของบริษัทตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานไม่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และไม่ได้รู้ซึ่งถึงคุณประโยชน์ที่แท้จริงว่า SAP สามารถรองรับการทำงานได้บ้าง ก็ไม่สามารถจะพัฒนาระบบภายใน SAP ให้สอดคล้องกับการทำงานและยังก่อให้เกิดการติดขัดหรือข้อผิดพลาดขึ้นอีกด้วย และยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพที่ควรจะเป็น ก่อให้เกิดประโยชน์ไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่เสียไป”

“นอกจากนี้ยังรวมถึงบุคลากรทางไอทีของบริษัท ที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตรงจุดนี้อย่างมากในแง่การประมาณงบประมาณ การควบคุม Consultant ให้คำแนะนำต่างๆ และเป็นผู้นำหมายตารางเวลาต่างๆของโครงการให้เดินไปตามนั้น ซึ่งจุดนี้ทำได้ไม่ดี พนักงานผู้พัฒนาระบบจะเกิดความไม่แน่ใจ ไม่ไว้วางใจ”

Manager 1 :

“จำนวนบุคลากร และคุณภาพของทีมงานที่ทำงานต้องสัมพันธ์กัน จึงจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้มีคุณภาพและไม่กระทบการเป้าหมายในการทำงานด้านอื่นๆด้วย”

Manager 2 :

“พนักงาน IT และบริษัทที่ปรึกษา SAP จะพยายามออกแบบระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานของ SAP แต่สำหรับผู้ใช้งานต้องการระบบที่เป็นไปตามขั้นตอนการทำงานเดิม เพราะสะดวกและง่ายต่อการทำงาน หากผลการออกแบบระบบต้องเป็นไปตามมาตรฐานของ SAP จะทำให้ระบบที่ได้มา ผู้ใช้งานไม่ยอมมาใช้และจะเป็นความลำบากของผู้ใช้งานและจะนำไปสู่การไม่ยอมใช้งานในที่สุด”

Officer :

“บุคคลที่จะให้เกิดความสำเร็จของผม อาจหมายถึง Consult หรือเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญมากในการ Implement ระบบให้สำเร็จไปได้ด้วยดี”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

บุคลากรทั้งผู้บริหาร และผู้ใช้งาน user เป็นหลักสำคัญ ต้องเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน เพื่อนำไปพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิม หากเกิดการผิดพลาดในการพัฒนาระบบการภายในของระบบก็ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด ปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการใช้งานจริงทำให้ไม่สามารถใช้ระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพที่ควรจะเป็น

พนักงาน IT มีหน้าที่ควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายไม่ให้เกินงบประมาณที่มี การบริหารจัดการกับบริษัทที่ปรึกษา การให้คำแนะนำ ประสานงาน สื่อสารความต้องการของผู้ใช้งานกับบริษัทที่ปรึกษาให้เข้าใจตรงกัน และจากความคิดเห็นพบว่าพนักงาน IT กับบริษัทที่ปรึกษามีความต้องการในการออกแบบระบบที่ต่างกันกับผู้ใช้งาน ก่อให้เกิดความขัดแย้ง มีปัญหาทั้งระหว่างออกแบบระบบที่ไม่สอดคล้องกัน เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของระบบอย่างหนึ่ง

คุณภาพของทีมงานที่เกี่ยวข้องในโครงการ เช่น บริษัทที่ปรึกษา ผู้จัดการโครงการ พนักงาน IT ทีมงานเหล่านี้ที่ต้องสามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษากับผู้ใช้งาน user ได้อย่างถูกต้อง เพียงพอและเหมาะสม

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

ด้วยพนักงาน IT เป็นบริษัทนอก (outsourc) ที่จ้างงานมาช่วยดูแลการติดตั้งโครงการของบริษัท ดังนั้นการทำงานกับพนักงาน IT จึงเป็นลักษณะของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นด้วยความที่พนักงาน IT ไม่ได้เป็นพนักงานของบริษัททำให้ยังไม่เข้าใจในความต้องการและ

กระบวนการธุรกิจของบริษัทที่หลากหลาย บ่อยครั้งที่พนักงาน IT ต้องคอยสอบถามผู้วิจัย และผู้ใช้งานท่านอื่นๆ ถึงขั้นตอนปฏิบัติงานในการทำงานเป็นอย่างไร รวมถึงการดำเนินงานของบริษัทว่าทำอะไร เป็นอย่างไร ผลคือทำให้ไม่สามารถถ่ายทอด ให้คำแนะนำ หรือเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้แก่ผู้ใช้งาน และบริษัทที่ปรึกษาได้ สิ่งที่เห็นได้ชัดอีกเรื่องคือทีมงานของบริษัทที่ปรึกษาเปลี่ยนทีมงานบ่อย การเปลี่ยนทีมงานแต่ละครั้งย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อความสำเร็จแน่นอน เบื้องต้นคือ การทำงานที่ล่าช้า การโอนถ่ายงานระหว่างทีมงานเก่าและใหม่ที่อาจมีข้อมูลบางประเด็นที่ตกหล่น ไม่ครบถ้วน เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญหากขาดเครื่องไม้เครื่องมือในการจัดทำระบบ เช่น Test Server และ Production server ก็ไม่สามารถที่จะนำระบบที่ถูกพัฒนามาใช้หรือทดสอบก่อนใช้งานจริง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าระบบถูกพัฒนาให้ตรงต่อความต้องการจริงๆ”

Manager 1 :

“ระบบ ERP ที่ดีหากขาดเครื่องมือต่างๆ รวมถึงการส่งเสริมมีการอบรมการใช้งานอย่างถูกต้องเพื่อส่งเสริมการใช้ Technology ย่อมทำให้ระบบที่ดีไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ”

Manager 2 :

“ถ้าใช้ตามที่โปรแกรม set มาแล้ว คือทำตามโปรแกรมสำเร็จรูป ปัญหาต่างๆก็ไม่น่าจะมี แต่บริษัทมีการแก้ไข ดัดแปลงระบบให้เข้ากับงาน (customize) จึงทำให้เกิดปัญหา และความยุ่งยากและมีผลกระทบกับระบบทันทีเมื่อมีการเข้าไป change หรือ upgrade ระบบ”

“จากการใช้งาน SAP หลายเวอร์ชัน ไม่ได้ช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น แต่ทำงานให้มีขั้นตอน มีระเบียบ และตรวจสอบงานได้ดีขึ้นมากกว่า”

Officer :

“ถ้าอุปกรณ์เครื่องมือในการ Test หรือ Training ไม่เพียงพออาจทำให้เกิดความไม่พร้อมหลังระบบขึ้นได้”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการจัดทำระบบ ทั้งในการทดสอบระบบให้พร้อมก่อนใช้งานได้จริง เพื่อให้ระบบไปใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพไม่ติดขัด

การปรับแต่ง ดัดแปลงระบบ (customize) โปรแกรมสำเร็จรูปพบว่าจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาในการใช้งาน ดังนั้นการคัดเลือก สรรหาโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีมาตรฐานของระบบให้ตรงกับธุรกิจของบริษัทมากที่สุดเป็นสิ่งสำคัญเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการปรับแต่งหรือเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด สำหรับการเปลี่ยนเวอร์ชันของโปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเพียงการทำให้ขั้นตอนการทำงานมีระบบ ระเบียบมากขึ้น ไม่ได้ช่วยให้งานเสร็จเร็วแต่อย่างใด

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของบริษัทในปัจจุบัน การทำงานของระบบสะดวก และง่ายในการใช้งาน แล้วยังสามารถเชื่อมโยงกับโปรแกรมสำเร็จรูประบบอื่นได้อย่างหลากหลาย เช่น ระบบ E-payment ระบบ E-commercial ระบบ E-custom เป็นต้น

5) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“การบริหารจัดการต้องบริหารคน งบประมาณ และเวลาให้เหมาะสม ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบก็จะทำให้ SAP ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของพนักงานได้”

Manager 1 :

“ฝ่ายบริหารควรมีการจัดเตรียมบุคลากรให้มืออย่างเพียงพอในการสนับสนุนและช่วยประสานงานหรือให้คำแนะนำ โดยมีการสื่อสารให้รับรู้แก่ผู้ใช้งานอย่างทั่วถึง เพื่อให้ทราบถึงผู้ที่จะคอยช่วยเหลือและร่วมช่วยแก้ไขปัญหามาต่าง ๆ”

Manager 2 :

“บางหน่วยงานอาจไม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบ SAP อาจใช้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานนั้นๆแทนได้ ต้องดูถึงความเหมาะสมให้ดีกว่าก่อนนำมาใช้ในแต่ละหน่วยงานว่าจำเป็นมากน้อยเพียงใด”

Officer :

“ควรเน้นให้ความรู้กับ User ผู้ใช้งาน เพื่อให้เมื่อตอนปฏิบัติงานจริงแล้วไม่เกิดปัญหาจริงๆก็ทั้งหมดแหละไม่ว่าจะความรู้เรื่องการใช้ระบบ หรือความรู้เรื่องการทำงาน เพราะถ้าเราไม่

รู้จักงานที่ทำดีพอเราก็จะไม่สามารถบอกความต้องการที่แท้จริงให้กับ consult ได้ว่าเราต้องการให้มีอะไรใช้บ้างในระบบ”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

การบริหารเรื่องบุคลากร ต้องปลูกฝังให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การร่วมมือกันทำงาน ไม่เพียงแต่พนักงาน IT หรือบริษัทที่ปรึกษาที่ต้องให้คำแนะนำ ปรึกษากับผู้ใช้งานแล้ว ยังรวมถึงระหว่างผู้ใช้งานเองที่ต้องให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้ไปสู่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ใช้งาน ทั้งเรื่องกระบวนการของธุรกิจ และความรู้ในการใช้ระบบ เพื่อเวลาใช้งานจริงไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง

หน่วยงานใดที่ควรใช้ระบบหรือยังไม่ควรใช้ พิจารณาจากความจำเป็น ความเหมาะสม อาจเป็นความถี่ในการใช้งาน ค่าใช้จ่ายกับผลลัพธ์ที่ได้คุ้มค่าหรือไม่ อาจเปลี่ยนมาเลือกใช้ระบบอื่นทดแทน

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

บริษัทมีการวางแผนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างการทำงานของระบบ ERP ตั้งแต่เริ่มโครงการติดตั้งระบบ โดยมีการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินสถานการณ์ขององค์กร รวมถึงทัศนคติและความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยผลสรุปจากการทำแบบสอบถามนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการรวมระบบงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของโครงการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินการโครงการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ร่วมกันมากที่สุด

6) ปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“ผู้บริหารระดับสูง สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อน ผลักดันโครงการให้ดำเนินได้อย่างสำเร็จลุล่วง”

Manager 1 :

“การเข้าใจถึง process การทำงานของทุกๆ module ที่เชื่อมโยงจะสามารถทำให้ผู้ใช้งานแต่ละส่วน แต่ละคนเข้าใจถึงความสำคัญและหน้าที่ในส่วนที่รับผิดชอบ เพื่อให้การใช้งาน ERP เป็นไปอย่างถูกต้องและนำไปใช้ประโยชน์ได้”

Manager 2 :

“ขึ้นอยู่กับการวางโครงสร้าง (Blueprint) ที่ติดตั้งแต่ต้น ซึ่งต้องมองไปถึงอนาคตด้วยเช่นกัน รวมทั้งต้องมีการถ่ายทอดความรู้ การใช้งาน และหมั่นทบทวนกระบวนการทำงานให้ กระชับ และสอดคล้องต่อวิสัยทัศน์อยู่เสมอ”

Officer :

“ทุกปัจจัยโดยเฉพาะ บุคลากร ผู้บริหาร user เอง หรือ ระบบใช้งานที่เหมาะสม”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน โดยผู้ใช้งานก็ต้องสามารถถ่ายทอดความรู้ ในกระบวนการทำงานของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้ และเข้าใจด้วย เพราะระบบ ERP พื้นฐานมาจากการ เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานหนึ่งไม่ให้เกิดกำแพงกันระหว่างกัน หากผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจถึงความสำคัญของแต่ละหน่วยงานจะทำให้มองภาพรวมของการทำงานของระบบ ได้อย่างดี และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด

4.3.3.2 ตัววัดความสำเร็จของระบบ ERP

แบ่งเป็นความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ ระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

1) ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“ค่อนข้างพอใจ แต่ถ้าเรื่องราคาในการพัฒนาไม่แพงเหมือนในปัจจุบันก็จะดีมาก”

Manager 1 :

“ในเรื่องการออกแบบระบบยังทำได้ไม่ดี และไม่ครอบคลุมการใช้งานในทุกรูปแบบ ยังขาดตกบกพร่อง ในบางจุดยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของ user ที่แท้จริงกับการนำมา apply ใช้งานกับระบบร่วมกัน”

Manager 2 :

“พวกรายงานเรียกดูในหลายมิติแยกตาม detail ของแต่ละธุรกิจไม่ได้เลย ดูได้แค่ standard report ของ SAP ที่มีให้ซึ่งมันก็ไม่พอกับความต้องการ สุดท้ายเราก็ต้องมาทำใน excel เสนอให้นายคู่อีกที”

Officer :

“มีความพอใจระดับหนึ่ง แต่ปัญหาก็มีเยอะมากพอสมควร เนื่องจากตอน Test ไม่เจอปัญหาดังกล่าว”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

โดยรวมพอใจในการใช้งาน แต่พบว่าในขั้นตอนของการออกแบบระบบ ยังไม่ครอบคลุมกับการใช้งานที่แท้จริงซึ่งได้ถูกมองข้ามไป ส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้งาน เช่น รายงานที่แสดงผลไม่ตรงกับความต้องการ

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

ผู้ใช้งานมีความพอใจในการใช้งานของระบบที่สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก แต่ที่มีปัญหากับผู้ใช้งานอย่างมากคือความพอใจในการแสดงผลรายงานที่ยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

2) ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ ERP(โปรแกรมสำเร็จรูป SAP)

PM :

“ในช่วงแรกอาจจะยังไม่ได้รับเต็มประสิทธิภาพมากนัก ต้องให้ทำงานไปสักระยะหนึ่งแล้วมีการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม ถึงจะช่วยงานได้มากจนเป็นที่พอใจ”

Manager 1 :

“อยู่ในระดับที่น่าพอใจแต่ยังต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม ทั้งในการออกแบบระบบเพื่อรองรับการทำงานหลายรูปแบบที่แตกต่างกันและ ต้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการใช้งานในระดับ User เพื่อให้ใช้งานอย่างถูกต้องและครบถ้วน”

Manager 2 :

“SAP ไม่สามารถตอบโจทย์ได้ในบางธุรกิจ เพราะสำหรับบางธุรกิจอาจไม่ต้องใช้ Program ด้มากขนาด SAP ก็ได้ เนื่องจากอาจสร้างความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นการนำเอา ERP มาใช้ในแต่ละบริษัทควรต้องพิจารณาความเหมาะสมให้ดีด้วย”

Officer :

“เป็นที่น่าพอใจระดับหนึ่ง คิดว่ามันมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ต้องดูว่าจะช่วยพนักงานตรงจุดไหนได้บ้างจะลดงาน แต่ไม่ได้ลดคนได้อย่างไร คือเอามาใช้แล้ว พนักงานยังแน่ใจว่ายังมีงานทำกันอยู่”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

“ต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ระบบเพิ่มเติมหลังจากการใช้งานสักระยะ จึงทำให้เกิดการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การเลือกใช้ระบบเหมาะสมกับบางธุรกิจ บางธุรกิจก็อาจไปทำให้ขั้นตอนการทำงานยุ่งยากมากกว่าเดิม”

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

ผู้ใช้งานทุกคนเกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพราะด้วยการทำงานของระบบ ERP ที่ต้องเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานอื่น ทำให้การทำงานต้องมีความระมัดระวังเพิ่มขึ้นเพราะมีผลกระทบกับผู้อื่นที่จะนำข้อมูลไปใช้ด้วย และจากงบการเงินรวมของบริษัทหลังจากมีการติดตั้งระบบตั้งแต่ ม.ค. ปี 2009 ซึ่งเป็นรอบบัญชีของการนำระบบ SAP ECC 6.0 จนถึง ก.ย. 2009 กับเทียบผลการดำเนินงานตั้งแต่ ธ.ค. 2008 ที่ยังไม่ได้ใช้ระบบ SAP ECC 6.0 พบว่า มีสถานะทางการเงินที่มั่นคงยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากในปี 2009 บริษัทมีรายได้รวม และกำไรสุทธิ เมื่อคิดเป็นร้อยละผลสรุปดังตารางที่ 4.43 ดังนี้

ตารางที่ 4.43 แสดงงบการเงินรวมของบริษัทในรายการรายได้รวม และกำไรสุทธิ

งบ	2008	2009								
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
การเงินรวม		+เพิ่มขึ้น/-ลดลง (%) จากเดือนก่อน								
รายได้รวม	+2.24	+5.77	+3.69	+5.86	+2.03	+3.24	+10.73	+0.42	+10.71	-0.12
กำไรสุทธิ	+4.34	+10.25	+7.54	+10.70	+4.23	+4.94	+17.74	+18.44	+20.74	-10.91

จากตารางที่ 4.43 งบการเงินรวมของบริษัทที่แสดงในรายการรายได้รวม และกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นในแต่ละเดือนตั้งแต่มีการติดตั้งระบบในม.ค.2009 แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่อยู่ในระดับสูง ส่วนหนึ่งก็มาจากการใช้ระบบ ERP ที่มีการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการขยายธุรกิจต่อเนื่องสู่ธุรกิจเคมีภัณฑ์อย่างครบวงจร ทำให้บริษัทมีผลกำไรที่มั่นคงและสม่ำเสมอ

3) ตัวชี้วัดใดที่แสดงถึงความสำเร็จของระบบ ERP ที่เกิดขึ้น

PM :

“ระยะเวลาในการทำงานต้องลดลง ค่าใช้จ่ายเช่น ค่าโทรศัพท์ Fax หรือการจ้างคนต้องลดลง แต่ปัจจุบันยังไม่ใช่ รวมถึงรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นได้ตลอดเวลา และไม่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อรองรับงานอยู่บ่อยๆ เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เวลา และทรัพยากรอื่นๆตามมา”

Manager 1 :

“ข้อมูลในระบบ ERP ต้องมีและสามารถนำไปใช้งานได้สะดวกและครบถ้วน”

Manager 2 :

“ERP ขององค์กรนั้นเมื่อใช้งานแล้วต้องเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

Officer :

“สามารถทำรายการได้ตามปกติประจำวัน ไม่ติดขัด ไม่ต้องมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้อีกรอบ ให้เชื่อใจได้เลยว่าถูก”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

การยอมรับของบุคลากรในองค์กรว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้ เช่น ช่วยลดงาน ลดการจ้างคน ระยะเวลาทำงานที่ลดลง ค่าโทรศัพท์ ค่าโทรสาร เป็นต้น ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม ปรับปรุงระบบต้องลดลงด้วย นั้นแสดงให้เห็นว่าไม่เกิดปัญหาในการใช้ระบบจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายไปกับสิ่งเหล่านี้

4) อุปสรรคที่ขัดขวางความสำเร็จของระบบ ERP

PM :

“ทัศนคติของคนที่มีต่อ SAP ว่าจะมาแย่งงาน ทำให้ตนเองต้องตกงาน”

“งบประมาณในการจัดทำระบบ ถ้ามีงบไม่เพียงพอในการจัดทำให้เสร็จเป็นระบบในคราวเดียว จะส่งผลให้เกิดความลำบากในการใช้งาน และทำให้ทัศนคติของคนทำงานเปลี่ยนไปในทางลบ”

“ระยะเวลาในการพัฒนาระบบและฝึกอบรม ถ้าน้อยเกินไปก็จะมีปัญหาในการใช้ระบบ เนื่องจาก ไม่มีการตรวจสอบข้อผิดพลาดของระบบมาก่อนเพราะต้องรีบ Go live และ

พนักงานจะใช้งานไม่ได้ดีเพราะไม่รู้ว่าแต่ละ module ที่ทำนั้นจะช่วยเหลืองานของตนเองได้อย่างไร”

Manager 1 :

“ขาดความรู้ความชำนาญและไม่เข้าใจความเกี่ยวโยงของระบบต่างๆใน ERP ทำให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือนำไปใช้งานไม่ได้”

Manager 2 :

“หากเกิดความผิดพลาดต้องไม่ถือโทษกัน ควรช่วยกันแก้ปัญหา จะทำให้ระบบเป็นที่ยอมรับของทุกคนและเป็นผู้ช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามมาอีกมาก”

Officer :

“การไม่พร้อมหรือเข้าใจในระบบของ User ที่ใช้งานว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า

ความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในระบบของผู้ใช้งานที่ยังไม่สามารถมองเห็นภาพรวมในการทำงานของระบบที่มีการเชื่อมโยงกับระบบงานย่อยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ไม่ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับว่าจะช่วยเหลือการทำงานของตนเองได้อย่างไร ทศนคติ การยอมรับของผู้ใช้งานบางคนที่มีกับระบบในแง่ลบ เช่น มีระบบเข้ามาช่วยจะทำให้ตนเองตกงาน หรือตนเองยังไม่มีความพร้อมในการใช้ระบบทำไม่ยอมรับที่จะใช้ระบบ เป็นต้น อุปสรรคในการทำงานร่วมกันของผู้ใช้งาน เช่น การผลัดภาระความผิดพลาดไม่ยอมรับผิดกัน เป็นต้น

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการศึกษาเอกสารบริษัทพบว่า

ช่วงที่ใกล้จะถึงกำหนดปิดโครงการ บริษัทที่ปรึกษาจะมีการเร่งรีบทำงานมากเกินไป เพราะเกรงว่าจะปิดโครงการไม่เสร็จตามกำหนด จึงทำให้ไม่มีการตรวจสอบระบบให้ครบถ้วนตามที่ควรจะเป็น และงานบางอย่างที่ติดค้างกับ Key user ให้นำกลับไปแก้ไขก็ละทิ้งไปไม่ติดตามรายงานผลว่าสำเร็จหรือไม่ จนกระทั่งเมื่อมีการ Go live ระบบเรียบร้อยเมื่อผู้ใช้งานมีการใช้งานจริง จึงพบว่าไม่ได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามที่แจ้ง ทำให้ต้องมีการปรับปรุง แก้ไขระบบหลังจากใช้งานไปแล้วเป็นระยะเวลากว่า 2 เดือน