

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน
ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านที่ปรึกษากับความสำเร็จของ
การใช้งานระบบ SAP ของบริษัท เอบีซี จำกัด

A Study of the Relationship Between Organizational,
User, System Quality, and Consultant Factors and
the Success of SAP System Implementation in
ABC Company Limited

สุพรรณษา สุขเกษม^{1*} และณฐา ธรเจริญกุล²
Supansa Sukkasame^{1*} Natha Thornchareankul²

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
รหัสไปรษณีย์ 10260 ^{1*,2}

Master of Business Administration, Faculty of Account and Management Science, Southeast Bangkok
University, Bangkok, 10260 Thailand^{1*,2}

*Corresponding Author E-mail: ming-ok-bus@hotmail.com

(Received: September 19, 2025; Revised: November 19, 2025; Accepted: November 30, 2025)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านที่ปรึกษากับความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท เอบีซี จำกัด โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบัญชีบริษัท เอบีซี จำกัด จำนวน 140 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha จากการ Try Out จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุช่วง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานทั่วไป เคยได้รับการฝึกอบรม SAP มาก่อนใช้งาน และเคยใช้งานมากกว่า 5 ปี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านองค์กร ผู้บริหารมีการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม มีส่วนในการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงให้ความสำคัญต่อการนำระบบเข้ามาใช้งาน มีวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน 2) ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน มีการสร้างจิตสำนึกต่อผู้ใช้งานเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของระบบ SAP ต่อความสำเร็จขององค์กร ผ่านการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในองค์กร 3) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ สามารถปรับแต่งรายงานทางการเงินให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานและเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคได้อย่างเหมาะสม ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP มีค่า sig เท่ากับ 0.00 แสดงความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของตัวแปรทุกด้านในภาพรวมเท่ากับ 0.68 โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง

คำสำคัญ: ความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านที่ปรึกษา ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านองค์กร

Abstract

This study investigates the influence of four critical factors - organizational, user, system quality, and consultant- on the success of SAP system implementation at ABC Co., Ltd. A quantitative research design was employed, utilizing a sample of 140 accounting employees. Data were collected using a structured questionnaire, the content validity of which was verified by three experts, resulting in Index of Item-Objective Congruence (IOC) values ranging from 0.67 to 1.00. Reliability was established via a pilot test (N=30) using Cronbach's

Alpha, yielding an excellent overall coefficient of 0.91. Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson's correlation analysis. The demographic profile indicated that most respondents were female, aged 41–50 years, held a bachelor's degree, worked as general staff, had received SAP training, and possessed more than five years of system experience.

The findings revealed that effective implementation was characterized by: Organizational factors where management promoted teamwork, provided resource support, and articulated a clear strategic vision; User factors involving policies that encouraged recognition of the system's importance; System quality factors defined by the system's customization and integration capabilities; and Consultant factors reflecting the IT staff's technical expertise and effective support. The primary result demonstrates that all four factors are positively and statistically significantly correlated with the success of SAP system implementation ($p < 0.01$). The overall correlation coefficient (r) was 0.682, suggesting a moderately strong positive association among the variables.

Keywords: System Implementation Success SAP System, System Quality, Consultant, User, Organizational

บทนำ

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ เพื่อต้องการให้ธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เพิ่มศักยภาพ และการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นไม่เพียงแต่การลงทุนซื้อโปรแกรมอันทันสมัยเท่านั้น แต่ยังรวมถึงองค์ประกอบมิติด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งต่อความสำเร็จ ซึ่งช่วยสนับสนุนความเข้าใจ และการยอมรับสิ่งใหม่ และยิ่งจะช่วยนำพาความคาดหวังขององค์กรไปสู่บุคคลภายในองค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันได้ ซึ่งกิจกรรมหลักในกระบวนการทางธุรกิจ ภายในกลุ่มงานสนับสนุนโดยส่วนมากสามารถทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี เนื่องจากสามารถช่วยลดต้นทุน และกระบวนการดำเนินงาน รวมไปถึงการสร้างฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ธุรกิจ อันก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค และกลุ่มเป้าหมาย หากองค์กรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จะสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการธุรกิจภายในองค์กรให้ดำเนินการไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ยังสามารถนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตทันต่อการแข่งขัน และทัดเทียมกับองค์กรอื่นในภาคธุรกิจเดียวกัน จากการขยายตัวของธุรกิจที่มีแต่จะเพิ่มมากขึ้น องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาการทำงานให้สามารถรองรับกับกิจกรรมทางธุรกิจที่มีมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น ด้วยการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบ SAP ซึ่งหากไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการบริหารจัดการภายในองค์กรก็อาจเกิดเป็นปัญหาตามมาในอนาคต

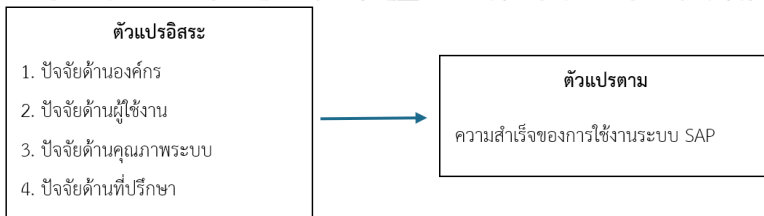
ระบบ Systems Applications and Products (SAP) ถือเป็นโปรแกรมหนึ่งของระบบการบริการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเชื่อมระบบการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีอยู่ทั้งหมดเข้าด้วยกันให้เป็นระบบเดียวที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการในทุกระดับการทำงาน เช่น ระบบบัญชี ระบบการเงิน ระบบจัดการสินค้าคงคลัง ระบบซื้อ และระบบจัดจำหน่าย เป็นต้น ส่งผลให้หลายองค์กรมี

การปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบ SAP ทดแทนระบบเก่า แต่ทั้งนี้ในการเปลี่ยนแปลงด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์กรนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเพื่อให้การนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มศักยภาพให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และลดความเสียหายให้น้อยที่สุด จากการศึกษางานวิจัยพนักงานบัญชีบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบมากที่สุด ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กรให้ความสำคัญรองลงมาตามลำดับ และปัจจัยทั้ง 4 ด้านยังมีอิทธิพลเชิงบวกกับปัจจัยความสำเร็จด้านบุคลากร และด้านองค์กรอีกด้วย (ศิริเดช คำสุพรหม, 2563) บริษัท เอปซี จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับบัญชี การทำบัญชี และการตรวจสอบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี และภาษี มีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรทางองค์กรธุรกิจ SAP เพื่อทดแทนระบบเก่า ซึ่งในปัจจุบันพบว่า ประสบปัญหาอยู่ในหลายมิติที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข เช่น มีปัญหาความไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วนของเอกสารทางการค้า ซึ่งไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ รวมถึงยังไม่สามารถปรับให้เข้ากับองค์กรได้ ข้อมูลที่นำขึ้นระบบ SAP ไม่ถูกต้อง ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มกระบวนการในการทวนสอบข้อมูล สิ้นเปลืองระยะเวลาในการดำเนินงาน เกิดความล่าช้า และเกิดขั้นตอนการดำเนินงานที่สูญเปล่า

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านที่ปรึกษากับความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท เอปซี จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านที่ปรึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท เอปซี จำกัดอย่างน้อย 1 ปัจจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดของโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

SAP หรือระบบ Systems Application and Products เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประเภท ERP ชนิดหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรเป็นระบบเดียวกัน เพื่อช่วยในการวางแผน และวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรขององค์กร ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ สามารถนำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้ ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูล และตรวจสอบสถานะของบริษัทได้ ซึ่ง Riszkey & Togar (2022) ได้กล่าวว่าระบบ SAP คือระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ระบบหนึ่งที่บูรณาการกระบวนการทางธุรกิจ 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่เป็นกิจกรรมด้านการวางแผนการผลิต และกลุ่มกิจกรรมด้านการขนส่งและกระจายสินค้าแบบผสมผสาน

ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ตั้งแต่ผู้ผลิตจนถึงผู้บริโภค โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลได้ทันที (Real-time) มีการเข้าถึงข้อมูลร่วมกันทั้งองค์กร ทางด้าน Shaio et al. (2019) ได้กล่าวว่า SAP มีการทำงานที่ให้ข้อมูลแบบทันทีที่มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำของกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถจัดการ และใช้งานระบบการทำงานของธุรกิจทั้งหมด เช่น ด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ด้านการขายและการตลาด ทั้งนี้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ SAP จะประกอบไปด้วย Modules ที่มีหน้าที่แตกต่างกันไป แต่จะมีส่วนที่เชื่อมโยงกันในแต่ละ Modules จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลซ้ำ และมีการพัฒนาขึ้นมาในลักษณะของ Based on Best Practice in Industry (สุวิมล เกษมชัยนันท์, 2555)

ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ 3 ขั้นตอนของ Kurt Lewin (Kurt Lewin's Three Step Change Model)

สุรัตน์ โพธิปราสาท และสุขพิชัย คณะช่าง (2566) กล่าวว่า โมเดลนี้ได้พัฒนาโดยนักจิตวิทยา Kurt Lewin ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การละลายพฤติกรรม (Unfreeze) การเปลี่ยนแปลง (Change) และการเกิดพฤติกรรมใหม่ (Refreeze) ซึ่งเน้นการเตรียมองค์กรให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง การดำเนินการเปลี่ยนแปลง และการยึดติดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมองค์กร



ภาพที่ 2 กระบวนการในการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 1 คือการละลายพฤติกรรม (Unfreezing) เป็นขั้นตอนที่เกิดจากเงื่อนไขสภาพแวดล้อม และสภาพเดิมขององค์กรที่เป็นอยู่ในขณะนั้นเกิดปัญหา ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งอาจเกิดจากโครงสร้าง หรือเทคโนโลยีที่ขาดประสิทธิภาพ หรือพนักงานขาดทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม จึงต้องสร้างการยอมรับ และความเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นแรงจูงใจต่อพนักงานในการที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยอาจมีการเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยม ทัศนคติ ให้ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 คือ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง (Changing) เป็นขั้นตอนของการนำแผนงาน และวิธีการ รวมถึงเทคนิคต่าง ๆ เพื่อไปปฏิบัติขับเคลื่อนไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ต้องการ โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องสร้างความเชื่อมั่น และต้องมีการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนั้น และต้องสร้างความรู้สึถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน และเป็นเจ้าของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 คือ ขั้นตอนการรักษาการเปลี่ยนแปลงให้อยู่กับองค์กรได้อย่างถาวร (Refreeze) เป็นระยะที่ผู้มีส่วนร่วมในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเกิดการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง เกิดเจตคติ หรือพฤติกรรมใหม่ ซึ่งผู้นำของการเปลี่ยนแปลงต้องสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นคงอยู่ต่อไป โดยต้องมีการกำหนดเป็นนโยบาย หรือแนวปฏิบัติ ซึ่งจะสร้างความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงด้วยนโยบายระบบ และโครงสร้างขององค์กร เป็นวิธีการที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่กับองค์กรอย่างถาวร ซึ่งจะกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด

ดังนั้น Kurt Lewin's Three Step Change Model จึงสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม และความพร้อมของพนักงาน รวมไปถึงปัจจัยด้านผู้ใช้งานที่ต้องมีการสร้างจิตสำนึกต่อผู้ใช้งานเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของระบบ SAP ต่อความสำเร็จขององค์กร และต้องให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การนำระบบ SAP ประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้สารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)

อิริตา มธูรสพรวัฒนา (2561) โดยแนวคิดนี้ได้ถูกออกแบบโดย William H. DeLone และ Epharim R. McLean ในปี ค.ศ. 1992 เพื่อใช้ในการประเมินต่อการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งมีปัจจัยชี้วัดความสำเร็จ แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพการทำงานของระบบ มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ความง่ายในการใช้งาน ความรวดเร็วต่อการตอบสนอง ระบบมีเสถียรภาพ ความพร้อมในการใช้งาน มีความสามารถในการปรับระบบ
2. ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นการวัดคุณภาพของข้อมูลที่ส่งมาจากระบบ โดยวัดจากการใช้งานข้อมูล มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความง่ายในการเข้าใจ ความสมบูรณ์และถูกต้อง ความสัมพันธ์ของข้อมูล ข้อมูลมีความปลอดภัย
3. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจระหว่างลูกค้ากับบริการนั้น ๆ เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการบริการที่ดีให้ลูกค้า ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า
4. ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) จะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อผู้ใช้งานมีความสมัครใจโดยวัดผลจากความถี่ในการใช้งาน เวลา/จำนวนครั้งในการใช้งาน จำนวนการเข้าถึงระบบ เป็นต้น
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดได้ระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ตามที่คาดหวัง โดยตัวแปรที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ การกลับมาใช้งานอีก ความพึงพอใจโดยรวม
6. ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ตัวแปรที่ใช้วัด ได้แก่ การประหยัดเวลา ประหยัดต้นทุน และการตัดสินใจที่ดีขึ้น

ดังนั้นทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้สารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone & McLean จึงสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้าน

คุณภาพระบบ กล่าวคือ หากระบบมีคุณภาพ ข้อมูลที่ส่งออกมีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ รวมไปถึงปัจจัยด้านที่ปรึกษาที่มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความเชี่ยวชาญต่อธุรกิจนั้นๆ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจที่จะใช้งานระบบ และเกิดทัศนคติที่ดี มีความตั้งใจใช้และมีความถี่ต่อการใช้ระบบ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารจัดการภายในองค์กร และโครงสร้างการดำเนินงาน ผ่านการกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายขององค์กร (นราภรณ์ จรัสสุนทรกุล และสิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2567) ซึ่งหากมีการสนับสนุนจากต่อการจัดการจากผู้บริหารระดับสูง (Fadellelmouta, 2018) ก็จะช่วยเพิ่มความสำเร็จของการใช้งานระบบ ERP ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น (AlMuhayfith and Shaiti, 2020) และยังพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การฝึกอบรมการบริหารโครงการ การมีวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของระบบ การบริหารความเปลี่ยนแปลงอย่างรอบคอบ รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การติดตั้ง ERP ประสบความสำเร็จ (Tarhini, Ammar, Tarhini and Masa'deh, (2015)) สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ 3 ขั้นตอนของ Kurt Lewin ในขั้นที่ 1 การละลายพฤติกรรม (Unfreezing) ซึ่งองค์กรจะต้องทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ต้องสร้างความพร้อม และการสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และความตั้งใจของผู้ใช้งาน ในการใช้ระบบ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและความสำเร็จของการใช้งานระบบ นอกจากนี้แล้วหากผู้ใช้งานมีประสบการณ์ การใช้ SAP มาก มีทักษะการใช้ระบบ SAP มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ ก็จะสามารถเข้าใจในเนื้อหา ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย เนื่องจากจะเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยต่อการใช้งาน (ชนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล, 2563) นอกจากนี้แล้วผู้ใช้งานต้องมีการแบ่งปันข้อมูล และความรู้ต่อกัน ในด้านการใช้งานระบบ SAP ต้องมีการจัดอบรมอย่างเหมาะสมก่อนการปฏิบัติงาน (ศิริเดช คำสุพรหม, 2563) สอดคล้องกับ

ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ 3 ขั้นตอนของ Kurt Lewin ในขั้นที่ 2 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง (Changing) และ 3 ขั้นตอนการรักษาการเปลี่ยนแปลงให้อยู่กับองค์กรได้อย่างถาวร (Refreeze) โดยผู้ใช้งานต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง และปฏิบัติตามนโยบายที่เกิดขึ้น

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางเทคนิคของระบบ เช่น ความเสถียร ความเร็ว ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย และสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้สารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (1992) ที่กล่าวว่า คุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการวัดระดับความพึงพอใจและความสำเร็จของผู้ใช้งานระบบ และ Saarinen Timo (1996) ที่กล่าวว่าหากระบบสามารถตอบสนองต่อการให้บริการสารสนเทศต่อผู้ใช้งาน เนื้อหา คุณภาพ มีความถูกต้อง มีความยืดหยุ่นที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาระบบซึ่งจะทำให้การใช้งานระบบประสบความสำเร็จ

ปัจจัยด้านที่ปรึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถของที่ปรึกษา หรือผู้ให้บริการในการสนับสนุนการวางแผน การปรับใช้ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้สารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone and McLean (1992) ประเด็นเกี่ยวกับการส่งมอบบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจระหว่างลูกค้ากับบริการนั้น ๆ และ Barth and Koch (2018) การสนับสนุนจากภายนอก เช่น ทีมที่ปรึกษาระบบที่มีความสามารถ จะส่งผลให้การอัปเกรดระบบ ERP ประสบความสำเร็จ

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านที่ปรึกษา ล้วนมีความสัมพันธ์ต่อการนำ SAP มาใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยการบริหารที่เป็นระบบ โดยใช้แนวคิดที่หลากหลาย เช่น การบริหารการเปลี่ยนแปลง 3 ขั้นตอน (Kurt Lewin's Three Step Change Model) ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้สารสนเทศ (IS Success Model) การเลือกใช้ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้จึงครอบคลุมทั้งมิติด้านเทคโนโลยี มนุษย์

และองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

ระเบียบวิธีวิจัย

ประเภทของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ ERP โดยโปรแกรม SAP ของบริษัท เอบีซี จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ พนักงานบัญชีของบริษัท เอบีซี จำกัด ซึ่งมีจำนวน 140 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ พนักงานบัญชี บริษัท เอบีซี จำกัด โดยเป็นผู้ใช้งานระบบจริงขั้นต่ำ 3 เดือน จากการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คำนวณขนาดตัวอย่างได้ 103.70 ตัวอย่าง คิดเป็น 104 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญเสียจากการตอบกลับ จึงได้แจกแบบสอบถามแก่ประชากรทั้งหมด 140 คน ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามสมบูรณ์กลับมา 140 ชุด ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน แผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ ระยะเวลาในการใช้งานระบบ SAP เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP มาก่อนหรือไม่ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของ

ระบบ SAP ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Linkert Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ
2. ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ
3. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ
4. ปัจจัยด้านที่ปรึกษา ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ SAP ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Linkert Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามดังนี้ (วนิดา วาติเจริญ และคณะ, 2560)

- | | |
|---|------------------------------|
| 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง ไม่แน่ใจ |
| 2 | หมายถึง ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951) จากการ Try Out จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ให้กับพนักงานบัญชีบริษัท เอบีซี จำกัด จำนวน 140 คน
2. ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แต่ละฉบับ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ข้อคำถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อคำถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของระบบ SAP และข้อคำถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ SAP บัญชี ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผล กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) จากสูตรดังนี้ (ละเอียด ศิลา น้อย และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ, 2562)

กำหนดความหมายของช่วงระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential data analysis)

การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson Product Moment Correlation) ใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Correlation) ซึ่งต้องเป็นตัวแปรที่ได้จากการวัดในระดับสูง คือระดับอันตรภาค หรือระดับอัตราส่วน และเป็นตัวแปรที่วัดจากประชากรเดียวกันหรือกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (พรณี สิกิวัฒน์นะ, 2565)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	
1.00	หมายถึง	สมบูรณ์
0.80 – 0.99	หมายถึง	สูงมาก
0.60 – 0.79	หมายถึง	สูง
0.40 – 0.59	หมายถึง	ปานกลาง
0.20 – 0.39	หมายถึง	ต่ำ
0.01 – 0.19	หมายถึง	ต่ำมาก
0.00	หมายถึง	ไม่มี

ผลการศึกษา

จำแนกตามเพศ จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 91.43 และเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

จำแนกตามอายุ จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 อายุ 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 อายุ 21-30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุ 51-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 72.90 ระดับปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน

คิดเป็นร้อยละ 2.10 ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ
จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่ากลุ่ม
ตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่ง พนักงานทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 75
ตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้บริหาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ตำแหน่งพนักงาน
อาวุโส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 9 คน
คิดเป็นร้อยละ 6.43 ตามลำดับ

จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานแผนกบัญชีทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 แผนก
บัญชีเจ้าหนี้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 แผนกบัญชีลูกหนี้ จำนวน 24 คน
คิดเป็นร้อยละ 17.14 แผนกบัญชีรายได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86
แผนกบัญชีสินค้าคงคลัง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 แผนกบัญชีธนาคาร
จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.85 แผนกบัญชีทรัพย์สิน จำนวน 11 คน คิดเป็น
ร้อยละ 7.85 แผนก Reporting จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 แผนก Admin/
Human Resource จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

จำแนกตามได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน SAP มาก่อน จากกลุ่มตัวอย่าง
140 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 90 คน คิดเป็น
ร้อยละ 64.3 ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 ตามลำดับ

จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานระบบ SAP จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน
พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งาน SAP 5 ปีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ
65.71 ใช้งาน SAP 1-2 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 ใช้งาน SAP 3-4 ปี
จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ใช้งาน SAP น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน
คิดเป็นร้อยละ 7.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จ ของการใช้งานระบบ SAP	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	อันดับที่
ปัจจัยด้านองค์กร	4.55	0.50	มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	4.45	0.50	มากที่สุด	3
ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	4.48	0.52	มากที่สุด	2
ปัจจัยด้านที่ปรึกษา	4.24	0.99	มากที่สุด	4
รวม	4.43	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.45) พิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านองค์กร ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.50) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ($\bar{X} = 4.48$, S.D.= 0.52) ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.50) และปัจจัยด้านที่ปรึกษา ($\bar{X} = 4.24$, S.D.= 0.69)

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านที่ปรึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท เอปซี จำกัด อย่างน้อย 1 ปัจจัยโดยมีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson Product Moment Correlation) ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson Product Moment Correlation) ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท เอพีซี จำกัด ในภาพรวม

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_{tot}	Y
X_1	1.00					
X_2	0.66*	1.00				
X_3	0.47*	0.71*	1.00			
X_4	0.39*	0.58*	0.57*	1.00		
Y	0.45*	0.56*	0.69*	0.53*	0.68*	1.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในภาพรวมของการใช้งานระบบ SAP (X_{tot}) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.68$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์ในแต่ละด้านของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP พบว่า ตัวแปรที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุดคือปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (X_3) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.69$) รองลงมาคือปัจจัยด้านผู้ใช้งาน (X_2) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.56$) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา (X_4) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.53$) และปัจจัยด้านองค์กร (X_1) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.45$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุช่วง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานทั่วไป เคยได้รับการฝึกอบรม SAP มาก่อนใช้งาน และเคยใช้งานมากกว่า 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในภาพรวมที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP ผลของการศึกษา แสดงให้เห็นว่าหากมีการสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ในภาพรวมมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ความสำเร็จจากการใช้งานระบบ SAP สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Almuhayfith and Shaiti (2020) ที่พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนต่อการจัดการของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการฝึกอบรม และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ และหทัยรัตน์ จีรรวมแสง (2559) ที่พบว่าปัจจัยในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้จากระบบ SAP 2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ 4) ปัจจัยด้านการสื่อสาร 5) ปัจจัยด้านการฝึกอบรม 6) ปัจจัยด้านคณะทำงาน (SAP Project Team) มีความสำคัญในระดับสูงต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SAP ในองค์กร

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง เนื่องจากระบบมีความสามารถในการปรับแต่งรายงานทางการเงิน ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น และยังสามารถพัฒนาหรืออัปเดตได้ในอนาคต มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้สารสนเทศ ของ DeLone and McLean (1992) ที่กล่าวว่า คุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการวัดระดับความพึงพอใจและความสำเร็จของผู้ใช้งานระบบ และ Saarinen (1996) ที่กล่าวถึงความสำเร็จจากการใช้งานระบบสามารถวัดได้จากระบบสามารถตอบสนองต่อการให้บริการสารสนเทศต่อผู้ใช้งาน ทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา คุณภาพ มีความถูกต้อง รวมไปถึงรูปแบบ และความยืดหยุ่นที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาระบบในอนาคต มีความถี่ในการใช้งาน

สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของศิริเดช คำสุพรหม (2563) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบเป็นอันดับแรก ซึ่งคุณภาพระบบควรมีคุณสมบัติด้านประสิทธิภาพต่อการแจ้งเตือนทั้งนี้เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูล สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการได้

ปัจจัยด้านผู้ใช้งานต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์กรมีการสร้างจิตสำนึกต่อผู้ใช้งานเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของระบบ SAP ต่อความสำเร็จขององค์กร ผ่านการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในองค์กร มีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ใช้งาน ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมอบรมและเตรียมพร้อมก่อนการใช้งานระบบ SAP ซึ่งก็จะส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีและเปิดรับการเปลี่ยนแปลง เมื่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเดช คำสุพรหม (2563) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้ใช้งานเป็นอันดับที่สอง ซึ่งหากผู้ใช้งานมีการแบ่งปันข้อมูล และความรู้ต่อกันในด้านการใช้งานระบบ SAP ต้องมีการจัดอบรมอย่างเหมาะสมก่อนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น และยังมีผลต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบอีกด้วย และจิรภัทร วิชญพงศ์ (2566) ยังพบว่าผู้ใช้งานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากต้องเป็นผู้ที่ใช้ในการทำงานประจำวัน ซึ่งจำเป็นต้องมีทักษะ และความเข้าใจในการใช้งาน ต้องมีการฝึกอบรม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP และหากมีการสื่อสารที่ดีก็จะช่วยต่อการส่งเสริมการใช้งาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน และแก้ปัญหาได้ง่าย

ปัจจัยด้านที่ปรึกษาต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับปานกลาง เนื่องจากที่ปรึกษาหรือเจ้าหน้าที่ IT มีความรู้และเข้าใจปัญหาของผู้ใช้งาน ติดตามประเมินผลการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการสนับสนุนด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับระบบ จึงจำเป็นต้องมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้และฝึกอบรมให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่าย ซึ่งสอดคล้อง

กับศิริเดช คำสุพรหม (2563) ได้ระบุว่าการศึกษาที่สามารถเข้าใจปัญหาของผู้ใช้งาน และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนี้แล้วหากที่ปรึกษามีประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญต่ออุตสาหกรรมนั้น ๆ ก็จะช่วยให้ประสบความสำเร็จได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของนราภรณ์ จรัสสุนทรกุล และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2567) เนื่องจากการนำ SAP มาใช้งานให้ประสบความสำเร็จต้องใช้ทีมที่มีความรู้และเชี่ยวชาญกับอุตสาหกรรมนั้น ๆ เพื่อให้วิเคราะห์ความต้องการ และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว และถ่ายทอดความรู้ได้ครบถ้วน

ปัจจัยด้านองค์กรต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บริหารมีการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม มีส่วนในการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงให้ความสำคัญต่อการนำระบบเข้ามาใช้งาน มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบ SAP รวมถึงมีวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับจิรภัทร วิชญพงศ์ (2566) ได้ระบุว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ ERP ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร รวมถึงเครื่องมือที่จำเป็น ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายของการวางระบบ นอกจากนี้แล้วการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญยังเป็นสิ่งที่สร้างขวัญกำลังใจให้กับทีมงานที่เกี่ยวข้องด้วย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของนราภรณ์ จรัสสุนทรกุล และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2567) ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้น จะต้องได้รับความชัดเจนจากผู้บริหาร ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี รวมถึงไปถึงกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง และ (AlMuhayfith and Shaiti, 2020) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนต่อการจัดการของผู้บริหารมีผลต่อการใช้งานระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อค้นพบ / องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ได้องค์ความรู้ใหม่โดยจะเห็นได้ว่า การใช้งานระบบ SAP ในบริษัท ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์สูงสุดต่อความสำเร็จ รองลงมาคือปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร ผลการวิจัยนี้จึงช่วยยืนยันและขยายความเข้าใจโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean IS Success Model) เข้ากับการใช้งานจริงขององค์กร และยังให้แนวทางเชิงปฏิบัติแก่องค์กร ซึ่งควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพระบบ ควบคู่กับการสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน และการเลือกที่ปรึกษาที่เหมาะสม เพื่อให้การลงทุนในระบบ SAP ประสบผลสำเร็จสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1. นโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านระบบ SAP องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาและอบรมผู้ใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปีโดยให้ตัวแทนแต่ละแผนกเข้าอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ และนำมาถ่ายทอดแก่ผู้ใช้งานในหน่วยงานของตน เพื่อทบทวนความรู้ รวมถึงแลกเปลี่ยนทักษะในการทำงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง
2. นโยบายด้านการบริหารจัดการและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงระบบ SAP ให้มีความเหมาะสมกับธุรกิจในทุกมิติให้มากขึ้น และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และเชื่อมโยงกับระบบอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มการประมวผลที่เร็วขึ้น เพื่อรองรับข้อมูลที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้สามารถตรวจสอบได้โดยง่าย เพื่อลดระยะเวลาและการใช้ทรัพยากร

3. นโยบายด้านการคัดเลือกที่ปรึกษาระบบ SAP องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเลือกที่ปรึกษา โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในกระบวนการและกิจกรรมขององค์กร รวมถึงมีประสบการณ์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ SAP เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบ อีกทั้งยังสามารถถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อประกอบข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำไปเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานระบบ SAP เพื่อประโยชน์มุมมองที่หลากหลาย และชัดเจนมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมา 4 ปัจจัย ซึ่งยังมีอีกหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ เช่น ปัจจัยด้านบริษัทผู้พัฒนาระบบ ปัจจัยด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านความพร้อมทางเทคนิค เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของความสำเร็จของการใช้งานระบบ SAP มากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้วัดจากความสำเร็จจากการใช้งานระบบ SAP เป็นหลัก ซึ่งสำหรับการศึกษารั้งต่อไปยังมีความสำเร็จด้านอื่นที่สามารถนำมาวัดได้ เช่น ทัศนคติ การยอมรับ ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการออกแบบและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

รายการอ้างอิง

- ชนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเอสเอพี กรณีศึกษา: บริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมการท่องเที่ยว*, 7(2), 253-265. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/article/view/244460>
- จิรภัทร วิชญพงศ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP: มุมมองของที่ปรึกษาโครงการ. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:315062
- ฉัตรดา มธูสพรวัฒนา. (2561). *ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:147524
- นราภรณ์ จรัสสุนทรกุล และสิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2567). แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 11(1), 191-209. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/275450>
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2565). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วนิดา วาตีเจริญ รังสรรค์ เลิศในสัตย์ และสมบัติ พิฆทรัพย์. (2560). *ระเบียบวิธีวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ละเอียด ศิลาน้อย และกันทิมาลัย จินดาประเสริฐ. (2562). การใช้มาตรฐานค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์การโรงแรมและการท่องเที่ยว. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(15), 112-126. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/article/view/196862

- ศิริเดช คำสุพรหม. (2563). ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชี ในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*. 32(พิเศษ), 140–152. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUsthiparithatJournal/article/view/243262>
- สุรัตน์ โพธิ์ปราสาท และสุพพิชัย คณะช่าง. (2566). *6 Change Management Models (โมเดลการบริหารการเปลี่ยนแปลง) ที่ช่วยชีวิตองค์กรมาแล้วทั่วโลก*. BrightSide People. <https://brightsidepeople.com/6-change-management-models>
- สุวิมล เกษมชัยนันท์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำ SAP มาประยุกต์ใช้ในมุมมองของ นักบัญชีการไฟฟ้านครหลวง. [วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:93328
- หทัยรัตน์ จีรรวมแสง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กรกรณีศึกษา: บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง. [สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/1948>
- AlMuhayfith, S. and Shaiti, H. (2020). The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*, 6(3), 87. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030087>
- Barth, C. and Koch, S. (2018). Critical success factors in ERP upgrade projects. *Industrial Management & Data Systems*, 119(3), 656–675. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2018-0016>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>

DeLone, W. and McLean, E. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Journal of Management Information Systems*, 3(4), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>

Fadelelmoula, A. A. (2018). The Effects of the Critical Success Factors for ERP Implementation on the Comprehensive Achievement of the Crucial Roles of Information Systems in the Higher Education Sector. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 21-44. <https://doi.org/10.28945/3942>

Riszkey, L. and Togar, A. N. (2022). Analysis of the successful implementation of SAP business one in PT. P.R. Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 27931–27947. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/6869/pdf>

Saarinen, T. (1996). An Expanded Instrument for Evaluating Information Systems Success. *Information and Management*. 31(2), 103–118. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(96\)01075-0](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(96)01075-0)

Shaio, Y. H., An An, C., Po, C. C., & Arniati, A. (2019). Critical success factors in Implementing enterprise resource planning systems for sustainable corporations. *Sustainability*, 11(23), 6785. <https://www.tysonfoods.com/who-we-are>.

Tarhini, A., Ammar, H., Tarhini, T. and Masa'deh, R. (2015) Analysis of the Critical Success Factors for Enterprise Resource Planning Implementation from Stakeholders' Perspective: A Systematic Review. *International Business Research*, 8(4), 25-40. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v8n4p25>

William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Journal of Management Information Systems*, 3(4), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition. Harper and Row, New York.

