

**ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี :**

**ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์**

**แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม**

**เสาวรัตน์ บุญสง่า**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต**

**สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**

**พ.ศ.2555**

**Factors Affecting Success of Using the SAP FI Module in Accounting:  
Employee' perceptions of the companies listed on the Stock Exchange of  
Thailand (SET): Communications and Telecommunications group**

**SAOWARAT BOONSANGA**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program  
Department of Accountancy  
Faculty of Accountancy, Dhurakij Pundit University**

**2012**

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอุปการคุณของผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ เป็นอย่างดี และตรวจแก้ไขจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้เขียนขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ผู้อำนวยการหลักสูตร หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชี ที่สละเวลาอันมีค่ามาให้การสนับสนุนและคำปรึกษาเป็นอย่างดี จนการทำสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้เขียนขอขอบพระคุณพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ให้โอกาสดีๆ ในการศึกษาต่อปริญญาโทและมอบทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษา ขอขอบคุณกำลังใจจากท่านอาจารย์ บิดา มารดา ครอบครัว และพี่น้องร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาของการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

อนึ่ง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจต่อไปในอนาคตได้

เสาวรัตน์ บุญสง่า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานงานวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตงานวิจัย.....	3
1.6 โครงร่างงานวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์.....	5
2. วรรณกรรมปริทัศน์.....	7
2.1 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.....	7
2.2 ระบบงาน SAP.....	8
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบ SAP มาใช้งาน.....	13
2.4 การวัดความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งาน .....	17
2.5 สรุป.....	23
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	24
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 กระบวนการในการทำวิจัย.....	27
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.7 สรุป.....	29
4. ผลการศึกษา.....	31
4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	31
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis).....	36
4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	43
5. สรุปผลการศึกษา.....	54
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	54
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	57
5.3 ปัญหาและข้อจำกัด.....	61
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	71
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
ประวัติผู้เขียน.....	84

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SAP.....	19
3.1 รายชื่อบริษัทที่ใช้งาน SAP.....	25
4.1 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม.....	36
4.2 การวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KMO and Bartlett's Test.....	37
4.3 ค่า Total variance Explained จากการทำให้ Factor Analysis.....	38
4.4 ค่า Rotate Component Matrix(a) จากการทำให้ Factor Analysis.....	39
4.5 Factor 1 ด้านคุณภาพระบบ.....	40
4.6 Factor 2 ด้านผู้ใช้งาน.....	41
4.7 Factor 3 ด้านที่ปรึกษา.....	41
4.8 Factor 4 ด้านองค์กร.....	42
4.9 การวัดค่า Cronbach's Alpha ของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน.....	42
4.10 ผลลัพธ์ค่าความสัมพันธ์ (Correlations) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้าน บุคลากร.....	44
4.11 ผลลัพธ์ค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ของตัววัดความสำเร็จ ด้านบุคลากร.....	45
4.12 ผลลัพธ์การวิเคราะห์การถดถอย (Coefficient) ของตัววัดความสำเร็จด้าน บุคลากร.....	46
4.13 ผลลัพธ์ค่าความสัมพันธ์ (Correlations) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้าน องค์กร.....	48
4.14 ผลลัพธ์ค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ของตัววัดความสำเร็จ ด้านองค์กร.....	49
4.15 ผลลัพธ์การวิเคราะห์การถดถอย (Coefficient) ของตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร	50
4.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	8
2.2	10
2.3	11
3.1	24
3.2	27
4.1	32
4.2	32
4.3	33
4.4	33
4.5	34
4.6	35
4.7	35
4.8	52
4.9	53

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม
ชื่อผู้เขียน	เสาวรัตน์ บุญสง่า
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อความสำเร็จ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งาน ด้านที่ปรึกษา และด้านคุณภาพระบบ ดำเนินการวิจัยโดยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม จำนวน 11 แห่ง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยเครื่องมือทางสถิติ Factor Analysis โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบเชิงยืนยันชั้นทฤษฎี และทดสอบสหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณด้วย Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคมที่นำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งาน และมีการใช้งานโมดูลย่อยของระบบ SAP FI มากกว่า 1 โมดูลย่อย ซึ่งโมดูลย่อยมีการใช้งานมากที่สุดคือ บัญชีลูกหนี้ (AR) รองลงมาคือ บัญชีเจ้าหนี้ (AP) และบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) ส่วนการบัญชีธนาคาร (BL) การบัญชีลงทุน (FI) การจัดการกองทุน (FM) และการจัดการตราเวล (TV) มีการใช้งานบ้างแต่ไม่มากนัก

ผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรด้วย Factor Analysis ของตัวแปรทั้งหมดที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี พบว่า เกิดการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่เป็น 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร



ผลการทดสอบสหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีกับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานที่ง่าย การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานต่างๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์องค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งานเกี่ยวกับทักษะความสามารถของพนักงาน การแบ่งปันความรู้ในการใช้ SAP กับเพื่อนร่วมงาน และการให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ปัจจัยด้านที่ปรึกษาเกี่ยวกับการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และความรู้ความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมที่ให้คำปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กรเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรด้าน IT อย่างเพียงพอ โดยปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่กล่าวมาข้างต้นนี้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านที่ปรึกษา ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยด้านผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 4 ด้านข้างต้นกับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

Thematic Paper Title	Factors Affecting Success in of Using the SAP FI Module in Accounting: Employee' perceptions of the companies listed on the Stock Exchange of Thailand (SET): Communications and Telecommunications group
Author	Saowarat Boonsanga
Thematic Paper Advisor	Dr. Siridech Kumsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2011

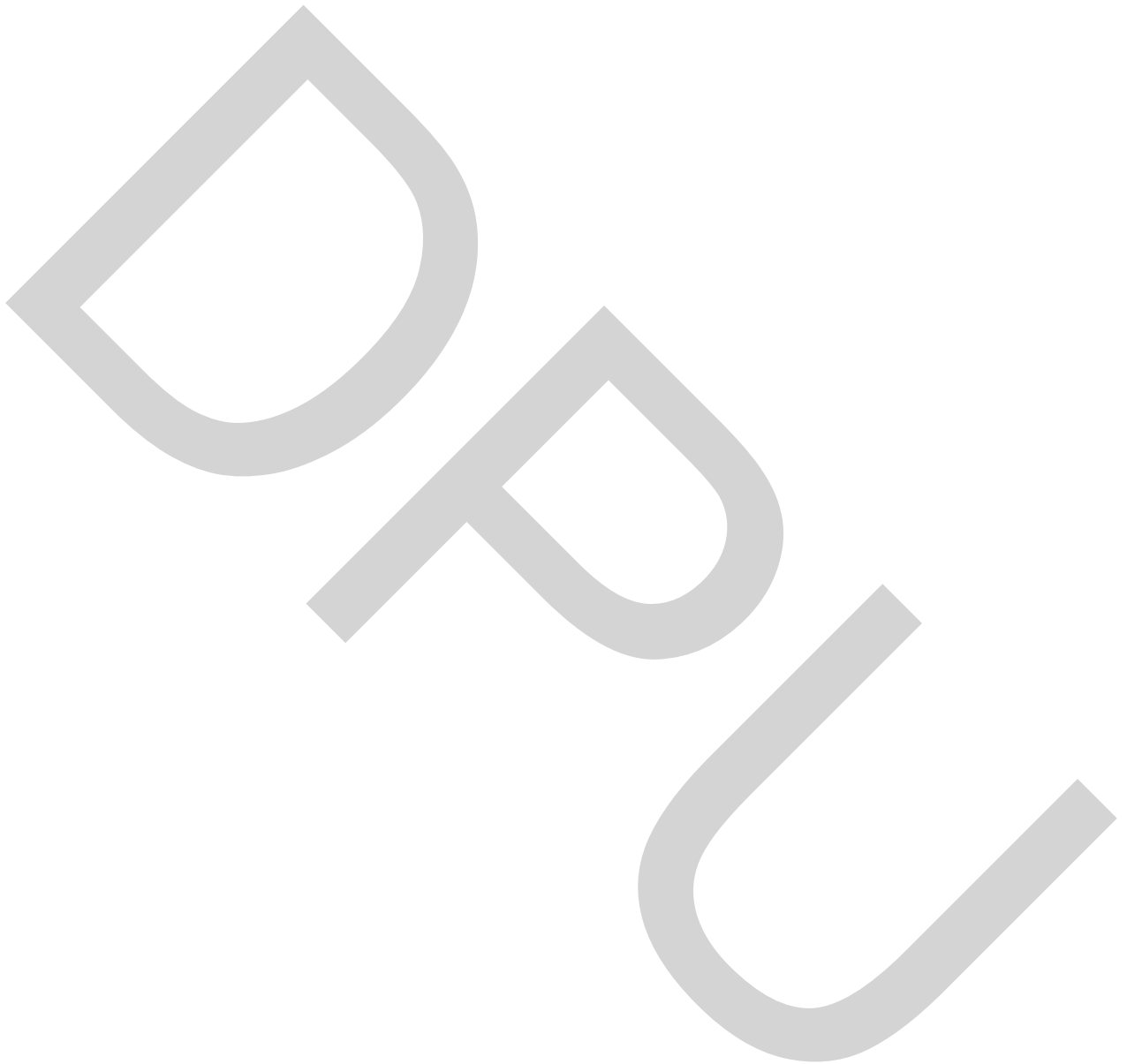
### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to study the factors affecting the successful implementation of SAP FI module used in the accounting process of companies listed (Communications and Telecommunications Group) on the Stock Exchange of Thailand (SET). In this study, there were four success factors: organizations, users, advisors of SAP and system quality. The data of this study was collected from a sample of employees of the 11 companies in the SET, by distributing questionnaires. The statistical data analysis was done by using the descriptive statistics for the general information of respondents. The data was analyzed the factors affecting the success by using Factor Analysis, correlation test and multiple regression analysis.

This study shows that SAP FI module is mainly used in listed organization in the SET. Some sub-module in SAP FI such as Accounts Receivable (AR), Accounts Payable (AP) and General Ledger (GL) are used entirely. Moreover, other sub-modules are also used partially such as Bank Accounting (BL), Investment accounting (FI) Fund Management (FM) and Travel Management (TV) but not much.

The results of this study indicate that the success factors of SAP modules FI implementation are an effective system quality, an efficient skill of user, a professional advisory and an organizational factor relating sufficient IT procurement. According to four factors above, it is found that these four factors positively correlate with the effect of successful human resources. The effective system quality is the most important factor affecting human resources. The next important factors are sufficient IT procurement and professional advisory respectively.

Furthermore, an effective system quality, an efficient skill of user, a professional advisory and an organizational factor (i.e. sufficient IT procurement) positively contribute to successful organization.



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจได้มีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ระบบข่าวสารข้อมูล ดังนั้นองค์กรธุรกิจต่างๆ จึงได้นำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งหนึ่งในซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่องค์กรธุรกิจต่างๆ นำมาใช้งานมากที่สุด คือ ERP-SAP ซึ่งบริษัท SAP เป็นผู้ผลิต ERP (มานิตย์ เบ้าทอง, 2552)

ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้มีการนำระบบงาน SAP มาใช้ในองค์กร เนื่องจากธุรกิจโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ และในฐานะที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์การการค้าโลก (ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด. บริษัทมหาชน). 2546. เรื่องการกำหนดส่วนงานภายใต้โครงสร้างบริษัท) ซึ่งมีการกิจและภาระผูกพันในการเปิดเสรีการให้บริการสื่อสารและโทรคมนาคมในปี 2459 ด้วยข้อตกลงดังกล่าวเป็นผลให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมทุกรายต้องเร่งปรับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชี และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานเพื่อรองรับการแข่งขันภายหลังการเปิดเสรีทางการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มบริษัทผู้ประกอบการสื่อสารและโทรคมนาคมต่างๆ ได้พัฒนาระบบงานการเงินและบัญชี โดยการนำระบบบัญชีการเงินใหม่ (SAP) มาใช้แทนระบบงานเดิมมาเป็นระยะเวลาหนึ่งพอสมควร

นอกจากนั้น ธุรกิจที่ประกอบกิจการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมยังเป็นกิจการที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและประกาศของคณะกรรมการสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในเรื่องต่างๆ รวมถึงเรื่องรายงานและข้อมูลทางด้านบัญชี จึงทำให้ระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะด้านข้อมูลทางการเงินและบัญชี ซึ่งระบบงาน SAP ที่

นำมาใช้งาน จะต้องบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน และเชื่อถือได้ จึงจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการนำมาใช้งาน

การนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ไปใช้ในองค์กรนั้น กิจการจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบงานให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับแต่ละองค์กรที่ตั้งใจจะใช้ระบบนั้นๆ (นพวรรณ รักยุติธรรมกุล, 2544) ทั้งนี้ สิ่งสำคัญในการนำระบบ SAP ไปใช้งานก็คือ ระบบ SAP มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีต้นทุนสูง และอาจเกิดปัญหาสำคัญซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือปัญหาด้านบุคลากรขององค์กรที่จะเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำ SAP เข้ามาช่วยในองค์กร (Bingi et al., 1999) และสำหรับบริษัทที่ยังไม่เคยมีระบบ ERP หรือ SAP เข้ามาช่วยในการดำเนินการกิจการและเมื่อธุรกิจมีการเติบโตมากขึ้น มีกระบวนการทางธุรกิจที่ซับซ้อนมากขึ้น การบริหารจัดการด้านการจัดการข้อมูลและธุรกรรมต่างๆ ให้ถูกต้องตลอดเวลาจึงอาจเป็นปัญหาที่ตามมา จนทำให้เกือบทุกธุรกิจต้องใช้บริการจากบริษัทที่เป็นที่ปรึกษามาให้บริการด้านการวางระบบซอฟต์แวร์ ERP ที่เรียกกันว่า ERP Consultant/Implementer เพื่อให้ความช่วยเหลือและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ให้กับผู้ใช้งาน

ด้านผลสำเร็จในการนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ไปใช้ในองค์กร จะพบได้ว่า มีทั้งบริษัทที่ประสบความล้มเหลว และประสบความสำเร็จในการติดตั้งและใช้งานระบบ โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยเรื่องบุคลากร (Calisir & Calisir, 2004) เนื่องจากผู้ประกอบการนิยมคิดว่าการนำระบบงานมาใช้ SAP ทั้งที่มีราคาแพง จะช่วยทำให้การดำเนินงานของบริษัทดีขึ้น ซึ่งความจริงแล้ว การนำระบบซอฟต์แวร์มาใช้งานจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยเฉพาะด้านบุคลากร ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งความรู้ด้านการใช้งาน ความเข้ากันได้กับระบบงานขององค์กร และการฝึกอบรมพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งานงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม โดยศึกษาจากผู้ใช้งานระบบ SAP โดยตรง ได้แก่ พนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ ระดับอาวุโส ระดับผู้เชี่ยวชาญ และระดับผู้จัดการ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ SAP มาใช้งานงานบัญชีว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง และกิจการมีการบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ รวมถึงปัญหาและ

ปัจจัยที่อาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการนำระบบซอฟต์แวร์ดังกล่าวมาใช้งาน โดยเฉพาะองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม เพราะเป็นองค์กรที่ต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1:** ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

$H_0$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

$H_1$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

**สมมติฐานที่ 2:** ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดผลสำเร็จด้านองค์กร

$H_0$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับตัววัดผลสำเร็จด้านองค์กร

$H_1$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัววัดผลสำเร็จด้านองค์กร

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของกิจการการสื่อสารและโทรคมนาคม เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการใช้งาน SAP

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาจากกิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งจะต้องเป็นบริษัทที่มีการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP และมีการติดตั้งอย่างน้อย 1 โมดูลด้าน financial เช่น General Ledger (GL), Bank Management (BM), Account Payable (AP), Account

Receivable (AR), Fixed Asset (FA) ทั้งนี้ ผู้ตอบงานวิจัย คือ พนักงานบัญชีผู้ใช้งานระบบ SAP ได้แก่ พนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ พนักงานบัญชีระดับอาวุโส ระดับหัวหน้าส่วนงาน และระดับผู้จัดการ

## 1.6 คำร่างของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ประกอบด้วยส่วนสำคัญทั้งหมด 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 เป็นการรายงานความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่เป็นเหตุผลทำให้เกิดความต้องการในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานงานวิจัย ขอบเขต และอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้

บทที่ 2 เป็นการนำเสนอส่วนที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย พร้อมทั้งการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่จะนำมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องที่จะทำการวิจัย

บทที่ 3 ในบทนี้จะเป็นการอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1) กรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นการกำหนดแปรอิสระ และตัวแปรตามที่จะนำมาใช้ในการวิจัย โดยตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดขึ้น เป็นตัวแปรที่ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการระบุกลุ่มประชากรตามขอบเขตงานวิจัย และทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3) กระบวนการในการทำวิจัย เป็นการกำหนดกรอบกระบวนการในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้น คือ การศึกษาความเป็นมาของปัญหา จนถึงการสรุปผลการวิจัยในขั้นตอนสุดท้าย

4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

5) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะอธิบายเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6) การวิเคราะห์ข้อมูล จะอธิบายถึงวิธีการที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการกำหนดสถิติที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 เป็นการรายงานผลการศึกษา โดยจะเป็นอธิบายวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ผลแยกตามสถิติที่นำมาใช้ ซึ่งจะทำการรายงานผลแยกสถิติแต่ละตัวอย่างละเอียด ได้แก่ การรายงานผลสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ พร้อมทำการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

บทที่ 5 เป็นการสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูล จะกล่าวสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์งานวิจัย และทำการอภิปรายผลการวิจัยโดยนำผลการวิจัยครั้งนี้เปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

## 1.7 นิยามศัพท์

เพื่อกำหนดขอบเขตของความหมายและให้ความเข้าใจที่ตรงกัน จึงกำหนดคำจำกัดความที่ใช้ ซึ่งประกอบด้วย

**ระบบ ERP** หมายถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร โดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งระบบ ERP เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันในวงการอุตสาหกรรม

**ระบบ SAP** หมายถึง ซอฟต์แวร์ทางด้าน ERP ที่มีการรวบรวม หรือผนวกฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือมีการเชื่อมโยงในส่วนของโมดูลทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะแบบเรียลไทม์

**โมดูล FI** หมายถึง โมดูลงานย่อยด้าน Financial Accounting หรือ โมดูลทางด้านบัญชีการเงินของระบบงาน SAP



**ปัจจัยความสำเร็จ** หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้การนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชีสามารถดำเนินได้อย่างคล่องตามเป้าหมาย

**การนำมาใช้งาน** หมายถึง การติดตั้งและนำระบบ SAP ไปใช้ในองค์กร ซึ่งมีการใช้งานโมดูล FI โดยเฉพาะการนำมาติดตั้งและใช้งานในธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม

## บทที่ 2

### วรรณกรรมปริทัศน์

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2.2 ระบบงาน SAP ERP
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบ SAP มาใช้งาน
- 2.4 การวัดความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งาน
- 2.5 สรุป

#### 2.1 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

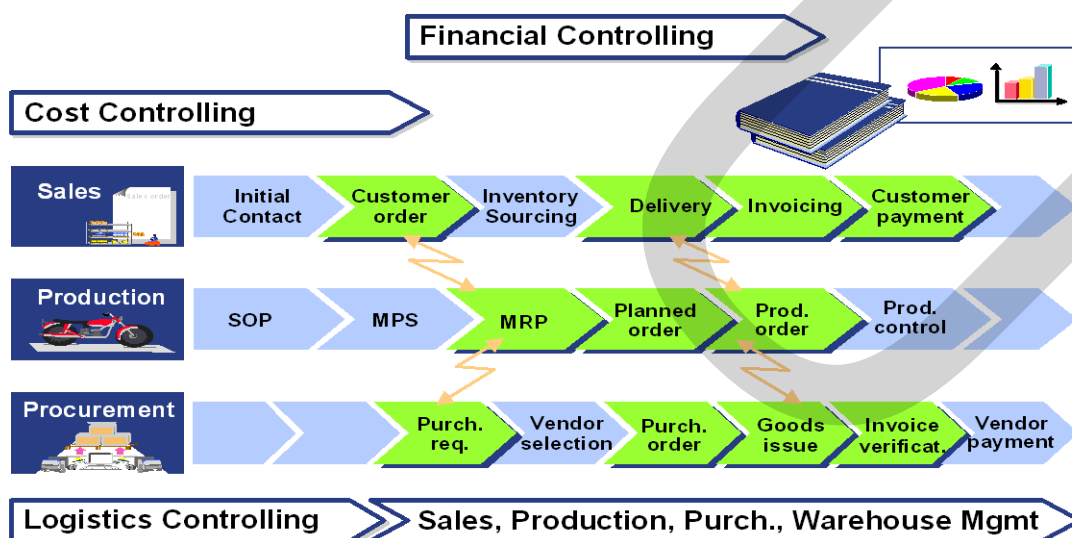
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพและเครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ให้แก่ผู้ภายในและผู้ภายนอกของกิจการ (วัชนีพร เศรษฐศักดิ์โก, 2551: 2-3) ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่ได้นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้งาน ดังนั้น จึงทำให้มีการนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีกันอย่างแพร่หลาย

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีส่วนประกอบหลัก 2 ส่วน ได้แก่ 1) ระบบบัญชีการเงิน และ 2) ระบบบัญชีบริหาร (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2547: 192-193) กล่าวคือ ระบบบัญชีการเงิน เป็นการบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นในรูปของตัวเงิน จัดหมวดหมู่รายการต่างๆ สรุปและตีความหมายในงบการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การนำเสนอ

สารสนเทศแก่ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องข้อมูลทางการเงินขององค์กร ส่วนระบบบัญชีบริหาร เป็นระบบการนำเสนอข้อมูลทางการเงินแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยบัญชีต้นทุน การงบประมาณ และการศึกษาระบบ โดยมีลักษณะสำคัญคือ เป็นการให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศทางบัญชีแก่ผู้ใช้ภายในองค์กร การดำเนินงานในอนาคตของธุรกิจ มีข้อมูลทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับปรับให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน

## 2.2 ระบบงาน SAP ERP

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning System) คือแนวความคิดในการบริหารเพื่อวางแผนและจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั่วทั้งบริษัทโดยการเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดซื้อ การผลิต การขาย สถิติบัญชี การเงินและงานบุคคล เป็นต้น เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งไปสู่ผลกำไรสูงสุดของบริษัท ซึ่ง ระบบ SAP เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปประเภท ERP ซึ่งมีฟังก์ภาพการทำงานที่สำคัญดังภาพที่ 2.1



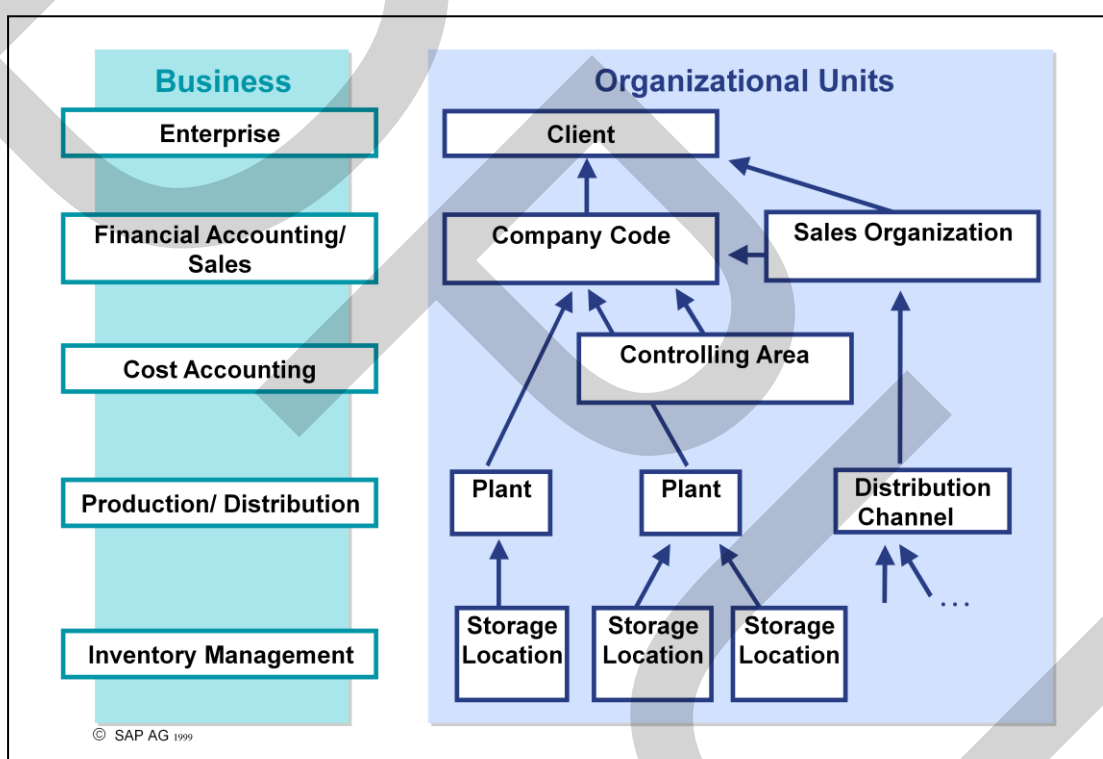
ภาพที่ 2.1 ฟังก์ภาพการทำงานของระบบ ERP

ที่มา: นฤตา คงสุข และจิรพงศ์ ทรัพย์มณี (2549: 5)

ประวัติความเป็นมาของระบบ ERP (ประพจน์ สุขมานนท์, 2547: 13) สรุปคร่าวๆ ได้ว่า ก่อนที่จะมีระบบ ERP นั้น เดิมในวงการอุตสาหกรรม ประมาณช่วงทศวรรษ ที่ 1960 ได้มีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในส่วนของการผลิตทางด้านความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต หรือที่เรียกเป็นทางการว่าระบบ Material Requirement Planning (MRP) ซึ่งก็คือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารและจัดการในส่วน of วัตถุดิบ ที่ใช้ในการผลิตเท่านั้น ต่อมาในช่วงประมาณทศวรรษที่ 1970 ระบบการผลิตในอุตสาหกรรมมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จึงมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในส่วนของการผลิตในด้านของเครื่องจักร และ ส่วนของเรื่องการเงิน นอกเหนือไปจากส่วนของวัตถุดิบ ซึ่งเราจะเรียกระบบงานเช่นนี้ว่า Manufacturing Resource Planning (MRP II) จากจุดนี้ทำให้พอจะมองเห็นภาพคร่าวๆ ของการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารงานในอุตสาหกรรมได้ ดังที่มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการได้กล่าวไว้ว่า ระบบ MRP นั้นจะเข้ามาช่วยในการจัดการทางด้าน Material ส่วนระบบ MRP II นั้น จะเข้ามาช่วยในการจัดการใน M อีกสองตัวนอกเหนือจาก Material คือ Machine และ Money ระบบ MRP II ตัวหนึ่งที่ชื่อ TIMS ของประเทศนิวซีแลนด์ จะพบว่ามียู่ 3 โมดูลหลักๆ ด้วยกันคือ Financial Accounting, Distribution และ Manufacturing และในโมดูลของ Manufacturing จะมี MRP รวมอยู่ด้วย จะเห็นได้ว่า ในการนำเอาระบบ MRP II เข้ามาช่วยในองค์กรหนึ่งๆ นั้น ยังไม่สามารถสนับสนุนการทำงานทั้งหมดในองค์กรได้ เพราะยังขาดส่วนของระบบการจัดการทางด้านทรัพยากร จึงเป็นที่มาของระบบ ERP โดยที่นิยามของคำว่า ERP นี้เกิดขึ้นในยุคต้นทศวรรษที่ 1990 โดย Gartner Group ซึ่งจะรวมเอาส่วนของ M ตัวสุดท้ายก็คือ Manpower เข้าไปไว้ในส่วนของระบบงานที่เรียกตัวเองว่า ERP ดังนั้นระบบ ERP จึงเป็นระบบที่ใช้ในการบริหารงานทรัพยากรทั้งหมดในองค์กร หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ ระบบ ERP จะเป็นระบบที่ใช้ในการจัดการ 4 M ในองค์กร ซึ่งจะประกอบไปด้วย Material, Machine, Money และ Manpower ดังนั้นถ้าเข้าไปดูที่เมนูหลักของระบบ ERP จะพบว่ามีเมนูของทั้ง MRP และ MRP II รวมอยู่ด้วย เพราะ ERP มีต้นกำเนิดมาจากระบบ MRP และ MRP II นั่นเอง

สำหรับระบบงาน SAP ERP ได้มีบทความจากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2554: กุมภาพันธ์) ได้อธิบายเกี่ยวกับระบบงาน SAP ไว้ว่า ระบบงาน SAP (Systems, Applications and Products) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท การบริหารทรัพยากรขององค์กรของประเทศเยอรมนีที่ใช้ควบคุมดูแลทุกสายงานของบริษัท โปรแกรม SAP เป็นโปรแกรมที่ช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้ และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะของบริษัทได้ ซึ่งระบบงาน SAP ได้ออกแบบมาให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจ

หรือหน่วยงาน ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน อาทิเช่น การจัดทำเหมืองข้อมูล (Data mining) การจัดทำคลังข้อมูล (Data warehouse) ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) Integration Business Planning แล้วส่งต่อข้อมูลไปในระบบ ERP ซึ่งสามารถดูผลผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ การทำ Strategic Management, Balance Score Card การติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบัน อดีตและอนาคตขององค์กร จึงทำให้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากแม้ว่าจะมีราคาแพง ซึ่งระบบงาน SAP มีโครงสร้างภายในระบบ ดังภาพที่ 2.2

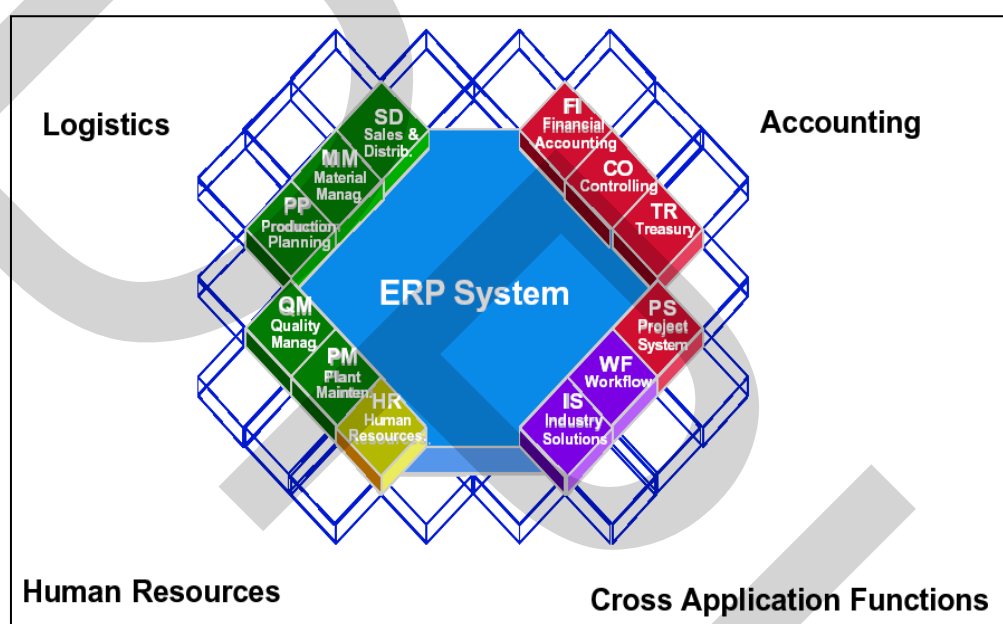


ภาพที่ 2.2 โครงสร้างภายในระบบ ของระบบ ERP

ที่มา: นฤตา คงสุข และจิรพงศ์ ทรัพย์มณี (2549: 8)

นอกจากนั้น ประพนธ์ สุขมานนท์ (2547: 11) ได้กล่าวเกี่ยว SAP และ ERP ไว้ว่า SAP เป็นซอฟต์แวร์ทางด้าน Enterprise Resource Planning หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า ERP ตัวหนึ่งที่ใช้ในการบริหารและจัดการทรัพยากรทั้งหมดของในองค์กร ซึ่ง ERP เป็นซอฟต์แวร์ที่มีการรวบรวม หรือ

ผนวกฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือมีการเชื่อมโยงในส่วนของโมดูลทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะแบบเรียลไทม์ โดยจะได้รับการออกแบบมาบนพื้นฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด ในอุตสาหกรรมนั้นๆ (Best Practice) คือ มีการกำหนดในส่วนของกระบวนการทางธุรกิจ ที่มีการทดสอบ และสำรวจมาแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมนั้นๆ ไว้ในตัวของ ERP สำหรับโมดูลแอปพลิเคชันหลักๆ ของระบบ SAP มีดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โมดูลของระบบ SAP ERP

ที่มา: ประพนธ์ สุขมานนท์. SAP R/3 : ABAP Programming (2547: 16)

- 1) FI      Financial Accounting หรือ โมดูลทางด้านบัญชีการเงิน
- 2) CO      Controlling หรือ โมดูลทางด้านบัญชีจัดการ หรือบัญชีบริหาร
- 3) AM      Fixed Assets Management หรือ โมดูลทางด้านจัดการสินทรัพย์ถาวร
- 4) TR      Treasury หรือ โมดูลทางด้านการบริหารการเงิน
- 5) SD      Sale & Distributions หรือ โมดูลทางด้านขายและการกระจายสินค้า
- 6) MM      Material Management หรือ โมดูลทางด้านการจัดการวัตถุดิบ
- 7) PP      Production Planning หรือ โมดูลทางด้านการวางแผนการผลิต
- 8) QM      Quality Management หรือ โมดูลทางด้านการจัดการด้านคุณภาพ

- 9) PM Plant Maintenance หรือ โมดูลทางการซ่อมบำรุงโรงงาน
- 10) HR Human Resource หรือ โมดูลทางการจัดการทรัพยากรบุคคล
- 11) WF Workflow หรือ โมดูลทางด้าน Flow ของกระบวนการทำงาน
- 12) IS Industry Solutions คือ ส่วนงานระบบธุรกิจเฉพาะ โดยที่ไม่ใช่โมดูลมาตรฐานของระบบ SAP R/3 ซึ่งจะมีทั้งระบบ Aerospace, Automotive, Banking, Chemicals, Consumer Products, Engineering and Construction, Healthcare, Higher Education and Research, High Tech, Insurance, Media, Mill Product, Oil and Gas, Pharmaceuticals, Public Sector, Retail, Service Provider, Telecommunications, Transportation และ Utilities

สำหรับโมดูล FI Financial Accounting เป็นโมดูลในการออกแบบมาเพื่อจับภาพการทำธุรกรรมในลักษณะองค์กรธุรกิจที่จะตอบสนองความต้องการของการรายงานภายนอก จะพิจารณาในแง่กฎหมายท้องถิ่นก่อนส่งด้วยระบบและความสามารถในการจัดการและรายงานเกี่ยวกับบริษัท หลายแห่งในหลายประเทศมีหลายสกุลเงินเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของมาตรฐาน การทำงานร่วมกับฝ่ายขายและการจัดจำหน่าย, การจัดซื้อและวัสดุสำหรับการจัดการช่วยให้ความสามารถในการเลือกใด ๆ ที่ทำธุรกรรมทางการเงินและเจาะลึกถึงการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นคำสั่งซื้อและการสั่งซื้อการขายหรือการเคลื่อนย้ายวัสดุ ซึ่งประกอบด้วยโมดูลย่อยดังนี้ คือ บัญชีแยกประเภททั่วไป (GL), บัญชีเจ้าหนี้ (AP), ลูกหนี้ (AR), การบัญชีธนาคาร (BL), การบัญชีการลงทุน (FI), การจัดการกองทุน (FM), การจัดการทราเวล (TV)

โมดูล FI นี้ นอกจากจะมีโปรแกรมบัญชีในโมดูลย่อยที่เป็นมาตรฐานแล้วยังมีรายงานต่างๆมาให้ด้วย ซึ่งอาจจะต้องมีการปรับค่าคอนฟิกต่างๆ เพิ่มเติมเพื่อให้รองรับการลงบัญชีของแต่ละประเทศ หรือในกรณีที่ต้องทำการ Consolidate บัญชีในหลายๆ ประเทศเข้าด้วยกันก็สามารถทำได้เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถรวมบัญชีที่มีเงินตราที่แตกต่างกันได้ด้วย นอกจากนี้ถ้ามีโมดูลอื่นๆ เช่น SD หรือ Logistic เช่น การสั่งซื้อต่างๆ โมดูลของ SAP FI สามารถเข้ากันกับโมดูลเหล่านั้นได้ เช่น Logistic ทำการออก PR/PO ในการซื้อสินค้า เมื่อมีการรับสินค้าเสร็จแล้ว ระบบจะมีการบันทึกการรับสินค้า การตั้งหนี้เข้าไปยัง GL ของ FI เป็นต้น

ประโยชน์ของระบบ SAP โมดูล FI (พิทักษ์ ศีลรัตน์: 2555) สามารถแบ่งได้ดังนี้

- 1) ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เนื่องจาก ระบบมีการสร้างรายการบัญชีอัตโนมัติจากงานส่วนหน้า เช่น งานซื้อ งานขาย คลังสินค้า และอื่นๆ เป็นต้น มีการกำหนดรายการบันทึกบัญชีซ้ำๆ (Recurring Posting) ง่ายและสะดวก เพื่อบันทึกรายการบัญชีทุกงวด เช่นค่าเช่าต่างๆ ค่าวารสาร เป็นต้น

ต้น มีการกลับรายการบันทึกบัญชีที่ผิดพลาดได้ง่าย และไม่มีกระบวนการปิดงวดบัญชี จึงสามารถเดินรายการบัญชีงวดต่อไปได้เลย

2) ช่วยปรับปรุงระบบการควบคุมและรักษาความปลอดภัย เพราะมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบ (User ID and Password) มีการควบคุมสิทธิการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน (User Authorization) และมีระบบบันทึกการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน (Audit Trail)

3) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากรายการบันทึกบัญชี สามารถเรียกดูรายการที่เกี่ยวข้อง (drill down) ได้ โดยไม่ต้องร้องขอหน่วยงานต้นทาง และระบบมีการทำงานแบบ Real Time Online ทำให้ข้อมูลและรายงานต่างๆ ในระบบจึงเป็นปัจจุบัน นอกจากนั้น ทุกครั้งที่ทำการบันทึกรายการบัญชี ระบบจะปรับปรุงงบดุล/งบกำไรขาดทุนทันที จึงทำให้สามารถเรียกดูงบการเงิน และรายการต่างๆ ได้ถูกต้อง โดยไม่มีกระบวนการปิดงวดบัญชี

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบ SAP มาใช้งาน

วีระยุทธ์ กิตะพานิชย์ (2554: พฤษภาคม – มิถุนายน) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ ERP ไว้ว่า หลายองค์กรธุรกิจที่มีความคิดจะนำระบบไอทีโดยเฉพาะ ERP มาใช้งานภายในองค์กร เพื่อเสริมประสิทธิภาพให้การทำงาน และการทำธุรกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวมากขึ้น แต่ไม่ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ เพราะเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลา และเป็น การปรับเปลี่ยนองค์กรมากพอสมควร หากมีความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดอาจกระทบถึงธุรกิจหลักได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ในหลายๆ ด้านจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งาน และทำการรวบรวมไว้เป็น ทฤษฎีในด้านต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในสำหรับการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

### 2.3.1 การศึกษาด้านองค์กร

การศึกษารายงานวิจัยในด้านองค์กรนี้ ได้มีผู้ที่ทำการวิจัยแลสรุปผลการวิจัยทางด้าน องค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP ไว้ในหลากหลายประเด็น โดยผลการวิจัยของ Holland และ Light (2003) สรุปไว้ว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จของการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนด้านการเงิน การจัดทำมี การฝึกอบรมการใช้งาน การให้ความสำคัญต่อโครงการซึ่งจะทำให้พนักงานทั่วไปให้ความสำคัญ ต่อโครงการนี้เช่นเดียวกับผู้บริหารด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ Wang และ Chen, (2006) ที่



กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งาน คือ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสนใจ จัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และในประเทศไทยเองก็ได้มีงานวิจัยของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้กล่าวถึงปัจจัยในความสำเร็จของการนำ SAP มาใช้ไว้ว่า การนำระบบมาใช้งานจะประสบผลสำเร็จได้ หากผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนอย่างดี และจัดให้มีการติดตาม ควบคุม และประเมินผลการใช้งานตามระบบของสาขาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงผลงานวิจัยของ เขมวันต์ ปิติวีรรัตน์ และคณะ (2551) ก็ได้กล่าวไว้เช่นเดียวกันว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การติดตั้งระบบ SAP ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ วิษณุ ภัคคี (2550) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนจากองค์กรเช่นเดียวกัน แต่อาจจะเป็นคนละมุมมองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพราะงานวิจัยของผู้วิจัยท่านนี้ได้กล่าวถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานว่า ปัจจัยที่สำคัญคือการที่หัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างดี

การสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องการฝึกอบรมก็มีความสำคัญไม่น้อยเช่นกัน ซึ่งได้มีงานวิจัยของผู้วิจัยอีกหลายๆ ท่านที่กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กรในส่วนของการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานผู้ใช้งานระบบก่อนใช้งานระบบ SAP ไว้คล้ายๆ กัน อาทิ ผลงานวิจัยของ อารดา จันทรมบูรณ์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้การใช้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กัลยารัตน์ วรรณรัตน์ (2554) ที่ว่า องค์กรควรจัดการฝึกอบรมความรู้และพัฒนาตัวโปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม SAP หากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโปรแกรม เพราะถ้าหากระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไปจะกลายเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จได้ ตามที่ ภาณรินทร์ เพชรรุ่ง (2553) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัย จึงแสดงให้เห็นว่า การจัดให้มีการอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ มานิตย์ เบ้าทอง (2552) ที่สรุปไว้ว่า ความรู้ของผู้ใช้ในการใช้งานระบบ ERP เป็นสิ่งสำคัญ จึงควรต้องมีการฝึกอบรมทำให้ใช้งานระบบได้อย่างเข้าใจและทำให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ต่อมายังมีงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) ได้กล่าวถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรเมื่อนำระบบ SAP มาใช้งานไว้ว่า เหตุผลหนึ่งที่หลายองค์กรตัดสินใจติดตั้งระบบ SAP ก็เพื่อผลในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นไปตาม

มาตรฐานที่เป็นแนวทางที่ดีที่สุด (Best practice) ในอุตสาหกรรมขององค์กร จึงต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับฟังก์ชันของระบบ SAP เพื่อลดการปรับเปลี่ยน (Customization) ซอฟต์แวร์ระบบ SAP ให้น้อยลง ซึ่งผู้นำองค์กรเองอาจจะต้องมีการวางวิสัยทัศน์และแผนงานทางด้าน IT ให้ดีและมีประสิทธิภาพ

นอกจากประเด็นของการสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ ทรัพยากรด้าน IT และการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานจากองค์กรและผู้บริหารแล้ว ประเด็นในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กรก็เป็นสิ่งที่ผลงานของผู้วิจัยบางท่าน ได้ให้ความสำคัญเหมือนกัน โดยได้มีผลงานวิจัยของ พยัค วุฒิรงค์ (2550) และ Deshpande และ Webster (1989) ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสมมติฐานและความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับหน้าที่งานในองค์กร หากองค์กรใดมีวัฒนธรรมในทางสร้างสรรค์ ผลงานก็จะดี แต่ถ้าองค์กรใดมีวัฒนธรรมในทางลบ ผลงานขององค์กรก็ตกต่ำ องค์กรแต่ละแห่งจะมีวิถีคิดหรือแนวทางในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน มีผลให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันด้วย โดยวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องสามารถทำให้พนักงานทุกระดับขององค์กรแสดงพฤติกรรมหรือมีทัศนคติเป็นไปตามที่องค์กรต้องการได้ อีกทั้ง Hong Lin Ya (2009) ได้กล่าวไว้ว่าการสร้างระเบียบวินัยที่ชัดเจน และวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะช่วยให้บริษัทสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้งาน และช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตขององค์กร

### 2.3.2 การศึกษาด้านผู้ใช้งาน

การศึกษาด้านผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นผู้ที่สัมผัสกับระบบงาน SAP โดยตรง ความรู้และการใช้งานระบบ SAP ของผู้ใช้งานจึงเป็นสิ่งสำคัญตามคำกล่าวของ ภานรินทร์ เพชรรุ่ง (2553) และได้มีผลงานวิจัยของนักวิจัยอีกหลายท่านกล่าวถึงประเด็นนี้ไว้ ซึ่ง Umble และคณะ (2003) ได้สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมภายในจะช่วยให้ผู้ใช้งานมีความรู้ขั้นต้นที่จะสามารถแก้ปัญหาในระบบด้วยตัวเอง ดังนั้น สิ่งที่สำคัญคือผู้ใช้งานต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการเข้าอบรมอย่างจริงจัง อีกทั้งผู้ใช้งานระบบ SAP ต้องพร้อมให้ความร่วมมือที่จะทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จตามคำกล่าวของ วีระยุทธ กิตะพานิชย์ (2554)

ในประเด็นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ได้มีงานวิจัยของ เขมวันต์ ปิติวิรัตน์ และคณะ (2551) กล่าวถึงประเด็นนี้ไว้เช่นกันว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประสบ

ความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้งาน เป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบ SAP จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการ ฝึกอบรมการใช้งานระบบใหม่ที่ครอบคลุมกับสิ่งที่จะต้องเผชิญในการทำงานแต่ละวัน เพื่อให้มี ความมั่นใจในการรับมือกับการทำงานจริง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึง ถึงบุคลากรต้องให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ SAP ทั้งนี้ จะทำให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาและติดตั้งระบบ SAP ได้เป็นอย่างมาก

ดังนั้น การวางแผนอบรมความรู้และฝึกอบรมผู้ใช้งานอย่างเหมาะสมถือว่ามี ความสำคัญและจำเป็น (Xi Yang, 2009) เพราะการให้การอบรมที่จำเป็นเกี่ยวกับระบบงาน SAP จะ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงานของตัวโปรแกรมได้ดี ดังนั้นการได้รับความ ร่วมมือจากผู้ใช้งานในการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะถ้าการฝึกอบรมไม่ได้รับความร่วมมือ หรือ การให้การอบรมที่ไม่เพียงพอจะเป็นหนึ่งเหตุผลสำคัญที่จะทำให้โครงการล้มเหลว

นอกจากนั้น องค์กรจะต้องทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเข้าใจเรื่องระบบ SAP เพื่อให้คนเข้า มามีส่วนร่วม โดยสร้างกลยุทธ์ที่จะทำให้พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงใน องค์กร และเปลี่ยนทัศนคติที่ต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น (ณัฐวิ อำไพรัตนนา, 2552)

### 2.3.3 การศึกษาด้านที่ปรึกษา SAP

การศึกษาศิลปะการวิจัยทางด้านที่ปรึกษา SAP ได้มีผู้วิจัย ระวีวรรณ อิศวชัยพร (2552) สรุปไว้ว่า การให้บริการด้านเทคนิคและที่ปรึกษาทางด้านระบบ SAP ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มี ความสำคัญ โดยงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) ก็ได้กล่าวไว้เช่นเดียวกันว่า การ ติดตั้งระบบ SAP ต้องการที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญที่ตรงกับอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ วิเคราะห์ความต้องการและติดตั้งระบบได้ตรงตามความต้องการขององค์กร รวมไปถึงสามารถ ถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ วีระ ยุทธ กิตะพานิชย์ (2554) ว่าที่ปรึกษาต้องมีความเชี่ยวชาญและเข้าใจความต้องการของลูกค้าในแต่ละ อุตสาหกรรม อีกทั้งที่ปรึกษาต้องสามารถถ่ายทอดความรู้และเข้าใจของระบบให้แก่ผู้ใช้งานได้ อย่างถูกต้องชัดเจน

### 2.3.4 การศึกษาด้านคุณภาพของระบบ

การศึกษาศิลปะการวิจัยทางด้านคุณภาพของระบบ พบว่า การจะนำระบบ ERP ของ SAP ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ระดับโลก มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับอยู่แล้ว (วีระยุทธ กิตะพานิชย์, 2554) มาใช้งานในองค์กร จะทำให้การใช้งานประสบความสำเร็จได้ เพราะระบบมีการใช้งานง่าย (Zhang et al., 2005) คือ มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผลในระบบ และมีระดับการใช้งานที่ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์พิไล วงศ์เจริญ (2549) ได้สรุปไว้ว่า การใช้งาน ERP สามารถเรียนรู้ได้ง่าย และสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ ทำให้งานเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้มีฟังก์ชันการใช้งานที่ตอบสนองความต้องการขององค์กร (Yusuf et al., 2004) คือ เช่น มีการอนุมัติรายการจ่ายก่อนการพิมพ์เช็ค รายการ Post ใบลดหนี้อัตโนมัติ เป็นต้น

นอกจากนั้น ระบบยังควรมีความสามารถในจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อให้ได้รายงานข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้นในหลายมิติ ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพต่อการตัดสินใจของทีมผู้บริหาร (วีระยุทธ กิตะพานิชย์, 2554) เพราะงานวิจัยของ ระวีวรรณ อัสวชัยพร (2552) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ความสะดวกในการใช้งานของระบบเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SAP

## 2.4 การวัดความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า การวัดความสำเร็จของการนำระบบ ERP โดยการใช้ระบบ SAP ในองค์กรนั้นมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับผู้ทำวิจัยแต่ละท่าน เช่น

- 1) การวัดความสำเร็จด้านองค์กรที่ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้น (White et al., 1982; Al-Mashari et al., 2003; พงศ์พิไล วงศ์เจริญ, 2549)
- 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (White et al., 1982; Al-Mashari et al., 2003; มานิตย์ เบ้าทอง, 2552; ระวีวรรณ อัสวชัยพร, 2552)
- 3) การยอมรับและมีการใช้งานระบบ (Ang et al., 1995; Yusuf et al., 2004)

เนื่องด้วยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการติดตั้งระบบ SAP สำเร็จแล้ว จึงได้ทำการวัดความสำเร็จในการใช้งาน SAP ในงานบัญชี 2 ประการ คือ

1) ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ เพื่อวัดด้านความยากง่ายในการใช้งานระบบ SAP โดยมีสมมติฐานว่า การนำ SAP มาใช้ในงานบัญชีจะมีผลสำเร็จ เมื่อผู้ใช้งานจะพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งเกิดจากการที่ระบบงานมีการใช้งานง่ายและตอบสนองความต้องการ และสิ่งที่เกิดขึ้นด้านบุคลากรเมื่อนำ SAP มาใช้งาน

2) ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้น เพื่อวัดความคุ้มค่าในการลงทุนติดตั้งระบบ SAP ของกิจการ โดยมีสมมติฐานว่า การนำ SAP มาใช้ในงานบัญชีจะมีผลสำเร็จเมื่อใช้งานแล้วทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานดีขึ้น

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SAP

ลำดับ	นามผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่องานวิจัย	การศึกษาเกี่ยวกับ			
				ด้านองค์กร	ด้านผู้ใช้งาน	ด้านที่ปรึกษา	ด้านคุณภาพระบบ
1.	Deshpande และ Webster	ค.ศ. 1989	Organizational Culture and marketing – defining their research agenda.	✓			
2.	Holland และ Light	ค.ศ. 2003	A Framework for Understanding Success and Failure in ERP System Implementation.	✓			
3.	Hong Lin Ya	ค.ศ. 2009	Effects of Enterprise Resources Planning (ERP) Systems Adoption on Production Performance in Manufacturing Industry : using A Multinational Plastic Manufacturing Company Implemented SAP R/3 as an Example	✓			
4.	Umble และคณะ	ค.ศ. 2003	Enterprise resource planning: implementation procedures and critical success factors.		✓		
5.	Wang และ Chen	ค.ศ. 2006	Effects of internal support and consultant quality on the consulting process and ERP system quality.	✓			
6.	Xi Yang	ค.ศ. 2009	Applying SAP ERP system in Business Processes, Case City of Tampere		✓		

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	นามผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่องานวิจัย	การศึกษาเกี่ยวกับ			
				ด้านองค์กร	ด้านผู้ใช้งาน	ด้านที่ปรึกษา	ด้านคุณภาพระบบ
7.	Yusuf et al.,	ค.ศ. 2004	Enterprise information systems project implementation: A case study of ERP in Rolls-Royce				✓
8.	Zhang และคณะ	ค.ศ. 2005	Probe into the way to implement ERP system in terms of systems theory in China.			✓	
9.	กัลยารัตน์ วรรณรัตน์	พ.ศ. 2554	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP เข้ามาใช้ในกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง	✓			
10.	เขมวันต์ ปิติวีรัตน์ และคณะ	พ.ศ. 2551	ปัจจัยด้านกลยุทธ์ต่อความสำเร็จการประยุกต์ใช้ SAP กรณีศึกษา การประปานครหลวง	✓	✓		
11.	ณัฐวิ อำไรรัตน์	พ.ศ. 2552	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทย		✓		
12.	พงศ์พิไล วงศ์เจริญ	พ.ศ. 2549	ความพึงพอใจของการนำ SAP มาประยุกต์ใช้ในมุมมองของนักบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทย				✓
13.	พยัคฆ์ วุฒิรงค์	พ.ศ. 2550	วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้และ The Competing Values Framework (CVF)	✓			

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	นามผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่องานวิจัย	การศึกษาเกี่ยวกับ			
				ด้านองค์กร	ด้านผู้ใช้งาน	ด้านที่ปรึกษา	ด้านคุณภาพระบบ
14.	ภานรินทร์ เพชรรุ่ง	พ.ศ. 2553	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบ SAP Module FI CO ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	✓	✓		
15.	มานิตย์ เบ้าทอง	พ.ศ. 2552	ความพึงพอใจในการนำ SAP มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	✓			
16.	ระวีวรรณ อัสวชัยพร	พ.ศ. 2552	ความพึงพอใจในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ECC 6.0 สำหรับระบบบริหารงานงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด			✓	✓
17.	วาสนา วงศ์สิทธิ์	พ.ศ. 2543	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสิน สาขาเขตภาค 5	✓			
18.	วิษณุ ภัคดี	พ.ศ. 2550	ทัศนคติของพนักงานต่อระบบบริหารวัสดุอุปกรณ์ SAP R/3 กรณีศึกษา: สายการผลิตสุราและเทคนิค บริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)	✓			



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	นามผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่องานวิจัย	การศึกษาเกี่ยวกับ			
				ด้านองค์กร	ด้านผู้ใช้งาน	ด้านที่ปรึกษา	ด้านคุณภาพระบบ
19.	อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ	พ.ศ. 2552	ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ในหน่วยงานภาครัฐ: มุมมองของฝ่ายลูกค้าและฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ	✓	✓	✓	
20.	อาราดา จันทรมบูรณ์	พ.ศ. 2552	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)	✓			

## 2.5 สรุป

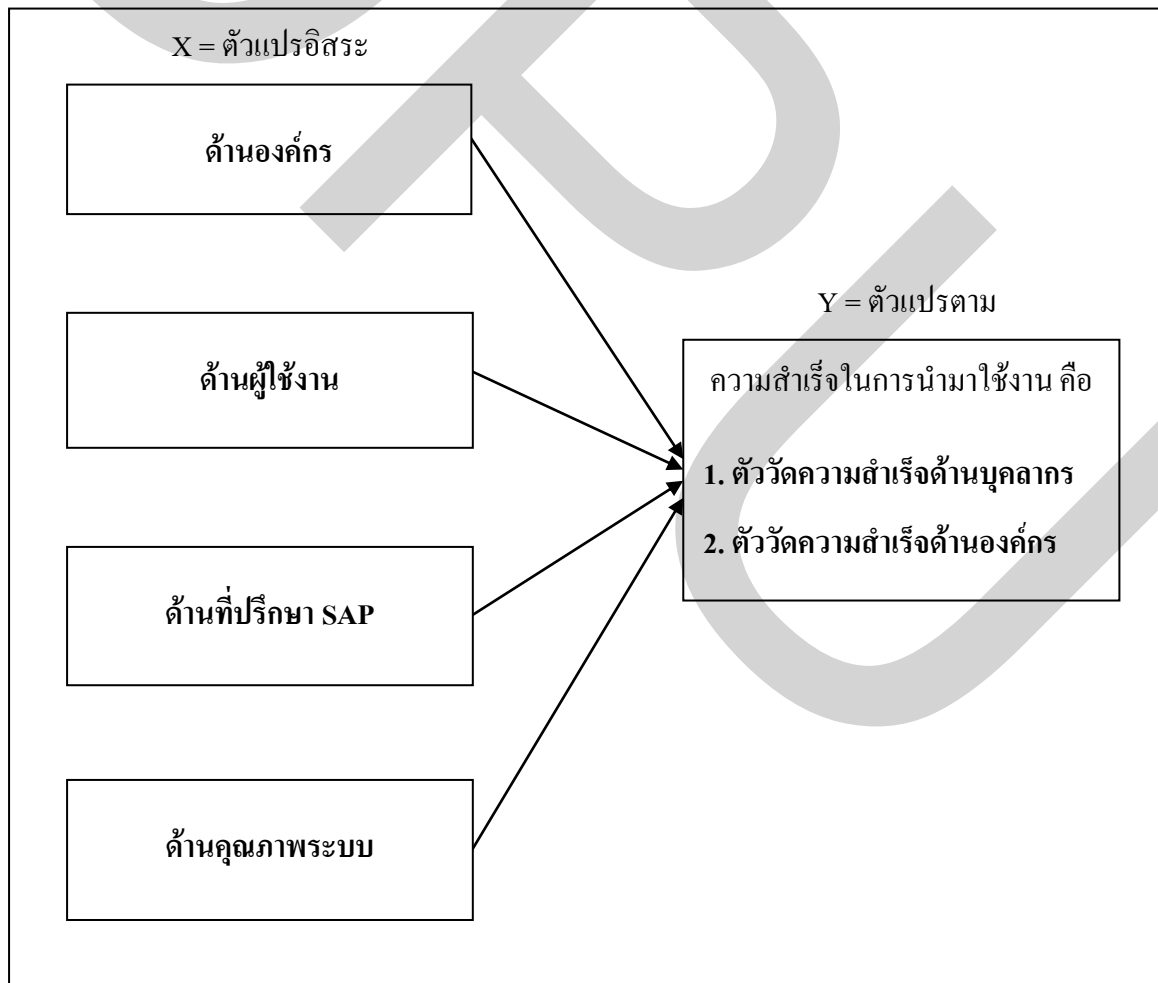
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีความสำคัญในการเชื่อมโยงระบบต่างๆ ในองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีระบบย่อยจำนวนมาก ซึ่งการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางระบบสารสนเทศทางบัญชีจะมีผลต่อการใช้งานระบบอย่างมาก เพราะหากข้อมูลมีความล่าช้า และไม่ถูกต้อง จะทำให้ผู้บริหารไม่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ จึงทำให้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขึ้นมาตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน โดยโปรแกรมที่ได้รับ ความนิยมกันมาก คือ ระบบ SAP ซึ่งมีผู้ใช้งานกันอย่างแพร่หลายในหลายกิจการและหลากหลาย อุตสาหกรรม รวมถึงกิจการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมด้วย

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน SAP พบว่า ได้มีผู้วิจัยที่ ทำการวิจัยเกี่ยวกับ SAP ในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งในด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ปัจจัย ความสำเร็จในการนำมาใช้งาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยผลการศึกษา ส่วนใหญ่พบว่ามีความพึงพอใจและประสบผลสำเร็จในการใช้งานระบบ SAP จึงทำให้ผู้วิจัยมี ความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งาน บัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม เนื่องจากกิจการประเภทนี้เป็นกิจการที่มีรายการค้าที่มีลักษณะเฉพาะ และส่วนใหญ่จะพึ่งพา ระบบงานที่นำมาใช้งาน พร้อมกับต้องพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการ แข่งขันอยู่ตลอดเวลา

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในนาระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชีครั้งนี้ ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2.1 ประชากร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีของบริษัทการสื่อสารและโทรคมนาคม ที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย โดยข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2554 จากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่ามีจำนวนบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้ทั้งหมดจำนวน 27 แห่ง และเป็นกิจการที่ใช้ระบบงาน SAP ทั้งสิ้นจำนวน 11 แห่ง (ไม่ทราบจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานบัญชีของบริษัทแต่ละแห่ง) ดังตารางที่ 3.1 ซึ่งข้อมูลที่ได้ตามตารางดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมรายชื่อของบริษัทจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และดำเนินการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมที่ทางบริษัทใช้งานด้วยตนเอง โดยวิธีการสอบถามจากองค์กรแต่ละแห่งโดยตรง

ตารางที่ 3.1 รายชื่อบริษัทที่ใช้งาน SAP

ลำดับ	บริษัท	โปรแกรมที่ใช้
1	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	SAP
2	บริษัท ซีเอส ล็อกซอินโฟ จำกัด (มหาชน)	SAP
3	บริษัท ฟอรัท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	SAP
4	บริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	SAP
5	บริษัท เอ็ม ลิ้งค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	SAP
6	บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	SAP
7	บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน)	SAP
8	บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)	SAP
9	บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	SAP
10	บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)	SAP
11	บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	SAP

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ เป็นกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ดังนี้

$$n = P \frac{(1-P) Z^2}{d^2}$$

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ซึ่งสัดส่วนขององค์กรที่ใช้งาน SAP และไม่ได้ใช้งานเท่ากับ มีอัตราส่วนเท่ากับ 40 : 60 มีค่าเป็น 0.40 (P) และกำหนดระดับความถูกต้องแม่นยำหรือระดับความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าประมาณการกับค่าจริงไม่เกิน 5% (d) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% (Z=1.96) แทนค่าได้ดังนี้

$$P = 0.40$$

$$Z = 1.96$$

$$d = 0.05$$

$$n = \frac{0.40 (1-0.40) (1.96)^2}{0.05^2}$$

$$\text{ขนาดของตัวอย่าง} = 369 \text{ ตัวอย่าง}$$

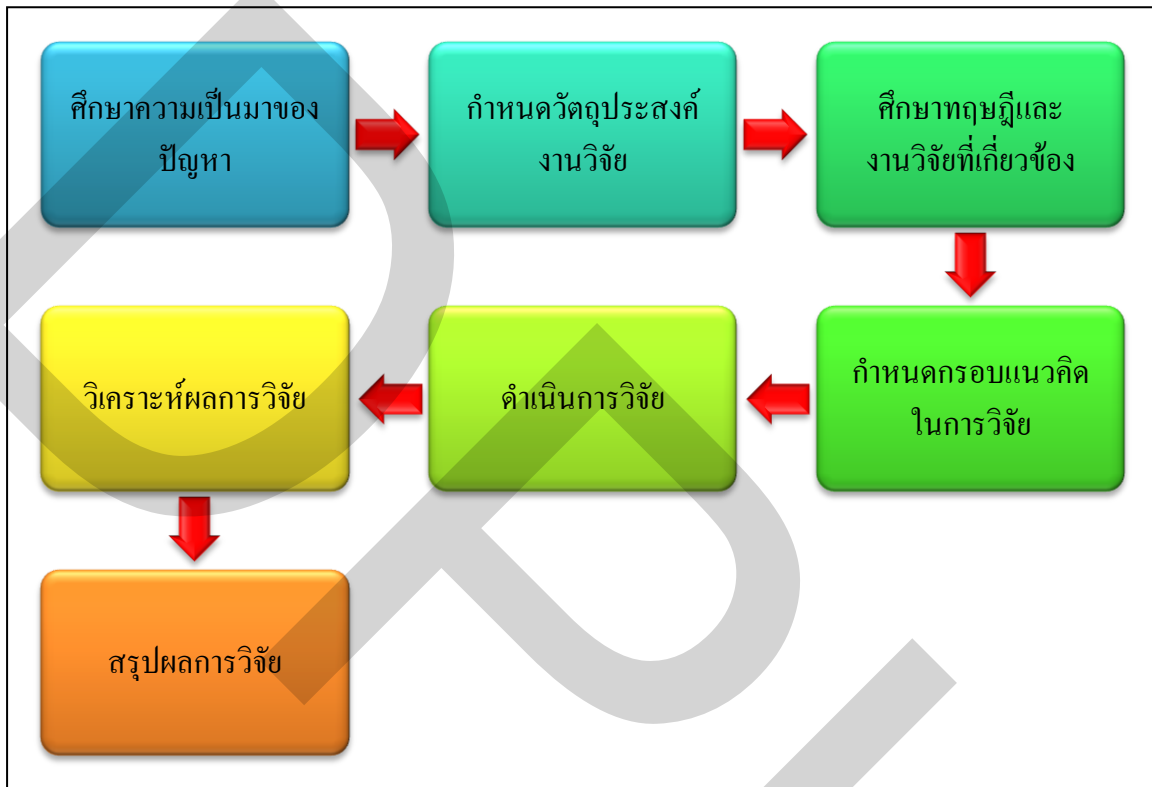
สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการกำหนดตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 380 ตัวอย่าง

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ใช้งานในองค์กรที่ได้มีการติดตั้งและนำระบบ SAP มาใช้งานบัญชีแล้ว ได้แก่ พนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ ระดับอาวุโส ระดับหัวหน้าส่วนงานบัญชี และระดับผู้จัดการ

### 3.3 กระบวนการในการทำวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการในดำเนินงานวิจัยไว้ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 กระบวนการในการทำวิจัย

จากภาพที่ 3.2 กระบวนการในการวิจัยครั้งนี้ เริ่มต้นจากผู้วิจัยได้ศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา และนำปัญหาที่ต้องการศึกษามากำหนดวัตถุประสงค์งานวิจัยพร้อมขอบเขตการศึกษาวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย จากนั้นจะทำการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เมื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยแล้วผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยโดยทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล สถิติที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัย ซึ่งในขั้นตอนของการวิเคราะห์ผลวิจัย ผู้วิจัยจะนำสถิติที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ได้กำหนดไว้มาทำการวิเคราะห์ และทำการสรุปผลการวิจัย โดยอภิปรายผลเทียบกับผลวิจัยในอดีตที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้ก่อนหน้านี้

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มมา

#### 3.4.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออก 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การใช้งาน SAP จำนวนพนักงานบัญชีในองค์กรที่ปฏิบัติงาน และการใช้งานโมดูลย่อยของ SAP ด้าน Financial

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย 25 คำถาม ตามกรอบแนวคิด ได้แก่ ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยทางด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยทางด้านที่ปรึกษา และปัจจัยทางด้านคุณภาพระบบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลกระทบที่ส่งผลต่อความสำเร็จเมื่อนำระบบ SAP มาใช้ ประกอบด้วย 2 ด้าน 10 คำถาม ตามกรอบแนวคิด ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านองค์กร

คำถามแต่ละข้อในส่วนที่ 2 และ 3 จะมีการวัดระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีการให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อ เป็นดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

#### 3.4.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสมของโครงสร้างเนื้อหา และความสอดคล้องระหว่างคำถามและสิ่งที่มุ่งวัดก่อนการเก็บข้อมูลจริง

2) การตรวจสอบความเที่ยง และความสอดคล้องภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ซึ่งทำการทดลองโดยใช้แบบสอบถาม (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งในการส่งแบบสอบถามจะทำการส่งให้แก่ผู้ตอบ คือ ผู้ใช้งานระบบ SAP โดยตรง ได้แก่ พนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ ระดับอาวุโส และระดับหัวหน้าส่วนงานบัญชี ไปยังองค์กรที่ปฏิบัติงานซึ่งมีการใช้ระบบ SAP ในงานบัญชีตามข้อมูลของประชากรในข้อ 3.4.1 และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

2) ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ปัจจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบเชิงยืนยันทฤษฎี

3) ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) ตามกรอบแนวคิดงานวิจัย

### 3.7 สรุป

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้มาจากการ



ทบทวนวรรณกรรม จากนั้นทำการเลือกกลุ่มประชากรและกำหนดขนาดความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) เนื่องจากเป็นกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร พร้อมออกแบบกระบวนการวิจัย รวมถึงกำหนดเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และได้ทำการออกแบบเครื่องมือแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่จะใช้นั้นด้วย จากนั้นกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล จะกำหนดสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะทำการรายงานผลในบทที่ 4 ต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 191 ชุด คิดเป็น 50.26% โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

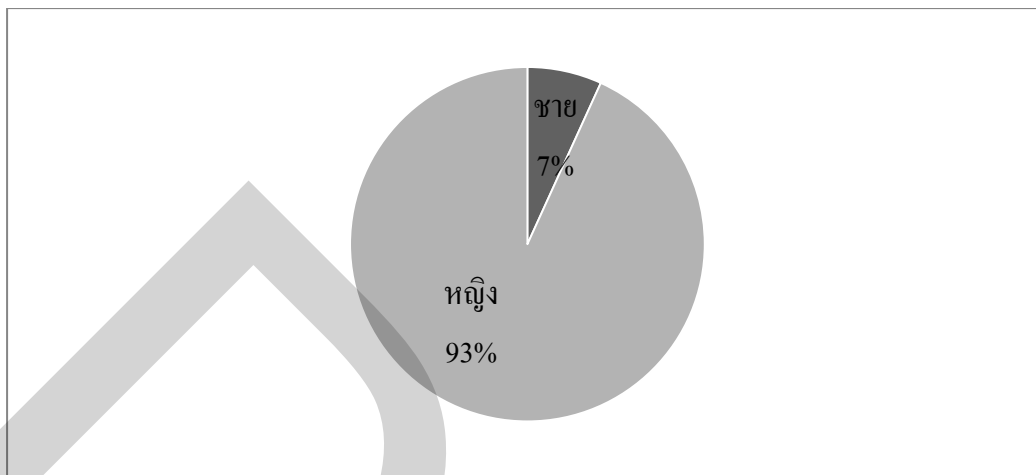
4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการนำเสนอข้อมูลในส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี โดยใช้ Factor Analysis วิธี Principal Component Analysis (PCA) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบเชิงยืนยันขั้นทฤษฎี

4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

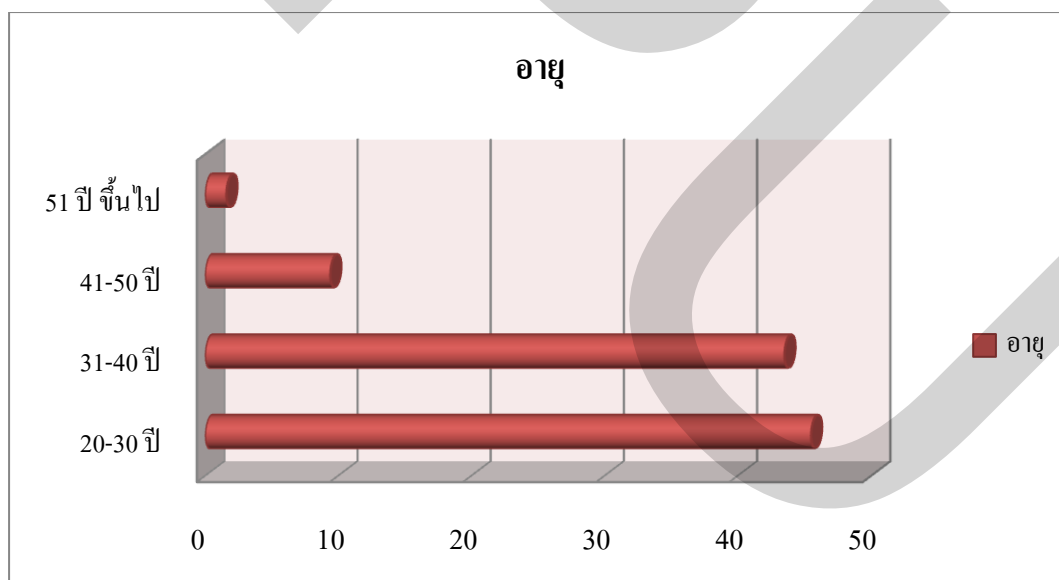
#### 4.1 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติเชิงพรรณนาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การใช้งาน SAP จำนวนพนักงานบัญชีในองค์กรที่ปฏิบัติงาน และการใช้งานโมดูลย่อยของ SAP ด้าน Financial ได้อธิบายถึงลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปของอัตราส่วน หรือร้อยละ ได้ดังนี้



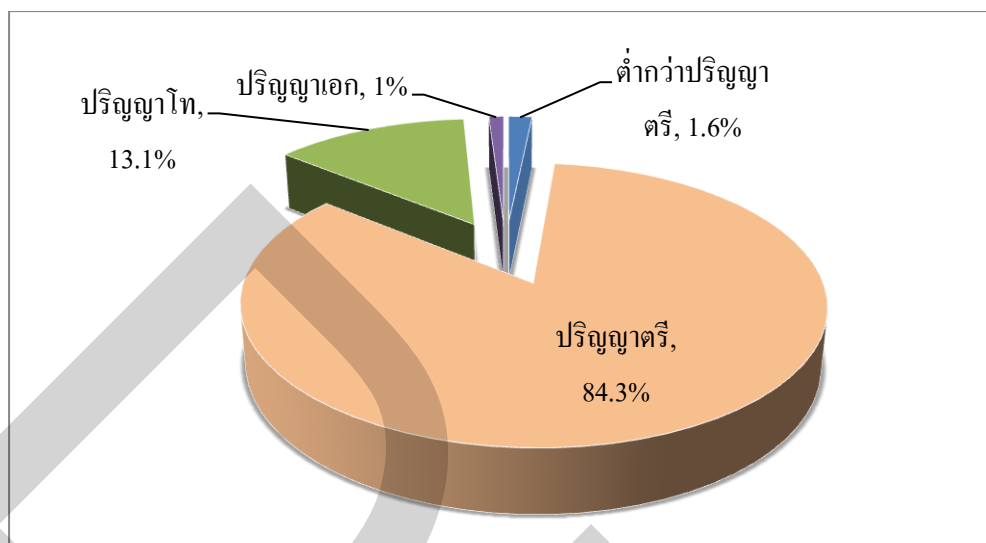
ภาพที่ 4.1 สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 4.1 ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านลักษณะข้อมูลส่วนตัว จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 191 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งผลการวิเคราะห์ผล ร้อยละ 6.8 เป็นเพศชาย และร้อยละ 93.2 เป็นเพศหญิง



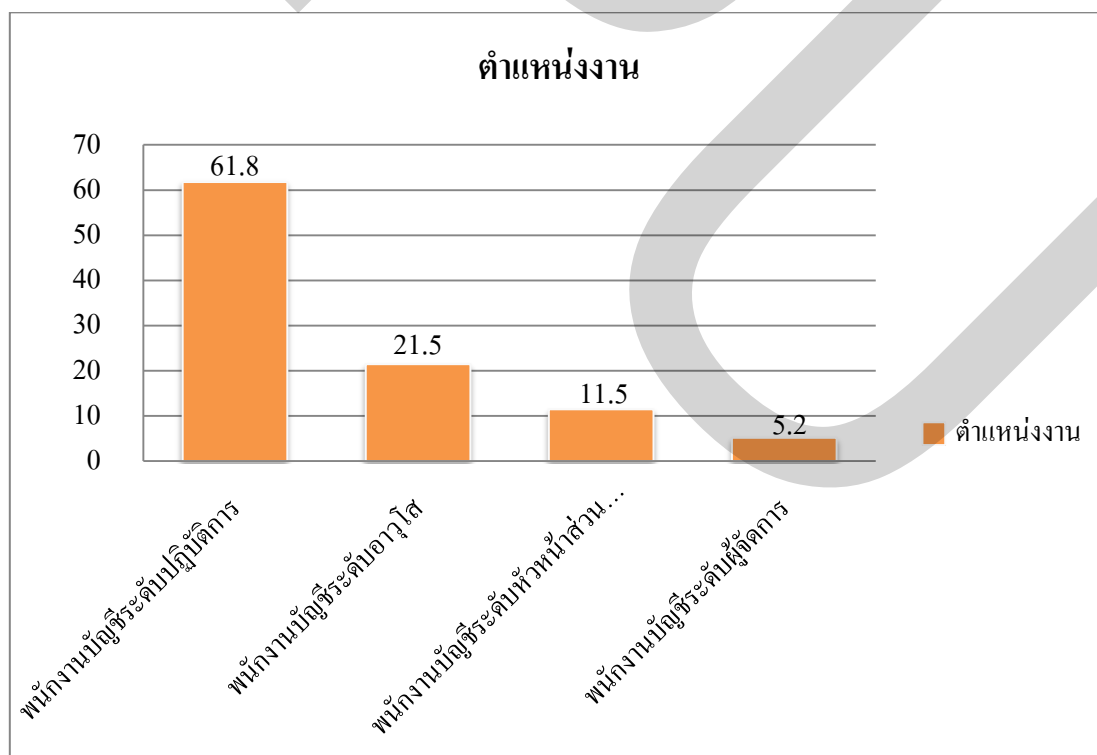
ภาพที่ 4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ

จากภาพที่ 4.2 ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านลักษณะข้อมูลส่วนตัวทางด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 191 คน ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 43.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 9.4 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และร้อยละ 1.6 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป



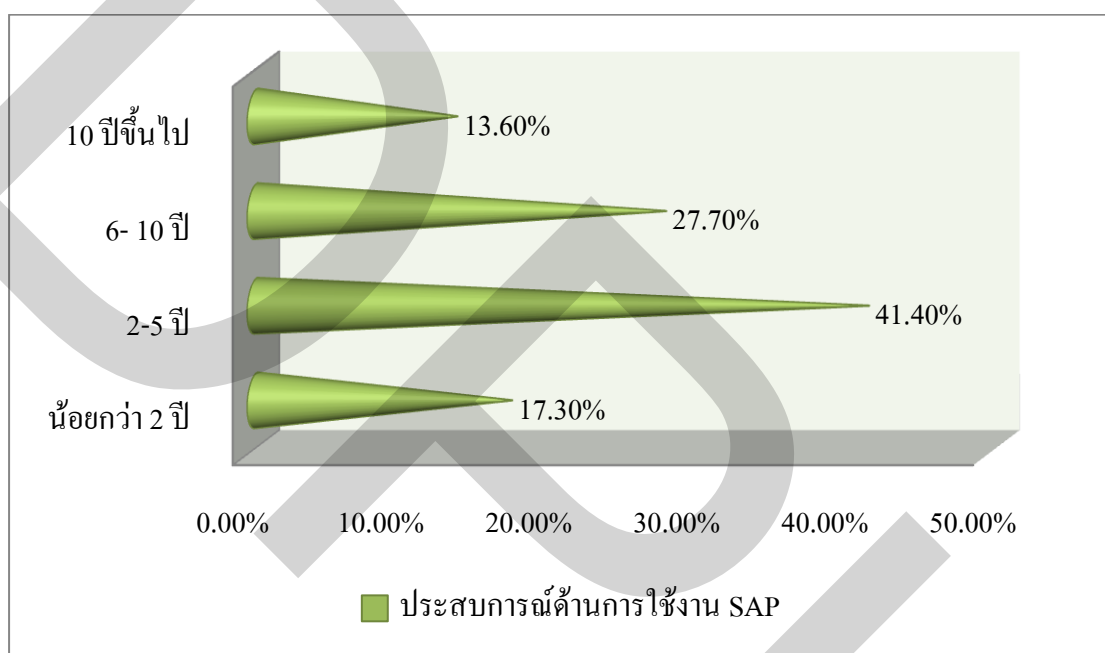
ภาพที่ 4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

จากภาพที่ 4.3 ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีร้อยละ 84.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 13.1 จบการศึกษาระดับปริญญาโท และร้อยละ 1 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก



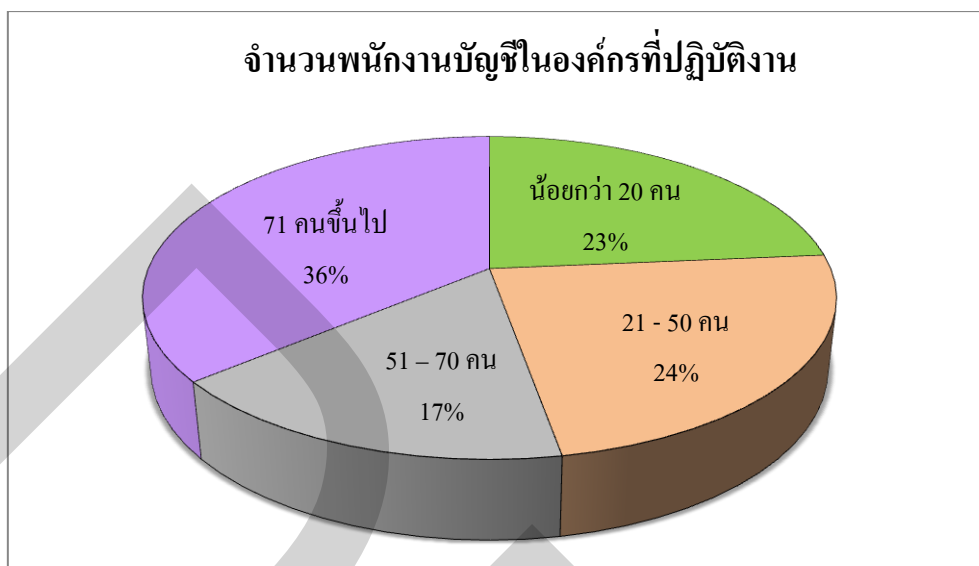
ภาพที่ 4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

จากภาพที่ 4.4 ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านลักษณะตำแหน่งงาน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 191 คน ร้อยละ 61.8 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 21.5 ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานบัญชีระดับอาวุโส ร้อยละ 11.5 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชีระดับหัวหน้าส่วนงาน และร้อยละ 5.2 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชีระดับผู้จัดการ



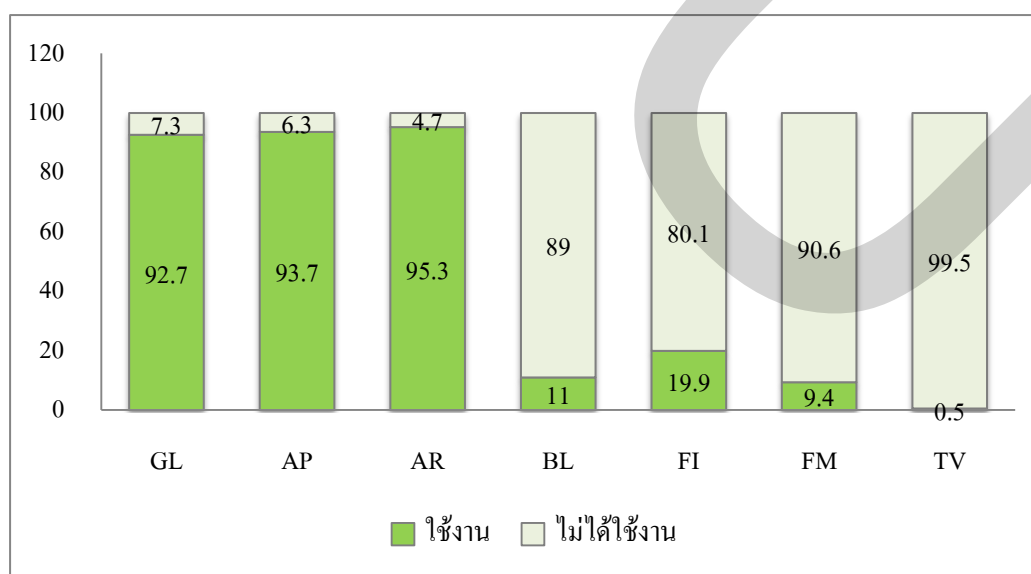
ภาพที่ 4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามประสบการณ์ด้าน SAP

จากภาพที่ 4.5 ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านประสบการณ์ด้านการใช้งาน SAP จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 191 คน พบว่า ร้อยละ 17.3 มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 41.4 มีประสบการณ์ทางด้าน SAP 2-5 ปี ร้อยละ 27.7 มีประสบการณ์ทางด้าน SAP 6-10 ปี และร้อยละ 13.6 มีประสบการณ์ทางด้าน SAP 10 ปีขึ้นไป



ภาพที่ 4.6 อัตราส่วนจำนวนพนักงานในฝ่ายบัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 4.6 ข้อมูลอัตราส่วนพนักงานบัญชีในองค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 191 คน ร้อยละ 23 ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีพนักงานบัญชีน้อยกว่า 20 คน ร้อยละ 24 ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีพนักงานบัญชี 20-50 คน ร้อยละ 17 ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีพนักงานบัญชี 51-70 คน และร้อยละ 36 ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีพนักงานบัญชี 71 คนขึ้นไป



ภาพที่ 4.7 อัตราส่วนโมดูลย่อยของ SAP ด้าน Financial ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งาน

จากภาพที่ 4.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละของแต่ละโมดูลย่อย ของระบบ SAP ด้าน FI จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 191 พบว่า โมดูลบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 บัญชีเจ้าหนี้ (AP) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 บัญชีลูกหนี้ (AR) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 95.3 การบัญชีธนาคาร (BL) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11 การบัญชีลงทุน (FI) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 การจัดการกองทุน (FM) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และการจัดการทราเวล (TV) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ใช้งานจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

#### 4.2 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งานบัญชี ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย โดยใช้ Factor Analysis วิธี Principal Component Analysis (PCA) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบเชิงยืนยันทฤษฎี เพื่อทำการลดจำนวนตัวแปรลง เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้พบว่าจำนวนตัวแปรมีมาก และก่อนนำตัวแปรไปใช้ จึงได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น (Frequencies) การทดสอบความน่าเชื่อถือ และการวัดความเหมาะสมของปัจจัยต่างๆ ก่อนนำไปวิเคราะห์

ตารางที่ 4.1 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.961	25

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดค่าความน่าเชื่อถือในตารางที่ 4.1 มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถามชุดนี้เท่ากับ 0.960 ถือว่าเป็นค่าเชื่อมั่นที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 419)

ตารางที่ 4.2 การวัดความเหมาะสมของปัจจัยด้วย KMO and Bartlett's Test

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.946
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3625.278
	Df	300
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.2 เป็นการ ใช้ Kaiser-Mayer-Olkin วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้ค่าเป็น 0.946 ซึ่งมีค่ามากกว่า .5 และเข้าใกล้ค่า 1 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลปัจจัยที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ส่วน Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณแบบ Chi Square = 3,625.278 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน จึงสมควรที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 23)

ในการวัดค่าด้วย Factor Analysis ครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างคำถามในแบบสอบถามเพื่อทำการวัดตัวแปรของแต่ละด้านทุกตัว ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย 25 ตัวแปร ได้แก่ ด้านองค์กรมีตัวแปรทั้งหมด 7 ตัว ด้านผู้ใช้งานมีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัว ด้านที่ปรึกษามีตัวแปรทั้งหมด 6 ตัว และด้านคุณภาพระบบมีตัวแปรทั้งหมด 7 ตัว ผู้วิจัยได้นำตัวแปรทั้งหมดมาทำการวัดค่าปัจจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากการทำ Factor Analysis ด้วยวิธี Principal Component Analysis (PCA) หรือ วิธีองค์ประกอบหลัก เพื่อให้ได้จำนวนตัวแปรใหม่น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีจำนวนตัวแปรหลายๆ มาสกัดไว้ในปัจจัยที่มีเพียงไม่กี่ปัจจัย โดยใช้โปรแกรม SPSS จะทำให้ทราบค่าความแปรปรวนทั้งหมดที่สามารถอธิบายได้ (Total Variance Explained) และเมทริกซ์องค์ประกอบ (Component Matrix)



ตารางที่ 4.3 ค่า Total variance Explained จากการทำ Factor Analysis

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	13.003	52.012	52.012	13.003	52.012	52.012	6.013	24.051
2	1.685	6.741	58.754	1.685	6.741	58.754	4.021	16.084	40.135
3	1.247	4.986	63.740	1.247	4.986	63.740	3.577	14.310	54.444
4	1.062	4.249	67.989	1.062	4.249	67.989	3.386	13.545	67.989
5	.961	3.842	71.832						
6	.780	3.120	74.952						
7	.641	2.565	77.517						
8	.607	2.429	79.946						
9	.561	2.244	82.190						
10	.461	1.846	84.035						
11	.454	1.818	85.853						
12	.418	1.672	87.525						
13	.378	1.511	89.036						
14	.320	1.280	90.316						
15	.316	1.263	91.579						
16	.295	1.179	92.757						
17	.284	1.137	93.894						
18	.251	1.006	94.900						
19	.234	.935	95.835						
20	.219	.875	96.710						
21	.189	.756	97.466						
22	.179	.718	98.184						
23	.172	.688	98.872						
24	.155	.619	99.491						
25	.127	.509	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.4 ค่า Rotate Component Matrix(a) จากการทำ Factor Analysis

## Rotated Component Matrix(a)

	Component			
	1	2	3	4
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน	.761	.260	.097	.179
ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานความต้องการ	.751	.344	.195	.182
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการ Posting และ Interface Data	.732	.219	.255	.169
ประสิทธิภาพทางด้านการใช้งานที่ง่าย และรวดเร็ว	.726	.290	.173	.244
ประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ	.716	.084	.346	.284
ความสามารถในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ความต้องการ	.716	.316	.240	.204
ประสิทธิภาพในการโอนถ่ายข้อมูล(Export) รูปแบบต่างๆ	.707	.096	.258	.225
การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ของ User	.264	.764	.240	.088
การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP	.074	.738	.343	.143
การจัดให้มีการอบรมก่อนปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	.280	.666	.023	.305
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้ระบบ SAP	.394	.643	.321	.195
ทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญของพนักงานแต่ละคน	.309	.585	.257	.292
การจัดให้มีการติดตามประเมินผลการใช้งาน อย่างต่อเนื่อง	.237	.519	.180	.486
ทัศนคติของผู้ใช้งานในการยอมรับสิ่งใหม่ๆ เมื่อใช้งานระบบ SAP	.316	.397	.258	.394
การเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.382	.260	.751	.157
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญที่ได้รับให้คำปรึกษา	.426	.283	.676	.114
ความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษา	.398	.311	.670	.217
ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งาน	.554	.344	.558	.175
การให้บริการที่ดีของพนักงานในหน่วยงานที่ปรึกษา SAP	.515	.158	.553	.257
ที่ปรึกษามีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	.381	.147	.538	.443
การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ	.290	.136	.132	.786
วิสัยทัศน์แผนงานที่ดีทางด้าน IT ของผู้นาองค์กร	.287	.333	.121	.714
จัดให้มีที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน	.244	.116	.425	.709
การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านงบประมาณ	.314	.377	.025	.526
วัฒนธรรมองค์กร ในด้านการทำงานร่วมกันของบุคลากร	-.063	.374	.477	.504

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 8 iterations.

จากตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) จะเห็นได้ว่าการวัดค่า Factor Analysis เมื่อมีการหมุนแกนปัจจัยโดยวิธี Varimax ค่า Factor loading จะได้ปัจจัยออกมาทั้งหมด 4 ปัจจัย โดยตารางที่ 4.4 ค่า Rotate Component Matrix(a) ได้แสดงแมทริกซ์องค์ประกอบของแต่ละปัจจัยไว้แล้ว นอกจากนั้น ปัจจัยที่เกิดขึ้นใหม่แต่ละปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมได้มากพอสมควร ซึ่งจากตาราง 4.3 Total variance Explained สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรได้ 67.989% ซึ่งแยกได้เป็นปัจจัยที่ 1 สามารถอธิบายได้ 24.051% ปัจจัยที่ 2 อธิบายได้ 16.084% ปัจจัยที่ 3 อธิบายได้ 14.309% และปัจจัยที่ 4 อธิบายได้ 13.545% และสามารถจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ที่เกิดขึ้นได้ดังนี้

Factor 1 ประกอบด้วยตัวแปรด้านคุณภาพระบบ

Factor 2 ประกอบด้วยตัวแปรด้านผู้ใช้งาน

Factor 3 ประกอบด้วยตัวแปรด้านที่ปรึกษา

Factor 4 ประกอบด้วยตัวแปรด้านองค์กร

ปัจจัยที่สกัดได้จากตารางที่ 4.4 Rotated Component Matrix(a) จะประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 25 ตัวแปร สามารถสรุปค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปร โดยจัดกลุ่มตามลักษณะของตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis ได้เป็น 4 ปัจจัย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 Factor 1 ด้านคุณภาพระบบ

คำถามที่	ตัวแปร	Factor loading
4.4	ประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการเข้าซ้อนของข้อมูล	.761
4.3	ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานตามความต้องการ	.751
4.5	ประสิทธิภาพในการ Posting และการ Interface Data เข้า SAP	.732
4.1	ประสิทธิภาพในการใช้งานที่ง่าย และรวดเร็วของระบบงาน SAP	.726
4.7	ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ	.716
4.2	ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ	.716
4.6	ประสิทธิภาพในการ โอนถ่ายข้อมูล(Export) รูปแบบต่างๆ	.707

จากตารางที่ 4.5 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว Factor 1 เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพระบบ จะประกอบด้วย 7 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงที่สุดคือ ประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการเข้าซ้อนของข้อมูล

ตารางที่ 4.6 Factor 2 ด้านผู้ใช้งาน

คำถามที่	ตัวแปร	Factor loading
2.1	การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ของ User	.764
2.3	การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP	.738
1.2	การจัดให้มีการอบรมก่อนปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	.666
2.2	ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้ระบบ SAP	.643
2.4	ทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญของพนักงานแต่ละคน	.585
1.4	การจัดให้มีการติดตามประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง	.519
2.5	ทัศนคติของผู้ใช้งานในการยอมรับสิ่งใหม่ๆ เมื่อใช้งานระบบ SAP	.397

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว Factor 2 ด้านผู้ใช้งาน จะประกอบด้วย 7 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงที่สุดคือ การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งาน SAP ของ User

ตารางที่ 4.7 Factor 3 ด้านที่ปรึกษา

คำถามที่	ตัวแปร	Factor loading
3.2	การเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.751
3.3	ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมที่รับให้คำปรึกษา	.676
3.1	ความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษา	.670
3.4	ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งาน	.558
3.5	การให้บริการที่ดีของพนักงานในหน่วยงานที่ปรึกษา SAP	.553
3.6	ที่ปรึกษามีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	.538

จากตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว Factor 3 ด้านคุณภาพระบบ จะประกอบด้วย 6 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงที่สุดคือ การเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ของหน่วยงานที่ปรึกษาที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.8 Factor 4 ด้านองค์กร

คำถามที่	ตัวแปร	Factor loading
1.3	การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ	.786
1.5	วิสัยทัศน์แผนงานที่ดีทางด้าน IT ของผู้นำองค์กร	.714
1.6	จัดให้มีที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน	.709
1.1	การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านงบประมาณ	.526
1.7	วัฒนธรรมองค์กร ในด้านการทำงานร่วมกันของบุคลากร	.504

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว Factor 4 ด้านองค์กร จะประกอบด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor loading สูงที่สุดคือ การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอจากองค์กร

เมื่อได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่เข้ากลุ่มเป็นปัจจัยทั้ง 4 ด้านและตั้งชื่อปัจจัยตามลักษณะของตัวแปรแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวัดค่า Cronbach's Alpha เพื่อวัดค่าความน่าเชื่อถือของปัจจัยดังกล่าวใหม่อีกครั้ง ซึ่งได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.9 การวัดค่า Cronbach's Alpha ของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน

Construct	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	.9265
ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	.8792
ปัจจัยด้านที่ปรึกษา SAP	.9242
ปัจจัยด้านองค์กร	.8408

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวัดค่า Cronbach's Alpha ของทั้ง 4 ปัจจัยอีกครั้ง โดยนำมาทำการวัดค่า Cronbach's Alpha ทีละปัจจัย พบว่ามีค่าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 419)

#### 4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

หลังจากการทำ Factor Analysis โดยทำการสกัดปัจจัย ทำให้ได้ปัจจัยที่จัดกลุ่มใหม่ 4 ปัจจัยเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะนำค่าของ Factor Score ที่ได้จากการทำ Factor Analysis จากโปรแกรม SPSS ซึ่งคำนวณด้วย Regression Analysis มาทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร และนำผลการทำสอบดังกล่าวมาทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

การวิเคราะห์สมการถดถอยครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS วิธี Linear Regression เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระที่จะทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมากกว่า 1 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงใช้วิธี Linear Regression ซึ่งเป็นวิธีการทดสอบความสัมพันธ์แบบที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) คือปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร และตัวแปรตาม (Y) คือ ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร และตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร ว่ามีความสัมพันธ์กันจริงหรือไม่อย่างมีนัยสำคัญที่ยอมรับได้ และจะทำการทดสอบวัดค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

เมื่อทดสอบการถดถอยและค่าสหสัมพันธ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำค่าที่ได้มาทำการสรุปสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ก่อนหน้าในบทที่ 1 คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

#### 4.3.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จกับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.10 ผลลัพธ์ค่าความสัมพันธ์ (Correlations) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านบุคลากร

Correlations						
		ปัจจัยด้าน คุณภาพระบบ	ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	ปัจจัยด้าน องค์กร	ตัววัด ความสำเร็จ ด้านบุคลากร
ปัจจัยด้าน คุณภาพระบบ	Pearson Correlation	1	.000	.000	.000	.552(**)
	Sig. (2-tailed)	.	1.000	1.000	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	Pearson Correlation	.000	1	.000	.000	.240(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.	1.000	1.000	.001
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	Pearson Correlation	.000	.000	1	.000	.364(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	.	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้าน องค์กร	Pearson Correlation	.000	.000	.000	1	.391(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	.	.000
	N	191	191	191	191	191
ตัววัด ความสำเร็จ ด้านบุคลากร	Pearson Correlation	.552(**)	.240(**)	.364(**)	.391(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.
	N	191	191	191	191	191

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.10 ผลที่ได้จากการหาค่าความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นถึงค่าความสัมพันธ์ (Correlations) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านบุคลากร ที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ SAP โมดูล FI มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ (Sig. < 0.05) จะประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีค่าเท่ากับ 0.552 ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.391 ปัจจัยด้านที่ปรึกษา มีค่าเท่ากับ 0.364 และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน มีค่าเท่ากับ 0.240 ซึ่งเป็นค่าบวกเหมือนกันทั้ง 4 ปัจจัย แสดงว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์มากที่สุด และปัจจัยด้านผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์สมการถดถอยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมาทำการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายค่าของตัวแปรตามจากค่าของตัวแปรอิสระทั้งหลายกับสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจะอยู่ในรูปของสมการดังนี้

$$Y_1 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ  $Y_1$  เป็นค่าประมาณของตัวแปรตาม

$b_0$  = เป็นค่าคงที่

$X_1, X_2, X_3 \dots, X_k$  เป็นค่าของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... k

เมื่อสร้างสมการเรียบร้อยแล้ว จะทำการวิเคราะห์การถดถอยด้วยโปรแกรม SPSS วิธี Linear Regression ซึ่งจะแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ผลลัพธ์ค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ของตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

ANOVA(b)						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.044	4	14.511	85.466	.000(a)
	Residual	31.580	186	.170		
	Total	89.624	190			

a Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

b Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

จากตารางที่ 4.11 ได้แสดงค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระที่อะไรเข้ามาในสมการแต่ละตัวมีค่าเท่ากับ 0 หรือไม่ ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้ คือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 \dots \beta_k = 0$$

$H_1$  : มีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งาน ( $\beta$ ) อย่างน้อย 1 ปัจจัย  $\neq 0$

$$\text{ระดับนัยสำคัญ } \alpha = 0.05$$



จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) จะเห็นได้ว่า ค่า Sig. < 0.05 (0.000) แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ใน งานบัญชีอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่าสมการถดถอยที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 4.12 ผลลัพธ์การวิเคราะห์การถดถอย (Coefficients) ของตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

Coefficients(a)							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.770	.030		126.434	.000	
	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	.379	.030	.552	12.679	.000	
	ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	.165	.030	.240	5.518	.000	
	ปัจจัยด้านที่ปรึกษา	.250	.030	.364	8.372	.000	
	ปัจจัยด้านองค์กร	.268	.030	.391	8.975	.000	
	R	0.805					
	R Square (R <sup>2</sup> )	0.648					
	Adjusted R Square	0.640					
	Std. Error of the Estimate	0.41205					

a Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

จากตารางที่ 4.12 เมื่อได้ค่าผลลัพธ์จากการวิเคราะห์การถดถอยของตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรแล้ว จะทำการแทนค่าในสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y_1 = (0.552X_1) + (0.240X_2) + (0.364X_3) + (0.391X_4)$$

เมื่อ	$Y_1$	แทน	ตัววัดความสำเร็จทางด้านบุคลากร
	$X_1$	แทน	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ
	$X_2$	แทน	ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน
	$X_3$	แทน	ปัจจัยด้านที่ปรึกษา
	$X_4$	แทน	ปัจจัยด้านองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ถึงร้อยละ 64.8 ( $R^2 = 0.648$ ) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.2 อาจจะเป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้อยู่ในสมการนี้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ IT เช่น Network, Server, Hardware หรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวในสมการ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร เท่ากับ ร้อยละ 55.2, 24, 36.4 และ 39.1 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญ ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบมีผลต่อความสำเร็จด้านบุคลากรมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ตามลำดับ

เมื่อได้ทดสอบจากการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว และตัวแปรตาม คือ ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร โดยอ้างอิงค่า P (ค่า Sig.) จากตารางที่ 4.12 ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

$H_1$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = 0.05$

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า P (Sig.) = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

#### 4.3.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จกับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

ตารางที่ 4.13 ผลลัพธ์ค่าความสัมพันธ์ (Correlations) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านองค์กร

Correlations						
		ปัจจัยด้าน คุณภาพระบบ	ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	ปัจจัยด้าน องค์กร	ตัววัด ความสำเร็จ ด้านองค์กร
ปัจจัยด้าน คุณภาพระบบ	Pearson Correlation	1	.000	.000	.000	.595(**)
	Sig. (2-tailed)	.	1.000	1.000	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	Pearson Correlation	.000	1	.000	.000	.159(*)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.	1.000	1.000	.028
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	Pearson Correlation	.000	.000	1	.000	.281(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	.	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้าน องค์กร	Pearson Correlation	.000	.000	.000	1	.348(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	.	.000
	N	191	191	191	191	191
ตัววัด ความสำเร็จ ด้านองค์กร	Pearson Correlation	.595(**)	.159(*)	.281(**)	.348(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.000	.000	.
	N	191	191	191	191	191

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). \* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.13 ผลที่ได้จากการหาค่าความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นถึงค่าความสัมพันธ์ (Correlations) ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร จะเห็นได้ว่าค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ SAP โมดูล FI มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ (Sig. < 0.05) จะประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีค่าเท่ากับ 0.595 ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.348 ปัจจัยด้านที่ปรึกษา มีค่าเท่ากับ 0.281 และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน มีค่าเท่ากับ 0.159 ซึ่งเป็นค่าบวกเหมือนกันทั้ง 4 ปัจจัย แสดงว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์มากที่สุด และปัจจัยด้านผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

การวิเคราะห์สมการถดถอย จะนำตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมาทำการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายค่าของตัวแปรตามจากค่าของตัวแปรอิสระทั้งหมดกับสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจะอยู่ในรูปของสมการดังนี้

$$Y_2 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ  $Y_2$  เป็นค่าประมาณของตัวแปรตาม

$b_0$  = เป็นค่าคงที่

$X_1, X_2, X_3, \dots, X_k$  เป็นค่าของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3 ... k

เมื่อสร้างสมการแล้ว จากนั้นจะทำการวิเคราะห์การถดถอยด้วยโปรแกรม SPSS วิธี Linear Regression เช่นเดียวกันกับข้อ 4.3.1 ซึ่งจะแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ผลลัพธ์ค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ของตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.803	4	11.701	64.173	.000(a)
	Residual	33.914	186	.182		
	Total	80.717	190			

a Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

b Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

จากตารางที่ 4.14 ได้แสดงค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ของตัววัดความสำเร็จทางด้านองค์กร ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร ที่เข้ามาในสมการนั้น แต่ละตัวมีค่าเท่ากับ 0 หรือไม่ ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้ คือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 \dots \beta_k = 0$$

$H_1$  : มีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งาน ( $\beta$ ) อย่างน้อย 1 ปัจจัย  $\neq 0$

ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = 0.05$

จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ในตารางที่ 4.18 จะเห็นว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

สามารถสรุปผลได้ว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถนำสมการถดถอยที่สร้างขึ้นไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยได้

ตารางที่ 4.15 ผลลัพธ์การวิเคราะห์การถดถอย (Coefficients) ของตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

Model		Coefficients(a)				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.804	.031		123.125	.000
	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	.388	.031	.595	12.527	.000
	ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	.104	.031	.159	3.346	.001
	ปัจจัยด้านที่ปรึกษา	.183	.031	.281	5.905	.000
	ปัจจัยด้านองค์กร	.227	.031	.348	7.327	.000
	R	0.761 <sup>a</sup>				
	R Square (R <sup>2</sup> )	0.580				
	Adjusted R Square	0.571				
	Std. Error of the Estimate	0.42700				

a Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

จากตารางที่ 4.15 เมื่อได้ค่าผลลัพธ์จากการวิเคราะห์การถดถอยของตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรแล้ว จะทำการแทนค่าในสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y_2 = (0.595X_1) + (0.159X_2) + (0.281X_3) + (0.348X_4)$$

เมื่อ	$Y_2$	แทน	ตัววัดความสำเร็จทางด้านองค์กร
	$X_1$	แทน	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ
	$X_2$	แทน	ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน
	$X_3$	แทน	ปัจจัยด้านที่ปรึกษา
	$X_4$	แทน	ปัจจัยด้านองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ถึงร้อยละ 58 ( $R^2 = 0.580$ ) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42 อาจจะเป็นตัวแปรอื่นซึ่งไม่ได้อยู่ในสมการนี้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ IT เช่น Network, Server, Hardware หรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวในสมการ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อตัววัดความสำเร็จด้านองค์กรเท่ากับร้อยละ 59.5, 15.0, 28.1 และ 34.8 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญ (Sig. < 0.05) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อความสำเร็จด้านองค์กรมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านที่ปรึกษา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด

เมื่อได้ทดสอบจากการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร โดยอ้างอิงค่า P (ค่า Sig.) จากตารางที่ 4.15 ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

$H_1$  : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร  
ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = 0.05$

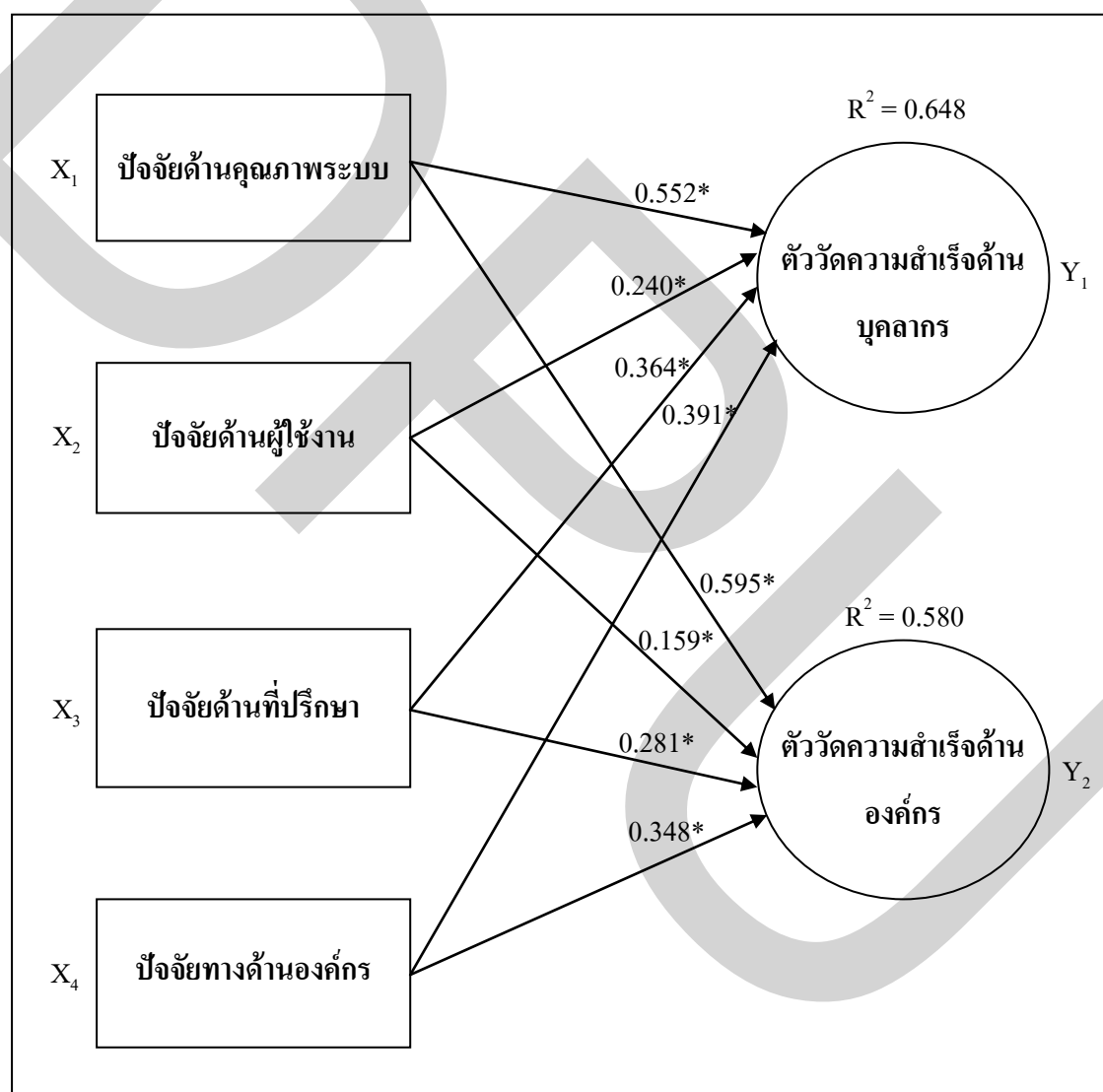
ผลจากการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.15 พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า P (Sig.) น้อยกว่า 0.05 (Sig. < 0.05) จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

#### 4.3.3 สรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน

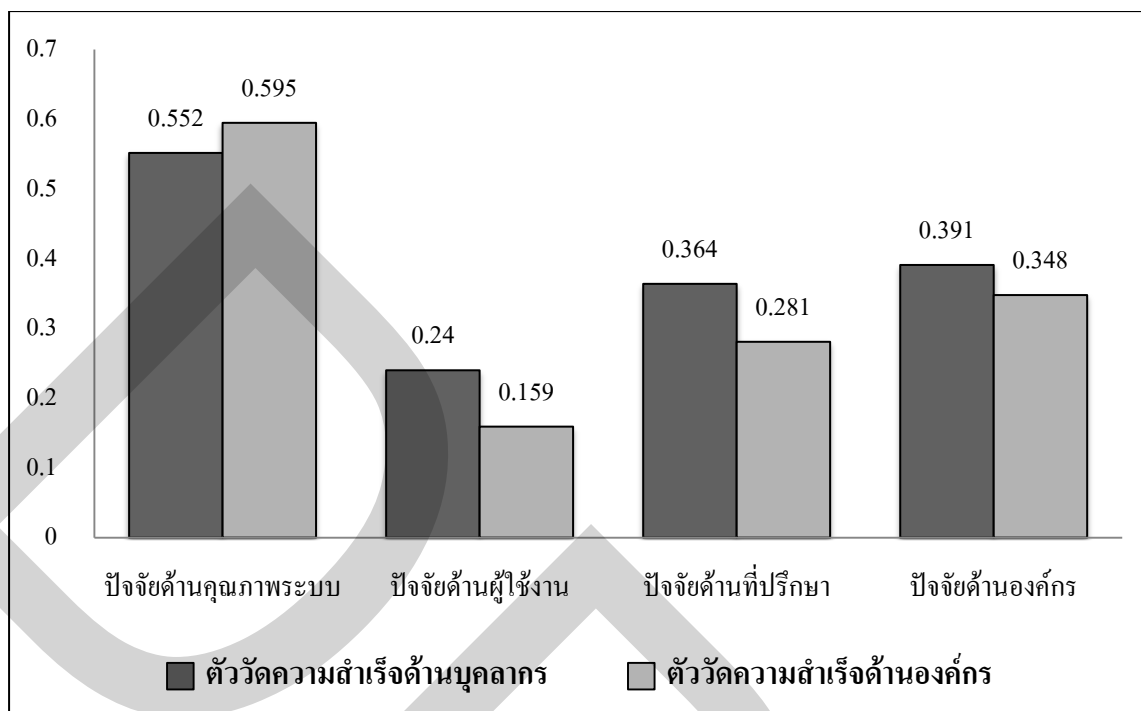
สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร	ยอมรับ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร	ยอมรับ

จากตารางที่ 4.16 ได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานว่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร และด้านองค์กร ทั้งนี้ยังสามารถสรุปสมการถดถอยทั้ง 2 สมการของความสัมพันธ์ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยครั้งนี้ โดยอ้างอิงปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยตามผลที่ได้จากการทำ Factor Analysis ได้ตามภาพที่ 4.8



\*P < 0.05

ภาพที่ 4.8 สรุปสมการถดถอยทั้ง 2 สมการของความสัมพันธ์ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม



ภาพที่ 4.9 สรุปเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 4 กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรและด้านองค์กรจากการวิเคราะห์สมการถดถอย

#### 4.4 สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักทางสถิติ โดยใช้เครื่องมือ Factor Analysis ในการวิเคราะห์ปัจจัย และทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Correlation พร้อมทำการทดสอบการถดถอยพหุคูณด้วย Multiple Regression Analysis ทำให้เกิดการจัดกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทั้งหมดได้ 4 ปัจจัย และเมื่อนำปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยมาทดสอบความสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณกับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรและด้านองค์กร ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จทั้ง 2 ด้านมากที่สุด และผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ ผู้วิจัยจะนำไปสรุปและอภิปรายผลต่อไปในบทที่ 5



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ผลจากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม” ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งาน ซึ่งจากศึกษารวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาในเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งาน ด้านที่ปรึกษา และด้านคุณภาพระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 191 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบของความถี่และร้อยละ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัยและคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) รวมถึงทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20 ถึง 30 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการมากที่สุด ซึ่งเกิดครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทางด้านประสบการณ์ด้านการใช้งาน SAP ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้ SAP ในงานบัญชีประมาณ 2-5 ปี และปฏิบัติงานในองค์กรที่มีพนักงานบัญชีในองค์กร 71 คนขึ้นไป ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ส่วนใหญ่บริษัทที่นำ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีจะเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่พอสมควร นอกจากนั้น ในด้านของโมดูลย่อย FI ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้งานจริงนั้น พบว่าองค์กรส่วนใหญ่จะมีการใช้งานระบบ SAP ด้าน FI มากกว่า 1 โมดูลย่อย ซึ่งโมดูลย่อยของ SAP ด้าน Financial ที่ได้ใช้งานมากที่สุดอันดับ 1 คือ บัญชีลูกหนี้ (AR) รองลงมาคือ บัญชีเจ้าหนี้ (AP) และบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) ส่วนการบัญชีธนาคาร (BL) การบัญชีลงทุน (FI) การจัดการกองทุน (FM) และการจัดการทรานเวล (TV) มีการใช้งานบ้างแต่ไม่มากนัก

### 5.1.2 สรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม สามารถสรุปปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดเรียงลำดับจากความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ
- 2) ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน
- 3) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา
- 4) ปัจจัยด้านองค์กร

นอกจากนั้น การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย Factor Analysis ในครั้งนี้ ยังทำให้พบการจัดกลุ่มของตัวแปรในแต่ละปัจจัยดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ประกอบด้วยตัวแปร คือ
  - 1.1 ประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูล
  - 1.2 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานตามความต้องการ
  - 1.3 ประสิทธิภาพในการ Posting และการ Interface Data เข้า SAP
  - 1.4 ประสิทธิภาพในการใช้งานที่ง่าย และรวดเร็วของระบบงาน SAP
  - 1.5 ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ
  - 1.6 ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ
  - 1.7 ประสิทธิภาพในการโอนถ่ายข้อมูล (Export) รูปแบบต่างๆ
- 2) ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ประกอบด้วยตัวแปร คือ
  - 2.1 การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ของ User
  - 2.2 การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP
  - 2.3 การจัดให้มีการอบรมก่อนปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
  - 2.4 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้ระบบ SAP
  - 2.5 ทักษะ ประสิทธิภาพและความชำนาญของพนักงานแต่ละคน
  - 2.6 การจัดให้มีการติดตามประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง
  - 2.7 ทศนคติของผู้ใช้งานในการยอมรับสิ่งใหม่ๆ เมื่อใช้งานระบบ SAP
- 3) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา ประกอบด้วยตัวแปร คือ
  - 3.1 การเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
  - 3.2 ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมที่รับให้คำปรึกษา
  - 3.3 ความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษา
  - 3.4 ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งาน
  - 3.5 การให้บริการที่ดีของพนักงานในหน่วยงานที่ปรึกษา SAP
  - 3.6 ที่ปรึกษามีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง
- 4) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วยตัวแปร คือ
  - 4.1 การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ
  - 4.2 วิสัยทัศน์แผนงานที่ดีทางด้าน IT ของผู้นาองค์กร

4.3 จัดให้มีที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน

4.4 การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านงบประมาณ

4.5 วัฒนธรรมองค์กร ในด้านการทำงานร่วมกันของบุคลากร

### 5.1.3 สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ (Correlation) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยโดยการทดสอบความสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีทางด้านบุคลากร และด้านองค์กร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านที่ปรึกษา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

2) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีด้านองค์กร พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับด้านบุคลากร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านที่ปรึกษา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

### 5.2.1 อภิปรายผลจากการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการถดถอย

พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ผลการวิจัยพบว่า การจัดกลุ่มปัจจัยจากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis วิธี PCA ผลลัพธ์ที่ได้มีลักษณะเดียวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลไว้ คือ ได้ปัจจัยทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ
- 2) ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน
- 3) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา
- 4) ปัจจัยด้านองค์กร

เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยไปทำการทดสอบสหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี ซึ่งจากการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบควรมีคุณสมบัติทางด้านประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูล เช่น การเตือนเมื่อข้อมูลซ้ำ (Duplicate) และไม่ยอมให้ Post รายการ เป็นต้น ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์พิไล วงศ์เจริญ (2549) ถือเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง อาจเป็นเพราะในการจัดทำบัญชีจำเป็นต้องมีการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ให้กับผู้บริหาร ทำให้บางครั้งอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงตามความต้องการ นอกจากนั้นประสิทธิภาพในการ Posting และการ Interface Data จากโปรแกรมอื่นเข้า SAP ก็เป็นความสามารถที่สำคัญของระบบ เช่นเดียวกัน เพราะส่วนใหญ่แล้ว บริษัทที่ใช้ระบบ SAP ในงานบัญชีมักเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีระบบงานขายหน้าร้านที่ทำโดยโปรแกรมอื่นที่สร้างขึ้นเองตามความเหมาะสมของลักษณะเฉพาะของแต่ละบริษัท และจะทำการส่งข้อมูลเข้าระบบ SAP อีกที ทำให้ประสิทธิภาพในการ Posting และการ Interface Data จากโปรแกรมอื่นเข้า SAP จึงมีความสำคัญ ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานที่ง่าย และรวดเร็วของระบบงาน SAP เป็นตัวแปรที่สนับสนุนงานวิจัยของ Zhang และคณะ (2005) และระวีวรรณ อัสวชัยพร (2552) ซึ่งตัวแปรนี้เป็นคุณสมบัติอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้การนำ SAP มาใช้ในงานบัญชีนั้นประสบความสำเร็จ เพราะถ้าหากตัวโปรแกรมมีการใช้งานที่ยากจะทำให้การทำงานของพนักงานบัญชีเกิดความล่าช้าได้ อีกทั้งยังมีคุณสมบัติทางด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมในการจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ ความสามารถของระบบในการ

ปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yusuf และคณะ (2004) และประสิทธิภาพในการโอนถ่ายข้อมูล (Export) รูปแบบต่างๆ มาใช้งาน ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่งจากผลการวิจัยถือได้ว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพระบบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี โดยมีความสัมพันธ์ต่อการมีผลสำเร็จทางด้านบุคลากร และด้านองค์กรมากที่สุดเมื่อเทียบกับอีก 3 ปัจจัยที่เหลือ

2) ปัจจัยทางด้านผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ของ User เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญและสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายท่าน ได้แก่ เขมวันต์ ปิติวีรรัตน์ และคณะ (2551), อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) และ Xi Yang, (2009) เพราะตัวแปรนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี และผู้ใช้งานเองควรมีการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP อีกด้วย ด้านการจัดให้มีการอบรมก่อนปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีที่ใช้ระบบ SAP เป็นตัวแปรที่สนับสนุนงานวิจัยของอัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) และ Xi Yang, (2009) นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ด้านทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญของพนักงานแต่ละคน ก็เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จได้ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ภานรินทร์ เพชรรุ่ง (2553) และสุดท้ายคือ ด้านการจัดให้มีการติดตามประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้การนำ SAP มาใช้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้มากขึ้น จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี โดยมีความสัมพันธ์ต่อการมีผลสำเร็จทางด้านบุคลากร และด้านองค์กร ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับอีก 3 ปัจจัยที่เหลือแล้ว ถือว่าปัจจัยด้านผู้ใช้งานจะมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านบุคลากร และด้านองค์กรน้อยที่สุด

3) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา เป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การที่ผู้เป็นที่ปรึกษาเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จะทำให้การนำ SAP มาใช้เกิดผลสำเร็จได้ นอกจากนั้น ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมที่รับให้คำปรึกษา และความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษา ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การนำ SAP ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการ

ใช้งานระบบ SAP จำเป็นต้องมีที่ปรึกษาคอยให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งาน ดังนั้นที่ปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการเข้าใจปัญหาและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งเข้าใจในอุตสาหกรรมของกิจการที่ให้คำปรึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) เพื่อให้การให้ความช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ เพราะแต่ละกิจการอาจมีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนกัน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านที่ปรึกษา ถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งาน บัญชีซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ อัสวชัยพร (2552) และจากการทดสอบการทดลองพหุคูณ พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการมีผลสำเร็จทางด้านบุคลากร และด้านองค์กรเป็นลำดับที่ 3 รองจากปัจจัยด้านคุณภาพระบบและปัจจัยด้านองค์กร

4) ปัจจัยด้านองค์กร ก็ถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งานบัญชีเช่นเดียวกัน ซึ่งจากการวิจัยพบว่า องค์กรควรให้ความสำคัญและสนับสนุนในด้านการจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang และ Chen, (2006) อาจเป็นเพราะทรัพยากรด้าน IT จะเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านการวางวิสัยทัศน์และแผนงานที่ดีทางด้าน IT ของผู้นำองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรสนับสนุนงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) การจัดให้มีที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งานตามผลการวิจัยของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) และการสนับสนุนจากผู้บริหารด้านงบประมาณที่เป็นตัวแปรสนับสนุนงานวิจัยของ Holland และ Light (2003) เพื่อให้การนำระบบ SAP มาใช้งานบัญชีประสบความสำเร็จ เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จอีกปัจจัยหนึ่ง นอกจากนั้น เรื่องของวัฒนธรรมองค์กรในด้านการทำงานร่วมกันของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวแปรสนับสนุนงานวิจัยของ พยัค วุฒิรงค์ (2550) และ Deshpande, Webster (1989) และ Hong Lin Ya (2009) ก็เป็นสิ่งที่สำคัญอาจเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะช่วยให้อุตสาหกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้งานได้ ซึ่งเมื่อทำการทดสอบการทดลองพหุคูณ พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการมีผลสำเร็จทางด้านบุคลากร และด้านองค์กรเป็นลำดับที่ 2 รองจากปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

## 5.2.2 ประโยชน์จากการวิจัยเพื่อใช้แนวทางการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการใช้งาน SAP ในงานบัญชี

จากการวิจัยเรื่องวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งานงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ตามที่ได้กล่าวไปในหัวข้อ 5.2.2 จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อสำเร็จจากการวิจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งได้ทำการทดสอบแล้วว่าทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งานงานบัญชี ซึ่งหากพิจารณาในส่วนของผลสำเร็จทางด้านองค์กรแล้ว จะพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ดังนั้น หากองค์กรต้องการที่จะให้การนำระบบ SAP มาใช้งานงานบัญชีของกิจการตนเองประสบความสำเร็จ องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนสิ่งต่างๆ ตามปัจจัยทั้ง 4 อย่างครบถ้วนและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงโมเดลของปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่มีผลต่อความสำเร็จในนำ SAP มาใช้งาน ซึ่งจะมีประโยชน์ช่วยให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนนำระบบ SAP มาใช้งาน

## 5.3 ปัญหาและข้อจำกัด

ปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัญหาในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย และปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเกิดความเข้าใจในแบบสอบถามได้ไม่ชัดเจน หรือเข้าได้ไม่ถูกต้องเท่ากับการที่ผู้วิจัยทำการอธิบายด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะมีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ค่าที่ได้ไม่ได้สะท้อนถึงผลปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้อย่างแท้จริง ทั้งนี้สัดส่วนของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับอยู่ในอัตรา 50.26% หรือกึ่งหนึ่งของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในการวิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้

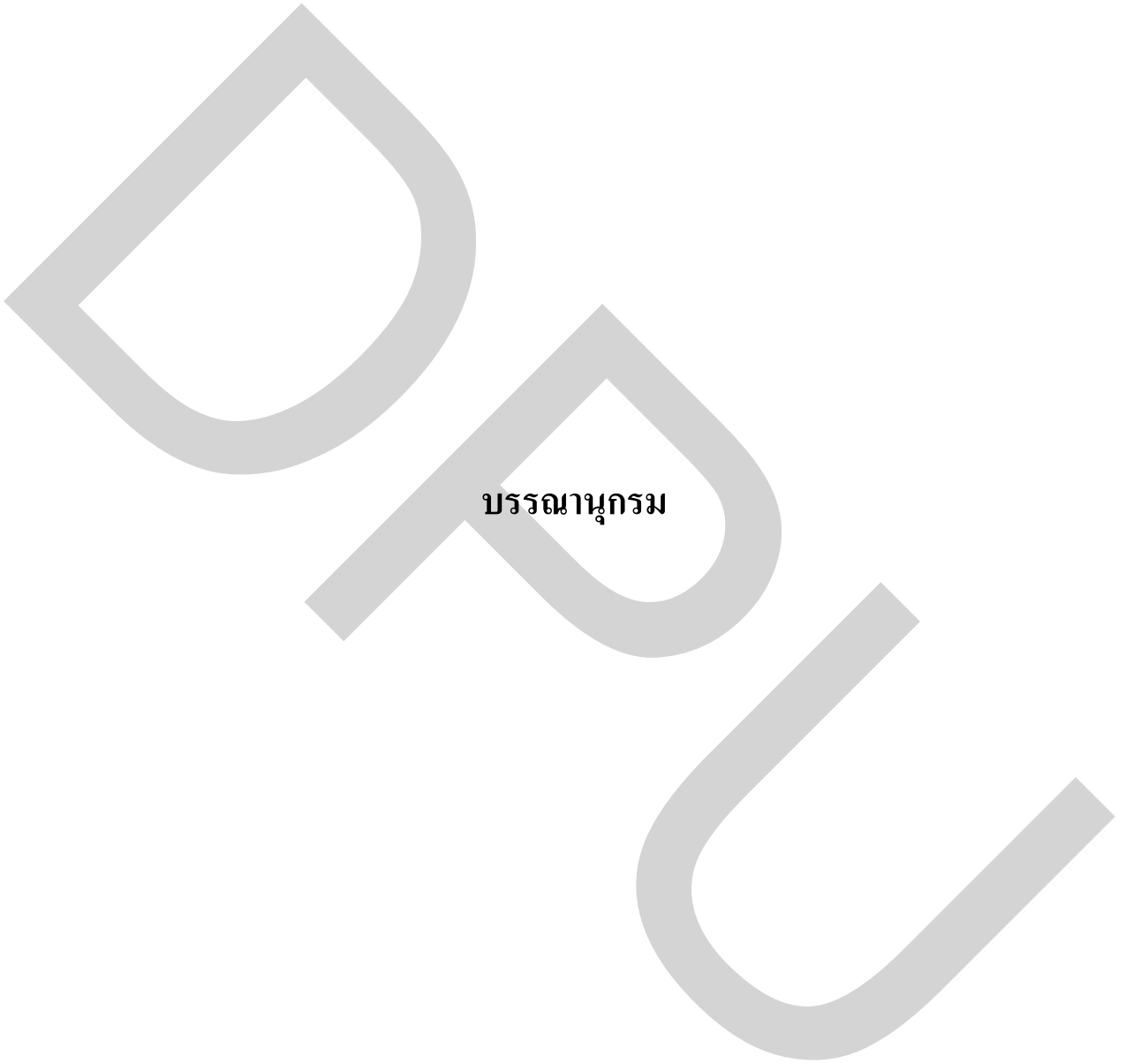


ข้อจำกัดในการวิจัยคือ แบบสอบถามได้รับการตอบกลับมาไม่ครอบคลุมขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งงานวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ผลเฉพาะกิจการในกลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม ผลที่ได้จึงอาจมีข้อจำกัดในการใช้อ้างอิงกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งาน SAP ให้ครบทุกโมดูล ซึ่งไม่ใช่แค่โมดูล FI เพียงอย่างเดียวก็ได้ เพราะงานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์แค่ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีเท่านั้น
- 2) ผู้วิจัยสามารถศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP เพิ่มเติมกับกลุ่มบริษัททางการเงินธนาคาร เพราะเป็นกิจการที่มีขนาดใหญ่และมีสาขามากมายทั่วประเทศ เพราะฉะนั้น หากกิจการกลุ่มนี้มีการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เป็น ERP จะต้องใช้อย่างเกิดผลสำเร็จ จึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้
- 3) ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



**ปฐ**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา, รศ ดร.. (2549). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่

5. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล, (2547). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.

กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

ชานินทร์ ศิลป์จารุ, (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: ห้าง

หุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี

ประพจน์ สุขมานนท์. (2547). SAP R/3 : ABAP Programming. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด

วิชนิพร เศรษฐศักดิ์โก, รศ ดร.. (2551). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิ.

เจ. พรินด์ิง.

#### บทความ

เขมวันต์ ปิติวีรัตน์ และคณะ. (2553, กรกฎาคม-กันยายน). ปัจจัยด้านกลยุทธ์ต่อความสำเร็จการ

ประยุกต์ใช้ SAP กรณีศึกษา การประปานครหลวง. *จุฬาลงกรณ์วารสาร* 22, 88 หน้า 31-

38

ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด. บริษัท (มหาชน). (2546). ประกาศ เรื่องการกำหนดส่วนงานภายใต้

โครงสร้างบริษัท.

นฤตา คงสุข และ จิรพงศ์ ทรัพย์มณี. (2549, กรกฎาคม). โครงสร้างและการควบคุมภายในของ

ระบบ SAP. สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สศท.)

ประพจน์ สุขมานนท์. (2545, กรกฎาคม). SAP คำตอบพื้นฐานของระบบ ERP. *LEADER*, 161

พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2550, เมษายน – มิถุนายน). วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการ  
ความรู้และ The Competing Values Framework (CVF). *จุฬาลงกรณ์วารสาร* 19, 75 หน้า  
5-23

วีระยุทธ กิตะพานิชย์. (2554: พฤษภาคม – มิถุนายน) *Smart Solutions Vol.38 May-June 2011*

### วิทยานิพนธ์

ณัฐวิ อำไรรัตนา. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาด  
กลางในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นพวรรณ รัศยุติธรรมกุล. (2544). **การศึกษาการนำซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resource  
Planing) มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา  
วิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พงศ์พิไล วงศ์เจริญ. (2549). **ความพึงพอใจของการนำ SAP มาประยุกต์ใช้ในมุมมองของนักบัญชี  
ของธนาคารแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มานิตย์ เป้าทอง. (2552). **ความพึงพอใจในการนำ SAP มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา  
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วาสนา วงศ์สิทธิ์. (2543). **การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาเขตภาค 5.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

สุนิสา อยู่เยาว์. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาและความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด  
(มหาชน) ต่อการนำโปรแกรม SAP R/3 มาใช้ในระบบบัญชีลูกหนี้.** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

อารดา จันทรสมบูรณ์. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### การค้นคว้าอิสระ

กัลยารัตน์ วรรณรัตน์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP เข้ามาใช้ในกองบริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

ภานรินทร์ เพชรรุ่ง. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบ SAP Module FICO ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ระวีวรรณ อัสวชัยพร. (2552). ความพึงพอใจในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ECC 6.0 สำหรับระบบบริหารงานงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิษณุ ภัคดี. (2550). ทักษะของพนักงานต่อระบบบริหารวัสดุอุปกรณ์ SAP R/3 กรณีศึกษา: สายการผลิตสุราและเทคนิค บริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ. (2552). ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ในหน่วยงานภาครัฐ: มุมมองของฝ่ายลูกค้าและฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. เอสเอพี อีอาร์พี. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2554 เข้าถึงได้จาก

<http://th.wikipedia.org/wiki/>

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2554 เข้าถึงได้จาก

[http://www.ntc.or.th/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=9&id=114&Itemid=185](http://www.ntc.or.th/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=9&id=114&Itemid=185)

ภาษาต่างประเทศ

### ARTICLES

Ang, J.S.K., Sum, C.C., Chung, W.F. (1995). Critical success factors in implementing MRP and government assistance. **Information and Management 29, 63-70.**

Deshpande, R., Webster, F.E. (1989). Organizational Culture and marketing – defining their research agenda. **Journal of Marketing, 53(1): 3-15.**

Holland, C. and Light, B. (2003). A Framework for Understanding Success and Failure in ERP System Implementation. **Second-Wave ERP Systems. Chapter 7: 180-195.**

Umble, E.J., Haft, R.R, Umble, M.M. (2003). Enterprise resource planning: implementation procedures and critical success factors. **European Journal of Operational Research, 146(2): 241-257**

Wang, E.T.G., and Chen, J.H.F. (2006). Effects of internal support and consultant quality on the consulting process and ERP system quality. **Decision Support Systems, 42: 1029-1041**

White, E.M., Anderson, J.C., Schroeder, R.G., Tupy, S.E. (1982). A study of the MRP implementation process. **Journal of Operations Management, 2: 145-153.**

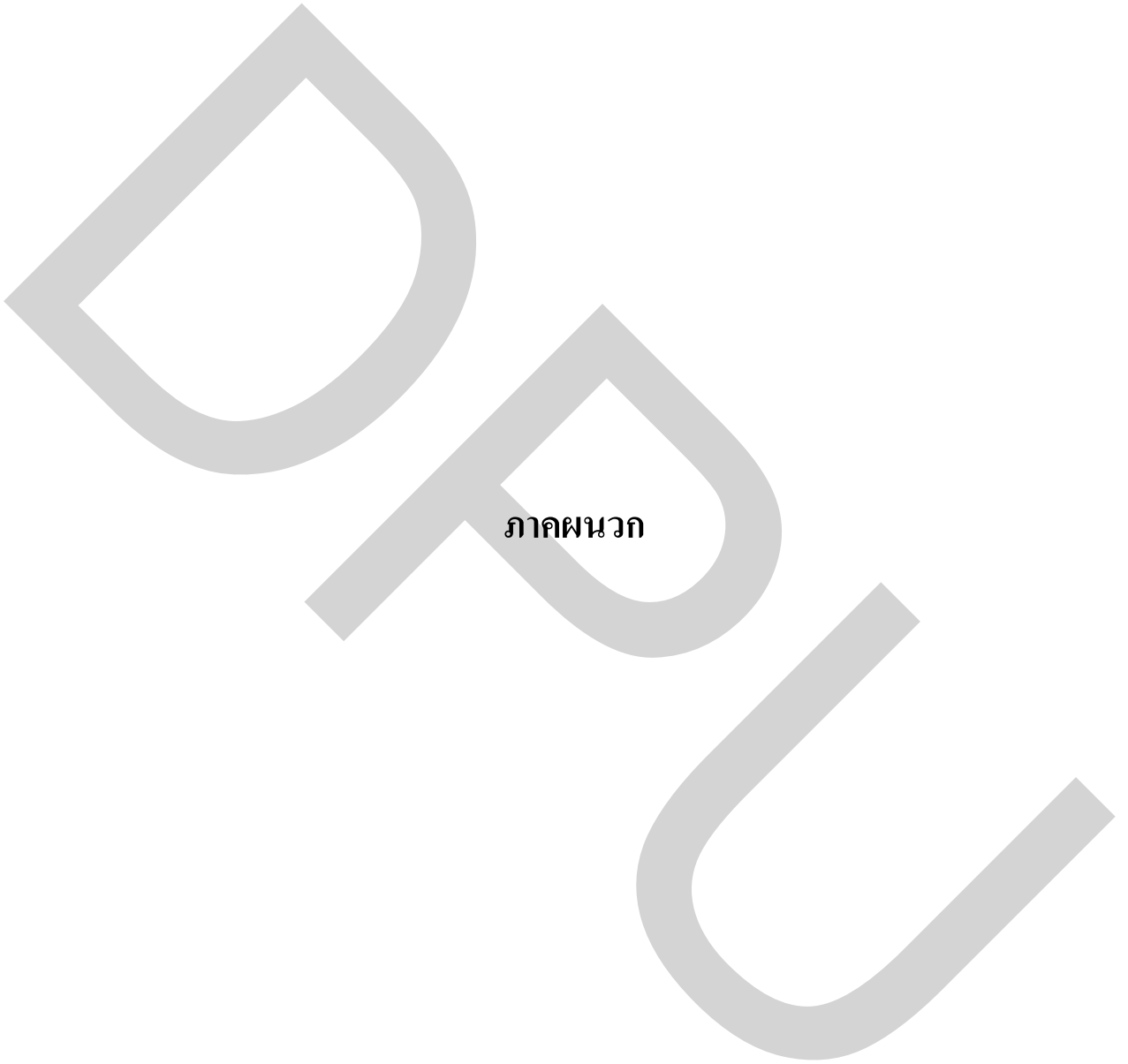
Yusuf, Y., Gunasekaran, A., Abthorpe, M.K. (2004). Enterprise information systems project implementation: A case study of ERP in Rolls-Royce. **International Journal of Production Economics**, 87: 251-256

#### DISSERTATIONS

Hong Lin Ya. (2009). **Effects of Enterprise Resources Planning (ERP) Systems Adoption on Production Performance in Manufacturing Industry : using A Multinational Plastic Manufacturing Company Implemented SAP R/3 as an Example**. National Sun Yat-sen University.

Xi Yang. (2009). **Applying SAP ERP system in Business Processes, Case City of Tampere**. UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES.

Zhang, L., Li, Y. (2005). **Probe into the way to implement ERP system in terms of systems theory in China**. Working paper, Beijing Jiaotong University, Beijing.



ภาคผนวก





**ภาคผนวก ก**

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีใน  
มุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41- 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาระดับสูงสุด

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงานปัจจุบันที่ปฏิบัติในองค์กร

พนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ

พนักงานบัญชีระดับอาวุโส

พนักงานบัญชีระดับหัวหน้าส่วนงาน

พนักงานบัญชีระดับผู้จัดการ

5. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP มาเป็นระยะเวลากี่ปี

น้อยกว่า 2 ปี

2 - 5 ปี

6 - 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

6. จำนวนพนักงานในฝ่ายบัญชีขององค์กรท่านมีทั้งหมดกี่คน

ต่ำกว่า 20 คน

20 – 50 คน

51 – 70 คน

71 คนขึ้นไป

7. ปัจจุบันองค์กรของท่านมีการใช้งาน SAP ด้าน Financial ในโมดูลย่อยใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บัญชีแยกประเภททั่วไป (GL)

บัญชีเจ้าหนี้ (AP)

ลูกหนี้ (AR)

การบัญชีธนาคาร (BL)

การบัญชีการลงทุน (FI)

การจัดการกองทุน (FM)

การจัดการทราเวล (TV)

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดย 1 หมายถึงมี

ความสำคัญน้อยที่สุด และ 5 หมายถึงมีความสำคัญมากที่สุด

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี ในองค์กรของท่าน

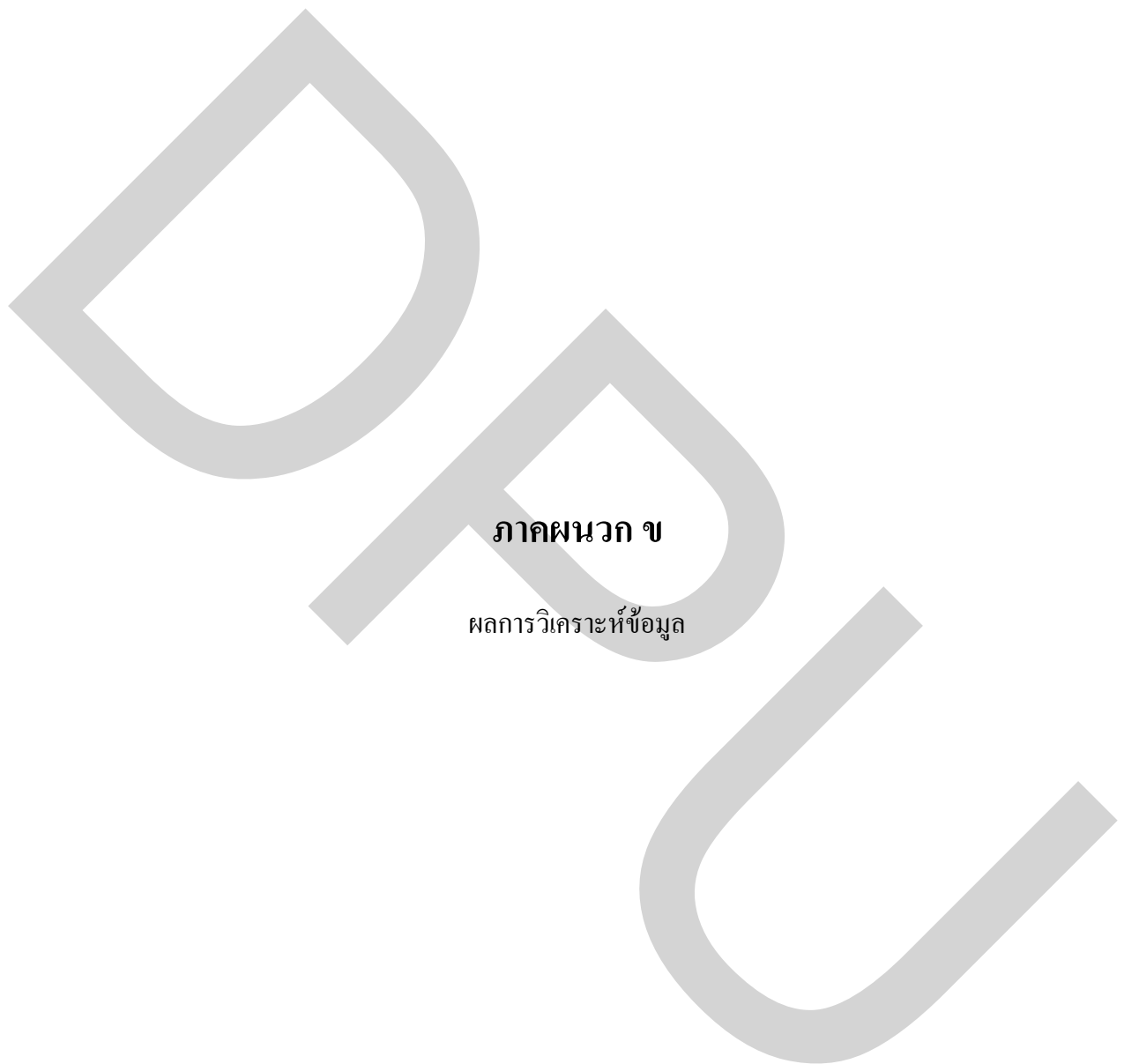
ท่านคิดเห็นว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้งานมากน้อยเพียงใด

คำถาม		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านองค์กร</b>						
1.1	การสนับสนุนจากผู้บริหารทางด้านงบประมาณ					
1.2	การจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
1.3	การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย (Net Work) เป็นต้น					
1.4	การจัดให้มีการติดตามประเมินผลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP อย่างต่อเนื่อง					
1.5	วิสัยทัศน์แผนงานที่ดีทางด้าน IT ของผู้นำองค์กร					
1.6	การจัดให้มีที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน					
1.7	วัฒนธรรมองค์กร ในด้านการทำงานร่วมกันของบุคลากร					
<b>2. ด้านผู้ใช้งาน (User)</b>						
2.1	การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานผู้ใช้งาน (User)					
2.2	ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้ระบบ SAP					
2.3	การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่มพนักงานผู้ใช้งานด้วยกัน					
2.4	ทักษะ ประสิทธิภาพและความชำนาญของพนักงาน					
2.5	ทัศนคติของผู้ใช้งานในการยอมรับสิ่งใหม่ๆ เมื่อองค์กรเปลี่ยนมาใช้ระบบ SAP					

คำถาม		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. ด้านที่ปรึกษา SAP</b>						
3.1	ความรู้ความสามารถของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน					
3.2	ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาคืออย่างถูกต้อง ตรงความต้องการผู้ใช้งาน					
3.3	ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม และลักษณะเฉพาะของกิจการที่รับให้คำปรึกษา					
3.4	ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย					
3.5	การให้บริการที่ดีของพนักงานในหน่วยงานที่ปรึกษา SAP					
3.6	ที่ปรึกษามีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง					
<b>4. ด้านคุณภาพของระบบ</b>						
4.1	ประสิทธิภาพทางด้านการใช้งานที่ง่าย และรวดเร็วของระบบงาน SAP					
4.2	ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร					
4.3	ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการขององค์กร					
4.4	ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูลทางบัญชี					
4.5	ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการ Posting รายการต่างๆ หรือการ Interface Data จากโปรแกรมอื่นเข้า SAP					
4.6	ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการโอนถ่ายข้อมูล(Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel เป็นต้น					
4.7	ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ					

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อผลความสำเร็จเมื่อนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี  
ในองค์กรของท่าน

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ตัววัดความสำเร็จทางด้านบุคลากรจากการนำ SAP มาใช้ในงานบัญชี</b>					
1.1	เมื่อนำระบบ SAP มาใช้งาน ทำให้การทำงานของพนักงานบัญชีสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น				
1.2	เมื่อนำระบบ SAP มาใช้งาน ทำให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ SAP				
1.3	เมื่อนำระบบ SAP มาใช้งาน ทำให้บุคลากรมีทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ดีขึ้น				
1.4	เมื่อนำระบบ SAP มาใช้งาน ทำให้บุคลากรเกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานกันมากขึ้น				
1.5	เมื่อพนักงานบัญชีได้ใช้งานระบบ SAP แล้วเกิดความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบ				
<b>2. ตัววัดความสำเร็จทางด้านองค์กรจากการนำ SAP มาใช้ในงานบัญชี</b>					
2.1	ระบบ SAP ช่วยทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานด้านบัญชีขององค์กรโดยรวม				
2.2	การใช้ระบบ SAP มาใช้งานบัญชี ทำให้สามารถตรวจสอบรายการผิดพลาดต่างๆ ได้โดยง่าย เพราะสามารถเจาะลึกถึงเอกสารตั้งต้นได้ และสามารถทราบชื่อ User ผู้ทำรายการด้วย				
2.3	ระบบ SAP สามารถให้ข้อมูล และจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างถูกต้อง				
2.4	การนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี ทำให้องค์กรสามารถสร้างกำไรในระยะยาว				
2.5	การนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี มีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก				



**ภาคผนวก ข**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## Reliability

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.961	25

## Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.946
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3625.278
	df	300
	Sig.	.000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	13.003	52.012	52.012	13.003	52.012	52.012	6.013	24.051
2	1.685	6.741	58.754	1.685	6.741	58.754	4.021	16.084	40.135
3	1.247	4.986	63.740	1.247	4.986	63.740	3.577	14.310	54.444
4	1.062	4.249	67.989	1.062	4.249	67.989	3.386	13.545	67.989
5	.961	3.842	71.832						
6	.780	3.120	74.952						
7	.641	2.565	77.517						
8	.607	2.429	79.946						
9	.561	2.244	82.190						
10	.461	1.846	84.035						
11	.454	1.818	85.853						
12	.418	1.672	87.525						
13	.378	1.511	89.036						
14	.320	1.280	90.316						
15	.316	1.263	91.579						
16	.295	1.179	92.757						
17	.284	1.137	93.894						
18	.251	1.006	94.900						
19	.234	.935	95.835						
20	.219	.875	96.710						
21	.189	.756	97.466						
22	.179	.718	98.184						



23	.172	.688	98.872					
24	.155	.619	99.491					
25	.127	.509	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Rotated Component Matrix(a)

	Component			
	1	2	3	4
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการแจ้งเตือนเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน	.761	.260	.097	.179
ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานความต้องการ	.751	.344	.195	.182
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการ Posting และ Interface Data	.732	.219	.255	.169
ประสิทธิภาพทางด้านการใช้งานที่ง่าย และรวดเร็ว	.726	.290	.173	.244
ประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ	.716	.084	.346	.284
ความสามารถในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ความต้องการ	.716	.316	.240	.204
ประสิทธิภาพในการโอนถ่ายข้อมูล(Export) รูปแบบต่างๆ	.707	.096	.258	.225
การให้ความร่วมมือในการอบรมการใช้งานระบบ SAP ของ User	.264	.764	.240	.088
การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP	.074	.738	.343	.143
การจัดให้มีการอบรมก่อนปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	.280	.666	.023	.305
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้ระบบ SAP	.394	.643	.321	.195
ทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญของพนักงานแต่ละคน	.309	.585	.257	.292
การจัดให้มีการติดตามประเมินผลการใช้งาน อย่างต่อเนื่อง	.237	.519	.180	.486
ทัศนคติของผู้ใช้งานในการยอมรับสิ่งใหม่ๆ เมื่อใช้งานระบบ SAP	.316	.397	.258	.394
การเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.382	.260	.751	.157
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในที่ได้รับให้คำปรึกษา	.426	.283	.676	.114
ความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษา	.398	.311	.670	.217
ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งาน	.554	.344	.558	.175
การให้บริการที่ดีของพนักงานในหน่วยงานที่ปรึกษา SAP	.515	.158	.553	.257
ที่ปรึกษามีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	.381	.147	.538	.443
การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ	.290	.136	.132	.786

วิสัยทัศน์แผนงานที่ดีทางด้าน IT ของผู้นาองค์กร	.287	.333	.121	.714
จัดให้มีที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน	.244	.116	.425	.709
การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านงบประมาณ	.314	.377	.025	.526
วัฒนธรรมองค์การ ในด้านการทำงานร่วมกันของบุคลากร	-.063	.374	.477	.504

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. F.QUALI1	3.8848	.8191	191.0
2. F.QUALI2	3.7906	.7596	191.0
3. F.QUALI3	3.7435	.7414	191.0
4. F.QUALI4	3.6649	.8415	191.0
5. F.QUALI5	3.7330	.7860	191.0
6. F.QUALI6	3.8586	.7225	191.0
7. F.QUALI7	3.8010	.7050	191.0

N of Cases = 191.0

Reliability Coefficients 7 items

Alpha = .9265      Standardized item alpha = .9274

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*\_

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	F.USER1	3.8063	.7392	191.0
2.	F.USER2	3.7382	.6917	191.0
3.	F.USER3	3.8325	.7058	191.0
4.	F.USER4	3.6597	.6524	191.0
5.	F.USER5	3.7592	.6363	191.0
6.	F.COM4	3.5288	.8130	191.0
7.	F.COM2	3.5707	.9646	191.0

N of Cases = 191.0

Reliability Coefficients 7 items

Alpha = .8792 Standardized item alpha = .8843

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*\_

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	F.CONSU1	3.8168	.7276	191.0
2.	F.CONSU2	3.7382	.7431	191.0
3.	F.CONSU3	3.6702	.7335	191.0
4.	F.CONSU4	3.7016	.7539	191.0
5.	F.CONSU5	3.7225	.7550	191.0
6.	F.CONSU6	3.5864	.8024	191.0

N of Cases = 191.0

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .9242 Standardized item alpha = .9249

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. F.COM1	3.9162	.7279	191.0
2. F.COM3	3.8639	.7762	191.0
3. F.COM5	3.7173	.7703	191.0
4. F.COM6	3.7906	.8196	191.0
5. F.COM7	3.7068	.6866	191.0

N of Cases = 191.0

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .8408 Standardized item alpha = .8387

#### Regression

## Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805(a)	.648	.640	.41205

a Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

## ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.044	4	14.511	85.466	.000(a)
	Residual	31.580	186	.170		
	Total	89.624	190			

a Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

b Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

## Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.770	.030		126.434	.000
	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	.379	.030	.552	12.679	.000

ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	.165	.030	.240	5.518	.000
ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	.250	.030	.364	8.372	.000
ปัจจัยด้าน องค์กร	.268	.030	.391	8.975	.000

a Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร

### Correlations

		ปัจจัยด้าน คุณภาพระบบ	ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	ปัจจัยด้าน องค์กร	ตัววัด ความสำเร็จ ด้านบุคลากร
ปัจจัยด้าน คุณภาพระบบ	Pearson Correlation	1	.000	.000	.000	.552(**)
	Sig. (2-tailed)	.	1.000	1.000	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้าน ผู้ใช้งาน	Pearson Correlation	.000	1	.000	.000	.240(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.	1.000	1.000	.001
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้านที่ ปรึกษา	Pearson Correlation	.000	.000	1	.000	.364(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	.	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้าน องค์กร	Pearson Correlation	.000	.000	.000	1	.391(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	.	.000
	N	191	191	191	191	191
ตัววัด ความสำเร็จ ด้านบุคลากร	Pearson Correlation	.552(**)	.240(**)	.364(**)	.391(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.
	N	191	191	191	191	191

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Regression

### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761(a)	.580	.571	.42700

a Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.803	4	11.701	64.173	.000(a)
	Residual	33.914	186	.182		
	Total	80.717	190			

a Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

b Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

#### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.804	.031		123.125	.000
	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	.388	.031	.595	12.527	.000
	ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	.104	.031	.159	3.346	.001
	ปัจจัยด้านที่ปรึกษา	.183	.031	.281	5.905	.000
	ปัจจัยด้านองค์กร	.227	.031	.348	7.327	.000

a Dependent Variable: ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร

#### Correlations

		ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	ปัจจัยด้านที่ปรึกษา	ปัจจัยด้านองค์กร	ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร
ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	Pearson Correlation	1	.000	.000	.000	.595(**)
	Sig. (2-tailed)	.	1.000	1.000	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน	Pearson Correlation	.000	1	.000	.000	.159(*)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.	1.000	1.000	.028
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้านที่ปรึกษา	Pearson Correlation	.000	.000	1	.000	.281(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	.	1.000	.000
	N	191	191	191	191	191
ปัจจัยด้านองค์กร	Pearson Correlation	.000	.000	.000	1	.348(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	.	.000
	N	191	191	191	191	191



ตัววัด ความสำเร็จ ด้านองค์กร	Pearson Correlation	.595(**)	.159(*)	.281(**)	.348(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.000	.000	.
	N	191	191	191	191	191

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). \* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

เสาวรัตน์ บุญสง่า

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2552 บัญชีบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีการศึกษา 2554 บัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ประวัติการทำงาน

พนักงานบัญชี (Accounting Officer)

แผนก General Ledger 2 (Inventory Accounting)

ส่วนงานบัญชีและบริหารสินเชื่อ (ACCD)

บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด

มิถุนายน 2553 – ปัจจุบัน