

การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรม
และอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

สาริสา ปิตินานนท์

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคดิจิทัล
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564

**TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND SUCCESS FACTORS OF
SAP SYSTEM AFFECTING THE SATISFACTION OF EMPLOYEES
IN AGRO-INDUSTRIAL AND FOOD COMPANIES**

SARISA PITINANONTH

**An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University
Academic Year 2021**



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยบัณฑิตย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง
เสนอโดย สาริสา ปิตินานนท์
สาขาวิชา การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคดิจิทัล
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ดร.รชฎ ขำบุญ


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ดร.รชฎ ขำบุญ)


..... กรรมการ
(ดร.ณิมพัฒน์ พงศ์พฤตกุล)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 25 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	สาริสา ปิตินานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.รชฎ จำบุญ
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

ในการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่อยู่ใน 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน และคำนวณด้วยสูตรของทายาามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ต้องมีขนาดตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 300 ตัวอย่าง ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 342 ตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample (T-Test), one way ANOVA (F-Test) พร้อมเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานอยู่ตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ – เจ้าหน้าที่อาวุโส มีสังกัดฝ่ายงานอยู่ฝ่ายการตลาดและการขาย และมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน ระหว่าง 5 - 9 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1. พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษา และสังกัดฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมแตกต่างกัน ข้อที่ 2. การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงาน

บริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง และข้อที่ 3. ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการใช้ข้อมูล และด้านผลกระทบต่อองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

An Individual Study Title	TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND SUCCESS FACTORS OF SAP SYSTEM AFFECTING THE SATISFACTION OF EMPLOYEES IN AGRO-INDUSTRIAL AND FOOD COMPANIES
Author	Sarisa Pitinanonth
An Individual Study Advisor	Dr. Rachata khumboon
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

In this study, the objectives were to study technology acceptance and success factors of SAP system affecting employees' satisfaction within the agro-industrial and food industry. A closed-ended questionnaire that tested confidence and content validity was used to collect data from company employees in agro-industrial and foodservice divided into 4 departments These departments include Human Resources Department, Marketing and Sales Department, Production and Production Planning Department and, Accounting and Finance Department. Among the total amount of 1,200 people which was calculated using Taro Yamane's formula (Taro Yamane, 1973), to have a sample size of at least 300 samples. In this research, a total of 342 samples were collected and the data were analyzed using descriptive statistics, i.e., percentages, mean and standard deviation. Hypothesis tests were analyzed using inferential statistical values: independent sample (T-Test), one-way ANOVA (F-Test), paired the mean difference by using LSD method, and multiple linear regression at a significance level of 0.05. Most of the respondents were female between 31 - 40 years old with a bachelor's degree with position level at the officer - senior officer level under the department of marketing and sales and the period of working in the current company is between 5 - 9 years. According to the analysis it was found that 1. Integrated agro-industrial and food industry with education and under different departments have different satisfaction levels towards using the SAP system overall. 2. Acceptance of technology benefits from use and the perception of ease of use affects employees' satisfaction in using the SAP system integrated agro-industrial and food industry. 3. The success factor of the SAP system in terms of system

quality is the data usage and the impact on the organization affects the satisfaction of using the SAP system of the company's employees integrated agro-industrial and food industry statistically significant at the 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.รชฎ ขำบุญ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่กรุณาให้เกียรติเป็นที่ปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ ในการแก้ไขปรับปรุง ช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มกำลังด้วยความเมตตากรุณาต่อผู้วิจัย และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ท่านนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ในส่วนของบริษัทที่นำมาเป็นผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เจ้าของกิจการ ประธานเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารส่วนกลาง ที่กรุณาให้ความเอื้อเฟื้อเพื่อเข้าศึกษาวิจัย ตลอดจนบุคลากรทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่คอยเลี้ยงดู ห่วงใย ให้กำลังใจ และสนับสนุนในทุกๆด้านอย่างสุดความสามารถ โดยเฉพาะด้านการศึกษาแก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์ใดๆที่ได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

สาริตา ปิตินานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย.....	2
1.4 สมมติฐานงานวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ SAP (ERP).....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	11
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	14
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	28
3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	31
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2 การอภิปรายผล.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	62
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก.....	73
ประวัติผู้เขียน.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
4.2 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี.....	40
4.3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์จากการใช้งาน.....	41
4.4 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน.....	42
4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP.....	43
4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบ.....	43
4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของข้อมูล.....	44
4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านการใช้ข้อมูล.....	45
4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อบุคคล.....	46
4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อองค์กร.....	47
4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ด้านความพึงพอใจ โดยรวมในการใช้งานระบบ SAP.....	48
4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามเพศ.....	48
4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามอายุ.....	49
4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	49
4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน.....	50
4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตาม สังกัดฝ่ายงาน.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน.....	52
4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน.....	53
4.20 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของการยอมรับเทคโนโลยี.....	53
4.21 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยี.....	54
4.22 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP.....	55
4.23 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โมเดลของระบบ SAP (ERP).....	10
2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM).....	13
2.3 แบบจำลอง D&M IS Success Model ของ DeLone & McLean (1992).....	15
2.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone & McLean (2003).....	16
2.5 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์.....	22
2.6 ลักษณะความนึกคิดหรือจิตใจสำนึกของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของพรอยด์.....	24
2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ความสามารถและความรวดเร็วในการปรับตัวขององค์กรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้น องค์กรจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการในทางปฏิบัติงานได้ รวมถึงใช้ในการประกอบการตัดสินใจ (Information-based) ไม่เช่นนั้นแล้วอาจเกิดข้อผิดพลาดในการตัดสินใจหรือไม่ทันต่อสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจได้ ดังนั้น องค์กรธุรกิจต่างๆ จึงมีการนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งหนึ่งในซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่องค์กรธุรกิจระดับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่นำมาใช้มากที่สุดระบบหนึ่ง คือระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กรให้เชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจ ในองค์กร (Sumanthani Duangchem, 2010) ระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร หรือระบบ ERP คือระบบสารสนเทศที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลและกิจกรรมต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เป็นฐานข้อมูล ในการจัดการระบบงานต่างๆภายในองค์กร ตั้งแต่ระบบงานด้านบัญชีการเงิน, ระบบงานบริหารการผลิตและวางแผนการผลิต, ระบบทรัพยากรบุคคล, ระบบการตลาดและการขาย รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลร่วมกันได้ผ่านระบบ ERP เพียงแพลตฟอร์มเดียว ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนในการทำงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ (มัทนา ลีลาธนาพิพัฒน์, 2555)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกบริษัท

เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งมาเป็น กรณีศึกษา เนื่องจากบริษัทดังกล่าวเป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจอุตสาหกรรมการเกษตรและอาหารครบวงจรของประเทศไทย ครอบคลุมตั้งแต่ธุรกิจอาหารสัตว์ ปศุสัตว์ ผลิตภัณฑ์สำหรับสุขภาพสัตว์ ไปจนถึงผลิตภัณฑ์อาหารคุณภาพเพื่อจำหน่ายในประเทศและส่งออก ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างหลากหลาย ดังนั้นระบบการบริหารจัดการสารสนเทศ (Management Information System) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีข้อมูลอยู่เป็นจำนวนมาก อย่างเช่น บริษัทกรณีศึกษา ที่ได้นำระบบ ERP ที่อยู่บนแพลตฟอร์ม SAP HANA เข้ามาใช้งานในองค์กร ซึ่ง SAP HANA เป็นแพลตฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ In-Memory ของ SAP ที่ออกแบบมาเพื่อเร่งกระบวนการต่างๆเชิงธุรกิจ ช่วยเพิ่มความชาญฉลาดในการทำธุรกิจ และสภาพแวดล้อมของระบบไอทีที่เรียบง่าย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานในบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 300 คน กำหนดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) และทำการสุ่ม

ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงาน 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ก) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับตำแหน่งงาน, สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาในการทำงานบริษัทปัจจุบัน ข) การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) และ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ ค) ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านการใช้ข้อมูล (Use) ด้านผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) และด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนมกราคม 2565

1.4 สมมติฐานงานวิจัย

ในการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 สมมติฐานที่ 1 (H1): ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ H1a: เพศแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ H1b: อายุแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ H1c: ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ H1d: ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ H1e: สังกัดฝ่ายงานแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ H1f: ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบันแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

1.4.2 สมมติฐานที่ 2 (H2): การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ H2a: ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ H2b: ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

1.4.3 สมมติฐานที่ 3 (H3): ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ H3a: ด้านคุณภาพของระบบส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ H3b: ด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ H3c: ด้านการใช้ข้อมูล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ H3d: ด้านผลกระทบต่อบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ H3e: ด้านผลกระทบต่อองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 **Enterprise Resource Planning (ERP)** หรือแปลเป็นไทยว่า การบริหารทรัพยากรขององค์กร หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปที่รวบรวมระบบสารสนเทศต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์กรให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของหน่วยงานและบุคคลต่างๆทั่วทั้งองค์กร การเชื่อมโยงสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรส่งผลให้ความสามารถในการสื่อสาร ควบคุม ติดตามการประมวลผลเพื่อการตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วยชุดโปรแกรม SAP, PeopleSoft, Oracle, JD Edwards และ Bann เป็นต้น (พลพฐู ปียวรรณ, สุภาพร เิงเยี่ยม, 2548)

1.5.2 **System Application and Products in Data Processing (SAP)** หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP (Enterprise Resource Planning) ของประเทศเยอรมัน ที่ใช้ควบคุมดูแลทุกสายงานของบริษัท ซึ่งจะช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้ และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะของบริษัทได้ (ประพจน์สุขมานนท์, 2547)

1.5.3 **โมดูล (Module)** หมายถึง ส่วนจำเพาะหรือส่วนประกอบของระบบที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น โดยตัวโมดูลเองจะมีการออกแบบและควบคุมคัดแปลงภายในตัวโมดูลเอง ในส่วนของธุรกิจ โดย SAP จะมีการแบ่งระบบต่างๆแยกย่อยออกไปเป็น โมดูล ซึ่งแต่ละโมดูลนั้นจะเป็นอิสระต่อกัน และสามารถนำเอาข้อมูลในแต่ละส่วนมาเชื่อมโยงกันได้ (สุวิมล เกษมชัยนันท์, 2555)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาทำการศึกษาเพื่อสนับสนุนงานวิจัยประกอบด้วยหัวข้อ ต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ SAP (ERP)
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ SAP (ERP)

2.1.1 ความหมายของ ERP

ERP เป็น Software ที่ใช้ในการจัดการได้ทั้งองค์กร โดยมีฐานข้อมูลที่สามารถเก็บข้อมูลทุกอย่างไว้ในที่เดียวกัน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนของข้อมูล ทำให้เกิดประสิทธิภาพของการส่งต่อหรือ Share ข้อมูลสูงสุด โดยที่แต่ละหน่วยงานสามารถดึงข้อมูลจากส่วนกลางมาวิเคราะห์และดำเนินการต่อได้ ทั้งยังสามารถที่จะ Integrate ได้หมดไม่ว่าจะเป็น Marketing, Manufacturing, Accounting และ Staffing ซึ่งโดยทั่วไปส่วนงานของการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็ก จะประกอบด้วย 4 ส่วนงาน (Functional Areas) ที่สำคัญ ดังนี้

1. งานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ประกอบด้วย การรับสมัครและว่าจ้าง อบรมจ่ายเงินเดือนและจ่ายผลตอบแทนความหมายของกระบวนการทางธุรกิจ คือ กลุ่มของกิจกรรมต่างๆ

(Activities) ที่อาจจะมีเพียงหนึ่งเดียวหรือมากกว่าถูกนำเข้าไปสู่กระบวนการที่ก่อให้เกิดมูลค่า ในกระบวนการจะประกอบด้วยหลายๆ กิจกรรม จนได้ผลลัพธ์ออกมา แต่รูปแบบกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Model) จะหมายถึง กลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่ถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุถึงเป้าหมาย

2. งานตลาดและขาย (Marketing and Sales) ประกอบด้วย การตลาด การรับคำสั่งซื้อ การสนับสนุนลูกค้า การพยากรณ์ยอดขาย และโฆษณา

3. งานผลิตและบริหารวัตถุดิบ (Production and Materials Management) ประกอบด้วย การจัดซื้อ รับวัตถุดิบ ขนส่ง จัดลำดับกระบวนการผลิต ผลิต และบำรุงรักษาโรงงาน

4. งานบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance) ประกอบด้วย บัญชีการเงิน จัดสรรและควบคุมต้นทุน วางแผนและจัดทำงบประมาณ และบริหารกระแสเงินสด

แต่ละส่วนงานจะมี Business Process อยู่ในนั้น ซึ่งจะมีหลาย Business Activity มาประกอบกัน เช่นการออก Invoice ก็เป็น activity ที่ต่อเนื่องกันหลายๆส่วนงานออกไปจนกลายเป็น Process ที่เรียกว่า “Computer Order management” ซึ่งจะไปเกี่ยวข้องกับ Functional Area ที่เรียกว่า “Marketing And Sale” Concept ซึ่งหลักๆของระบบ ERP คือ การเอาทุกข้อมูลของแต่ละแผนกมา Integrate กันเพื่อส่งต่อหรือ Share ข้อมูลกันนั่นเอง (ศส.วิเชียร เบญจวิวัฒนาผล, คุณพันทิพย์ คูมรพัฒนะ, 2561)

2.1.2 แนวคิดระบบ ERP

แนวคิดของระบบ ERP เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1990 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มาจากแนวคิดของการพัฒนาระบบการบริหารการผลิตรวม (Material Requirement Resource Planning / Manufacturing Resource Planning : MRP System) ของอุตสาหกรรมการผลิตในอเมริกา โดยเริ่มต้นจากการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการวางแผนความต้องการวัตถุดิบ (Material Requirement Planning : MRP) เพื่อนำมาช่วยคำนวณหาความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตตามตารางเวลาและจำนวนสินค้าที่ได้มีการวางแผนไว้ แต่ทว่าระบบ MRP นั้นยังคงมีข้อเสียอยู่ คือไม่สามารถป้อนข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมาแก้ไขหรือปรับแผนใหม่ได้ (บัน กาซิมะ, 2547)

2.1.3 แนวคิดการพัฒนาของระบบ ERP

ก่อนที่จะมีระบบ ERP นั้น ในวงการอุตสาหกรรมประมาณช่วงทศวรรษ 1960 ได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการผลิตด้านการคำนวณหาความต้องการวัตถุดิบ โดยมีคำเรียกอย่างเป็นทางการว่าระบบ Material Requirement Planning (MRP) คือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในส่วนของวัตถุดิบหรือ Material ที่ใช้ในการผลิตเท่านั้น ต่อมาในช่วง

ประมาณทศวรรษ 1970 ระบบการผลิตในอุตสาหกรรมมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในส่วนของการผลิตในด้านของเครื่องจักร (Machine) และส่วนของการเงิน (Money) ที่นอกเหนือจากส่วนของวัตถุดิบ ซึ่งเราจะเรียกระบบงานเช่นนี้ว่า Manufacturing Resource Planning (MRP II) โดยประวัติความเป็นมาของ MRP ก่อนจะถูกนำมาพัฒนาเป็นระบบ ERP ดังนี้

1. กำเนิดของ MRP: แนวคิด MRP เกิดขึ้นครั้งแรกที่อเมริกาในยุคต้นของทศวรรษ 1960 ในช่วงแรก MRP ย่อมาจาก Material Requirement Planning (การวางแผนความต้องการวัสดุ) เป็นวิธีการในการหาชนิดและจำนวนวัสดุที่ต้องใช้ในการผลิตตามตารางเวลาและจำนวนสินค้าที่ได้วางแผน โดย MPS (Master Production Schedule)

2. Closed Loop MRP: ปลายยุคปี ค.ศ. 1970 MRP ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถในการป้อนกลับข้อมูลการผลิตจริงใน shop floor นอกจากนั้นยังเพิ่มแนวคิดเรื่อง การวางแผนความต้องการกำลังการผลิต (Capacity Requirement Planning)

3. การพัฒนาไปสู่ MRP II: จากความสำเร็จของ Closed Loop MRP ได้เกิดการพัฒนาและต่อยอดขึ้นเป็น MRP II ในยุคปี ค.ศ. 1980 โดย MRP II นี้ย่อมาจาก “Manufacturing Resource Planning” ซึ่งได้รวมการวางแผนและบริหารทรัพยากรการผลิตอื่นๆ นอกจากการวางแผนและควบคุมกำลังการผลิต และวัตถุดิบการผลิต เข้าไปในระบบด้วย

4. จาก MRP II ไปสู่ ERP: MRP II เป็นแนวคิดที่ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต ส่วน ERP นั้น เป็นส่วนที่ขยายมากจากแนวคิดของ MRP II เพื่อให้สามารถใช้ได้ทั้งองค์กรของธุรกิจที่หลากหลาย โดยการรวมระบบงานหลักทุกอย่างในองค์กรเข้ามาเป็นระบบเดียวกันในลักษณะของ ERP โดยที่ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) สามารถจัดการ Transaction Cycle ได้หมด ดังนี้

- Expenditure
- Conversion
- Revenue
- Financial

2.1.4 ลักษณะสำคัญของระบบ ERP

1. การบูรณาการระบบงานต่างๆ ของระบบ ERP

จุดเด่นของ ERP คือ การบูรณาการระบบงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงิน และการบริหารบุคคล ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีความเชื่อมโยงในด้าน การไหลของวัตถุดิบสินค้า (material flow) และการไหลของข้อมูล (information flow) ERP ทำหน้าที่เป็นระบบ

การจัดการข้อมูล ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการงานในกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมโยงกันให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุดในที่สุด พร้อมกับสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

2. รวมระบบงานแบบ real time ของระบบ ERP

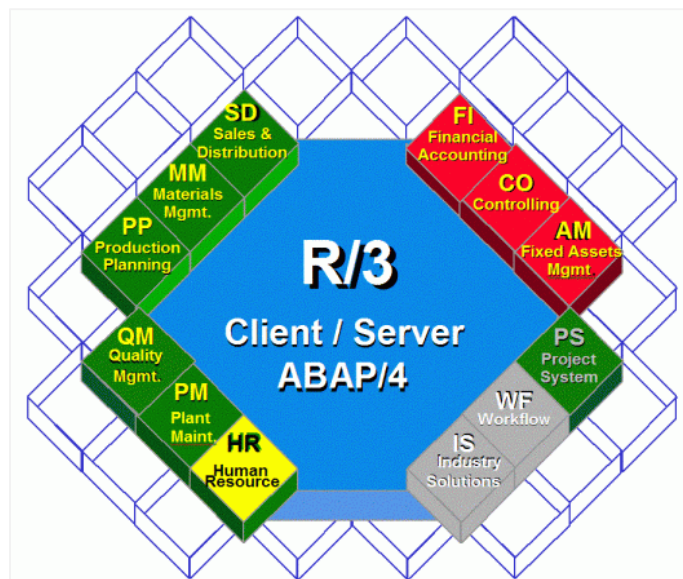
การรวมระบบงานต่างๆ ของระบบ ERP จะเกิดขึ้นในเวลาจริง (real time) อย่างทันที เมื่อมีการใช้ระบบ ERP ช่วยให้สามารถทำการปิดบัญชีได้ทุกวัน เป็นรายวัน คำนวณ ต้นทุนและกำไรขาดทุนของบริษัทเป็นรายวัน

3. ระบบ ERP มีฐานข้อมูล (database) แบบสมุดลงบัญชี

การที่ระบบ ERP สามารถรวมระบบงานต่าง ๆ เข้าเป็นระบบงานเดียวแบบ real time ได้นั้นก็เนื่องมาจากระบบ ERP มี ฐานข้อมูล (database) แบบสมุดลงบัญชี ซึ่งมีจุดเด่น คือ คุณสมบัติของการเป็น 1 Fact 1 Place ซึ่งต่างจากระบบแบบเดิมที่มีลักษณะ 1 Fact Several Places ทำให้ระบบซ้ำซ้อน ขาดประสิทธิภาพ เกิดความผิดพลาดและขัดแย้งของข้อมูลได้ง่าย

2.1.5 แนวคิดของโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ประพจน์ สุขมานนท์ (2547), หน้า 11-17 ได้กล่าวว่า SAP (Systems, Applications and Products) เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP ซึ่งจากหลักการของ ERP คือการบูรณาการข้อมูลเข้าด้วยกัน ดังนั้นระบบ SAP จึงมีวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลของทั้งองค์กรไว้ในระบบๆ เดียว เพื่อช่วยในการวางแผนและวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรของทั้งองค์กร ด้วยความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานย่อยแบบเรียลไทม์ มีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และข้อมูลสามารถเชื่อมโยงสอดคล้องกันระหว่างส่วนงานต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นก็มีความถูกต้องแม่นยำสามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ ได้ SAP ประกอบด้วย หลายโมดูลสำคัญเช่น โมดูลทางด้านการขายและการกระจายสินค้า, โมดูลทางด้านการจัดการวัตถุดิบ โมดูลทางด้านบัญชี โมดูลทางด้านการจัดการสินทรัพย์ โมดูลทางด้าน Flow ของกระบวนการทำงาน และโมดูลทางด้านการบริหารการเงิน เป็นต้น สำหรับโมดูลแอปพลิเคชันหลักๆ ของระบบ SAP มีดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โมดูลของระบบ SAP (ERP)

จากภาพเป็นการแสดงถึงระบบจำลองของ SAP R/3 โดยตัว “R” หมายถึง “realtime data processing” (การประมวลผลข้อมูลแบบเวลาจริง) ส่วน “3” หมายถึง สถาปัตยกรรมโปรแกรมแบบ 3 ชั้น (three-tier) ประกอบด้วย ฐานข้อมูล แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ และ ไคลเอนต์ (SAP GUI). ซึ่งประกอบไปด้วยโมดูลมากมาย แต่ละโมดูลมีฟังก์ชันการทำงาน และหน้าที่ต่างกันออกไปตามสายงาน โดยมี ABAP เป็นตัวเชื่อมโมดูลต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน โมดูลของ SAP มีดังนี้

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. FI: Financial Accounting | คือ ระบบงานบัญชีและการเงิน |
| 2. CO: CONTROLLING | คือ ระบบควบคุมต้นทุน |
| 3. AM: ASSET MANAGEMENT | คือ ระบบการบริหารจัดการทรัพย์สิน |
| 4. SD: SALES AND DISTRIBUTION | คือ ระบบการขาย และการจัดจำหน่าย |
| 5. MM: MATERIAL MANAGEMENT | คือ ระบบบริหารวัสดุอุปกรณ์ |
| 6. PP: PRODUCTION PLANNING | คือ ระบบวางแผนการผลิต |
| 7. QM: QUALITY MANAGEMENT | คือ ระบบควบคุมคุณภาพ |
| 8. PM: PLANT MANAGEMENT | คือ ระบบซ่อมบำรุง และงานดูแลต่าง |
| 9. HR: HUMAN RESOURCE | คือ ระบบบริหารงานบุคคล |
| 10. TR: TREASURY | คือ ระบบคลังสินค้า |

- | | |
|----------------------------|---|
| 11. WF: Workflow | คือ โมดูลทางด้าน Flow ของกระบวนการทำงาน |
| 12. IS: Industry Solutions | คือ ส่วนระบบงานธุรกิจเฉพาะ โดยที่ไม่ใช่โมดูลมาตรฐานของระบบ SAP R/3 ซึ่งจะมีทั้งระบบการบินและอวกาศ, ยานยนต์, ธนาคาร, เคมี, สินค้าอุปโภคบริโภค, วิศวกรรมและการก่อสร้าง, สุขภาพ, อุดมศึกษา |

2.1.5 ความสามารถในการทำงานของ SAP

SAP ได้ออกแบบมาให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจ หรือหน่วยงาน ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลาย และง่ายต่อการใช้งาน อาทิเช่น

1. รองรับการจัดทำระบบ Business Intelligence โดยสามารถทำงานกับข้อมูลในระบบ SAP และไม่ใช่ระบบ SAP
2. การจัดทำเหมืองข้อมูล (Data mining)
3. การจัดทำคลังข้อมูล (Data Warehouse)
4. ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) แล้วส่งต่อข้อมูล ไปในระบบ ERP ซึ่งสามารถดูผลผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์
5. การทำ Strategic Management, Balance Score Card การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน อดีตและอนาคตขององค์กร

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.1 ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตรภักดิ์ (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ด้านพฤติกรรม (2) ด้านทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และ (3) ด้านความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เกิดประสบการณ์ ทักษะความรู้ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

เกวรินทร์ ละเอียดคตินันท์ และ นิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงเกิดการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้นและนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยผู้ใช้งานต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ โดยที่การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นั้นจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

2.2.2 ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers, E., & Shoemaker, F. (1978) ได้กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1: รับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับรู้ว่ามีเทคโนโลยีใหม่แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้น

ขั้นที่ 2: สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มสนใจในเทคโนโลยี และพยายามที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

ขั้นที่ 3: ประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนเอง โดยการลองคิดว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ และจะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

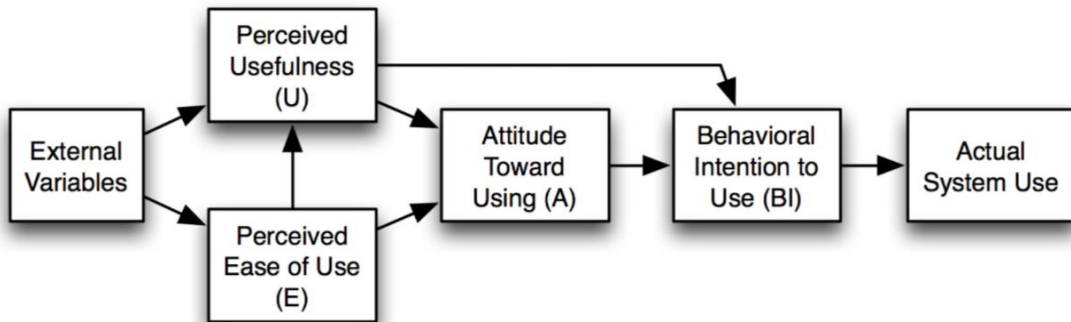
ขั้นที่ 4: ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อน เพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และสามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

ขั้นที่ 5: ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ

2.2.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) อังใน กัทราวดิ วงศ์สุเมธ, 2556) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้

พัฒนาและขยายองค์ความรู้มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Ajzen & Fishbein. (1980) โดย TAM จะเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน และได้อธิบายไว้ว่า บุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness หรือ U) 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ E) และ 4) ทศคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using หรือ A) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TAM ข้างต้น แสดงในรูปของแบบจำลอง ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

จากภาพที่ 2.2 สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variables) คือ ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) และ ประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness หรือ U) คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถช่วยประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้อย่างไร ซึ่งบุคคลจะเลือกใช้หรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นจะช่วยให้การทำงานของเขาดีขึ้นหรือไม่ รวมถึงความรวดเร็วและความถูกต้องที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องรู้ถึงการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของแต่ละบุคคลด้วย เพราะถ้าหากเทคโนโลยีที่ใช้งานมีความยากจนเกินไปจะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับต่องานที่ทำไปด้วย

3. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ E) คือ ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งหมายถึงความเชื่อและความคาดหวังของผู้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศ ว่าระบบ ๆ ดังกล่าวนั้นจะเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย และไม่ต้องใช้ความพยายามในครการทำความเข้าใจที่จะใช้งาน โดยเดวิสได้นิยามการรับรู้ความง่ายตามคำจำกัดความของคำว่า “ง่าย” และ “ปราศจากความยากหรือความพยายาม”

4. ทศคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using หรือ A) หมายถึง ความโน้มเอียงภายในจิตใจของบุคคลหนึ่งทีแสดงออกมาทางความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่อยากต่อการสังเกต ทศคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

2.3.1 แนวคิดแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ถูกออกแบบโดย Delone และ McLean ในปี ค.ศ.1992 ที่มีชื่อว่า D&M IS Success Model เพื่อใช้ในการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) สามารถวัดความสำเร็จได้จาก ความถูกต้องของข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล เนื้อหาของฐานของข้อมูล ความง่ายในการใช้งานและการเรียนรู้ ความถูกต้องของระบบ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ ความทันสมัยของระบบ ระบบมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองได้รวดเร็ว และระบบสามารถทำงานแบบบูรณาการ

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) สามารถวัดความสำเร็จได้จาก ระบบสารสนเทศมีความเข้าใจง่าย มีความชัดเจน มีรูปแบบและภาพปรากฏตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ส่วนประกอบของเนื้อหา มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีความถูกต้องแม่นยำ มีความเชื่อถือได้ ทันต่อเวลา และสามารถตรวจสอบได้

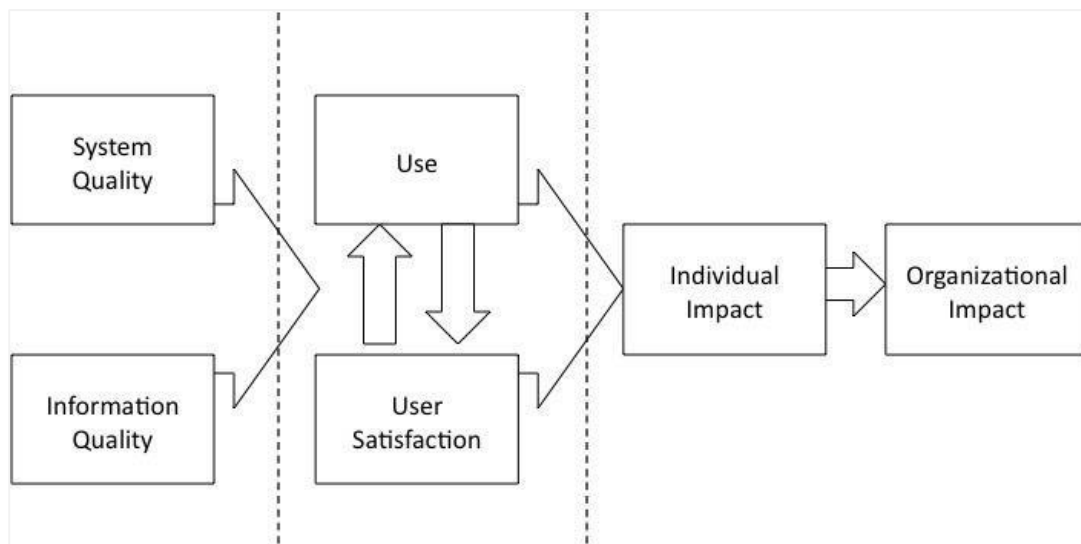
3. ด้านการใช้สารสนเทศ (Use) สามารถวัดความสำเร็จได้จาก จำนวนระยะเวลาในการใช้งาน จำนวนโปรแกรมงานย่อยที่ใช้งาน จำนวนคำถามจากผู้ใช้งาน ความถี่ในการเข้าถึงระบบ ความ

สม่ำเสมอในการใช้งาน การใช้ข้อมูลจากระบบจริงหรือจากรายงาน ใช้ในระดับทั่วไปหรือเฉพาะ สักส่วนในการใช้งานกับโอกาสที่ใช้ และความสมัครใจในการใช้งาน

4. ด้านผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) เป็นการวัดผลกระทบของระบบสารสนเทศ ต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย การรับรู้สารสนเทศ ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศ การเรียนรู้ระบบสารสนเทศ การเรียกใช้งานระบบ ส่วนในด้านของประสิทธิผลในการตัดสินใจ ได้แก่ คุณภาพของการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ การปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ ความถูกต้องในการตัดสินใจ เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ ความมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความมั่นใจในการตัดสินใจ

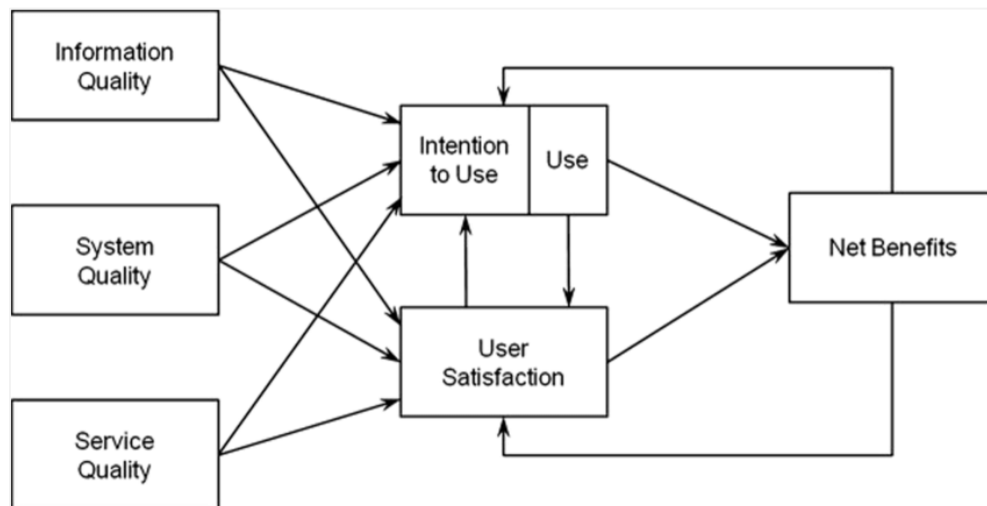
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) สามารถวัดความสำเร็จได้จาก ปฏิกริยาการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย ความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจเฉพาะอย่าง อย่างเช่น ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม และความพึงพอใจในการตัดสินใจ

6. ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) เป็นการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการดำเนินงานในองค์กร ประกอบด้วย ขอบเขตและจำนวนในการนำมาประยุกต์ใช้งาน การลดต้นทุนและจำนวนบุคลากร แต่ผลผลิตเพิ่มขึ้น รวมถึงการเพิ่มขึ้นของรายได้ ส่วนแบ่งทางการตลาด กำไร ผลตอบแทนจากการลงทุน และสินทรัพย์ สักส่วนของรายได้สุทธิต่อค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และราคาหุ้น



ภาพที่ 2.3 แบบจำลอง D&M IS Success Model ของ DeLone & McLean (1992)

ต่อมาในปี ค.ศ.2003 DeLone และ McLean ได้พัฒนาแนวคิดและปรับปรุงแบบจำลอง ผ่านการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ E-Commerce และกล่าวว่า องค์กรธุรกิจมีแนวโน้มในการใช้งานและการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 6 ด้านควรออกแบบให้มีเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิผลการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย โดยได้มีการลดและเพิ่มปัจจัยบางตัวเข้ามาเพื่อให้แบบจำลองมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย หลักสำคัญ 6 ประการ คือ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction) และด้านประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ดังแสดง ในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone & McLean (2003)

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542), หน้า 775 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีนักวิชาการ และนักบริหารได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่แสดงออกมาจากทัศนคติของบุคคลรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับอาจจะมากหรือน้อย และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในทางบวกหรือลบ จะนำไปสู่ความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจ แต่เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุเป้าหมายได้ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นบวกหรือเป็นความรู้สึกพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นกลับทำให้รู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นลบ หรือเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553), หน้า 17 ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางที่เป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกที่กล่าวมานี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือถ้าความรู้สึกเป็นไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าความรู้สึกเป็นไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีประสิทธิภาพต่ำ

รัชวลี วรรณิ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่พยายามจะขจัดความเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งถ้ามนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้ มนุษย์จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541), หน้า 12 ได้ให้ความหมายว่า ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยกย่อง และลักษณะของงานที่ทำ ถ้าปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่าที่บุคคลคาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ แต่ถ้างานสามารถให้ความท้าทาย และปัจจัยที่กล่าวมาแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว บุคคลจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546), หน้า 5 กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะรู้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น จะสามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่สลับซับซ้อนค่อนข้างมาก และการที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจะต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้นก่อน ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าต่างๆจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

2.4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลในทางบวกที่มีต่อการทำงานเป็นความสุข ความสบายใจที่เกิดขึ้นของบุคคลในการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นที่จะทำงานทั้งยังมีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จของตัวบุคคล และยังเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540), หน้า 530-53 ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เนื่องจากการทำงาน เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคล และชีวิตในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้บุคคลหรือพนักงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้เราอยากทำงานและป้องกันการท่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงานเราอาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่ได้ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนคือความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกกระตือรือร้นและมีความมุ่งมั่นในการทำงาน

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542), หน้า 12 กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับงาน ในด้านบริการและเพื่อความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจแก่พนักงาน ในองค์กร เพื่อที่จะให้เกิดผลต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการต่อไปและเพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการบริหารองค์ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด

วิชัย โธสุวรรณจินดา (2535) กล่าวไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ในองค์กรจะส่งผลดีต่อองค์กรหลายประการ ดังนี้

1. ลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน เพราะยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่าใดอัตราการเข้า-ออกของพนักงานยิ่งน้อยลงเท่านั้น ดังนั้นองค์กรที่ไม่ต้องการให้คนเข้า-ออกสูง จึงควรสร้างความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ตลาดมีการความต้องการจ้างงานอย่างมากซึ่งคนทำงานมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า หรืองานนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะและมีประสบการณ์สูง

2. ลดการขาดงาน เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานจะมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน นั่นหมายความว่ายิ่งบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากการขาดงานก็

จะน้อยลง แต่กลับกันถ้าความไม่พอใจในการทำงานมาก พนักงานจะมีแนวโน้มในการขาดงานมากยิ่งขึ้น และการขาดงานนั้นอาจไม่ใช่เรื่องจำเป็นหรือไม่มีเหตุผลสมควร

3. ลดการร้องทุกข์ องค์การที่มีการจัดระบบแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือเกี่ยวกับบุคคลจะทำให้มีการร้องทุกข์น้อยลง ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นจะเป็นการช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ทั้งยังประหยัดเวลาในการแก้ไขปัญหาที่มีการร้องทุกข์ด้วย

4. ลดข้อพิพาทแรงงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้พนักงานไม่มีแรงกดดันในการเรียกร้องเรื่องต่างๆ เช่นในเรื่องการเรียกร้องให้ปรับปรุงสภาพการทำงาน หรือการเรียกร้องผลตอบแทนในการทำงาน ทำให้ปัญหาข้อพิพาทแรงงานที่เกิดจากการเรียกร้องและไม่สามารถเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อตกลงกันได้นั้นมีน้อยลง แต่ถ้าพนักงานเกิดความไม่พอใจในงานมาก ข้อพิพาทแรงงานก็อาจมีความรุนแรง ถึงขั้นนัดหยุดงานหรือปิดงาน ไปจนถึงงดงานได้

5. สุขภาพของคนทำงานดีขึ้น ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม โดยเฉพาะเรื่องของความเครียดและความกังวลนั้นจะนำไปสู่ความเจ็บป่วยได้อย่าง เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความเครียดในการทำงาน อาจทำให้บุคคลเสียความมั่นใจในบทบาทการทำงาน หากได้รับมอบหมายงานที่เกินความสามารถ หรือการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงาน

6. ลดพฤติกรรมก้าวร้าว คนทำงานที่มีระดับของความพึงพอใจในการทำงานต่ำอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวได้ ยกตัวอย่างเช่น การไม่ทำตามข้อบังคับในการทำงาน การจงใจทำงานผิดพลาด การขัดคำสั่งในการทำงานหรือผู้บังคับบัญชา การมีปัญหาทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นการลดพฤติกรรมก้าวร้าวเหล่านี้

7. การเพิ่มผลผลิต ถึงแม้ว่าจะไม่มีการศึกษาใดที่ชี้ชัดได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนที่ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้หรือไม่ เพียงแต่น้อยความพึงพอใจในงานจะช่วยลดความสูญเสียในการทำงานและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีม และบุคคลสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเมื่อองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่ดีได้แล้วผู้บริหารก็จะสามารถส่งเสริมหรือผลักดันให้มีการเพิ่มผลผลิตในรูปแบบต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

2.4.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2532), หน้า 231 ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยนี้จะแปรเปลี่ยนไปตามความรู้งานของบุคคลที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ในงานที่ทำ จะเห็นได้ว่าความมั่นคงในงานนั้นมีความมั่นคงสำหรับบุคคลดังกล่าวมากแต่สำหรับบุคคลที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่การได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้นเพราะการมีโอกาสนี้จากความสามารถในการทำงานจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และผู้ชายมักมีความต้องการที่จะได้รับโอกาสนี้มากกว่าผู้หญิง
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) หมายถึงสภาพที่ทำงานทั้งลักษณะทางกายภาพทั่วไปและลักษณะของการจัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานที่ทำได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของสถานที่ทำงานซึ่งที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. ค่าจ้างหรือรายได้ (Wages) หมายถึงอัตราค่าจ้างจากการทำงานของบุคคลในสถานที่ทำงานนั้น ซึ่งผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในสถานที่ทำงานเอกชนจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) หมายถึงลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกันออกไป ลักษณะของงานนับว่ามีความเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่นัดและตรงตามความสามารถ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การติดตามดูแลและให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะกับผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศนั้นมีความสำคัญอย่างมากเพราะสามารถส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ โดยที่ผู้หญิงมักจะมีความรู้สึกไวต่อเรื่องนี้มากกว่าผู้ชาย หากการบังคับบัญชานี้ไม่ดี ก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงาน และลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) หมายถึง การใช้ชีวิตหรือการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่ทำงาน ซึ่งการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขนั้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพราะการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานที่ทำงานก็เปรียบเสมือนการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นด้วย องค์ประกอบนี้มีทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน โดยที่ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

8. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็นและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารจะช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันแก่ผู้ร่วมงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพการทำงาน

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ต่างๆที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นอกเหนือจากค่าจ้าง ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างพอดี บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายขององค์การ

2.4.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความกดดันที่เกิดจากความต้องการจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และแน่นอนว่าความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการได้ ดังนี้

1. ความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง

2. ความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging)

แต่ทว่าความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำบางอย่างในช่วงเวลานั้น ความต้องการจะกลายเป็นสิ่งจูงใจก็ต่อเมื่อได้รับกระกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) : อับราฮัม มาสโลว์ (A. H. Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับ

ทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์ จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันน้อยที่สุด ไปถึงมากที่สุด โดยมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการ ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้



ภาพที่ 2.5 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต หรือเรียกอีกอย่างว่า Basic needs ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ และความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่มีพลังมากที่สุด เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยในชีวิต ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง เป็นต้น ถ้าหากบุคคลนั้นไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ จะรู้สึกหวาดระแวง หวาดกลัว และเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในชีวิตของตนเอง

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมประเภทหนึ่งที่มีความต้องการที่จะได้รับความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) เป็นแรงกระตุ้นของการให้และการได้รับซึ่งความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ และได้รับการยอมรับ เป็นต้น โดยเราจะเห็นได้ว่ายิ่งคนที่ผ่านความต้องการในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ได้แล้ว ก็จะมองหาหนทางเข้าสังคมมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บุคคลที่ประกอบธุรกิจ หรือกลุ่มไฮโซ จะเข้าสังคมเพื่อหาเครือข่ายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีเงินในการได้รับปัจจัยพื้นฐานที่เพียงพอแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องมานั่งคิดถึงการหา

ปัจจัยพื้นฐาน และความปลอดภัยอีกต่อไป ดังนั้น บุคคลเหล่านี้จึงปรารถนาเครือข่าย และความสัมพันธ์ (Connection) ที่มีประโยชน์กับตนเอง

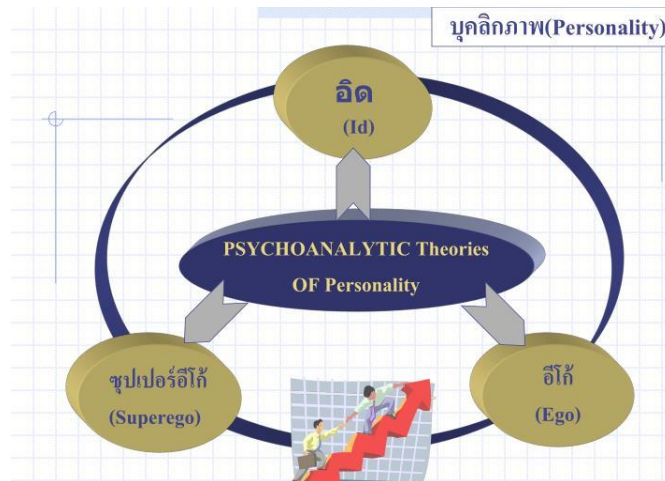
4. ความต้องการยกย่อง (Esteem needs) เมื่อได้เข้ากลุ่มทางสังคมแล้ว มนุษย์ย่อมต้องการได้รับการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคมต่อไปอีก ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น ทั้งอยากให้ผู้อื่นเคารพนับถือในความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี และความสามารถของตน บุคคลที่มาถึงขั้นตอนนี้เป็นผู้ที่มีสถานะที่ดี และมีชื่อเสียงในสังคม ลำดับความต้องการขั้นที่ 4 นี้ ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

4.1 ความต้องการนับถือในตนเอง (Self-Esteem) เนื่องด้วยทุกคนต้องการที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง และสามารถประสบความสำเร็จได้

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) โดยปกติคนเราต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และการยอมรับจากผู้อื่น เพื่อให้ตนเองรู้สึกว่าได้ได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นจุดสูงสุดของความ ต้องการ ซึ่งถ้าใครได้บรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษหรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิต เช่น นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง หรือผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน เป็นต้น อันเป็นการบรรลุจุดสูงสุดของศักยภาพของบุคคลนั้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์ : ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง ซึ่งสิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก โดยพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้นมีอิทธิพลมาจากสิ่งกระตุ้น (Stimulus) หรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อทำให้มนุษย์ต้องแสดงพฤติกรรมออกมาและสิ่งกระตุ้นนี้น่าจะมาจากแรงจูงใจบางอย่างที่ทำให้เกิดขึ้น فروยด์จึงมีการศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลให้มนุษย์เกิดแรงกระตุ้นและตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมแบบต่างๆกันไปซึ่งแรงจูงใจต่างๆมีผลมาจากจิตใจหรือจิตใต้สำนึกของตัวบุคคล فروยด์จึงมีการศึกษาถึงลักษณะความนึกคิดหรือจิตใต้สำนึกของมนุษย์ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ



ภาพที่ 2.6 ลักษณะความนึกคิดหรือจิตใต้สำนึกของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงงูใจของฟรอยด์

1. อีดี (Id) เป็นจิตใต้สำนึกที่ติดต่อกับบุคคลซึ่งเป็นความต้องการแบบพื้นฐานของมนุษย์ที่อยู่ในระดับการขาดการควบคุมจะแสดงเป็นพฤติกรรมออกมาแบบขาดการกลั่นกรองหรือเรียกว่าเป็นพฤติกรรมแท้จริงของมนุษย์ที่ได้รับมาจากสภาพจิตใจการเลี้ยงดูสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่ได้รับมาตั้งแต่เด็กส่งผลกระทบต่อให้มนุษย์มีจิตใต้สำนึกที่ขาดการกลั่นกรองซึ่งจะแสดงออกเมื่อขาดสติ
2. อีโก้ (Ego) เป็นจิตใต้สำนึกที่ได้รับการควบคุมการกลั่นกรองให้แสดงพฤติกรรมที่พึงามเป็นที่ยอมรับในสังคมได้ Ego จะเป็นส่วนควบคุม Id ให้สามารถยั้งคิดไตร่ตรองควบคุมพฤติกรรมที่เป็นจิตใต้สำนึกหรือพฤติกรรมที่ขาดการยั้งคิดเป็นการแสดงออกที่ผ่านการควบคุมอารมณ์หรือพฤติกรรมได้
3. ซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) เป็นจิตใต้สำนึกที่ผ่านการอบรมสั่งสอนด้านคุณธรรมจริยธรรมความดีงามประสบการณ์การเรียนรู้ในสิ่งที่ถูกต้องอย่างมีศีลธรรมและจริยธรรมที่จะส่งผลกระทบต่อผู้กระทำได้รับการยอมรับและการยกย่องจากบุคคลรอบข้างและกลุ่มคนในสังคม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย จำนวน 269 คน จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP คือ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์ทำงาน

ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งในส่วนของการยอมรับถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี ในส่วนของเจตนาที่จะใช้งาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การแลกเปลี่ยนข้อมูล การจัดฝึกอบรม การให้ความร่วมมือ และความซับซ้อนของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานระบบ SAP

วสันต์ เรือนทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกรณีศึกษาผู้ใช้งานระบบ SAP เท่านั้น พบว่า จำนวน 376 คน พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ SAP ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แผนก และระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ SAP แตกต่างกัน และเมื่อเทียบกับความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านทัศนคติแล้ว พบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านทัศนคติ

เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สกลอุสริยาภรณ์, แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับการใช้เทคโนโลยี 2. ปัจจัยอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี โดยได้ศึกษาจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 204 คน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน และปัจจัยอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่น และความวิตกกังวลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับสูงซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายต่อการใช้งาน 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และความสะดวกในการทำงาน ในขณะที่ด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปรัชญาวุฒิ ขันดิโชติ, ชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง จำนวน 108 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านคุณภาพของระบบ SAP มีการกำหนดรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน 2) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว และเชื่อถือได้ 3) ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสะดวกในการทำงานและง่าย ไม่ซับซ้อน และ 4) ด้านผลกระทบต่อบุคคล มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความประหยัดต้นทุน ด้านเวลาในการทำงาน (เสร็จทันตามกำหนดเวลา) และด้านคุณภาพของงาน

ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบ ภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อ การตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 1-6 จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการตอบสนอง/โต้ตอบ ด้านความปลอดภัย ด้านความคาดหวังในการพยายาม ด้านอิทธิพลสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของ ธุรกิจภาคอุตสาหกรรม

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

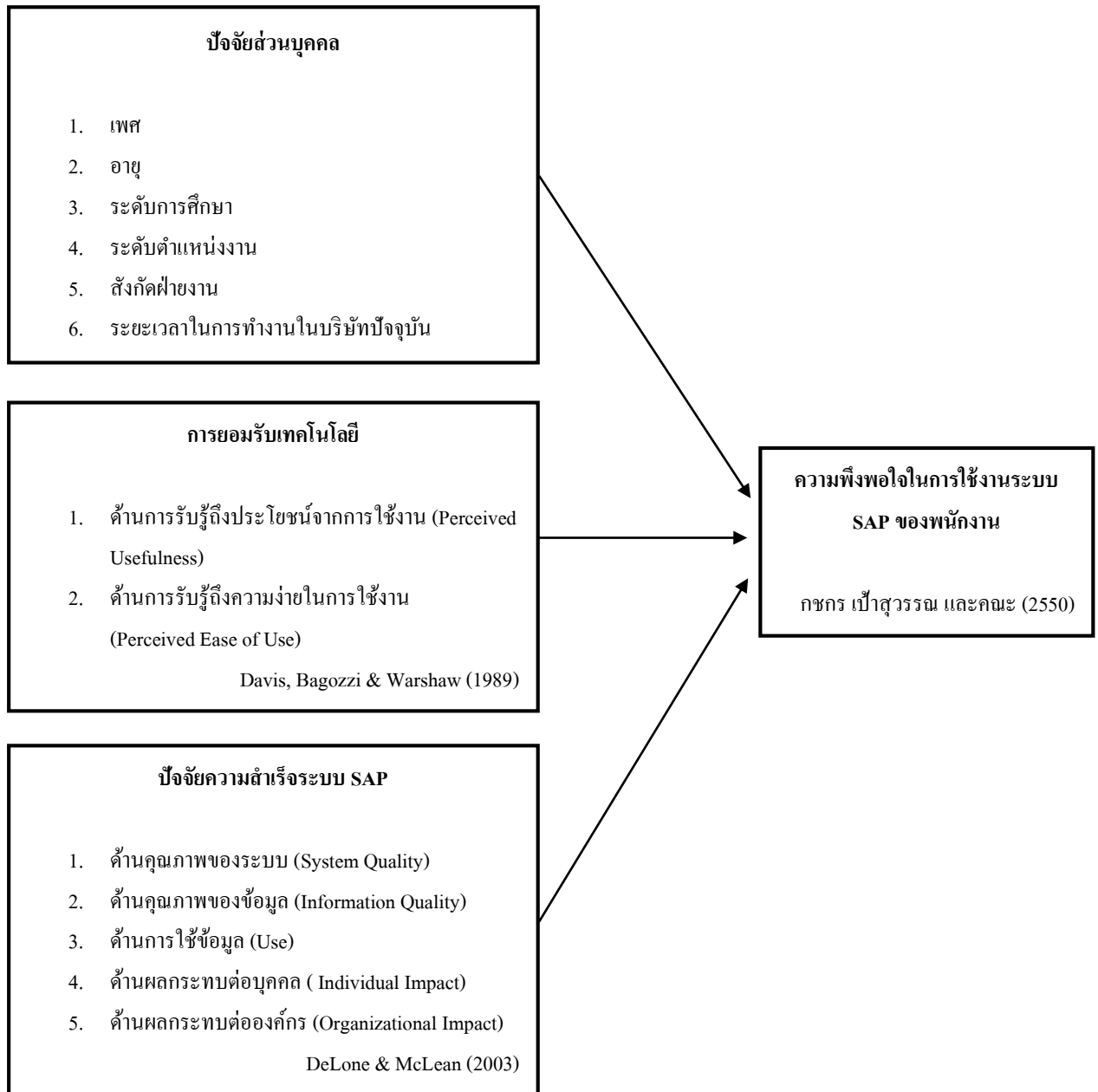
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับตำแหน่งงาน, สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาในการทำงานปัจจุบัน
2. การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ภายใต้แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) ที่คิดค้น โดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989)
3. ปัจจัยความสำเร็จระบบ SAP ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านการใช้ข้อมูล (Use) ด้านผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact), ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ภายใต้แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศที่คิดค้น โดย Delone & McLean (2003)

2.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

1. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบ SAP ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำเสนอระเบียบวิธีวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่อยู่ใน 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวนทั้งสิ้น 1,200

3.1.2 ตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่อยู่ใน 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน โดยผู้วิจัยจะศึกษาตัวอย่างด้วยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ขนาดของตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนสูตร N = ขนาดประชากร = 1,200 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 0.05

$$n = \frac{1,200}{1 + 1,200 (0.05)^2}$$

$$n = 300 \text{ กลุ่มตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 300 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ SAP และเป็นส่วนงาน (Functional Areas) ที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทั้งหมด 4 สังกัดฝ่ายงาน ดังนี้

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR Officer) เป็นผู้ประสานสัมพันธ์การใช้ระบบ SAP ของบริษัท และให้คำปรึกษาในการใช้ระบบ SAP แก่พนักงานทุกระดับ

2. ฝ่ายการตลาดและการขาย (Marketing and Sales Officer) มีหน้าที่บริหารการตลาด และจัดการงานขาย ทั้งหมด ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ การสนับสนุนลูกค้า การพยากรณ์ยอดขาย และโฆษณา ดังนั้น เครื่องมือหรือ โปรแกรม (tool/application) ที่ฝ่ายการตลาดและการขายต้องการนั้นจะต้องสามารถช่วยตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และเชื่อมต่อบริษัทคลังสินค้าได้แบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ไปถึงจนถึงลูกค้าแบบทันที

3. ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต (Production & Production Planning Officer) มีหน้าที่ควบคุมปริมาณการผลิตให้ได้ตามแผนและส่งมอบสินค้าตามเวลาที่กำหนด ดังนั้นเครื่องมือหรือ โปรแกรม (tool/application) ที่ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิตต้องการนั้นจะต้องสามารถช่วยบริหารจัดการสินค้าคงคลัง เพื่อให้มี Finished Goods (FG) เพียงพอกับการขาย และมีวัตถุดิบ (Raw Material) เพียงพอต่อการผลิต ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องสามารถเรียกดูข้อมูลได้แบบออนไลน์

4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Officer) มีหน้าที่จัดการเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเงินขององค์กรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น การเก็บเงิน การจ่ายเงิน การลงบันทึกบัญชี หรือการทำงานงบประมาณขององค์กร ดังนั้นเครื่องมือหรือโปรแกรม (tool/application) ที่ฝ่ายบัญชีและการเงินต้องการนั้นจะต้องสามารถช่วยบริหารจัดการทางการเงินแบบ ครบวงจร และช่วยให้กระบวนการทางบัญชี เช่น การทำบัญชีแยกประเภท การบันทึกรายการประจำวัน การคำนวณภาษีและรายการที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ เป็นไปได้ง่ายและรวดเร็ว

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า โดยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับตำแหน่งงาน, สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยจะใช้ข้อความแบบให้เลือกรับรอง (Check-list) คือ การให้เลือกรับรองให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่กำหนดคำตอบให้

ตอนที่ 2: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีส่งต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ตอนที่ 3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านการใช้ข้อมูล (Use) ด้านผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

ส่วนที่ 4: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ SAP

ในส่วนที่ 2, 3 และ 4 ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิเคิร์ต (Likert rating scale) ซึ่งคำถามที่ใช้จะมีเกณฑ์การให้คะแนนที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และอ่านค่าคะแนนเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

<u>ระดับการความคิดเห็น</u>	<u>ค่าคะแนน (Rating Scale)</u>
ระดับมากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้ค่าคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้ค่าคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเป็น 1

การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยการใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าพิสัย (ค่ามากที่สุด – ค่าน้อยที่สุด) และการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของ ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงห่างคะแนน (ความกว้างของอันตรภาคชั้น)} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ 0.80 จึงสามารถสรุปการวัดคะแนนของระดับอิทธิพลของแต่ละปัจจัย โดยการคำนวณคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

<u>ระดับเฉลี่ย</u>	<u>ความหมายของระดับความคิดเห็นเฉลี่ย</u>
4.21 – 5.00	ระดับสูงมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ซึ่งใช้วิธี แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน ของบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง โดยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ศึกษาศึกษาเป็นผู้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ Google Form ผ่านทางอีเมลให้กลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจาก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในเรื่องของรายละเอียดตัวแบบสอบถาม และการแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามหลักวิชาการ
3. ส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ศึกษาศึกษา
4. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนเพื่อความสมบูรณ์
5. นำแบบสอบถามมาสรุปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรม บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ได้มีผู้ศึกษาไว้แล้ว เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบงานวิจัย การจัดทำแบบสอบถาม รวมถึงวิธีการ เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 300 ชุดลงรหัส (coding) เป็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยใส่รหัสแทนคำถามแต่ละข้อด้วยการประมวลผลข้อมูลที่ได้มาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาในการทำงาน ในบริษัทปัจจุบัน

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำมาจัดระดับ โดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆกัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงน้อยที่สุด

3.4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample (T-Test), one way ANOVA (F-Test) พร้อมเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการดำเนินงานต่างๆดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลลัพธ์ที่ได้มาทั้งหมดไปเสนอเป็นผลการวิจัย และอภิปรายผลสิ่งที่ได้ค้นพบจากการวิจัย รวมทั้งการแสดงผลการทดสอบสมมติฐานในบทต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงาน บริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผลตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการใช้ข้อมูล ด้านผลกระทบต่อบุคคล และด้านผลกระทบต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

T	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - Distribution)
*	แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ
R ²	แทน ประสิทธิภาพในการทำนาย (R-Square)
Adj. R ²	แทน ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjust R-Square)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
P	แทน ค่าความน่าจะเป็น (P - value)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดิบ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาในการทำงาน

(N = 342)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	159	46.50
หญิง	183	53.50
รวม	342	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 - 30 ปี	101	29.50
31 - 40 ปี	148	43.30
41 - 50 ปี	71	20.80
51 - 60 ปี	22	6.40
รวม	342	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	2.90
ปริญญาตรี	280	81.90
สูงกว่าปริญญาตรี	52	15.20
รวม	342	100
ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่อาวุโส	177	51.80
ระดับหัวหน้างาน - ผู้ช่วยผู้จัดการ	100	29.20
ตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไป	65	19.0
รวม	342	100
สังกัดฝ่ายงาน		
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	77	22.50
ฝ่ายการตลาดและการขาย	91	26.60
ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต	90	26.30
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	84	24.60
รวม	342	100
ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน		
น้อยกว่า 5 ปี	86	25.10
5 - 9 ปี	125	36.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10 - 15 ปี	60	17.50
16 - 20 ปี	39	11.40
21 ขึ้นไป	32	9.40
รวม	342	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้อำนาจสถิติ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 342 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และมีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน - ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

สังกัดฝ่ายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายการตลาดและการขาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมาคือฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 77 คน จำนวน 22.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 5 - 9 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10 -15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 16 -20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษารูปได้พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รั่ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่อาวุโส อยู่ฝ่ายการตลาดและการขาย และมีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 5 – 9 ปี ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายด้าน

(N = 342)

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน	3.94	.826	มาก
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.74	.812	มาก
ภาพรวม	3.84	.773	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึง

ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน

(N = 342)

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของท่าน	3.98	.964	มาก
1.2 เทคโนโลยีสมัยใหม่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.97	.866	มาก
1.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.04	.881	มาก
1.4 เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันทันเวลา	3.79	.949	มาก
ภาพรวม	3.94	.826	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ 1.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อที่ 1.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 1.2 เทคโนโลยีสมัยใหม่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 1.4 เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

(N = 342)

ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.53	.986	มาก
2.2 เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้	3.75	.869	มาก
2.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	3.62	1.098	มาก
2.4 ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ในทุกที่ทุกเวลา	4.06	.861	มาก
ภาพรวม	3.74	.812	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่ 2.4 ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ในทุกที่ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อที่ 2.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 2.2 เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 2.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการใช้ข้อมูล ด้านผลกระทบต่อบุคคล และด้านผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP
จำแนกตามรายด้าน

(N = 342)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของระบบ	3.56	.827	มาก
ด้านคุณภาพของข้อมูล	3.70	.867	มาก
ด้านการใช้ข้อมูล	3.73	.837	มาก
ด้านผลกระทบต่อบุคคล	3.41	.937	มาก
ด้านผลกระทบต่อองค์กร	3.46	.892	มาก
ภาพรวม	3.57	.760	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใช้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก ด้านผลกระทบต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก และด้านผลกระทบต่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบ

(N = 342)

ด้านคุณภาพของระบบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 ระบบ SAP ทำให้ทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว	3.46	.973	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของระบบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.2 ระบบ SAP มีหลากหลายฟังก์ชันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ	3.44	.963	มาก
1.3 ระบบ SAP สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการ	3.42	.958	มาก
1.4 ระบบ SAP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำไปใช้งานในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel เป็นต้น	3.94	.933	มาก
ภาพรวม	3.56	.827	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 1.4 ระบบ SAP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำไปใช้งานในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 1.1 ระบบ SAP ทำให้ทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 1.2 ระบบ SAP มีหลากหลายฟังก์ชันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 1.3 ระบบ SAP สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของข้อมูล

(N = 342)

ด้านคุณภาพของข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว	3.71	.896	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว	3.71	.896	มาก
2.2 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้องและสามารถเชื่อถือได้	3.75	1.007	มาก
2.3 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความครบถ้วนสมบูรณ์	3.65	.959	มาก
ภาพรวม	3.70	.867	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของข้อมูล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 2.2 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้องและสามารถเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อที่ 2.1 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 2.3 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านการใช้ข้อมูล

(N = 342)

ด้านการใช้ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.1 สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้สะดวกและง่าย	3.68	.925	มาก
3.2 สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้อย่างรวดเร็วแบบ real time	3.74	.921	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการใช้ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.3 การใช้ระบบ SAP ช่วยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลและหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น	3.77	.959	มาก
ภาพรวม	3.73	.837	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านการใช้ข้อมูล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 3.3 การใช้ระบบ SAP ช่วยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลและหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 3.2 สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้อย่างรวดเร็วแบบ real time มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 3.1 สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้สะดวกและง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อบุคคล

(N = 342)

ด้านผลกระทบต่อบุคคล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อการใช้ระบบ SAP	3.35	1.004	ปานกลาง
4.2 ท่านได้รับการช่วยเหลือจาก SAP Super User อย่างเพียงพอ	3.49	.995	มาก
ภาพรวม	3.41	.937	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อบุคคล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 4.2 ท่านได้รับการช่วยเหลือจาก SAP Super User อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 4.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อการใช้ระบบ SAP มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อองค์กร

(N = 342)

ด้านผลกระทบต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5.1 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกหน่วยงานต่างๆในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น	3.51	.977	มาก
5.2 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับซัพพลายเออร์ได้ดียิ่งขึ้น	3.47	.915	มาก
5.3 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น	3.43	.947	มาก
ภาพรวม	3.46	.892	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อองค์กร โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 5.1 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกหน่วยงานต่างๆในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 5.2 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับซัพพลายเออร์ได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 5.3 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ SAP ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ SAP

(N = 342)

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ SAP	3.55	.933	มาก
ภาพรวม	3.55	.933	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ SAP มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามเพศ

(N = 342)

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ชาย (N = 159)		หญิง (N = 183)		t	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ภาพรวม	3.50	.933	3.58	.933	-0.744	.458	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามอายุ

(N = 342)

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ภาพรวม	20 – 30 ปี	101	3.63	.924	.947	.418	ไม่แตกต่าง
	31 – 40 ปี	148	3.56	.874			
	41 – 50 ปี	71	3.39	1.075			
	51 - 60 ปี	22	3.54	.932			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 342)

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.40	1.349	3.905	.021*	แตกต่าง
	ปริญญาตรี	280	3.61	.888			
	สูงกว่าปริญญาตรี	52	3.23	1.021			
	ปริญญาตรี						

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมแตกต่างกัน ดังนั้นสามารถเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.40	1.350	-	-.21429	.16923
ปริญญาตรี	3.61	.888	.21429	-	.38352*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.23	1.021	-.16923	-.38352*	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ระดับตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	(N = 342)
							ผลทดสอบสมมติฐาน
ภาพรวม	ระดับเจ้าหน้าที่ -ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส	177	3.55	.946	.259	.772	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.16

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ระดับตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
	ระดับหัวหน้างาน	100	3.58	.900			
	– ระดับผู้ช่วยผู้จัดการตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไป	65	3.48	.953			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

(N = 342)

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	สังกัดฝ่ายงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ภาพรวม	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	77	3.68	.782	2.697	.046*	แตกต่าง
	ฝ่ายการตลาดและการขาย	91	3.35	1.047			
	ฝ่ายการผลิตและวางแผนการผลิต	90	3.50	.974			
	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	84	3.69	.849			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีสังกัดฝ่ายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน			
			ฝ่าย ทรัพยากร บุคคล	ฝ่าย การตลาด และการขาย	ฝ่ายการ ผลิตและ วาง	ฝ่ายบัญชี และการเงิน
แผนกทรัพยากร บุคคล	3.68	.782	-	.337*	.188	-.002
แผนกการตลาดและ การขาย	3.35	1.047	-.337*	-	-.148	-.339*
แผนกการผลิตและ วาง	3.50	.974	-.188	.148	-	-.190
แผนกบัญชีและ การเงิน	3.69	.849	.002	.339*	.190	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวม จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กับฝ่ายการตลาดและการขาย และ ฝ่ายบัญชีและการเงิน กับฝ่ายการตลาดและการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน

(N = 342)

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ระยะเวลาในการทำงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ภาพรวม	น้อยกว่า 5 ปี	86	3.48	.991	.574	.682	ไม่แตกต่าง
	5 – 9 ปี	125	3.56	.909			
	10 – 15 ปี	60	3.66	.837			
	16 - 20 ปี	39	3.41	1.044			
	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	32	3.59	.910			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H2) การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4.20 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของการยอมรับเทคโนโลยี

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
การยอมรับเทคโนโลยี	.651 ^a	.424	.421	.70978

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	P	Collinearity Statistics	
	B	SE				Tolerance	VIF
Constant	.564	.195		2.892	.004		
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (X_1)	.269	.074	.238	3.618	.000	.392	2.552
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X_2)	.515	.076	.448	6.810	.000	.392	2.551

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 และตารางที่ 4.21 พบว่าค่า Tolerance ค่าไม่ต่ำกว่า 0.1 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้น สามารถใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter โดยแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของการยอมรับเทคโนโลยี ได้ 42.40 % ($R^2 = .421$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X_2) (Beta = .448) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (X_1) (Beta = .238) ตามลำดับ ส่งผลต่อส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่า Beta ของแต่ละด้าน จะพบว่าด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จะส่งผลต่อส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจร มากที่สุด เนื่องจากมีค่า Beta สูงที่สุด คือ .448 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น ซึ่งสามารถพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการ ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .564 + .269(X_1) + .515(X_2)$$

สมการในรูปแบบคะแนนสมมติฐาน

$$Z = .448(Z_1) + .238(Z_2)$$

สมมติฐานที่ 3 (H3) ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4.22 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP	.868 ^a	.753	.749	.46720

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP

การยอมรับเทคโนโลยี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P	Collinearity Statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
Constant	.564	.195		2.892	.004		
ด้านคุณภาพของระบบ (X ₁)	.283	.057	.251	4.921	.000	.283	3.529
ด้านคุณภาพของข้อมูล (X ₂)	.082	.057	.077	1.456	.146	.265	3.775
ด้านการใช้ข้อมูล (X ₃)	.271	.059	.244	4.635	.000	.266	3.753

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

การยอมรับเทคโนโลยี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P	Collinearity Statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
ด้านผลกระทบต่อบุคคล (X ₄)	.058	.037	.059	1.574	.116	.529	1.890
ด้านผลกระทบต่อองค์กร(X ₅)	.349	.053	.334	6.579	.000	.286	3.495

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23 พบว่าค่า Tolerance ค่าไม่ต่ำกว่า 0.1 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้น สามารถใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter โดยแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ได้ 75.30 % ($R^2 = .749$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อองค์กร(X₅) (Beta = .334) ด้านคุณภาพของระบบ (X₁) (Beta = .251) และด้านการใช้ข้อมูล(X₃) (Beta = .244) ตามลำดับ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่า Beta ของแต่ละด้าน จะพบว่าด้านผลกระทบต่อองค์กร(X₅) จะส่งผลต่อส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจร มากที่สุด เนื่องจากมีค่า Beta สูงที่สุด คือ .334 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น ซึ่งสามารถพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการ ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = -.185 + .283 (X_1) + .271 (X_3) + .349(X_5)$$

สมการในรูปแบบคะแนนสมมติฐาน

$$Z = .251 (Z_1) + .244 (Z_3) + .334 (Z_5)$$

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่ง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ สรุปผลของการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง สามารถสรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 342 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 เป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และมีการศึกษาด้านปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 มีระดับตำแหน่งงานอยู่ตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน - ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีสังกัดฝ่ายงานอยู่ฝ่ายการตลาดและการขาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมาคือฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ

24.60 และฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 77 คน จำนวน 22.50 และมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัท ปัจจุบัน ระหว่าง 5 - 9 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10 -15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 16 -20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรม และอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก

2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก เทคโนโลยีสมัยใหม่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก และเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก

3. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ในทุกที่ ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก และ เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใช้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก ด้านผลกระทบต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก และด้านผลกระทบต่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก

2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบ โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระบบ SAP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำไปใช้งานในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบ SAP ทำให้ทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก ระบบ SAP มีหลากหลายฟังก์ชันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก และระบบ SAP สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับมาก

3. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของข้อมูล โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้องและสามารถเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก และข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก

4. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านการใช้ข้อมูล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การใช้ระบบ SAP ช่วยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลและหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้อย่างรวดเร็วแบบ real time มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก และสามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้สะดวกและง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก

5. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อบุคคล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านได้รับ

การช่วยเหลือจาก SAP Super User อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 อยู่ในระดับมาก และท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อการใช้ระบบ SAP มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

6. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อองค์กร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกหน่วยงานต่างๆในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับซัพพลายเออร์ได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก และการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ได้แก่เพศชาย เพศหญิง พบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ได้แก่ อายุ 20 – 30 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี และ 51 - 60 ปี พบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมแตกต่างกันโดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ได้แก่ระดับเจ้าหน้าที่ – ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส, ระดับหัวหน้างาน – ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ และตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไป พบว่าระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายการผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน พบว่า สังกัดฝ่ายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กับฝ่ายการตลาดและการขาย และ ฝ่ายบัญชีและการเงิน กับฝ่ายการตลาดและการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี, 5 – 9 ปี, 10 – 15 ปี, 16 - 20 ปี และตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป พบว่า ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง สามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R2 เท่ากับ .424 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่า การยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ร้อยละ 42.4% ซึ่งมีความสามารถในการทำนายในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง สามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R2 เท่ากับ .753 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการใช้ข้อมูล ด้านผลกระทบต่อบุคคล และด้านผลกระทบต่อองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ร้อยละ 73.5% ซึ่งมีความสามารถในการทำนายในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการใช้ข้อมูล และด้านผลกระทบต่อองค์กรสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์ที่มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงการอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 (H1): ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ Test และ F-Test (ANOVA) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา และสังกัดฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ดังนี้

สมมติฐานที่ H1e : ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP คือ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์ทำงาน พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นั้นจะมีบทบาทในขั้นตอนของการคัดเลือกทดลองใช้เทคโนโลยีมากกว่า เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีความยุ่งยาก และเมื่อเทคโนโลยีนั้นๆ ผ่านขั้นตอนการวิเคราะห์และทดลองจนง่ายต่อการใช้งานแล้ว จะถูกขยายผลไปให้พนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ เช่น ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ ถึงความง่ายในการใช้งานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

สมมติฐานที่ H1f : ปัจจัยส่วนบุคคล สังกัดฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ เรือนทอง (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ SAP พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แผนก และระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้

ระบบ SAP แตกต่างกัน และเมื่อเทียบกับความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และ ด้านทัศนคติแล้ว พบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านทัศนคติ

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 (H2): การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ดังนี้

สมมติฐานที่ H2a : การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้การปฏิบัติงานเสร็จทันทันเวลา ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์มหาชัย, ชาคริต สกุลอิสริยาภรณ์, แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่น และความวิตกกังวลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานที่ H2b : การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีนั้นๆ ได้ในทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด

กรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถใช้งานแอปพลิเคชันการจองตั๋ว ภาพยนตร์ออนไลน์ได้โดยง่าย ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก นอกจากนี้ แอปพลิเคชันจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ยังช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการใช้งานแก่ผู้บริการ ทั้งยังสามารถค้นหาข้อมูลภาพยนตร์ ตรวจสอบวันและเวลาในการจองตั๋วภาพยนตร์ ซึ่งผู้บริการจะได้รับข้อมูลการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 (H3): ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการใช้ข้อมูล และด้านผลกระทบต่อองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ดังนี้

สมมติฐานที่ H3a : ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ระบบ SAP ทำให้ทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว มีหลากหลายฟังก์ชัน และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการ ทั้งยังสามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำไปใช้งานในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรชญาวุฒิ ชันดิโชติ, ชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ การนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและ ลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP มีการกำหนดรหัสในการเข้าใช้งานทำให้ระบบมีความปลอดภัยสูง สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกขึ้น และข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้อง ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ H3c : ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านการใช้ข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้สะดวก ง่าย และรวดเร็วแบบ real time ทั้งยังช่วยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลและหน่วยงานได้ดี

ยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม พบว่า คุณภาพของการบริการ เว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง และการโต้ตอบส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากเว็บไซต์การยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้นิติบุคคลมีการตอบสนองการใช้งานได้ดี สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มี เครื่องมือที่ช่วยในการ ตอบคำถาม ปัญหาหรือข้อสงสัยได้และมีช่องทางสามารถติดต่อขอเรียนหรือ ข้อเสนอแนะได้

สมมติฐานที่ H3e : ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านผลกระทบต่อความ พึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจร แห่งหนึ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับทุกหน่วยงานต่างๆในองค์กร ซัพพลายเออร์ และลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผล การศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ, ชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561) ที่ศึกษา เรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้าน ผลกระทบต่อองค์กร ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี และ ลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP มีความ เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของ กฟน. และระบบ SAP สามารถเรียกดูข้อมูลเพื่อนำมาวางแผน และจัดการงบประมาณของ กฟน.

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่ง หนึ่ง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้ ดังนี้

1. ผู้บริหารบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง และผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาระบบ SAP ให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและครอบคลุมข้อมูลมาก ยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้ใช้งาน เช่น แต่เดิมการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลของแต่ละ

รายการให้ครบถ้วนนั้น อาจจะต้องใช้หลายคำสั่ง ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้า และการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น

2. ผู้บริหารบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง และผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบ SAP ให้แก่พนักงานทั้ง 4 สังกัดฝ่ายงานที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และสังกัดฝ่ายงานอื่นๆในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ SAP เพื่อให้มีความเข้าใจและเชี่ยวชาญในการใช้งาน เมื่อมาใช้งานระบบ SAP จะได้ปฏิบัติงานไม่เกิดข้อผิดพลาดและทำให้การใช้งานระบบ SAP นั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และคุ้มค่ากับการลงทุนที่มีมูลค่าสูง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเท่านั้น ทำให้มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กันไปกับการเก็บแบบสอบถามด้วย

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมกับหน่วยงานอื่นๆในองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์และวัดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP เป็นภาพรวมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการกำหนดแบบเฉพาะเจาะจงจาก 4 สังกัดฝ่ายงานได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาด และการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน เท่านั้น

3. ในงานวิจัยครั้งนี้ได้เลือกตัวอย่างเพียงแค่องค์กรเดียว คือ บริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ดังนั้นจึง ควรทำงานวิจัยในกลุ่มตัวอย่างขององค์กรอื่นๆที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านประเภทการประกอบธุรกิจ และบริบททางสังคม และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อใช้เทียบเคียงกับผลวิจัยที่ได้

4. ควรศึกษาแนวทางการบริหารแบบลีน (Lean Management) ที่อาจมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อให้การศึกษาคอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกวรินทร์ ละเอียดคีนันท์ และ นิธนา ฐานิตชนกร (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรม
ผู้บริโภคทาง ออนไลน์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค
ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สกฤตอิสริยาภรณ์, แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2561). เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัด
นครราชสีมา. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมา
ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546), หน้า5. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของ
สหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อําเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จรัส โพธิ์จันทร์ (2533), หน้า17. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลใน
ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ (2551). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP กรณีศึกษา บริษัท ABC
จำกัด. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538). ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมการจัดการพยากรณ์และการ
เปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงาน
รัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ถิรดา มธูรสพรวัฒนา (2561). ทศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อ

- ความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ generation.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์:ม.ป.ท.
- ธनिया ปัญญาแก้ว (2541), หน้า12. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการ
ปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บัน คาชิมะ (2547). ผู้การเป็นผู้นำในการใช้ ERP: Enterprise Resource Planning (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจ
ใช้บริการขึ้นแบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ขึ้นภาษีในธุรกิจ
ภาคอุตสาหกรรม. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปภาวดี ดุลยจินดา (2540), หน้า 530-531. เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร
หน่วยที่ 8-15. มหาวิทยาลัยสโขทัยธรรมาธิราช.
- ประพจน์ สุขมานนท์ (2547). SAP R/3: ABAP Programming. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ปรัชญาวุฒิ ขันติโชติ และ ชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561). การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ผศ. วิเชียร เบญจวัฒน์ผล และ คุณพันทิพย์ คูอมรพัฒนนะ. (2561). บทความเรื่องประวัติความเป็นมา
ของแนวคิด ERP. สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2564 จาก <https://www.erp-life.com>
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2550). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ:
คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม (2551). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ.
การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มัทนา ลีลาธนาพิพัฒน์ (2555). การศึกษาการนำระบบ ERP (Syteline7) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการ
บริหารทรัพยากรขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทยา. ปริญญาอนุปริญญา วท.ม.(การจัดการ
ทางวิศวกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชวลี วรรณภูมิ (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา วิทยานิพนธ์ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542), ทฤษฎีความพึงพอใจ.ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542,

- หน้า 775 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วสันต์ เรือนทอง (2551). ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535). ความล้มบองค์การ : พฤติกรรมบองค์การสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไลท์
- ศรัทธา วุฒิพงส์ (2542), หน้า 12. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอนาง จังหวัด นครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วารสารวิชาชีพ.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541). พฤติกรรมบองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิงหะ จวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ KMITL Information Technology Journal, (Jan. – Jun. 2012).
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และและพฤติกรรม. สืบค้นเมื่อ 01 ตุลาคม 2564 จาก <http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html>
- สุวิมล เกษมชัยนันท์ (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนา SAP มาประยุกต์ใช้ในมุมมองของนักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครเดช ปิ่นสุข (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตัวภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาษาต่างประเทศ

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60–95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4), 9–30.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.
- Rogers, E., & Shoemaker, F. (1978). *Communication of innovations: A cross-cultural approach*. New York: Free. Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Sumanthani Duangchem. (2010). The causal influence of the variables on the intent of the use of the enterprise resource planning (ERP) system of SAP users. Graduate school Master of Accounting: Kasetsart University

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบ SAP ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาคํานวณวิธีอิสระ (BS701) ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมี ดร. รชฎ ขำบุญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบ SAP ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอผลในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอหรือแสดงผลรายบุคคล จึงไม่กระทบต่อผู้ตอบหรือรายบุคคลใดๆ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุดและตอบครบทุกข้อเพื่อให้การศึกษาถูกต้อง เชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อผู้วิจัย นางสาวสาริสา ปิณฑานนท์ โทร 062-896-4624 หรือ Email: Sarisa2537@gmail.com

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 29 ข้อ ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยี 8 ข้อ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จระบบ SAP 15 ข้อ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP 1 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้น

1. เพศ	
<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	
<input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 - 60 ปี
2. ระดับการศึกษา	
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
3. ระดับตำแหน่งงาน	
<input type="checkbox"/> ระดับเจ้าหน้าที่-เจ้าหน้าที่อาวุโส	<input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้างาน-ผู้ช่วยผู้จัดการ
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไป	
4. สังกัดฝ่ายงาน	
<input type="checkbox"/> ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	<input type="checkbox"/> ฝ่ายการตลาดและการขาย
<input type="checkbox"/> ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต	<input type="checkbox"/> ฝ่ายบัญชีและการเงิน
5. ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน	
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 - 9 ปี
<input type="checkbox"/> 10 - 15 ปี	<input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้น โดยมีระดับการประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) H1 (ยอมรับ)					
1.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของท่าน					
1.2 เทคโนโลยีสมัยใหม่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
1.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
1.4 เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การปฏิบัติงานของท่านเสร็จทันทันเวลา					
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) H1 (ยอมรับ)					
2.1 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2 เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้					
2.3 เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
2.4 ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ในทุกที่ ทุกเวลา					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จระบบ SAP

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้น โดยมีระดับการประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จระบบ SAP (เชื่อถือได้ 75.30%)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) HI (ยอมรับ)					
1.1 ระบบ SAP ทำให้ทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว					
1.2 ระบบ SAP มีหลากหลายฟังก์ชันและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ					
1.3 ระบบ SAP สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการ					
1.4 ระบบ SAP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำไปใช้งานในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel เป็นต้น					
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)					
2.1 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็ว					
2.2 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
2.3 ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความครบถ้วนสมบูรณ์					
3. ด้านการใช้ข้อมูล (Use) HI (ยอมรับ)					
3.1 สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้สะดวกและง่าย					
3.2 สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ SAP ได้อย่างรวดเร็วแบบ real time					
3.3 การใช้ระบบ SAP ช่วยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบุคคลและหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น					
4. ด้านผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact)					
4.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อการใช้ระบบ SAP					
4.2 ท่านได้รับการช่วยเหลือจาก SAP Super User อย่างเพียงพอ					
5. ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) HI (ยอมรับ) >> Net profit					
5.1 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น					
5.2 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับซัพพลายเออร์ได้ดียิ่งขึ้น					
5.3 การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้น โดยมีระดับการประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←————→			เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
I.1 โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจการใช้งานระบบ SAP					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

ประวัติการศึกษา

นางสาวสาริสา ปิตินานนท์

ปีการศึกษา 2559

ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ

สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีการศึกษา 2564

ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคดิจิทัล

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง Export Sale – Coordinator

บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ อาคารเบทาโกร ทาวเวอร์ (นอร์ธปาร์ค)

323 ถนนวิภาวดีรังสิต, หลักสี่, กรุงเทพฯ 10210