

แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรม
ที่ส่งผลต่อการยอมรับของพนักงาน
Management Guidelines for SAP System Implementation
in Industrial Factories Influencing Acceptance of Employees

ชรินทร์ฉัตร ตั้งอำไพสกุล¹
Charinchat Tungampaisakul

Article History

Received: 2021-01-13

Revised: 2021-02-06

Accepted: 2022-03-22

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรม ที่ส่งผลต่อการยอมรับของพนักงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ของโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 170 คน โดยสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา อธิบายค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อนที่มีเงื่อนไขในลำดับถัดไป เพื่อหาค่าความแตกต่างทางสถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ วิธีคัดเลือกแบบขั้นตอน เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยในรูปแบบของการทำนายตัวแปรตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบ SAP ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54.7 กลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-33 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ (ระดับปฏิบัติการ) โดยส่วนมากมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP มาแล้ว 1-2 ปี จากผลการสำรวจส่วนใหญ่ทำงานอยู่ใน ฝ่ายบริหาร / สำนักงาน / บัญชีการเงิน ส่วนแนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ที่ส่งผลต่อการยอมรับของพนักงาน พบว่า แนวทางการจัดการด้านค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการยอมรับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้คำแนะนำปรึกษาที่ดีเชื่อถือได้ ด้านความสำเร็จ และด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน ตามลำดับ

คำสำคัญ : แนวทางการจัดการ การยอมรับ ระบบ SAP

¹ นักศึกษาปริญญาโท, สาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Master's degrees, Business Administration, Faculty of Graduate Studies Suan Sunandha Rajabhat University
Email: s61567809010@ssru.ac.th *Corresponding author

Abstract

This study aims to study the management guidelines for SAP system implementation in industrial factories influencing the acceptance of employees. The study was conducted by using quantitative research method and data were collected from the sample group consisted of 170 employees who used SAP system of industrial factories. Statistics used for data analysis were descriptive statistics for explaining frequency percentage and standard deviation whereas inferential statistics were used for analyzing One-Way ANOVA by using multiple comparisons with conditions to find statistic differences. Stepwise Multiple Regression Analysis was used for hypothesis testing of the study in the form of prediction of defined hypothesis. The results revealed that most samples using SAP system were male calculated to be 54.7% with the age ranged from 26-33 years. Most of them graduated with master's degree and held the position of staffs at the practitioner level. Most of them had work experience in SAP systems for 1-2 years. From survey results, most of them worked under Administration Department/Office/Accounting and Finance Department. For management guidelines for SAP system implementation influencing acceptance of employees, it was found that management guidelines on compensation had the highest level of influence on acceptance followed by good and reliable consulting and suggestion, success, and explicit goal setting, respectively.

Keywords: management guidelines, acceptance, SAP system

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต (Global Trends) การตระหนักถึงปัจจัยหรือเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศ การประเมินระดับความรุนแรงจากผลกระทบของเหตุการณ์ในมิติต่าง ๆ รวมถึงการคาดการณ์ผลกระทบที่จะมีผลต่อภาคอุตสาหกรรมของประเทศโดยภาพรวม ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเหตุการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มต้นในจีนและขยายวงกว้างไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ซึ่งในเบื้องต้นอาจจะมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว แต่เมื่อในหลายประเทศได้ออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดอย่างเข้มงวด รวมถึงการปิดประเทศ มีการจำกัดการเดินทางของประชาชน มีการปิดการดำเนินการของธุรกิจ ส่งผลให้อุปสงค์ และอุปทานลดลงจนเกิดการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ในแง่ของอุปสงค์ ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในเศรษฐกิจชะลอการซื้อสินค้า ส่วนในแง่ของอุปทาน การปิดโรงงานในหลายประเทศได้ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) กล่าวคือ

กระบวนการต่าง ๆ ที่ทำงานประสานกันตั้งแต่ การจัดซื้อ จัดหา การผลิต การเคลื่อนย้าย การขนส่ง การจัดเก็บ การจัดหน่าย กระบวนการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาไม่สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว ตัวแปรเหล่านี้จึงเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่อาจจะคาดเดาได้และยังส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมโดยรวมของประเทศเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกันจากเหตุการณ์ดังกล่าวที่ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างมาข้างต้นนั้นเป็นเพียงหนึ่งกรณีตัวอย่าง ในหลายเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานภายในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลที่จะนำมาประกอบการบริหารจัดการเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาจัดทำนโยบายเพื่อการวางแผนการดำเนินงานในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการของการวิเคราะห์ และการประเมินเหตุการณ์ที่อาจจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้ในอนาคต (Foresight) ให้เห็นภาพอย่างรอบ

ด้าน ผนวกกับสามารถประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปสู่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Option) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือภาพแห่งความสำเร็จที่ต้องการได้อย่างชัดเจน ในสถานการณ์ปัจจุบัน ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลในการดำเนินการจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญมากในการแข่งขันและพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรม 4.0 การเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างครอบคลุมและรอบด้าน จะช่วยในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “มุ่งสู่อุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยปัญญาและเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลก” โดยมีแนวคิดที่ว่า การพัฒนาของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมในระดับโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งแต่ละประเทศต่างมีการเตรียมพร้อมในการปรับปรุงวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป (ที่มา : กระทรวงอุตสาหกรรม ตุลาคม 2559)

ดังนั้นองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งหนึ่งในซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่องค์กรธุรกิจระดับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่นำมาใช้มากที่สุดระบบหนึ่งคือระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กรให้เชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจในองค์กร (Duangchem, 2010) ระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร คือระบบสารสนเทศที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อไว้เป็นฐานข้อมูลในการจัดการต่าง ๆ ภายในองค์กรที่สำคัญ ๆ เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการผลิต ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ธุรกิจประเภทโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ยกตัวอย่าง โรงงานกรณีศึกษาจากงานวิจัยฉบับนี้ เป็นธุรกิจบริษัทที่จดทะเบียนและก่อตั้งในประเทศไทย ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเหล็กกล้าคาร์บอนรีดร้อนแผ่นม้วนประเภทหน้า

แคบและเหล็กกล้าสำหรับงานก่อสร้างและโครงสร้างเหล็กแบบครบวงจร โรงงานอุตสาหกรรมแห่งนี้ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร โดยนำระบบ SAP คือโปรแกรมสำเร็จรูปประเภท ERP ที่จะช่วยวางแผน บริหารรายรับ-รายจ่าย สร้างมาตรฐานที่เป็นขั้นตอนในการทำงาน และลดระยะเวลาในการทำงาน รวมทั้งประสานงานกับแผนกอื่นๆ โดยที่ผู้บริหาร และคนทำงานสามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา หลักการก็คือการที่บันทึกหรือใส่ข้อมูลลงไปทีเดียว แต่คนทุกแผนกสามารถเรียกดูข้อมูลนี้ได้ (Rakyutitamkul, 2001) ทั้งนี้ สิ่งสำคัญในการนำระบบ SAP ไปใช้งานคือ ระบบ SAP มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีต้นทุนสูง และอาจเกิดปัญหาสำคัญซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือปัญหาด้านบุคลากรขององค์กรที่จะเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการนำระบบ SAP เข้ามาช่วยงานในองค์กร

ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ผู้ประกอบการในระดับโรงงานอุตสาหกรรมได้เตรียมการรับมือกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Global Trends) ในระยะ 10-20 ปีข้างหน้าอย่างไร โดยในงานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางด้านการจัดการในการใช้งานระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หรือระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวมมาใช้ เพื่อเก็บข้อมูลไว้เพียงแห่งเดียว ผู้ใช้งานจะได้รับข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร สามารถรับรู้ถึงสถานการณ์ของแต่ละกระบวนการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนดำเนินการ การวิเคราะห์ การตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งมีหลายปัจจัยหลายองค์ประกอบที่จะทำให้การลงทุนในการเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรประสบความสำเร็จได้ กล่าวโดยสรุปคือ การที่โรงงานอุตสาหกรรมได้เปลี่ยนระบบซอฟต์แวร์การบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรมาใช้ระบบ SAP ซึ่งเป็นระบบ ERP ประเภทหนึ่งนั้น ถึงแม้ว่ามูลค่าของระบบ SAP จะมีมูลค่าสูง ก็มิได้มีสิ่งใดมายืนยันได้ว่ากระบวนการในการทำงานที่ใช้ระบบ SAP ในทุก ๆ ส่วนภายในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งนี้จะประสบผลสำเร็จดังเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากระบบ SAP ไม่สามารถทำงานด้วยตัวมันเองได้ ต้องอาศัยผู้ใช้งาน หรือ User เป็นคนป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงไป ระบบถึงจะมีการประมวลผลผลลัพธ์ออกมาเป็นข้อมูล

ได้ ดังนั้นแล้วการลงทุนเปลี่ยนแปลงระบบในครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จมากหรือน้อย แนวทางการจัดการเกี่ยวกับการใช้งานระบบที่เชื่อมโยงไปถึงผู้ใช้งานมีส่วนสำคัญมากเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

นิยามศัพท์

ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนการจัดการภายในองค์กร โดยมีการทำงานเชื่อมโยงกันของทุก ๆ แผนกภายในองค์กร โดยข้อมูลจะส่งผ่านกันแบบเรียลไทม์ ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์ได้อย่างทันที่เพื่อการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้องค์กรสามารถทำกำไรได้สูงสุด ในต้นทุนที่ต่ำสุด

ระบบ SAP (System Applications & Products in Data Processing) หมายถึง โปรแกรม ERP ขนาดใหญ่ ที่ครอบคลุมการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การซื้อ การผลิต การขาย หรือบัญชี ฯลฯ เข้าไว้ด้วยกัน หรืออีกความหมายหนึ่ง SAP ใช้สำหรับ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจตัวหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูง

แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึงการที่พนักงานมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ในการใช้งานทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ร่วมกัน จัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพไปพร้อมกันด้วย ในยุคปัจจุบันนี้ไม่ว่าองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่ต่างก็ต้องการการจัดการที่ดีทั้งสิ้น เพื่อให้องค์กรสามารถก้าวหน้าได้ดีที่สุด

การยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึงกระบวนการที่พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบ

การใช้งาน และนำมาวิเคราะห์ ประมวลเปรียบเทียบกับความต้องการ ศักยภาพและบริบทของตนเอง ปรัชญาหรือและขอความเห็นจากบุคคลรอบข้าง ตลอดจนการทดลองใช้ระบบ SAP ในบริบทของตนเองก่อนจะมีการตัดสินใจ ซึ่งกระบวนการตั้งแต่พนักงานผู้ใช้ได้รู้จักระบบ SAP จนถึงการยอมรับหรือปฏิเสธระบบ SAP

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรคือ พนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมจากกรณีศึกษาแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นโรงงานผลิตเหล็กรีดร้อนชนิดม้วนประเภทหน้าแคบ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดระยอง จำนวน 286 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยการแทนค่าสูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เนื่องจากเป็นที่ยอมรับและสามารถใช้ได้กับกลุ่มประชากรขนาดเล็กตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป โดยการคำนวณจากประชากร 286 คน ผลลัพธ์ที่ได้คือ 165 ตัวอย่าง แต่เพื่อความน่าเชื่อถือและป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่อาจจะไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 170 ตัวอย่างจากผู้ใช้งานระบบ SAP ที่เกี่ยวข้องและใช้งานจริงในแต่ละแผนก โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นของการทำงานดังนี้ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 90 คน หัวหน้างาน 53 คน ผู้จัดการ 7 คน ระดับงานอื่น ๆ 20 คน และการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาของงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลตามลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด/หน่วยงาน และประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ตามหลักทฤษฎีแบบผสมผสานของ แอร์ริงตัน อีเมอร์สัน และ แฟรเดอริก เฮอริเชเบิร์ก ในด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน การให้คำแนะนำปรึกษาที่ดีเชื่อถือได้ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และด้าน

ความมั่นคงในการทำงาน และตัวแปรในด้านของการยอมรับการใช้งานระบบ SAP เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ขอบเขตด้านเวลา การทำงานวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย “แนวทางการจัดการ การใช้งานระบบ SPA ในโรงงานอุตสาหกรรม ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของพนักงาน” ในครั้งนี้อยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2562 - กันยายน 2563

แนวคิดและทฤษฎี

ด้านประชากรศาสตร์ ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2558) ได้กล่าวถึงลักษณะประชากรศาสตร์ไว้ว่า ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ ส่วนเปรมกมล หงส์ยนต์ (2562) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นักการตลาดนิยมนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาด เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันย่อมมีความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

แนวทางการจัดการ การจัดการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุมสรุป ความหมายของ “การจัดการ” หมายถึง กระบวนการกิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่อันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล อิทธิพลโพธิ์ทองคำ (2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการไว้ว่า แนวคิดการจัดการแต่ละแนวมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันคือ การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ละแนวคิดต่าง ๆ มีจุดมุ่งเน้นหรือวิธีการจัดการเพื่อไปถึงยังเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป

การยอมรับเทคโนโลยี ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินเรื่องราวของวิทยากรนั้น ๆ จนนำไปใช้ในที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ ส่วน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมาคือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับในระบบเทคโนโลยีหรือระบบซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ทฤษฎีแรงจูงใจ กมลพร กัลยาณมิตร (2559) ได้กล่าวไว้ในบทความปริทัศน์เรื่อง แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ โดยได้ให้ความหมายในบทความไว้ว่า การที่องค์การใดจะบรรลุเป้าหมายแห่งความสำเร็จนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การอันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในบรรดาทรัพยากรบริหารที่เรียกว่า 4Ms ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์การบริหาร แม้ว่าการกำหนดลักษณะงานและเป้าหมายผลงานจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามผลที่คาดหวังไว้ แต่หากบุคลากรมี “แรงจูงใจ” ในการทำงานแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะแรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใจของบุคลากร ช่วยขับเคลื่อนพลังในการทำงานให้รุกไปข้างหน้า มุ่งต่อความสำเร็จองค์การ

สมมติฐานของงานวิจัย

สมมติฐานที่ H₁: ปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ H_{1a}: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{1b}: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{1c}: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{1a}: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{1c}: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านแผนกที่สังกัด/หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{1f}: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H₂: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ H_{2a}: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน เชื่อถือได้ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{2b}: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ด้านการให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี เชื่อถือได้ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{2c}: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ด้านความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

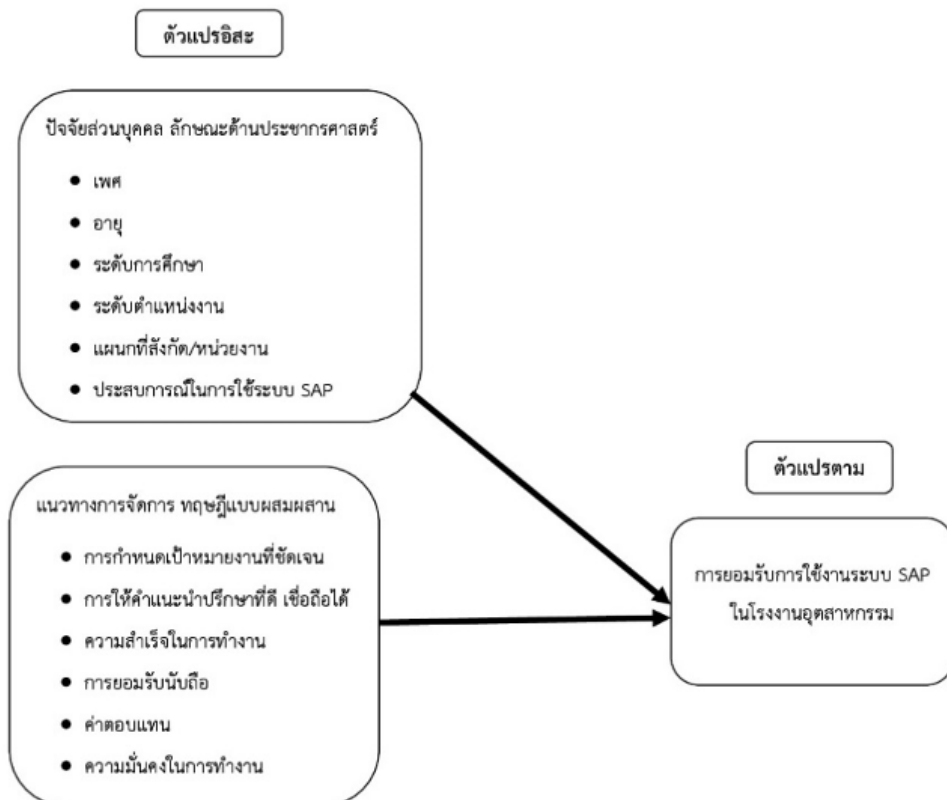
สมมติฐานที่ H_{2d}: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{2e}: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ด้านค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ H_{2f}: แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

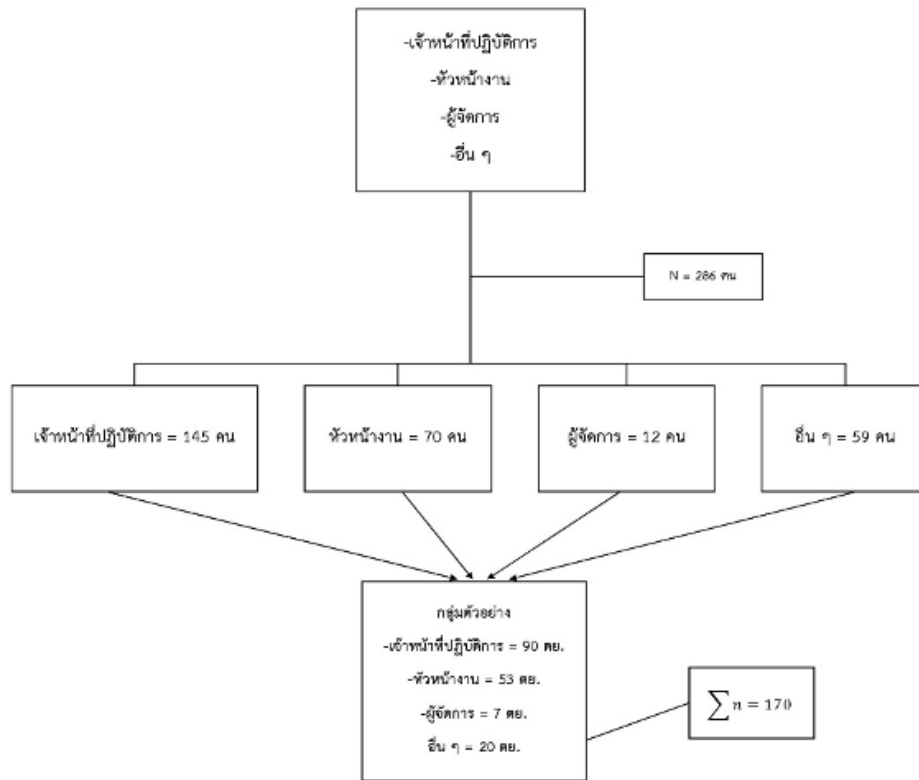
ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมจากกรณีศึกษาจำนวน 170 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ดังภาพการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้และการตรวจสอบ

ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการใช้

งานระบบ SAP หน่วยงานที่สังกัด เป็นต้น เป็นคำถามชนิดปลายปิดจำนวน 6 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับ แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP เพื่อการยอมรับของพนักงาน ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีเชื่อถือได้ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 30 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การยอมรับการใช้งานระบบ SAP โดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด จำนวน 2 ข้อคำถาม การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นได้ทำการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือซึ่งใช้วิธีการของแอลฟาครอนบัก (Cronbach's alpha) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งจากการหาค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างมีค่า Cronbach

Alpha อยู่ที่ 0.901 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการวิจัยฉบับนี้ได้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์, 2545)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 170 ตัวอย่างให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ภายในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2563 จากนั้นจึงเก็บรวบรวมเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ในงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล มีการใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทดสอบคุณลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP และทัศนคติต่อการยอมรับปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ค่าความแตกต่างทางสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงาน และ ใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม

ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง และความเรียง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ SAP จำนวน 170 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.70 ผู้ใช้งานมีอายุระหว่าง 26-33 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทคิด

เป็นร้อยละ 45.9 ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 52.90 ส่วนด้านประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP พบว่าส่วนใหญ่เคยใช้งานระบบ SAP ทั้งจากองค์กรเดิมและองค์กรปัจจุบันมาก่อนแล้ว 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.4 และผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีฝ่ายงานที่สังกัด/หน่วยงาน อยู่ใน ฝ่ายบริหาร/สำนักงาน/บัญชีการเงิน คิดเป็นร้อยละ 51.8

2. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการแบบผสมผสาน เพื่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP จากผลการศึกษาพบว่า

2.1 ด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.84 (S.D. = .527) ซึ่งแปลผล อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการให้คำปรึกษาที่ดีเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.71 (S.D. = .593) แปลผลอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.81 (S.D.= .717) แปลผลอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 4.082 (S.D. = .703) แปลผลอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.69 (S.D.=.840) ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านความมั่นคง ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.94 (S.D.=.766) ซึ่งแปลผลอยู่ในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในส่วนนี้เพื่อทราบถึงสัดส่วนแห่งการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในองค์กร โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยอมรับการใช้งาน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือยอมรับแบบมีเงื่อนไข (การยอมรับแบบมีเงื่อนไข หมายถึง การยอมรับการใช้งานแต่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และส่วนน้อยยังไม่ยอมรับการใช้งานจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นผู้ใช้งานระบบทั้งสิ้น 170 คนการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ 2 กลุ่ม และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความ

18 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

คิดเห็นระหว่างกลุ่ม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด/หน่วยงาน และประสบการณ์ในการใช้งาน

ระบบ SAP โดยวิธี One-way ANOVA ด้วยวิธีการเปรียบเทียบเชิงซ้อนที่มีเงื่อนไข LSD (Least-Significant Difference) ในลำดับถัดไป

ตารางที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	แตกต่างกันระดับนัยสำคัญที่ Sig. \leq 0.05	ไม่แตกต่างกันระดับนัยสำคัญที่ Sig. \geq 0.05	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
เพศ	-.501*	.001		ยอมรับ H_{1a}
อายุ		.011		ยอมรับ H_{1b}
18-25 ปี > 34-41 ปี	.910*	.000		
26-33 ปี > 34-41 ปี	.583*	.013		
34-41 ปี > 42-49 ปี	-.667*	.011		
ระดับการศึกษา			.376	ไม่ยอมรับ H_{1c}
ระดับตำแหน่งงาน			.403	ไม่ยอมรับ H_{1d}
แผนกที่สังกัด / หน่วยงาน			.245	ไม่ยอมรับ H_{1e}
ประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP			.068	ไม่ยอมรับ H_{1f}

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, (P-values หรือ Sig. of F ต้องมีค่า \leq .05)

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ Significant หรือผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากการทดสอบสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จากการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP อย่างน้อย 2 ตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP คือตัวแปรด้านเพศ มีค่า Sig. = .001 และ ด้านอายุ มีค่า Sig = .011 ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการเปรียบเทียบเชิงซ้อน LSD (Least-Significant Different) ดังต่อไปนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ต่อการ

ยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงาน จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-25 ปี มีการยอมรับการใช้งานระบบ SAP มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34-41 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-33 ปี มีการยอมรับการใช้งานระบบ SAP มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34-41 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34-41 ปี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 42-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) วิธีคัดเลือกแบบขั้นตอน (Stepwise Selection) มาใช้ในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H_2 แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ตัวแปร แนวทางการจัดการการใช้งาน ระบบ SAP	Beta	t	Sig.	Collinearity		แปลผล	
				Tol	VIF	ยอมรับ สมมติฐาน วิจัย	ไม่เกิด Multicoll nearity
1.ด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน (X_1)	.120	2.462*	.015	.467	2.100	✓	✓
2.ด้านการให้คำแนะนำปรึกษาที่เชื่อถือได้ (X_2)	-.301	-4.641*	.000	.264	3.788	✓	✓
3.ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จ (X_3)	.182	4.026*	.000	.553	1.809	✓	✓
4.ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน (X_4)	-.373	-4.687*	.000	.179	5.591	✓	✓
ค่าคงที่ -.09 ; $SE_{est} = \pm .34$ $R = .90$; $R^2 = .816$; $F = 120.30$; $p\text{-value} \leq .000$							

จากตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่ H_2 : แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่าค่า Sig. t (p-value) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ในสมมติฐานที่ว่า แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) อยู่ที่ .903 และสามารถพยากรณ์การยอมรับการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ (R^2) 81.6 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .345$

จากการตรวจสอบค่าตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (ไม่เกิด Multicollinearity) โดยการตรวจ

สอบ จะใช้ค่า Variance Inflation factor (VIF) และค่า Tolerance พบว่า จะมีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร จากทั้งสิ้น 6 ตัวแปร จำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน ด้านการให้คำแนะนำปรึกษาที่ดีเชื่อถือได้ ด้านความสำเร็จ ด้านค่าตอบแทน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามและมีค่าสมบูรณ์ที่สุด จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดอยู่ที่ .179 ซึ่งมากกว่า 0.15 และมีค่ามากที่สุดอยู่ที่ 0.553 ซึ่งมากกว่า 0.15 และไม่เกิน 1 ส่วนค่า VIF ที่มีค่าน้อยที่สุดอยู่ที่ 1.809 และมากที่สุดอยู่ที่ 5.591 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ Variance Inflation factor (VIF) ที่เหมาะสมไว้ที่ไม่เกิน 10.0 และค่า Tolerance กำหนดไว้ว่าต้องมีค่าเกิน 0.15 แต่ไม่เกิน 1 ผลการวิเคราะห์จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (ไม่เกิด Multicollinearity)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ พบว่าแนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ใน

ข้อบ่งชี้ที่ว่าด้วยเรื่องของค่าตอบแทน สามารถพยากรณ์ถึงการมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานได้สูงสุดเป็นอันดับที่ 1 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน หรือค่า Beta -0.373 ถัดมาคือ แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ด้านการให้ค่าปรึกษาแนะนำที่ดีเชื่อถือได้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน หรือค่า Beta อยู่ที่ -0.304 ต่อมาคือ ด้านความสำเร็จ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน หรือค่า Beta อยู่ที่ 0.182 และแนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานของพนักงาน เป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน หรือค่า Beta อยู่ที่ 0.120

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ในโรงงานอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อการยอมรับของพนักงาน ซึ่งเป็นระบบ SAP เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านแนวทางการจัดการในการใช้งานระบบ SAP ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของพนักงาน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในเรื่องของการบริหารจัดการในการใช้งานระบบ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากผลการศึกษพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีตัวแปร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านแผนกงานที่สังกัด / หน่วยงาน ด้านประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP ส่วนในงานวิจัยฉบับนี้จะไม่ขอนำปัจจัยด้านเพศมาเป็นสาระสำคัญเพราะผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จึงขอเน้นที่ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานในด้านอื่น ๆ และจากผลการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ด้วยวิธีการ LSD พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานคือ อายุ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-25 ปี มีการยอมรับการใช้งานระบบ SAP มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34-41 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-33 ปี มีการยอมรับการใช้งานระบบ SAP มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34-41 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 34-41 ปี มีการยอมรับการใช้งานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 42-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่าทัศนคติของผู้ใช้งานและประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ส่งผลต่อการยอมรับ อย่างเป็นเหตุเป็นผล ส่วนตัวแปรด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่งงาน ด้านแผนกที่สังกัด / หน่วยงาน ด้านประสบการณ์ในการใช้งานระบบ SAP ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงาน

แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จากผลการศึกษพบว่า แนวทางการจัดการการใช้งานระบบ SAP ในข้อบ่งชี้ที่ว่าเรื่องของค่าตอบแทน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของพนักงาน รองลงมาคือ

ตัวแปรด้านการให้ค่าปรึกษาแนะนำที่ดีเชื่อถือได้ ต่อมาคือ ตัวแปรด้านความสำเร็จ และลำดับสุดท้ายคือ ตัวแปรด้านการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทั้ง 4 ตัวแปรนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (ไม่เกิด Multicollinearity) จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้ใช้งานระบบให้ความสำคัญกับเรื่องของค่าตอบแทนในการทำงาน เนื่องจากค่าตอบแทน (Compensation) ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปแบบตัวเงินหรือมีใช้ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเนื่องจากค่าตอบแทนนั้น เพราะเมื่อองค์กรมีการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ พนักงานผู้ใช้งานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจกับระบบนั้น ๆ โดยพนักงานผู้ใช้งานอาจมีความคาดหวังว่า หากตั้งใจเรียนรู้การใช้

งานระบบจนทำงานได้ดีแล้วอาจจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย สมตระกูล (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ระบบการบริหารค่าตอบแทนของพนักงานธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ที่มีผลต่อเป้าหมายรายได้ของธุรกิจ พบว่าพนักงานเห็นด้วยมากกับภาพรวมรายได้ค่าตอบแทน โดยเรียงลำดับความเห็นด้วยลำดับแรกด้านองค์ประกอบของค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับเงินเดือน เป้าหมายรายได้และลำดับสุดท้ายองค์ประกอบของค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์โดยพนักงานเห็นด้วยมากต่อความพึงพอใจภาพรวม

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการเพื่อการใช้งานระบบ SAP มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษากลุ่ม

ตัวอย่างจากโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเหล็กรีดร้อนเป็นตัวอย่างในกรณีศึกษาในการทำวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต อาจให้มีการศึกษาวิจัยในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ หรือองค์กรหน่วยงานอื่น ๆ ที่ใช้งานระบบ ERP ประเภทเดียวกัน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเป็นทางเลือกให้ผู้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล หรือผู้ประกอบการจะได้นำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการลงทุนเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของตนต่อไปได้ในอนาคต

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ ที่มีส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ในตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญตัวอื่น ๆ ต่อไป เช่น พนักงานต้องการให้ปรับปรุงระบบ SAP ในด้านใดเพิ่มขึ้นบ้างเพื่อให้การลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรเกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัยพลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 6(3), 175-183.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)*. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).
- จิรัศย์ สิรินิวัฒน์กุล. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธวัชชัย สมตระกูล. (2557). *ระบบบริหารค่าตอบแทนของพนักงานธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ที่มีผลต่อเป้าหมาย รายได้ของธุรกิจ. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.*
- ธีรวิทย์ เอกกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เปรมกมล หงษ์ยนต์. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาซาด้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร. (2558). *การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-Commerce)*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัย*. สำนักพิมพ์พิมพ์ดีการพิมพ์.

- สมณชนี ด้วงชะเอม. (2553). การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลต่อเจตนาการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของผู้ใช้งานโปรแกรม SAP. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตร.
- อิทธิพล โพธิ์ทองคำ. (2554). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักรู้การยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Noppawan Rakyutitamkul. (2001). *A study of the implementation of ERP software in Thai organizations*. [Master's thesis Unpublished]. Bangkok University.
- R.V.&Morgan, D.W. Krejcie. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3) ,pp.607-610.
- Sumanthani Duangchem. (2010). *he causal influence of the variables on the intent of the use of the enterprise resource planning (ERP) system of SAP users*. [Master's thesis Unpublished]. Kasetsart University.