

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร

กรณีศึกษา : บริษัท กระดาษสติ๊กเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

Factors Affecting the Acceptance of the Enterprise Resource Planning
System: A Case Study of Label Paper (Thailand) Co. Ltd.

22

เกศรินทร์ หงษ์ทอง*

ดร.เนลิ้มศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร**

รองศาสตราจารย์อภิดา สุทธิสานนท์***

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง***

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Movex ERP) ของบริษัทกระดาษสติ๊กเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายการใช้งาน, ความตั้งใจใช้งานและการใช้งานระบบจริง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานผู้ใช้ระบบวางแผนทรัพยากรของบริษัทกระดาษสติ๊กเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 224 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-35 ปี การศึกษาระดับ ปวส. ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี ให้ความสำคัญต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรในภาพรวม และด้านการรับรู้ประโยชน์ ความตั้งใจใช้งานและการใช้งานระบบจริงอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์มีผลต่อการยอมรับระบบด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่วนตำแหน่งงานมีผลด้านการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายการใช้งานระบบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ทั้ง 4 ด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กัน และส่งผลเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน โดยการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ และปัจจัยทั้ง 2 นี้ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริง

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

** ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาระบบเครื่องและเครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

*** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ABSTRACT

The objective of this independent study was to explore the factors affecting the acceptance of Movex Enterprise Resource Planning (Movex ERP) System, Label Paper (Thailand) Co. Ltd. The framework was developed base on the Technology Acceptance Model (TAM) including perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU), behavior intension (BI), and actual use (AU).

The research sample group was 224 employees of the Label Paper (Thailand) Co. Ltd. Who used the MovexERP. The statistics used to analyze data were descriptive statistics including frequencies, percentages, mean, and standard deviation; the inferential statistics including Simple Linear Regression and Multiple Linear Regression the statistical significance level of 0.05.

The results found that most of the respondents were males, age 26–35 years old, educational level of diploma, work in the operational level, and earn 1–5 years of working experience. The acceptance of Movex ERP in the aspect of PU, BI, AU, and overall aspects were in the high level but the PEOU aspect was in the average level. The hypothesis results found that educational level, work position, and work experience affected the acceptance of Movex ERP in PU. However, work position affected the acceptance of Movex ERP in PEOU. All of the four aspects had positively correlated in the same direction, in detail, PEOU affected PU, and both of them affected BI, and BI affected AC.

ภูมิหลัง

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเป็นฟันเฟืองตัวหนึ่งที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร สามารถดำเนินการได้เร็วขึ้น องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก ทั้งในส่วนระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล บัญชีและการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง การวางแผน การผลิต และการควบคุมสินค้าคงคลัง รวมไปถึงการกระจายสินค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในยุคภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง หลายๆ องค์กรได้ใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจหลายรูปแบบผสมผสานกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่นการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน หรือด้านความแตกต่าง เป็นต้น โดยผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และดำเนินธุรกิจให้มุ่งไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ แต่การที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากการดำเนินธุรกิจตามที่วางแผนไว้แล้ว จะต้องมีการบริหารจัดการ และวางแผนทรัพยากรที่ดีด้วย องค์กรจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโปรแกรมประยุกต์ทางธุรกิจต่างๆ ให้เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อช่วยบริหารจัดการธุรกิจ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ผลิตกระดาษสติกเกอร์ชั้นนำ ภายใต้กลุ่มบริษัท กระดาษในเครือประเทศญี่ปุ่น บริษัทกระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิตที่ดีที่สุดจากบริษัทที่ประเทศญี่ปุ่น ที่มีการผลิตแบบครบวงจรตั้งแต่การปลูกต้นไม้สำหรับผลิตกระดาษ การผลิตเยื่อกระดาษ ตลอดจนการผลิตกระดาษ และได้รับการยกย่องในฐานะผู้ผลิตกระดาษ แบบครบวงจร บริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตกระดาษสติกเกอร์ จำพวกฉลากไว้สำหรับติดผลิตภัณฑ์ หรือ ตัวเครื่องปิ่น ตัวหนังสือ กระดาษสติกเกอร์ไวต่อความร้อน สำหรับการพิมพ์ บาร์โค้ด กระดาษสติกเกอร์ทั่วไป เป็นต้นโดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ โรงพิมพ์หรือบริษัทที่นำกระดาษไปแปรรูปเพื่อการค้าอีกทางหนึ่ง

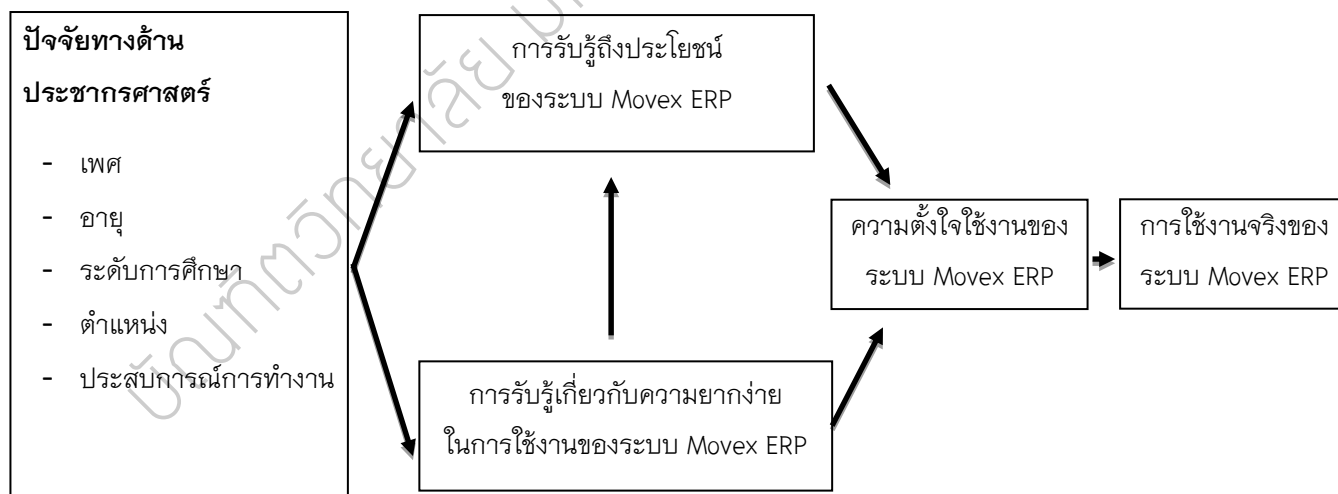
ปัจจุบัน บริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ลงทุนทางด้านเทคโนโลยี โดยการนำระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรชื่อ MovexERP ซึ่งมีมูลค่า 10,000,000 บาท เข้ามาช่วยดำเนินการจัดการ และการวางแผนทรัพยากรของบริษัทมาแล้วเป็น 3 ปี โดยการเชื่อมโยงระบบงานจากฝ่ายต่างๆเข้าด้วยกันตามแผนผังองค์กร ตลอดทั้ง value chain เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการวางแผนทรัพยากรของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น แต่การนำระบบ Movex ERP เข้ามาใช้ในบริษัท ต้องมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานไปจากเดิมค่อนข้างมาก ส่งผลให้การดำเนินงานบางส่วนล่าช้า และเกิดปัญหาในขั้นตอนการทำงาน ทำให้ต้องมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้พนักงานในบริษัท ที่เป็นผู้ใช้ระบบ มีทัศนคติต่อระบบ Movex ERP ทั้งในเชิงลบ และเชิงบวกในด้านของการใช้งาน และประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการยอมรับระบบ

ดังนั้นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร” จะทำให้ทราบถึงระดับการยอมรับระบบ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ ในการนำระบบ Movex ERP มาใช้งานของพนักงานในบริษัท เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของบริษัท ในการปรับปรุง พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรของพนักงานผู้ใช้ระบบ Movex ERP ภายในบริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรของพนักงานผู้ใช้ระบบ Movex ERP ภายในบริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท กระจกสตีลเคอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงสามารถกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ประชากรในการศึกษา เป็นพนักงานผู้ใช้ระบบ Movex ERP ภายในบริษัท กระจกสตีลเคอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็นระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานรวมไปถึงผู้บริหารซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 509 คน จำแนกตามระดับได้ดังนี้

- พนักงานระดับปฏิบัติการ 279 คน
- พนักงานระดับหัวหน้างานและระดับผู้บริหาร 230 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากพนักงานผู้ใช้ระบบที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์หาละเอียด ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบ Checklist หรือแบบตรวจสอบรายการซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถามลักษณะนี้ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอายุงานตั้งแต่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัท กระจกสตีลเคอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานระบบ การตั้งใจใช้งาน และการใช้งานจริง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบ Rating Scale หรือแบบประมาณค่า

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้รูปแบบการสอบถามการวัดเจตคติตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นการวัดที่ใช้วิธีการประมาณค่ารวม (The Method of Summated Rating) และใช้หน่วยเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์ในการประเมินความเข้มของทัศนคติ ความคิดเห็น หรือเจตคติที่ดีต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จะแตกต่างกันดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญจะมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 1

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญจะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ตาราง 1 ระดับคะแนน และความหมาย

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความสำคัญ
5	4.50 - 5.00	มากที่สุด
4	3.50 - 4.49	มาก
3	2.50 - 3.49	ปานกลาง
2	1.50 - 2.49	น้อย
1	1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาในแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุม ประเด็นเนื้อหาเหมาะสม (Content Validity) เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญอีก 3 ท่านตรวจสอบความเหมาะสม และความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เมื่อได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น Reliability แบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha ถ้าได้ค่า α มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้

วิธีรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2557 ถึง เดือนมกราคม 2558 โดยมีขั้นตอนในการรวบรวมดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาจำนวน 30 ชุด นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการทดสอบความเข้าใจ การสื่อสารความหมายในแบบสอบถามจากนั้นจึงทำการแก้ไข และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้างานและระดับผู้บริหาร ตามจำนวนและวิธีการที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และนำผลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และสรุปผลพร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล (Evaluation) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาทำการบันทึก และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง และบรรยายผลการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) และจำนวนค่าความถี่ (Frequency)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 มีทั้งหมด 4 ส่วนคือ การรับรู้ถึงประโยชน์, การรับรู้ความยากง่ายต่อการใช้งาน การตั้งใจใช้ และการใช้งานจริงของระบบ MOVEX ERP วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย

Independent Samples t-test ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คือ เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ Movex ERP แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คือ เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายต่อการใช้งานของระบบ Movex ERP แตกต่างกัน

One-Way Analysis of Variance ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คือ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ Movex ERP แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คือ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายต่อการใช้งานของระบบ Movex ERP แตกต่างกัน

และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ Post Hoc แบบวิธี Least Significant Difference (LSD)

Simple Linear Regression ใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานระบบ Movex ERP ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ Movex ERP

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานของระบบ Movex ERP ส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานของระบบ Movex ERP

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ทางถึงประโยชน์ของระบบ Movex ERP ส่งผลต่อการตั้งใจใช้งานของระบบ Movex ERP

สมมติฐานที่ 6 ความตั้งใจใช้งานของระบบ Movex ERP ส่งผลต่อการใช้งานจริงของระบบ Movex ERP

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น Reliability แบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha เท่ากับ 0.930 และสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 อายุมากที่สุดอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และน้อยสุดอยู่ในช่วงอายุ 46 – 55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 จบการศึกษาระดับ ปวส.มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นน้อยสุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 โดยส่วนมากเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และส่วนน้อยสุดเป็นระดับผู้จัดการแผนก / ผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ซึ่งส่วนน้อยสุดมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (MovexERP)

ผลการวิเคราะห์พบว่าในภาพรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D.= 0.865) อันดับ 1 คือ ความตั้งใจใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D.= 0.891) อันดับ 2 คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D.= 0.877) อันดับ 3 คือ การใช้งานจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (S.D.= 0.898) และอันดับ 4 ความยากง่ายในการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D.= 1.086)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วยด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ด้านประโยชน์ของระบบ Movex ERP และความยากง่ายต่อการใช้งานระบบ Movex ERP แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่าด้านเพศ อายุ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ด้านประโยชน์ของระบบ Movex ERP และความยากง่ายต่อการใช้งาน แต่ในด้านการศึกษา และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ด้านประโยชน์ของระบบ Movex ERP เพียงด้านเดียว ในด้านตำแหน่งงานมีผลต่อการรับรู้ด้านประโยชน์ของระบบ Movex ERP และความยากง่ายต่อการใช้งานระบบ Movex ERP แตกต่างกัน

- การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานระบบ Movex ERP ส่งผลต่อการรับรู้ทางด้านประโยชน์ของระบบ Movex ERP ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.472 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 46.9 โดยเขียนเป็นสมการถดถอยอย่างง่ายได้ $Y_1 = 2.372 + 0.555 x_1$

- การรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานของระบบ Movex ERP ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานของระบบ Movex ERP ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.411 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 40.8 โดยเขียนเป็นสมการถดถอยอย่างง่ายได้ $Y_2 = 2.478 + 0.526 x_2$

- การรับรู้ทางด้านประโยชน์ของระบบ Movex ERP ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานของระบบ Movex ERP ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.700 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 69.9 โดยเขียนเป็นสมการถดถอยอย่างง่ายได้ $Y_3 = 0.611 + 0.850 x_3$

- ความตั้งใจใช้งานของระบบ Movex ERP ส่งผลต่อการใช้งานจริงของระบบ Movex ERP ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.564 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 56.2 โดยเขียนเป็นสมการถดถอยอย่างง่ายได้ $Y_4 = -0.865 + 0.757 x_4$

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” จากกลุ่มตัวอย่าง 224 คนที่ใช้ระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Movex ERP) ในการปฏิบัติงานจริงตามกรอบแนวคิดที่พัฒนามาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26–35 ปี การศึกษาระดับ ปวส. ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และประสบการณ์การทำงาน 1–5 ปี ให้ความสำคัญต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กรในภาพรวม โดยที่ความแตกต่างทางด้านเพศ และอายุไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานระบบ ด้านการศึกษา และประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้เกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ปราโมทย์ ลีโอนาม (2554) Technology acceptance model (TAM) เป็นแบบจำลองการยอมรับระบบเทคโนโลยี เพื่อนำมาใช้ทำนายการยอมรับระบบ หรือปฏิเสธการใช้ระบบ บนพื้นฐานของทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Fishbein และ Ajzen ซึ่งมีการนำไปใช้ในงานศึกษาวิจัยกันอย่างแพร่หลาย และ TAM ก็ได้มีการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สะดวกในการนำมาใช้งาน

และเมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Movex ERP) ทั้ง 4 ด้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ การรับรู้ความยากง่ายต่อการใช้งานระบบ ความตั้งใจใช้ระบบ และการใช้งานจริงของระบบ (Movex ERP) ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยทางด้าน การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานระบบ ส่งผลถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ยังส่งผลไปยังความตั้งใจในการใช้งานระบบ และความตั้งใจใช้งานระบบ ส่งผลไปสู่การใช้งานจริงของระบบ (Movex ERP) เป็นไปตามสมมุติที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Legris, Ingham & Collette (2003) TAM เป็นโมเดลที่มีประโยชน์ แต่ต้องมีการบูรณาการให้กว้างขึ้น รวมไปถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งด้านบุคลากร และด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลงการประมวลผล เพื่อที่จะประยุกต์ใช้โมเดลการยอมรับนวัตกรรม” และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dulicic, Pavlic & Silic (2012) “ความสำคัญของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความยากง่ายต่อการใช้งานเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานจริงของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS)

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท กระดาษสติกเกอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประการที่หนึ่งในระดับพนักงาน หัวหน้างาน จนถึงระดับผู้บริหาร ควรมีความตั้งใจใช้งานจากระบบ และความตั้งใจใช้งานจริงให้มากขึ้น เพื่อจะได้รับผลประโยชน์จากระบบ อย่างสูงสุด ในด้านข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดการ บริหารงานให้มีประสิทธิภาพมาก

ประการที่สองทางบริษัทควรเสริมสร้างจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ และรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น รวมไปถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้วย

ประการที่สามทางบริษัท ควรจัดสรรช่องทางการนำเสนอข้อคิดเห็น เกี่ยวกับระดับการยอมรับการใช้งานระบบฯ จากพนักงานผู้ใช้งานจริง และเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนให้ลดลง รวมไปถึงการนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบฯให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ปราโมทย์ ลือนาม. “แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี”, Modern Management Journal, 9(1), 9, 2554.

DulcicZ.,Pavlic,D.,& Silic, I., Evaluating the intended use of Decision Support (DSS) by applying Technology Acceptance Model (TAM) in business organizations in Croatia. Procedia–Social and Behavioral Sciences, 58 (October 2012), 1565–1575.

Legris,P.,Ingham,J.,&Collette,P. “Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model”, Information & Management, 40(3), 191–204. 2003.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี