

**การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรม
และอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง**

สาริสา ปิตินานนท์¹

ดร.รชฎ จำบุญ²

บทคัดย่อ

ในการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่อยู่ใน 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน และคำนวณด้วยสูตรของทาทาโรยามาเน่ (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

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

² ผู้อำนวยการศูนย์ซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ แห่งมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Director of Supply Chain and Logistics, Dhurakij Pundit University.

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

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

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.

1. บทนำ

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ความสามารถและความรวดเร็วในการปรับตัวขององค์กรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการในทางปฏิบัติงานได้ รวมถึงใช้ในการประกอบการตัดสินใจ (Information-based) ไม่เช่นนั้นแล้วอาจเกิดข้อผิดพลาดในการตัดสินใจหรือไม่ทันต่อสถานะการแข่งขันทางธุรกิจได้ 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 ติลาธนาพิพัฒน์, 2555)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งมาเป็น 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

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

2.2 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

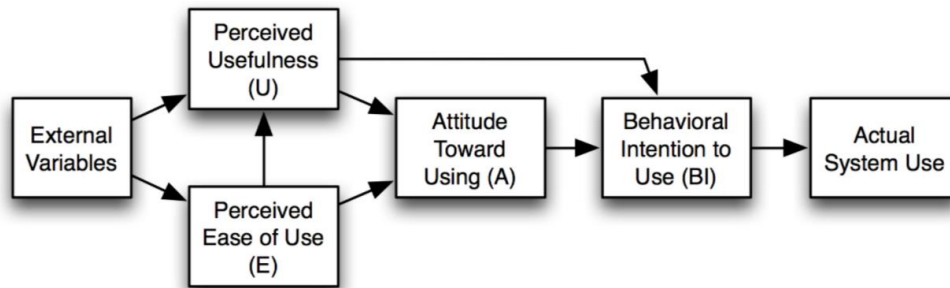
3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานในบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 300 คน คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงาน 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน

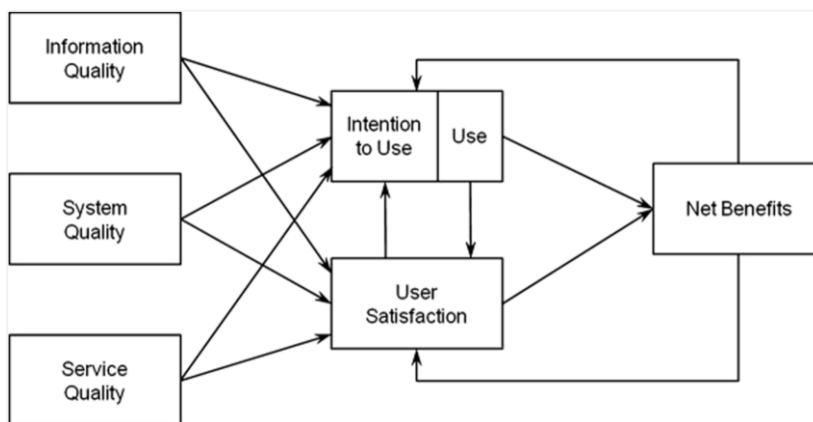
3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1.1 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) ที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) แสดงในรูปของแบบจำลองดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

3. ปัจจัยความสำเร็จระบบ SAP ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านการใช้ข้อมูล (Use) ด้านผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact), ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ภายใต้แนวคิด DeLone และ McLean (2003) ที่ได้พัฒนาแนวคิดและปรับปรุงแบบจำลองผ่านการศึกษานี้ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ E-Commerce และกล่าวว่า องค์กรธุรกิจมีแนวโน้มในการใช้งานและการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 6 ด้านควรออกแบบให้มีเครื่องมือที่ใช่วัดประสิทธิผลการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่คำนึงถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วย แสดงในรูปของแบบจำลองดังภาพที่ 3.2

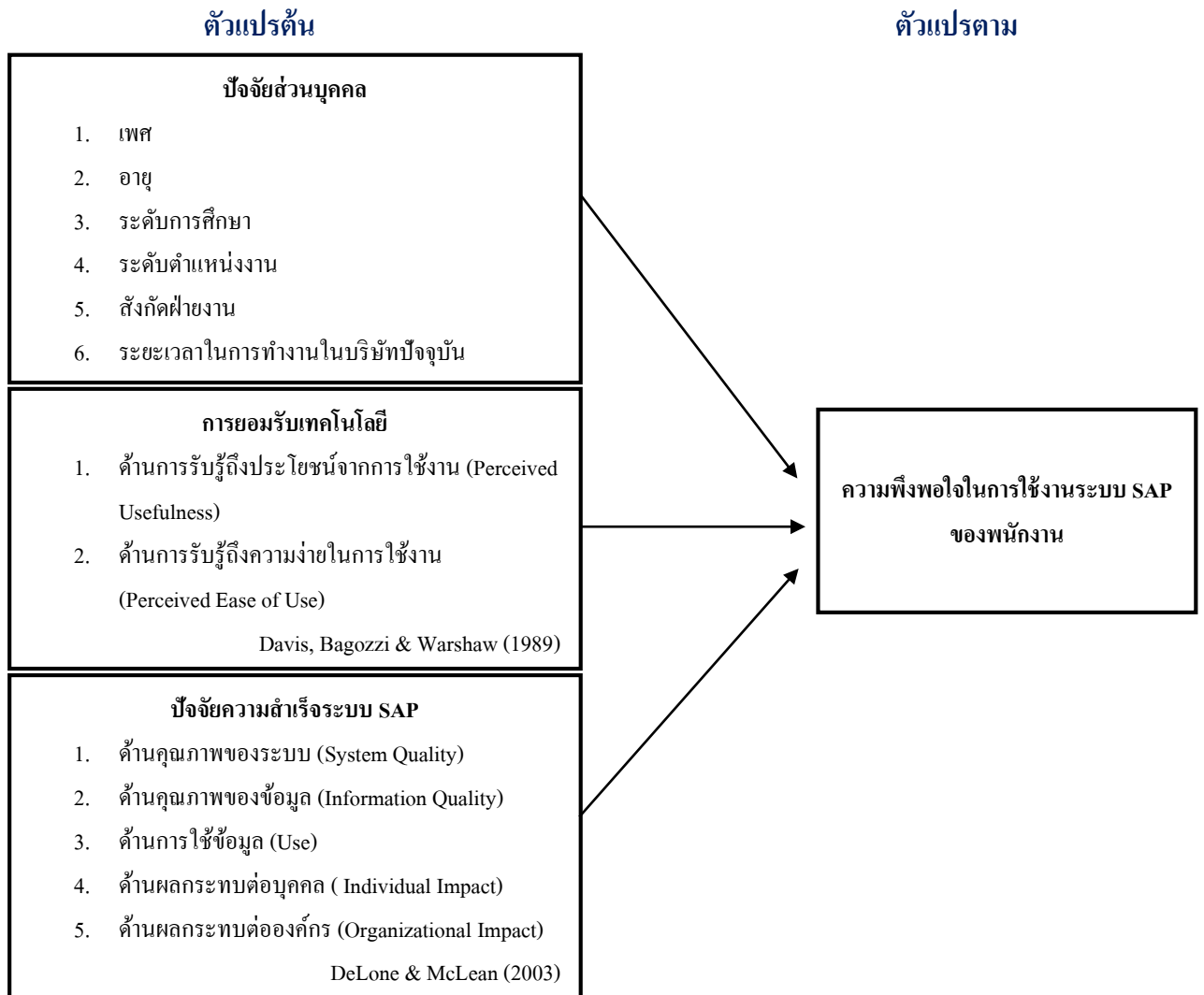


ภาพที่ 3.2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone & McLean (2003)

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ 1. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา

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

5.2 แผนการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ SAP และเป็นส่วนงาน (Functional Areas) ที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทั้งหมด 4 สังกัดฝ่ายงาน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายการตลาดและการขาย, ฝ่ายผลิตและวางแผนการผลิต และฝ่ายบัญชีและการเงิน

5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทั้งนี้แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีส่งต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง

5.4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า Independent sample (T-Test), one way ANOVA (F-Test) และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. ผลการศึกษา

6.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่าง 342 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานอยู่ตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ – เจ้าหน้าที่อาวุโส มีสังกัดฝ่ายงานอยู่ฝ่ายการตลาดและการขาย และมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทปัจจุบัน ระหว่าง 5 - 9 ปี

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

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

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP

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

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) จากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษา และสังกัดฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 (H2) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 (H3) ปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการใช้ข้อมูล และด้านผลกระทบต่อองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การอภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP คือ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์ทำงาน สังกัดฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ เรือนทอง (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ SAP พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แผนก และระบบงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ SAP แตกต่างกันจากการทดสอบสมมติฐานการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สกุลอิสริยาภรณ์, แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่น และความวิตกกังวลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับสูง ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการใน เขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP พบว่า ด้านคุณภาพ ของระบบส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรม และอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาวุฒิ ชันติ โษติ, ชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ การนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการ ไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและ ลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ด้านการใช้ข้อมูล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร แบบครบวงจรแห่งหนึ่งซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563) ที่ ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการขึ้น แบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม พบว่า คุณภาพของ การบริการเว็บไซต์ ด้านการตอบสนอง และการโต้ตอบส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการขึ้นแบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ด้านผลกระทบต่อองค์กรส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบ วงจรแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาวุฒิ ชันติ โษติ, ชัยรัตน์ สุริยะ อาภา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบต่อองค์กร ในการนำระบบ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานของการ ไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรีและ ลาดกระบัง ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก

8. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยความสำเร็จของระบบ SAP ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้งานของพนักงานบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่ง หนึ่ง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้ ดังนี้

1. ผู้บริหารบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง และผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนา ระบบ SAP ให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและครอบคลุมข้อมูลมาก

ยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้ใช้งาน เช่น แต่เดิมการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลของแต่ละรายการให้ครบถ้วนนั้น อาจจะต้องใช้หลายคำสั่ง ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้า และการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น

2. ผู้บริหารบริษัท เกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่ง และผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบ SAP ให้แก่พนักงานทั้ง 4 สังกัดฝ่ายงานที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และสังกัดฝ่ายงานอื่นๆในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ SAP เพื่อให้มีความเข้าใจและเชี่ยวชาญในการใช้งาน เมื่อมาใช้งานระบบ SAP จะได้ปฏิบัติงานไม่เกิดข้อผิดพลาดและทำให้การใช้งานระบบ SAP นั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและ คุ่มค่ากับการลงทุนที่มีมูลค่าสูง

8.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเท่านั้น ทำให้มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบคลุมมากยิ่งขึ้น และมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กัน กับการเก็บแบบสอบถามด้วย

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 เพื่อให้การศึกษารอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

บทความ

- เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สกกุลอิสริยาภรณ์, แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2561). เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- จิรัชย์ สิริวัฒน์กุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปฐมภรณ์ บำรุงผล (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการขึ้นแบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรัชญาวุฒิ ขันดิโชติ, ชัยรัตน์ สุริยะอาภา. (2561). การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วสันต์ เรือนทอง. (2551). ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and Product in Data Processing (SAP) กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. 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.