

แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด Success Guidelines for SAP Implementation in McKey Food Services (Thailand) Ltd.

นราภรณ์ จรัสสุนทรกุล^{1*} สิทธิชัย ฝรั่งทอง²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Naraporn Jarassuntornkun^{1*} Sittichai farlangthong²

^{1,2}Faculty of Management Science Dhonburi Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: naraponj.2528@gmail.com

(Received: November 8, 2023, Revised: December 23, 2023 ; Accepted: December 28, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด และ 2) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้งานระบบ SAP ของบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 180 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ตามลำดับ สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในบริษัท แผนกหรือสังกัด และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัทฯ แตกต่างกัน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและค่าเฉลี่ยในการใช้ระบบ SAP แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน จากการผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ SAP ของพนักงาน ซึ่งบริษัทฯ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มศักยภาพของพนักงานในการใช้ระบบ SAP เช่น การจัดอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและเกิดความคุ้นชินกับการใช้ระบบให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: แนวทางความสำเร็จ, การใช้ระบบSAP

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the level of success guidelines in using the SAP implementation in McKey Food Services (Thailand) Ltd. and 2) to compare the approached to success guidelines in using the SAP implementation in McKey Food Services (Thailand) Ltd which separated by personal factors. The sample of this study was 180 users of the SAP system of Mackey Food Services (Thailand) Co., Ltd. Data were analyzed using percentage, frequency, mean, standard deviation, One Way ANOVA and multiple comparison analysis by LSD.

The research results found that the guidelines for success in using the SAP system in the company are at a high level. The level of opinions was arranged from the highest to lowest value, respectively: users, consultants, organizations and quality systems. For testing the hypothesis, it was found that the difference in personal factors, which were educational level, working experience in company/department/affiliation and job level had a different level of opinion on the success factors of using the SAP system in the company, respectively, respectively. The difference in personal factors through age and frequency of using the SAP system were not different. From the results of this research, it is possible to know the level of opinions regarding the use of the SAP system by employees, which the company can apply to increase the potential of employees in using the SAP system, such as establish employee training in order to ensure that employee understand operations and become more familiar with using the system.

Keywords: Success Guidelines, SAP Implementation

บทนำ

เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจในสถานการณ์การแข่งขันของตลาดธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งกิจกรรมหลักในกระบวนการทางธุรกิจนั้นกลุ่มกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) หรือที่เรียกว่างานหลังบ้านนั้น โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งสามารถทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสามารถช่วยลดต้นทุนการขายและกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนสร้างฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ธุรกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งระบบ Systems Applications and Products (SAP) ถือเป็นระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ที่เป็นที่นิยมในตลาดธุรกิจและอุตสาหกรรมอาหาร นำมาใช้ในการช่วย

จัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรธุรกิจในการเข้าถึงข้อมูล สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในทุกมิติ ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานและสถานะของบริษัทในการประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันที (Real-time) และจัดการฐานข้อมูลทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ (พัชรพล อังคะนาวิณ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์, 2565) ทำให้หลายองค์กรมีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบ SAP ทดแทนระบบเก่า แต่ทั้งนี้ในการเปลี่ยนแปลงด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์กรนั้น ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในฝ่ายต่าง ๆ จำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเพื่อให้การนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กรอันมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และจะช่วยให้การลงทุนเพื่อการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้เข้าใกล้ความสำเร็จหรือหลีกเลี่ยงความล้มเหลวและความเสียหายให้มากที่สุด

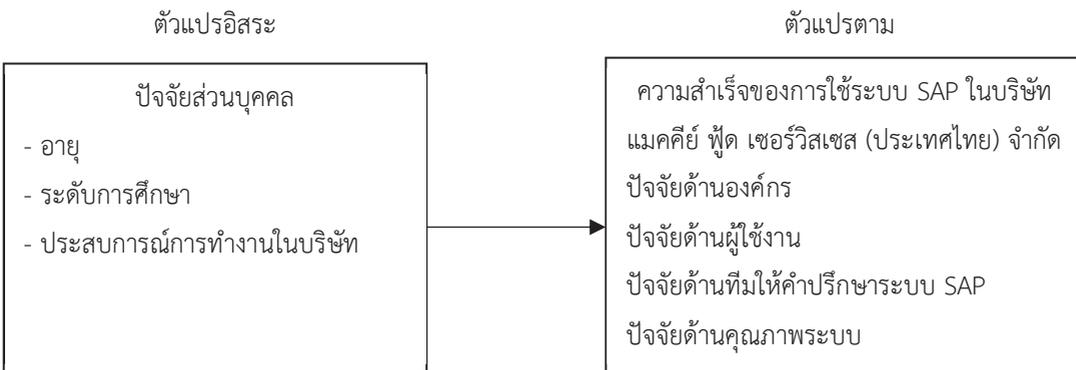
บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทเครือบริษัทไทสันส์ฟู้ด มีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรทางองค์กรธุรกิจ SAP เพื่อทดแทนระบบเก่า ภายหลังจากการวางระบบ SAP มาใช้หรือใช้งานจริง (Go Live) จากการประชุม OTC Go Live Issue & OPEN SO Progressive ณ วันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 (สุนิศา คำเชื้อ, 2566) และประชุม Critical Issue Catchup ณ วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 (ธัญชนก วรศรี, 2566) พบว่ามีปัญหาความไม่ถูกต้องและครบถ้วน ได้แก่ การแก้ไขและเพิ่มเติมในเอกสารทางการค้า ข้อมูลที่นำขึ้นระบบ SAP การอนุญาตผู้ใช้งานให้เข้าการใช้งานในแต่ละหมวดงานในระบบ การไหลของขั้นตอนการเปิดใบขอซื้อในระบบ ตลอดจนการติดตามปิดรายการข้อมูลจากระบบเก่าที่โอนย้ายข้อมูลเข้าสู่ระบบใหม่ที่มีการไหลของขั้นตอนการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการทำงานเดิมของผู้ใช้งาน (End Users) ทำให้การปิดรายการข้อมูลที่ค้างยังล่าช้าจากแผนงานที่คาดการณ์ไว้ และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับทีมงานโครงการนำร่อง (Project Marvel) กัปตันมาร์เวล (Captain Marvel) ตลอดจนรายงานการถอดบทเรียน Lesson Learn from TM and TA จากบริษัทในเครือ (ธัญชนก วรศรี, 2566) ที่มีการใช้งานจริงก่อนหน้านี้ที่พบปัญหา อาทิเช่น ผู้ใช้งานต้องการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานที่ถูกต้อง ชัดเจนและช่องทางเดียว ความต้องการได้รับการแก้ไขปัญหาจากหัวหน้างานหรือกัปตันมาร์เวลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ทำงานได้ทันเวลาและไม่สะดุด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแนวทางการนำระบบ SAP มาใช้ในบริษัทให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นหนึ่งในทีมงานโครงการนำร่อง ที่มีการนำระบบดังกล่าวมาใช้ภายในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด มีความคาดหวังว่าผลการวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ SAP ของบริษัทฯ ให้เกิดขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในบริษัท

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนักวิชาการและนักวิจัย อาทิ Riszkey & Togar (2022); Shaio, et al. (2019); Karimi (2017); พัชรพล อังคะนาวิ น และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2565); ดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลีอนาม (2564); ขนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล (2563); พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา, อุษณีย์ เส็งพานิช และรัตนาศิริ สิริธิดอ่วม (2563) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย พนักงานของบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นผู้ใช้งานระบบ SAP จำนวน 326 คน โดยจำแนกกลุ่มย่อยตามแต่ละแผนก ด้วยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 180 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามสัดส่วนของพนักงานผู้ใช้งานระบบ SAP ในแต่ละแผนก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ที่สร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา

ประสพการณ์การทำงานในบริษัท ส่วนที่ 2 เป็นคำถามระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ โดยประมาณค่าความสำคัญ (Interval Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Linkert Scale) (วนิดา วาตีเจริญ และคณะ, 2560)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความสอดคล้องของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาทั้งหมดได้เท่ากับ .94

จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ที่ยอมรับอยู่ที่ .70 พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเชื่อมั่น เท่ากับ .969 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามโดยรวมมีความน่าเชื่อถือได้

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google Doc) ผ่านโปรแกรมไลน์ (Line Application) และโปรแกรมไมโครซอฟต์ทีม (Microsoft Team) ด้วยวิธีการนำรายชื่อผู้ใช้งานระบบ SAP ตามรายงาน EUT Name List (อัญชนก วรศรี, 2566) จำนวน 326 คน จำแนกกลุ่มย่อยตามแต่ละแผนก โดยเริ่มเก็บข้อมูลจากรายชื่อในลำดับต้นเรียงไปจนลำดับท้ายโดยที่รายชื่อไม่ซ้ำกันจนครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อผู้ใช้งานตอบแบบสอบถามกลับมาจะเข้าสู่ระบบการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA: F-test) และเปรียบเทียบพหุคูณแบบ Least - Significant Different (LSD) ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคะแนนค่าน้ำหนักของการประเมินในแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ดังนี้ (วนิดา วาตีเจริญ และคณะ, 2560)

ระดับเฉลี่ย	ความหมายของระดับความสำคัญ
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 87 คน ร้อยละ 48.3 มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน ร้อยละ 53.3 มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี จำนวน 55 คน ร้อยละ 30.6 แผนกหรือสังกัดวิศวกรรม (Engineering) จำนวน 33 คน ร้อยละ 18.3 รองลงมาอยู่แผนกหรือสังกัดการผลิต (Production) จำนวน 31 คน ร้อยละ 17.2 และแผนกหรือสังกัดการปฏิบัติการ (Operation) จำนวน 25 คน ร้อยละ 13.9 มีระดับตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน (Leader/Foreman/Executive/Deputy Manager) จำนวน 121 คน ร้อยละ 67.2 รองลงมาอยู่ระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการหรือเจ้าหน้าที่ (Worker/Technician/Officer) จำนวน 50 คน ร้อยละ 27.8 และอยู่ระดับตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ (Manager/Deputy Director) จำนวน 9 คน ร้อยละ 5 ตามลำดับ มีความถี่ในการใช้ระบบ SAP 1-3 ชั่วโมง/วัน จำนวน 52 คน ร้อยละ 28.9 รองลงมาความถี่ในการใช้ระบบ SAP น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน จำนวน 47 คน ร้อยละ 26.1 ความถี่ในการใช้ระบบ SAP มากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน จำนวน 44 คน ร้อยละ 24.4 และความถี่ในการใช้ระบบ SAP 3-6 ชั่วโมง/วัน จำนวน 37 คน ร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

2. ระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในภาพรวม บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด		ผลการประเมิน			
		\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ด้านองค์กร	3.74	.66	มาก	3
2.	ด้านผู้ใช้งาน	3.98	.58	มาก	1
3.	ด้านทีมให้คำปรึกษาระบบ SAP	3.75	.62	มาก	2
4.	ด้านคุณภาพระบบ	3.63	.67	มาก	4
รวม		3.78	.55	มาก	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านองค์กร

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ใน บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณ ทรัพยากร กิจกรรมที่สนับสนุนการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัท	4.05	.73	มาก	1
บริษัทมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัทอย่างต่อเนื่อง	3.97	.74	มาก	2
บริษัทมีทีมที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน	3.76	.91	มาก	6
ผู้ให้การอบรม/กัปตัน มาร์เวล (Captain MARVELs) อธิบายให้ผู้รับการฝึกอบรมหรือผู้ใช้งานเข้าใจการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี	3.84	.76	มาก	3
คู่มือการฝึกอบรมมีความละเอียดเข้าใจได้ง่าย	3.52	.92	มาก	9
ตารางการฝึกอบรม และระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม (MARVEL University)	3.47	.92	มาก	10
คณะทำงานมีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในการแก้ปัญหาได้	3.82	.72	มาก	4
คณะทำงานให้คำปรึกษาด้านปัญหาในการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี	3.78	.81	มาก	5
บริษัทมีช่องทางการสื่อสารให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ SAP อย่างเหมาะสมและผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้	3.64	.89	มาก	7
บริษัทสื่อสารมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ใช้งานทุกระดับเข้าใจได้อย่างชัดเจน	3.58	.84	มาก	8
รวมเฉลี่ย	3.74	.66	มาก	

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์กร พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณ ทรัพยากร กิจกรรมที่สนับสนุนการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัท รองลงมา บริษัทมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัทอย่างต่อเนื่อง และผู้ให้การอบรม/กัปตัน มาร์เวล (Captain MARVELs) อธิบายให้ผู้รับการฝึกอบรมหรือผู้ใช้งานเข้าใจการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ใน บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ผู้ใช้งานมีทัศนคติในการยอมรับสิ่งใหม่ที่องค์กรนำระบบ SAP มาใช้งาน	3.93	.79	มาก	4
ผู้ใช้งานให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP	4.09	.67	มาก	2
ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่ม พนักงานหรือผู้ใช้งานด้วยกัน	4.13	.68	มาก	1
ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทักษะ ประสบการณ์ และ ความชำนาญในงานของพนักงานเอง	3.79	.71	มาก	5
ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งปัญหา แก้ปัญหาและประเมินผลงานของการนำระบบระบบ SAP มาใช้งาน	3.93	.76	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.98	0.58	มาก	

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านผู้ใช้งาน พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่มพนักงานหรือผู้ใช้งานด้วยกัน รองลงมา คือผู้ใช้งานให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP และผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งปัญหา แก้ปัญหาและประเมินผลงานของการนำระบบระบบ SAP มาใช้งานตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษาระบบ SAP

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรมคำสั่งที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน	3.79	.72	มาก	1
ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน	3.77	.68	มาก	2
ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมและลักษณะเฉพาะของธุรกิจที่รับให้คำปรึกษา	3.76	.71	มาก	4
ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจงาน	3.77	.70	มาก	2
การประสานงานและการให้บริการที่ดี	3.74	.74	มาก	6
การติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	3.69	.78	มาก	7
ที่ปรึกษาสามารถแยกแยะความเร่งด่วนของปัญหาได้	3.75	.78	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.75	.62	มาก	

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรมคำสั่งที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน รองลงมา คือ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน และทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ประสิทธิภาพของระบบSAPที่สามารถใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว	3.62	.84	มาก	4
ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร	3.57	.88	มาก	7

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ใน บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการขององค์กร	3.53	.81	มาก	8
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการแจ้งเตือนเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลที่บันทึกรายงาน	3.61	.85	มาก	6
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการโอนถ่ายข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น	3.74	.70	มาก	1
ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการทำหรือเรียกดูรายงานต่าง ๆ	3.68	.74	มาก	3
ระบบมีการจำแนกการทำงานโดยละเอียด เป็นระบบ และครอบคลุมการทำงานทุกภาระงาน	3.61	.79	มาก	5
ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง	3.72	.73	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.63	.67	มาก	

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพระบบ พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการโอนถ่ายข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในรูปแบบต่าง ๆ รองลงมา คือ ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง และประสิทธิภาพของโปรแกรมในการทำหรือเรียกดูรายงานต่าง ๆ

3. เปรียบเทียบแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในบริษัท

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.831	2	.415	.949	.389
	ภายในกลุ่ม	77.467	177	.438		
	รวม	78.298	179			
ด้านผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.990	2	.495	1.476	.231
	ภายในกลุ่ม	59.382	177	.335		
	รวม	60.372	179			
ด้านทีมให้คำปรึกษา ระบบ SAP	ระหว่างกลุ่ม	1.165	2	.582	1.520	.221
	ภายในกลุ่ม	67.785	177	.383		
	รวม	68.950	179			
ด้านคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.668	2	.834	1.893	.154
	ภายในกลุ่ม	77.989	177	.441		
	รวม	79.657	179			

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุสามารถสรุปได้ว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 21-30 ปี, อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งาน ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.793	2	1.896	4.505*	.012
	ภายในกลุ่ม	74.505	177	.421		
	รวม	78.298	179			

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.244	2	.122	.359	.699
	ภายในกลุ่ม	60.129	177	.340		
	รวม	60.372	179			
ด้านทีมให้คำปรึกษา ระบบ SAP	ระหว่างกลุ่ม	3.099	2	1.549	4.165*	.017
	ภายในกลุ่ม	65.851	177	.372		
	รวม	68.950	179			
คุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	8.488	2	4.244	10.555**	.000
	ภายในกลุ่ม	71.169	177	.402		
	รวม	79.657	179			

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ด้านองค์กร ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.783	4	1.696	4.149**	.003
	ภายในกลุ่ม	71.515	175	.409		
	รวม	78.298	179			
ด้านผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5.073	4	1.268	4.013**	.004
	ภายในกลุ่ม	55.300	175	.316		
	รวม	60.372	179			
ด้านทีมให้คำปรึกษา ระบบ SAP	ระหว่างกลุ่ม	5.512	4	1.378	3.802**	.005
	ภายในกลุ่ม	63.438	175	.363		
	รวม	68.950	179			

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
คุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6.076	4	1.519	3.613**	.007
	ภายในกลุ่ม	73.581	175	.420		
	รวม	79.657	179			

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัทสามารถสรุปได้ว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทุกด้าน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำมอภิปรายผลความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) อยู่ในระดับมาก เพราะว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้น จะต้องประกอบด้วย ความชัดเจนจากผู้บริหาร ทรัพยากรบุคคลากร ระบบเทคโนโลยี และกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทุกกลุ่มในการศึกษารังนี้มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าทุกปัจจัยดังกล่าวจะทำให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ โดยให้ลำดับความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้ใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทีมให้คำปรึกษาด้านองค์กร และสุดท้ายด้านคุณภาพระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ AlMuhayfith & Shaiti (2022) ที่ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ และ Shaio et al. (2019) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรแห่งความยั่งยืนแล้วพบว่าผู้เชี่ยวชาญให้ค่าความสำคัญมากในมิติด้านผู้ใช้งานระบบกับด้านทีมให้คำปรึกษา โดยมิติด้านผู้ใช้งานระบบเน้นความสำคัญที่การสื่อสาร การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะลดการต่อต้านของผู้ใช้งานและสร้างการยอมรับต่อระบบใหม่ ส่วนมิติด้านทีมให้คำปรึกษานั้นผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นเอกฉันท์กับปัจจัยทั้ง 9 ประการ และปรับเปลี่ยนประเด็นด้านความห่มเทของทีมที่ปรึกษาเป็นคุณภาพการบริการของทีมที่ปรึกษาแทน และเมื่อพิจารณาข้อของปัจจัยด้านผู้ใช้งานที่ได้ลำดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่มพนักงาน

หรือผู้ใช้งานด้วยกัน และลำดับที่สองคือ ผู้ใช้งานให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP และข้อของปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษาที่ได้ลำดับมากที่สุดคือความรู้ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรมคำสั่งที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน และลำดับที่สอง คือ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน และทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจงาน

ปัจจัยด้านองค์กร เนื่องจากการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหารองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำให้การใช้งานระบบ SAP ในบริษัทฯ ประสบความสำเร็จทั้งในแง่นโยบายและแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการสั่งการเพื่อให้การดำเนินงานเดินหน้าตามเป้าหมาย อันทำให้พนักงานตอบสนองต่อโครงการด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ AlMuhayfith & Shaiti (2022) พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการจัดการของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในซาอุดีอาระเบียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Shaio et al. (2019) ที่ในการศึกษาตัวแทนด้านอุตสาหกรรมและทางวิชาการในระบบ EPR จำนวน 9 คนมีความคิดเห็นต้องมีการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน การปรับปรุงมาตรฐานของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรของของบริษัท B ในได้วัน และ Karimi (2017) ที่พบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในอุตสาหกรรมภาคการขนส่งในเคนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบ SAP จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบใหม่ที่ครอบคลุมกับพนักงานในแต่ละวัน เพื่อให้มีความมั่นใจในการรับสถานการณ์การทำงานจริงและสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับระบบ SAP ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Shaio et al. (2019) พบว่า คณะผู้เชี่ยวชาญจากตัวแทนด้านอุตสาหกรรมและทางวิชาการในระบบ EPR จำนวน 9 คน มีฉันทามติที่ให้ค่าความสำคัญมากกว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรแห่งความยั่งยืนในมิติด้านผู้ใช้งานโดยให้เน้นความสำคัญที่การสื่อสาร การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะลดการต่อต้านของผู้ใช้งานและสร้างการยอมรับต่อระบบใหม่ และ ขนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานพบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมระบบ SAP ปัจจัยด้านทักษะการใช้ระบบ SAP ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP กรณีศึกษา: บริษัทซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Karimi (2017) พบว่าการฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในอุตสาหกรรมภาคการขนส่งในเคนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษาระบบ SAP เพราะว่าการนำระบบ SAP มาใช้ในบริษัทจำเป็นต้องใช้ทีมที่ปรึกษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการและ

ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาขององค์กรและผู้ใช้งาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ Shaio et al. (2019) พบว่าคณะผู้เชี่ยวชาญจากตัวแทนด้านอุตสาหกรรมและทางวิชาการในระบบ EPR จำนวน 9 คนมีฉันทามติที่ให้ค่าความสำคัญมากว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรแห่งความยั่งยืนในมิติด้านผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งให้ความสำคัญทั้ง 9 ประเด็นที่ทำการศึกษา คือ ความเป็นมืออาชีพของทีมงานที่ปรึกษา การได้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้อง เหมาะสม, ทีมงานที่ปรึกษาต้องมีการประสานงานที่ดีและมีทักษะในการสื่อสาร, ทีมที่ปรึกษามีความเข้าใจความต้องการและเป้าหมายของธุรกิจ คุณภาพของพนักงานของทีมงานที่ปรึกษา ความสามารถในการควบคุมเวลาของโครงการของทีมงานที่ปรึกษา เสถียรภาพในการให้บริการของทีมงานที่ปรึกษา ความทุ่มเทของทีมงานที่ปรึกษา และทีมงานที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ การแนะนำที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมที่คล้ายคลึงกัน และดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลีอนาม (2564) พบว่าปัจจัยด้านที่ปรึกษาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้ระบบ SAP: กรณีศึกษาองค์กรเภสัชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในธุรกิจขององค์กรและระบบ SAP ในอันที่จะสามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบได้ตรงตามความต้องการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะว่าการใช้งานระบบ SAP ที่เรียนรู้ได้ง่าย สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขรูปแบบรายงานหรือฟังก์ชันงานได้ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือผู้ใช้งาน รวมถึงระบบสามารถทำงานแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วเพิ่มขึ้น มีประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนเพื่อลดปัญหาความผิดพลาดและความซับซ้อนของข้อมูล อันจะช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ใช้งานมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลีอนาม (2564) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้ระบบ SAP: กรณีศึกษาองค์กรเภสัชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบที่สามารถเชื่อมโยงกระบวนการธุรกิจเข้าด้วยกัน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในบริษัท สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ผลการเปรียบเทียบแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯไม่แตกต่างกัน เพราะว่ามีผู้ใช้งานมีความเคยชินกับการใช้ระบบบันทึกข้อมูลอยู่แล้วเพียงแค่เปลี่ยนระบบใหม่เท่านั้น จึงทำให้แม้ว่าในบริษัทจะมีพนักงานหลายช่วงวัย ทักษะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่เกิดจากประสบการณ์การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่บริษัทนำระบบ SAP นั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

บุญนำ กลิ่นบุญเรือง และวงศ์ธีรา สุวรรณิน (2564) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในเครือบริษัท ดับเบิลเอ (1991) จำกัด มหาชน ด้านอายุต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการเปรียบเทียบแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานมีระดับการศึกษาที่หลากหลายระดับการศึกษาและหลากหลายสาขา จึงมีผลต่อการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ ตลอดจนทักษะทางด้านภาษาและเทคโนโลยี จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ บุญนำ กลิ่นบุญเรือง และวงศ์ธีรา สุวรรณิน (2564) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในเครือบริษัท ดับเบิลเอ (1991) จำกัด มหาชน ด้านระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน และพันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา, อุษณีย์ เส็งพานิช และรัตนา สิทธิอ่วม (2563) พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP แตกต่างกัน

ด้านประสบการณ์การทำงานในบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทชว่นน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี ผลการเปรียบเทียบแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ แตกต่างกัน เพราะว่าประสบการณ์จากบริษัทที่ไม่เท่ากันของผู้ใช้งานแต่ละตำแหน่ง/ระดับการศึกษา/แผนกที่มีประสบการณ์ต่อการใช้ระบบมากน้อยแตกต่างกัน สอดคล้องกับชนิษฐา พาชนะนิตย์ และฉัตรพล มณีกุล (2563) พบว่าผู้ใช้งานระบบ SAP บริษัทซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป ที่มีตำแหน่งงานในองค์กรแตกต่างกันมีความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP แตกต่างกัน และพันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา อุษณีย์ เส็งพานิช และรัตนา สิทธิอ่วม (2563) พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านองค์กร

1) การฝึกอบรม ควรจัดตารางการฝึกอบรมประจำทุกไตรมาส หรือทุกปี เพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้งานเดิมและผู้ใช้งานใหม่

2) อาสาสมัครตัวแทนแต่ละหน่วยงานหรือแผนกเป็นกลุ่มเฉพาะกิจ มาช่วยทำคู่มือการใช้งานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยการจัดทำคู่มือที่กระชับ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ในทิศทางเดียวกันและตรงตามวัตถุประสงค์

3) กลุ่มเฉพาะกิจบนไมโครซอฟท์ที่ติดตามแต่ละฟังก์ชันการทำงานตามระบบ SAP ที่อาจเรียกว่าเป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนหรือที่ช่วยน้อง ที่สามารถช่วยกันแก้ปัญหาจากการใช้งานระบบ SAP ในแต่ละหน้างานได้ทันที

4) แต่งตั้งหน่วยหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่อย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะได้มีช่องทางรับเรื่องอยู่ประจำพื้นที่หรือบริษัท ไม่ใช่เพียงแค่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานที่ต่างประเทศเท่านั้น

1.2 ด้านผู้ใช้งาน การให้ความรู้ความเข้าใจผู้ใช้งานด้วยการฝึกอบรม ควรเป็นผู้ที่มีทักษะทางด้านภาษา มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและชำนาญการที่สามารถให้ความรู้หรือการฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งาน จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปปฏิบัติงานหรือประยุกต์ใช้ระบบให้สอดคล้องกับหน้างานของตนเอง

1.3 ด้านทีมให้คำปรึกษาระบบ SAP แต่งตั้งหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างเป็นทางการ เป็นตัวแทนในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างภูมิภาคเดียวกัน ประจำ 3 หรือ 6 เดือน ผ่านช่องทางการประชุมออนไลน์ เพื่อให้การสื่อสารและการสะท้อนปัญหาจากมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุม จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถได้รับคำแนะนำและการแก้ไขปัญหาที่เฉพาะกับหน้างานของตนเอง

1.4 ด้านคุณภาพระบบ แต่งตั้งหน่วยหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่อย่างเป็นทางการ เพื่อที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่ที่ต้องมีการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ของผู้ใช้งานในแผนก ระหว่างแผนก รวมถึงการเก็บสถิติปัญหาดังกล่าว เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือหรือนำเสนอปัญหาแก่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

1.5 ด้านอายุ เนื่องจากผู้ใช้งานระบบ SAP ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี ที่มีความคุ้นชินกับการทำงานระบบบันทึกข้อมูลอยู่แล้ว จึงควรมีการฝึกอบรมพัฒนาการทำงานระบบ SAP ให้กับพนักงานที่หลากหลายช่วงวัยด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

1.6 ด้านระดับการศึกษา เนื่องจากพนักงานมีระดับการศึกษาที่หลากหลายระดับการศึกษาและหลากหลายสาขา จึงมีผลต่อการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ การยอมรับ ตลอดจนทักษะทางด้านภาษาและเทคโนโลยี จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน บริษัทจึงควรปรับทัศนคติของพนักงานในการรับรู้การใช้ระบบ SAP ให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานของระบบ SAP ตรงกัน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในบริษัทฯ

1.7 ด้านประสบการณ์การทำงานในบริษัท เนื่องจากพนักงานมีประสบการณ์จากการปฏิบัติงานที่ไม่เท่ากัน ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ SAP ที่มากน้อยแตกต่างกันไป บริษัทฯ จึงควรเพิ่มศักยภาพของพนักงานด้วยการจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ไตรมาส เพื่อให้เกิดความคุ้นชินกับการใช้งานระบบ SAP และเพื่อนำปัญหาการใช้งานของระบบมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการศึกษาในลักษณะการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ภายหลังจากดำเนินการใช้ระบบ SAP เพื่อจะได้ ข้อมูลเชิงลึกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ผู้ใช้งานระบบ SAP กับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกันเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และหลากหลายมุมมองมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP**
กรณีศึกษา: บริษัทซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- ดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลีอนาม. (2564). **ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้**
เอสเอพี: กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉันทย์ชนก วรศรี. (2566). **Critical Issue Catchup SAP Issue Tracking and Backlog Clearance.**
สมุทราการ: แผนกการพัฒนาธุรกิจ บริษัท แมค คีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด.
- บุญนำ กลิ่นบุญเรือง และวงศ์ธีรา สุวรรณิน. (2564). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี**
ของพนักงานในเครือ บริษัท ดับเบิ้ลเอ (1991) จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรพล อังคะนาวิณ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของ**
พนักงานในการใช้ระบบเอสเอพีเป็นซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา, อุษณีย์ เส็งพานิช และรัตนา สิทธิอ่วม (2563). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จต่อ**
ประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วนิดา วาดีเจริญ และคณະ. (2560). **ระเบียบวิธีวิจัย จากแนวคิด ทฤษฎี สู่ภาคปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุนิศา คำเชื้อ. (2566). **OTC Go Live Issue & OPEN SO Progressive.** สมุทราการ: แผนกการพัฒนา ธุรกิจ บริษัท แมค คีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด.

- AlMuhayfith, S. & Shaiti, H. (2020). The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, 6(87), 1-24.
- Karimi, J. (2017). **Effects of Enterprise Resource Planning Implementation on Organizational Performance in The Transport Industry in Kenya**. Master Degree in Business Management, United States International University – Africa.
- Riszkey, L. & Togar, A. N. (2022). Analysis of the successful implementation of SAP business one in PT. P.R. Indonesia. **Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)**, 5(3), 27931-27947.
- Shaio, Y. H. et al. (2019). **Critical Success Factors in Implementing Enterprise Resource Planning Systems for Sustainable Corporations**. *Sustainability*, 11(23), 1-42.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.