

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
เพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน



นฤมล พรหมจักร

บัญชืมหำบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ธันวาคม 2557

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
เพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน



นฤมล พรหมจักร

บัญชีมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธันวาคม 2557

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการ
วางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

นฤมล พรหมจักร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

อรุณี สมบุตร ประธานกรรมการ
(ดร.อรุณี ยศบุตร) (อาจารย์ ดร. คุรยา สุขถมยา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. คุรยา สุขถมยา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ภูริทัต อินยา)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
18 ธันวาคม 2557
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร. ศุภยา สุขดมยา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตลอดจนการตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระและกรรมการสอบ การค้นคว้าแบบอิสระผู้ซึ่งให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบัญชี และอาจารย์วิทยากรพิเศษทุก ท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามและให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ข้าพเจ้าและขอขอบพระคุณเพื่อนๆ ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือจนทำให้การ ค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวที่สนับสนุน โดยเฉพาะ คุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย และคุณ ไชยเชษฐ เกียรติศรีธรรมาศ ที่ให้กำลังใจตลอดมาจนทำให้การค้นคว้า แบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ข้าพเจ้าหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ ผู้สนใจทุกๆท่าน หากขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขออภัยเป็นอย่างสูงและหวัง เป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่ สนใจต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

นฤมล พรหมจักร

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางสาวนฤมล พรหมจักร์

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ครุษา สุขดมยา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการวางแผนทรัพยากร จำนวน 200 ราย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 186 ราย ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในสาขาวิชาชีพปัจจุบัน 1-10 ปี มีประสบการณ์ทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน 1-10 ปี ส่วนใหญ่ทำงานในแผนกบัญชีในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ และทำงานในธุรกิจผลิต/ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร โดยเฉพาะโปรแกรมไมโครซอฟท์ ไดนามิกส์ เอเอ็กซ์ และมีความพึงพอใจดังกล่าว ที่ใช้งานในระดับมาก

ในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีความสนใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือแจ้งปัญหา รวมถึงมีการติดต่อสื่อสารตาม โครงสร้างองค์กร ซึ่งผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรนอกจากนี้ยังมีความต้องการให้ระบบ สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ แต่ยังคงพบปัญหาในเรื่องการจำกัดงบประมาณ เพื่อพัฒนาระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ในเรื่องการที่ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรสามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ รองลงมาปัจจัยด้านการให้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม และปัจจัยด้านลักษณะของปัญหา ในเรื่อง การที่ผู้ติดตั้งระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อทำการวิเคราะห์โดยการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพ ประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน ความถี่ในการใช้งาน และความพึงพอใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบแบบสอบถามมี ผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพและมีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันในช่วงเวลาที่เท่ากัน มีการ แสดงความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผน ทรัพยากร ในระดับคะแนนโดยเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันตามระดับคะแนนความเห็น

นอกจากนี้เมื่อนำผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อ การวางแผนทรัพยากร มาเปรียบเทียบกับ ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ของผู้ใช้งานนั้น พบว่าผู้ใช้งานมีความสนใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผน ทรัพยากร และมีความเห็น(เพิ่มเติม)ว่าหากมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานด้วยดีจะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน ดังนั้นหากผู้ใช้งานมีการศึกษาและฝึกฝนการใช้งานให้เกิดความ เชี่ยวชาญก็ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป และในด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ระดับสูงนั้น พบว่า นอกจากผู้บริหารในกิจการจะมีความเข้าใจในประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรแล้ว ยังคงต้องมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมด้วยดีจะ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน ดังนั้นการสนับสนุนจากผู้บริหารถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ในการพัฒนาความรู้เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Independent Study Title Factors Affecting Efficiency of Using Accounting Information Systems for Enterprise Resource Planning of Companies in Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province

Author Ms. Narumon Prommajak

Degree Master of Accounting

Advisor Lecturer Dr. Duraya Sukthomya

ABSTRACT

This independent study aimed to study and compare factors affecting efficiency of using accounting information systems for enterprise resource planning of companies in Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province. In order to collect data, questionnaires were distributed to 200 employees of companies in the Northern Region Industrial Estate, Lamphun province, who used accounting information systems for enterprise resource planning; but the complete data were from 186 of them. Data processing and analysis were conducted by the descriptive statistics, consisting of frequency, percentage and mean.

The findings presented that most respondents were female, graduated in Bachelor's degree, and had been working in the current professional field and in their current organization for 1-10 years. The majority worked in Accounting Division in the position of officer at the electronic components production and assembly business. Most of them used the accounting information system for enterprise resource planning, especially Microsoft Dynamics AX program, and satisfied with its operation at high level.

The results of the study on the use of accounting system for enterprise resource planning showed that most respondents were interested in this system and involved in raising suggestions or reporting incurred troubles, as well as communicating, according to organizational structure, with people involved. The results suggested that administrators of their organizations

realized on advantages of this accounting system for enterprise resource planning. In addition, the respondents needed this system to present outputs in comparative format; but it had the problem on restricted budget for system development.

The respondents ranked their opinions towards factors affecting efficiency of using accounting information systems for enterprise resource planning as follows. The highest level of opinion was given to the quality of information system factor, especially for its function that presented outputs in comparative format. Then, the support of executive administrator factor, especially for the support of administrators to arrange training workshops, and the problem factor, especially for the rapid solution as offered by the accounting information system service provider who installed the system were followed.

The results of the analysis as classified by general information of the respondents suggested that genders, age range, range of professional working experience, range of working experience in the current organization, frequencies in using the system and satisfactions on the accounting information system for enterprise resource planning caused the different levels of opinions. Nevertheless, those who had similar ranges of professional working experience and working experience in the current organization averagely had the similar level of opinions.

Furthermore, the results of comparative study between the use of accounting information system for enterprise resource planning and the opinions of respondents towards factors affecting efficiency of using it were presented hereafter. In user specification factor, it presented that the users were interested in the accounting information system for enterprise resource planning and (additionally) agreed that the system would bring the greatest benefits to those who were proficient in using it. Thus, for the better efficiency, the users should gain their proficiency in using the system by studying and practicing. In support of executive administrator factor, it presented that in addition to the understanding of business administrators towards benefits of the accounting information system for enterprise resource planning, the administrators should promote the arrangement of training workshops for the users for the highest efficiency. Thus, the support from administrators was considered as the significant factor to gain knowledge of the users towards using the accounting information system for enterprise resource planning for the better efficiency.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของกิจการ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ	5
2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	13
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
3.4 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
3.5 ระยะเวลาในการศึกษา	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
4.2 การใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	28
4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาในครั้งนี้	37
4.5 การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพ การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผน ทรัพยากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	44
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	50
5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา	52
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	52
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	56
ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	17
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในสาขาวิชาชีพปัจจุบัน	18
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน	18
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน	19
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งการทำงานในองค์กรปัจจุบัน	19
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในปัจจุบัน	20
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายชื่อซอฟต์แวร์ระบบ ERP ที่ใช้งาน	20
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบ ERP	21
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP	21
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาจากการใช้งานในระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	28
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	30
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	31
ตารางที่ 4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	33
ตารางที่ 4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	36
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	38
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	39
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	40
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	41
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	42
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	43
ตารางที่ 5.1	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย (ระดับ) เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 5.2	สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร	46
ตารางที่ 5.3	แสดงการเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP กับ ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	49
ตารางที่ 5.4	สรุปผลการเปรียบเทียบผลการศึกษากับความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	51



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกๆ ส่วนขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการตลาด การเงิน การผลิต การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และที่สำคัญคือทางด้านบัญชี ที่ได้มีการนำระบบสารสนเทศทางบัญชีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถพัฒนาระบบเพื่อการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละองค์กรที่หลากหลาย ซึ่งถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความได้เปรียบด้านกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบเมื่อกิจการสามารถปฏิบัติงานบางอย่างได้ดีกว่าคู่แข่ง เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเป็นผู้นำในที่สุด (นิตยา วงศ์กนิมันท์วัฒนา, 2555 : 1)

ธุรกิจในประเทศไทยในปัจจุบันมีการขยายตัวและมีความต้องการที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการแข่งขันระดับสากล ทำให้องค์กรจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร โดยการนำระบบสารสนเทศทางบัญชีเข้ามาใช้เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร ดังจะเห็นได้จากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ เช่น ระบบ SAP หรือ Oracle eBusiness Suite และ Axapta สำหรับองค์กรขนาดกลาง เช่น Microsoft Dynamics AX มาใช้เพื่อการบริหารทรัพยากรของกิจการ ซึ่งเป็นการรวมกระบวนการทางธุรกิจที่มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร เพื่อรวมฐานข้อมูลขององค์กรให้เป็นแหล่งเดียวกัน แล้วข้อมูลที่ได้อีกก็จะถูกรวบรวมและรายงานต่อผู้บริหารเพื่อใช้ในการบริหารจัดการหน้างานทางธุรกิจ เช่น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการบริหารห่วงโซ่อุปทาน และระบบสนับสนุน เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคล การบัญชี การบริหารการเงิน และด้านอื่นๆ (นิตยา วงศ์กนิมันท์วัฒนา, 2555 : 63-64)

การนำระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้ในการวางแผนทรัพยากรของกิจการ หากนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพก็ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่กิจการ แต่การที่กิจการจะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น กิจการควรที่จะทราบถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อการนำมาใช้ เช่น ปัจจัยด้านคุณ

ลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน โครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของ ผู้บริหารระดับสูง คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และลักษณะของปัญหา เพื่อที่จะสามารถนำมาวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือประสิทธิผลแก่ กิจการในระยะยาวได้ และการที่จะทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการใช้งานครบ ระบบ สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรนั้นจะต้องศึกษาจากบุคคลากรผู้ใช้งาน เนื่องจาก ระบบดังกล่าวมุ่งเน้นกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลกระทบต่อหลาย หน่วยงานภายในองค์กร (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเยี่ยม, 2551 : 71) ดังนั้นกลุ่มผู้ใช้งานที่ สำคัญต่อการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกขาย และแผนกอื่นๆ ทั้งระดับ ผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการที่มีการใช้งานระบบ ซึ่งถือเป็นกลุ่มประชากรที่สำคัญต่อการประเมิน ปัจจัยที่กำหนดมาว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้งานระบบอย่างไร นอกจากนี้ยังเป็น กลุ่มที่สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งส่งผลต่อการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใ้ งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจุบันได้มีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ มาใช้ในภาคธุรกิจการผลิตและอุตสาหกรรมในประเทศไทยกันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลงทุนข้ามชาติ เช่น ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นเขตประกอบการที่ มีสัดส่วนการลงทุนที่สูงที่สุดในภาคเหนือ คือประมาณ 66,144 ล้านบาท มีแรงงานประมาณ 46,454 คน มีโรงงานที่เปิดดำเนินการ 79 โรงงาน 66 บริษัท (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2556 : 1-18) ซึ่งนับว่าเป็นเขตประกอบการที่น่าสนใจแห่งหนึ่งในภาคเหนือ และจากการศึกษาเบื้องต้นของ ผู้ศึกษาพบว่ามีการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการ บริหารจัดการทรัพยากรมาใช้จำนวน 27 บริษัท แต่ยังคงประสบปัญหาหรือข้อจำกัดบางประการใน การนำระบบดังกล่าวมาใช้ และยังคงต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานครบ ระบบ สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้งานในแผนกบัญชี และแผนกอื่นๆที่มีการใช้งานระบบ ซึ่ง ข้อมูลที่ได้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานครบ และเพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานครบระบบสารสนเทศทางการ บัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ
- 2) เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนหรือองค์กรอื่นๆ นำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ ในอนาคตต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ หมายถึง องค์ประกอบ หรือสภาวะที่เอื้อ และเกื้อหนุน ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการทำงานหรือการปฏิบัติงานใดๆ โดยมีความมุ่งหวังถึงผลสำเร็จของการทำงานนั้นๆ

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร หมายถึง ระบบการทำงานระบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายของบริษัท ที่ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร โดยมีการรวบรวมสารสนเทศต่างๆของแต่ละหน่วยงานในองค์กรให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของหน่วยงานและบุคคลต่างๆทั่วทั้งองค์กร

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร หมายถึง บริษัทหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมทั่วไป และอุตสาหกรรมส่งออก ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และมีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรมาใช้ในกิจการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นโยบายสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 2.1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ
- 2.2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นโยบายสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ

2.1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems: AIS) คือ ระบบการทำงานระบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายของบริษัท ซึ่งเน้นในเรื่องการใช้ข้อมูลทางบัญชีที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การเก็บรวบรวมและบันทึกรายการค้าและเหตุการณ์ทางธุรกิจต่างๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานของรายการที่เกิดขึ้น รวมถึงการประเมินผลและนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการวางแผน การตั้ง การควบคุมและการตัดสินใจ (Romney & Steinbart , 2006 : 6)

ปัจจุบันธุรกิจได้มีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้ในการวางแผนทรัพยากรธุรกิจ (Enterprise Resources Planning) หรือมีชื่อเรียกเป็นคำย่อว่า “ERP” ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการระบบธุรกิจระบบหนึ่ง ที่มีการเชื่อมโยงเอาหน้าที่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร โดยทำหน้าที่ในการจัดหาเพื่อเตรียมความพร้อมของทรัพยากร (Resources) ทั้งหมด เช่น เครื่องจักร แรงงาน วัสดุและอุปกรณ์ทั้งภายในและภายนอกโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งรวมไปถึงกิจกรรมระหว่างโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและบริการที่ดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลไปถึงระบบจัดซื้อและระบบบัญชี (วิชัย ไชยมิ, 2551 : 7)

การนำโปรแกรมสำเร็จรูปประเภทวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP Software) ซึ่ง ERP เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับใช้งานในหลายธุรกิจ ไม่ได้เฉพาะเจาะจงออกแบบมาสำหรับธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งโดยเฉพาะ ดังนั้น นอกจากโปรแกรม ERP จะต้องสามารถตอบสนอง

ความต้องการใช้ข้อมูลของทุกคนในองค์กรได้แล้ว ERP ยังต้องมีความยืดหยุ่นพอที่จะถูกนำไปใช้งานได้ด้วยธุรกิจหลายๆ ธุรกิจด้วย (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเยี่ยม, 2549 : 62)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมด ภายในระบบเดียว ส่งผลให้การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศเป็นไปได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรทั้งหมดไว้เพียงที่เดียว ทำให้สามารถนำข้อมูลทั้งหมดที่อยู่แหล่งเดียวนั้นมาประมวลผลเพื่อให้ข้อมูลกับผู้บริหารในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว (นิตยา วงศ์กนิษฐ์พัฒนา, 2555 : 54)

2.2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ

2.2.1 ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามคำนิยามของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2537: 12) ได้แบ่ง ไว้ 3 ประเภท คือ

- ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย (Input cost or a location efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้น โดยมีการสูญเสียน้อยลง

- ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการ หรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอน

- ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร หรือทำงานให้ทันเวลา มีคุณภาพ และสัมฤทธิ์ผล

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงหมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารทรัพยากรของกิจการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา เป็น 2 ด้าน ซึ่งมีที่มาจากกรอบทฤษฎีทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านบุคคลและองค์กร และด้านระบบสารสนเทศ โดยมีที่มาจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าวดังนี้

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรและการบริหารองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 264-265) และธงชัย สันติวงษ์ (2538: 283-285) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมองค์กรที่จะนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิผลขององค์กร ซึ่ง

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล และมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรภายใต้สภาวะโลกาภิวัตน์ มีอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้

● **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย

- ความสามารถในการพยากรณ์
- ความเข้าใจเกี่ยวกับความซับซ้อนของสภาพแวดล้อม
- ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นศัตรูหรือภาวะที่ไม่เอื้ออำนวย

● **ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์** ลักษณะของสมาชิกขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อองค์กรมีดังนี้

- เป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานต้องมีความสอดคล้องกันกับเป้าหมายขององค์กร
- พนักงานต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ และความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ
- สิ่งจูงใจที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและมีความ

จงรักภักดีต่อองค์กร

- ค่านิยมที่สนับสนุนหรืออยู่เบื้องหลังความสำเร็จขององค์กร

● **ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรโดยรวม ก็คือ

- ความเหมาะสมของ โครงสร้างการจัดแผนงานที่มีการประสานงานกัน ในแต่ละ

กิจกรรมเป็นอย่างดี

- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน
- การออกแบบ โครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดที่เหมาะสม
- การเจริญเติบโตขององค์กรตามช่วงเวลาอย่างต่อเนื่อง

● **ปัจจัยด้านการบริหาร** เป็นแนวทางซึ่งผู้บริหารใช้ในการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- การพัฒนากลยุทธ์และออกแบบเทคนิคต่างๆ
- การให้รางวัล ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- การควบคุม โดยการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ในองค์กร
- ความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่สอดคล้องกับสถานการณ์
- การตัดสินใจโดยผู้บริหารหรือให้พนักงานได้มีส่วนร่วม

ในการศึกษาถึงพฤติกรรมองค์กรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ในกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามแนวคิดของ Romney & Steinbart (2006: 657-658) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตของการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี (The System Development Life Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการพัฒนาระบบ 8 ระดับ คือ

- การริเริ่มระบบ เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการค้นหาโครงการของระบบงานที่ต้องการพัฒนา และพิจารณาทางเลือกในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศที่มีความคุ้มค่ามากที่สุด
 - การกำหนดวัตถุประสงค์ เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ว่าต้องการอะไร เพื่อจะได้ออกแบบระบบให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ผู้ใช้ต้องการ
 - การกำหนดความต้องการ เป็นขั้นตอนในการจัดเก็บรวบรวมความต้องการต่างๆ จากผู้ใช้งาน (User's Requirement) เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบในขั้นถัดไป
 - การตรวจสอบความถูกต้อง เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ เพื่อจำแนกปัญหาและแบ่งความต้องการออกเป็นกลุ่ม เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตให้กับสารสนเทศที่จะพัฒนา
 - การกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูล เป็นขั้นตอนในการกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบ
 - การกำหนดการไหลของงาน เป็นขั้นตอนในการกำหนดทิศทางการส่งต่อข้อมูลในระบบ
 - การพัฒนาข้อมูลนำเข้า เป็นขั้นตอนในการพัฒนาระบบฯ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลจากภายในหรือภายนอกองค์กรเข้าสู่ระบบฯ เช่น ข้อมูลรายการค้า (Transaction) และรายการที่บันทึกในสมุดรายวัน (Journal Entries)
 - การพัฒนาข้อมูลส่งออก เป็นขั้นตอนในการพัฒนาระบบเพื่อให้สามารถนำข้อมูลออกจากระบบ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม หรือใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือรายงานในรูปแบบต่างๆตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น กราฟ ตาราง ข้อความ รูปภาพ เป็นต้น
- ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นกระบวนการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน

ในด้านของการบริหารองค์กร การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง นับว่ามีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้ประสบความสำเร็จ ซึ่ง Laudon and Laudon (1996: 533) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) เพื่อให้การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีประสบความสำเร็จ 4 ประการ คือ

- ความสนใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- ความสนใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความเข้าใจในบทบาท
- การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น การจัดสรรงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนำเข้า ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นแนวทางในการบริหารองค์กร

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ และปัญหาของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีส่วนสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบ ซึ่ง Romney & Steinbart , 2006 : 6 ได้เสนอแนวคิดเรื่องคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี 7 ประการ คือ

- **เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance)** หมายถึง สารสนเทศที่ดีต้องมีความสัมพันธ์กับงานที่ต้องการวิเคราะห์ หากเป็นสารสนเทศที่ไม่ตรงประเด็นจะทำให้เสียเวลาในการทำงาน

- **ถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy & Reliable)** หมายถึง สารสนเทศจะต้องไม่นำข้อมูลที่ผิดพลาดเข้าสู่ระบบ เพราะเมื่อนำไปประมวลผลแล้ว จะทำให้สารสนเทศที่ผิดพลาดตามไปด้วย

- **สมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)** หมายถึง สารสนเทศที่ดีต้องมีข้อมูลในส่วนสำคัญครบถ้วน เช่น ถ้ารายงานการสั่งซื้อวัตถุดิบรายเดือน หากไม่มียอดสั่งซื้อรวมแล้ว ก็ถือว่าเป็นสารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์

- **ทันเวลา (Timeliness)** หมายถึง ต้องเป็นสารสนเทศที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อต้องการใช้เพื่อการตัดสินใจจะทำให้มีข้อมูลถูกต้องมากขึ้น

- **ตรวจสอบความถูกต้องได้ (Verifiability)** หมายถึง สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยอาจตรวจสอบจากแหล่งที่มาของสารสนเทศ เป็นต้น

- **สามารถเข้าใจได้ (Understandability)** หมายถึง สารสนเทศที่ดีต้องไม่ซับซ้อนง่ายต่อการทำความเข้าใจ

- **สามารถเข้าถึงได้ (Accessible)** หมายถึง สารสนเทศที่ดีต้องสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่าย และทันต่อการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจ

แนวคิดดังกล่าวถือเป็นตัววัดคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และถือเป็นปัจจัยทางด้านสารสนเทศที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

การนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ในช่วงการปฏิบัติงาน ซึ่ง พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเยี่ยม (2551 : 254) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ “ ปัญหาในทางปฏิบัติในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรภาคธุรกิจ ในประเทศไทย ”

3 ประการ คือ 1) การที่บริษัทที่ปรึกษาดำเนินการ ERP ขาดประสิทธิภาพและความชำนาญในการติดตั้งระบบ 2) ปัญหาการทำงานผิดพลาด (Bug) ของระบบ 3) ปัญหาด้านต้นทุนการนำ ERP มาใช้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีที่มาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร และหากทราบถึงสาเหตุของปัญหาและนำมาแก้ไขก็ย่อมส่งผลดีต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวคิดที่ผู้ศึกษาใช้เป็นกรอบในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารทรัพยากรของกิจการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบุคคลและองค์กร และด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยอ้างอิงแนวคิดดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านบุคคลและองค์กร ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1) คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน โดยอ้างอิงจากปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 5 ปัจจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 264-265) และชงชัย สันติวงษ์ (2538: 283-285)

2) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน โดยการแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนการพัฒนาสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 8 ขั้นตอน ของ Romney & Steinbart (2006: 657-658)

3) โครงสร้างองค์กร โดยอ้างอิงจากปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ทั้ง 5 ปัจจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 264-265) และชงชัย สันติวงษ์ (2538: 283-285)

4) การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง โดยอ้างอิงจากแนวคิดเกี่ยวกับการให้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงทั้ง 4 ประการ ของ Laudon and Laudon (1996: 533)

ด้านที่ 2 ด้านระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยอ้างอิงจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 7 ประการ ของ Romney and Steinbart (2006: 6)

2) ลักษณะของปัญหา โดยอ้างอิงจากแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาในทางปฏิบัติในการนำระบบ ERP มาใช้ 3 ประการ ของ พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเยี่ยม (2551 : 254)

2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปยัง ผู้บริหารระดับกลางของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานบัญชี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ใช้ และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่บัญชีในองค์กรเอกชน จากการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้งานให้การยอมรับ ERP Software ที่ใช้งานอยู่ในระดับมาก และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและการฝึกอบรมนั้น ส่งผลต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด และนอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในองค์กรซึ่งมีความเข้ากันได้กับระบบงานเก่า และเทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด

Almashaqba and Al-jedaiah (2010) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ ERP ของกิจการในเขตอุตสาหกรรมประเทศจอร์แดน ที่ประสบความสำเร็จในการเริ่มนำไปใช้ ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปยังพนักงานผู้เชี่ยวชาญในหลายระดับที่มีการใช้ระบบ ERP ในบริษัท จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ไม่มีผลต่อสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้งานมีความสะดวกในการใช้ระบบ ERP ปัจจัยการฝึกอบรมมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการใช้งานระบบ ERP ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมที่บริษัทไม่ได้เห็นความสำคัญ และพบว่าบริษัทแม่เป็นบุคคลสำคัญที่ควบคุมระบบการใช้งาน และปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้ และมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพที่ดีในการใช้งานระบบ ERP เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น ทำให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น

Hasibuan and Dantes (2012) ได้ศึกษาถึง การลำดับความสำคัญ ของปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้ โดยได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทในประเทศอินโดนีเซียที่ใช้ ERP อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป จำนวน 74 บริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และผู้ใช้งานทั้งหมดในบริษัท ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดปัจจัยจำนวน 20 ปัจจัยในแต่ละระดับขั้นทั้ง 5 ของวงจรการนำระบบ ERP มาใช้ ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ 2) การเตรียมการ 3) การเลือกเทคโนโลยี 4) การนำมาใช้และปรับปรุง 5) การใช้งาน และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดคือ การสื่อสาร และขั้นตอนที่สำคัญที่สุด คือการเลือกเทคโนโลยี

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้งานในแผนกบัญชี และแผนกอื่นๆที่มีการใช้งานระบบ ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 2 ด้าน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ปัจจัย ตามที่ได้กล่าวถึงในแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของกิจการ

3.1.2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 27 บริษัท โดยผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจเบื้องต้นทางโทรศัพท์จากกิจการที่เปิดดำเนินการในเขตดังกล่าว จำนวน 75 โรงงาน 66 บริษัท ที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร โดยในประชากร 27 บริษัทนี้มีจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานจำนวน 327 คน จำแนกเป็นพนักงานแผนกบัญชี 176 คน และแผนกอื่นๆที่มีการใช้งานอีก 151 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2556 : 1-18)

3.1.3. กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณหาจากกลุ่มพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการวางแผนทรัพยากร จำนวน 327 คน จำแนกเป็นพนักงานแผนกบัญชี 176 คน และแผนกอื่นๆ ที่มีการใช้งานระบบฯ 151 คน ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ โดยกำหนดความน่าเชื่อถือ

ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับระดับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณของ ยามานะ (Yamane, 1967: 98) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ N คือ ขนาดของประชากร = 327 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดค่าเท่ากับ 5% จะได้ค่าเท่ากับ 0.05)

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{327}{(1+327(0.05)^2)}$$

$$n = \frac{327}{(1+327(0.0025))}$$

$$n = \frac{327}{(1+0.8175)}$$

$$n = 179.92 \text{ คน}$$

$$n \sim 180 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 180 ตัวอย่าง และเพื่อแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตอบกลับอีกร้อยละ 11 จำนวน $180 \times 11\% = 20$ ตัวอย่าง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด $180 + 20 = 200$ ตัวอย่าง

ดังนั้น จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 200 ตัวอย่าง และแบ่งเป็นส่วนตามกลุ่มพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานดังนี้

รายการ	พนักงานแผนกบัญชี	พนักงานแผนกอื่นๆ	รวม
จำนวน (ประชากร)	176	151	327
จำนวน (กลุ่มตัวอย่าง)	$200 \times \frac{176}{327} = 108$	$200 \times \frac{151}{327} = 92$	200

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสอบถามพนักงานในพนักงานแผนกบัญชี และ

แผนกอื่นๆ ที่มีการใช้งานระบบฯ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 200 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีที่มาจากแหล่งต่างๆ ทั้งเอกสาร ตำรา และการค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงข้อมูลจากเอกสารของสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

3.2.2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้มีการพัฒนามาจากการนำแนวคิด งานวิจัย รวมถึงบทความที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับให้สอดคล้อง กับเรื่องที่กำลังศึกษา และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot test) โดยการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาแก้ไขก่อนนำมาใช้จริง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยข้อคำถามในส่วนนี้เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยกำหนด ข้อคำถามเป็นกลุ่มตามกลุ่มปัจจัยที่กำหนดมาทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยข้อคำถามในส่วนนี้เป็นการเลือกตอบในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ หรือมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นการจัดเก็บข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ว่าปัจจัยต่างๆที่กำหนดมาทั้งหมด 6 ปัจจัย มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรมากน้อยเพียงใด โดยข้อคำถามในส่วนนี้เป็นการเลือกตอบในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ หรือมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) และในส่วนท้ายของคำถามในแต่ละด้านปัจจัยที่กำหนดมา จะมีคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยอื่นๆ ที่เห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม และปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาประมวลผลโดยโปรแกรม Minitab โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลมีการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อประเมินระดับของปัจจัยต่างๆ และศึกษาว่าปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งข้อคำถามในส่วนนี้เป็นแบบการเลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ หรือมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ใช้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นมาหาค่าพิสัย (ค่ามากที่สุด-ค่าน้อยสุด) และการใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนที่มีค่ามากที่สุด} - \text{คะแนนที่มีค่าน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมายระดับความเห็น
4.21 - 5.00	เป็นค่าระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	เป็นค่าระดับความเห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	เป็นค่าระดับความเห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	เป็นค่าระดับความเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	เป็นค่าระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

นอกจากนี้ข้อมูลในส่วนคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆ รวมถึงปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.4 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

3.5 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจำนวน 200 ราย ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมได้จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 93 โดยนำมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ประเภทธุรกิจขององค์กรที่ทำงาน ซอฟต์แวร์ระบบ ERP ที่ใช้งาน ความถี่และความพึงพอใจในระบบ ERP ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 – 4.11 ประกอบคำบรรยายตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	34	18.28
หญิง	152	81.72
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 และเป็นเพศหญิงจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 81.72

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	92	49.47
31-40 ปี	79	42.47
41-50 ปี	15	8.06
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.47 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	1	0.54
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	17	9.14
ปริญญาตรี	149	80.10
ปริญญาโท	19	10.22
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.10 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.22 และสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 9.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในสาขาวิชาชีพปัจจุบัน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	8	4.30
1 – 10 ปี	107	57.53
11 – 20 ปี	59	31.72
21 – 30 ปี	12	6.45
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในสาขาวิชาชีพปัจจุบัน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.53 รองลงมา 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.72 และ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	14	7.52
1 – 10 ปี	122	65.59
11 – 20 ปี	44	23.66
21 – 30 ปี	6	3.23
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.59 รองลงมา 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.66 และ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกที่ทำงานในองค์กร
ปัจจุบัน

แผนก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สารสนเทศ	1	0.54
ควบคุมการผลิต	12	6.45
ขาย	3	1.61
จัดซื้อ	60	32.26
บัญชี/การเงิน	103	55.38
วางแผนวัตถุดิบ(MRP)	7	3.76
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนกบัญชี/การเงิน คิดเป็นร้อยละ 55.38 รองลงมาแผนกจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 32.26 และแผนก Product control คิดเป็นร้อยละ 6.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งการทำงานใน
องค์กรปัจจุบัน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หัวหน้าส่วนงาน (Supervisor)	3	1.61
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	162	87.10
ผู้จัดการแผนก	8	4.30
รองผู้จัดการแผนก	11	5.91
หัวหน้าแผนกบัญชี	2	1.08
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 86.02 รองลงมาตำแหน่งรองผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 5.91 และตำแหน่งผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในปัจจุบัน

ธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผลิต/ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	123	66.13
ผลิตชิ้นส่วนจักรเย็บผ้า/จักรเย็บผ้า	3	1.61
ผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่เครื่องยนต์	9	4.84
ผลิตเลนส์	25	13.44
ผลิตอุปกรณ์เครื่องใช้บนเครื่องบิน	26	13.98
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในธุรกิจผลิต/ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 66.13 รองลงมาทำงานในธุรกิจผลิตอุปกรณ์เครื่องใช้บนเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 13.98 และในธุรกิจผลิตเลนส์ คิดเป็นร้อยละ 13.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายชื่อซอฟต์แวร์ระบบ ERP ที่ใช้งาน

ซอฟต์แวร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ACCPAC	16	8.60
LN	27	14.52
MFG Pro	29	15.59
MS DYNAMIC AX	52	27.96
MS Navision	18	9.68
SAP	24	12.90
Smarterm	20	10.75
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานซอฟต์แวร์ระบบ ERP MS DYNAMIC AX คิดเป็นร้อยละ 27.96 รองลงมาใช้งาน MFG Pro คิดเป็นร้อยละ 15.59 และใช้งาน LN คิดเป็นร้อยละ 14.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบ ERP

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อสัปดาห์	5	2.69
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	20	10.75
4-5 ครั้งต่อสัปดาห์	15	8.06
ทุกวัน	146	78.49
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานระบบ ERP ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 78.49 รองลงมาใช้งาน 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.75 และ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP

ความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	3	1.61
น้อย	6	3.23
ปานกลาง	74	39.78
มาก	95	51.08
มากที่สุด	8	4.30
รวม	186	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระบบ ERP ที่ใช้งานมาก คิดเป็นร้อยละ 51.08 รองลงมาพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.78 และพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

4.2 การใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 28 ข้อ ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาโดยแบ่งตามประเภทของปัจจัย ทั้งหมด 6 กลุ่มปัจจัย ตามตารางที่ 4.12 – 4.17 ประกอบคำบรรยายตามลำดับดังนี้

4.2.1 คุณลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือคำถามข้อที่ 1-5 ได้แก่ ความสนใจในระบบ ERP ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ประสบการณ์การใช้ระบบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลจากระบบ และความสามารถในการพัฒนารูปแบบการใช้ข้อมูลด้วยตัวเอง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับ คุณลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะเฉพาะ ของผู้ใช้งาน	ระดับคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความสนใจในระบบ ERP	25 (38.10)	116 (36.81)	44 (21.25)	-	1 (1.10)	3.88 (มาก)
2. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP	5 (2.69)	53 (28.49)	105 (56.45)	19 (10.22)	4 (2.15)	3.19 (ปานกลาง)
3. มีประสบการณ์การใช้ระบบ ERP	5 (2.69)	63 (33.87)	100 (53.76)	12 (6.45)	6 (3.23)	3.26 (ปานกลาง)
4. มีความรู้ความเข้าใจการใช้ข้อมูลจากระบบ ERP	2 (1.08)	56 (30.11)	112 (60.22)	10 (5.38)	6 (3.23)	3.20 (ปานกลาง)
5. มีความสามารถพัฒนารูปแบบ Report ด้วยตนเอง	3 (1.61)	52 (27.96)	67 (36.02)	58 (31.18)	6 (3.23)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจในระบบ ERP มากที่สุด รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP และมีความรู้ความเข้าใจการใช้ข้อมูลจากระบบ ERP ตามลำดับ

4.2.2 การมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือคำถามข้อที่ 6 - 10 ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางระบบ ERP ในองค์กร มีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของผู้ใช้ระบบ มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า มีส่วนร่วมในการกำหนดระบบควบคุมการใช้งาน และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหาการใช้ระบบ ERP ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6. มีส่วนร่วมในการวางระบบ	27 (14.52)	20 (10.75)	78 (41.94)	32 (17.20)	29 (15.59)	2.91 (ปานกลาง)
7. มีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ	2 (1.08)	56 (30.11)	54 (29.03)	53 (28.49)	21 (11.29)	2.81 (ปานกลาง)
8. มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า	1 (0.54)	33 (17.74)	67 (36.02)	69 (37.10)	16 (8.60)	2.65 (ปานกลาง)
9. มีส่วนร่วมในการกำหนดระบบควบคุมการใช้งาน	3 (1.61)	47 (25.27)	56 (30.11)	61 (32.80)	19 (10.22)	2.75 (ปานกลาง)
10. มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา	20 (10.75)	93 (50.00)	51 (27.42)	13 (6.99)	9 (4.84)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						2.93 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การมีส่วนร่วมของของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือแจ้งปัญหามากที่สุด แต่มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้าน้อยที่สุด

4.2.3 โครงสร้างองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 11 – 15 ได้แก่ โครงสร้างองค์กรเป็นตัวกำหนดทิศทางของข้อมูลสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารตามหน้าที่งาน การใช้งานระบบเป็นไปตามทิศทางของสายการบังคับบัญชา ระบบงานในองค์กรช่วยให้การใช้งานระบบได้สะดวก และระบบงานในองค์กรมีส่วนในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับ โครงสร้างองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

โครงสร้างองค์กร	ระดับโครงสร้างองค์กร					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11. โครงสร้างองค์กรกำหนดทิศทางของสารสนเทศ	12 (6.45)	118 (63.44)	49 (26.34)	6 (3.23)	1 (0.54)	3.72 (มาก)
12. ติดต่อสื่อสารตามโครงสร้างองค์กร	33 (17.74)	113 (60.75)	34 (18.28)	6 (3.23)	-	3.93 (มาก)
13. ใช้งานระบบ ERP ตามทิศทางของสายบังคับบัญชา	10 (5.38)	102 (54.84)	67 (36.02)	6 (3.23)	1 (0.54)	3.61 (มาก)
14. ระบบงานมีส่วนช่วยในการใช้งานระบบ ERP	11 (5.91)	93 (50.00)	74 (39.78)	7 (3.76)	1 (0.54)	3.57 (มาก)
15. ระบบงานช่วยในการเข้าถึงและได้รับข้อมูล	11 (5.91)	94 (50.54)	75 (40.32)	5 (2.69)	1 (0.54)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.68 (มาก)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โครงสร้างองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ ERP โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารตามโครงสร้างองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรเป็นตัวกำหนดทิศทางของสารสนเทศ และการใช้งานระบบ ERP ตามทิศทางของสายบังคับบัญชา ตามลำดับ

4.2.4 การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 16 – 20 ได้แก่ ผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP ผู้บริหารมีการสื่อสารให้พนักงานเห็นความสำคัญของพนักงาน ผู้บริหารมีการสนับสนุนทรัพยากร ผู้บริหารมีการเพิ่มขีดความสามารถของระบบ ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	ระดับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
16. ผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ	11 (5.91)	135 (72.58)	33 (17.74)	5 (2.69)	2 (1.08)	3.80 (มาก)
17. ผู้บริหารสื่อสารให้พนักงานเห็นความสำคัญของตน	6 (3.23)	72 (38.71)	98 (52.69)	7 (3.76)	3 (1.61)	3.38 (ปานกลาง)
18. ผู้บริหารมีการสนับสนุนทรัพยากร	14 (7.53)	88 (47.31)	78 (41.94)	6 (3.23)	-	3.59 (มาก)
19. ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการเพิ่มขีดความสามารถของระบบ	9 (4.84)	128 (68.82)	38 (20.43)	9 (4.84)	2 (1.08)	3.72 (มาก)
20. ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม	9 (4.84)	89 (47.85)	70 (37.63)	16 (8.60)	2 (1.08)	3.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.59 (มาก)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP รองลงมาผู้บริหารสนับสนุนให้มีการเพิ่มขีดความสามารถของระบบ และผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนทรัพยากร ตามลำดับ

4.2.5 คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 21 - 24 ได้แก่ ระบบ ERP ที่ใช้งานตรงกับความต้องการข้อมูลในระบบ ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ERP ที่ใช้ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบที่เปรียบเทียบกันได้ และสามารถช่วยในการทำงานเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ได้สะดวก ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	ระดับคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
21. ระบบ ERP ตรงตามความต้องการ	2 (1.08)	126 (67.74)	49 (26.34)	7 (3.76)	2 (1.08)	3.64 (มาก)
22. ข้อมูลในระบบ ERP ที่ใช้ มีความถูกต้อง	3 (1.61)	135 (72.58)	40 (21.51)	7 (3.76)	1 (0.54)	3.71 (ปานกลาง)
23. ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้	31 (16.67)	115 (61.83)	31 (16.67)	8 (4.30)	1 (0.54)	3.90 (มาก)
24. ระบบ ERP ช่วยในการทำงานเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ได้	14 (7.53)	98 (52.69)	67 (36.02)	6 (3.23)	1 (0.54)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.72 (มาก)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามรวมโดยรวมนี้อาจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หากการที่ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้จะทำให้ได้รับประโยชน์เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น รองลงมาข้อมูลในระบบ ERP ที่ใช้งานอยู่มีความถูกต้อง และระบบ ERP ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

4.2.6 ลักษณะของปัญหาจากการใช้งานระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 25 - 28 ได้แก่ ระบบ ERP ที่ใช้งานอยู่มีความซับซ้อน เป็นปัญหา ผู้ติดตั้งระบบขาดประสบการณ์และความชำนาญ ระบบเกิดปัญหาขณะใช้งาน และการจำกัดงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ ERP ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับลักษณะของปัญหาจากการใช้งานในระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของปัญหา	ระดับลักษณะของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
25. ระบบ ERP ที่ใช้มีความยุ่งยากและเป็นปัญหา	1 (2.15)	20 (17.20)	129 (69.35)	32 (10.75)	4 (0.54)	3.10 (ปานกลาง)
26. ผู้ติดตั้งระบบขาดประสบการณ์ และความชำนาญ	6 (3.23)	18 (9.68)	56 (30.11)	84 (45.16)	22 (11.83)	2.47 (น้อย)
27. ระบบ ERP ที่ใช้งานเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้ง	10 (5.38)	33 (17.74)	65 (34.95)	78 (41.94)	-	2.87 (ปานกลาง)
28. มีการจำกัดงบประมาณเพื่อการพัฒนา ระบบ ERP	5 (2.69)	47 (25.27)	112 (60.22)	18 (9.68)	4 (2.15)	3.17 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						2.90 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ลักษณะของปัญหาจากการใช้งานในระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กิจกรรมมีการจำกัดงบประมาณเพื่อการพัฒนา ระบบ ERP รองลงมา ระบบ ERP ที่ใช้มีความยุ่งยากและเป็นปัญหา และระบบ ERP ที่ใช้งานเกิดปัญหาย่อยครั้ง ตามลำดับ

4.3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 35 ข้อ ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาแบ่งตามประเภทของปัจจัย ทั้งหมด 6 กลุ่มปัจจัย และมีคำถามปลายเปิดให้เพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มปัจจัย ตามตารางที่ 4.18 – 4.25 ประกอบคำบรรยายตามลำดับดังนี้

4.3.1 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1 - 5 และ ข้อที่ 6 สำหรับเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) ในส่วนคำถามข้อที่ 1-5 สามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบ ERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน						
1. ความสนใจในระบบ	16 (8.60)	131 (70.43)	34 (18.28)	5 (2.69)	-	3.85 (มาก)
2. ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ	19 (10.22)	122 (65.59)	38 (20.43)	6 (3.23)	1 (0.54)	3.82 (มาก)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ	44 (23.66)	99 (53.23)	40 (21.51)	3 (1.61)	-	3.99 (มาก)
4. ความรู้ความเข้าใจระบบ	32 (17.20)	113 (60.75)	35 (18.82)	6 (3.23)	-	3.92 (มาก)
5. ความรู้ความเข้าใจการใช้ข้อมูลจากระบบ	23 (12.43)	73 (38.92)	86 (46.49)	4 (2.16)	-	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.84 (มาก)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าคุณความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ERP ในทุกโมดูล มีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบมากที่สุด รองลงมาในเรื่องความรู้ความเข้าใจในระบบ และความสนใจในระบบ ตามลำดับ

2) ในส่วนคำถามข้อที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมในด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ดังนี้

- 2.1) ผู้ใช้งานรู้ความต้องการในการใช้ข้อมูลของตนเอง ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.2) ผู้ใช้งานรู้จักเรียนรู้ และทำความเข้าใจระบบ ERP ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.3) ผู้ใช้งานมีทักษะและความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.4) วิทยุติ (Generation) , อายุ และตำแหน่งในการทำงาน ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.5) ความรู้ความเข้าใจของผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งาน ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ท่าน

4.3.2 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน

ต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 6 - 11 และ ข้อที่ 12 สำหรับเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) ในส่วนคำถามข้อที่ 6 - 11 สามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน						
7. การมีส่วนร่วมในการวางระบบ	18 (9.68)	110 (59.14)	24 (12.90)	34 (18.28)	-	3.60 (มาก)
8. การมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ	39 (20.97)	90 (48.39)	22 (11.83)	35 (18.82)	-	3.72 (มาก)
9. การมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า	18 (9.68)	103 (55.38)	25 (13.44)	40 (21.51)	-	3.53 (มาก)
10. การมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบควบคุมการใช้งาน	16 (8.60)	95 (51.08)	38 (20.43)	5 (2.69)	32 (17.20)	3.31 (ปานกลาง)
11. การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา	44 (23.66)	98 (52.69)	39 (20.97)	5 (2.69)	-	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.63 (มาก)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและแจ้งปัญหาจากการใช้งาน มีผลต่อความถูกต้อง และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP มากที่สุด รองลงมาในเรื่องความรู้ความเข้าใจในระบบ และความสนใจในระบบตามลำดับ

2) ในส่วนคำถามข้อที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ดังนี้

- 2.1) การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ท่าน
- 2.2) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องของระบบ ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.3) การมีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ท่าน
- 2.4) การมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบทุกขั้นตอนระบบในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน

4.3.3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 13 - 16 และข้อที่ 17 สำหรับเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) ในส่วนคำถามข้อที่ 13 - 16 สามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
โครงสร้างองค์กร 13.การกำหนดทิศทางของสารสนเทศตามโครงสร้างองค์กร	15 (8.07)	89 (47.85)	79 (42.47)	3 (1.61)	-	3.62 (มาก)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการ บัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
14. การติดต่อสื่อสารตาม โครงสร้างองค์กร	14 (7.53)	89 (47.85)	76 (40.86)	7 (3.76)	-	3.59 (มาก)
15. ระบบการทำงานใน องค์กรที่ดี	22 (11.83)	132 (70.97)	30 (16.13)	2 (1.08)	-	3.94 (มาก)
16. การเข้าถึงและได้รับ ข้อมูลตามระบบงานใน องค์กรที่ดี	23 (12.37)	115 (61.83)	46 (24.73)	2 (1.08)	-	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						3.75 (มาก)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้าง องค์กรว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบการทำงานใน องค์กรที่ดี มีผลต่อความถูกต้อง ความรวดเร็วและทันเวลาในการใช้งานระบบ ERP มากที่สุด รองลงมา คือเรื่องการเข้าถึงและได้รับข้อมูลตามระบบงานในองค์กรที่ดีและการกำหนดทิศทางของ ข้อมูลสารสนเทศตาม โครงสร้างองค์กร ตามลำดับ

2) ในส่วนคำถามข้อที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมในด้าน โครงสร้างองค์กรต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ดังนี้

- 2.1) ระบบการอนุมัติตามลำดับงาน ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ท่าน
- 2.2) ทักษะคติของผู้บริหารในการจัดโครงสร้างองค์กร ในระดับมาก จำนวน 1 คน
- 2.3) การแบ่งแยกหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.4) ความล่าช้าจากการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.5) การใช้ระบบให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กร ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน

4.3.4 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 18 - 22 และ ข้อที่ 23 สำหรับเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ในส่วนคำถามข้อที่ 18 - 22 สามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4. 21 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง						
18. การที่ผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ	62 (33.33)	98 (52.69)	23 (12.37)	3 (1.61)	-	4.18 (มาก)
19. การที่ผู้บริหารสื่อสารให้พนักงานเห็นความสำคัญของตน	64 (34.41)	92 (49.46)	26 (13.98)	4 (2.15)	-	4.16 (มาก)
20. การที่ผู้บริหารมีการสนับสนุนทรัพยากร	36 (19.35)	93 (50.00)	53 (28.49)	4 (2.15)	-	3.87 (มาก)
21. การที่ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการเพิ่มขีดความสามารถของระบบ	50 (26.88)	70 (37.63)	61 (32.80)	5 (2.69)	-	3.89 (มาก)
22. การที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม	67 (36.02)	94 (50.54)	20 (10.75)	5 (2.69)	-	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						4.06 (มาก)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า การที่ผู้บริหารส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม มีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP มากที่สุด รองลงมาในเรื่องผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ ERP และการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใช้งานระบบ ERP ตามลำดับ

2) ในส่วนคำถามข้อที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ดังนี้

2.1) การสนับสนุนในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัย ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ท่าน

2.2) จัดให้มีการประเมินระบบเป็นประจำทุกๆปี ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน

4.3.5 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 24 - 28 และ ข้อที่ 29 สำหรับเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ในส่วนคำถามข้อที่ 24 - 28 สามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี						
24. การที่ระบบ ตรงตามความต้องการ	65 (34.95)	99 (53.23)	20 (10.75)	2 (1.08)	-	4.22 (มากที่สุด)
25. การที่ระบบ สามารถให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	44 (23.66)	118 (63.44)	22 (11.83)	2 (1.08)	-	4.10 (มาก)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบERP					ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
26.การที่ระบบ สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้	82 (44.09)	81 (43.55)	21 (11.29)	2 (1.08)	-	4.31 (มากที่สุด)
27. การที่ระบบ สามารถให้ทำงานเชื่อมต่อกับระบบต่างๆได้	65 (34.95)	65 (34.95)	54 (29.03)	2 (1.08)	-	4.04 (มาก)
28. การที่ระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน และเกิดปัญหา	36 (19.35)	115 (61.83)	32 (17.20)	3 (1.61)	-	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						4.13 (มาก)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าหากระบบ ERP สามารถแสดงรายงานในรูปแบบที่เปรียบเทียบกันได้ มีผลต่อคุณภาพของสารสนเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบมากที่สุด รองลงมาในเรื่องหากระบบ ERP ตรงตามความต้องการ และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ตามลำดับ

2) ในส่วนคำถามข้อที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ดังนี้

- 2.1) สามารถให้ข้อมูล Real time ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.2) สามารถสำรองข้อมูลระบบ (Backup system) ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ท่าน
- 2.3) ระบบไม่ซับซ้อนเกินไป และสะดวกต่อการใช้งาน ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ท่าน

4.3.6 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของปัญหาต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP

แบบสอบถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 30 - 34 และข้อที่ 35 สำหรับเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) ในส่วนคำถามข้อที่ 30 - 34 สามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบERP	ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบERP					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ลักษณะของปัญหา 30. การที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP มีประสบการณ์และความชำนาญ	46 (24.73)	118 (63.44)	21 (11.29)	1 (0.54)	-	4.12 (มาก)
31. การที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	50 (26.888)	113 (60.75)	2 (11.29)	2 (1.08)	-	4.13 (มาก)
32. การที่ระบบ ERP เกิดปัญหาขณะใช้งาน	75 (40.33)	58 (31.18)	53 (28.49)	-	-	4.12 (มาก)
33. การติดตามแก้ไข ปัญหาจากการใช้งาน	50 (26.88)	110 (59.14)	25 (13.44)	1 (0.54)	-	4.12 (มาก)
34. การจำกัดงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ ERP	21 (11.29)	69 (37.10)	92 (49.46)	3 (1.61)	1 (0.54)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (ระดับ)						4.01 (มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของปัญหาว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าหากผู้ติดตั้งระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีผลต่อความรวดเร็ว ทันท่วงทีและความถูกต้องในการใช้งานระบบ ERP มากที่สุด

2) ในส่วนคำถามข้อที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมในด้านลักษณะของปัญหาต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ดังนี้

- 2.1) ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดปัญหา ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.2) ขาดคนที่เข้าใจปัญหา และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบ ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.3) ระบบมีความซับซ้อน ให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนถูกต้อง ในระดับมาก จำนวน 1 ท่าน
- 2.4) บุคลากรที่ให้การสนับสนุนไม่มีความรู้ที่เพียงพอ ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ท่าน

4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

จากแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมดังนี้

- 1) ผู้บริหารระดับสูงต้องเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ เพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP และผลักดันให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ และพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งาน
- 2) ผู้บริหารระดับสูงของกิจการและผู้บริหารด้าน IT ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบ ERP
- 3) หากได้รับการฝึกอบรมเรื่องการใช้งานบ่อยครั้งขึ้นกว่านี้ จะทำให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ระบบยังมีขีดจำกัดเนื่องจากไม่ครอบคลุมความต้องการในการใช้ระบบ ERP ทำให้ใช้งานไม่สะดวก

4.5 การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แบบสองทาง หรือ Crosstabs โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

4.5.1 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผลการศึกษาตามได้ตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

เพศ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	คุณลักษณะผู้ใช้	การมีส่วนร่วม	โครงสร้างองค์กร	การสนับสนุนผู้บริหาร	คุณภาพของสารสนเทศ	ลักษณะของปัญหา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
ชาย	3.66	3.35	3.54	3.93	3.90	3.81
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
หญิง	3.88	3.69	3.77	4.09	4.18	4.06
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเห็นว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ มากที่สุด

4.5.2 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
หากจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผลการศึกษาตามได้ตารางที่
4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้ตอบ
แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

อายุ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	คุณลักษณะ ผู้ใช้	การมีส่วนร่วม	โครงสร้าง องค์กร	การสนับสนุน ผู้บริหาร	คุณภาพของ สารสนเทศ	ลักษณะของ ปัญหา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
21-30	3.73	3.30	3.67	3.93	4.17	4.01
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
31-40	3.95	4.00	3.78	4.23	4.12	4.00
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
41-50	3.87	3.68	3.75	3.92	3.97	4.09
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 31-40 ปี มี
ความเห็นว่ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP มากที่สุด
ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของปัญหา
สารสนเทศ มากที่สุด

4.5.3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานใน
วิชาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผล
การศึกษาตามตารางที่ 4.26 ดังนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

ประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	คุณลักษณะผู้ใช้	การมีส่วนร่วม	โครงสร้างองค์กร	การสนับสนุนผู้บริหาร	คุณภาพของสารสนเทศ	ลักษณะของปัญหา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
น้อยกว่า 1 ปี	4.18	4.05	4.19	4.23	4.18	4.40
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)	(มากที่สุด)
1-10 ปี	3.74	3.37	3.67	3.93	4.13	3.98
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11-20 ปี	4.00	4.04	3.77	4.32	4.19	4.01
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)	(มาก)
21-30 ปี	3.75	3.62	3.74	3.78	3.87	4.07
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพน้อยกว่า 1 ปี และ 21-30 ปี มีความเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของปัญหามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพ 1-10 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพ 11-20 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มากที่สุด

4.5.4 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.27 ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

ประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	คุณลักษณะผู้ใช้	การมีส่วนร่วม	โครงสร้างองค์กร	การสนับสนุนผู้บริหาร	คุณภาพของสารสนเทศ	ลักษณะของปัญหา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
น้อยกว่า 1 ปี	4.20	4.21	4.10	4.26	4.33	4.44
	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)
1-10 ปี	3.75	3.43	3.66	3.98	4.12	3.94
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
11-20 ปี	4.01	4.02	3.84	4.27	4.17	4.08
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)	(มาก)
21-30 ปี	3.50	3.30	3.49	3.63	3.60	4.10
	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี และ 21-30 ปี มีความเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของปัญหามีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-10 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ มากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน 11-20 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มากที่สุด

4.5.5 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากจำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.28 ดังนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

ความถี่ในการใช้งาน	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	คุณลักษณะผู้ใช้	การมีส่วนร่วม	โครงสร้างองค์กร	การสนับสนุนผู้บริหาร	คุณภาพของสารสนเทศ	ลักษณะของปัญหา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
1 ครั้ง/สัปดาห์	4.52	4.04	4.05	4.16	4.32	4.16
	(มากที่สุด)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	3.79	3.33	3.54	3.80	3.99	3.85
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
4-5 ครั้ง/สัปดาห์	3.96	4.04	3.98	4.08	4.37	4.27
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ทุกวัน	3.81	3.61	3.72	4.09	4.12	4.01
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีความเห็นว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้ มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้งาน 2-3 ครั้ง/สัปดาห์, 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ และ ทุกวัน มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ มากที่สุด

4.5.6 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากจำแนกตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผลการศึกษาตามตารางที่ 4.29 ดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

ความพึงพอใจ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP					
	คุณลักษณะผู้ใช้	การมีส่วนร่วม	โครงสร้างองค์กร	การสนับสนุนผู้บริหาร	คุณภาพของสารสนเทศ	ลักษณะของปัญหา
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)	(ระดับ)
น้อย	4.30	4.27	4.19	4.23	4.27	4.20
	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มาก)	(มากที่สุด)	(มากที่สุด)	(มาก)
น้อยที่สุด	3.87	3.60	3.85	3.60	3.87	3.87
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปานกลาง	3.82	3.63	3.68	3.98	4.08	3.92
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
มาก	3.85	3.57	3.72	4.14	4.19	4.09
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
มากที่สุด	3.53	3.75	3.90	3.85	3.85	3.88
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระบบ ERP ในระดับน้อยที่สุด มีความเห็นว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้, ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ และด้านลักษณะของปัญหาในระดับเฉลี่ยที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระบบ ERP ในระดับน้อย มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ใช้ มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระบบ ERP ในระดับปานกลางและมาก มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ มากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระบบ ERP ในระดับมากที่สุด และมาก มีความเห็นต่อปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร มากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 327 คนจากกลุ่มพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการวางแผนทรัพยากร และได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย โดยใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) และได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 93 จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนในแต่ละปัจจัย

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการวางแผนทรัพยากร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.72 อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.47 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.10 มีประสบการณ์ทำงานในสาขาวิชาชีพปัจจุบัน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.53 มีประสบการณ์ทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.59 ทำงานในแผนกบัญชี คิดเป็นร้อยละ 55.38 ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 86.02 ทำงานในธุรกิจผลิต/ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 66.13 ใช้งานซอฟต์แวร์ระบบ ERP MS DYNAMIC AX คิดเป็นร้อยละ 27.96 ใช้งานระบบ ERP ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 78.49 และมีความพึงพอใจระบบ ERP ที่ใช้งานในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.08

5.1.2 การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ย และการแปลผลค่าเฉลี่ย (ระดับ) เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้งานระบบ ERP	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	เรื่องที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด
1. ด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน	3.29	ปานกลาง	ความสนใจในระบบ ERP
2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	2.93	ปานกลาง	ส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือแจ้งปัญหา
3. ด้านโครงสร้างองค์กร	3.68	มาก	ติดต่อสื่อสารตามโครงสร้างองค์กร
4. ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	3.59	มาก	ผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP
5. ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	3.72	มาก	ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้
6. ด้านลักษณะของปัญหา	2.90	ปานกลาง	การจำกัดงบประมาณเพื่อการพัฒนา ระบบ ERP
รวม	3.35	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5.1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้ระบบ ERP ซึ่งสามารถแบ่งตามประเภทของปัจจัย ทั้งหมด 6 กลุ่มปัจจัย ดังนี้

1) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจในระบบ ERP มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29 คะแนน

2) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือแจ้งปัญหามากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.93 คะแนน

3) ด้านโครงสร้างองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีการติดต่อสื่อสารตาม โครงสร้าง องค์กรมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68 คะแนน

4) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้บริหารใน องค์กรที่มีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.59 คะแนน

5) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้วยมากที่สุดในเรื่องระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ โดยมีค่าคะแนน เฉลี่ย 3.72 คะแนน

6) ด้านลักษณะของปัญหา องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีการจำกัดงบประมาณ เพื่อการพัฒนาระบบ ERP มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.90 คะแนน

เมื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีความเห็นมีความเห็นด้วยมากที่สุดในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี เรื่อง ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ รองลงมาในด้านโครงสร้างองค์กร เรื่องการ ติดต่อสื่อสารตาม โครงสร้างองค์กร และในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง เรื่องผู้บริหารมี ความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP

5.1.3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการ บัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามตารางที่ 5.2 ดังนี้

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความเห็น	เรื่องที่มีระดับความเห็นด้วย มากที่สุด
1. ด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน	3.84	มาก	ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ERP
2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	3.63	มาก	การมีส่วนร่วมในการ เสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา
3. ด้าน โครงสร้างองค์กร	3.75	มาก	ระบบการทำงานในองค์กรที่ดี
4. ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ระดับสูง	4.06	มาก	การที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ มีการจัดฝึกอบรม

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ใช้ระบบ ERP	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความเห็น	เรื่องที่มีระดับความเห็นด้วย มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพของระบบ สารสนเทศทางการบัญชี	4.13	มาก	การที่ระบบ ERP สามารถ แสดงรูปแบบที่สามารถ เปรียบเทียบกันได้
6. ด้านลักษณะของปัญหา	4.01	มาก	การที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
รวม	3.90	มาก	

จากตารางที่ 5.2 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร โดยสามารถแบ่งตามประเภทของปัจจัย ทั้งหมด 6 กลุ่มปัจจัย ดังนี้

- 1) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 คะแนน ในระดับมาก และมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ERP
- 2) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63 คะแนน ในระดับมาก และมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา
- 3) ด้าน โครงสร้างองค์กร ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 คะแนน ในระดับมาก และมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ระบบการทำงานในองค์กรที่ดี
- 4) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน ในระดับมาก และมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม
- 5) ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน ในระดับมาก และมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การที่ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้

6) ด้านลักษณะของปัญหา ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน ในระดับมาก และมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อทำการเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร พบว่ามีความเห็นด้วยมากที่สุดในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี เรื่องการที่ระบบ ERP สามารถแสดง

รูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ร่องลงมาในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง เรื่องการที่ผู้บริหาร มีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม และในด้านลักษณะของปัญหา เรื่องการที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

5.1.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการแสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP โดยความเห็นเพิ่มเติมส่วนใหญ่เกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารระดับสูงของกิจการ และผู้บริหารด้าน IT ว่าควรเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบ ERP เพื่อสนับสนุนในการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น รวมถึงหากผู้ใช้งานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานมากขึ้นกว่านี้ จะสามารถใช้งานระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.5 การเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อนำผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรมาทำการเปรียบเทียบ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2) จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และในด้านลักษณะของปัญหา ตามลำดับ
- 3) จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านลักษณะของปัญหา ร่องลงมาปัจจัยในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามลำดับ

4) จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านลักษณะของปัญหา รองลงมาปัจจัยในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และ ปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามลำดับ

5) จำแนกตามความถี่ในการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งาน และปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามลำดับ

6) จำแนกตามความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อปัจจัยในด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งาน รองลงมาปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ปัจจัยในด้านโครงสร้างองค์กร และปัจจัยในด้านลักษณะของปัญหา ตามลำดับ

5.1.6 การเปรียบเทียบข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร และ ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบข้อมูลการใช้ระบบ ERP กับระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรสามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามตารางที่ 5 - 3 ดังนี้

ตารางที่ 5.3 แสดงการเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP กับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP มากที่สุด	
	เกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP	เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP
1. ด้านคุณลักษณะ เฉพาะของผู้ใช้งาน	ความสนใจในระบบ ERP	ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ERP
2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	ส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา	การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา
3. ด้านโครงสร้างองค์กร	ติดต่อสื่อสารตามโครงสร้างองค์กร	ระบบการทำงานในองค์กรที่ดี
4. การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP	การที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม

ตารางที่ 5.3 แสดงการเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP กับ
 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการใช้ ระบบ ERP	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP มากที่สุด	
	เกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP	เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP
5. ด้านคุณภาพของ ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชี	ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่ สามารถเปรียบเทียบกันได้	การที่ระบบ ERP สามารถแสดง รูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้
6. ด้านลักษณะของ ปัญหา	การจำกัดงบประมาณเพื่อการพัฒนา ระบบ ERP	การที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP แก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

จากตารางที่ 5.3 สรุปได้ว่า เมื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่
 แสดงความเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP มีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการ
 เสนอแนะ หรือแจ้งปัญหา เกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP และระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่
 สามารถเปรียบเทียบกันได้ เช่นเดียวกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ
 ประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ
 ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคม
 อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นต่อปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยที่กำหนดมาว่ามีผล
 ต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP ในระดับมาก ซึ่งพบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุด คือ ปัจจัย
 ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ในเรื่องการที่ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถ
 เปรียบเทียบกันได้ รองลงมาปัจจัยด้านการให้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการที่
 ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม และปัจจัยด้านลักษณะของปัญหา ในเรื่องการที่ผู้ติดตั้ง
 ระบบ ERP แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณวิมล ศรีหิรัญ (2553)
 ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทใน
 ตลาดหลักทรัพย์ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Almashaqba and Al-jedaiah (2010) ที่ได้
 ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ ERP ของกิจการในเขตอุตสาหกรรมประเทศ
 จอร์แดน ซึ่งสามารถสรุปการเปรียบเทียบความสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ และแนวคิดที่
 เกี่ยวข้อง ตามตารางที่ 5 - 4 ดังนี้

ตารางที่ 5.4 สรุปผลการเปรียบเทียบผลการศึกษากับความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษา	ความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		ความสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวข้อง		
	วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553)	Almashaqba and Al-jedaiah (2010)	การให้การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงทั้ง 4 ประการ	คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 7 ประการ	แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาในทางปฏิบัติในการนำระบบ ERP มาใช้ 3 ประการ
1. ด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี - เรื่องการที่ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้	✓			✓	
2. ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง - เรื่องการที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม	✓	✓	✓		
3. ด้านลักษณะของปัญหา - เรื่องการที่ผู้ติดตั้งระบบ ERP แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	✓				✓

5.2.2 เมื่อนำผลการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรมาทำการเปรียบเทียบ โดยการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพ ประสบการณ์ทำงานในองค์กร ปัจจุบัน ความถี่ในการใช้งาน และความพึงพอใจในระบบ ERP ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพและมีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบันในช่วงเวลาที่เท่ากัน มีการแสดงความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบ ERP ในระดับคะแนนโดยเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันตามระดับคะแนนความเห็น

5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งอาจทำให้ความคิดเห็นที่ได้อยู่ในระดับผู้ใช้งาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องในระดับต่ำ จึงไม่สามารถทราบความคิดเห็นในส่วนนี้เพิ่มเติมมากนัก

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1) จากผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศในระดับสูงสุด ในเรื่องการที่ระบบ ERP สามารถแสดงรูปแบบที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ดังนั้นหากกิจการเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่า การพัฒนาในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบเพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรขององค์กรต่อไป

2) จากการนำผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP มาเปรียบเทียบกับ ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในระบบ ERP พบว่าผลการศึกษาในด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าตนมีความสนใจในระบบ ERP และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ERP มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่านอกจากผู้ใช้งานจะมีความสนใจในระบบ ERP แล้ว ยังคงต้องมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานด้วยถึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้

งาน ดังนั้นหากผู้ใช้งานมีการศึกษาและฝึกฝนการใช้งานให้เกิดความเชี่ยวชาญก็ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

3) จากการนำผลการศึกษากลับมาเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP มาเปรียบเทียบกับ ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ ERP พบว่าผลการศึกษาด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารในกิจการของตนมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้ที่ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่านอกจากผู้บริหารในกิจการของตนมีความเข้าใจประโยชน์ของระบบ ERP แล้ว ยังคงต้องมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมด้วยถึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน ดังนั้นหากผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ในการใช้งานระบบมากขึ้นทำให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

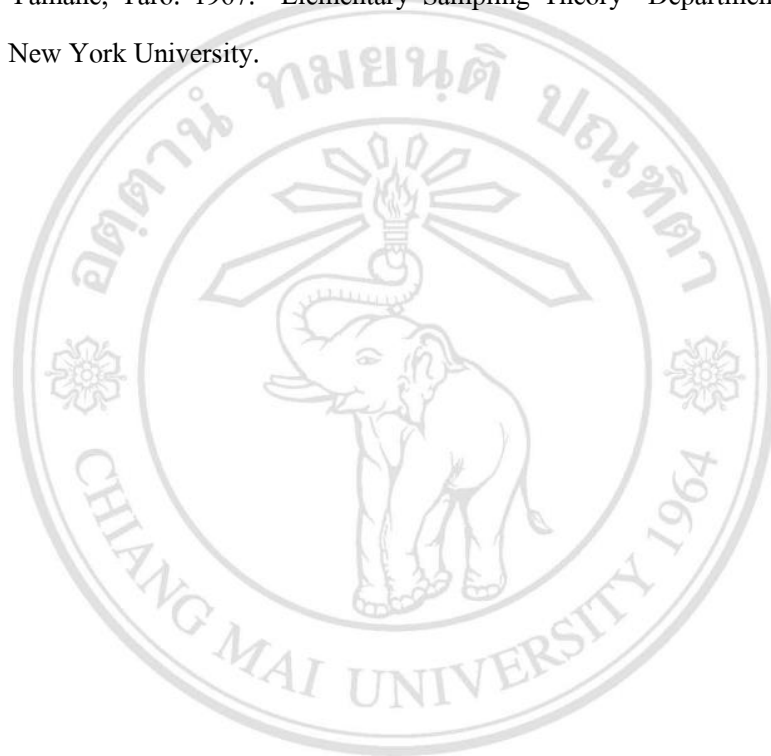
สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร อาจทำการเปลี่ยนแปลงขอบเขตการศึกษาให้เหมาะสมมากขึ้น โดยอาจเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร หรือเจ้าของกิจการ ซึ่งอาจมีมุมมองที่แตกต่างจากผลการศึกษาในครั้งนี้ หรืออาจเปลี่ยนขอบเขตของกิจการเป็นเขตนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ องค์กรหรือธุรกิจประเภทอื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- [1] ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2537. “การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และ ปัญหา” พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [2] นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา. 2555. “ระบบสารสนเทศทางการเงินและการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร” พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: พิสิกส์เซ็นเตอร์
- [3] พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเอี่ยม. 2551. “ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรในงานบัญชี” พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [4] วรรณวิมล ศรีหิรัญ. 2553. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ของผู้บริหาร บริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- [5] วิชัย ไชยมิ. 2551. “หลักการจัดการระบบ ERP” พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี: สถาบันการบริหารการผลิตและสินค้าคงคลังไทย (TPIM)
- [6] ธงชัย สันติวงษ์. 2538. “องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ” พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- [7] ศศิพร เหมือนศรีชัย. 2555. “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี” วารสารวิชาชีพบัญชี 8, 22 (สิงหาคม) : 38-51
- [8] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550. “การจัดการและพฤติกรรมองค์กร” พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- [9] สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. 2556. “ทำเนียบผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” ลำพูน: สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
- [10] Almashaqba, Ziad. M.S., and Al-jedaiah, Mohamad Noor. 2010. “User’s Factor Affecting an Enterprise Resource Planning System (ERP) Implementation success in Jordan “A Study in Alhassan Industrial city”. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business July 2010 Vol 2, No. 3
- [11] Hasibuan, Zainal Arifin., and Dantes, Gede Rasben. 2012. “Priority of Key Success Factors (KSFS) on Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation Life Cycle” Journal of Enterprise Resource Planning Studies . Vol. 2012 (2012), Article ID 122627.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- [12] Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P. 1996. "Management Information System" Prentice-Hall, Inc.
- [13] Romney, Marshall B., and Steinbart, Paul John. 2006. "Accounting Information System" 10th.Ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- [14] Yamane, Taro. 1967. "Elementary Sampling Theory" Department of Economics New York University.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ได้ช่วยตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง และขอได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอรับรองว่า ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

ความหมาย “ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร (Enterprise Resource Planning: ERP)” หมายถึง ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจ ที่ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย วงจรรายได้ วงจรรายจ่าย วงจรทรัพยากรมนุษย์/เงินเดือนค่าจ้าง วงจรการผลิต และระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปและการรายงาน โดยมีการรวบรวมสารสนเทศให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนฤมล พรหมจักร)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หากเป็นคำตอบอื่นๆโปรดเขียนคำตอบลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุปัจจุบัน

ต่ำกว่า 20 ปี

21-30ปี

31-40 ปี

41-50ปี

มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ปวช.

ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการทำงานในสาขาวิชาชีพปัจจุบัน

น้อยกว่า 1 ปี

1-10 ปี

11-20 ปี

21-30 ปี

มากกว่า 30 ปี

5. ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

น้อยกว่า 1 ปี

1-10 ปี

11-20 ปี

21-30 ปี

มากกว่า 30 ปี

6. แผนกที่ทำงานในปัจจุบัน

แผนกบัญชี

แผนกการเงิน

แผนกบัญชีและการเงิน

แผนกขาย

แผนกจัดซื้อ

อื่นๆ.....

7. ตำแหน่งการทำงานในปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่

รองผู้จัดการแผนก/ฝ่าย

ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย

ผู้จัดการสาขา

ผู้บริหาร

อื่นๆ.....

8. องค์กรของท่านประกอบธุรกิจประเภทใด
 ผลิต / ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่เครื่องยนต์
 อื่นๆ.....
9. ชื่อซอฟต์แวร์ระบบ ERP ที่บริษัทของท่านใช้งานอยู่
 ACC PAC MS NAVISION MS DYNAMIC AX
 SAP Oracle eBusiness Suite
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....
10. ความถี่ในการใช้งานระบบ ERP ของท่านมีมากแค่ไหน
 ทุกวัน 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์
 สัปดาห์ละครั้ง
11. ท่านมีความพึงพอใจในระบบ ERP ที่กิจการของท่านใช้อยู่หรือไม่
 มากที่สุด มาก ปานกลาง
 น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน					
1. ท่านมีความสนใจในระบบ ERP					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ในทุกโมดูล					
3. ท่านมีประสบการณ์การใช้ระบบ ERP จนเกิดความเชี่ยวชาญ					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลจากระบบ ERP เพื่อการตัดสินใจ					
5. ท่านมีความสามารถในการพัฒนารูปแบบการใช้ข้อมูลด้วยตัวท่านเอง เช่น ระบบรายงาน (reports)					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางระบบ ERP ในองค์กรของท่าน					
7. ท่านมีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนดความต้องการของผู้ใช้ระบบ ERP เช่น รูปแบบของรายงานที่ต้องการ เป็นต้น					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า และแหล่งที่มาของข้อมูล หรือร่วมกำหนดกระบวนการทำงาน					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบควบคุมการใช้งาน เช่น การเข้าถึงข้อมูล และการกำหนดผู้ใช้งาน					
10. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหาการใช้ระบบ					
โครงสร้างองค์กร					
11. โครงสร้างองค์กรของท่านเป็นตัวกำหนดว่าข้อมูลสารสนเทศจะถูกส่งต่อไปในทิศทางใดบ้าง					
12. ในการปฏิบัติงาน ท่านติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานตามโครงสร้างองค์กร หรือหน้าที่งาน					
13. การใช้งานระบบ ERP จะเป็นไปตามทิศทางของสายการบังคับบัญชา และตามความรับผิดชอบในหน้าที่งาน					
14. ระบบงานในองค์กรมีส่วนช่วยให้ท่านใช้งานระบบ ERP ได้อย่างสะดวก					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ระบบงานในองค์กรทำให้ท่านเข้าถึงและได้รับข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา					
การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง					
16. ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ ERP					
17. ผู้บริหารสื่อสารให้พนักงานเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างระบบ ERP ที่มีคุณภาพได้					
18. ผู้บริหารระดับสูงมีการสนับสนุนทรัพยากร เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร สำหรับระบบงาน ERP					
19. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้มีการเพิ่มขีดความสามารถของระบบ ERP เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น					
20. ผู้บริหารระดับสูงมีการส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพการใช้ระบบ ERP					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี					
21. ระบบ ERP ที่ท่านใช้งานอยู่ตรงกับความต้องการใช้งาน					
22. ท่านคิดว่าข้อมูลในระบบ ERP ที่ท่านใช้มีความถูกต้องระดับใด					
23. หากระบบ ERP สามารถแสดงรายงานในรูปแบบที่เปรียบเทียบกันได้ เช่น ผลการดำเนินงานของปีนี้กับปีที่ผ่านมา หรือ กำไรส่วนเกินของธุรกิจของท่าน กับคู่แข่ง จะทำให้ท่านได้รับประโยชน์ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น					
24. ท่านคิดว่าระบบ ERP สามารถช่วยให้ทำงานและเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก					
ลักษณะของปัญหา					
25. ระบบ ERP ที่ท่านใช้มีความยุ่งยากซับซ้อนและเป็นปัญหาแก่ผู้ใช้					
26. ผู้ติดตั้งระบบขาดประสบการณ์ และความชำนาญในการให้บริการ					
27. ระบบ ERP ที่ท่านใช้ เกิดปัญหาขณะใช้งานอยู่บ่อยครั้ง					
28. กิจกรรมของท่านมีการจำกัดงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ ERP					

ส่วนที่ 3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน					
1. ท่านคิดว่า ความสนใจในระบบ ERP มีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบ					
2. ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ในทุกโมดูล มีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบ					
3. ท่านคิดว่าความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ ERP มีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบ					
4. ท่านคิดว่าความรู้ความเข้าใจในระบบ ERP มีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบ					
5. ท่านคิดว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลจากระบบ ERP มีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบ					
6. ปัจจัยอื่นๆในด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งาน ที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อความถูกต้อง และความรวดเร็วในการใช้ระบบ					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน					
7. ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในการวางระบบ ERP มีผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
8. ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนดความต้องการของผู้ใช้ระบบ ERP มีผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
9. ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า และแหล่งที่มาของข้อมูล มีผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
10. ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบควบคุมการใช้งาน มีผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
11. ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และแจ้งปัญหาจากการใช้งาน มีผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
12. ปัจจัยอื่นๆ ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ท่านเห็นว่า มีผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
โครงสร้างองค์กร					
13. ท่านคิดว่าการกำหนดทิศทางของข้อมูลสารสนเทศตามโครงสร้างองค์กร มีผลต่อความถูกต้อง ความรวดเร็วและทันเวลาในการใช้ระบบ ERP					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานตาม โครงสร้างองค์กร มีผลต่อความถูกต้อง ความรวดเร็วและทันเวลาในการใช้ระบบ ERP					
15. ท่านคิดว่าระบบการทำงานในองค์กรที่ดี มีผลต่อความถูกต้อง ความรวดเร็วและทันเวลาในการใช้ระบบ ERP					
16. ท่านคิดว่าระบบงานในองค์กรที่ดีทำให้เข้าถึงและได้รับข้อมูลจากระบบ ERP ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา					
17. ปัจจัยอื่นๆในด้าน โครงสร้างองค์กร ที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อความถูกต้อง ความรวดเร็วและทันเวลาในการใช้ระบบ ERP					
การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง					
18. ท่านคิดว่าหากผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของ ระบบ ERP มีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
19. ท่านคิดว่าการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใช้งานระบบ ERP มีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
20. ท่านคิดว่าการที่ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องมีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
21. ท่านคิดว่าหากผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้มีการเพิ่มขีดความสามารถของระบบ ERP มีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. ท่านคิดว่าคนที่ผู้บริหารส่งเสริมให้มีมีการจัดฝึกอบรมสามารถ มีมีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
23. ปัจจัยอื่นๆในด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ที่ท่านเห็นว่า มีผลต่อความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP					
คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี					
24. ท่านคิดว่าหากระบบ ERP ตรงตามความต้องการ มีผลต่อคุณภาพของสารสนเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
25. ท่านคิดว่าหากระบบ ERP สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ มีผลต่อคุณภาพของสารสนเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
26. ท่านคิดว่าหากระบบ ERP สามารถแสดงรายงานในรูปแบบที่เปรียบเทียบกันได้ มีผลต่อคุณภาพของสารสนเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
27. ท่านคิดว่าหากระบบ ERP สามารถช่วยให้ทำงาน และเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ได้อย่างสะดวก มีผลต่อคุณภาพของสารสนเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบ					
28. ท่านคิดว่าหากระบบ ERP มีความยุ่งยากซับซ้อน จะทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้งาน และทำให้เกิดความล่าช้า					
29. ปัจจัยอื่นๆ ในด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่ท่านเห็นว่า มีผลต่อคุณภาพของสารสนเทศ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบ.....					

รายละเอียด	ระดับคะแนน				
	(5=เห็นด้วยมากที่สุด, 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ลักษณะของปัญหา					
30. ท่านคิดว่าคนที่ผู้ติดตั้งระบบมีประสิทธิภาพและความชำนาญในการให้บริการ มีผลต่อความรวดเร็ว ทันเวลาและความถูกต้องในการใช้ระบบ ERP					
31. ท่านคิดว่าหากผู้ติดตั้งระบบแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีผลต่อความรวดเร็ว ทันเวลาและความถูกต้องในการใช้ระบบ ERP					
32. ท่านคิดว่าหากระบบ ERP เกิดปัญหาขณะใช้งาน มีผลต่อความรวดเร็ว ทันเวลาและความถูกต้องในการใช้ระบบ ERP					
33. ท่านคิดว่าหากมีการติดตามการแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน มีผลต่อความรวดเร็ว ทันเวลาและความถูกต้องในการใช้ระบบ ERP					
34. ท่านคิดว่าการจำกัดงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ ERP มีผลต่อความรวดเร็ว ทันเวลาและความถูกต้องในการใช้ระบบ ERP					
35. ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวกับลักษณะของปัญหาต่างๆ ที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อความรวดเร็ว ทันเวลาและความถูกต้องในการใช้ระบบ ERP					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๙ ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ๙

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวนฤมล พรหมจักร์

วัน เดือน ปี เกิด

4 กรกฎาคม 2526

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2548 บัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ในการทำงาน

2549 – 2551 เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท แอ็ดวานซ์ อะ
โกร จำกัด (มหาชน)

2551 – 2557 (ปัจจุบัน) หัวหน้าส่วนงานบัญชี บริษัท
โซยา กลาสติคส์ (ประเทศไทย) จำกัด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved