

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแนวทางการความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด และ 2) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานในบริษัทอยู่ในช่วงเวลาน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี แผนกหรือสังกัด คือ แผนกวิศวกรรมและการผลิต ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับหัวหน้างาน และมีความถี่ในการใช้ระบบ SAP อยู่ในช่วง 1-3 ชั่วโมง/วัน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย)

ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในบริษัท

ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานในบริษัทมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยของด้านองค์กร ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ แต่ละด้านมีกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มสูงกว่าระดับปริญญาตรี และกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มระดับปริญญาตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานในบริษัทค่าเฉลี่ยของด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งานระบบ ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ

ของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรมีกลุ่มน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่ม 4-6 ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่ม 7-9 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป และกลุ่ม 10-12 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านผู้ใช้งานมีกลุ่มน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี กับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่มน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปีกับกลุ่ม 10-12 ปี กลุ่ม 4-6 ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี และกลุ่ม 7-9 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษามีกลุ่มน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่ม 4-6 ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่ม 4-6 ปีกับกลุ่ม 10-12 ปี กลุ่ม 7-9 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป และกลุ่ม 10-12 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และส่วนค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษามีกลุ่มน้อยกว่า 1 ปี - 3ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่ม 4-6 ปีกับกลุ่ม 7-9 ปี กลุ่ม 7-9 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป และกลุ่ม 10-12 ปีกับกลุ่ม 13 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐานได้ผลสรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแลประสบการณ์การทำงานในบริษัทแตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน โดยมีค่า p-value = 0.008 และ 0.001 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัดไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องแนวทางการความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ ตามประเด็น ด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งาน ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบ ดังนี้

ความคิดเห็นภาพรวมเกี่ยวกับแนวทางการความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) อยู่ในระดับมาก เพราะว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้น จะต้องประกอบด้วยความชัดเจนจากผู้บริหาร ทรัพยากรบุคคลากร ระบบเทคโนโลยี และกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทุกกลุ่มในการศึกษาครั้งนี้มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าทุกปัจจัยดังกล่าวจะทำให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ โดยให้ลำดับความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้ใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทีมให้คำปรึกษา ด้านองค์กร และสุดท้ายด้านคุณภาพระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sara and Hani (2022, p. 87) ที่ทำการศึกษารื่องผลกระทบจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจ : การอภิปรายผลความสัมพันธ์กับนวัตกรรมแบบเปิดแล้วพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีผลต่อการใช้งานระบบ ERP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ และ Shio & others (2019, p. 6785) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรแห่งความยั่งยืนแล้วพบว่าผู้เชี่ยวชาญให้ค่าความสำคัญมากในมิติด้านผู้ใช้งานระบบกับด้านทีมให้คำปรึกษา โดยมีมิติด้านผู้ใช้งานระบบเน้นความสำคัญที่การสื่อสาร การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะลดการต่อต้านของผู้ใช้งานและสร้างการ

ยอมรับต่อระบบใหม่ ส่วนมิติด้านทีมให้คำปรึกษานั้นผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นเอกฉันท์กับปัจจัย ทั้ง 9 ประการ และปรับเปลี่ยนประเด็นด้านความทุ่มเทของทีมที่ปรึกษาเป็นคุณภาพการบริการของทีมที่ปรึกษาแทน และเมื่อพิจารณาข้อของปัจจัยด้านผู้ใช้งานที่ได้ลำดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่มพนักงานหรือผู้ใช้งานด้วยกัน และลำดับที่สองคือ ผู้ใช้งานให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP และข้อของปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษาที่ได้ลำดับมากที่สุดคือความรู้ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรมคำสั่งที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน และลำดับที่สอง คือ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน และทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจงาน

ปัจจัยด้านองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหารองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้การใช้งานระบบ SAP ในบริษัทฯ ประสบความสำเร็จทั้งในแง่นโยบายและแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการสั่งการเพื่อให้การดำเนินงานเดินหน้าตามเป้าหมาย อันทำให้พนักงานตอบสนองต่อโครงการด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sara and Hani (2022, p. 87) พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการจัดการของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในซาอุดีอาระเบียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Shio & others (2019, p. 6785) ที่ในการศึกษาคณะผู้เชี่ยวชาญ (Delphi method) จากตัวแทนด้านอุตสาหกรรมและทางวิชาการในระบบ EPR จำนวน 9 คนมีความคิดเห็นต้องมีการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน การปรับปรุงมาตรฐานของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรของของบริษัท B ในไต้หวัน และ Karim (2017, pp. 731-740) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในอุตสาหกรรมภาคการขนส่งในเคนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะที่ผู้ใช้งานเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบ SAP จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบใหม่ที่ครอบคลุมกับหน้างานในแต่ละวัน เพื่อให้มีความมั่นใจในการรับสถานการณ์การทำงานจริงและสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับระบบ SAP ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Shio & others (2019, p. 6785) พบว่า คณะผู้เชี่ยวชาญ (Delphi method) จากตัวแทนด้านอุตสาหกรรมและทางวิชาการในระบบ EPR จำนวน 9 คน มีฉันทามติที่ให้ค่าความสำคัญมากกว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรแห่งความยั่งยืนในมิติด้านผู้ใช้งานโดยให้เน้นความสำคัญที่การสื่อสาร การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะลดการต่อต้านของผู้ใช้งานและสร้างการยอมรับต่อระบบใหม่ และชนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล (2563, หน้า 253-265) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมระบบ SAP ปัจจัยด้านทักษะการใช้ระบบ SAP ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP กรณีศึกษา : บริษัทซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Karim (2017, pp. 731-740) พบว่า การฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในอุตสาหกรรมภาคการขนส่งในเคนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านผู้ให้คำปรึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะว่าการนำระบบ SAP มาใช้ในบริษัทจำเป็นต้องใช้ทีมที่ปรึกษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการและตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาขององค์กรและผู้ใช้งาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ Shio & others (2019, p. 6785) พบว่า คณะผู้เชี่ยวชาญ (Delphi method) จากตัวแทนด้านอุตสาหกรรมและทางวิชาการในระบบ EPR จำนวน 9 คน มีฉันทามติที่ให้ความสำคัญมากกว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรแห่งความยั่งยืนในมิติด้านผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งให้ความสำคัญทั้ง 9 ประเด็นที่ทำการศึกษาคือ ความเป็นมืออาชีพของทีมงานที่ปรึกษา การได้รับคำปรึกษาอย่างถูกต้องเหมาะสม ทีมงานที่ปรึกษาต้องมีการประสานงานที่ดีและมีทักษะในการสื่อสาร ทีมที่ปรึกษามีความเข้าใจความต้องการและเป้าหมายของธุรกิจ คุณภาพของพนักงานของทีมที่ปรึกษา ความสามารถในการควบคุมเวลาของโครงการของทีมที่ปรึกษา เสถียรภาพในการให้บริการของทีมที่ปรึกษา ความทุ่มเทของทีมที่ปรึกษา และทีมที่ปรึกษามีประสบการณ์การแนะนำที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมที่คล้ายคลึงกัน และดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลีอนาม (2564, หน้า 1-5) พบว่า ปัจจัยด้านที่ปรึกษาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้ระบบ SAP: กรณีศึกษาองค์กรเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในธุรกิจขององค์กรและระบบ SAP ในอันที่จะสามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบได้ตรงตามความต้องการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะว่าการใช้งานระบบ SAP ที่เรียนรู้ได้ง่าย สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขรูปแบบรายงานหรือฟังก์ชันงานได้ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือผู้ใช้งาน รวมถึงระบบสามารถทำงานแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วเพิ่มขึ้น มีประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนเพื่อลดปัญหาความผิดพลาดและความซับซ้อนของข้อมูล อันจะช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ใช้งานมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลีอนาม (2564, หน้า 1-5) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้ระบบ SAP : กรณีศึกษาองค์กรเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบที่สามารถเชื่อมโยงกระบวนการธุรกิจเข้าด้วยกัน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ผลการเปรียบเทียบแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน เพราะว่าผู้ใช้งานมีความเคยชินกับการใช้ระบบบันทึกข้อมูลอยู่แล้วเพียงแค่เปลี่ยนระบบใหม่เท่านั้น จึงทำให้แม้ว่าในบริษัทจะมีพนักงานหลายช่วงวัยทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่เกิดจากประสบการณ์การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่บริษัทนำระบบ SAP นั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บุญนำ กลิ่นบุญเรือง และวงศ์ธีรา สุวรรณิน (2564, หน้า 60-75) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่าง

กัน จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานในเครือ บริษัท ดับเบิลเอ (1991) จำกัด มหาชน

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการเปรียบเทียบ แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานมีระดับการศึกษาที่หลากหลายระดับการศึกษาและหลากหลายสาขา จึงมีผลต่อการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ การยอมรับ ตลอดจนทักษะทางด้านภาษาและเทคโนโลยี จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ บุญนำ กลิ่นบุญเรือง และวงศ์ธีรา สุวรรณิน (2564, หน้า 60-75) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างก็มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานในเครือบริษัท ดับเบิลเอ (1991) จำกัด มหาชน และพันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563, หน้า 550-563) พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP แตกต่างกัน

ด้านตามประสบการณ์การทำงานในบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทช่วงน้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี ผลการเปรียบเทียบแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 เพราะว่าประสบการณ์จากบริษัทที่ไม่เท่ากันของผู้ใช้งานแต่ละตำแหน่ง/ระดับการศึกษา/แผนกที่มีประสบการณ์ต่อการใช้ระบบมากน้อยแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล (2563, หน้า 253-265) พบว่า ผู้ใช้งานระบบ SAP ที่มีตำแหน่งงานในองค์กรแตกต่างกันมีความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP แตกต่างกัน จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ กรณีศึกษา บริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด และพันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563, หน้า 550-563) พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงานต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย เรื่อง แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟูด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ โดยการจำแนกคุณลักษณะของผู้ใช้งานเพื่อคัดสรร คัดเลือกหรือแต่งตั้งในการทำกิจกรรม ด้วยการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาในแต่ละด้าน มีกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มสูงกว่าระดับปริญญาตรี และกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มระดับปริญญาตรีแตกต่างกัน สามารถจำแนกคุณลักษณะของผู้ใช้งานเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และกลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานในบริษัทในแต่ละด้านสามารถจำแนกคุณลักษณะของผู้ใช้งานเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่ 1 น้อยกว่า 6 ปี และกลุ่มที่ 2 ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ซึ่งรวมเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่

1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 6 ปี กลุ่มที่ 2 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีที่ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป กลุ่มที่ 3 ระดับปริญญาตรีที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 6 ปี และกลุ่มที่ 4 ระดับปริญญาตรีที่ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 ปี เพื่อทำกิจกรรมอันเป็นแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัทฯ

1.1 ปัจจัยด้านองค์กร

1) การฝึกอบรม ช่องทางอบรมแบบออนไลน์และออฟไลน์ ลักษณะออนไลน์สด 2 รอบหัวข้อการอบรมแบบภาษาไทยและอังกฤษ และลักษณะวิดีโอย้อนหลังซึ่งแบบออนไลน์แบบภาษาไทยและอังกฤษ โดยแยกรอบและจัดกลุ่มการอบรมตามคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม เพื่อรองรับความแตกต่างทางด้านทักษะทางภาษา ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและชำนาญการที่แตกต่างกัน โดยจัดตารางการฝึกอบรมประจำทุกไตรมาส หรือทุกปี เพื่อทบทวนเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้งานเดิมและผู้ใช้งานใหม่

2) อาสาสมัครตัวแทนแต่ละหน่วยงานหรือแผนกเป็นกลุ่มเฉพาะกิจ โดยตัวแทนแต่ละแผนกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่มที่มาช่วยทำคู่มือการใช้งานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยภาษาหรือข้อความในคู่มือต้องทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย กระชับ สามารถรับสารดังกล่าวเพื่อไปปฏิบัติงานได้ในทิศทางเดียวกันและตรงตามวัตถุประสงค์ โดยอาจให้หัวหน้างานหรือตัวแทนในแต่ละหน่วยงานมาช่วยในการสื่อสารในทีมอีกทางหนึ่ง

3) กลุ่มเฉพาะกิจบนไมโครซอฟท์ทีมตามแต่ละฟังก์ชันการทำงานตามระบบ SAP ที่อาจเรียกว่าเป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนหรือพี่ช่วยน้องโดยสมาชิกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม โดยใช้ช่องทางสื่อสารนี้ที่เป็นการสื่อสารแบบสองทางกับกลุ่มผู้ใช้งานจริง เพื่อสะท้อนปัญหาจากการใช้งานระบบ SAP ในแต่ละหน่วยงานและสามารถช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้ทันที

4) แต่งตั้งหน่วยหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่อย่างเป็นทางการ โดยสมาชิกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่มและแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การสื่อสารและการสะท้อนปัญหาจากมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุม ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันจะมีช่องทางการสะท้อนปัญหาในระบบ แต่ผู้ที่ยกข้อผิดพลาดต้องใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น และต้องมีสิทธิ์ในการเข้าระบบนั้นๆ จึงควรมีช่องทางที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยและหน่วยงานที่รับเรื่องอยู่ประจำพื้นที่หรือบริษัท ไม่ใช่เพียงแค่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานที่ต่างประเทศเท่านั้น

1.2 ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน

1) การให้ความรู้ความเข้าใจผู้ใช้งานด้วยการฝึกอบรม โดยรับอาสาสมัครผู้ใช้งานจากคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อการอบรม และจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาการใช้งานระบบ SAP เพื่อรองรับความแตกต่างทางด้านทักษะทางภาษา ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและชำนาญการที่แตกต่างกัน ซึ่งการให้ความรู้หรือการฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งานจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติในการยอมรับและลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนี้ อีกทั้งทำให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง ผู้ใช้งานสามารถประยุกต์ใช้ระบบให้สอดคล้องกับหน้างานของตนเอง

2) กลุ่มเฉพาะกิจบนไมโครซอฟท์ทีมตามแต่ละฟังก์ชันการทำงานตามระบบ SAP ที่อาจเรียกว่าเป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนหรือพี่ช่วยน้อง โดยสมาชิกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของ

ผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม โดยใช้ช่องทางสื่อสารนี้เป็นการสื่อสารแบบสองทางกับกลุ่มผู้ใช้งานจริง เพื่อสะท้อนปัญหาจากการใช้งานระบบ SAP ในแต่ละหน่วยงานและสามารถช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้ทันที

1.3 ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา

1) แต่งตั้งหน่วยหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่อย่างเป็นทางการ โดยสมาชิกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม และแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การสื่อสารและการสะท้อนปัญหาจากมุมมองที่หลากหลาย ครอบคลุม รongรับความแตกต่างทางด้านทักษะทางภาษา ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและชำนาญการที่แตกต่างกันของผู้ใช้งาน ซึ่งการมีเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่เพื่อการรับเรื่องหรือประสานงานช่วยเหลือผู้ใช้งานเบื้องต้นในแต่ละหน่วยงานและการติดตามผลได้อย่างต่อเนื่องและทันที

2) แต่งตั้งหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างเป็นทางการเป็นตัวแทนในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างภูมิภาคเดียวกัน ประจำ 3 หรือ 6 เดือน ผ่านช่องทางการประชุมออนไลน์ โดยสมาชิกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่มและแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การสื่อสารและการสะท้อนปัญหาจากมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุม ซึ่งการส่งเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่เข้าไปร่วมประสานกับทีมที่ปรึกษาในแต่ละบริษัท/สาขา ซึ่งมีลักษณะของธุรกิจที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ผู้ใช้งานต้องการได้รับคำแนะนำและการแก้ไขปัญหาที่เฉพาะกับหน่วยงานของตนเอง

1.4 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

1) แต่งตั้งหน่วยหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่อย่างเป็นทางการ โดยสมาชิกต้องมาจากกลุ่มคุณลักษณะของผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม และแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การสื่อสารและการสะท้อนปัญหาจากมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนระบบใช้งานทำให้รูปแบบการดำเนินงานที่ผู้ใช้งานและแผนกที่มีความเปลี่ยนแปลง และข้อจำกัดในส่วนมาตรฐานของโปรแกรมที่ไม่ตอบสนองการใช้งานรูปแบบเดิม กลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่ต้องมีการจัดการประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ใช้รายงานกับผู้ที่ทำรายงาน โดยให้ทีมงานสนับสนุนระบบเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทาง เพราะหากมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องใช้รายงานรูปแบบแต่ระบบไม่สามารถตอบสนองได้ ต้องทำเรื่องขอเสนอเพื่อซื้อเพิ่ม หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบข้อมูลรายงานได้ ในด้านความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร เนื่องจากข้อจำกัดในส่วนมาตรฐานของโปรแกรมที่ไม่ตอบสนองการใช้งานรูปแบบเดิม หลายงานมีความซับซ้อนมากขึ้น หรือบางฟังก์ชันมีการดาวโหลดงานนานเกินไป ทำให้ผู้ใช้งานบางแผนกหรือบางหน่วยงานเกิดการระงับที่ไม่จำเป็นมากขึ้น ดังนั้นกลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่ต้องมีการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ของผู้ใช้งานในแผนกและระหว่างแผนก รวมถึงสถิติปัญหาดังกล่าว เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือนำเสนอปัญหาแก่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และในส่วนการคู่มือที่คำแนะนำการแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นจากการแจ้งเตือนของระบบภายใต้ข้อจำกัดในส่วนมาตรฐานของโปรแกรม การแจ้งเตือนเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลที่บันทึกรายงาน คำนิยามหรืออธิบายข้อความปัญหาที่ระบบแจ้งเตือน ตลอดจนคำแนะนำในการแก้ปัญหาหากข้อความที่เกิดขึ้นขณะใช้งาน กลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงประจำพื้นที่ต้องรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาระบบงานที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับแต่ละหน่วยงานและความแตกต่างของผู้ใช้งาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการศึกษาในลักษณะการทำวิจัยเชิงคุณภาพภายหลังจากดำเนินการใช้ระบบ SAP เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ผู้ใช้งานระบบ SAP กับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และหลากหลายมุมมองมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี