

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ สถานการณ์การแข่งขันของตลาดธุรกิจและอุตสาหกรรม อีกทั้งในการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มศักยภาพและเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นไม่เพียงแต่แค่การลงทุนซื้อระบบโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์อันทันสมัยเท่านั้น แต่หมายรวมถึงองค์ประกอบมิติด้านต่างๆที่เป็นปัจจัยที่ส่งต่อความสำเร็จอันจะช่วยสนับสนุน สร้างความเข้าใจ การยอมรับสิ่งใหม่ ตลอดจนนำพาความคาดหวังขององค์กรไปสู่คนภายในองค์กรให้สามารถมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน (มาร์เก็ตเทียร์ออนไลน์, 2564) ซึ่งกิจกรรมหลักในกระบวนการทางธุรกิจนั้น กลุ่มกิจกรรมสนับสนุน (Support activities) หรือที่เรียกว่างานหลังบ้านนั้น โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งสามารถทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสามารถช่วยลดต้นทุนการขยายและกระบวนการการดำเนินงาน ตลอดจนสร้างฐานข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ธุรกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น (มาร์เก็ตเทียร์ออนไลน์, 2563)

ระบบ Systems Applications and Products (SAP) ถือเป็นระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ที่เป็นที่นิยมในตลาดธุรกิจและอุตสาหกรรมอาหาร เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลทุกภาคส่วนเพื่อประมวผลและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในทุกมิติ (พัชรพล อังคะนาวิณ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์, 2565, หน้า 3-16) ทำให้หลายองค์กรมีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบ SAP ทดแทนระบบเก่า แต่ทั้งนี้ในการเปลี่ยนแปลงด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์กรนั้น ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในฝ่ายต่างๆจำเป็นต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเพื่อให้การนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กรอันมีเป้าประสงค์เพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และจะช่วยให้การลงทุนเพื่อการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้เข้าใกล้ความสำเร็จ หรือหลีกเลี่ยงความล้มเหลวและความเสียหายให้มากที่สุด กรณีตัวอย่างบริษัทพีทีพีอาร์อินโดนีเซียที่มีการใช้ระบบ SAP มา 2 ปี แต่ยังมีปัญหาจากการใช้งานระบบ SAP ในองค์กร ได้แก่ ข้อบกพร่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับโปรแกรมเนื่องมาจากคำสั่งในโปรแกรมเอง (Bug) ความยากของการใช้งานระบบ SAP ทำให้ผู้ใช้งานไม่เข้าใจข้อความแสดงแจ้งเตือนและไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง รายงานที่ผู้ใช้งานต้องการปรับแต่งเพื่อสอดคล้องกับการทำงานหรือแสดงผลตามการใช้งานตามที่ต้องการ ตลอดจนสามารถตอบสนองกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร (Riszek & Togar, 2022, pp. 27931-27947) หรือกรณีกลุ่มบริษัทเอสเอ็มเอสกรุ๊ปที่ผู้ใช้งานให้ความคิดเห็นว่าการใช้งานมีความซับซ้อน ผู้ใช้งานขาดความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้รายงานการวิเคราะห์ได้ตรงตามความต้องการ ระบบยังไม่มีเสถียรภาพ ระบบตอบสนองช้า (ปิ่นฉวีวัฒน์ ตระกูลดิษฐ์, 2562, หน้า 1-15) หรือกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ

ศรีประจันต์ ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน โปรแกรมไม่สามารถครอบคลุมการทำงานบางส่วน และบางกระบวนการไม่มีคู่มือประกอบ การปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้งานทำงานผิดพลาดและไม่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (ฐิติธนา ไตรสิทธิ์, หนึ่งฤทัย หล้าล่อ และวารภรณ์ นาคใหม่, 2560, หน้า 687-695)

อย่างไรก็ดี บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทเครือข่าย บริษัท ไทสันส์ฟู้ด มีการปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรทางองค์กรธุรกิจ SAP เพื่อทดแทนระบบเก่า ภายหลังจากการวางระบบ SAP มาใช้หรือใช้งานจริง (Go live) พบว่า มีปัญหาความไม่ถูกต้องและครบถ้วน ได้แก่ การแก้ไขและเพิ่มเติมในเอกสารทางการค้า ข้อมูลที่นำขึ้นระบบ SAP การอนุญาตผู้ใช้งานให้เข้าการใช้งานในแต่ละหมวดงานในระบบ การไหลของขั้นตอนการเปิดใบขอซื้อในระบบ ตลอดจนการติดตามปิดรายการข้อมูลจากระบบเก่าที่โอนย้ายข้อมูลเข้าสู่ระบบใหม่ ที่การไหลของขั้นตอนการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการทำงานเดิมของผู้ใช้งาน (End users) ทำให้การปิดรายการข้อมูลที่ค้างค้างยังล่าช้าจากแผนงานที่คาดการณ์ไว้ จากการประชุม OTC Go Live Issue & OPEN SO Progressive ณ วันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 (สุนิศา คำเชื้อ, 2565, หน้า 10-15) และประชุม Critical Issue Catchup ณ วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 (ธัญชนก วรศรี, 2566) และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับทีมงานโครงการนำร่อง (Project marvel) และกัปตันมาร์เวล (Captain marvel) ตลอดจนรายงานการถอดบทเรียน Lesson Learn from TM and TA จากบริษัทในเครือ (ธัญชนก วรศรี, 2566) ที่มีการใช้งานจริงก่อนหน้านี้ที่พบปัญหา อาทิ เช่น ผู้ใช้งานต้องการสื่อสารและช่องทางสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานที่ถูกต้อง ชัดเจนและช่องทางเดียว ความต้องการได้รับการแก้ไขปัญหาจากหัวหน้างานหรือกัปตันมาร์เวลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ทำงานได้ทันเวลาและไม่สะดุด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแนวทางการนำระบบ SAP มาใช้ในบริษัทให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นหนึ่งในทีมงานโครงการนำร่อง (Project marvel) ที่มีการนำระบบดังกล่าวมาใช้ภายในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด มีความคาดหวังว่าผลการวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ SAP ของบริษัทฯ ให้เกิดขีดความสามารถทางการแข่งขันต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในบริษัท

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นผู้ใช้งานระบบ SAP จำนวน 326 คน ข้อมูลจากรายงานสรุปจำนวนรายชื่อผู้ใช้งานระบบ SAP ในรายงาน EUT Name List วันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2566 (ฉันทน์ชนก วรศรี, 2566) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเนะ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Yamane, 1973, pp. 727-728) ได้กลุ่มตัวอย่าง 180 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

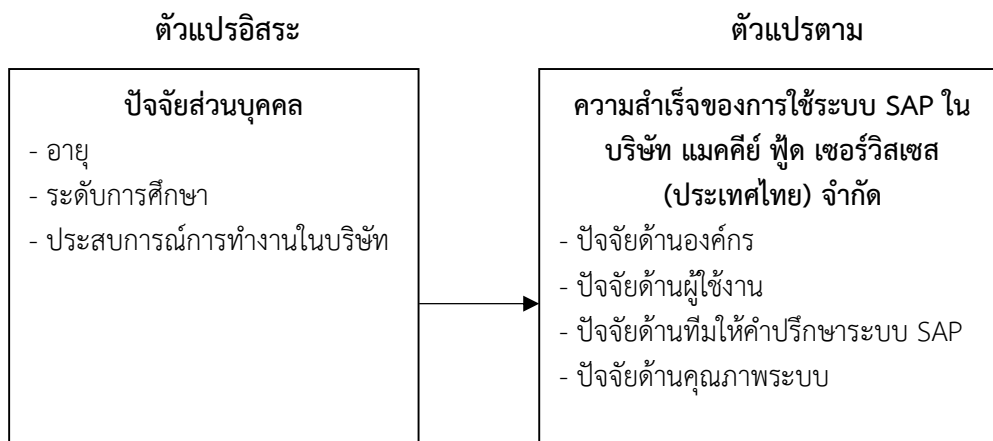
การศึกษาแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) โดยทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์องค์ประกอบของแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในองค์กร จากนักวิชาการและนักวิจัย อาทิ Sara and Hani (2022, p. 87) Riszkey & Togar (2022, pp. 27931-27947) Shaio, and Other (2019, p. 6785) Karimi (2017, pp. 731-740) พัชรพล อังคะนาวิน และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2565, หน้า 3-16) ดลชา บุญประเสริฐ และปราโมทย์ ลือนาม (2564, หน้า 1-5) ขนิษฐา พาชนะนีย์ และฉัตรพล มณีกุล (2563, หน้า 253-265) และพันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และ อุษณีย์ เส็งพานิช และรัตนา สิทธิอ่วม (2563, หน้า 550-563) นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 2. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2566

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามตารางที่ 2.1 หน้า 28 มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ระบบ SAP (Systems applications and products in data processing)** หมายถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรทางองค์กรธุรกิจประเภท ERP รูปแบบหนึ่งที่ธุรกิจใ้ขนาดใหญ่นิยมนำมาใช้ที่จะช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรธุรกิจในการเข้าถึงข้อมูลตลอดจนผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานและสถานะของบริษัทในการประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันที (Real-time)

**บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์โปรตีนระดับโลกและเป็นผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารตลอดจนธุรกิจร้านอาหารจานด่วนทั่วโลก มีโรงงานที่ดำเนินการผลิตทั้งหมด 55 แห่ง ใน 14 ประเทศ ได้แก่ เนื้อไก่ เนื้อวัว และเนื้อหมู โดยมีทั้งแบบปรุงสุก แบบสด และแบบแช่แข็ง อาทิเช่น นักเก็ตเนื้อไก่ ไก่ติดกระดูก ปีกไก่และส่วนอื่นๆ เป็นต้น

**ผู้ใช้งานระบบ** หมายถึง พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ของบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ พนักงานในแผนกการเงินการบัญชี การขายการตลาด การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดการสินค้าคงคลังและวัตถุดิบ การกระจายสินค้า การวางแผนการผลิต การผลิต การซ่อมบำรุง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ระบบคุณภาพ และทรัพยากรมนุษย์

**แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท** หมายถึง วิธีการปฏิบัติที่สนับสนุนให้การใช้งานระบบ SAP ภายในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สามารถดำเนินการลุล่วงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ อันประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดควมคุมทิศทาง กลยุทธ์ หรือนโยบายขององค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

2. ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน หมายถึง ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

3. ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา หมายถึง ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับทีมให้คำปรึกษาการใช้งานของระบบ SAP ต่อผู้ใช้งานระบบ เช่น ความสามารถ ประสบการณ์ และควมมีประสิทธิภาพของ ทีมให้คำปรึกษา

4. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ หมายถึง ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบของระบบ SAP เช่น ใช้งานง่าย (Ease-of-use) มีเสถียรภาพ (Reliability) รวดเร็วในการตอบสนอง (Response time) พร้อมใช้งาน (Availability) สะดวกและใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา (Convenience of access) มีความสามารถในการปรับระบบ (Adaptability)

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร หัวหน้างานในการวางแผนงานเพื่อการปรับปรุง หรือพัฒนาการใช้งานระบบ SAP มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถดำเนินงานได้ตามแผนขององค์กร

2. สามารถนำข้อมูลระบบ SAP ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรืออุตสาหกรรมแปรรูปอาหารอื่นๆ อาทิเช่น อาหารโปรตีนทางเลือกจากพืช อาหารฟังก์ชัน การแปรรูปผลไม้และผัก ผลิตภัณฑ์นม อาหารเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น