

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแนวทางการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์และผลการวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	หมายถึง	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองคะแนน (Mean squares)
F	หมายถึง	ค่าสถิติ F-test ทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย
p-value	หมายถึง	ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากสถิติที่ใช้ทดสอบ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$
Sig	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
LSD	หมายถึง	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการประมวลผลสถิติเชิงพรรณนา (Description statistics)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแนวทางการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด

3. การเปรียบเทียบแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในบริษัท แผนกหรือสังกัด ระดับตำแหน่งงาน และความถี่ในการใช้ระบบ SAP

อายุ	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี - 30 ปี	63	35.0
31 - 40 ปี	87	48.3
41 - 50 ปี	30	16.7
รวม	180	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	63	35.0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	21	11.7
ระดับปริญญาตรี	96	53.3
รวม	180	100
ประสบการณ์การทำงานในบริษัท	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	55	30.6
4 - 6 ปี	52	28.9
7 - 9 ปี	25	13.9
10 - 12 ปี	22	12.2
13 ปีขึ้นไป	26	14.4
รวม	180	100.0
แผนกหรือสังกัด	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
Administration (ธุรการ)	3	1.7
Business Development (การพัฒนาธุรกิจ)	3	1.7
Business Relationship (ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ)	4	2.2
Engineering (วิศวกรรม)	33	18.3
Finance & Accounting (การเงิน-การบัญชี)	10	5.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในบริษัท แผนกหรือสังกัด ระดับตำแหน่งงาน และความถี่ในการใช้ระบบ SAP (ต่อ)

แผนกหรือสังกัด	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
Human Resource (ทรัพยากรมนุษย์)	6	3.3
Import-Export (การนำเข้า-ส่งออก)	6	3.3
Inventory (สินค้าคงคลัง)	18	10.0
McDonald Business (ธุรกิจแมคโดนัลด์)	2	1.1
Managing Director (กรรมการผู้จัดการ)	1	0.6
Operation (การปฏิบัติการ)	25	13.9
Operation Excellence (ความเป็นเลิศด้าน การปฏิบัติการ)	1	0.6
Planning (การวางแผนการผลิต)	3	1.7
Production (การผลิต)	31	17.2
Purchasing (การจัดซื้อ)	4	2.2
Quality Assurance (การประกันคุณภาพ)	12	6.7
Quality System (ระบบคุณภาพ)	2	1.1
R&D (การวิจัยและพัฒนา)	10	5.6
Safety (การรักษาความปลอดภัย)	2	1.1
Sanitation (สุขอนามัย)	2	1.1
Supply Chain (ซัพพลายเชน)	2	1.1
รวม	180	100
ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการหรือเจ้าหน้าที่ Worker/ Technician/Officer	50	27.8
ระดับหัวหน้างาน Leader/Foreman/ Executive/Deputy Manager	121	67.2
ระดับผู้จัดการ Manager/Deputy Director	9	5.0
รวม	180	100
ความถี่ในการใช้ระบบ SAP	จำนวน (n = 180)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	47	26.1
1-3 ชั่วโมง/วัน	52	28.9
3-6 ชั่วโมง/วัน	37	20.6
มากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน	44	24.4
รวม	180	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน

จำแนกตามอายุต่อแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี-30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษาต่อแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัทต่อแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 13 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 7-9 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และประสบการณ์การทำงานในบริษัท 10-12 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

จำแนกตามแผนกหรือสังกัดต่อแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่แผนกหรือสังกัด Engineering (วิศวกรรม) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาอยู่แผนกหรือสังกัด Production (การผลิต) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 แผนกหรือสังกัด Operation (การปฏิบัติการ) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 แผนกหรือสังกัด Inventory (สินค้าคงคลัง) แผนกหรือสังกัด Quality Assurance (การประกันคุณภาพ) แผนกหรือสังกัด Finance & Accounting (การเงิน-การบัญชี) แผนกหรือสังกัด R&D (การวิจัยและพัฒนา) แผนกหรือสังกัด Human Resource (ทรัพยากรมนุษย์) แผนกหรือสังกัด Import-Export (การนำเข้า-ส่งออก) แผนกหรือสังกัด Business Relationship (ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ) แผนกหรือสังกัด Purchasing (การจัดซื้อ) แผนกหรือสังกัด Administration (ธุรการ) แผนกหรือสังกัด Business Development (การพัฒนาธุรกิจ) แผนกหรือสังกัด Planning (การวางแผนการผลิต) แผนกหรือสังกัด McDonald Business (ธุรกิจแมคโดนัลด์) แผนกหรือสังกัด Quality System (ระบบคุณภาพ) แผนกหรือสังกัด Safety (การรักษาความปลอดภัย) แผนกหรือสังกัด Sanitation (สุขอนามัย) แผนกหรือสังกัด Supply Chain (ซัพพลายเชน) แผนกหรือสังกัด Managing Director (กรรมการผู้จัดการ) และแผนกหรือสังกัด Operation Excellence (ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติการ) ตามลำดับ

จำแนกตามระดับตำแหน่งงานต่อแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

อยู่ระดับตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน Leader/Foreman/Executive/Deputy Manager จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาอยู่ระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการหรือเจ้าหน้าที่ Worker/Technician/Officer จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และอยู่ระดับตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ Manager/Deputy Director จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบ SAP ต่อแนวทางการความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ระบบ SAP 1-3 ชั่วโมง/วัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาความถี่ในการใช้ระบบ SAP น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ความถี่ในการใช้ระบบ SAP มากกว่า 6 ชั่วโมง/วัน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และความถี่ในการใช้ระบบ SAP 3-6 ชั่วโมง/วัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลความคิดเห็นของแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test) ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.31

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในภาพรวม บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านองค์กร	3.74	0.66	มาก	3
2. ด้านผู้ใช้งาน	3.98	0.58	มาก	1
3. ด้านทีมให้คำปรึกษา	3.75	0.62	มาก	2
4. ด้านคุณภาพระบบ	3.63	0.67	มาก	4
รวม	3.78	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในภาพรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยลำดับค่าระดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านองค์กร

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านองค์กร				
1.1 ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณ ทรัพยากร กิจกรรมที่สนับสนุนการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัท	4.05	0.73	มาก	1
1.2 บริษัทมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัทอย่างต่อเนื่อง	3.97	0.74	มาก	2
1.3 บริษัทมีทีมที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน	3.76	0.91	มาก	6
1.4 ผู้ให้การอบรม/กัปตัน มาร์เวล (Captain MARVELs) อธิบายให้ผู้รับการฝึกอบรมหรือผู้ใช้งานเข้าใจการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี	3.84	0.76	มาก	3
1.5 คู่มือการฝึกอบรมมีความละเอียดเข้าใจได้ง่าย	3.52	0.92	มาก	9
1.6 ตารางการฝึกอบรม และระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม (MARVEL University)	3.47	0.92	มาก	10
1.7 คณะทำงานมีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในการแก้ปัญหาได้	3.82	0.72	มาก	4
1.8 คณะทำงานให้คำปรึกษาด้านปัญหาในการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี	3.78	0.81	มาก	5
1.9 บริษัทมีช่องทางการสื่อสารให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ SAP อย่างเหมาะสมและผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้	3.64	0.89	มาก	7
1.10 บริษัทสื่อสารมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ใช้งานทุกระดับเข้าใจได้อย่างชัดเจน	3.58	0.84	มาก	8
รวมเฉลี่ย	3.74	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์กรพบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณ ทรัพยากร กิจกรรมที่สนับสนุนการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัท ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา คือ บริษัทมีแผนการติดตามผลการดำเนินการของการนำระบบ SAP มาใช้งานในบริษัทอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.97$) ผู้ให้การอบรม/กัปตัน มาร์เวล (Captain MARVELs) อธิบายให้ผู้รับการฝึกอบรมหรือผู้ใช้งานเข้าใจการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.84$) คณะทำงานมีความรู้ ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานในการแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.82$) คณะทำงานให้คำปรึกษาด้านปัญหาในการใช้งานระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.81$) บริษัทมีทีมที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อให้การสนับสนุน

และความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน บริษัทมีช่องทางสื่อสารให้ผู้ใช้งานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ SAP อย่างเหมาะสมและผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ บริษัทสื่อสารมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ใช้งานทุกระดับเข้าใจได้อย่างชัดเจน คู่มือการฝึกอบรมมีความละเอียดเข้าใจได้ง่าย และตารางการฝึกอบรม และระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม (MARVEL University) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
2. ด้านผู้ใช้งาน				
2.1 ผู้ใช้งานมีทัศนคติในการยอมรับสิ่งใหม่ที่ต้องค้รนำระบบ SAP มาใช้งาน	3.93	0.79	มาก	4
2.2 ผู้ใช้งานให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP	4.09	0.67	มาก	2
2.3 ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่มพนักงานหรือผู้ใช้งานด้วยกัน	4.13	0.68	มาก	1
2.4 ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญในงานของพนักงานเอง	3.79	0.71	มาก	5
2.5 ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เสนอแนะ แก้ปัญหา แก้ปัญหาและประเมินผลงานของการนำระบบระบบ SAP มาใช้งาน	3.93	0.76	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.98	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านผู้ใช้งาน พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในกลุ่มพนักงานหรือผู้ใช้งานด้วยกัน ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือผู้ใช้งานให้ความร่วมมือในการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP ($\bar{X} = 4.09$) ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เสนอแนะ แก้ปัญหา แก้ปัญหาและประเมินผลงานของการนำระบบระบบ SAP มาใช้งาน ($\bar{X} = 3.93$) ผู้ใช้งานมีทัศนคติในการยอมรับสิ่งใหม่ที่ต้องค้รนำระบบ SAP มาใช้งาน และผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญในงานของพนักงานเองตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านที่มิให้คำปรึกษา

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
3. ด้านที่มิให้คำปรึกษา				
3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรมคำสั่งที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน	3.79	0.72	มาก	1
3.2 ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน	3.77	0.68	มาก	2
3.3 ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมและลักษณะเฉพาะของธุรกิจที่รับให้คำปรึกษา	3.76	0.71	มาก	4
3.4 ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจงาน	3.77	0.70	มาก	2
3.5 การประสานงานและการให้บริการที่ดี	3.74	0.74	มาก	6
3.6 การติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	3.69	0.78	มาก	7
3.7 ที่ปรึกษาสามารถแยกแยะความเร่งด่วนของปัญหาได้	3.75	0.78	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.75	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านให้คำปรึกษา พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับโปรแกรมคำสั่งที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 3.77$) ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจงาน ($\bar{X} = 3.77$) ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมและลักษณะเฉพาะของธุรกิจที่รับให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 3.76$) ที่ปรึกษาสามารถแยกแยะความเร่งด่วนของปัญหาได้ การประสานงานและการให้บริการที่ดีและการติดตามผลอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแนวทางการประสบความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

ความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด	ผลการประเมิน			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
4. ด้านคุณภาพระบบ				
4.1 ประสิทธิภาพของระบบSAPที่สามารถใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว	3.62	0.84	มาก	4
4.2 ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร	3.57	0.88	มาก	7
4.3 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการขององค์กร	3.53	0.81	มาก	8
4.4 ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการแจ้งเตือนเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลที่บันทึกรายงาน	3.61	0.85	มาก	6
4.5 ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการโอนถ่ายข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในรูปแบบต่างๆ เช่น Excel เป็นต้น	3.74	0.70	มาก	1
4.6 ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการทำหรือเรียกดูรายงานต่างๆ	3.68	0.74	มาก	3
4.7 ระบบมีการจำแนกการทำงานโดยละเอียด เป็นระบบ และครอบคลุมการทำงานทุกภาระงาน	3.61	0.79	มาก	5
4.8 ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง	3.72	0.73	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.63	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพระบบ พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการโอนถ่ายข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในรูปแบบต่างๆ ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.72$) ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการทำหรือเรียกดูรายงานต่างๆ ($\bar{X} = 3.68$) ประสิทธิภาพของระบบ SAP ที่สามารถใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.62$) ระบบมีการจำแนกการทำงานโดยละเอียด เป็นระบบและครอบคลุมการทำงานทุกภาระงาน ประสิทธิภาพของโปรแกรมในการแจ้งเตือนเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลที่บันทึกรายงาน ความสามารถของระบบในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการขององค์กรและความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการขององค์กร ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบแนวทางความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในบริษัท

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.831	2	0.415	0.949	0.389
	ภายในกลุ่ม	77.467	177	0.438		
	รวม	78.298	179			
ด้านผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.990	2	0.495	1.476	0.231
	ภายในกลุ่ม	59.382	177	0.335		
	รวม	60.372	179			
ด้านทีมให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.165	2	0.582	1.520	0.221
	ภายในกลุ่ม	67.785	177	0.383		
	รวม	68.950	179			
ด้านคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.668	2	0.834	1.893	0.154
	ภายในกลุ่ม	77.989	177	0.441		
	รวม	79.657	179			
รวมเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	1.050	2	0.525	1.747	0.177
	ภายในกลุ่ม	53.194	177	0.301		
	รวม	54.244	179			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุโดยรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ($F = 1.747$, $p\text{-value} = 0.177$) แสดงว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งาน ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.793	2	1.896	4.505	0.012
	ภายในกลุ่ม	74.505	177	0.421		
	รวม	78.298	179			
ด้านผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.244	2	0.122	0.359	0.699
	ภายในกลุ่ม	60.129	177	0.340		
	รวม	60.372	179			
ด้านทีมให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.099	2	1.549	4.165	0.017
	ภายในกลุ่ม	65.851	177	0.372		
	รวม	68.950	179			
คุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	8.488	2	4.244	10.555	0.000
	ภายในกลุ่ม	71.169	177	0.402		
	รวม	79.657	179			
รวมเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	2.869	2	1.435	4.943	0.008
	ภายในกลุ่ม	51.375	177	0.290		
	รวม	54.244	179			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมนั้นความแตกต่างกัน ($F = 4.943$, $p\text{-value} = 0.008$) แสดงว่าการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านของระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ($F = 4.505$, $p\text{-value} = 0.012$) พบว่า การศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยความสำเร็จด้านผู้ใช้งาน ($F = 0.359$, $p\text{-value} = 0.699$) พบว่า การศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านผู้ใช้งานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษา ($F = 4.165$, $p\text{-value} = 0.017$) พบว่า การศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี

มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (F = 10.555, p-value = 0.000) พบว่า การศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากข้างต้นพบว่าระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณ เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านองค์กรแตกต่างกัน

สถิติ	ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.34762*	0.16348	0.035
		ระดับปริญญาตรี	0.29226*	0.10520	0.006
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-0.34762*	0.16348	0.035
		ระดับปริญญาตรี	-0.05536	0.15630	0.724
	ระดับปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-0.29226*	0.10520	0.006
		สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.05536	0.15630	0.724

F = 4.505, *p < 0.05

ตารางที่ 4.10 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรของกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ด้าน	ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
ด้านองค์กร	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.34762	สูงกว่า
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	0.29226	สูงกว่า

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ของกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มสูงกว่าระดับปริญญาตรี และกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มระดับปริญญาตรี ตามตามตารางที่ 4.10 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเฮส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทีมให้คำปรึกษาระบบ SAP แตกต่างกัน

สถิติ	ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.35601*	0.15369	0.022
		ระดับปริญญาตรี	0.24589*	0.09890	0.014
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-0.35601*	0.15369	0.022
		ระดับปริญญาตรี	-0.11012	0.14694	0.455
	ระดับปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-0.24589*	0.09890	0.014
		สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.11012	0.14694	0.455

F = 4.165, *p < 0.05

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษาของกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ด้าน	ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
ด้านทีมให้คำปรึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.35601	สูงกว่า
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	0.24589	สูงกว่า

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษา ระบบ SAP ของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ของกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มสูงกว่าระดับปริญญาตรี และกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มระดับปริญญาตรี ตามตามตารางที่ 4.12 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเฮส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน

สถิติ	ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.57143*	0.15978	0.000
		ระดับปริญญาตรี	0.41611*	0.10281	0.000
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-0.57143*	0.15978	0.000
		ระดับปริญญาตรี	-0.15532	0.15276	0.311
	ระดับปริญญาตรี	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-0.41611*	0.10281	0.000
		สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.15532	0.15276	0.311

F = 10.555, *p < 0.05

ตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรของกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ด้าน	ระดับการศึกษา (I)	ระดับการศึกษา (J)	ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
คุณภาพระบบ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0.57143*	สูงกว่า
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	0.41611*	สูงกว่า

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ คู่ของกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มสูงกว่าระดับปริญญาตรี และกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับกลุ่มระดับปริญญาตรี ตามตารางที่ 4.14 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัท

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.783	4	1.696	4.149	0.003
	ภายในกลุ่ม	71.515	175	0.409		
	รวม	78.298	179			
ด้านผู้ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5.073	4	1.268	4.013	0.004
	ภายในกลุ่ม	55.300	175	0.316		
	รวม	60.372	179			
ด้านทีมให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5.512	4	1.378	3.802	0.005
	ภายในกลุ่ม	63.438	175	0.363		
	รวม	68.950	179			
คุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	6.076	4	1.519	3.613	0.007
	ภายในกลุ่ม	73.581	175	0.420		
	รวม	79.657	179			
รวมเฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	5.407	4	1.352	4.844	0.001
	ภายในกลุ่ม	48.837	175	0.279		
	รวม	54.244	179			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัทโดยรวมนั้นมีความแตกต่างกัน (F = 4.844, p-value =

0.001) แสดงว่า ประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 1-3 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 4-6 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 7-9 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 10-12 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 13-15 ปี และประสบการณ์การทำงานในบริษัท 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านของระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ($F = 4.149$, $p\text{-value} = 0.003$) พบว่า ประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 1-3 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 4-6 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 7-9 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 10-12 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 13-15 ปี และประสบการณ์การทำงานในบริษัท 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยความสำเร็จด้านผู้ใช้งาน ($F = 4.013$, $p\text{-value} = 0.004$) พบว่า ประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 1-3 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 4-6 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 7-9 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 10-12 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 13-15 ปี และประสบการณ์การทำงานในบริษัท 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษา ($F = 3.802$, $p\text{-value} = 0.005$) พบว่า ประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 1-3 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 4-6 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 7-9 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 10-12 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 13-15 ปี และประสบการณ์การทำงานในบริษัท 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ ($F = 3.613$, $p\text{-value} = 0.007$) พบว่า ประสบการณ์การทำงานในบริษัทน้อยกว่า 1 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 1-3 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 4-6 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 7-9 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 10-12 ปี ประสบการณ์การทำงานในบริษัท 13-15 ปี และประสบการณ์การทำงานในบริษัท 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากข้างต้นพบว่าประสบการณ์การทำงานในบริษัทมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งานระบบ ด้านทีมให้คำปรึกษา และด้านคุณภาพระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณ เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านองค์กรแตกต่างกัน

สถิติ	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	4-6 ปี	-0.04178	0.12365	0.736
		7-9 ปี	0.42691*	0.15420	0.006
		10-12 ปี	0.25909	0.16126	0.110
		13ปีขึ้นไป	-0.20524	0.15214	0.179
4-6 ปี	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	4-6 ปี	0.04178	0.12365	0.736
		7-9 ปี	0.46869*	0.15558	0.003
		10-12 ปี	0.30087	0.16259	0.066
		13 ปีขึ้นไป	-0.16346	0.15355	0.289
7-9 ปี	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	4-6 ปี	-0.42691*	0.15420	0.006
		4-6 ปี	-0.46869*	0.15558	0.003
		10-12 ปี	-0.16782	0.18687	0.370
		13 ปีขึ้นไป	-0.63215*	0.17906	0.001
10-12 ปี	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	4-6 ปี	-0.25909	0.16126	0.110
		4-6 ปี	-0.30087	0.16259	0.066
		7-9 ปี	0.16782	0.18687	0.370
		13 ปีขึ้นไป	-0.46434*	0.18518	0.013
13ปีขึ้นไป	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	4-6 ปี	0.20524	0.15214	0.179
		4-6 ปี	0.16346	0.15355	0.289
		7-9 ปี	0.63215*	0.17906	0.001
		10-12 ปี	0.46434*	0.18518	0.013

F = 4.149, *p < 0.05

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรของกลุ่มประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน

ด้าน	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	ค่าเฉลี่ย ความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
ด้านองค์กร	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	7-9 ปี	0.42691	สูงกว่า
		4-6 ปี	0.46869	สูงกว่า
	7-9 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.63215	ต่ำกว่า
	10-12 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.46434	ต่ำกว่า

จากตารางที่ 4.16 พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กรของกลุ่มประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ คู่ของกลุ่มน้อยกว่า 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 ตามตารางที่ 4.17 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผู้ใช้งานแตกต่างกัน

สถิติ	ประสบการณ์การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์การทำงานในบริษัท (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	4-6 ปี	0.15294	0.10873	0.161
		7-9 ปี	0.47709*	0.13559	0.001
		10-12 ปี	0.38545*	0.14181	0.007
		13 ปีขึ้นไป	0.11063	0.13379	0.409
	4-6 ปี	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.15294	0.10873	0.161
		7-9 ปี	0.32415*	0.13681	0.019
		10-12 ปี	0.23252	0.14297	0.106
		13 ปีขึ้นไป	-0.04231	0.13502	0.754
	7-9 ปี	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.47709*	0.13559	0.001
		4-6 ปี	-0.32415*	0.13681	0.019
		10-12 ปี	-0.09164	0.16433	0.578
		13 ปีขึ้นไป	-0.36646*	0.15746	0.021
	10-12 ปี	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.38545*	0.14181	0.007
		4-6 ปี	-0.23252	0.14297	0.106
		7-9 ปี	0.09164	0.16433	0.578
		13 ปีขึ้นไป	-0.27483	0.16284	0.093
13 ปีขึ้นไป	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.11063	0.13379	0.409	
	4-6 ปี	0.04231	0.13502	0.754	
	7-9 ปี	0.36646*	0.15746	0.021	
	10-12 ปี	0.27483	0.16284	0.093	

F = 4.013, *p < 0.05

ตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านผู้ใช้งานของกลุ่ม
ประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน

ด้าน	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	ค่าเฉลี่ย ความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
ผู้ใช้งาน	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	7-9 ปี	0.47709	สูงกว่า
	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	10-12 ปี	0.38545	สูงกว่า
	4-6 ปี	7-9 ปี	0.32415	สูงกว่า
	7-9 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.36646	ต่ำกว่า

จากตารางที่ 4.18 พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านผู้ใช้งานของกลุ่มประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ คู่ของกลุ่มน้อยกว่า 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 ตามตารางที่ 4.19 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันมี
ระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด
เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทีมให้คำปรึกษา แตกต่างกัน

สถิติ	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	4-6 ปี	-0.04356	0.11646	0.709
		7-9 ปี	0.36831*	0.14523	0.012
		10-12 ปี	0.27662	0.15188	0.070
		13 ปีขึ้นไป	-0.16993	0.14329	0.237
	4-6 ปี	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	0.04356	0.11646	0.709
		7-9 ปี	0.41187*	0.14653	0.006
		10-12 ปี	0.32018*	0.15313	0.038
		13 ปีขึ้นไป	-0.12637	0.14462	0.383
	7-9 ปี	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	-0.36831*	0.14523	0.012
		4-6 ปี	-0.41187*	0.14653	0.006
		10-12 ปี	-0.09169	0.17600	0.603
		13 ปีขึ้นไป	-0.53824*	0.16865	0.002
	10-12 ปี	น้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	-0.27662	0.15188	0.070
		4-6 ปี	-0.32018*	0.15313	0.038
		7-9 ปี	0.09169	0.17600	0.603
		13 ปีขึ้นไป	-0.44655*	0.17441	0.011

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสพการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านทีมให้คำปรึกษา แตกต่างกัน (ต่อ)

สถิติ	ประสพการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสพการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	13ปีขึ้นไป	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	0.16993	0.14329	0.237
		4-6 ปี	0.12637	0.14462	0.383
		7-9 ปี	0.53824*	0.16865	0.002
		10-12 ปี	0.44655*	0.17441	0.011

F = 3.802, *p < 0.05

ตารางที่ 4.21 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษา ของกลุ่มประสพการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน

ด้าน	ประสพการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสพการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	ค่าเฉลี่ย ความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
ด้านทีมให้ คำปรึกษา	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	7-9 ปี	0.36831	สูงกว่า
	4-6 ปี	7-9 ปี	0.41187	สูงกว่า
	4-6 ปี	10-12 ปี	0.32018	สูงกว่า
	7-9 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.53824	ต่ำกว่า
	10-12 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.44655	ต่ำกว่า

จากตารางที่ 4.20 พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านทีมให้คำปรึกษา ของกลุ่มประสพการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 5 คู่ คือ คู่ของกลุ่มน้อยกว่า 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 ตามตารางที่ 4.21 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสพการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านคุณภาพระบบ แตกต่างกัน

สถิติ	ประสพการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสพการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	4-6 ปี	0.07194	0.12542	0.567
		7-9 ปี	0.40136*	0.15641	0.011
		10-12 ปี	0.26818	0.16358	0.103
		13 ปีขึ้นไป	-0.22133	0.15433	0.153

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านคุณภาพระบบ แตกต่างกัน (ต่อ)

สถิติ	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
4-6 ปี		น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.07194	0.12542	0.567
		7-9 ปี	0.32942*	0.15781	0.038
		10-12 ปี	0.19624	0.16492	0.236
		13 ปีขึ้นไป	-0.29327	0.15575	0.061
7-9 ปี		น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.40136*	0.15641	0.011
		4-6 ปี	-0.32942*	0.15781	0.038
		10-12 ปี	-0.13318	0.18955	0.483
		13 ปีขึ้นไป	-0.62269*	0.18163	0.001
10-12 ปี		น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	-0.26818	0.16358	0.103
		4-6 ปี	-0.19624	0.16492	0.236
		7-9 ปี	0.13318	0.18955	0.483
		13 ปีขึ้นไป	-0.48951*	0.18784	0.010
13 ปีขึ้นไป		น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	0.22133	0.15433	0.153
		4-6 ปี	0.29327	0.15575	0.061
		7-9 ปี	0.62269*	0.18163	0.001
		10-12 ปี	0.48951*	0.18784	0.010

F = 3.613, *p<0.05

ตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบของกลุ่มประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน

ด้าน	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (I)	ประสบการณ์ การทำงานในบริษัท (J)	ค่าเฉลี่ย ความแตกต่าง	ความแตกต่างของ I เปรียบเทียบกับ J
ด้านคุณภาพระบบ	น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี	7-9 ปี	0.40136	สูงกว่า
	4-6 ปี	7-9 ปี	0.32942	สูงกว่า
	7-9 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.62269	ต่ำกว่า
	10-12 ปี	13 ปีขึ้นไป	-0.48951	ต่ำกว่า

จากตารางที่ 4.22 พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ ของกลุ่มประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ คู่ของกลุ่มน้อยกว่า 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 ตามตารางที่ 4.23 นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ในบริษัทที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน		
	F	Sig.	ยอมรับ ปฏิเสธ
อายุ	1.747	0.177	/
ระดับการศึกษา	4.943	0.008	/
ประสบการณ์การทำงานในบริษัท	4.844	0.001	/

จากตารางที่ 4.24 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ในบริษัทที่แตกต่างกัน มีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP ในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน

โดยยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ในบริษัทที่แตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา และปัจจัยด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานในบริษัทแตกต่างกันมีระดับระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จด้านองค์กร ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านทีมให้คำปรึกษา และปัจจัยด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน

และในการวิจัยครั้งนี้ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ SAP มาในบริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัดแตกต่างกัน