

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้เอสเอพี: กรณีศึกษา องค์การเภสัชกรรม

Factors Affecting Operational Efficiency through the Use of SAP: A Case Study of the Government Pharmaceutical Organization (GPO)

1st ดลชา บุญประเสริฐ

Dollacha Boonprasert

สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะสถิติประยุกต์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

IT Management Program

School of Applied Statistics (National Institute of Development

Administration)

Bangkok / Thailand

dollacha.boon@stu.nida.ac.th

2nd ปราโมทย์ ลื่อนาม

Mr. Pramote Luenam

สาขาบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะสถิติประยุกต์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

IT Management Program

School of Applied Statistics (National Institute of Development

Administration)

Bangkok / Thailand

pramote@nida.ac.th

บทคัดย่อ — การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้เอสเอพี มาใช้งานในองค์กรขององค์การเภสัชกรรม เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ โดยศึกษาจากผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ที่เคยใช้ระบบ SAP ขององค์การเภสัชกรรม จำนวน 430 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อทดสอบสมมติฐาน และหาความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โมเดลแสดงความเหมาะสมของด้วยค่า $P\text{-Value} = 0.067$, $\chi^2/df = 1.264$, $RMSEA = 0.025$, $CFI = 0.996$ และ $TLI = 0.994$ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานได้รับอิทธิพลเชิงบวกผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจาก 3 ปัจจัยหลักได้แก่: (1) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา (2) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และ (3) ปัจจัยด้านคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน ส่วนปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านผู้ใช้งานพบว่า ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

คำสำคัญ — เอสเอพี, ความพึงพอใจของผู้ใช้, ประสิทธิภาพในการทำงาน

ABSTRACT — The objective of this research is to study factors that affect operational efficiency through the use of SAP implemented in the Government Pharmaceutical Organization. The study has been conducted with 430 questionnaires to executives and employees of the Organization of Pharmaceutical Organizations who have used the SAP system. The data were analyzed through Structural Equation Model to test the hypotheses and derive model fit. The model showed a goodness-of-fit with $P\text{-Value} = 0.067$, $\chi^2/df = 1.264$, $RMSEA = 0.025$, $CFI = 0.996$ and $TLI = 0.994$. According to analysis results, the operational efficiency was influenced through the user satisfaction by three major factors: (1) consultation factors, (2) system quality

factors, and (3) internal audit quality factors. The results also show that the organizational factors and the users factors have no influence on the operational efficiency through the user satisfaction.

Keywords — SAP, User Satisfaction, Operational Efficiency

1. บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ได้มีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันสมัย รวดเร็ว เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดท่ามกลางการแข่งขันและการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ

องค์การเภสัชกรรม (อก.) ได้นำ ระบบ SAP (Systems Applications and Products) มาใช้ทดแทนระบบเดิม เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถดำเนินธุรกิจเป็นไปตามนโยบายด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งได้วางที่ปรึกษาร่วมพัฒนาประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายใน เพื่อการตรวจสอบการทำงานและกระบวนการธุรกิจในระบบ SAP ร่วมกับผู้ตรวจสอบภายในของ อก. เพื่อประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP โดยตรง ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรทั้งด้านธุรกิจ หรือภาพลักษณ์ขององค์กรได้

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้ SAP มาใช้ ดังนี้

ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors: OF) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง ซึ่งจะต้องเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถกำหนด ควบคุมให้เป็นไปตามทิศทาง กลยุทธ์ หรือนโยบายขององค์กรได้ รวมทั้งจะต้องเป็นปัจจัยที่ต้องสามารถรับรู้ได้ในมุมมองของพนักงานขององค์กรนั้น [1] เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร มี

ผลงานวิจัยที่พบว่า ผู้นำสามารถอำนวยความสะดวกในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ และผู้บริหารระดับสูงกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำ ERP ไปใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมด้านนวัตกรรมภายในองค์กร [2]

ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน (Users Factors: UF) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานระบบ เช่น ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติของผู้ใช้งาน มีผลงานวิจัยที่พบว่าทักษะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ [3] รวมทั้งต้องมีการฝึกอบรมและการศึกษาที่เพียงพอเกี่ยวกับระบบแก่ผู้ใช้ทุกคนเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ [4]

ปัจจัยด้านที่ปรึกษา SAP (Consultation Factors: CF) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้คำปรึกษาการใช้งานของระบบ SAP ต่อผู้ใช้งานระบบ เช่น ความสามารถ (Capability) ประสบการณ์ (Experience) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของที่ปรึกษา มีผลงานวิจัยที่พบว่าที่ปรึกษามีทักษะที่สำคัญเพื่อความสำเร็จของ ERP เนื่องจากพวกเขามีความรู้ที่ถูกต้อง มีประสบการณ์เพียงพอ ทักษะทางเทคนิค เข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมและทักษะการจัดการโครงการ ซึ่งถือเป็นเสาหลักแห่งความสำเร็จของโครงการ ERP [5]

ปัจจัยคุณภาพระบบ (System Quality Factors: SQ) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบ SAP เช่น ใช้งานง่าย (Ease-of-use) มีเสถียรภาพ (Reliability) รวดเร็วในการตอบสนอง (Response time) พร้อมใช้งาน (Availability) สะดวกและใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา (Convenience of access) มีความสามารถในการปรับระบบ (Adaptability) ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพระบบเป็นปัจจัยหนึ่งของทฤษฎี DeLone & McLean IS success model [6] มีผลงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการสารสนเทศทางการบัญชี [7]

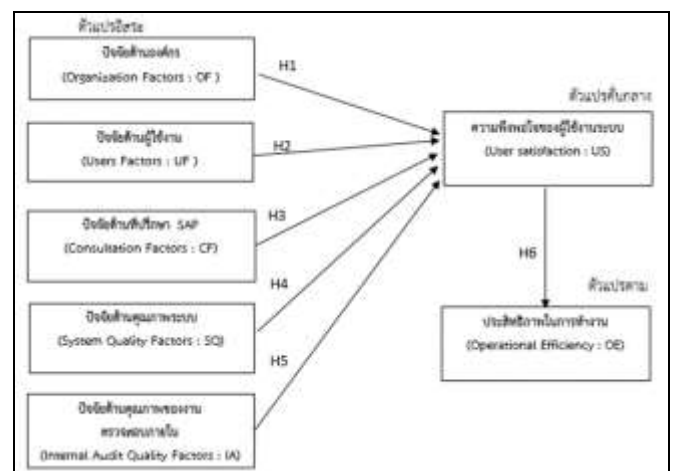
ปัจจัยด้านคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit Quality Factors : IA) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ของการตรวจสอบภายใน เช่น ทักษะของผู้ตรวจสอบภายใน คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ การติดตามและประเมินผลการตรวจสอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยการรวบรวมหลักฐานและประเมินหลักฐานที่ได้เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล การปกป้องดูแลรักษาทรัพย์สิน การรักษาความลับ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของระบบงานสารสนเทศทางด้านคอมพิวเตอร์ [8] มีผลงานวิจัยที่พบว่า การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผู้ตรวจสอบภายใน จึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่กำหนด [9]

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (User satisfaction: US) หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ ในการได้รับ

บริการ หรือการใช้งานระบบตามความคาดหวัง มีผลงานวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการขนส่ง จังหวัดเชียงราย [10]

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Operational Efficiency : OE) หมายถึง ความง่ายในการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน มีประโยชน์ต่อองค์กร [11] และมีผลงานวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการขนส่ง จังหวัดเชียงราย [10] อีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้งานจากระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่วนมากผู้บริหารของหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้อย่างเต็มที่จากรายงานผลของระบบที่จัดให้ เพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างทันที่ [12]

จากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการนำ SAP มาใช้งาน ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1. กรอบแนวคิดงานวิจัย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้เอสโอพี : กรณีศึกษา องค์การเภสัชกรรม” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษางานวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งถือเป็นความสำเร็จขององค์การเภสัชกรรมในการนำระบบ SAP มาใช้

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงระหว่างเดือน พ.ค. - มิ.ย 2564 ประชากรคือ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ที่เคยใช้ระบบ SAP ขององค์การเภสัชกรรม ผู้วิจัยใช้โปรแกรม G*Power ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดค่าเพาเวอร์ $(1-\beta)$ เท่ากับ 0.95 ค่าอัลฟา (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 7 ตัวแปร ขนาดของอิทธิพล (effect size) เท่ากับ 0.355 ผลที่ได้คือขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 391 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับจำนวนขนาดตัวอย่างแบบสอบถามเพิ่มเติมเป็น 400 ตัวอย่าง และเพิ่มการเก็บข้อมูลที่ใช้สำหรับการศึกษานำร่อง (pilot study) เพื่อวัดความเที่ยงอีก 40

ชุด รวมเป็น 440 ชุด

4. ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่น่าเชื่อถือทั้งหมด 440 คน เป็นผู้ที่เคยใช้ระบบ SAP ขององค์การเภสัชกรรม 430 คน และคนที่ไม่เคยใช้ 10 คน ผู้วิจัยได้คัดแยกข้อมูลนำเอาเฉพาะคนที่เคยใช้ระบบ SAP จำนวน 430 คน

จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันโพดโมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่ตัวแปรทั้งสองนั้นเป็นข้อมูลแบบอันดับภาคชั้น โดยการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

Factor	OF	UF	CF	SQ	IA	US	OE
OF	1						
UF	.602**	1					
CF	.559**	.639**	1				
SQ	.617**	.721**	.564**	1			
IA	.533**	.591**	.614**	.630**	1		
US	.475**	.511**	.545**	.565**	.659**	1	
OE	.450**	.472**	.481**	.530**	.593**	.740**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 1 แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรคั่นกลาง ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านองค์กร (OF) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรคั่นกลางในระดับต่ำ ด้านผู้ใช้งาน (UF) ด้านที่ปรึกษา SAP (CF) ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน (IA) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรคั่นกลางในระดับปานกลาง โดยทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

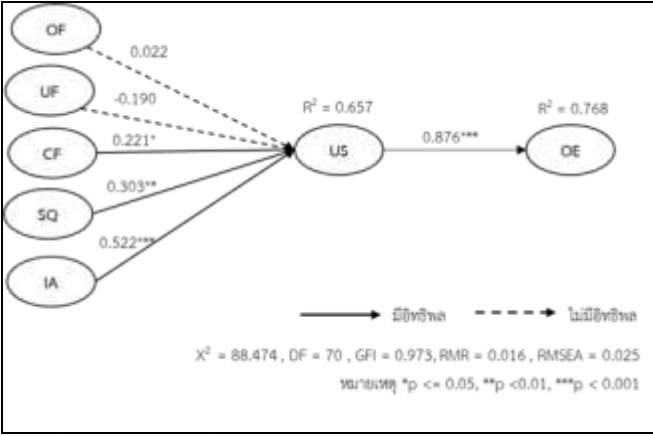
การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อวิเคราะห์ดูอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) โดยใช้สถิติการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เป็นพื้นฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรคั่นกลาง โดยอาศัยโปรแกรม AMOS ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดงานวิจัยมาสร้างเป็นโมเดลในโปรแกรม AMOS และทำการปรับแต่งโมเดลเพื่อให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2. ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง

ค่าเกณฑ์ทางสถิติ	ระดับของเกณฑ์ที่ยอมรับได้	ผลการวิเคราะห์ (หลังการปรับปรุงโมเดล)	ผลการประเมิน
P-Value	>0.05	0.067	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥0.95	0.973	ผ่านเกณฑ์
AFGI	≥0.90	0.954	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥0.90	0.996	ผ่านเกณฑ์
NFI	≥0.90	0.981	ผ่านเกณฑ์
TLI	≥0.95	0.994	ผ่านเกณฑ์

RMSEA	≤0.08	0.025	ผ่านเกณฑ์
-------	-------	-------	-----------

จากนั้นนำโมเดลดังกล่าวมาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรว่ามีอิทธิพลต่ออีกตัวแปรหรือไม่ โดยสามารถวิเคราะห์ผลออกมาดังรูปที่ 2 และ ตารางที่ 2



รูปที่ 2. ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานของโมเดลตามสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในโมเดล

ตัวแปรตาม	อิทธิพล	ตัวแปรต้น					
		OF	UF	CF	SQ	IA	US
US	ทางตรง	0.022	-0.190	0.221*	0.303**	0.522***	-
	ทางอ้อม	-	-	-	-	-	-
OE	ทางตรง	-	-	-	-	-	0.876***
	ทางอ้อม	0.019	-0.167	0.194*	0.265*	0.457*	-

หมายเหตุ *p ≤ 0.05, **p ≤ 0.01, ***p < 0.001

จากข้อมูลผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเทียบกับสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

	สมมติฐาน	ผลการวิจัย	สรุปผลการวิจัย
1	ปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ปฏิเสธ	ไม่มีอิทธิพล เนื่องจากค่า P เท่ากับ 0.750 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญคือ 0.05
2	ปัจจัยด้านผู้ใช้งานมีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ปฏิเสธ	ไม่มีอิทธิพล เนื่องจากค่า P เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญคือ 0.05
3	ปัจจัยด้านที่ปรึกษามีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ยอมรับ	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.194 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	ยอมรับ	มีอิทธิพล คิดเป็นค่า

สมมติฐาน		ผลการวิจัย	สรุปผลการวิจัย
	มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ		น้ำหนัก 0.265 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5	ปัจจัยด้านคุณภาพของงานตรวจสอบภายในมีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ยอมรับ	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.457 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6	ความพึงพอใจมีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	ยอมรับ	มีอิทธิพล คิดเป็นค่าน้ำหนัก 0.876 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้อีเอสเอพี กรณีศึกษา องค์การเภสัชกรรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยอยู่บนพื้นฐานทฤษฎี บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอสรุปผลเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ [1] รวมทั้งงานวิจัยของ [2] ซึ่งอาจเกิดโครงสร้างขององค์การเภสัชกรรมมีการกำหนดส่วนแบ่งงานและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และนโยบายต่างๆ อย่างชัดเจน รวมทั้ง พนักงานมีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอยู่แล้ว แต่ทั้งนี้พนักงานบางส่วนเห็นว่าการกระจายและโครงสร้างองค์กร ที่มีความยืดหยุ่นและลดความซ้ำซ้อน จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนที่ระบบได้ออกแบบไว้เป็นไปอย่างสากล ซึ่งผู้บริหารควรต้องเพิ่มการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายให้ผู้ใช้งานทราบในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งส่งเสริมการอบรมสำหรับพนักงานใหม่เพื่อเรียนรู้การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน จากผลการศึกษาพบว่า ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ [3] และของ [4] โดยข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานบางส่วนเห็นว่าการถ่ายทอดวิธีการทำงานหรือการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันอาจไม่สามารถแก้ปัญหาในการใช้ SAP ได้ทุกครั้ง ดังนั้นควรมีคู่มือการใช้งานระบบที่ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการใช้แรงงานและเวลาในการทำงาน รวมทั้งผู้ใช้งานควรเปิดใจรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และได้รับการอบรม เพื่อให้เข้าใจในการทำงานของระบบและเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านที่ปรึกษา จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับที่ปรึกษาที่จะต้องมีประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญในธุรกิจขององค์กรและระบบ SAP เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และออกแบบระบบตามความต้องการขององค์กรออกมาได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และแก้ปัญหาในการใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [5] ที่กล่าวว่าพบว่า ที่ปรึกษามีทักษะที่สำคัญ เพื่อให้ ERP มีความสำเร็จ เนื่องจากพวกเขามีความรู้ที่ถูกต้อง มีประสบการณ์เพียงพอ ทักษะทางเทคนิค เข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรม และทักษะการจัดการโครงการ ซึ่งถือเป็นเสาหลักแห่งความสำเร็จของโครงการ ERP

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบ ที่จะต้องสามารถทำให้ข้อมูลต่าง ๆ เชื่อมต่อกันตั้งแต่กระบวนการผลิต จัดจำหน่าย จัดส่ง การขาย การรับชำระเงิน การบัญชีและอื่นๆ ซึ่งจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และระบบควรความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้สะดวก รวดเร็ว มีความเสถียร ช่วยลดขั้นตอน และง่ายในการดำเนินงาน อีกทั้งข้อมูลที่ได้นั้นต้องมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดอื่น ๆ ได้ อีกทั้งระบบ SAP นั้นยังเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงช่วยให้ส่งเสริมภาพลักษณ์ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การเภสัชกรรมได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี DeLone & McLean IS success model [6] ที่กล่าวว่าคุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นตัววัดผลการทำงานและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ รวมทั้งงานวิจัยของ [7] ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี

ปัจจัยด้านคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในขององค์การเภสัชกรรมจึงต้องมีความพร้อมในด้านความรู้ความสามารถ ในการตรวจสอบการปรับเปลี่ยนระบบ และกระบวนการใหม่ ๆ เพื่อรายงานปัญหาของระบบงาน และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้บริหาร และผู้ใช้งานระบบให้ทราบ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ปัญหาหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่ อภ. ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาร่วมพัฒนาประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายใน ร่วมกับผู้ตรวจสอบภายใน จึงมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้ระบบ SAP มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [9] ที่กล่าวว่ากิจกรรมให้ความเชื่อมั่น และการให้คำปรึกษาที่เป็นอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่กำหนด

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งการที่องค์การเภสัชกรรมได้นำระบบ SAP มาใช้ทดแทนระบบเดิมที่พนักงานเคยใช้และมีความคุ้นเคยอยู่แล้วนั้น จะต้องเป็นที่ยอมรับของพนักงาน และสามารถให้ความรู้สึกที่ดีหรือเป็นตามที่พนักงานได้คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [10] ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการขนส่ง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งงานวิจัยของ [12] ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้รายงานจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีส่วนมากผู้บริหารของ

หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้อย่างเต็มที่จากรายงานผลของระบบที่จัดให้ เพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างทันทั่วทั้งที่

ดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย," การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ 2559 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2559.

6. ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านการใช้ SAP เฉพาะขององค์กรเกษตรกรรมที่มีกระบวนการทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนและหลากหลาย ดังนั้น ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อจัดการองค์กรและแก้ปัญหาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ รวมทั้งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางวิจัยในรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรขนาดใหญ่อื่น ๆ ที่นำระบบงานของ SAP มาใช้ ซึ่งการศึกษาในอนาคตผู้วิจัยเห็นว่าควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ศุภมิตร ลือรุ่งโรจน์วุฒิ , ศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในเขตพื้นที่นครอุตสาหกรรมแหลมฉบัง, 2559.
- [2] Z. Jiwa, H. Siagian and F. Jie, The role of the top management commitment is in enhancing the competitive advantage through, 2020.
- [3] วีรวิทย์ อูร และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์, ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2554.
- [4] S. Dezdar and S. Ainin, The influence of organizational factors on successful ERP implementation, 2011.
- [5] A. S. Balogun, ERP Critical Success Factors: Importance of ERP, 2016.
- [6] W. H. DeLone and E. R. McLean, Information systems success: the quest for the dependent variable, 1992.
- [7] อภิญา ดวงภักดี, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย, 2560.
- [8] อรพันธ์ รัตนโชติพานิช, "การพัฒนาบทบาทการตรวจสอบภายในภาครัฐสมัยใหม่," เอกสารทางวิชาการ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมวิชาการเกษตร, 2560.
- [9] พรชัย วีระนนทาเวทย์ และ สุรีย์ โบษกรณัฐ, "วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี," *Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 2564.
- [10] พิรยา ชื่นวงศ์, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย, 2560.
- [11] ศิริเดช คำสุพรหม และคณะ, ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชีในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561.
- [12] วัชรพงษ์ ยอดตรา, ชัยสรรค์ รังคะภูติ และ เจษฎา ใหม่ดากักร์, "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับผลการ