

### บทที่ 3

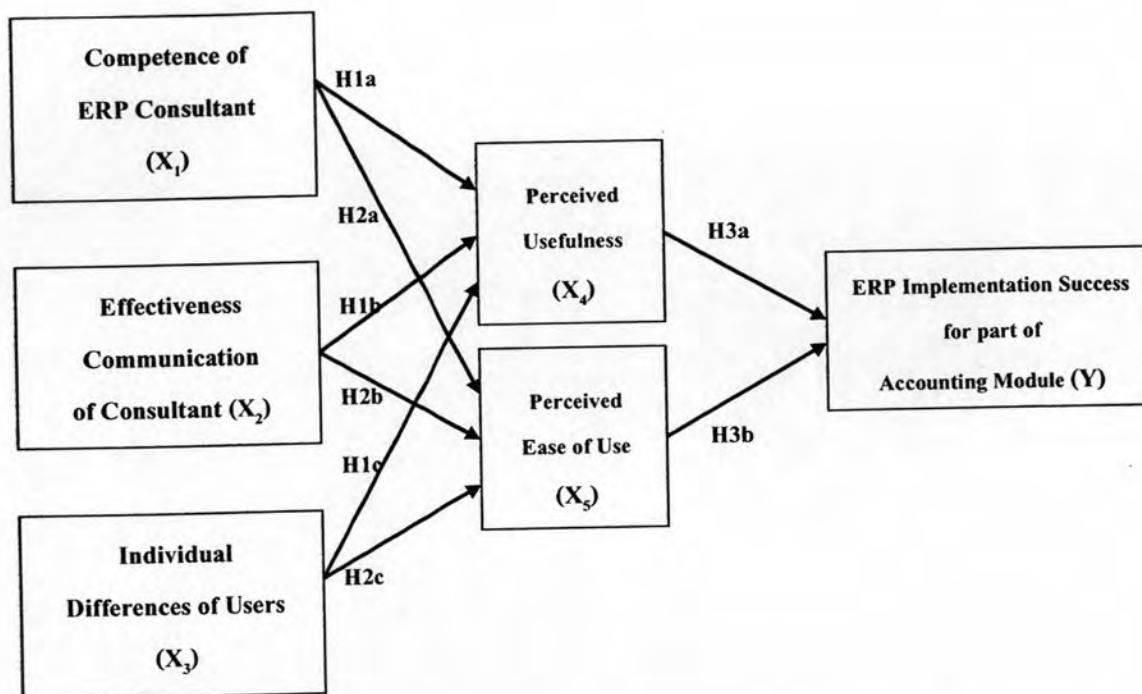
#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานบัญชียอมรับงานที่ปรึกษาของที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยกลุ่มตัวอย่างของข้อมูลจะได้จากองค์กรที่ติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานและเป็นองค์กรที่ดำเนินงานในประเทศไทย ซึ่งขอบเขตองค์กรในประเทศไทยที่ศึกษาก็คือ รัฐบาล บริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนการจัดเก็บข้อมูลจะดำเนินการจัดเก็บกับผู้ใช้งานบัญชี ซึ่งได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรบัญชี (Accounting Module or Accounting Cycle) และจากกรอบแนวคิดข้างต้นซึ่งแสดงอยู่ในรูปภาพที่ 2 เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากร (ERP) ซึ่งจะใช้เป็นคำถามนำของงานวิจัย (Main Research Question) ในครั้งนี้ กล่าวคือ ผู้ใช้งานบัญชีประกอบด้วย ผู้ใช้งานหลัก (Key Users) และผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users) ของระบบ ERP ในระบบย่อยหรือวงจรบัญชี จะรับรู้ต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับในงานที่ปรึกษาของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) อย่างไร และรับรู้ถึงความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรบัญชียังน้อยเพียงใด

#### กรอบแนวคิด

จากกรอบแนวคิดข้างต้นซึ่งแสดงอยู่ในรูปภาพที่ 2 นั้น เพื่อต้องการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาและวิจัยว่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ระหว่างกันหรือไม่ โดยจะดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ในแต่ละตัวแปร ด้วยการสร้างสมมติฐานในการทดสอบความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ในการทดสอบในแต่ละข้อสมมติฐานได้ดังรูปภาพที่ 6

รูปภาพที่ 6 : การแสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ  
สำหรับการวิจัย



### 1. ตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถแสดงรายละเอียดของตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ 1 (X<sub>1</sub>) คือ ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP (Competence of ERP Consultant) จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP ในการทดสอบสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรู้ เช่น ความรู้ทางด้านระบบ (Tong, Chee-Sing, & Raman, 1996)
2. ทักษะ เช่น การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติจริง (Tong, Chee-Sing, & Raman, 1996; Al-Mashari, Al-Mudinigh, & Zairi, 2003; Bingi, Sharma, & Godla, 1999)
3. ความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมที่ให้คำปรึกษา (Tong, Chee-Sing, & Raman, 1996; Thong, 2001)
4. ประสบการณ์กับระบบจริง (Al-Mashari, Al-Mudinigh, & Zairi, 2003; Bingi, Sharma, & Godla, 1999)
5. สามารถการช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับการติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน (Tong, Chee-Sing, & Raman, 1996; Sharma, 1997)

6. สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ (Al-Mashari, Al-Mudinigh, & Zairi, 2003; Bingi, Sharma, & Godla, 1999)
7. ควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนงาน (Al-Mashari, Al-Mudinigh, & Zairi, 2003; Bingi, Sharma, & Godla, 1999)
8. สามารถช่วยเพิ่มผลผลิตและผลการดำเนินงาน (Vlahos & Ferratt, 1995)
9. สามารถบริหารทีมงานโครงการของที่ปรึกษาได้อย่างมีคุณภาพ (Wu & Wang, 2005)

**ตัวแปรที่ 2 (X<sub>2</sub>) คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา (Effectiveness Communication of Consultant )** จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาในการทดสอบสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มีความรู้และความสามารถในการสื่อสารเพื่อประสานงาน (Amoako-Gyampah & Salam, 2004; Wu & Wang, 2005; Ford, 1985)
2. มีความรู้และความเข้าใจต่อกระบวนการของระบบ ERP ชัดเจน (Wu & Wang, 2005; Amoako-Gyampah & Salam, 2004; McLachin, 1999)
3. สามารถเสนอแนะและให้คำแนะนำซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งาน (Ford, 1985; McLachin, 1999)
4. สามารถถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจของระบบอย่างถูกต้องชัดเจน (McLachin, 1999; Clark, 1995; Fleck, 1993)
5. สามารถประสานงานเพื่อปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง (McLachin, 1999; Clark, 1995; Fleck, 1993)
6. สามารถจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้ง่าย (Lin et al, 1997)

**ตัวแปรที่ 3 (X<sub>3</sub>) คือ ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน (Individual Differences of Users)** จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานในการทดสอบสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy)
  - 1.1 การเรียนรู้ที่มีต่อเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ (Bagozzi, Davis, & Warshaw, 1990)

- 1.2 ความพึงพอใจที่มีต่องานและระบบคอมพิวเตอร์ (Igarria & Torasker, 1994; Bailey & Peason, 1983; Rushinek & Rushinek, 1986)
  - 1.3 การมีประสบการณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ทั่วไปมาก่อน (Igarria, Parasuraman, & Baroudi, 1996)
  - 1.4 การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประยุกต์กับงานอื่น (Compeau & Higgins, 1995)
  - 1.5 แรงกดดันและสภาพแวดล้อมที่มีต่อคอมพิวเตอร์ (Goodhue, 1995; Hudiburg, 1990)
  - 1.6 คุณภาพของระบบ เช่น ความยืดหยุ่นของระบบ การใช้งานได้ง่ายของระบบ (Goodhue, 1995)
2. การมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Experience)
    - 2.1 ทักษะการใช้งานด้วยตนเองทางคอมพิวเตอร์ (Thompson et al., 1994)
    - 2.2 ช่วงระยะเวลาของการใช้งานเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ (Thompson et al., 1994)
    - 2.3 ความสามารถในการบอกถึงความแตกต่างของโปรแกรมประยุกต์ (Thompson et al., 1994)
3. การมีกรอบองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง (Domain Knowledge)
    - 3.1 การมีกรอบองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง (Meadow et al., 1995)
    - 3.2 การมีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของระบบสารสนเทศมาก่อน (Linde & Bergstrom, 1998)
    - 3.3 การมีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี (Thompson et al., 1994)

ตัวแปรที่ 4 (Y) คือ ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วน  
ของระบบย่อยหรือวงจรมิติ ซึ่งจะวัดจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีที่มีต่องานที่ปรึกษา  
ระบบ ERP ในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรมิติ

## 2. สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการ  
การวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการทดสอบการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ว่ามีความสัมพันธ์  
กันหรือไม่ ประกอบด้วยตัวแปรที่ 1 คือ ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP (Tong, Chec-  
Sing & Raman, 1996; Stratman & Roth, 2002) ตัวแปรที่ 2 คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ

ที่ปรึกษา (Ford, 1985; McLachin, 1999; Amoako-Gyampah & Salam, 2004 ) และ ตัวแปรที่ 3 คือ ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน (Thong, Hong, & Tam, 2002; Bagozzi, Davis, & Warshaw, 1990; Igbaria & Torasker, 1994; Bailey & Peason, 1983; Rushinek & Rushinek, 1986; Compeau & Higgins, 1995; Goodhue, 1995; Hudiburg, 1990; Thompson et al., 1994; Meadow et al., 1995; Linde & Bergstrom, 1998) ซึ่งในแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างไรและมากน้อยเพียงใดต่อการยอมรับงานที่ปรึกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชี ฉะนั้น ข้อเสนอสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบตัวแปร คือ

- H1 :** ตัวแปรภายนอกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
- H1a :** ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
- H1b :** การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
- H1c :** ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ

สำหรับ ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ประกอบด้วยตัวแปรที่ 1 คือ ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP (Tong, Chee-Sing & Raman, 1996; Stratman & Roth, 2002) ตัวแปรที่ 2 คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา (Ford, 1985; McLachin, 1999; Amoako-Gyampah & Salam, 2004 ) และ ตัวแปรที่ 3 คือ ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน (Thong, Hong, & Tam, 2002; Bagozzi, Davis, & Warshaw, 1990; Igbaria & Torasker, 1994; Bailey & Peason, 1983; Rushinek & Rushinek, 1986; Compeau & Higgins, 1995; Goodhue, 1995; Hudiburg, 1990; Thompson et al., 1994; Meadow et al., 1995; Linde & Bergstrom, 1998) ซึ่งในแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างไรและมากน้อยเพียงใดต่อการยอมรับงานที่ปรึกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชี ดังนั้น ข้อเสนอสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบตัวแปร คือ

- H2 :** ตัวแปรภายนอกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน
- H2a :** ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน
- H2b :** การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน

**H2c :** ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน

สำหรับการทดสอบข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนจากระบบย่อยหรือวงจรบัญชี ซึ่งจะวัดจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีที่มีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ในส่วนจากระบบย่อยหรือวงจรบัญชี มีความสัมพันธ์กับกรอบทฤษฎีของรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model<TAM>) (Igarria, Guimaraes & Davis, 1995) หรือไม่ ซึ่งข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบตัวแปร คือ

- H3 :** รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนจากระบบย่อยหรือวงจรบัญชี
- H3a :** การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนจากระบบย่อยหรือวงจรบัญชี
- H3b :** การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนจากระบบย่อยหรือวงจรบัญชี

โดยคาดว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้เกิดการยอมรับงานที่ปริกษาระบบ ERP จะเป็นลักษณะการผันแปรไปในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม ตัวอย่างเช่น การมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปริกษา**มากขึ้น**เท่าไรจะทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP **มากขึ้น**เท่านั้น และรวมทั้งคาดการณ์ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในส่วนของความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน ก็จะเป็นไปในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ จะผันแปรไปในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้งานยังมีความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์**มากขึ้น**เท่าไร จะทำให้การรับรู้ถึงการใช้งานได้ง่ายต่อระบบ ERP มี**มากขึ้น**เท่านั้น ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนจากระบบย่อยหรือวงจรบัญชี **มากขึ้น**ตามมามากอีกด้วย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เนื่องจากเป็นการเลือกตัวอย่างที่สามารถคำนวณโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือกอย่างชัดเจน โดยทราบขนาดของประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย

### 1. กลุ่มประชากรในส่วนของรัฐบาล

ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบการเงินการคลังภาครัฐ (Government Fiscal Management Information System) หรือที่รู้จักกันในชื่อว่า ระบบ GFMS โดยจะพิจารณาจากหน่วยงานที่ได้รับรหัสเบิกจ่ายและมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการใช้งานระบบ GFMS อันประกอบด้วย กระทรวง กรม ส่วนราชการที่ไม่สังกัดกระทรวงและกรม และหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ รวมทั้งสิ้น 228 หน่วยงานที่ได้รับรหัสเบิกจ่ายตามงบประมาณ (สำนักบริหารโครงการจัดการด้านการเงินการคลังเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์, 27 กรกฎาคม 2549) โดยที่ผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานหลัก (Key Users) หรือเป็นผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users) หรืออาจเป็นผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่ม แต่มีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องกับการติดตั้งและนำระบบ GFMS ไปใช้งาน ซึ่งที่ปรึกษาของระบบ GFMS จะจำแนกตามระยะการทำงานของโครงการติดตั้งและนำระบบ GFMS ไปใช้งาน

### 2. กลุ่มประชากรในส่วนของบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สำหรับประชากรในกลุ่มนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลโดยอ้างอิงตามรายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทมหาชนทั้งสิ้น 507 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 1 สิงหาคม 2549)

ดังนั้น การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ จะพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งกลุ่มข้อมูลที่จัดเก็บไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐบาล และ หน่วยงานภาคเอกชน ถือว่ามีคุณสมบัติที่เทียบเคียงกันได้ กล่าวคือ กลุ่มข้อมูลทุกกลุ่มใช้ระบบ ERP เหมือนกัน เพียงแต่แตกต่างกันที่การนำระบบย่อย (Module) มาใช้งานอาจไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ความต้องการและความจำเป็นในการใช้งานระบบย่อยของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน รวมทั้งขึ้นอยู่กับงบประมาณการจ่ายลงทุนที่แต่ละหน่วยงานมีไม่เท่ากันอีกด้วย แต่อย่างน้อยของแต่ละหน่วยงานจะต้องมีในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรมัธยฐาน หรือระบบย่อยที่สามารถเรียกชื่อเทียบเคียงและมีความสามารถเทียบเท่าระบบย่อยหรือวงจรมัธยฐานเป็นสำคัญ

ตารางที่ 3.1 : แสดงอัตราการตอบกลับของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มประชากรที่จัดเก็บ

กลุ่มประชากร	จำนวนที่ส่งไป		จำนวนที่ตอบกลับ		อัตรา การตอบกลับ
	หน่วยงาน	%	หน่วยงาน	%	%
กลุ่มประชากรในส่วนของ รัฐบาล	228	31.02%	93	58.49%	40.79%
กลุ่มประชากรในส่วนของ บริษัทเอกชนและบริษัทมหาชน ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย	507	68.98%	66	41.51%	13.02%
รวม	735	100.00%	159	100.00%	21.63%

จากตารางที่ 3.1 แสดงอัตราการตอบกลับของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มประชากรที่จัดเก็บ ซึ่งจะพบว่า หน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามยังหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 735 หน่วยงาน และได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 159 หน่วยงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มประชากรในส่วนของรัฐบาลจำนวน 93 หน่วยงานคิดเป็น 58.49% และกลุ่มประชากรในส่วนของบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 66 หน่วยงานคิดเป็น 41.51% และจะเห็นได้ว่า อัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มประชากรในส่วนของรัฐบาลต่อกลุ่มประชากรในส่วนของรัฐบาลทั้งหมด (44.71%) นั้นค่อนข้างสูงกว่าอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของกลุ่มประชากรในส่วนของบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่อกลุ่มประชากรในส่วนของบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมด (13.28%) เนื่องจากกลุ่มประชากรในส่วนของรัฐบาล ผู้วิจัยดำเนินการติดตามอย่างใกล้ชิด และผู้วิจัยเป็นบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานราชการอีกด้วย จึงทำให้การขอความอนุเคราะห์ในการกรอกข้อมูลได้รับความร่วมมือ ทั้งนี้ผู้วิจัยออกภาคสนามในการจัดเก็บด้วยตนเอง ส่วนแบบสอบถามที่ไม่ได้รับกลับคืนผู้วิจัยได้ติดตามด้วยวิธีการอื่น เช่น การส่งแบบสอบถามซ้ำ การใช้เครื่องมือสื่อสารในการติดตาม เป็นต้น แต่ก็ได้รับความร่วมมือน้อยมาก สำหรับกลุ่มประชากรในส่วนของบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยไม่ทราบชัดเจนว่าหน่วยงานใดใช้ระบบ ERP จึงได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมด ซึ่งได้รับการตอบกลับจำนวน 66 หน่วยงาน จากจำนวนทั้งสิ้น 507 หน่วยงาน



และเช่นกัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มติดตามด้วยการติดต่อโดยใช้เครื่องมือสื่อสารและไปพบหน่วยงานดังกล่าวด้วยตนเอง ซึ่งในบางครั้งจะได้รับคำตอบว่า ไม่ได้ใช้ระบบ ERP และบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจว่าระบบ ERP คืออะไรทั้งที่ตนเองใช้งานระบบ ERP อยู่ทุกวัน แต่หน่วยงานของตนเรียกชื่อระบบเป็นอย่างอื่น ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายจนผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษารูปแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ รวมทั้งยังใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับกลุ่มผู้ใช้งานระบบ ERP หลังจากนั้นจึงดำเนินการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติหรือความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริิษาระบบ ERP จากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้เลือกหรือกำหนดไว้ข้างต้น

#### 1. การพัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูล (Questionnaire Development)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษารูปแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบ ERP ในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรับัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการไปสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐบาลสำหรับระบบ GFMIS และ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสำหรับระบบ CU FINANCE หลังจากที่ได้ข้อมูลทั้งสองส่วนมาแล้วผู้วิจัยจึงดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามขึ้น และนำแบบสอบถามไปดำเนินการทดสอบ (Pre-Test) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) จำนวน 30 ชุด โดยจำแนกเป็นกลุ่มประชากรในส่วนของรัฐบาลจำนวน 20 หน่วยงาน ซึ่งได้รับการตอบกลับจำนวน 14 หน่วยงาน คิดเป็น 70% และกลุ่มประชากรในส่วนของบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 10 หน่วยงาน ซึ่งได้รับการตอบกลับจำนวน 6 หน่วยงาน คิดเป็น 60% และนำผลที่ได้ไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเที่ยง ความตรงและน่าเชื่อถือได้ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้งานจริงกับผู้ใช้งานระบบย่อยหรือวงจรับัญชีซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลแล้ว พบว่า ผู้กรอกแบบสอบถามต้องการให้เพิ่มคำถามหรือคำถามสำคัญเกี่ยวกับระบบ ERP เนื่องจากแต่ละหน่วยงานไม่ว่าภาครัฐบาลหรือบริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรียกชื่อระบบงานที่ใช้ไม่เหมือนกันแต่โครงสร้าง

ของระบบที่ทำงานอยู่เข้าข่ายความหมายที่เรียกว่าระบบ ERP ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

## 2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) และความถูกต้อง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยเมื่อนำเครื่องมือที่นำมาวัดหลาย ๆ ครั้ง ผลที่ได้จะต้องเหมือนกันหรือมีความสอดคล้องกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น การประเมินเพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า หากนำแบบสอบถามไปถามกลุ่มตัวอย่างคน ๆ เดียวกัน 2 ครั้ง จะได้รับคำตอบที่สอดคล้องกันในระหว่างเวลาที่ไม่ห่างกันมาก จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้

สำหรับ ความถูกต้อง (Validity) หรืออาจเรียกว่า ความตรง เป็นการประเมินว่าสิ่งที่วัดนั้นใช้สิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น คำถามของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นที่ยอมรับและได้มีการเผยแพร่ต่อสาธารณชนแล้ว ประกอบกับได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบ โครงร่างวิทยานิพนธ์แล้วซึ่งถือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ฉะนั้น แบบสอบถามของงานวิจัยนี้จึงมีความถูกต้องในระดับที่ผู้วิจัยยอมรับได้

ในการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) จำนวน 20 ชุด ที่จัดเก็บได้จาก 20 หน่วยงาน จากกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยการนำวิธีการหาสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยดำเนินการทดสอบทีละประเด็นของตัวแปร ซึ่งแสดงผลการคำนวณดังตารางที่ 3.2



ตารางที่ 3.2 : แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) โดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับงานวิจัย

ประเด็นของตัวแปร	Question From... To...	N of Items	Mean	Min. of Mean	Max. of Mean	Variance	Std. Deviation	Cronbach's Alpha
ความสามารถของที่ปรึกษา ที่มีต่อระบบ ERP	1 - 14	14	3.207	2.850	3.600	0.045	9.989	0.952
การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา	15 - 20	6	3.250	3.000	3.500	0.038	4.850	0.946
ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน	21 - 39	19	2.997	2.550	3.500	0.075	9.041	0.877
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี	40 - 47	8	3.306	2.850	3.600	0.053	4.796	0.932
การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี	48 - 54	7	2.971	2.700	3.350	0.079	3.563	0.787
ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชี จาก การยอมรับ ของผู้ใช้งานบัญชีต่อ งานที่ปรึกษาระบบ ERP	55 - 60	6	3.050	2.800	3.350	0.035	3.262	0.843

จากตารางที่ 3.2 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) โดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับงานวิจัย พบว่า ค่าของ

Cronbach's Alpha ของแต่ละประเด็นของตัวแปร มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับที่ผู้วิจัยสามารถยอมรับได้ในแต่ละประเด็นของตัวแปร

### 3. เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย (Research Instrument)

เครื่องมือที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก็คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของการไม่เข้าใจในคำถาม อีกทั้งผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถามยังสามารถพูดคุย อธิบายและให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่นำมาช่วยในขั้นตอนการแปลผลจากการวิจัยในครั้งนี้ได้

คำถามในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่ได้นำมาจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนมาก่อนหน้านี้ ทั้งในส่วนของความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา และความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน แต่เนื่องจากคำถามบางคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ปรับเปลี่ยนถ้อยคำในบางคำถามรวมทั้งเพิ่มเติมคำถามที่เห็นว่ามีความจำเป็นในการวิจัยในครั้งนี้ และทำการปรับเปลี่ยนระดับขั้น (Scale) ที่ใช้ในการวัดให้สอดคล้องกับงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยอาศัยการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) เป็นปัจจัยที่ช่วยในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของคำถาม สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ระบบ ERP)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับรายละเอียดของคำถามในส่วนต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ระบบ ERP)

สำหรับคำถามที่เป็นหัวใจหลักในการวัดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งคำถามออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวคิดและข้อสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ดังรูปภาพที่ 6 อันประกอบด้วย

**กลุ่มที่ 1** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP แต่ละคำถามจะใช้ค้นหาถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานที่ปรึกษาของที่ปรึกษาและผู้ใช้งานบัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP

ในส่วนงานระบบย่อยหรือวงจรมิติ และส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน โดยพิจารณาแยกออกเป็นแต่ละประเด็นและแต่ละประเด็นก็จะมีคำถามกำกับประเด็นที่ต้องการศึกษาและวิจัย อันประกอบด้วย

- ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP จะใช้คำถามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 14
- การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา จะใช้คำถามข้อที่ 15 ถึง ข้อที่ 20
- ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน จะใช้คำถามข้อมูลที่ 21 ถึงข้อที่ 39

กลุ่มที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน แต่ละคำถามจะใช้ค้นหาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานย่อยหรือวงจรมิติ โดยพิจารณาแยกออกเป็นแต่ละประเด็น ซึ่งประกอบด้วยคำถามกำกับประเด็นที่ต้องการศึกษาดังต่อไปนี้

- การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จะใช้คำถามข้อที่ 40 ถึงข้อที่ 47
- การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน จะใช้คำถามข้อที่ 48 ถึงข้อที่ 54

กลุ่มที่ 3 ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบย่อยหรือวงจรมิติจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP แต่ละคำถามจะยืนยันถึงความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบย่อยหรือวงจรมิติของผู้ใช้งานบัญชีจากการยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ซึ่งเป็นความสำเร็จหลังจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ซึ่งประกอบด้วยคำถามข้อที่ 55 ถึงข้อที่ 60 กำกับประเด็นที่ต้องการศึกษา

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบหรือไม่ก็ตาม ภายใต้ข้อสังเกตและความเห็นของผู้วิจัย อันประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่งาน เพศและอายุ การศึกษา ประเภทขององค์กร ประสบการณ์ทำงานและความรู้ความเข้าใจและความเกี่ยวข้องกับระบบ ERP ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตำแหน่งหน้าที่งาน เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพิจารณาถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่องานในระบบ ERP ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดตัวเลือกให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างชัดเจน จึงใช้วิธีให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอคำตอบตำแหน่งหน้าที่งานของตนแทน

**เพศและอายุ** เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพิจารณาถึงแนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามในเจตคติของแต่ละเพศ สำหรับอายุผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 5 ช่วง การแบ่งช่วงดังกล่าวอ้างอิงตามการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานบัญชี ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อายุของผู้ใช้งานบัญชีจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของผู้ใช้งานบัญชีมากน้อยเพียงใด

**การศึกษา** ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งช่วงการศึกษาของผู้ใช้งานบัญชีออกเป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในการแบ่งช่วงการศึกษาดังกล่าวเพื่อต้องการให้ครอบคลุมต่อการศึกษาของผู้ใช้งานบัญชี อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ใช้งานบัญชี โดยทั่วไปจะต้องจบการศึกษาทางการบัญชีหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงได้ดำเนินการสำรวจเพื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของสาขาที่จบระหว่างการศึกษาทางการบัญชีและสาขาที่เกี่ยวข้อง ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถของผู้ใช้งานบัญชีหรือไม่

**ประเภทขององค์กร** กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการสำรวจ สามารถจำแนกประเภทขององค์กรออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐบาล และหน่วยงานภาคเอกชน สำหรับหน่วยงานภาคเอกชนยังสามารถจำแนกออกเป็นอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้ ซึ่งความแตกต่างของแต่ละอุตสาหกรรมอาจมีความยากง่ายแตกต่างกัน อันจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถของผู้ใช้งานหรือไม่

**ประสบการณ์ทำงาน** สำหรับประสบการณ์ทำงาน ผู้วิจัยได้พิจารณาออกเป็น 3 ลักษณะ ประกอบด้วย การมีประสบการณ์ในการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์โดยทั่วไป การมีประสบการณ์ในการใช้งานเกี่ยวกับระบบ ERP และ การมีประสบการณ์โดยพิจารณาจากความถี่ในการใช้งานระบบ ERP ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การมีประสบการณ์ในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์โดยทั่วไปหรือระบบ ERP ก็ตาม หากมีประสบการณ์มากจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานระบบต่าง ๆ มีความสามารถเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบ ERP ซึ่งการแบ่งช่วงเวลาของประสบการณ์จะแบ่งออกเป็น 7 ช่วง ซึ่งการระบุถึงประสบการณ์จะจัดให้อยู่ระหว่างช่วงเวลาน้อยกว่า 1 ปี จนกระทั่งถึงการมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

**ความรู้ความเข้าใจและความเกี่ยวข้องกับระบบ ERP** ในส่วนของความรู้ความเข้าใจนั้น ผู้วิจัยต้องการทราบว่าผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับระบบ ERP โดยพิจารณาในส่วนของหลักการและการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งพิจารณาถึงแหล่งเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานอีกด้วยสำหรับการจำแนกกลุ่มผู้ใช้งานว่ามีความเกี่ยวข้องกับระบบ ERP ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนถึงความสามารถของผู้ใช้งานประเภทต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้งานหลัก (Key Users) และผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และเป็นการทดสอบว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ซึ่งได้กำหนดความสัมพันธ์ไว้ในข้อสมมติฐานแล้ว และจะใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติเพิ่มเติมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้  $t$  - test และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ การพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปรึกษาเพื่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน โดยทำให้ผู้ใช้งานบัญชีเกิดความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน (ในส่วนของงบบัญชี) การพิจารณาปัจจัยดังกล่าว จะใช้วิธีในการวัดระดับความเห็น โดยใช้เกณฑ์เทียบระดับของความเห็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับจะมีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP มากที่สุด

ระดับที่ 4 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP มาก

ระดับที่ 3 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ปานกลาง

ระดับที่ 2 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP น้อย

ระดับที่ 1 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP น้อยที่สุด

เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ นั้น ฉะนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละปัจจัยสำหรับแต่ละประเด็นของตัวแปร จำเป็นต้องคำนวณหาค่าพิสัยเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ ซึ่งถือเป็นค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสำหรับการใช้ในการวิเคราะห์ โดยนำค่าพิสัยที่คำนวณได้บวกกับค่าระดับความคิดเห็นแต่ละระดับ ก็สามารถใช้เป็นค่าระดับคะแนนเฉลี่ยในการวิเคราะห์

เปรียบเทียบได้ ซึ่งสูตรการคำนวณหาค่าพิสัยคือ จำนวนเกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นลบด้วยหนึ่ง แล้วจึงหารด้วยจำนวนเกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น ( $(X-1)/X$ ) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ค่าพิสัยเท่ากับ 0.8 (มาจาก  $(5 - 1) / 5$ ) เพราะฉะนั้น ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คือ

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.00 - 1.80 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 - 2.60 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP น้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 2.61 - 3.40 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.41 - 4.20 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 - 5.00 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP มากที่สุด