

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อองค์กรธุรกิจและถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการให้ข้อมูลเพื่อใช้ช่วยในการวางแผน การควบคุมและการตัดสินใจขององค์กรธุรกิจ แต่ปัญหาที่สำคัญก็คือความสำเร็จในการติดตั้งเพื่อทำให้ระบบการทำงานสามารถดำเนินงานได้จริง ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวมีความยากง่ายเพียงใด ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resources Planning) หรือที่เรียกกันว่าระบบ ERP นับเป็นระบบที่มีการบูรณาการขั้นสูง ดังนั้นจึงมีความยากในการติดตั้งและนำไปใช้จริง โดยเฉพาะในส่วนของระบบงานย่อยและ/หรือวงจรบัญชี ซึ่งเป็นระบบที่มีความจำเป็นต่อองค์กรและมักจะเป็นระบบย่อยแรก ๆ ที่องค์กรจะลงทุนเป็นจำนวนมาก และเมื่อนำมาใช้จริงจะส่งผลกระทบต่อปรับเปลี่ยน โครงสร้างและระบบการทำงานภายในองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน ดังนั้น การติดตั้งระบบ ERP จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญและ/หรือที่ปรึกษามาช่วยในการติดตั้งระบบ แต่ก็ไม่เสมอไปที่การติดตั้งจะประสบความสำเร็จ สืบเนื่องจากปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จดังกล่าว โดยเฉพาะการยอมรับในความรู้ความสามารถของบุคคลภายในองค์กรที่ได้รับผลกระทบต่อติดตั้งและนำระบบ ERP เข้าไปใช้งาน เพราะฉะนั้น จึงเป็นที่มาของทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP

ในบทนี้จะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัยจากการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

สรุปผลการวิจัย

ในการจัดเก็บและรวบรวมงานวิจัยในครั้งนี้มีหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 159 หน่วยงาน ซึ่งจำแนกเป็นหน่วยงานภาครัฐบาล (58.5%) และหน่วยงานภาคเอกชน (41.5%) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความร่วมมือที่ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐบาล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประสบปัญหาด้วยตนเอง กล่าวคือ หน่วยงานต่าง ๆ กล่าวถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อการให้ข้อมูล แต่บางหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ก็ให้ความร่วมมือที่ดีเกินความคาดหมาย กล่าวคือ ช่วยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานอื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและรู้ว่าหน่วยงานดังกล่าวใช้ระบบ ERP ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้หน่วยงานนั้น ๆ เป็นหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการส่งแบบสอบถามอยู่แล้ว

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีที่มีต่องานที่ปริกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยอาศัยกระบวนการทางสถิติ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลที่ได้รับจากข้อมูลพื้นฐานของบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคคล พบว่า ตำแหน่งหน้าที่งานของผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งทางบัญชีหรือไม่ ก็ตาม ทั้งที่เป็นของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชน ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรยอมรับงานที่ปริกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชี เพราะสามารถปฏิบัติงานได้ทุกคน ทั้งนี้เกิดจากได้รับการฝึกอบรมจนสามารถปฏิบัติงานได้จริง สำหรับอายุของผู้ใช้งานบัญชีนั้น พบว่า อายุของบุคลากรที่ทำงานในส่วนงานนี้ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชน ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 25-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงของวัยทำงานและสามารถเรียนรู้และรับรู้ต่อความซับซ้อนของระบบได้เป็นอย่างดีโดยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tong, Chee-Sing และ Raman (1996) สำหรับการศึกษาและสาขาวิชาที่จบนั้น ส่วนใหญ่เรียนจบระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชี-บัญชี ซึ่งเป็นบัญชีสายตรงทั้งที่เป็นของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนแต่จะมีสาขาวิชาอื่นเล็กน้อย รวมทั้งผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งหากเป็นหน่วยงานภาครัฐบาลจะอยู่ระหว่าง 1-9 ปี แต่หากเป็นหน่วยงานภาคเอกชนจะอยู่ระหว่าง 4-10 ปีและ 10 ปีขึ้นไปจะมีเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้ว่า หน่วยงานภาคเอกชนจะมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ค่อนข้างมากกว่าหน่วยงานภาครัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thompson et al. (1994) ว่าการมีทักษะการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์มากเท่าไรย่อมส่งผลทำให้การปรับเปลี่ยนเพื่อใช้ระบบใหม่ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและง่ายขึ้นเท่านั้น ดังนั้น หน่วยงานภาคเอกชนสามารถรับรู้และยอมรับต่อการนำระบบ ERP เข้ามาใช้งานได้ดีกว่าหน่วยงานภาครัฐบาล ซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อกรยอมรับงานที่ปริกษาระบบ ERP ได้ดีกว่าเช่นกัน

สำหรับการรู้จักกับระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีนั้น จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากจะรู้จักระบบ ERP จากการทำงานประจำที่ผู้ใช้งานปฏิบัติงานอยู่และหน่วยงานหรือองค์กรส่งเข้ารับการอบรมระบบงาน และอาจมีผู้ใช้งานบางส่วนต้องการทำความเข้าใจกับระบบ ERP มากยิ่งขึ้นก็จะดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมจากสื่อต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้งานบัญชีมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับขั้นของการรู้จักและเข้าใจในหลักการพอสมควรแต่ไม่ถึงขั้นของการประยุกต์เพื่อแก้ไขปัญหาและถ่ายทอดให้บุคคลอื่นได้สำหรับระบบ ERP ที่ใช้งานอยู่ ซึ่งอาจสืบเนื่องจากผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ ERP ค่อนข้างน้อยโดยส่วนใหญ่จะอยู่

ระหว่าง น้อยกว่า 1ปี - 2 ปี ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานที่อยู่ในหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนก็ตาม รวมทั้งความถี่ในการใช้งานเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ ERP มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ใช้งานบัญชีของหน่วยงานภาคเอกชนจะมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP มากกว่าหน่วยงานภาครัฐบาลโดยพิจารณาจากความบ่อยครั้งในการใช้งานของผู้ใช้งานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับที่ Igbaria et al. (1997) และ Thompson et al. (1994) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า หากผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะด้านที่ปฏิบัติงานอยู่มากเท่าไรจะเป็นตัวชี้วัดความแตกต่างต่อการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้นในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประสบการณ์ของผู้ใช้งานก็อาจเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานภาคเอกชนสามารถรับรู้และยอมรับต่อการนำระบบ ERP เข้ามาใช้งานได้ดีกว่าหน่วยงานภาครัฐบาล ซึ่งก็จะส่งผลต่อการยอมรับงานที่ปริกษาระบบ ERP ได้ดีกว่าด้วยเช่นกัน

2. ผลกระทบด้านความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยพิจารณาพร้อมกับประเด็นตัวแปรด้านที่ปริกษาเกี่ยวกับความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP พบว่า ความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ในระดับปานกลางถึงมากของทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานบัญชี ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น แสดงว่า ผู้ใช้งานบัญชีให้ความสำคัญต่อประเด็นความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP ทั้งที่เป็นผู้ใช้งานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งมีผู้ใช้งานส่วนน้อยที่เห็นความสำคัญของความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP ในระดับน้อยและในการวิเคราะห์ประเด็นความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP จากการให้ระดับความเห็นของผู้ใช้งานบัญชี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น แสดงว่า โดยรวมแล้วทุกประเด็นสำหรับความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้แล้วข้างต้น (Soh, Yap & Raman, 1992; Tong, Chee-Sing & Raman, 1996; Stratman & Roth, 2002; Vlahos & Ferratt, 1995)

สำหรับความคิดเห็นในประเด็นความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP ระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนนั้น มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยหน่วยงานภาคเอกชนให้ความสำคัญมากกว่าหน่วยงานภาครัฐบาล

3. ผลกระทบด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยพิจารณาพร้อมกับประเด็นตัวแปรด้านที่ปรึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ในระดับปานกลางถึงมากของทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานบัญชี ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น แสดงว่า ผู้ใช้งานบัญชีให้ความสำคัญต่อประเด็นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา ทั้งที่เป็นผู้ใช้งานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งมีผู้ใช้งานส่วนน้อยที่เห็นความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาในระดับน้อยและในการวิเคราะห์ประเด็นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา จากการให้ระดับความเห็นของผู้ใช้งานบัญชีพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น แสดงว่า โดยรวมแล้วทุกประเด็นสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีในระดับมาก ด้วยเช่นกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาแล้วข้างต้น (Ford, 1985; Sharma, 1997; Bloomfield & Danieli, 1995; Al-Mashari, Al-Mudimigh & Zairi, 2003; Bingi, Sharma & Godla, 1999; Wu & Wang, 2005; Soh, Yap & Raman, 1992)

สำหรับความคิดเห็นในประเด็นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนนั้น มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยหน่วยงานภาคเอกชนให้ความสำคัญมากกว่าหน่วยงานภาครัฐบาล

4. ผลกระทบด้านความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน

จากผลการวิเคราะห์ประเด็นความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน ซึ่งแยกพิจารณาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์ และด้านการมีกรอบองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการให้ระดับความเห็นของผู้ใช้งานบัญชีในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมในด้านความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น ค่าเฉลี่ยโดยรวมในด้านการมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น ค่าเฉลี่ยโดยรวมในด้านการมีกรอบองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น และโดยรวมของประเด็นความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น

แสดงว่า โดยรวมแล้วทุกประเด็นสำหรับความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีในระดับปานกลางถึงมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้แล้วข้างต้น (Thong, Hong & Tam, 2002; Igbaria et al., 1995; Jackson et al., 1997; Agarwal & Prasad, 1999; Thompson et al., 1994; Meadow et al., 1995)

สำหรับความคิดเห็นในประเด็นความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนนั้น มีความคิดเห็นที่เหมือนกัน ถึงแม้ค่าเฉลี่ยที่วิเคราะห์ได้จะมีความแตกต่างกันก็ตาม แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งหากเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้ใช้งานบัญชีของภาครัฐบาลและภาคเอกชนแล้ว จะพบว่า คุณสมบัติสามารถเทียบเคียงระหว่างกันได้ซึ่งอาจพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานที่ได้สรุปผลไว้

5. ผลกระทบประเด็นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ประเด็นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี จากการให้ระดับความเห็นของผู้ใช้งานบัญชี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น แสดงว่า โดยรวมแล้วทุกประเด็นสำหรับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้แล้วข้างต้น (Igbaria, Guimaraes, & Davis, 1995; Fishbein & Ajzen's, 1985; Chau, 1996; Mathieson, 1991; Igbaria et al., 1995; Davis, 1989)

สำหรับความคิดเห็นในประเด็นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชีระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนนั้น มีความคิดเห็นที่เหมือนกัน ถึงแม้ค่าเฉลี่ยที่วิเคราะห์ได้จะมีความแตกต่างกันก็ตาม แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีนัยสำคัญ

6. ผลกระทบประเด็นการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP

ในส่วนงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ประเด็นการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี จากการให้ระดับความเห็นของผู้ใช้งานบัญชี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น แสดงว่า โดยรวมแล้วทุกประเด็นสำหรับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปริกษาบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้แล้วข้างต้น (Igarria, Guimaraes, & Davis, 1995; Fishbein & Ajzen's, 1985; Chau, 1996; Mathieson, 1991; Igarria et al., 1995; Davis, 1989)

สำหรับความคิดเห็นในประเด็นการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชีระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนนั้น มีความคิดเห็นที่เหมือนกัน ถึงแม้ค่าเฉลี่ยที่วิเคราะห์ได้จะมีความแตกต่างกันก็ตาม แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีนัยสำคัญ

7. ผลกระทบด้านการนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ประเด็นความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาบบ ERP นั้น จากการให้ระดับความเห็นของผู้ใช้งานบัญชี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ข้างต้น แสดงว่า โดยรวมแล้วทุกประเด็นสำหรับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาบบ ERP ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและยอมรับต่องานที่ปริกษาบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีในระดับมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้แล้วข้างต้น (Markus & Tanis, 2000; Robey & Wishart, 1995; Huber, 1991; Nonaka, 1994; Robey & Wishart, 1995; Voss & Frohlich, 2002; Keil et al., 1998; Thong, 2001)

สำหรับความคิดเห็นในประเด็นความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาบบ ERP ระหว่าง

หน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนนั้น มีความคิดเห็นที่เหมือนกัน ถึงแม้ค่าเฉลี่ยที่วิเคราะห์ไว้จะมีความแตกต่างกันก็ตาม แต่เป็นความแตกต่างที่ไม่มีนัยสำคัญ

8. ผลกระทบจากความสัมพันธ์ของประเด็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP

จากผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันเอง โดยเฉพาะประเด็นตัวแปรความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP และประเด็นตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประเด็นตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาเป็นส่วนหนึ่งของประเด็นตัวแปรความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP จากผลการวิจัยข้างต้น

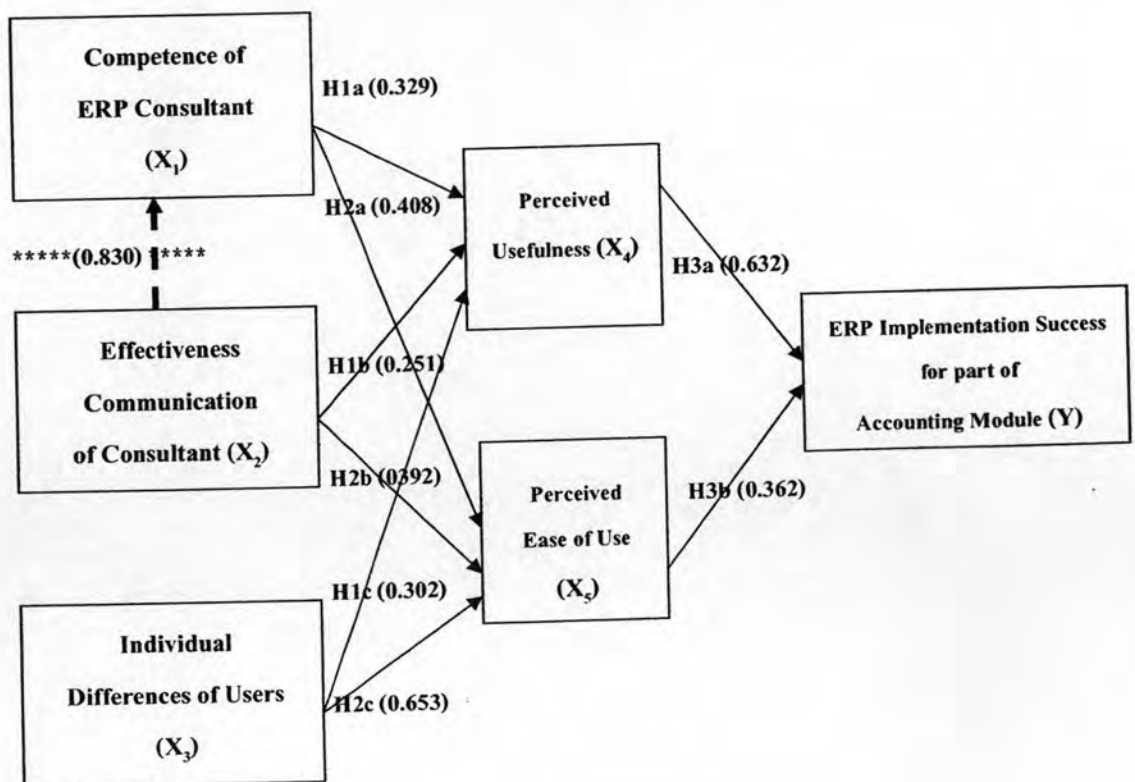
สำหรับการมีความสัมพันธ์และการมีอิทธิพลระหว่างประเด็นตัวแปรนั้น พบว่า ประเด็นตัวแปรความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP ประเด็นตัวแปรความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี และการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี และรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีก็มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP แต่ที่สำคัญก็คือ ประเด็นตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลอย่างมากซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ก็คือ ตัวแปรความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP ตัวแปรความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน และรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี และตัวแปรการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรภายนอก อันประกอบด้วย ตัวแปรความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP ตัวแปรการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพของที่ปรึกษา และตัวแปรความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ ในเชิงบวกทุกตัวแปรกับรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี อันประกอบด้วย ตัวแปรการรับรู้ถึง ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชีและตัวแปรการรับรู้ถึงความง่ายในการ ใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี และจะเห็นได้ว่า รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ก็มี ความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วน ของระบบย่อยบัญชี ในทิศทางเดียวกัน เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาแล้วข้างต้น (Igarria, Guimaraes, & Davis, 1995; Fishbein & Ajzen's, 1985; Chau, 1996; Mathieson, 1991; Igarria et al., 1995; Davis, 1989)

เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของความสัมพันธระหว่างตัวแปรภายนอก รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี และความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วน ของระบบย่อยบัญชี ในการทดสอบความสัมพันธระหว่างกัน ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้ แสดงได้จากรูปที่ 7

รูปภาพที่ 7 : แสดงค่า Pearson Correlation ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธระหว่างตัวแปรตาม กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการวิจัย



ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยที่ผู้วิจัยตั้งใจที่จะค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีที่มีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถเป็นบรรทัดฐานที่จะทำให้ที่ปริกษาสามารถประสบความสำเร็จในการติดตั้งระบบให้กับลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง และยังช่วยแนะนำให้กับผู้ใช้งานได้ทราบว่าคุณลักษณะของแต่ละบุคคลในการใช้งานระบบควรมีลักษณะอย่างไร จึงทำให้การปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ไม่ว่าจะเป็ระบบ ERP หรือระบบสารสนเทศอื่นก็ตาม ประสบผลสำเร็จได้อย่างดี อย่างไรก็ตามก็คิด ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเป็นการยืนยันว่าตัวแปรความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปริกษาจริง เนื่องจากผู้วิจัยได้แยกพิจารณาตัวแปรดังกล่าวตั้งแต่เริ่มแรกในการสร้างกรอบแนวคิด แต่ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งซึ่งกันและกัน และจากการศึกษางานวิจัยจำนวนมากก่อนดำเนินการวิจัยนั้น ผู้วิจัยพบว่า นักวิจัยจำนวนมากแยกพิจารณาตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปริกษาออกจากตัวแปรความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศ เพราะฉะนั้น เพื่อให้ความชัดเจนและแน่ใจว่า ตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปริกษาเป็นส่วนหนึ่งของตัวแปรความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP หรือไม่

ผู้วิจัยหวังว่า การค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการติดตั้งระบบสารสนเทศ จะได้มีผู้วิจัยอื่นสามารถดำเนินการค้นหาต่อไป เนื่องจากสภาพแวดล้อมในแต่ละวันทวีความรุนแรงและเกิดการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ย่อมมีปัจจัยอื่นที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งพร้อมที่จะทำให้เกิดการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานเกิดความล้มเหลวได้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ประเด็นตัวแปรหรือปัจจัยอื่นที่ควรพิจารณาในการดำเนินการศึกษาและวิจัยในครั้งต่อไปก็คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP สำหรับหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ในส่วนของผู้ใช้งานบัญชี เพื่อที่จะสามารถเปรียบเทียบและสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP ระหว่าง หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชน มีความเหมือนกันหรือแตกต่างกัน หรือไม่