

ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านการบัญชีและการเงิน
ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ
การดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย

The Success Factors of Using the Enterprise Resource Planning System in
Accounting and Finance Affecting the Change of the Accountants and Finance
Officers' Roles and Leading to the Efficient Operation of the Business
Enterprises in Thailand

อุบลวรรณ ขุนทอง*
Ubonwan Khunthong*
ศิริเดช คำสุพรหม**
Siridech Kumsuprom**
นพพร ศรีวรวิไล***
Nopporn Srivoravilai***

*นักศึกษานิพนธ์เอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*D.B.A. (Candidate), Doctor of Business Administration Program, Dhurakij Pundit University.

*E-mail: ubonwank@gmail.com, khubonwan@gmail.com

**ที่ปรึกษาหลัก รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** Ph.D. (Advisor), Vice Dean for Academic Affairs. DPU Accounting School. Dhurakij Pundit University.

***ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

***Ph.D. (Co - Advisor), Lecturer, Department of Management, Faculty of Business Administration, Dhurakij Pundit University.

บทคัดย่อ

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยระบบ ERP จะช่วยให้องค์กรสามารถบูรณาการการวางแผนและใช้ประโยชน์ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบ ERP ทางด้านบัญชีและการเงิน ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ซึ่งงานวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและระดับปฏิบัติการสำหรับหน่วยงานบัญชี และหน่วยงานการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีการนำระบบ ERP มาใช้งานไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวนทั้งสิ้น 8 บริษัท จากผู้ให้สัมภาษณ์ 13 ท่าน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาจัดทำเครื่องมือสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการทบทวนวรรณกรรม และได้จัดส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,320 ฉบับ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 308 คน โดยการใช้การวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง (SEM) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อยืนยันปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ 2 ด้านได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment) ประกอบด้วย การสื่อสาร การบริหารพนักงาน และ 2) ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ส่งผลให้นักบัญชีและนักการเงินเปลี่ยนแปลงบทบาท คือบทบาทผู้ให้คำปรึกษาภายในทางด้านการบัญชีและการเงินแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และบทบาทผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ การตอบสนองและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้สามารถใช้เวลาน้อยลงสำหรับการปิดงบการเงิน และการบริหารเงินสดมีความคล่องตัวขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้มีการวางแผนและตัดสินใจที่ดี องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี และผู้ใช้งานสามารถนำความรู้ที่ได้เป็นประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ประสิทธิภาพการดำเนินงาน บทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน

Abstract

The Enterprise resource planning system (ERP) is a tool that enables business organizations to increase their competitive advantages. It assists the organizations in most effectively integrating the planning and utilizing of enterprise resources. This dissertation aimed at studying the success factors of using the enterprise resource planning system in accounting and finance affecting the change of the accountants and finance officers' roles and being contributed to the efficient operation of the business enterprises in Thailand. The mixed method was used in this study. Qualitatively, the researcher in-depth interviewed 13 executives in the operational, middle-management, and top-management levels who worked for the accounting and finance departments of the 8 companies that has been registered in the Stock Exchange of Thailand, and has implemented the ERP system for at least 3 years. The result of the qualitative analysis was used for constructing the questionnaire being used as the quantitative research tool, in association with the literature review. 1,320 copies of questionnaires were distributed and 308 copies were completely answered. The Structural Equation Modeling (SEM.) was used in analyzing the quantitative data to confirm the success factors of using the enterprise resource planning system in two aspects including (1) the non-information system environment, which includes communication, employees management and 2) the information system environment, which includes the quality of system, the quality of information which has affected the changing roles of the accountants and finance officers, which includes internal consultant and involvement in information system development has been leading to the tangible and intangible effectiveness of the operations of the business enterprises in Thailand.

Keywords: Success factors of ERP Operational Efficiency, The change Role of the Accountants and Finance Officers' Roles

1. บทนำ

สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจขององค์กรปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับสถานการณ์การแข่งขันแบบไร้พรมแดน ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจ ความรวดเร็วในการปรับตัวเพื่อรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้องค์กรธุรกิจทั้งหลาย ต้องมีการปรับปรุงการบริหารงาน การควบคุมกำกับดูแล การตรวจสอบอย่างเข้มงวด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้และได้รับผลประโยชน์สูงสุดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ในขณะเดียวกันองค์กร ยังมีอุปสรรคในเรื่องระบบการทำงานภายในล่าช้า ความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลและไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้องค์กรมองไม่เห็นภาพรวมจึงทำให้ไม่สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา ดังนั้นจึงมีระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรอย่างสูงสุด โดยระบบ ERP และเป็นระบบสารสนเทศภายในองค์กรที่สามารถบูรณาการงานหลักต่างๆ ให้เชื่อมโยงได้ทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงินและการบริหารงานบุคคลเข้าด้วยกัน เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถรับรู้ข้อมูล หรือสภาพของกิจกรรมต่างๆ ที่กำลังดำเนินอยู่ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน การวางแผน และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Negai, Law & Wat, 2008)

เป็นอีกหนึ่งนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพของกระบวนการธุรกิจขององค์กร (Kemp & Low, 2008, McAdam & Galloway, 2005) โดยระบบ ERP จะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถบูรณาการกระบวนการปฏิบัติงานหลัก (Core Business Process) ขององค์กรให้เชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน ส่งผลให้การวางแผนและใช้ประโยชน์ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วรวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Forsait, 2003; Hitt, 2002, อรพรรณ คงมาลัย และ จิตกานต์ เตชแสนศิริ, 2552)

จากรายงานของ Standish Group Research พบว่า 90% ขององค์กรที่นำระบบ ERP มาใช้ ประสบปัญหากับความล่าช้าและเกิดค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณที่ตั้งไว้ (Umble, Haft & Umble, 2003) และมีองค์กรมากกว่า 50% ประสบความล้มเหลวในการนำระบบ ERP มาใช้ (Scheer & Habermann, 2000) ส่งผลให้ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ด้านการบัญชีและการเงิน 2) เพื่อศึกษาการใช้ระบบ ERP ด้านการบัญชีและการเงินส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและการเงิน 3) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงบทบาทดังกล่าวหลังจากใช้ระบบ ERP ด้านการบัญชีและการเงินส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย

2. การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยขอนำเสนอ 4 หัวข้อ ดังนี้ คือ 1) ทฤษฎีการวัดความสำเร็จของระบบ ERP 2) ทฤษฎีทรัพยากรองค์กรที่มีคุณค่า 3) การเปลี่ยนแปลงบทบาทของ

นักบัญชีและนักการเงินหลังนำระบบ ERP มาใช้
4) ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ
องค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทฤษฎีการวัดความสำเร็จของระบบ ERP

Delone & McLean, (1992, 2003) ได้พัฒนาตัวแบบความสำเร็จทางด้านสารสนเทศโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ 1) คุณภาพของระบบ 2) คุณภาพของข้อมูล 3) คุณภาพการบริการ 4) ความตั้งใจและการใช้งาน 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ 6) ผลประโยชน์สุทธิ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อระบบ ERP และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิชาการจำนวนมากได้นำตัวแบบของ Delone & McLean (1992, 2003) ไปประยุกต์ใช้

2.2 ทฤษฎีทรัพยากรองค์กรที่มีคุณค่า(RBV)

แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากร คือ สินทรัพย์ความสามารถ กระบวนการขององค์กร คุณลักษณะของธุรกิจ ข้อมูล ความรู้ ซึ่งถูกควบคุมโดยองค์กร นอกจากนั้นทรัพยากรและความสามารถขององค์กรในลักษณะที่เป็นสินทรัพย์ที่จับต้องได้และสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้นการที่องค์กรสามารถครอบครองทรัพยากรที่มีคุณค่า ยากต่อการลอกเลียนแบบ ทำให้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการดำเนินกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของผลการดำเนินงาน (Barney, 1991)

ตารางที่ 1 ตัวแปรความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้

แนวความคิด/ทฤษฎี	ตัวแปรความสำเร็จ	ข้อค้นพบ	ผู้วิจัย/ค.ศ.
การวัดความสำเร็จของระบบ ERP (DeLone & McLean, 1992, 2003)	- คุณภาพของระบบ - คุณภาพของสารสนเทศ - คุณภาพการบริการ	ทั้ง 3 ตัวแปรความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้ระบบ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร	Chien & Tsaur (2007); Hussein et al (2007); Hussein et al (2007); Wang (2008); Wei, Loong, Leong & Ooi (2009); Dezdar & Ainin (2010)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวความคิด/ทฤษฎี	ตัวแปรความสำเร็จ	ข้อค้นพบ	ผู้วิจัย/ค.ศ.
ทรัพยากรองค์กรที่มีคุณค่า (Resource Based Value: RBV)	- การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหาร	กำหนดเป็นกลยุทธ์สนับสนุนงบประมาณสร้างระบบหัวใจ	Holland & Light (2003); Jafari, Yusuff & Tang (2006); Sawah, Tharwat & Rasmy (2008); Wang & Chen (2006)
	- การสื่อสาร	วิธีการสื่อสารจากบนลงล่าง	
	- วัฒนธรรมองค์กร	การแบ่งปันความรู้และข้อมูลระหว่างหน่วยงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	
	- การบริหารพนักงาน	ผู้เข้าร่วมทีมงานและการให้ความรู้และการฝึกอบรมและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	
	- การบริหารโครงการ	กำหนดแผนโครงการผู้จัดการโครงการที่มีศักยภาพ	
	- การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร	ลดขั้นตอนการทำงาน	

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment) เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนหรือมีผลกระทบทางอ้อมต่อการใช้ระบบ ERP โดยใช้ทฤษฎีทรัพยากรองค์กรที่มีคุณค่าเป็นพื้นฐานประกอบด้วย 1.1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ได้แก่ การกำหนดเป็นแผนงานโครงการ และอนุมัติงบประมาณ ทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนับสนุนโครงการ 1.2) การสื่อสาร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารที่ผู้บริหารถ่ายทอดสู่ผู้ใช้งาน และทีมงานถ่ายทอดสู่ผู้ใช้งาน 1.3) วัฒนธรรมองค์กร

ได้แก่ การเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีความเอื้อเพื่อแผ้วถางด้านข้อมูลเพิ่มมากขึ้น 1.4) การบริหารพนักงาน ได้แก่ การคัดเลือกพนักงานเข้าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และการฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบอย่างเพียงพอ 1.5) การบริหารโครงการ ได้แก่ การคัดเลือกผู้จัดการโครงการ การกำหนดวัตถุประสงค์และแผนโครงการอย่างชัดเจน และ 1.6) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร ได้แก่ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการใช้ระบบ ERP โดยใช้ตัวแบบของ Delone & McLean (2003)

เป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย 2.1) คุณภาพของระบบ คือความยากง่ายในการใช้ระบบ ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของระบบ 2.2) คุณภาพของสารสนเทศ คือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ 2.3) คุณภาพการบริการ คือความน่าเชื่อถือ และการถ่ายโอนความรู้ของบริษัทที่ปรึกษา ระบบ

2.3 การเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชี และนักการเงินหลังนำระบบ ERP มาใช้

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร โดยเฉพาะการนำระบบ ERP เข้ามาใช้ ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการทำงานของทุกส่วนงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี (Forsaith, 2003) ส่งผลให้นักบัญชี และนักการเงินต้องมีการปรับตัวเพิ่มมากขึ้น และทำงานในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตนเองและองค์กร

เมื่อองค์กรนำระบบ ERP เข้ามาใช้ภายในองค์กร ส่งผลกระทบให้นักบัญชีและนักการเงินต้องปรับตัวเพื่อรองรับการนำระบบ ERP มาใช้ คือการเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางด้านบัญชีแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร (Newman, 2003; Russell, 1999) การเป็นผู้ตรวจสอบภายในทางด้านข้อมูลสารสนเทศ (Gopalan, 2012; Sia, 2002) การเป็นนักวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Newman, 2003; Russell, 1999) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Forsaith, 2003; Newman, 2003) และการเป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ (Newman, 2003; Russell, 1999)

2.4 ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

ระบบ ERP เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลไว้

ในฐานข้อมูลเดียวกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ส่วนใหญ่ได้แก่ 1) ข้อมูลสารสนเทศเกิดขึ้นแบบทันทีทันใด 2) ข้อมูลสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น 3) การบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งตามแนวคิดของ Poston & Grabski (2000, 2001) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบริษัทที่มีการนำระบบ ERP มาใช้และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและแบ่งผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่จับต้องได้ คือผลตอบแทนที่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น การเพิ่มความเร็วในการประมวลผลข้อมูล การใช้ระยะเวลาลดน้อยลงในการปิดงบการเงิน ในการส่งมอบสินค้า และการสั่งซื้อสินค้า รวมถึงการจัดการเงินสดให้มีความคล่องตัวขึ้น 2) ผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้ คือผลตอบแทนที่ไม่สามารถวัดค่าเป็นตัวเงินได้ หรือยากแก่การประเมินค่าได้ เช่น ภาพลักษณ์ขององค์กร การตัดสินใจที่ดีขึ้น ความน่าเชื่อถือของรายงานความก้าวหน้าในอาชีพ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

3. วิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งวิธีการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อใช้สำหรับการค้นหาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร 2) การพัฒนาแบบสอบถาม 3) การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อใช้สำหรับการยืนยันปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้กรณีศึกษา ทั้งสิ้น 8 บริษัท ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ โดยใช้การ

สัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติงานในการนำระบบ ERP มาใช้ จำนวนทั้งสิ้น 13 คน

3.2 การพัฒนาแบบสอบถาม

จากการทบทวนวรรณกรรมและข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดนโยบาย หน้าที่ความรับผิดชอบ การบริหารงบประมาณ และการบริหารพนักงาน ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อองค์กรทางด้านผลตอบแทนที่จับต้องได้และผลตอบแทนที่ไม่สามารถจับต้องได้

3.3 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรคือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและนำระบบ ERP มาใช้งานไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 1,320 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 308 คน การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรการคำนวณหาตัวอย่างประชากรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ด้วยความเชื่อมั่น 95% ทั้งนี้แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์มีจำนวน 308 ชุด เป็นร้อยละ 23.33% ของแบบสอบถามทั้งหมด ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยการวิเคราะห์รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์

(Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อช่วยทดสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามทฤษฎี (Theoretical Model) และข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ผลการศึกษา

ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณดังต่อไปนี้

4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ จำนวน 8 บริษัท โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสถาบันการเงิน และ กลุ่มที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยมีผลสรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางสรุปความเหมือนและความต่างของตัวแปรความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ (จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร)

ตัวแปรความสำเร็จ	กลุ่มสถาบันการเงิน	กลุ่มที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	ความเหมือน	ความต่าง
1. ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment)				
1.1 การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหาร	- จัดตั้งเป็นโครงการ - สนับสนุนงบประมาณ - ติดตามและประเมิน - แรงจูงใจเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน	- จัดตั้งเป็นโครงการ - สนับสนุนงบประมาณ - ติดตามและประเมิน - แรงจูงใจไม่เป็นตัวเงิน	- จัดตั้งเป็นโครงการ - สนับสนุนงบประมาณ - ติดตามและประเมิน - สร้างแรงจูงใจ	
1.2 การสื่อสาร	- รูปแบบจากบนลงล่าง	- รูปแบบจากบนลงล่าง - ตั้งหน่วยงานประสานงาน	- รูปแบบจากบนลงล่าง	ตั้งหน่วยงานประสานงานทีมงานกับหน่วยงาน
1.3 วัฒนธรรมองค์กร	- การเปิดเผยข้อมูล - การแบ่งปันข้อมูล	- การแบ่งปันข้อมูล - การทำงานเป็นทีม	สังคมแห่งการแบ่งปันข้อมูล และการทำงานเป็นทีม	
1.4 การบริหารพนักงาน	- ผู้เข้าร่วมกับทีมงาน - ผู้ใช้ระบบ	- ผู้เข้าร่วมกับทีมงาน - ผู้ใช้ระบบ	- ผู้เข้าร่วมทีมงาน - ผู้ใช้ระบบ	
1.5 การบริหารโครงการ	- ผู้จัดการโครงการ	- ผู้จัดการโครงการ	- ผู้จัดการโครงการ	
1.6 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร	- ลดขั้นตอนการทำงาน - ปรับเปลี่ยนการทำงาน	- การสร้างต้นแบบ - การวิเคราะห์กระบวนการทำงานก่อนขึ้นระบบ	ปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับระบบ ERP	- การสร้างต้นแบบ - การวิเคราะห์กระบวนการทำงานก่อนขึ้นระบบ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรความสำเร็จ	กลุ่มสถาบันการเงิน	กลุ่มที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	ความเหมือน	ความต่าง
2. ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment)				
2.1 คุณภาพของระบบ	- ข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ - เชื่อมต่อกับระบบย่อยได้	- สะดวกในการเข้าถึง - เชื่อมต่อกับระบบย่อยได้	- ข้อมูลปัจจุบัน เชื่อถือได้ - สะดวกในการเข้าถึง - เชื่อมต่อกับระบบย่อยได้	
2.2 คุณภาพของสารสนเทศ	- การตรวจสอบ - รายงานไม่ตรงตามความต้องการ	- รายงานเป็นมาตรฐานแต่ไม่ตรงกับความต้องการ - จัดทำรายงานภายนอกระบบ	- รายงานไม่ตรงตามความต้องการ - การตรวจสอบ	มีการนำข้อมูลออกจากระบบเพื่อจัดทำรายงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ
2.3 คุณภาพการให้บริการของบริษัทที่ปรึกษา	บริษัทที่ปรึกษามาจากภายนอกและมีอาชีพ	บริษัทที่ปรึกษามาจากภายนอกและมีอาชีพ	บริษัทที่ปรึกษามาจากภายนอกและมีอาชีพ	
3. บทบาทของนักบัญชีและนักการเงินหลังใช้ระบบ ERP	- ที่ปรึกษากายใน - ผู้ตรวจสอบสารสนเทศ - นักวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก - ผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน - ผู้ร่วมพัฒนาระบบ	- ที่ปรึกษากายใน - ผู้ตรวจสอบสารสนเทศ - นักวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก - ผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน - ผู้ร่วมพัฒนาระบบและประเมิน	- ที่ปรึกษากายใน - ผู้ตรวจสอบสารสนเทศ - นักวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก - ผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงาน - ผู้ร่วมพัฒนาระบบ	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรความสำเร็จ	กลุ่มสถาบันการเงิน	กลุ่มที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	ความเหมือน	ความต่าง
4. ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน				
4.1 ผลตอบแทนที่จับต้องได้	- ขั้นตอนการทำงานลดลง - ลดระยะเวลาการปิดงบการเงิน	- ขั้นตอนการทำงานลดลง - ลดระยะเวลาการปิดงบการเงิน	- ขั้นตอนการทำงานลดลง - ลดระยะเวลาการปิดงบการเงิน	
4.2 ผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้	- องค์กร มีการวางแผนที่ดี รายงานที่น่าเชื่อถือ - ความก้าวหน้าในอาชีพ	- องค์กร มีการวางแผนที่ดี รายงานที่น่าเชื่อถือ - ความก้าวหน้าในอาชีพ	- องค์กร มีการวางแผนที่ดี รายงานที่น่าเชื่อถือ - ความก้าวหน้าในอาชีพ	

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment) ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารขององค์กรจะต้องให้การสนับสนุนโดยกำหนดเป็นแผนงานและจัดตั้งเป็นโครงการ ERP พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านทรัพยากรต่างๆ อาทิ งบประมาณ บุคลากร 2) การสื่อสารองค์กรใช้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง และมีการตั้งหน่วยงานประสานงานเพื่อประสานงานระหว่างผู้ใช้งานและทีมงาน 3) วัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรที่มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม 4) การบริหารพนักงาน องค์กรต้องจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านธุรกิจและ IT เพื่อเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานติดตั้งระบบ ERP มีการจัดเตรียมตารางการฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งานโดยมีการฝึกอบรมทั้งที่ห้องปฏิบัติการและสถานที่ทำงานพร้อมทั้งให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการประเมินระบบ 5) การบริหารโครงการ

องค์กรแต่งตั้งผู้จัดการโครงการที่มีความรู้และความสามารถทางด้านธุรกิจและ IT เป็นผู้ดูแลควบคุมและประเมินโครงการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ 6) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร องค์กรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ ERP นอกจากนั้นการนำระบบ ERP มาใช้ทำให้องค์กรลดขั้นตอนในการทำงาน ข้อมูลมีการเชื่อมโยงทั่วทั้งองค์กรส่งผลให้ผู้บริหารได้รับนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) ประกอบด้วย 1) คุณภาพของระบบ ระบบ ERP มีการประมวลผลและให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันและน่าเชื่อถือ รวมทั้งเป็นระบบที่มีการทำงานเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่นๆ ในองค์กรได้อย่างสะดวก 2) คุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศที่มาจากระบบ ERP จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของที่มาของสารสนเทศ และต้องทำความเข้าใจกับ

สารสนเทศก่อนที่จะนำไปประกอบการตัดสินใจ นอกจากนั้นรายงานที่ได้จากระบบมีความถูกต้อง แต่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร 3) ด้านคุณภาพการให้บริการทางด้านระบบ ERP จากผู้จำหน่ายหรือที่ปรึกษาระบบ องค์กรต้องคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษาแบบที่มีความรู้ ความสามารถและ เป็นมืออาชีพในการติดตั้งระบบ ERP รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ปัญหาและถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน

ส่วนที่ 2 การเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินหลังจากนำระบบ ERP มาใช้

หลังจากองค์กรนำระบบ ERP มาใช้ พบว่านักบัญชีและนักการเงินมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทดังนี้ 1) เป็นผู้ให้คำปรึกษาภายในทางด้านการบัญชีและการเงินแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร 2) เป็นผู้ตรวจสอบภายในทางด้านข้อมูลสารสนเทศ 3) เป็นนักวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ 4) เป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ อาทิ การออกแบบรายงานต่างๆ 5) เป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

หลังจากองค์กรนำระบบ ERP มาใช้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่จับต้องได้ (Tangible Benefit) องค์กรมีการตอบสนองและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้สามารถลดขั้นตอนการทำงาน และใช้เวลาในการปิดงบการเงิน การสั่งซื้อ น้อยลง รวมทั้งสามารถบริหารจัดการเงินสดให้มีความคล่องตัวขึ้น 2) ผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Benefit) องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี รายงานทางการเงินมี

ความน่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้องค์กรมีการวางแผนและตัดสินใจที่ดี และผู้ใช้งานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสามารถนำความรู้ที่ได้เป็นประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอนาคตต่อไป

4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 308 คน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 41.60 ผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ 32.80 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการ ร้อยละ 22.10 และกลุ่มธุรกิจการเงิน ร้อยละ 21.10

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

ในการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน มีความจำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรม หากพบว่าข้อมูลไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ ผู้วิจัยจำเป็นต้องปรับ เพื่อให้องค์ประกอบที่ใช้ในการวิเคราะห์มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยผู้วิเคราะห์จะต้องทำการตรวจสอบดังนี้ คือ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง (Convergent validity) 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) 3) โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural model) ของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง (Convergent Validity)

เป็นความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้องของโครงสร้างของข้อคำถาม (item) ในแต่ละองค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่า องค์ประกอบน้ำหนัก (Factor loading) ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 โดยในงานวิจัยในครั้งนี้ ทำการตรวจสอบ 4 องค์ประกอบ

ตารางที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง (Convergent Validity)

ปัจจัย	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment)	
1.1. การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหารขององค์กร	0.79
1.2. การสื่อสาร	0.91
1.3. วัฒนธรรมองค์กร	0.87
1.4. การบริหารพนักงาน	0.96
1.5. การบริหารโครงการ	0.84
1.6. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร	0.85
2. ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment)	
2.1. คุณภาพของระบบ	0.90
2.2. คุณภาพของสารสนเทศ	0.91
2.3. คุณภาพการให้บริการของบริษัทจัดจำหน่ายระบบหรือบริษัทที่ปรึกษาระบบ	0.83
3. บทบาทการเปลี่ยนแปลงของนักบัญชีและนักการเงินหลังนำระบบ ERP มาใช้	1.00
4. ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร	
4.1. ผลตอบแทนที่จับต้องได้	1.00
4.2. ผลตอบแทนที่ไม่สามารถจับต้องได้	0.82

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้องในทุกองค์ประกอบ เพราะทุกองค์ประกอบมีค่าเกิน 0.7

ขั้นที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

ในการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก เพื่อใช้ในการพิจารณาผลกระทบหรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์

ประกอบในโมเดล โดยสิ่งสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาการตรวจสอบเชิงจำแนก คือค่าความสัมพันธ์ (correlation) ระหว่างปัจจัย จะต้องมีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.85 (Kline 1998; 2005) ถ้ามีความสัมพันธ์ระหว่าง 0.9 ถึง 1.00 (Anderson & Garbing, 1988; Hair et al, 2006) แนะนำให้นำองค์ประกอบมารวมกันหรือตัดทิ้ง เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคือค่า The average variance

extracted (AVE) สำหรับ 2 องค์ประกอบ จะต้อง
มีค่ามากกว่า r^2

ตารางที่ 4 การตรวจสอบความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

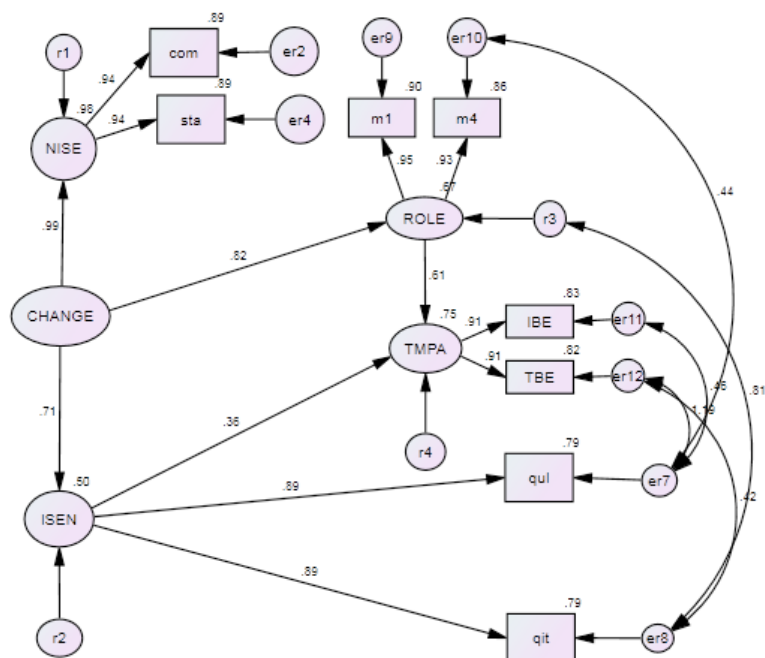
องค์ประกอบ	ค่า AVE	r^2
CHANGE	0.766	0.6724
ROLE	0.874	
CHANGE	0.781	0.6084
TMPA	0.819	
ROLE	0.885	0.6561
TMPA	0.819	

เมื่อพิจารณาค่า AVE ในตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบ CHANGE ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment) และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) มีความสัมพันธ์เกิน 0.85 ทำให้ต้องรวมทั้ง 2 ปัจจัยเป็น ปัจจัยทางด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร (CHANGE) ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hopwood (1987) และ การเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน (ROLE) ที่ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงระบบ ERP และส่งผลให้นักบัญชีและนักการเงินมีการเปลี่ยนแปลงบทบาท นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาค่า AVE ของ องค์ประกอบ CHANGE และ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ (TMPA) องค์ประกอบการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน (ROLE) และ ผลกระทบ

ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ (TMPA) มีค่ามากกว่า r^2 แสดงว่าทุกองค์ประกอบ ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงจำแนก

ขั้นที่ 3 โมเดลสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชี และนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย

จากโมเดลสมการเชิงโครงสร้างเป็นการแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์หลายๆ ปัจจัยพร้อมๆ กัน โดยใช้วิธีประมาณการแบบ Maximum Likelihood (ML) รวมทั้งมีการใช้วิธี bootstrapping method เพื่อที่จะวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเมื่อมีการขยายจำนวนข้อมูลตัวอย่างให้มากขึ้น เพื่อให้การคำนวณมีความแม่นยำมากขึ้น ดังภาพที่ 1



$r^2 = 20.658$, $df=14$, $p = 0.111$, $GFI = 0.984$, $CFI = 0.997$, $RMSEA = 0.039$, $r^2 / df = 1.48$

ภาพที่ 1 โมเดลสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย

ตารางที่ 5 ค่าสถิติต่างๆ ในการตรวจสอบโมเดลการวัด เปรียบเทียบก่อนปรับและหลังปรับ

ค่าสถิติในการทดสอบ	ค่าสถิติใน โมเดล (ก่อนปรับ)	ค่าสถิติใน โมเดล (หลังปรับ)	เกณฑ์ใน การ พิจารณา	ผลการ พิจารณา
ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ที่ df	469.572 df=21	20.658 df=14	< 2	ผ่านเกณฑ์
ระดับความน่าจะเป็น (Probability Level)	0.00	0.111	p> 0.05	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	0.723	0.984	GFI> 0.90	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI)	0.828	0.997	CFI> 0.90	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ RMSEA	0.264	0.039	RMSEA< 0.05	ผ่านเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทยพบว่า โมเดลสมมุติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตามคือ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรหลังนำระบบ ERP มาใช้ (TMPA) 75% แสดงว่า ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP เกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (NISE) โดยให้ความสำคัญตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่จะต้องมีการวางแผน และกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินโครงการอย่างชัดเจน โดยต้องให้ความสำคัญด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในและทีมงานของระบบ และการบริหารพนักงานได้แก่ ผู้ที่มีส่วนร่วม

ในโครงการติดตั้งระบบ ERP และบุคลากรผู้ใช้งานระบบ 2) ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (ISEN) ประกอบด้วยคุณภาพของระบบ ต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็ว และคุณภาพของสารสนเทศ ให้สารสนเทศที่มีความถูกต้อง ส่งผลให้นักบัญชีและนักการเงินเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำทางด้านบัญชีและการเงินแก่หน่วยงานต่างๆ และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อองค์กรธุรกิจในประเภทผลตอบแทนที่จับต้องได้ และผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้

5. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยปริมาณ พบว่า

- 5.1. ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ ประกอบด้วย 1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ ให้มีความสำคัญในการบริหารพนักงาน

และ การสื่อสาร 2) ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment)

5.1.1) การบริหารพนักงาน สามารถแบ่งการวิเคราะห์ได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1) บุคลากรผู้มีส่วนร่วมในโครงการ และ 2) บุคลากรผู้ใช้งานระบบ สำหรับผู้มีส่วนร่วมในโครงการควรจะต้องเป็น บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ ERP สามารถประสานงานระหว่างผู้ใช้งานและฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ ERP ได้เป็นอย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับหลักการของระบบ ERP มีความเข้าใจกระบวนการทำงานและความต้องการขององค์กร และสามารถถ่ายทอดความต้องการขององค์กรให้กับที่ปรึกษาในการวางระบบ ERP ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน สำหรับบุคลากรที่เป็นผู้ใช้งานระบบนั้นต้องเป็น บุคลากรได้รับการฝึกอบรมควบคู่กับรายละเอียดของระบบ ERP ทั้งด้านภาพรวมและที่จะใช้ทำงานจริง มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความต้องการในกระบวนการทำงานขององค์กรให้กับฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ ERP เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการถ่ายโอนข้อมูลเข้าระบบ ERP และสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานย่อยได้ครบถ้วน และ มีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ ERP และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Esteves & Pastor

(2001), Gargeya & Brady (2005), Harrison (2004), Kim, Lee & Gosain (2005), Nah et al. (2001), Wagner & Antonucci (2004) และ Zhang et al. (2005) ที่ได้ระบุไว้ว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบตั้งแต่ในช่วงของขั้นตอนการพัฒนาระบบและการติดตั้งระบบโดยตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ จะนำไปสู่การเตรียมพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและยอมรับระบบ ERP นอกจากนั้น การให้การอบรมเกี่ยวกับระบบ ERP จะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงานของระบบ ERP และช่วยให้ผู้ใช้งานมีความรู้ขั้นต้นที่จะสามารถช่วยแก้ปัญหาในระบบ ERP ได้ด้วยตนเอง

5.1.2) การสื่อสาร ระบบ ERP ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรมีความสะดวก รวดเร็ว องค์กรมีกระบวนการหรือวิธีการในการสื่อสารการศึกษาและความคาดหวังในระบบ ERP องค์กรมีการจัดตั้งหน่วยงานประสานงาน เพื่อช่วยในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและองค์กรเพื่อให้ได้รับความสนับสนุนจากทุกคนในองค์กร นอกจากนั้นองค์กรมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ e-mail เกี่ยวกับการติดตั้งระบบ ERP ในหน่วยงานขององค์กร และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Esteves & Pastor (2001), Gargeya & Brady (2005), Harrison (2004), Jafari, Yusuff & Tang (2006), Kamhawi (2007), Kim, Lee & Gosain (2005), Sawah, Tharwat & Rasmy (2008), และ Wagner & Antonucci (2004)

ที่ได้ระบุไว้ว่า ระบบ ERP ทำให้เกิดมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจและคุ้นเคยได้ง่าย ระบบ ERP สร้างมาตรฐานที่ใช้โดยบุคคลทั่วทั้งองค์กร และช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment)

5.2.1) คุณภาพของสารสนเทศ เมื่อนำระบบ ERP มาใช้ องค์กรต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการได้มาซึ่งสารสนเทศ และต้องทำความเข้าใจกับสารสนเทศที่ได้รับมาจากระบบมีความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนเสมอ จึงจะนำไปประกอบการตัดสินใจหรือใช้งานใดๆ รายงานที่ได้รับจากระบบ มีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการแต่ไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริหารระดับสูง และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeLoan & McLean (1992), Livari (2002), DeLoan & McLean (2003), Gable et al. (2003), Zhang et al. (2004), Ching et al. (2006), Jafari, Yusuff & Tang (2006), Chien & Tsau (2007), Ifinedo (2007), Chung et al. (2009) ที่ได้ระบุไว้ว่า คุณภาพของสารสนเทศจะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของแหล่งที่มาของข้อมูล รวมถึงข้อมูลสารสนเทศจะต้องมีความครบถ้วน สมบูรณ์ และรายงานที่ได้รับต้องมีความถูกต้อง

5.2.2) คุณภาพของระบบ ระบบ ERP ได้ถูกพัฒนาให้มีความสะดวกในการเข้าถึง ให้ข้อมูลถูกต้องและมีความเป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือได้ โดยเป็นระบบ ERP ที่ถูกพัฒนาให้ใช้งานง่ายมีฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ และสามารถทำงานบูรณาการและเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่นๆ ได้อย่างสะดวก และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeLoan & McLean (1992), DeLoan & McLean (2003), Gyampah (2004), Kamhawi (2007) ที่ได้ระบุไว้ว่า ระบบ ERP เป็นระบบที่พัฒนาให้มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลที่ได้รับจากการประมวลผลของระบบมีความเป็นปัจจุบันเชื่อถือได้ และมีฟังก์ชันการใช้งานที่ตรงตามความต้องการ และสามารถทำงานบูรณาการเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่นๆ ได้

5.2. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้

5.2.1.) วัฒนธรรมองค์กร ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ Weiling & Wei (2007), พยัต วุฒิรงค์ (2552) ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่า การแบ่งปันความรู้และการบูรณาการความรู้ต้องเกิดจากการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานหรือบุคลากรภายในหน่วยงาน

5.2.2) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน โดย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552) ที่พบว่าหน่วยงานหรือองค์กร มีกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับกระบวนการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน จึงต้องปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ของระบบ SAP ให้เข้ากับกระบวนการทำงานขององค์กรมากกว่าจะเลือกปรับกระบวนการทำงานขององค์กร

5.2.3) การบริหารโครงการ ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ นริศรา วิเศษฐสมิต (2549), ชาญยุทธ์ จันทรประสงค์ (2550), Esteves & Pastor (2001), Gargeya & Brady (2005), Harrison (2004), Jafari, Yusuff & Tang (2006), Kamhawi (2007), Kim, Lee & Gosain (2005), Sawah, Tharwat & Rasmy (2008), Sehali (2000), Stratman & Roth (2002) และ Wagner & Antonucci (2004)) ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของบริษัทกรณีศึกษา พบว่า การบริหารโครงการจะให้ความสำคัญ ผู้จัดการโครงการ โดยเป็นบุคลากรประจำภายในองค์กรของแต่ละหน่วยงานซึ่งจัดอยู่ในการบริหารพนักงาน

5.2.4) การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหารขององค์กร ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ Esteves & Pastor (2001), Gargeya & Brady (2005),

Harrison (2004), Holland, Light (2002), Jafari, Yusuff & Tang (2006), Kamhawi (2007), Kim, Lee & Gosain (2005), Markus et al., (2000), Parr & Shanks (2002), Sawah, Tharwat & Rasmy (2008), Sehali (2000) และ Wagner & Antonucci (2004) ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงในช่วงของโครงการติดตั้งระบบ ERP จะให้นโยบายเป็นภาพรวมเท่านั้น ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการสนับสนุนและติดตามความก้าวหน้าของโครงการ

5.2.5) คุณภาพการให้บริการทางด้านระบบ ERP จากผู้จัดจำหน่ายหรือบริษัทที่ปรึกษาในการวางระบบ ERP ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ นริศรา วิเศษฐสมิต (2549), ชาญยุทธ์ จันทรประสงค์ (2550), อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ (2552), Esteves & Pastor (2001), Gargeya & Brady (2005), Harrison (2004), Jafari, Yusuff & Tang (2006), Kamhawi (2007), Kim, Lee & Gosain (2005), Sawah, Tharwat & Rasmy (2008), Sehali (2000) และ Wagner & Antonucci (2004)) ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่า บริษัทที่ปรึกษาระบบ จะทำงานควบคู่ไปกับหน่วยงานที่ดูแลระบบสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งเป็นพนักงานประจำขององค์กร

5.3 บทบาทของนักบัญชีและนักการเงินที่เปลี่ยนแปลงหลังองค์กรนำระบบ ERP มาใช้

หลังจากองค์กรนำระบบ ERP ทางด้านบัญชีและการเงินมาใช้ส่งผลให้นักบัญชีและนักการเงินมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทจากเดิม ได้แก่ บทบาทเป็นที่ปรึกษาภายในแก่หน่วยงานต่างๆ และบทบาทการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ที่ปรึกษาภายในแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร

นักบัญชีและนักการเงินมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทโดยต้องเป็นผู้ที่ตอบคำถามเกี่ยวกับการบันทึกรายการบัญชี และการเงินเพิ่มมากขึ้น และต้องเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีการสอนงานทางด้านบัญชีและการเงินแก่หน่วยงานต่างๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานบัญชีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Russell (1999) และ Newman (2003)

2) ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักบัญชีและนักการเงินต้องมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ หรือมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อถ่ายทอดความต้องการของตนเองตั้งแต่เริ่มต้นพัฒนาระบบ อาทิ เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดผังบัญชีและการกำหนดรหัสต่างๆ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการออกแบบรายงานต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Forsaith (2003) และ Newman (2003)

5.4 ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ สามารถแบ่งผลตอบแทนเป็น 2 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่

องค์กรจับต้องได้ และผลตอบแทนที่องค์กรจับต้องไม่ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.4.1 ผลตอบแทนที่จับต้องได้ การนำระบบ ERP ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ข้อมูลที่แสดงผลมีความถูกต้องและแม่นยำ สามารถปรับปรุงการจัดการเงินสดให้คล่องตัวขึ้น กระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้น เห็นได้จากองค์กรสามารถลดระยะเวลาการปิดงบการเงินประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปีให้เร็วขึ้น ลดระยะเวลาการสั่งซื้อให้เร็วขึ้น ลดระยะเวลาการส่งมอบสินค้าให้เร็วขึ้น ปรับปรุงระดับสินค้าคงคลังให้ลดต่ำลง ลดต้นทุนการดำเนินงานและสามารถเพิ่มรายได้และกำไร และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nicolaou & Bhattacharya (2005), Ching et al. (2006), Chien & Tsaur (2007), Chung et al. (2009), Hitt et al. (2002), Hunton et al. (2003), Ifinedo (2007), Kanellou & Spathis (2013), Mabert, Soni, and Venkataramanan (2003), Nicolaou (2004), Poston & Grabski (2000,2001) ที่ได้ระบุไว้ว่า หลังจากองค์กรนำระบบ ERP มาใช้ ช่วยให้

องค์กรตอบสนองเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย กระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน เช่น การปิดงบการเงินเร็วขึ้น การจัดการความสมดุลของเงินสดทำได้อย่างรวดเร็วขึ้น

5.4.2 ผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้ การนำระบบ ERP มาใช้ช่วยให้ องค์กรมีการวางแผน

เพื่อใช้ในตัดสินใจที่ดีขึ้น ซึ่งมาจากรายงานที่น่าเชื่อถือโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ดีขึ้น องค์กรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดีขึ้น ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น นอกจากนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่ได้เป็นประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andreas I. Nicolaou, Somnath Bhattacharya (2005), Hitt et al. (2002), Hunton et al. (2003), Newman & Westrup (2005), Nicolaou (2004), Poston & Grabski (2000,2001) ที่ได้ระบุไว้ว่า หลังจากองค์กรนำระบบ ERP มาใช้ทำให้องค์กรลดความผิดพลาดในการทำงาน ช่วยให้การวางแผนในการตัดสินใจทำได้ดีขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น องค์กรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานดีขึ้น นอกจากนั้นนักบัญชีและนักการเงินสามารถนำความรู้ที่ได้เป็นประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

6. ข้อสรุป

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ด้านคือ 1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information Systems Environment) และ 2) คือด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) โดยด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information Systems Environment) ประกอบด้วย การสื่อสารโดยใช้รูปแบบการสื่อสารจากบนลงสู่ล่าง

และ การบริหารพนักงาน มีอิทธิพลโดยตรงต่อด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) ประกอบด้วยคุณภาพของระบบที่ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ คุณภาพของสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และทั้ง 2 องค์ประกอบ ส่งผลให้นักบัญชีและนักการเงินมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นที่ปรึกษาภายในแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในด้านผลตอบแทนที่จับต้องได้และผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความสำเร็จได้ 75% อันเป็นการขยายผลความรู้ในด้านการบริหารเทคโนโลยีตลอดจนเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประกอบการพิจารณาวางกลยุทธ์การพัฒนาและนำระบบ ERP มาใช้ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้การลงทุนในระบบ ERP ประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นเพื่อให้นักบัญชีและนักการเงินได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนและปรับตัวให้พร้อมรับมือกับบทบาทใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้นักบัญชีและนักการเงินสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการผลักดันประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงสุดจากการใช้ระบบ ERP ได้อย่างสมบูรณ์

7. ข้อเสนอแนะ

1. จากโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า หากธุรกิจนำรูปแบบของงานวิจัยไปใช้งานสามารถพยากรณ์ความสำเร็จได้ 75% ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการทบทวนหรือศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ในด้านอื่นๆ ที่

เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
ในประเด็นอื่นๆ อาทิ ปัจจัยด้านเงินทุน
และปัจจัยด้านการวางแผนกลยุทธ์
นอกจากความสำคัญในด้านการสื่อสาร
ด้านการบริหารพนักงาน ด้านคุณภาพ
ของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ
เพื่อที่จะให้การพยากรณ์ความสำเร็จมี
เพิ่มมากขึ้น

2. ระบบ ERP เป็นระบบที่ใช้ข้อมูลร่วมกัน
ในหลายหน่วยงานและมีการบันทึก
ข้อมูล ณ จุดเริ่มต้น ทำให้นักบัญชีและ
นักการเงินมีความจำเป็นจะต้องพัฒนา
ทักษะความรู้ ที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่ง
แผนกบัญชีและแผนกการเงิน เป็น
ศูนย์กลางความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร
ทั้งหมด ทำให้นักบัญชี และนักการเงิน
ต้องตระหนักถึงบทบาทของตนที่ต้อง
เปลี่ยนแปลงไปและปรับตัวให้พร้อมรับ

ผิดชอบต่อกระบวนการทำงานที่อาจซับซ้อน
ขึ้นเพื่อให้กับบัญชีและนักการเงิน
สามารถเป็นส่วนหนึ่งของตัวผลักดัน
ประสิทธิภาพขององค์กรไปสู่การเป็น
องค์กรที่มีศักยภาพสูงสุดจากการใช้
ระบบ ERP ได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นในงาน
วิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบ
การเพิ่มศักยภาพ ของนักบัญชีและ
นักการเงินหลังจากองค์กรนำระบบการ
วางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้

3. ธุรกิจในประเทศไทยที่มีการนำเอาระบบ
ERP มาใช้งานส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาด
ใหญ่ ซึ่งมีหลากหลายประเภทธุรกิจ ดัง
นั้นจึงควรมีการศึกษาปัจจัยความสำเร็จ
ของการใช้ระบบ ERP แยกตามประเภท
ของธุรกิจ เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความ
สำเร็จในการใช้ระบบ ERP ไปใช้งานใน
ธุรกิจแต่ละประเภทของธุรกิจได้อย่าง
เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ชาญยุทธ์ จันทรประสงค์. (2550). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งาน กรณีศึกษาของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นริศรา วิเศษรัฐสมบัติ. (2549). ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พยัต วุฒิรงค์. (2552). ผลกระทบจากมุมมองด้านทรัพยากรและองค์การแห่งการเรียนรู้ต่อความสามารถ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์การที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ปริญญา นิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถพรณ คงมัลย์, และ จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ. (2552). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบ ERP: กรณีศึกษาบริษัท ABC จำกัด. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 32(123), 10-18.
- อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งจากมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A Review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Barney. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99.
- Chien, Tsaur. (2007). Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries. *Computers in Industry*, 58, 783-793.
- Ching-Chien Yan. (2006). A Study of the factors impacting ERP system performance from the user' perspectives. *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 8(2).
- Chung, Skibniewski. Kwak. (2009). Developing ERP systems success model for the construction industry. *Journal of Construction Engineering and Management*, 207-216.
- DeLone, & McLean. (1992). Information systems success: The Quest for the dependent variable. *Information Systems Research*. 3(1), 60-95.
- DeLone, & McLean. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A Ten-Year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

- Dezdar & Ainin. (2010). Critical success factors for ERP implementation: Insights from a Middle-Eastern country. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 10(6), 798-808.
- Estevee J. Pastor J. (2001). Analysis of critical success factors relevance along SAP implementation phases. *American Conference on Information Systems*.
- Forsyth, D., Tilt, C., & Xydias-Lobo, M. (2003). *The Future of management accounting: A South Australian perspective*. Retrieved January 1, 2004, from <http://www.ssn.flinders.edu.au/commerce/research/papers/03-2.pdf>
- Gable, G., Sedera, D., & Chan, T. (2003). Enterprise systems success: A Measurement model. In *Twenty Fourth International Conference on Information Systems*. Seattle: n.p.
- Gargeya & Brady. (2005). Success and failure factors of adopting SAP in ERP system implementation. *Business Process Management Journal*, 11(5), 501-516.
- Gopalan. (2012). Internal audit in ERP environment. *G BALU Associates Knowledge Management Series*, 5(1), 1-14.
- Gyampah. (2004). ERP implementation factors: A Comparison of managerial and end-user perspective. *Business Process Management Journal*, 10(2), 171-183.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Harrison, R., & Leitch, C. (2004). iLearning and organization in the knowledge-based information findings from a participatory action research case study. *British Journal of Management*, 11(2), 103-119.
- Hitt, L. M., Wu, D. J., & Zhou, X. (2002). Investment in enterprise resource planning: Business impact and productivity measures. *Journal of Management Information Systems*, 19(1), 71-98.
- Holland, & B. Light. (2002). A Stage maturity model of enterprise resource planning systems use. *The DATA Base for Advances in Information Systems*, 32(2), 34-45.
- Hopwood. (1987). The Archaeology of accounting systems. *Accounting, Organization and Society*, 12, 204-234.
- Hunton, Lippincott, & Reck. (2003). Enterprise resource planning (ERP) systems: Comparing firm performance of adopters and non-adopters. *International Journal of Accounting Information Systems*, 4(3), 165-184.

- Hussein, AbdolKarim, & Selamat. (2007). The Impact of technological factors on information systems success in electronic-Government context. *Business Process Management Journal*, 13(5), 613-627.
- Ifinedo, P. (2007). Interactions between organizational size, culture and structure and some IT factors in the context of ERP success assessment: an exploration investigation. *Journal of Computer Information Systems*, 27(4), 28-44.
- Jafari, Yusull, & Tang. (2006). ERP System implementation in Malaysia: The Importance of critical success factors. *International Journal of Engineering and Technology*, 3(1), 125-131.
- Kamhawi. (2007). Critical factors for implementation success of ERP systems: An Empirical investigation from Bahrain. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 3, 34-49.
- Kanellou, Spathis. (2003). Accounting benefits and satisfaction in an ERP environment. *International Journal of Accounting Information Systems*, 26-51.
- Kemp & Low. (2008). ERP innovation implementation model incorporating change management. *Business Process Management Journal*, 14(2), 228-242.
- Kim, Y., Lee, Z., & Gosain. S. (2005). Impediments to successful ERP implementation process. *Business Process Management Journal*, 11, 158-170.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Livari. (2002). An Empirical test of DeLone-McLean model of information systems success. *The Date base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8-27.
- Mabert, Soni, & Venkataramanan. (2000). Enterprise resource planning survey of manufacturing firms. *Production and Inventory Management Journal*, 41(20), 52-58.
- McAdam & Galloway. (2005). Enterprise resource planning and organizational innovation: a management perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 105(3), 280-290.
- Markus, Axline, & Petrie, Tanis. (2000). Learning from adopters' experiences with ERP: problems encountered and success achieved. *Journal Information Technology*, 15, 245-265.

- Nah, Lau, & Kuang. (2001). Critical factors for successful implementation of enterprise systems. *Business Process Management Journal*, 7, 285-296.
- Newman, Westrup. (2003). Financial Management. From [Http://car.chila.ac.th](http://car.chila.ac.th)
- Newman, Westrup. (2003). Perpetrators. *Financial Management*, February, 32-33.
- Newman, Westrup. (2005). Making ERPs work: accountants and the introduction of ERP systems. *European Journal of Information Systems*, 14(3), 258-272.
- Ngai, Law, & Wat. (2008). Examining the critical success factors in adoption of enterprise resource planning. *Computers in Industry*, 59(6), 548-564.
- Nicolaou, A. I. (2004). Firm performance effects in relation to the implementation and use of enterprise resource planning systems. *Journal Information System*, 18, 79-105.
- Nicolaou, Bhattacharya. (2006). Organization performance effects of ERP systems usage: The Impact of post-implementation changes. *International Journal of Accounting Information Systems*, 7, 18-35.
- Poston, R., & Grabski, S. (2000). The Impact of enterprise resource planning systems on firm performance. In *International Conference on Information systems Proceedings of the Twenty-first International Conference in Information Systems* (p. 479-493). Australia: n.p.
- Poston, R., & Grabski, S. (2001). Financial impacts of enterprise resource planning implementations. *Journal international accounting information systems*, 2(4), 271-294.
- Russell, K. A., Siegel G. H., & Kulesza C. S. (1999). Counting more, counting less: transformations in the management accounting profession. *Strategic Finance*. Retrieved November 1, 1999, from: <http://www.imanet.org/ima/docs/1600/1565.pdf>
- Sawah, S.E., Tharwat, A. A. F., & Rasmy, M. H. (2008). A Quantitative model to predict the Egyptian ERP implementation success index. *Business Process Management Journal*, 14(3), 288-306.
- Scapens, & Mostafa. (2003). ERP systems and management accounting change: opportunities or impact? a research note. *European Accounting Review*, 12(1), 201-233.
- Scapens, & Nor-Aziah. (2007). Corporatisation and accounting change the role of accounting and accountants in a Malaysian public utility. *Management Accounting Research*, 18, 209-247.

- Scheer, & Habermann. (2000). Making ERP a success. *Communication of the ACM*, 43(4), 57-61.
- Seddon, et al. (2002). Assessing and managing the benefits of enterprise systems: The Business manager's perspective. *Info Systems J.*, 12, 271-299.
- Sehali, S. (2000). *The factors that affect the implementation of enterprise resource planning (ERP) in the international Arab gulf states and United States organizations with special emphasis on SAP software* (Doctor dissertation). United States: University of North Iowa.
- Sia, S. K., & Soh, C. (2002). Severity assessment of ERP-Organization misalignment: Honing in on ontological structure and context specificity. In *Twenty-Third International conference on Information systems*.
- Stratman, & Roth. (2002). Beyond ERP implementation: Critical success factors for North American manufacturing firms. *Supply chain & Logistics Journal*. N.P: n.p.
- Umble, Haft, & Umble. (2003). Enterprise resource planning: implementation procedures and critical success factor. *European Journal of Operational Research*, 146, 241-257.
- Wang. (2008). Assessing E-commerce systems success: A Respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Journal*, 18(5), 29.
- Wang, & Chen. (2006). Effects of internal support and consultant quality on the consulting process and ERP system quality. *Decision Support Systems*, 42(2), 1029-1041.
- Wagner, & Antonucci. (2004). An Analysis of the imagine PA Public sector ERP project. In *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-8.
- Weiling, & Wei. (2007). Organizational cultural and leadership in ERP implementation. *Decision Support Systems*, 5, 208-218.
- Wei, Loong, & Ooi. (2009). Measuring ERP systems success: A Respecification of the DoLone and McLean's is success model. *Symposium on Progress in Information & Communication Technology*, 7-12.
- Zhang, Lee, & Huang, Zhang, & Huang. (2005). A Framework of ERP systems implementation success in China: An Empirical study. *International Journal of Production Economics*, 98(1), 56-80.