

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชี
ต่องานที่ปริิษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร



นายอรุณ คงรุ่งโชค

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE
OF ACCOUNTING USERS TOWARD ERP CONSULTATION

Mr. Arus Kongrungchok

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Information Technology in Business
Faculty of Commerce and Accountancy
Chulalongkorn University
Academic Year 2006
Copyright of Chulalongkorn University

491822

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษา
ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

โดย

นายอรุณ คงรุ่งโชค

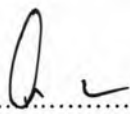
สาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา


ศาสตราจารย์ ดร. อุทัย ตันละม้าย

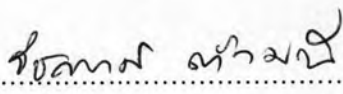
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นักวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ ตันละม้าย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ล.สาวิกา อุณหนันท์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. อุทัย ตันละม้าย)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัชพงศ์ ตั้งมณี)

อrush คงรุ่งโชค : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF ACCOUNTING USERS TOWARD ENTERPRISE RESOURCES PLANNING (ERP) CONSULTANTION) อ. ที่ปรึกษา: ศ. ดร. อุทัย ดันละมัย, 172 หน้า

ภายใต้กรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resoureces Planning (ERP)) โดยประยุกต์มาจากรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model (TAM)) การวิจัยนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงบวกของความสามารถของที่ปรึกษา การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา และความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน ที่มีต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้จัดเก็บและรวบรวมจากผู้ใช้งานบัญชีที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียจากการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชน ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยมีอัตราตอบกลับคือ 44.71% และ 13.28% ตามลำดับ และผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรภายนอก ประกอบด้วย ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา และความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ที่ปรึกษาที่มีความสามารถต่อระบบ ERP และมีวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากขึ้นเท่าไร จะทำให้เกิดความพึงพอใจและการยอมรับต่อระบบ ERP มากขึ้นเท่านั้น และรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ หากผู้ใช้งานบัญชียอมรับระบบ ERP มากขึ้นเท่าไร จะทำให้ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีเกิดมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น ยังพบว่า ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ลายมือชื่อนิติ.....

ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4782260026 : MAJOR INFORMATION TECHNOLOGY IN BUSINESS

KEY WORD: ENTERPRISE RESOURCES PLANNING SYSTEM (ERP SYSTEM) / ERP CONSULTATION / IMPLEMENTATION / PERCEIVED USEFULNESS / PERCEIVED EASE OF USE / ACCOUNTING USERS / ACCEPTANCE / DIFFERENCE INDIVIDUAL USERS / COMPETENCE OF CONSULTANT TOWARD ERP SYSTEM / EFFECTIVENESS COMMUNICATION OF CONSULTANT / TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

ARUS KONGRUNGCHOK : FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF ACCOUNTING USERS TOWARD ERP CONSULTATION. THESIS ADVISOR : PROFESSOR UTHAI TANLAMAI, Ph.D., 172 pp.

Underlying conceptual framework for this the research studies to concern the acceptance of accounting users toward enterprise resources planning (ERP) consultation which is applied from Technology Acceptance Model, this research studies factors influencing the acceptance of accounting users towards ERP consultation. The study, focusing on the positive relationship of the competence of consultant and the effectiveness communication of consultant and the individual differences of users towards the success of the implementation of the ERP system. The collected data are given by accounting users who either have been affected and stakeholder by the implementation in both government institutions and private sectors registered to the Stock Exchange of Thailand. Respondents working in the former group account for 44.71% whereas the latter 13.28%. A questionnaire is designed to be used as a tool for the study.

Results show that external variables consist of the competence of consultant toward ERP system and the effectiveness communication of consultant and the individual differences of users have the positive relationship with the technology acceptance model (TAM) which consist of perceived usefulness and perceived ease of use in all direction as a same time, significantly. If the consultants have greater up the competence toward ERP system and the effectiveness communication method will generate greater up satisfaction and acceptance toward ERP system, only. In addition, TAM have the positive relationship with ERP implementation success for part of accounting module from the acceptance of accounting users toward ERP consultation in all direction as a same time, significantly. If the accounting users accept greater up the ERP system will generate greater up ERP implementation success for part of accounting module, merely. Moreover, the positive relationship between the competence of consultant toward ERP system and the effectiveness communication of consultant, significantly.

Field of study Information Technology in Business Student's signature ... *Arus K...* ...

Academic year 2006

Advisor's signature ... *uthai Tanlamai* ...

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วย ความเมตตากรุณาเป็นอย่างสูงจาก ศาสตราจารย์ ดร. อุทัย ดันละมัย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ทั้งคำปรึกษา แนะนำ และชี้แนะแนวทางในการเขียน การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความ ยากลำบากมาโดยตลอด และยังได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัชพงศ์ ตั้งมณี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หม่อมหลวง สาวิกา อุณหนันท์ ที่ได้ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ และที่สำคัญวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจาก คณะจารย์ในหลักสูตรทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งคณะกรรมการสอบ โครงร่างวิทยานิพนธ์ซึ่งให้ออกาสผู้วิจัยได้ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยจึงขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้องและเพื่อนร่วมรุ่น ทุกคนที่ให้กำลังใจตลอดเวลา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ห้องหลักสูตรทุกท่านที่ได้ให้ทั้งความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา รวมทั้งสถาบันการศึกษาทุกแห่งที่บ่มเพาะและ ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้กับผู้วิจัยเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการรับใช้สังคมในทางที่ถูกต้องและ สอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดีของสังคมและที่ลืมเสียไม่ได้ก็คือ คำสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีความอดทน อดกลั้น และใช้สติและปัญญาในการไตร่ตรองอย่าง รอบคอบและระมัดระวังตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	2
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	17
ขอบเขตของการวิจัย.....	18
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	18
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	21
ส่วนประกอบอื่นของวิทยานิพนธ์.....	21
บทที่ 2 งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	22
ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP.....	22
การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา.....	24
ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน.....	25
ทฤษฎีของการพัฒนารูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี.....	30
การนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร.....	36
ประเภทของที่ปรึกษา.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
กรอบแนวคิด.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น.....	64

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษา ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP).....	85
การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	108
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	113
สรุปผลการวิจัย.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	121
รายการอ้างอิง.....	122
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม (Questionnaires)	137
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ใน การจัดเก็บข้อมูล.....	147
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	172

สารบัญตาราง

ณ

หน้า

ตารางที่ 3.1	แสดงอัตรากาการตอบกลับของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มประชากรที่จัดเก็บ.....	57
ตารางที่ 3.2	แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) โดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับงานวิจัย.....	60
ตารางที่ 4.1	แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภาครัฐบาลและภาคเอกชน.....	66
ตารางที่ 4.2	แสดงตารางแจกแจงความถี่ 2 ทางตามข้อมูลพื้นฐานและประเด็นตัวแปรด้านความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP.....	73
ตารางที่ 4.3	แสดงตารางแจกแจงความถี่ 2 ทางตามข้อมูลพื้นฐานและประเด็นตัวแปรด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา.....	79
ตารางที่ 4.4	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP.....	86
ตารางที่ 4.5	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา.....	87
ตารางที่ 4.6	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานในส่วนความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์.....	89
ตารางที่ 4.7	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานในส่วนการมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์.....	90
ตารางที่ 4.8	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานในส่วนการมีกรอบองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง.....	91
ตารางที่ 4.9	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี.....	92
ตารางที่ 4.10	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานจากระบบ ERP ในส่วนงานบัญชี.....	93

ตารางที่ 4.11	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีจากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP.....	94
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริงโดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับงานวิจัย.....	95
ตารางที่ 4.13	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชน โดยจำแนกตามประเด็นตัวแปรที่ได้ดำเนินการวิจัย.....	97
ตารางที่ 4.14	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity.....	99
ตารางที่ 4.15	แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้วยวิธี ENTER เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity	100
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรสำหรับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ.....	103
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรสำหรับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ.....	104
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรสำหรับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ.....	108
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรสำหรับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ.....	107

ตารางที่ 4.20	แสดงตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปร.....	107
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรภายนอกที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ.....	109
ตารางที่ 4.22	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรภายนอกที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน.....	110
ตารางที่ 4.23	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนของระบบย่อยบัญชี.....	112

สารบัญรูปภาพ

ฉ

		หน้า
รูปภาพที่ 1	แสดงความสัมพันธ์ในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน.....	11
รูปภาพที่ 2	การแสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้.....	17
รูปภาพที่ 3	แสดงความสัมพันธ์ของการรวบรวมและจัดระเบียบภายในและการรวบรวม และจัดระเบียบจากสิ่งที่อยู่ภายนอก.....	34
รูปภาพที่ 4	รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีอย่างง่ายตามแนวคิด Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989, 1992) โดยปรับตามรูปแบบของ Igbaria et al. (1995).....	35
รูปภาพที่ 5	แสดงโครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแลโครงการการติดตั้งและ นำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร (ปรับปรุงจาก : ชนะ สุพัฒนสร (2547) : ERP-เผยวิธีทำจริง).....	41
รูปภาพที่ 6	การแสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ใน การทดสอบสำหรับการวิจัย.....	51
รูปภาพที่ 7	แสดงค่าสถิติที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบ แนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการวิจัย...	120