

การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

INVENTORY MANEGEMENT WITH SAP SYSTEMS  
OF THE MALL GROUP COMPANY LIMITED

ธิดารัตน์ ศรีเจริญ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thidarat Sricharoen

E-mail: Thidarat.sri@themall.co.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน แผนกสังกัด ตำแหน่งงาน กลุ่มประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานแผนกบริหารสินค้าของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานตอบแบบสอบถามทั้งหมด 276 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ 22-30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ 51-60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, 1-2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ทำงานที่แผนกสังกัดบริหารสินค้าซูเปอร์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ แผนกบริหารสินค้า Power Mall จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2, แผนกบริหารสินค้าดีพาร์ท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1, และแผนกอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย (ระดับ 8) จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานผู้จัดการแผนก (ระดับ 6) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, ผู้จัดการส่วน (ระดับ 7) จำนวน 60 คน

คิดเป็นร้อยละ 21.7, เจ้าหน้าที่ (ระดับ 4-5) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส (ระดับ 9) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับ 9 ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ ตามลำดับ ส่วนข้อที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด, ด้านความปลอดภัยของข้อมูล, ด้านรูปแบบการใช้งาน, ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง, ด้านสนับสนุนธุรกิจ, ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

## ABSTRACT

The research of Inventory Management with SAP Systems of The Mall Group Company Limited. The Objective is to study the Inventory Management by SAP Systems of The Mall Group Company Limited, including data security, In terms of usage patterns, Inventory Management, Business support and the satisfaction of users Classified by personal status such as gender, duration of work. Department, Position. The sample consisted of 276 respondents. The instruments used to collect the data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values ( $\bar{x}$ ) standard deviation (SD).

The research found that the customers all respondents 276 people. Most are female 175 peoples representing 63.4%, are male 101 peoples representing 36.6%. Most aged 31-40 years old 114 peoples representing 41.3% followed by the 22-30 years old 71 peoples representing 25.7%, 41-50 years old 54 peoples representing 19.6%, and 51-60 years old 37 peoples representing 13.4% respectively. Most of the work duration is more than 5 years 100 peoples representing 36.2% followed by the 3-5 years 72 peoples representing 26.1%, 1-2 years 56 peoples representing 20.3%, and less than 1 years 48 peoples representing 17.4% respectively. Most work in the department under Product Management Department (Super) 106 peoples representing 38.4% followed by Power Mall product management 86 peoples representing 31.2%, Product management (Department) 61 peoples representing 22.1%, and other departments 23 peoples representing 8.3% respectively. Most of the positions were department manager (level 8) 88 peoples representing 31.9% followed by positions Division manager work (level 6) 71 peoples representing 25.7%, section manager (level 7) 60 peoples

representing 21.7%, Staff (level 4-5) 27 peoples representing 9.8%, senior manager (Level 9) 23 peoples representing 8.3%, and level 9 up 7 peoples representing 2.5% respectively.

The research of Inventory Management with SAP System of The Mall Group Company Limited. Considering in each side, that side is the high level of Information security, Inventory management, Business support respectively, while the items with moderate level of opinions were the usage patterns and the last is users satisfaction support.

**Keyword:** Inventory Management with SAP System of The Mall Group Company Limited. Data security, In terms of usage patterns, Inventory Management, Business support and the satisfaction of users Classified by personal

## บทนำ

สินค้าคงคลัง (Inventory) คือ วัสดุหรือสินค้าที่เก็บไว้ในคลังสินค้า เพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ อาจจะถูกเก็บไว้เพื่อขาย ดำเนินการผลิต หรือดำเนินการในด้านอื่น ๆ ซึ่งการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีช่วยให้สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ยังทำให้บริษัทมีสินค้าคงคลังตามปริมาณที่เหมาะสม ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุน ขจัดความสูญเปล่า ช่วยลดต้นทุนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ส่งผลให้องค์กรเกิดผลกำไรมากขึ้น

จากความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้องค์กรใหญ่ ๆ หลายองค์กรได้หันมาตระหนักและให้ความสำคัญมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นสิ่งจำเป็น ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็หาเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวก ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน ลดระยะเวลาในการทำงาน สามารถต่อสู้กับคู่แข่งได้อย่างทันเวลา

ระบบ SAP เป็นระบบซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ ใช้ในการวางแผนทางการดำเนินการธุรกิจด้านต่าง ๆ เหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องการควบคุมการจัดการที่มีประสิทธิภาพ บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีการทำงานร่วมกันหลายสาขา ทำให้ข้อมูลมีความหลากหลายและซับซ้อน โดยแต่เดิมทางบริษัทใช้ระบบมือ และแรงงานคน ต่อมาได้พัฒนาโดยนำระบบ AS400 เข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งทั้งสองระบบข้างต้นไม่รองรับการทำงานขององค์กร ทำให้มีปัญหาเรื่องการจัดการสินค้าคงคลัง ทำให้บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ต้องนำระบบ SAP เข้ามาจัดการการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อเข้ามาช่วยจัดการสินค้าคงคลังให้กับแผนกบริหารสินค้า ไม่ว่าจะเป็น แผนกบริหารสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต แผนกบริหารสินค้า Power Mall (เครื่องใช้ไฟฟ้า) แผนกบริหารสินค้าดีพาร์ท เป็นต้น

จากสภาพดังกล่าว ผู้ศึกษาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชาการจัดการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่เรียน ก่อให้เกิดความรู้แก่ผู้ศึกษา จึงทำวิจัยขึ้นเพื่อศึกษาว่าบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ใช้ระบบ SAP ช่วยการจัดการสินค้าคงคลังด้านใดบ้าง และระบบ SAP ให้ประโยชน์กับองค์กรมากน้อยเพียงใด

เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับองค์กรที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาได้ เป็นความรู้แก่บุคคลทั่วไปที่ได้ศึกษาสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

### **วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

### **ขอบเขตการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีขอบเขตวิจัยดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

**ตัวแปรต้น** ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน แผนกสังกัด ตำแหน่งงาน

**ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด แผนกบริหารสินค้าจำนวน 895 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

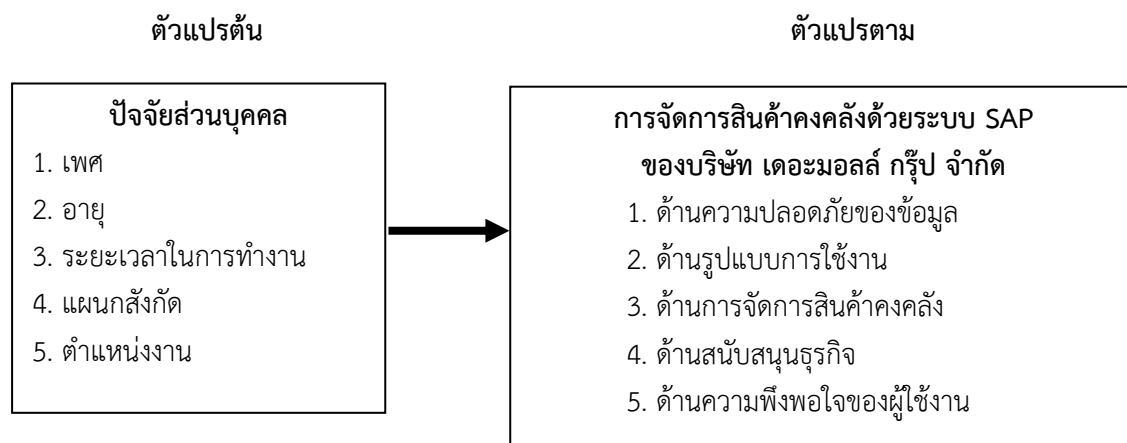
ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2562

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. สามารถรวบรวมระบบและเก็บบันทึกการกระทำของข้อมูลที่เวลาจริง (Real Time System)
2. ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น ประหยัดเวลาและจำนวนคนในการทำงาน ช่วยให้ระบบการจัดการสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดี

(Alter 1996: 170175, Stair and Reynolds 2001: 6-7, จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2544: 12-15, ณัฐรุพันธ์ เจริญนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล 2545: 41-42 และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2545: 12-15) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี ได้แก่

1. สารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้อง (Accurate) และไม่มีผิดพลาด
2. ผู้ที่มีสิทธิใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศได้ง่าย ในรูปแบบ และเวลาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้
3. สารสนเทศต้องมีความชัดเจน (Clarity) ไม่คลุมเครือ
4. สารสนเทศที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ (Complete) บรรจุไปด้วยข้อเท็จจริง ที่มีความสำคัญครบถ้วน
5. สารสนเทศต้องมีความกะทัดรัด (Conciseness) หรือรัดกุม เหมาะสมกับผู้รับใช้
6. กระบวนการผลิตสารสนเทศต้องมีความประหยัด (Economical) ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจมักจะต้องสร้างคุณภาพระหว่างคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่ใช้ในการผลิต
7. ต้องมีความยืดหยุ่น (Flexible) สามารถนำไปใช้ในหลายเป้าหมาย หรือหลายวัตถุประสงค์
8. สารสนเทศที่ดีต้องมีรูปแบบการนำเสนอ (Presentation) ที่เหมาะสมกับผู้รับใช้ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
9. สารสนเทศที่ดีต้องตรงกับความต้องการ (Relevant/Precision) ของผู้ที่ทำการตัดสินใจ
10. สารสนเทศที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือ (Reliable) เช่น เป็นสารสนเทศที่ได้มาจากกรรมวิธีรวบรวมที่น่าเชื่อถือ หรือแหล่งที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น
11. สารสนเทศที่ดีควรมีความปลอดภัย (Secure) ในการเข้าถึงของผู้ไม่มีสิทธิใช้สารสนเทศ

12. สารสนเทศที่ดีควรใช้งานง่าย (Simple) มีรายละเอียดที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนความจำเป็น
13. สารสนเทศที่ดีต้องมีความแตกต่างจากข้อมูลชนิดอื่น ๆ
14. สารสนเทศที่ดีต้องทันเวลา (Just in Time: JIT) หรือทันต่อความต้องการ (Timely) ของผู้ใช้ หรือสามารถส่งถึงผู้รับได้ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ
15. สารสนเทศที่ดีต้องเป็นปัจจุบัน (Up to Date) หรือมีความทันสมัย มีความใหม่อยู่เสมอ มิเช่นนั้นจะไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว
16. สารสนเทศที่ดีต้องสามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable) หรือตรวจสอบจากหลาย ๆ แหล่งได้ว่ามีความถูกต้อง

### **วารสารของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด**

ทางบริษัท ฯ ประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ 10 ข้อที่จะได้รับเมื่อใช้ระบบ SAP ในการดำเนินงาน

1. ช่วยปรับปรุงระบบการจัดการของบริษัท เพื่อให้สามารถควบคุมการใช้ทรัพยากรได้
2. สามารถเพิ่มความสามารถของรายงานทางการเงินทั้งภายในและภายนอกบริษัท
3. สามารถบริหารจัดการข้อมูลการทำงาน ได้ทั้งกลุ่มบริษัทด้วยเพียงระบบเดียว
4. ปรับปรุงการบริการลูกค้าด้วย รายงานที่ได้มาจากระบบ
5. เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการ การจัดส่งสินค้า และทรัพยากรอื่น ๆ ของบริษัท
6. ลดต้นทุนในการจัดซื้อ และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดการสินค้าคงคลัง
7. สามารถเข้าถึงข้อมูล แก้ไข และตอบสนองต่อการปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว
8. ระบบการทำงานอัตโนมัติสนับสนุนธุรกิจ ช่วยให้เกิดขั้นตอนและประหยัดเวลา
9. ง่ายต่อการปรับปรุงการใช้งาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินงาน
10. เพิ่มความปลอดภัยให้กับระบบ IT ของบริษัท

### **ข้อมูลของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด**

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดได้เริ่มดำเนินการศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2524 ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดมีจำนวนทั้งหมด 9 สาขาแบ่งเป็นสาขาราชดำริได้ปิดตัว พร้อมให้นายทุนได้เข้าพื้นที่ดำเนินการธุรกิจ เดอะมอลล์รามคำแหง 2 อยู่ในระหว่างการปรับปรุงพร้อมเปิดให้บริการในอีก 5-6 ปี เพื่อรองรับรถไฟฟ้าสายสีส้ม เดอะมอลล์รามคำแหง 4 ได้หมดสัญญาเช่าจึงรื้อถอนตัวห้างสรรพสินค้า แล้วปรับเปลี่ยนเป็นที่จอดรถของพนักงาน ส่วนสาขาที่ยังเปิดให้บริการในปัจจุบัน ประกอบไปด้วยสาขาเดอะมอลล์สาขารามคำแหง 3 ที่เป็นสำนักงานใหญ่ และมีสาขาย่อยอย่างสาขาบางกะปิ สาขาท่าพระ สาขาบางแค สาขาบางมวงศ์วาน สาขานครราชสีมา เป็นต้น

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

วิชิต บุญฤทธิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ SAP กรณีศึกษา บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่าเฉลี่ย ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ

มาก การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานจากระบบ SAP ในลักษณะของผลกระทบหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้น โดยสามารถสนองตอบต่อทัศนคติและความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อระบบ ซึ่งผู้ศึกษาได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้สึกมาจากการให้สัมภาษณ์ของพนักงาน ปฏิบัติการที่มีทักษะและความชำนาญจากฝ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ระบบ SAP เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และจากมุมมองของผู้บริหารในแง่ของการใช้ประโยชน์จากระบบ โดยผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ SAP ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน เนื่องจากตัวระบบได้แสดงให้เห็นถึงคุณประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีตามลักษณะกระบวนการทำงานและความต้องการของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์จริง เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ความถูกต้องของข้อมูล ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดขั้นตอนการทำงาน การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

ศิริวรรณ ธัญยาธิรพงษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของพนักงานในเครือบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการบริหารทรัพยากรองค์กรของพนักงาน ในเครือบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) โดยนำต้นแบบการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาประยุกต์ใช้ ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ความเข้ากันได้กับองค์กร ความเชื่อร่วมกันในองค์กรและชื่อเสียงของซอฟต์แวร์ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด เมื่อพนักงานในองค์กรมีความเชื่อร่วมกันในองค์กรเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และจะส่งผลต่อการยอมรับ และนำไปสู่ความสำเร็จในการใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานในองค์กรในที่สุด

ภิรมย์การณ เกียรติธีรธนา (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางการลดปัญหาสินค้าขาดสต็อกด้วยระบบ SAP ของบริษัทผลิตและจำหน่ายไอศกรีม ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มพนักงานในบริษัทประกอบด้วย แผนกการตลาด แผนกขาย แผนกโลจิสติกส์และศูนย์กระจายสินค้า โดยเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้คือแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ทำให้สินค้าขาดสต็อกเกิดจากการทำงานภายในของแต่ละแผนกที่ซ้ำซ้อนและล่าช้า ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาหาลำดับสาเหตุ เมื่อทำการวิเคราะห์โดยแผนภาพก้างปลา และนำทฤษฎี ABC มาประยุกต์ใช้ บวกกับระบบ SAP ที่บริษัทมีเครื่องมืออยู่แล้ว จึงทำให้มูลค่าความเสียหายของสินค้าขาดสต็อกลดลงถึง 40% ของมูลค่าสินค้าที่ขาดสต็อก ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ว่าควรมีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารสินค้าคงคลัง โดยการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีการใช้งานอยู่แล้ว SAP เข้ามาช่วย

นาเคนตร งามภักดิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ อันได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย มิติด้านเนื้อหา มิติด้านความถูกต้อง มิติด้านรูปแบบ มิติด้านความสมบูรณ์ และมิติด้านความตรงตามเวลา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ และการใช้งานระบบสารสนเทศบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน อันได้แก่ การใช้งาน และความพึงพอใจของ

ผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งาน จำนวน 148 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เส้นทาง ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (2) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (3) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความตรงตามเวลามีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (4) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหา มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (5) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความถูกต้องมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (6) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความสมบูรณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (7) คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านความตรงตามเวลามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (8) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (9) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน และ (10) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน

ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ (2561) ศึกษาเรื่อง การวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ Systems, Applications and Products in Data Processing (SAP) ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของการนำระบบ SAP เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้า 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของระบบ SAP มีการกำหนดรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน และด้านผลกระทบต่อบุคคล ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ 1. ด้านความประหยัดต้นทุน 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา และ 3. คุณภาพของงาน

### วิธีดำเนินการ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### *ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 895 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 895 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ



### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน แผนกสังกัด ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาคั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกให้แก่พนักงาน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 276 คน ส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชายจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ 22-30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ 51-60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, 1-2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ทำงานที่แผนกสังกัดบริหารสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ แผนกบริหารสินค้า Power Mall จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2, แผนกบริหารสินค้าดีพาร์ท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และแผนกอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย (ระดับ 8) จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานผู้จัดการแผนก (ระดับ 6) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, ผู้จัดการส่วน (ระดับ 7) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7, เจ้าหน้าที่ (ระดับ 4-5) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส (ระดับ 9) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับ 9 ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ ( $\bar{x} = 3.58, \bar{x} = 3.53, \bar{x} = 3.46$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ( $\bar{x} = 3.37, \bar{x} = 3.33$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### สถานการณ์ส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 276 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ 22-30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และ 51-60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1, 1-2 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ทำงาน

ที่แผนกสังกัดบริหารสินค้าซูเปอร์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ แผนกบริหารสินค้า Power Mall จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2, แผนกบริหารสินค้าดีพาร์ท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และแผนกอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย (ระดับ 8) จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานผู้จัดการแผนก (ระดับ 6) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7, ผู้จัดการส่วน (ระดับ 7) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7, เจ้าหน้าที่ (ระดับ 4-5) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส (ระดับ 9) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับ 9 ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

### **การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ ตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ตามลำดับ

### **อภิปรายผล**

การวิจัยเรื่องการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสนับสนุนธุรกิจ ตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

#### **1. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล**

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการควบคุมระบบ SAP จากบุคคลภายในองค์กร ทำให้ข้อมูลขององค์กรไม่รั่วไหล การจัดเก็บข้อมูลในระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ระบบมีความเสถียรภาพ ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ช่วยให้ข้อมูลปลอดภัยจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง ระบบมีการแจ้งเตือนกรณีเพิ่ม ลบ บันทึกก่อนทุกครั้ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ (2561) ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่าพิจารณารายด้านของด้านคุณภาพของระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบ SAP มีการกำหนดรหัสในการเข้าใช้งานทำให้ระบบมีความปลอดภัยสูง สามารถเรียกดูข้อมูลได้สะดวกขึ้น ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความถูกต้อง ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความเห็นด้วยมากตามลำดับ

## 2. ด้านรูปแบบการใช้งาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การเข้าถึงแต่ละเมนูทำได้รวดเร็วโดยใช้คีย์ลัด (T-Code) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ง่ายต่อการปรับปรุงการใช้งานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินงาน เมนูของระบบสอดคล้องกับการทำงาน เข้าถึงข้อมูล แก้ไข และตอบสนองต่อการปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว รูปแบบ ของระบบช่วยให้ทำงานง่าย ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของนาเคนทร งามภักดิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบของผลลัพธ์ พบว่า คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านรูปแบบของผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.496 แปลความว่าอยู่ในระดับระดับปานกลาง สรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ CTMS แสดงในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งานจะส่งผลให้พนักงานในท่าเรือกรุงเทพสามารถใช้งานที่ใช้ระบบ CTMS อย่างหลากหลาย ในขณะที่เดียวกันในการจัดวางรูปแบบของระบบ CTMS ได้ดีก็จะส่งผลให้เกิด ประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน

## 3. ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ระบบช่วยในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เนื่องจากทุกฝ่ายใช้ข้อมูลร่วมกัน ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้า และทรัพยากรอื่น ๆ ของบริษัท ระบบช่วยบริหารจัดการสินค้าแตกหัก, การรับคืนสินค้า รายงานสรุปยอดสั่งซื้อและรายงานสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน (Update) การส่งใบสั่งซื้อสินค้าให้กับผู้ขายแบบอัตโนมัติ โดยการตั้งค่าจากระบบ ระบบมีการแจ้งเตือนกรณีสั่งซื้อสินค้าเกินจำนวน (Over Stock) ระบบสามารถตั้งค่าจำนวนการสั่งซื้อสินค้าสูงสุด (Max Stock), ต่ำสุด (Min Stock), จุดสั่งซื้อซ้ำ (Reorder Point) สามารถเรียกดูรายงาน เพื่อช่วยการตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้าได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของภิญโญภรณ์ เกียรติธีรธนา (2557) ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการลดปัญหาสินค้าขาดสต็อกด้วยระบบ SAP ของบริษัทผลิตและจำหน่ายไอศกรีม จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้า เมื่อทำการวิเคราะห์หาสาเหตุโดยแผนภาพก้างปลาแล้ว และนำทฤษฎี ABC มาประยุกต์ใช้บวกกับระบบ SAP ที่บริษัทมีเครื่องมืออยู่แล้ว จึงทำให้มูลค่าความเสียหายของสินค้าขาดสต็อกลดลงถึง 40% ของมูลค่าสินค้าที่ขาดสต็อก

## 4. ด้านสนับสนุนธุรกิจ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ระบบช่วยจัดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ระบบมีความทันสมัย เหมาะสมกับองค์กรสามารถนำรายงานผลที่ได้จากระบบไปปรับปรุงการบริการลูกค้า ลดต้นทุนในการทำงาน ระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ช่วยลดการใช้กระดาษ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ลดปัญหาเรื่องต้นทุนจมเนื่องจากสั่งซื้อสินค้ามากเกินไปจนความจำเป็น ลดพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง

ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของศิริวรรณ ธัญยาธีรพงษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของพนักงานในเครือบริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่าโดยประเด็นการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 4.16 ( $\bar{x}$ ) ประกอบไปด้วย การใช้ระบบ SAP ช่วยให้ท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น สามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่นได้ ทำให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลจากการใช้ฐานข้อมูลเดียวกันทั้งระบบ ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในองค์กรได้ ทำงานแบบ Real Time ทำให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

### 5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ผู้ใช้งานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจต่อภาพรวมต่อการใช้งานของระบบตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของวิจิต บุญฤทธิ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ SAP กรณีศึกษา บริษัท สยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ SAP ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน เนื่องจากตัวระบบได้แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ความถูกต้องของข้อมูล ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดขั้นตอนการทำงาน การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

สิ่งที่ต้องปรับปรุง พัฒนา เพิ่มเติม คือ บริษัทฯ ควรให้บุคคลภายในองค์กรควบคุมระบบ SAP เช่น แผนก IT เป็นผู้ดูแลข้อมูล, แก้ไข, Upload ข้อมูลเอง เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลขององค์กรไม่ให้รั่วไหลไปยังคู่แข่งทางการค้า ทั้งยังต้องเพิ่มการจำกัดเก็บข้อมูลในระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ช่วยลดความเสี่ยงกรณีเซิร์ฟเวอร์เสียหาย อีกทั้งต้องเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ SAP ให้มีความเสถียรภาพมากขึ้น เช่น การช่วยทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ทุกพื้นที่ของหน่วยงาน

#### 2. ด้านรูปแบบการใช้งาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง พัฒนา เพิ่มเติม คือ บริษัทฯ ควรเพิ่มความยืดหยุ่นของระบบให้ง่ายต่อการปรับปรุ้ หากมีการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินงาน เช่น ปรับปรุงโครงสร้างของระบบให้สามารถรองรับการทำงาน

ที่หลากหลาย และอาจปรับเปลี่ยนในอนาคต เนื่องจากบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด เป็นองค์กรใหญ่ ต้องทำงานร่วมกันหลายสาขา และมีการดำเนินงานหลายขั้นตอน ทั้งยังต้องคำนึงถึงรูปแบบโปรแกรม เพื่อให้ผู้ใช้งานทำงานได้ง่าย สามารถเข้าใจได้รวดเร็ว ซึ่งแต่ละเมนูของระบบ SAP นั้นต้องสอดคล้องกับการทำงานด้วย

### 3.ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง พัฒนา เพิ่มเติม คือ ระบบ SAP ควรมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ศูนย์กลางเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เนื่องจากทุกฝ่ายใช้ข้อมูลร่วมกัน เช่น จัดการปรับปรุงข้อมูลจากเดิมที่ยังเป็นอิสระต่อกัน ให้ข้อมูลสามารถใช้ร่วมกันได้ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และระบบต้องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้า และทรัพยากรอื่น ๆ ของบริษัท ช่วยบริหารจัดการสินค้าแตกหัก การรับคืนสินค้า เช่น การออกรายงานอัตโนมัติทุก ๆ เดือนสำหรับรายการสินค้าที่แตกหักบ่อยครั้ง ผู้ขายที่จัดส่งสินค้าล่าช้ากว่ากำหนด เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานในการตัดสินใจการสั่งซื้อในครั้งต่อไป ทั้งยังต้องปรับปรุงรายงานสรุปยอดสั่งซื้อและรายงานสินค้าคงคลัง ให้มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น (Update)

### 4.ด้านสนับสนุนธุรกิจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง พัฒนาเพิ่มเติม คือ ระบบ SAP ต้องช่วยจัดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว เช่น การเรียกดูรายงานเรียกดูได้ภายในหน้าเดียวกัน ไม่แบ่งแยกหน้าโปรแกรม เป็นต้น และระบบ SAP ต้องมีความทันสมัย เหมาะสมกับองค์กร คือต้องเหมาะกับกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กรมากกว่านี้ และรายงานผลที่ได้จากระบบต้องสามารถนำไปปรับปรุงการบริการลูกค้าได้มากขึ้น เช่น สามารถนำยอดสั่งซื้อสินค้าขายดีไปทำการตลาด เพื่อจัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้า ทั้งยังต้องช่วยลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ลด OT ในการทำงานล่วงเวลา, ช่วยลดค่าน้ำ ค่าไฟ ในการทำงานล่วงเวลา รวมถึงเพิ่มศักยภาพของระบบให้มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล

### 5.ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง พัฒนา เพิ่มเติม คือ ระบบ SAP ต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งาน เช่น ลดการใช้แรงงานคน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มศักยภาพของระบบให้มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำหลังจากบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ใช้ระบบ SAP เพียงระยะเวลาสั้น ๆ ดังนั้นผู้ศึกษาควรทำการวิจัยเรื่องนี้ในอีก 1-2 ปีข้างหน้า เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกัน แล้วนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และพัฒนาในการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาเรื่องการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบเรื่อง การจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบ SAP ของ

บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดอีกหลายประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเที่ยงตรง ด้านความถูกต้องของข้อมูล เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา. 2549. **โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ว่างอักษร.
- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. 2544. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- นาเคนทร งามภักดิ์. 2560. **อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์. สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ. 2561. **การนำระบบ SAP มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**. วิทยานิพนธ์. สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ภิรมย์การณ กียรติธีรธนา. 2557. **แนวทางการลดปัญหาสินค้าขาดสต็อกของบริษัทผลิตจำหน่ายไอศกรีม**. วิทยานิพนธ์. สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รามอน มาตสาลี. **สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะอย่างไร**: แหล่งที่มา <https://sites.google.com/site/mis5930122113001/3-2-natureinformation>. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2562
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **กลุ่มเดอะมอลล์**: แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org/wiki/กลุ่มเดอะมอลล์>. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **เอสเอฟ อีอาร์พี**: แหล่งที่มา [https://th.wikipedia.org/wiki/เอสเอฟ\\_อีอาร์พี](https://th.wikipedia.org/wiki/เอสเอฟ_อีอาร์พี). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562
- วิชิต บุญฤทธิ์. 2555. **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานจากระบบ SAP กรณีศึกษาบริษัทสยามอุตสาหกรรมเกษตรอาหาร จำกัด (มหาชน)**. บัณฑิตศึกษาศาสาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. กรุงเทพฯ
- ศิริวรรณ ธัญยาธิพงษ์. 2556. **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของพนักงานในเครือบริษัทเบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ. สาขาบัญชีมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Positioning Game Changer. **เดอะมอลล์ กรุ๊ป ศุภลักษณ์ อัมพพช ผ่าตัดองค์กรครั้งใหญ่ ดึงผู้บริหารต่างชาติ ทราฟเฟอร์มาจากไทยแท้มัลติเนชั่นแนล หวังเดินเกม ใหม่ด้วย “เอนเตอร์เทนเมนต์”**. 2019 แหล่งที่มา: <https://positioningmag.com/1216577>. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2562
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.