

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ โดยใน ส่วนแรก คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้พัฒนาระบบ และการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้ระบบ โดยจะใช้วิธีการรายงานเป็นแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และในส่วนที่เหลือจะเป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลนั้น ประกอบด้วย ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบต้นทุฐฐานกิจกรรม 2 กลุ่ม คือ ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้พัฒนาระบบ (Developer) และข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ใช้ระบบ (User)

จากตารางที่ 5.1.1 พบว่าในกลุ่มของทีมผู้พัฒนาระบบนั้นมีผู้ตอบที่เป็นเพศหญิง (75.00%) มากกว่า และในกลุ่มผู้ใช้ระบบมีผู้ตอบที่เป็นเพศชาย (54.96%) มากกว่า ในทีมผู้พัฒนาระบบ นั้นผู้ตอบส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 36 - 45 ปี (55.00%) ซึ่งในช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงที่มีผู้บริหารในระดับต้นอยู่มาก ดังนั้นในทีมของผู้พัฒนาระบบโดยส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้บริหารในระดับต้นซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง ส่วนในกลุ่มของผู้ใช้ระบบก็เช่นเดียวกัน ถึงแม้จะมีผู้ตอบที่อยู่ในช่วงอายุ 46 - 55 ปี (37.50%) มากที่สุด แต่ก็มีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกับผู้ตอบที่อยู่ในช่วงอายุ 36 - 45 ปี (36.67%) เป็นอย่างมาก ซึ่งในช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงอายุที่มีผู้บริหารในระดับกลางและระดับต้นอยู่มากเช่นกัน

ระดับของการศึกษานั้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดโดย ในกลุ่มผู้พัฒนาระบบมีถึง 90.00% และในกลุ่มผู้ใช้ระบบ 64.60%

ประสบการณ์ของการทำงานในการไฟฟ้านครหลวงที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มทำให้ผู้วิจัยค่อนข้างมั่นใจได้ว่าผู้ตอบมีความรู้ในข้อมูลพื้นฐานและภาพรวมของการทำงานเกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวงได้ดีพอสมควร รวมไปถึงการนำระบบต้นทุฐฐานกิจกรรมเข้ามาใช้ในการไฟฟ้านครหลวงเนื่องจากผู้ตอบโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 11 - 20 ปี ทั้งในกลุ่มผู้พัฒนาระบบ (85.00%) และในกลุ่มผู้ใช้ระบบ (41.95%) สำหรับความรู้ในระบบต้นทุฐฐานกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยคาดว่าในกลุ่มผู้พัฒนาระบบน่าจะมีผู้รู้จักต้นทุฐฐานกิจกรรมก่อนการพัฒนาาระบบมาก แต่ผลที่ได้กลับพบว่า ในกลุ่มผู้พัฒนาระบบนั้นมีผู้ไม่รู้จักต้นทุฐฐานกิจกรรมก่อนการ

พัฒนาระบบถึง 57.89% โดยระดับของความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมนั้นพบว่า ผู้พัฒนาระบบมีระดับความรู้พอสมควร (50.00%) ส่วนในกลุ่มผู้ใช้ระบบนั้นไม่มีผู้ไม่รู้จักระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (โดยไม่ได้ระบุว่าก่อนหรือหลังพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม) เพียง 29.60% และมีผู้ที่รู้จักถึง 70.40% แต่ก็มีความรู้ในระดับพอสมควร (44.17%) เช่นกัน แต่หากวิเคราะห์ระดับความรู้ตั้งแต่ รู้พอสมควร ไปจนถึง รู้และเข้าใจจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างคล่องแคล่วแล้ว จะพบว่าในกลุ่มผู้พัฒนาระบบมีความรู้อยู่ใน 3 ระดับนี้รวมกันถึง 85.0% ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้ระบบมีเพียง 59.51% เท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทีมพัฒนาระบบ มีความรู้ในเรื่องต้นทุนฐานกิจกรรมค่อนข้างมาก หลังจากที่มีการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวงแล้ว

ตารางที่ 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน้าที่ของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ข้อมูลทั่วไป	ผู้พัฒนาระบบ		ผู้ใช้ระบบ		
	คน	%	คน	%	
เพศ	ชาย	5	25.00%	133	54.96%
	หญิง	15	75.00%	109	45.04%
รวม	20	100.00%	242	100.00%	
อายุ	26-35 ปี	7	35.00%	33	13.75%
	36-45 ปี	11	55.00%	88	36.67%
	46-55 ปี	1	5.00%	90	37.50%
	>=56 ปี	1	5.00%	29	12.08%
รวม	20	100.00%	240	100.00%	
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00%	73	32.30%
	ปริญญาตรี	18	90.00%	146	64.60%
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	10.00%	7	3.10%
รวม	20	100.00%	226	100.00%	
ประสบการณ์ทำงานใน กฟน.	<=10 ปี	1	5.00%	13	5.51%
	11-20 ปี	17	85.00%	99	41.95%
	21-30 ปี	1	5.00%	77	32.63%
	>=31 ปี	1	5.00%	47	19.92%
รวม	20	100.00%	236	100.00%	
รู้จักต้นทุนฐานกิจกรรม	รู้จัก	8	42.11%	157	70.40%
	ไม่รู้จัก	11	57.89%	66	29.60%
รวม	19	100.00%	223	100.00%	
ระดับความรู้จักต้นทุนฐานกิจกรรม					
รู้และเคยได้ยินมาบ้าง	3	15.00%	66	40.49%	
รู้พอสมควร	10	50.00%	72	44.17%	
รู้และเข้าใจในหลักการและนำไปปฏิบัติจริง	5	25.00%	22	13.50%	
รู้และเข้าใจจนสามารถนำไปประยุกต์ได้อย่างคล่องแคล่ว	2	10.00%	3	1.84%	
รวม	20	100.00%	163	100.00%	

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้พัฒนาระบบ (Developer)

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในส่วนของผู้พัฒนาระบบนั้น จะแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบ การวิเคราะห์การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง

5.1.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบ (Actual Risk Factors)

ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้สรุปจากการค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมา แบ่งออกเป็น 9 ปัจจัย ซึ่งเป็นตัววัดของปัจจัยเสี่ยงใน 4 กลุ่ม คือ

ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

- RF1 ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์
- RF2 ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์ หรือความบ่อยในการเปลี่ยนวัตถุประสงค์
- RF3 การระบุหน่วยต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) และกิจกรรม (Activity) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

ปัจจัยเสี่ยงของการออกแบบระบบ (System Design)

- RF4. การออกแบบต้นแบบ (model) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้ง (ถามเฉพาะกลุ่มผู้พัฒนาระบบ)
- RF5. ความซับซ้อนของระบบที่ออกแบบ (ถามเฉพาะกลุ่มผู้พัฒนาระบบ)

ปัจจัยเสี่ยงของการติดตั้งระบบ (System Implementation)

- RF6. ผู้ออกแบบขาดความรู้และความเชี่ยวชาญองค์ความรู้ด้านระบบ ต้นทุนฐานกิจกรรม (ถามเฉพาะกลุ่มผู้พัฒนาระบบ)
- RF7. เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ (ถามเฉพาะกลุ่มผู้พัฒนาระบบ)

ปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)

- RF8. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
- RF9. การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง

จากข้อมูลที่ได้ตามตารางที่ 5.1.2.1 พบว่า ปัจจัยเสี่ยงในเรื่องของวัตถุประสงค์นั้น ผู้พัฒนาระบบมีความเห็นว่ามี การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบที่ค่อนข้างชัดเจน (52.63%) และข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาระบบมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมาก (77.78%) ซึ่ง

วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้มีการเปลี่ยนแปลงไปบ้าง (55.56%) แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก (88.89%)

ปัจจัยเสี่ยงในส่วนของ การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบนั้น แบ่งออกเป็น การมีส่วนร่วมในการระบุ หน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม และการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม ให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการใช้งาน โดยที่ผู้พัฒนาระบบเห็นว่า ผู้ใช้ระบบมีส่วนร่วมในการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร(55.00%) และกิจกรรม (55.00%) มากกว่า ในขณะที่กลุ่มผู้พัฒนาระบบ เห็นว่าตนเองไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการระบุหน่วยต้นทุน (60.00%) ทรัพยากร (70.00%) และกิจกรรม (65.00%) ในการพัฒนาระบบ แต่ก็ยังเห็นว่าการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม นั้นมีความสอดคล้องและตรงตามความต้องการในการใช้งานมาก

สำหรับในส่วนของ การออกแบบต้นแบบนั้น พบว่า ต้นแบบที่ออกแบบไว้มีความเหมาะสมมากถึง 100.0% และระบบแทบจะไม่มี ความซับซ้อนเลย โดยผู้ที่ออกแบบและพัฒนาระบบมีความรู้และความชำนาญในระบบมาก ส่วนเทคนิคที่ใช้ในการติดตั้งระบบนั้นมีความเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสม (70.00%) เนื่องจาก ก่อนการใช้ระบบมีการอบรมผู้ใช้ระบบพอสมควร (60.00%) แต่หลังการใช้ระบบแล้ว ไม่ค่อยมีการอบรมให้กับผู้ใช้ระบบ (68.42%) ส่วนเทคนิคที่ใช้ในปัจจุบันเห็นว่ามีประสิทธิภาพพอสมควร (52.63%)

การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงนั้น ผู้พัฒนาระบบเห็นว่าการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรมนี้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมากโดยคิดเป็น 85.0% แต่สำหรับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงนั้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนำ ABC มาใช้ (60.00%) แต่ยังไม่ค่อยมีส่วนในการเป็นตัวแทน เสนอแนะเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในที่ประชุม (60.00%)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.1.2.1 ปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุ่นฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวงในมุมมอง
ของผู้พัฒนาระบบ

	ปัจจัยเสี่ยง	Mean	N	ไม่ชัดเจน ไม่แน่นอน เปลี่ยน บ่อย ไม่ตรง ไม่สอดคล้อง ไม่มีส่วนร่วม ไม่คำนึงถึง ชับซ้อน ไม่มี ความรู้ ไม่เหมาะสม ไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ได้รับการ สนับสนุน (น้อย)		ชัดเจน แน่นนอน ไม่เปลี่ยน ไม่บ่อย ตรง สอดคล้อง มี ส่วนร่วม คำนึงถึง ไม่ ชับซ้อน มีความรู้ เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ได้รับการ สนับสนุน (มาก)	
				คน	%	คน	%
	วัตถุประสงค์						
RF1	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์						
	การกำหนดวัตถุประสงค์ของ abc	2.53	19	9	47.37%	10	52.63%
	ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของ abc	2.78	18	4	22.22%	14	77.78%
RF2	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์						
	การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของ abc	2.72	18	8	44.44%	10	55.56%
	ความถี่ของการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของ abc	3.06	18	2	11.11%	16	88.89%
RF3	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรมที่ไม่ตรงตามความต้องการ						
	การมีส่วนร่วมในการระบุ หน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม						
	การมีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนของผู้พัฒนาระบบ	2.15	20	12	60.00%	8	40.00%
	การมีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนของผู้ใช้ระบบ	2.55	20	10	50.00%	10	50.00%
	การมีส่วนร่วมในการระบุทรัพยากรที่ใช้เพื่อการคำนวณของผู้พัฒนาระบบ	2.15	20	14	70.00%	6	30.00%
	การมีส่วนร่วมในการระบุทรัพยากรที่ใช้เพื่อการคำนวณของผู้ใช้ระบบ	2.55	20	9	45.00%	11	55.00%
	การมีส่วนร่วมในการระบุกิจกรรมของผู้พัฒนาระบบ	2.15	20	13	65.00%	7	35.00%
	การมีส่วนร่วมในการระบุกิจกรรมของผู้ใช้ระบบ	2.45	20	9	45.00%	11	55.00%
	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนสอดคล้องและตรงตามความต้องการในการใช้ข้อมูล						
	ความชัดเจนของการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนก่อนการพัฒนาระบบ	2.75	20	6	30.00%	14	70.00%
	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนตรงตามความต้องการในการใช้ข้อมูล	3.00	19	1	5.26%	18	94.74%
	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในการใช้ระบบ	2.95	19	3	15.79%	16	84.21%
	ความสอดคล้องของการระบุทรัพยากร	2.80	20	4	20.00%	16	80.00%
	ความสอดคล้องของการระบุกิจกรรมตามการปฏิบัติงาน	2.95	20	1	5.00%	19	95.00%
RF4	การออกแบบต้นแบบไม่ตรงตามวัตถุประสงค์						
	ผู้พัฒนาระบบคำนึงถึงการออกแบบต้นแบบเพียงใด	3.15	20	0	0.00%	20	100.00%
	การออกแบบต้นแบบมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพียงใด	3.00	20	0	0.00%	20	100.00%
	ทีมผู้พัฒนาระบบคำนึงถึงความสัมพันธ์ของสิ่งที่ต้องการคิด ทรัพยากร กิจกรรมเพียงใด	3.05	20	1	5.00%	19	95.00%
	ความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม	3.15	20	0	0.00%	20	100.00%
	การกำหนดทรัพยากรคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนก่อนหรือไม่	3.16	19	0	0.00%	19	100.00%
	การกำหนดกิจกรรมคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนก่อนหรือไม่	3.26	19	0	0.00%	19	100.00%
RF5	ความซับซ้อนของต้นแบบ						
	ความซับซ้อนในการออกแบบสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนในหน่วยงาน	3.10	20	5	25.00%	15	75.00%
	ความซับซ้อนของการออกแบบทรัพยากรในหน่วยงาน	2.95	20	5	25.00%	15	75.00%
	ความซับซ้อนของการออกแบบกิจกรรมในหน่วยงาน	3.20	20	2	10.00%	18	90.00%
	กิจกรรมที่ออกแบบไว้ไม่ถูกนำมาใช้งาน	2.95	20	3	15.00%	17	85.00%

	ปัจจัยเสี่ยง	Mean	N	ไม่ชัดเจน ไม่แน่นอน เปลี่ยน บ่อย ไม่ตรง ไม่สอดคล้อง ไม่มีส่วนร่วม ไม่คำนึงถึง ชีบซ้อน ไม่มี ความรู้ ไม่เหมาะสม ไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ได้รับการ สนับสนุน (น้อย)		ชัดเจน แน่แน่นอน ไม่เปลี่ยน ไม่บ่อย ตรง สอดคล้อง มี ส่วนร่วม คำนึงถึง ไม่ ชีบซ้อน มีความรู้ เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ได้รับการ สนับสนุน (มาก)	
				คน	%	คน	%
	กิจกรรมที่ออกแบบไว้มีกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบ	3.05	20	4	20.00%	16	80.00%
	การกำหนดสิ่งที่ต้องการกระตุ้นให้มียุติจำนวนมากช่วยครอบคลุมวัตถุประสงค์จริงหรือไม่	2.75	20	10	50.00%	10	50.00%
RF6	องค์ความรู้ในระบบ						
	การมีความรู้ในองค์ความรู้ด้านการคำนวณ abc	3.10	20	0	0.00%	20	100.00%
	การมีความเชี่ยวชาญด้านการคำนวณ abc	2.95	20	2	10.00%	18	90.00%
	มีการอบรมการคำนวณ abc ก่อนการพัฒนาหรือไม่	2.65	20	6	30.00%	14	70.00%
	มีการอบรมการคำนวณ abc หลังการพัฒนาหรือไม่	2.65	20	8	40.00%	12	60.00%
RF7	เทคนิคการติดตั้งระบบ						
	เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งเหมาะสมหรือไม่	1.95	20	14	70.00%	6	30.00%
	การอบรมผู้ใช้งานก่อนการใช้ระบบ abc	2.60	20	8	40.00%	12	60.00%
	การอบรมผู้ใช้งานหลังการใช้ระบบ abc	2.00	19	13	68.42%	6	31.58%
	เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งมีประสิทธิภาพต่อการใช้งานในระบบ abc	2.42	19	9	47.37%	10	52.63%
RF8	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง						
	หน่วยงานของผู้ตอบได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือไม่	3.05	20	3	15.00%	17	85.00%
RF9	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง						
	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนำ ABC มาใช้หรือไม่ เพียงใด	2.70	20	8	40.00%	12	60.00%
	ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทนเสนอแนะที่ประชุมหรือไม่	2.50	20	12	60.00%	8	40.00%

5.1.2.2 การวิเคราะห์การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบ

ในส่วนของการรับรู้ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ จะแบ่งออกเป็น 7 ส่วน โดยแบ่งตามกลุ่มของปัจจัยเสี่ยง 4 กลุ่ม เช่นกัน คือ

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

- IRF1 -การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์
- IRF2 -การรับรู้ความสำคัญของการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากรที่ใช้ และกิจกรรมตรงตามความต้องการของผู้ใช้

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการออกแบบระบบ (System Design)

- IRF3 -การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบต้นแบบตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้ง
- IRF4 -การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบระบบที่ไม่ซับซ้อน

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการติดตั้งระบบ (System Implementation)

- IRF5 -การรับรู้ความสำคัญขององค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในระบบ
- IRF6 -การรับรู้ความสำคัญของเทคนิคและกระบวนการติดตั้งระบบ

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)

■ IRF7 -การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

จากข้อมูลการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบต้นทูลฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวงที่ได้พบว่า กลุ่มผู้พัฒนาระบบนั้นรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆของการพัฒนาระบบทุกปัจจัยในอัตราที่สูงมาก (90 – 100%) ดังตารางที่ 5.1.2.2

ตารางที่ 5.1.2.2 การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ของผู้พัฒนาระบบ

	การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง	Mean	N	ไม่สำคัญ - สำคัญเล็กน้อย		สำคัญพอควร - สำคัญมาก	
				คน	%	คน	%
IRF1	วัตถุประสงค์						
	ความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์	3.75	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญการยึดและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์	3.55	20	1	5.00%	19	95.00%
	ความสำคัญของความชัดเจนของวัตถุประสงค์	3.75	20	1	5.00%	19	95.00%
IRF2	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม						
	ความสำคัญของการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน	3.80	20	1	5.00%	19	95.00%
	ความสำคัญของทรัพยากรสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน	3.80	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญของการระบุกิจกรรมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	3.85	20	0	0.00%	20	100.00%
IRF3	การออกแบบต้นแบบ						
	ความสำคัญของการออกแบบต้นแบบตรงตามวัตถุประสงค์	3.70	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน ทรัพยากร กิจกรรมให้สอดคล้อง	3.85	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญของการกำหนดสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนให้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.80	20	1	5.00%	19	95.00%
	ความสำคัญของการออกแบบสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนก่อนการกำหนดกิจกรรม	3.65	20	1	5.00%	19	95.00%
IRF4	ความซับซ้อนของต้นแบบ						
	ความสำคัญของความชัดเจนในการออกแบบสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน	3.80	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญของความชัดเจนในการออกแบบทรัพยากร	3.75	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญของการออกแบบกิจกรรมที่ชัดเจนและไม่มากเกินไป	3.70	20	2	10.00%	18	90.00%
IRF5	องค์ความรู้ในระบบ						
	ความสำคัญในองค์ความรู้ด้านการคำนวณ abc	3.70	20	0	0.00%	20	100.00%
	ความสำคัญของความเชี่ยวชาญด้านการคำนวณ abc	3.60	20	0	0.00%	20	100.00%
IRF6	การติดตั้งระบบ						
	ความสำคัญในการเลือกใช้เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งการคำนวณ abc	3.35	20	2	10.00%	18	90.00%
IRF7	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง						
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อการใช้ระบบ abc หรือไม่	3.95	20	0	0.00%	20	100.00%

5.1.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยง และการรับรู้ความสำคัญของปัจจัย

จากการทดสอบการแจกแจงข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติ Shapiro – Wilk ($n < 50$) พบว่า ข้อมูลโดยส่วนใหญ่ไม่มีการแจกแจงแบบปกติ (ภาคผนวก ง) ดังนั้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลในเบื้องต้นนี้จึงใช้วิธีของ Kendall's tau-b ซึ่งใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ไม่มีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งข้อมูลปัจจัยเสี่ยงตามกลุ่มทั้ง 4 สามารถสรุปได้ดังตารางต่างๆ ดังนี้

5.1.2.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยง (Actual Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.2.3.1 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงในการพัฒนาระบบต้นทุ่นฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้พัฒนาระบบ พบว่า ระดับของปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support – TS) นั้น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กับระดับของปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis – SA) (.361) และ ระดับของปัจจัยเสี่ยงของการติดตั้งระบบ (System Design –SD) (.405) พอสมควร

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า หากปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีมาก (เช่น ไม่ได้รับการสนับสนุน หรือ ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพัฒนาระบบ) ก็จะมีผลทำให้เกิดปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (เช่น การกำหนดความต้องการไม่ถูกต้อง หรือวัตถุประสงค์ของระบบไม่ชัดเจน) มากขึ้น และทำให้ปัจจัยเสี่ยงของการติดตั้งระบบ (เช่น ไม่มีการอบรม ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับระบบ การเลือกใช้วิธีการติดตั้งระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ) มากขึ้นเช่นกัน

ตารางที่ 5.1.2.3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยง ทั้ง 4 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้พัฒนาระบบ

ปัจจัยเสี่ยง		Mean	S.D	N	SA	SD	SI	TS
การวิเคราะห์ระบบ System Analysis - SA	Correlation	2.64	0.349	20	1.000			
	Sig. (2-tailed)				.			
การออกแบบระบบ System Design - SD	Correlation	3.06	0.279	20	.087	1.000		
	Sig. (2-tailed)				.600	.		
การติดตั้งระบบ System Implementation - SI	Correlation	2.54	0.340	20	.214	-.028	1.000	
	Sig. (2-tailed)				.201	.869	.	
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง Top Management Support - TS	Correlation	2.83	0.649	20	.361*	.294	.405*	1.000
	Sig. (2-tailed)				.031	.086	.019	.

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5.1.2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ (Perceived Importance of The System Development Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.2.3.2 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุ่นฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้พัฒนาระบบ พบว่า การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบนั้น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กับการรับรู้ความสำคัญของการ

ออกแบบระบบ (.424) และการรับรู้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงนั้น ก็มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กับ การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ (.452) และ การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบระบบ (.481) เช่นกัน ส่วนการรับรู้ความสำคัญของการติดตั้งระบบนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อปัจจัยเสี่ยงอื่นเลย

ตารางที่ 5.1.2.3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสำคัญต่อ ปัจจัยเสี่ยง ทั้ง 4 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้พัฒนาระบบ

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง		Mean	S.D	N	I-SA	I-SD	I-SI	I-TS
การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบ I - SA	Correlation	3.78	0.413	20	1.000			
	Sig. (2-tailed)				.			
การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบระบบ I - SD	Correlation	3.80	0.410	20	.424*	1.000		
	Sig. (2-tailed)				.048	.		
การรับรู้ความสำคัญของการติดตั้งระบบ I - SI	Correlation	3.53	0.413	20	.198	.192	1.000	
	Sig. (2-tailed)				.343	.360	.	
การรับรู้ความสำคัญของการสนับสนุนจาก ผู้บริหารระดับสูง I - TS	Correlation	3.95	0.224	20	.452*	.481*	.279	1.000
	Sig. (2-tailed)				.041	.030	.198	.

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1.2.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ (Actual Risk Factors and Perceived Importance of The System Development Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.2.3.3 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้พัฒนาระบบ โดยผลที่ได้พบว่า มีเพียงการรับรู้ความสำคัญของการติดตั้งระบบเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับระดับของปัจจัยเสี่ยงของการติดตั้งระบบ และค่อนข้างมาก (.544) ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า หากมีการรับรู้ความสำคัญของการติดตั้งระบบมากจะทำให้การติดตั้งระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นในทางปฏิบัติ

ตารางที่ 5.1.2.3.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อ ปัจจัยเสี่ยง ทั้ง 4 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้พัฒนาระบบ

การรับรู้ความสำคัญ / ปัจจัยเสี่ยง		SA	SD	SI	TS
การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบ	Correlation	.293	.202	.008	.250
	Sig. (2-tailed)	.114	.287	.967	.191
การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบระบบ	Correlation	.144	.273	-.167	.050
	Sig. (2-tailed)	.438	.151	.385	.794
การรับรู้ความสำคัญของการติดตั้งระบบ	Correlation	.321	-.039	.544**	.268
	Sig. (2-tailed)	.077	.834	.004	.152
การรับรู้ความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Correlation	.216	.258	-.260	.000
	Sig. (2-tailed)	.260	.190	.190	1.000

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.1.2.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่ถ่วงน้ำหนักด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง

จากตารางที่ 5.1.2.3.4 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการถ่วงน้ำหนักปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง ด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง ในมุมมองของผู้พัฒนาระบบ และพบว่า ปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงนั้น ยังคงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ และยังมีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยเสี่ยงของการออกแบบระบบด้วย แต่สำหรับปัจจัยเสี่ยงของการติดตั้งระบบซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เมื่อถ่วงน้ำหนักแล้ว ไม่พบว่ายังมีความสัมพันธ์กันอีก

ดังนั้นเมื่อมีการถ่วงน้ำหนักปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ด้วยการรับรู้แล้วจึงพบว่า ในส่วนของผู้พัฒนาระบบนั้น การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงนั้น มีผลต่อการรับรู้

ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบและการออกแบบระบบ คือ หากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมากเท่าไร จะทำให้การวิเคราะห์และการออกแบบระบบดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 5.1.2.3.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่ถ่วงน้ำหนักด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ ทั้ง 4 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้ใช้ระบบ

ปัจจัยเสี่ยงถ่วงน้ำหนัก		Mean	S.D	N	W-SA	W-SD	W-SI	W-TS
การวิเคราะห์ระบบ Weighted-System Analysis – W- SA	Correlation	10.02	1.923	20	1.000			
	Sig. (2-tailed)							
การออกแบบระบบ Weighted-System Design – W-SD	Correlation	11.68	1.865	20	.272	1.000		
	Sig. (2-tailed)							
การติดตั้งระบบ Weighted- System Implementation – W-SI	Correlation	9.04	2.017	20	.243	.011	1.000	
	Sig. (2-tailed)							
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง Weighted-Top Management Support – W- TS	Correlation	11.16	2.686	20	.428**	.385*	.311	1.000
	Sig. (2-tailed)							

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้ระบบ (Users)

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในส่วนของผู้ใช้ระบบนั้น จะแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบ การวิเคราะห์การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบ ความสำเร็จของระบบ ต้นทุนฐานกิจกรรม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

5.1.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Actual Risk Factors)

ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในส่วนของผู้ใช้ระบบที่ผู้วิจัยได้สรุปจากการค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมา แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ซึ่งเป็นตัววัดของปัจจัยเสี่ยง ใน 2 กลุ่ม คือ

ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

- RF1 ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์
- RF2 ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์ หรือความบ่อยในการเปลี่ยนวัตถุประสงค์
- RF3 การระบุหน่วยต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) และกิจกรรม (Activity) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

ปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)

- RF8. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
- RF9. การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง

จากข้อมูลที่ได้ตามตารางที่ 5.1.3.1 พบว่า ปัจจัยเสี่ยงในเรื่องของความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์นั้นกลุ่มผู้ใช้ระบบมีความเห็นว่าวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบไม่มีความชัดเจน (68.40%) แต่ข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาระบบมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์พอควร (51.36%) ส่วนความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์นั้น พบว่าวัตถุประสงค์ไม่ค่อยจะมีเปลี่ยนแปลงมากนัก (61.18%) และมีการเปลี่ยนแปลงไม่บ่อย (84.65%)

การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ กลุ่มของผู้ใช้ระบบมีความเห็นว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในการระบุหน่วยต้นทุน (72.65%) ทรัพยากรที่ใช้ (74.45%) และกิจกรรม (74.36%) และการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร นั้นไม่ตรงตามความต้องการในการใช้งาน (53.07%) และ (52.00%) ตามลำดับ แต่เห็นว่ากิจกรรมที่ใช้ค่อนข้างจะมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน (52.65%)

การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงนั้น ผู้ใช้ระบบมีความเห็นว่าไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (51.77%) แต่สำหรับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง มีความเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงนั้นมีส่วนร่วมบ้าง (50.0%) โดยมีส่วนในการเป็นตัวแทนเสนอแนะในที่ประชุมเกี่ยวกับระบบ (52.00%)

ตารางที่ 5.1.3.2 ปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบต้นทูลฐานกิจกรรม ในมุมมองของผู้ใช้ระบบ

	ปัจจัยเสี่ยง	Mean	N	ไม่ชัดเจน ไม่แน่นอน เปลี่ยน บ่อย ไม่ตรง ไม่สอดคล้อง ไม่มีส่วน ร่วม ไม่คำนึงถึง ซับซ้อน ไม่มีความรู้ ไม่เหมาะสม ไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่ได้รับ การสนับสนุน (น้อย)		ชัดเจน แน่แน่นอน ไม่ เปลี่ยน ไม่บ่อย ตรง สอดคล้อง มีส่วนร่วม คำนึงถึง ไม่ซับซ้อน มีความรู้เหมาะสม มี ประสิทธิภาพ ได้รับ การสนับสนุน (มาก)	
				คน	%	คน	%
	วัตถุประสงค์						
RF1	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดวัตถุประสงค์ของ ABC ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของ ABC การกำหนดวัตถุประสงค์ของการรอกข้อมูลการทำงาน ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการรอกข้อมูลการทำงาน	2.23 2.40 2.25 2.41	212 220 225 225	145 107 142 116	68.40% 48.64% 63.11% 51.56%	67 113 83 109	31.60% 51.36% 36.89% 48.44%
RF2	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์ การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของ ABC ความถี่ของการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของ ABC การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของการรอกข้อมูลการทำงาน ความถี่ของการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของการรอกข้อมูลการทำงาน	2.92 3.31 3.08 3.21	224 228 225 226	78 35 60 26	34.82% 15.35% 26.67% 11.50%	146 193 165 200	65.18% 84.65% 73.33% 88.50%
RF3	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้น ทักษะ และกิจกรรมที่ไม่ตรงตามความต้องการ การมีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้น ทักษะ และกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้น ผู้ตอบมีส่วนร่วมในการระบุทักษะที่ใช้หรือไม่ ผู้ตอบมีส่วนร่วมในการระบุกิจกรรมหรือไม่ การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นสอดคล้องและตรงตามความต้องการในการใช้ข้อมูล การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นตรงกับความต้องการเพียงใด ทักษะที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรมและสิ่งที่ต้องการคิดค้นหรือไม่ กิจกรรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานหรือไม่	1.87 1.82 1.86 2.39 2.37 2.48	234 227 234 228 225 226	170 169 174 121 117 107	72.65% 74.45% 74.36% 53.07% 52.00% 47.35%	64 58 60 107 108 119	27.35% 25.55% 25.64% 46.93% 48.00% 52.65%
RF8	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง หน่วยงานของผู้ตอบได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือไม่	2.35	226	117	51.77%	109	48.23%
RF9	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนำ ABC มาใช้หรือไม่ เพียงใด ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทนเสนอแนะที่ประชุมหรือไม่	2.41 2.46	222 225	111 108	50.00% 48.00%	111 117	50.00% 52.00%

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1.3.2 การวิเคราะห์การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบ

ในส่วนของ การรับรู้ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ มี 3 ส่วน โดย แบ่งตามกลุ่มของปัจจัยเสี่ยง 2 กลุ่ม คือ การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

- IRF1 - การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์
- IRF2 - การรับรู้ความสำคัญของการระบุนโยบายพื้นฐาน ทรัพยากรที่ใช้ และกิจกรรมให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)

- IRF7 - การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

ข้อมูลการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบต้นนฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวงที่ได้จากกลุ่มผู้ใช้ระบบ พบว่า กลุ่มรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆของการพัฒนาระบบทุกปัจจัยในอัตราที่ค่อนข้างสูง (> 80%) ดังตารางที่ 5.1.3.2

ตารางที่ 5.1.3.2 การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง ในการพัฒนาระบบของผู้ใช้ระบบ

	การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง	Mean	N	ไม่สำคัญ - สำคัญเล็กน้อย		สำคัญพอควร - สำคัญมาก	
				คน	%	คน	%
IRF1	วัตถุประสงค์						
	ความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์	3.31	235	24	10.21%	211	89.79%
	ความสำคัญการยึดและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์	3.15	236	36	15.25%	200	84.75%
	ความสำคัญของความชัดเจนของวัตถุประสงค์	3.15	235	45	19.15%	190	80.85%
IRF2	การระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรมที่ไม่ตรงตามความต้องการ						
	ความสำคัญของการระบุสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุนที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ	3.22	232	35	15.09%	197	84.91%
	ความสำคัญของการระบุทรัพยากรที่ใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมและสิ่งที่ต้องการคิดค้นทุน	3.26	230	29	12.61%	201	87.39%
	ความสำคัญของการระบุกิจกรรมที่ตรงตามการปฏิบัติงาน	3.27	233	29	12.45%	204	87.55%
IRF7	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง						
	การได้รับความสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสำคัญหรือไม่	3.19	231	43	18.61%	188	81.39%

5.1.3.3 ความสำเร็จของระบบต้นทุฐฐานกิจการกรม

การวัดความสำเร็จของระบบต้นทุฐฐานกิจการกรมที่ถูพัฒนาขึ้นในการไฟฟ้านครหลวง แบ่งการวัดออกเป็นสองด้านคือ การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Decision Use) และ การยอมรับระบบ (User Acceptant) ซึ่งข้อมูลทั้งสองด้านนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากตารางที่ 5.3.1 พบว่า ผู้ใช้ระบบโดยส่วนใหญ่ได้ใช้ข้อมูลจากระบบเพื่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ น้อย-พอควร (75.6%) และในส่วนของกรยอมรับระบบนั้นพบว่าผู้มีการยอมรับระบบในระดับน้อย-พอควร (84.9%) ซึ่งทั้งสองส่วนมีผลคะแนนของการวัดอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างสูง และแตกต่างกับอีกระดับหนึ่งอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาระบบต้นทุฐฐานกิจการกรมในการไฟฟ้านครหลวงที่ผ่านมาั้นไม่ประสบความสำเร็จมากนัก

ตารางที่ 5.1.3.3 ความสำเร็จของระบบต้นทุฐฐานกิจการกรมในการไฟฟ้านครหลวง

ผู้ใช้งานระบบ (User)	Mean	N		การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ			
				น้อย-พอควร		มาก-มากที่สุด	
				คน	%	คน	%
หัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง	1.88	24	10.7%	17	70.8%	7	29.2%
ผู้อำนวยการกอง	1.92	12	5.3%	9	75.0%	3	25.0%
รองผู้อำนวยการกอง	1.83	12	5.3%	8	66.7%	4	33.3%
หัวหน้าหน่วยงานระดับล่าง	2.00	79	35.1%	59	74.7%	20	25.3%
หัวหน้าแผนก	2.07	43	19.1%	32	74.4%	11	25.6%
รองหัวหน้าแผนก	1.92	36	16.0%	27	75.0%	9	25.0%
ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน	2.02	122	54.2%	94	77.0%	28	23.0%
รวม	2.00	225	100.0%	170	75.6%	55	24.4%
ผู้ใช้งานระบบ (User)	Mean	N		การยอมรับระบบ			
				น้อย-พอควร		มาก-มากที่สุด	
				คน	%	คน	%
หัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง	1.79	24	10.7%	19	79.2%	5	20.8%
ผู้อำนวยการกอง	1.75	12	5.3%	10	83.3%	2	16.7%
รองผู้อำนวยการกอง	1.83	12	5.3%	9	75.0%	3	25.0%
หัวหน้าหน่วยงานระดับล่าง	1.76	79	35.1%	67	84.8%	12	15.2%
หัวหน้าแผนก	1.74	43	19.1%	38	88.4%	5	11.6%
รองหัวหน้าแผนก	1.78	36	16.0%	29	80.6%	7	19.4%
ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน	1.84	122	54.2%	105	86.1%	17	13.9%
รวม	1.81	225	100.0%	191	84.9%	34	15.1%

5.1.3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ปัจจัยเสี่ยงในส่วนของผู้ใช้ระบบ (User)

จากการทดสอบการแจกแจงข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) พบว่า ข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ (ภาคผนวก ง) ดังนั้นจึงใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามวิธีของ Kendall's tau-b ซึ่งใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ไม่ได้มีการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ ซึ่งความสัมพันธ์สามารถแสดงได้ดังตารางต่างๆ ดังนี้

5.1.3.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยง (Actual Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.3.4.1 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงในการพัฒนาระบบต้นทุ่นฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้ใช้ระบบ พบว่า ระดับของปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ระดับของปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบเช่นเดียวกันกับข้อมูลที่ได้จากมุมมองของผู้พัฒนาระบบ

ดังนั้นจึงเป็นการสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้พัฒนาระบบได้ว่า ยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมากเท่าไร ยิ่งทำให้การวิเคราะห์ระบบยิ่งดีขึ้น

ตารางที่ 5.1.3.4.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงทั้ง 2 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้ใช้ระบบ

ปัจจัยเสี่ยง		Mean	S.D	N	SA	TS
การวิเคราะห์ระบบ System Analysis - SA	Correlation	2.20	0.511	236	1.000	
	Sig. (2-tailed)					
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง Top Management Support - TS	Correlation	2.45	0.768	227	.386**	1.000
	Sig. (2-tailed)					

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.1.3.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ (Perceived Importance of The System Development Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.3.4.2 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้ใช้ระบบ พบว่า การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ พอสมควร

ตารางที่ 5.1.3.4.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงทั้ง 2 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้ใช้ระบบ

การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยง		Mean	S.D	N	I - SA	I - TS
การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบ I - SA	Correlation	3.24	0.659	238	1.000	
	Sig. (2-tailed)				.	
การรับรู้ความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง I - TS	Correlation	3.19	0.857	231	.475**	1.000
	Sig. (2-tailed)				.000	.

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.1.3.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ (Actual Risk Factors and Perceived Importance of The System Development Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.3.4.3 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้ใช้ระบบ พบว่า การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ และ การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงนั้นก็ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เช่นกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ในกลุ่มผู้ใช้นั้น การรับรู้ความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงทั้งสองส่วน มีผลต่อการเกิดปัจจัยเสี่ยงจริงบ้างเล็กน้อย เช่น การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์ของระบบ อาจมีผลทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบถูกต้องชัดเจนมากขึ้น แต่ทั้งนี้ผลของการรับรู้ความสำคัญดังกล่าวมีไม่มากนัก (.104) เช่นเดียวกับ การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจมีผลต่อการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงบ้างเล็กน้อย (.165)

ตารางที่ 5.1.3.4.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ ทั้ง 2 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้ใช้ระบบ

การรับรู้ความสำคัญ / ปัจจัยเสี่ยง		SA	TS
การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบ I - SA	Correlation	.104*	.037
	Sig. (2-tailed)	.048	.498
การรับรู้ความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง I - TS	Correlation	.080	.165**
	Sig. (2-tailed)	.144	.003

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5.1.3.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ (Actual Risk Factors and Perceived Importance of The System Development Risk Factors Correlation)

จากตารางที่ 5.1.3.4.4 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการถ่วงน้ำหนักปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบต้นทุ่นฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้ใช้ระบบ พบว่า ปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงยังคงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบเช่นเดียวกับกับข้อมูลที่ได้จากมุมมองของผู้พัฒนาระบบ และอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันกับข้อมูลที่ยังไม่ได้ถ่วงน้ำหนัก

ตารางที่ 5.1.3.4.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่ถ่วงน้ำหนักด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ ทั้ง 2 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้ใช้ระบบ

		Mean	S.D	N	W-SA	W-TS
การวิเคราะห์ระบบ System Analysis - SA	Correlation	7.20	2.296	235	1.000	
	Sig. (2-tailed)					
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง Top Management Support - TS	Correlation	7.95	3.479	223	0.368**	1.000
	Sig. (2-tailed)					

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.1.3.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่ถ่วงน้ำหนักและความสำเร็จของต้นทุ่นฐานกิจกรรม

จากตารางที่ 5.1.3.4.5 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการถ่วงน้ำหนักปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริงด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงและความสำเร็จของการพัฒนาระบบต้นทุ่นฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวง ในมุมมองของผู้ใช้ระบบ พบว่า ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบนั้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการยอมรับระบบ ในระดับที่ใกล้เคียงกัน และปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับสูงนั้น มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

มากกว่า การยอมรับระบบ และความสัมพันธ์ดังกล่าวยังสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ในส่วนของการวิเคราะห์ระบบ และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงด้วย

ตารางที่ 5.1.3.4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่ดวงน้ำหนักด้วยการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของการพัฒนาระบบ ทั้ง 2 กลุ่ม จากข้อมูลของผู้ใช้ระบบ

ความสำเร็จของระบบ / ปัจจัยเสี่ยงดวงน้ำหนัก		W-SA	W-TS
การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	Correlation	.281**	.398**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
การยอมรับระบบ	Correlation	.274**	.265**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5.1.3.4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยเสี่ยงของการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

- RF1 ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์
- RF2 ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์ หรือความบอยในการเปลี่ยนวัตถุประสงค์
- RF3 การระบุหน่วยต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) และกิจกรรม (Activity) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

ปัจจัยเสี่ยงของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)

- RF8. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
- RF9. การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง

จากปัจจัยเสี่ยงทั้ง 5 ตัว ข้างต้น ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ($X_{RF1-RF9}$) เมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงขนาดความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม (Y) แล้ว จะได้สมการถดถอยดังนี้

จากตาราง ANOVA (ภาคผนวก ฉ) พบว่า ตัวแปรบางตัวเท่านั้นที่สามารถใช้พยากรณ์ ตัวแปรตามได้ และเมื่อดูค่า Tolerance และ VIF พบว่าตัวแปรอิสระบางตัวยังมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มากนัก โดยสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ความถดถอย เป็นดังนี้

การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (DU) = $.301 + 171(RF1) + .100(RF2) + .055(RF3) + .177(RF8) + .219(RF9)$

จะเห็นได้ว่า เมื่อวิเคราะห์ค่า R Square แล้วพบว่า ตัวแปรอิสระ (RF1 RF2 RF3 RF8 RF9) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ) ได้ 27.6% เท่านั้น

การยอมรับระบบ (UA) = .445+ .108(RF1) + .205(RF2) + .034(RF3) + .201(RF8) + .066(RF9)

เมื่อวิเคราะห์ค่า R Square ในส่วนของการยอมรับระบบ พบว่า ตัวแปรอิสระ (RF1 RF2 RF3 RF8 RF9) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (การยอมรับระบบ) ได้ 21.6%

5.2 การวิเคราะห์ความแตกต่าง กลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 การวิเคราะห์ความแตกต่าง (Independent Sample T – Test)

จากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่ได้ตามตารางที่ 5.4.1 พบว่า ทุกปัจจัยล้วนมีความเห็นที่แตกต่างกัน โดยผู้พัฒนาระบบได้ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยค่อนข้างสูง และให้ความสำคัญกับการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมากที่สุด

ตารางที่ 5.2.1 แสดงค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

Independent Samples Test

	N1, N2	Means	t - Value	p
การวิเคราะห์ระบบ	20, 236	2.47, 2.20	2.314	.021
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	20, 227	2.95, 2.45	2.839	.005
การรับรู้ความสำคัญของการวิเคราะห์ระบบ	20, 238	3.78, 3.24	5.286	.000
การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	20, 231	3.95, 3.19	10.135	.000

* $p \leq 0.05$

N1= ผู้พัฒนาระบบ N2= ผู้ใช้ระบบ

5.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้เป็น 4 ส่วน ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐาน จึงแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก สมมติฐานในเรื่องของ การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) โดยมีปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ไม่แน่นอน (Compton, 1994; Leathy, 1999; Cockins, 2002) ไม่เข้าใจในความต้องการของระบบและมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการบ่อย (Keil et.al.,1998; Beehm, 1991; Block, 1983) กำหนดความต้องการของระบบได้ไม่ถูกต้อง (Boehm, 1991)

H1: ความไม่ชัดเจน และความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์ หรือ ความบ่อยในการเปลี่ยนวัตถุประสงค์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

H2: การระบุ หน่วยต้นทุน (cost object) ทรัพยากรที่ใช้ (resource) และกิจกรรม (activity) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

ผลการทดสอบสมมติฐานจากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ปัจจัยเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง และความสำเร็จของต้นทุนฐานกิจกรรม (ภาคผนวก ง) พบว่า

ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (.338) และการยอมรับระบบ (.279) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H1

ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (.207) และการยอมรับระบบ (.265) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งเป็นการสนับสนุน สมมติฐาน H1

การระบุ หน่วยต้นทุน (cost object) ทรัพยากรที่ใช้ (resource) และกิจกรรม (activity) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (.248) และการยอมรับระบบ (.234) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งเป็นการสนับสนุน สมมติฐาน H2

ส่วนที่สอง สมมติฐานในเรื่องของ การออกแบบระบบ (System Design) ซึ่งมีปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง คือ การออกแบบระบบที่ไม่ถูกต้อง ข้ำซ้อน และไม่เหมาะสม (Yahya-Zadeh, 1997; Compton, 1996; Cockins, 1999; Turney B.B., 2002)

H3: การออกแบบต้นแบบ (model) ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้ง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

H4: ความซับซ้อนของระบบที่ออกแบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

จากการทำการทดสอบแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบบางส่วน พบว่า ผู้ใช้ระบบยังขาดความเข้าใจในเรื่องของการออกแบบระบบอยู่มาก และไม่สามารถตอบคำถามในแบบทดสอบได้ ผู้วิจัยจึงได้ตัดคำถามเกี่ยวกับเรื่องการออกแบบระบบในแบบสอบถามของผู้ใช้ระบบออกและสอบถามแต่ผู้พัฒนาระบบเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานในส่วนนี้ จึงไม่สามารถใช้วิธีการทดสอบทางสถิติได้ แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เรื่องการออกแบบในส่วนของผู้พัฒนาระบบแล้วจะพบว่า ผู้พัฒนาระบบเห็นว่าการออกแบบระบบนั้นตรงตามวัตถุประสงค์มาก และระบบที่ออกแบบไม่มีความซับซ้อน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับความสำเร็จของระบบโดยรวมแล้ว พบว่าแม้ผู้พัฒนาระบบเห็นว่าการออกแบบระบบนั้นตรงตามวัตถุประสงค์มาก และระบบที่ออกแบบไม่มีความซับซ้อน แต่ระบบก็ยังไม่ประสบความสำเร็จ

ส่วนที่สาม สมมติฐานในเรื่องของ การติดตั้งระบบ (System Implementation) ปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้ คือ ผู้พัฒนาขาดความรู้และทักษะในระบบที่พัฒนา (Keil et.al., 1998) เทคนิคในการติดตั้งระบบที่ไม่มีประสิทธิผล (Compton, 1996; Cockins, 1999) ทีมพัฒนาระบบขาดความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ (Barki, 1993)

H5: ผู้ออกแบบขาดความรู้และความเชี่ยวชาญองค์ความรู้ด้านระบบต้นทุนฐานกิจกรรม มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

H6: เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งระบบที่ไม่มีประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จของระบบ ต้นทุนฐานกิจกรรม

สำหรับการทดสอบสมมติฐานในส่วนนี้ เช่นเดียวกับการออกแบบระบบ จากการทำการ ทดสอบแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบบางส่วน พบว่า ผู้ใช้ระบบยังขาดความเข้าใจในเรื่องของการ ติดตั้งระบบอยู่มาก จึงไม่สามารถตอบคำถามในแบบทดสอบได้ ผู้วิจัยจึงได้ตัดคำถามเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ระบบในแบบสอบถามของผู้ใช้ระบบออกและสอบถามแต่ผู้พัฒนาระบบเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานในส่วนนี้ จึง ไม่สามารถใช้วิธีการทดสอบทางสถิติได้ แต่หากพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย เรื่องการจัดตั้งในส่วนของผู้พัฒนา ระบบแล้วจะพบว่า ผู้พัฒนาระบบเห็นว่าความรู้ความเชี่ยวชาญในระบบของผู้พัฒนาระบบมีมาก แต่เทคนิค การติดตั้งระบบที่ใช้นั้นยังไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับความสำเร็จของระบบโดยภาพรวมแล้ว พบว่าการเลือกใช้เทคนิคในการติดตั้งระบบนั้น อาจเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีผลทำให้ระบบไม่ประสบความสำเร็จ

ส่วนที่สี่ คือ สมมติฐานในเรื่องของ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Keil, et al, 1998) และ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง (Ewusi-Mensah, 1997; Keil, et al, 1998)

H7: การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐาน กิจกรรม

H8: การมีส่วนร่วมของของผู้บริหารชั้นสูง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของระบบต้นทุนฐาน กิจกรรม

ในส่วนของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานจากตารางแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ปัจจัยเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง และความสำเร็จของต้นทุนฐานกิจกรรม (ภาคผนวก ง) พบว่า

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์กับการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (.402) และ การยอมรับระบบ (.347) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H7

การมีส่วนร่วมของของผู้บริหารชั้นสูง มีความสัมพันธ์กับการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (.426) และการยอมรับระบบ (.313) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H8