



ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

The impact of success factors of Enterprise Resource Planning system that
affects the operational efficiencies in finance, accounting and supplies of
Rajamangala University of Technology PhraNakorn

ผู้วิจัย

นางสาวณฐมนพร วรรณชัย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนเพื่อการวิจัย
โครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP มากกว่า 10 ปี มีความถี่ในการใช้ระบบ ERP เป็นประจำทุกวัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณภาพข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านผู้ใช้งาน และด้านองค์กร ตามลำดับ ในขณะที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณภาพของงานด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพของระบบ ด้านองค์กร ด้านคุณภาพของระบบ และด้านผู้ใช้งานส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม นอกจากนี้ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านองค์กร และด้านผู้ใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย และด้านระยะเวลา และปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ, ระบบ ERP, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the success factor of the enterprise resource planning system and the efficiency in financial, accounting, and supply operation of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, and 2) to study the impact of the success of the enterprise resource planning system on the efficiency of financial, accounting, and supply operation of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The sample group was 75 staffs from financial staffs, accounting staffs, and supply staffs of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The research instrument consists of a questionnaire, data analysis with statistics, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The result found that most participants were female, age 31-40, with a bachelor degree, working more than 11 years, having experience in using ERP systems for more than 10 years, and daily using ERP systems. The result of the internal analysis of opinion regarding the success factor of the enterprise resource planning (ERP) system was at a high level. The highest averages were the data quality, the system quality, the user quality, and the organization, respectively. While the overall operational efficiency was at a high level. The highest averages were the quality of work, the time period, and cost, respectively. The results of the hypothesis testing revealed that the success factors of the enterprise resource planning system for the system quality, organization, system quality, and users have a positive impact on overall operational efficiency. Additionally, the success factor of an enterprise resource planning system in terms of system quality affects cost performance. At the same time, the success factors of the enterprise resource planning system on the organizational and user side affect the cost performance and period of time.

Keywords: success factors, ERP system, operational efficiency

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ด้วยความกรุณาจากการสนับสนุนด้านงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ ดร.ผกามาศ ชัยรัตน์ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และผู้ช่วยคณบดีคณะศิลปศาสตร์ และนางสาวอรรณพ ศิริพราหมณ์กุล หัวหน้าสำนักงานคณบดี ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และตรวจสอบเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้เนื้อหาข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจาก ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครู อาจารย์ทุก ๆ ท่านที่มีส่วนในการอบรม ให้ความรู้ และสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการวิจัย ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว รวมไปถึงเพื่อนๆ ที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจในการศึกษา ค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขออนุญาตรับคำแนะนำเพื่อนำไปปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ณฐมนพร วรรณชัย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	26
3.4 วิธีการเก็บข้อมูล	27
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	29
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	38
4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)	42
4.5 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	56
5.1 สรุปผลการวิจัย	56
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	60
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	61
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ใบรับรองการประเมินจริยธรรมการวิจัยมนุษย์	66
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ในการทำวิจัย	68
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของ แบบสอบถามและผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของ กลุ่มตัวอย่าง	73
ภาคผนวก ง แบบสอบถามงานวิจัย	80
ประวัติผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
ตารางที่ 4.2	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวม
ตารางที่ 4.3	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ
ตารางที่ 4.4	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพข้อมูล
ตารางที่ 4.5	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน
ตารางที่ 4.11	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12	ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ภายในของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)
ตารางที่ 4.13	แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ตารางที่ 4.14	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ตารางที่ 4.15	แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย
ตารางที่ 4.16	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย
ตารางที่ 4.17	แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา
ตารางที่ 4.18	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา
ตารางที่ 4.19	แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน	54



ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกสบาย ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารงานของเอกชน และหน่วยงานของรัฐต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสม สอดคล้อง และทันสมัย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร หลากๆองค์กรประสบปัญหาในด้านการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ บางองค์กรมีข้อมูลล้น มากเกินความจำเป็น ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เก็บและบันทึกได้อย่างคุ้มค่า ข้อมูลแต่ละงานจะถูกเก็บไว้แต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบเท่านั้น ส่วนงานอื่นในองค์กรไม่สามารถดึงข้อมูลเหล่านั้นมาใช้งานได้ และการหาข้อมูลหรือสรุปผลรายงานต่าง ๆ มีการใช้เวลานาน ข้อมูลผิดพลาดบ่อย และถ้าเกิดการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ จะหาข้อมูลไม่เจอ ต้องกลับไปถามข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานคนเก่า จากปัญหาดังกล่าว องค์กรต่าง ๆ จึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยเข้ามาทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และสามารถคาดการณ์เพื่อเตรียมวางแผน ว่างล่วงหน้าที่ทำได้ยาก กระแสโลกาภิวัตน์ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและความสัมพันธ์ทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การพัฒนาเทคโนโลยี บริษัทข้ามชาติ สถาบันระหว่าง ประเทศ และอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกันจนเป็นโลกไร้พรมแดน โดยการสร้างเครือข่ายของความรู้ วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงานให้มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูลมากขึ้น ทำให้ตอบสนองความต้องการของข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบ Enterprise Resource Planning หรือ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เป็นเทคโนโลยีชนิดหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยระบบ ERP จะเชื่อมโยงข้อมูลของ 4 ส่วนหลักของธุรกิจเข้าด้วยกัน คือ Marketing Sales, Production and Materials Management, Accounting and Finance และ Human Resource ระบบซอฟต์แวร์ ERP มีทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบที่องค์กรพัฒนาเอง ซึ่งทั้งสองแบบต่าง มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันไป สิ่งที่ได้รับไม่ต่างกันคือ ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดที่ได้รับจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) คือความสามารถในการปรับปรุงการตัดสินใจภายในองค์กร ด้วยการรวมข้อมูลจากแผนกต่าง ๆ และให้ข้อมูลเชิงลึกและการวิเคราะห์ตามเวลาจริงของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ช่วยให้ระดับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ และนอกจากนี้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ยังสามารถสรุปการรายงานที่มีประสิทธิภาพได้อีกด้วย และที่สำคัญยังช่วยขับเคลื่อนกระบวนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การ

ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมได้ดีหลาย ๆ องค์กรประสบผลสำเร็จและได้ผลประโยชน์อย่างสูงจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แต่ก็ยังมีหลาย ๆ องค์กรที่ประสบปัญหาและความยุ่งยากทางระบบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เข้ามาใช้งานในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และพัสดุ โดยบุคลากรด้านงานงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีมีหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบโดยตรง จึงเป็นผู้มีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในระบบ (Users) และด้วยระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สามารถรวบรวมข้อมูลไว้ในฐานเดียวกัน และข้อมูลจะถูกนำเข้าระบบเป็นฐานข้อมูล โดยผู้ใช้งานระบบจะเป็นคนกรอกข้อมูลเข้าในระบบ จาก การปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่ามีปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลว

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง ผลกระทบของ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาผลกระทบของความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบ สอบถามในการเก็บข้อมูล จะศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ บุคลากรด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ ที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำนวนจำนวน 9 คณะ และผู้ปฏิบัติงานกองคลังสำนักงานอธิการบดี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัย ได้แก่ บุคลากรผู้ใช้งานระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ด้าน การคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ ทั้งหมด 85 คน (ที่มา: <https://www.rmutp.ac.th/> ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2567)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน $\pm$ ร้อยละ 5 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนเท่ากับ 75 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่ในการเก็บข้อมูล คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษางานวิจัยฉบับนี้ ตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม 2567 ถึง กันยายน 2567

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.4.2 เพื่อทราบถึงผลกระทบของความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5 สมมุติฐานการวิจัย

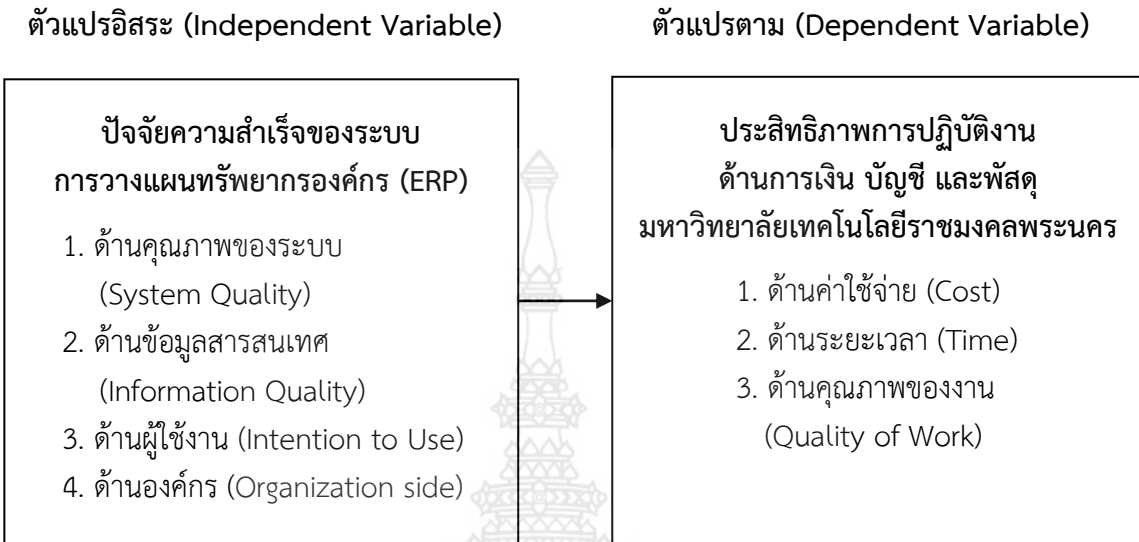
1.5.1 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5.2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย

1.5.3 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา

1.5.4 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 นิยามศัพท์

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) หมายถึง ระบบสารสนเทศระบบหนึ่งที่มีความสำคัญมากในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความชัดเจน และทำให้เกิดมาตรฐานในกระบวนการจัดการขององค์กร และฐานข้อมูลในองค์กรที่นำซอฟต์แวร์ ERP เข้าไปใช้ ซอฟต์แวร์จะรวมข้อมูลต่าง ๆ ในระบบให้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสามารถนำไปใช้งานได้แบบสมบูรณ์ มีชื่อเรียกภาษาอังกฤษ (**Enterprise Resource Planning : ERP**) เฉพาะที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยระบบบัญชี ระบบเจ้าหน้าที่ ระบบลูกหนี้ ระบบบัญชีต้นทุน ระบบพัสดุ ระบบการจัดทำ และบริหารงบประมาณ ระบบบริหารเงิน และระบบตรวจสอบบัญชี

บุคลากร หมายถึง บุคลากรผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย งานกองคลัง งานการเงิน บัญชี และงานพัสดุ

คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ความยืดหยุ่นในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือได้ ของข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผลในระบบ ระบบใช้งานง่าย ความเหมาะสมของซอฟต์แวร์ฟังก์ชันการใช้งานที่องค์กรต้องการ

ข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง คุณภาพโดยทั่วไปของข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นเอกสาร หลักฐานที่มีความเหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่เกิดจากข้อมูลที่เป็นจริงและทันสมัย และความสอดคล้องของข้อมูลสารสนเทศ การนำไปใช้ประโยชน์ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง และความปลอดภัยของข้อมูล คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศในการนำเสนอ การสื่อความหมาย ง่ายต่อการเข้าใจ และตัดสินใจ

บุคลากรผู้ใช้งาน (User Management) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย งานกองคลัง งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ ผู้มีส่วนร่วมและทัศนคติของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ ERP รวมถึงการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ตลอดจนการใช้ระบบ ERP ให้เกิดประสิทธิภาพ

ด้านองค์กร หมายถึง การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งทางตรง และทางอ้อม พร้อมมีวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน ในการนำระบบ ERP มาใช้และการสนับสนุนจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ระบบ ERP ประสบความสำเร็จ

ด้านการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสื่อสารการทำงาน การสาธิตการใช้งานระบบ เพื่อสื่อสารให้พนักงานรู้สึกกระตุ้นที่จะยอมรับระบบ ERP เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรมีความสะดวก รวดเร็ว องค์กรมีกระบวนการหรือวิธีการในการสื่อสารการศึกษาและความคาดหวังในระบบ ERP

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี หมายถึง ผลลัพธ์ขององค์กรหลักจากใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยแสดงผลลัพธ์ เช่น ความรวดเร็วในการทำงาน ลดขั้นตอนในการทงาน การวางแผนที่ดีขึ้น ความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศ ตาม De Lone and McLean, (2003) (De Lone and McLean, (2003) อ้างใน สรวิชัย แหนใส, 2563) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Intention to Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์สุทธิ (Net Benefits)

1. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วน (Completeness) ความทันต่อเวลาในการใช้งาน (Timeless) ความสั้นกระชับ (Conciseness) ความแม่นยำ (Precision) และความสอดคล้องสัมพันธ์ (Relevance) เป็นต้น

Caro et al. (2008) กล่าวถึงคำนิยามของคุณภาพของข้อมูลว่ามีตัวแปร ที่หลากหลาย แต่โดยทั่วไปแล้วคุณภาพของข้อมูล หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน คุณภาพ ข้อมูลจะต้องประเมินโดยบุคคลที่เป็นผู้ใช้ข้อมูลเท่านั้น และผู้ใช้ข้อมูลอาจมีความคิดเห็นที่หลากหลาย เกี่ยวกับการประเมินข้อมูลในชุดเดียวกัน ในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ De lone and McLean (2003) เป็นการวัดคุณภาพของข้อมูลที่ถูกส่งออกมาจากระบบ โดยผู้ใช้จะวัดจากการ ใช้งานข้อมูลในการวัดคุณภาพของข้อมูลมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความสมบูรณ์และถูกต้อง

(Completeness) ความง่ายในการเข้าใจ (Ease of understanding) ข้อมูลมีความเป็นส่วนบุคคล (Personalization) ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relevance) ข้อมูลมีความปลอดภัย (Security)

Li (1997) ได้กล่าวในงานวิจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า การวัดคุณภาพของข้อมูลประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ความแม่นยำ (Precision) ความทันสมัย (Currency) ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้อง (Accuracy) ความทันกาล (Timeliness)

Stair, Reynolds & Chesney. (2008) กล่าวว่า ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพมีดังนี้

1) สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessible) สารสนเทศที่มีคุณภาพควร เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งผู้ใช้มีสิทธิสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ในรูปแบบที่ถูกต้อง และในเวลาที่เหมาะสมตาม ความต้องการของผู้ใช้งาน

2) ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องแม่นยำต้อง ปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ สารสนเทศที่ไม่ถูกต้องมาจากกระบวนการแปลงสภาพจากข้อมูลที่ไม่ ถูกต้องมาเป็นสารสนเทศที่ผิดพลาด

3) ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ จะต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน

4) ประหยัดคุ้มค่า (Economical) สารสนเทศควรผลิตด้วยความ ประหยัด เหมาะสมคุ้มค่ากับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้อง จ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นๆ

5) ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถ นำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลายๆด้าน

6) ความเกี่ยวข้อง (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

7) เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือ ของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบและความน่าเชื่อถืออ้างอิงขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศด้วย

8) ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มี ความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มียสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศนั้น

9) เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือ ต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไปจนความจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกิดความสับสน และไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือ สารสนเทศใดมีความจำเป็น และตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง

10) ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีต้องถูกนำเสนอต่อผู้ใช้สารสนเทศ ได้อย่างทันท่วงที ทันต่อเวลา ไม่ล่าช้า และทันต่อความจำเป็นเมื่อพวกเขาจำเป็นต้องใช้มัน เช่น การรู้ สารสนเทศทางด้านพยากรณ์อากาศของสัปดาห์ก่อน ไม่ได้ช่วยในการเตรียมเสื้อผ้าสำหรับใส่สำหรับ สัปดาห์นี้ นั่นเป็น

เพราะว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ทันต่อเวลาเสียแล้ว นอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

11) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบ ความถูกต้องได้กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไป ตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจาก แหล่งข้อมูลหลายแห่ง

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์การทำงานของระบบสารสนเทศ ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพของระบบ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความมีเสถียรภาพของระบบ (System Reliability) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Easy to Use) ความปลอดภัย (Security) การบูรณาการระบบ (Integration of System) และการตระหนักในความคาดหวังของผู้ใช้งาน (Realization of Use Expectations) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Veeraraghavan (2014) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าคุณภาพระบบเป็นคุณลักษณะระบบของสารสนเทศเอง ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความสะดวกต่อการเข้าใช้งาน (Convenience of Access) การตอบสนอง (Response) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) การบูรณาการระบบ (Integration of the System)

3. คุณภาพของบริการ (Service Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของบริการ ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ เช่น ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เป็นต้น

Lewis & Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการบริการว่าเป็น สิ่งที่ใช้ชี้วัดให้รู้ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่าการสอดคล้องนั้นมีความ เหมาะกับความ ต้องการของเขาได้ดีเพียงใด

Delone and McLean (2003) กล่าวในการวัดเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า คุณภาพในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพที่ส่งผลให้การ พานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จและมีผลกับการ เพิ่มขึ้นและลดลงของผู้ใช้บริการ มีปัจจัยใน การวัดด้านคุณภาพบริการ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการรับประกัน (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถ ให้บริการเมื่อผู้บริการต้องการความช่วยเหลือ ด้าน ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ ความสนใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ ด้านการ ตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการ ตอบสนองอย่างเต็มใจและให้การช่วยเหลือเป็น อย่างดีเมื่อผู้บริการต้องการ

4. การใช้งาน (Intention to Use) เป็นการวัดผลการใช้งานสารสนเทศจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานซึ่งมีขอบเขตของการวัด เช่น การใช้งาน คาดว่าจะใช้งานและวางแผนที่จะใช้งานในอนาคต เป็นต้น

DeLone & McLean (2003) กล่าวว่าผลการวัดผลจากการใช้งานระบบ (Use) จะมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลต่อเมื่อผู้ใช้งานมีความสนใจ และสามารถวัดผลได้จาก ความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งาน จำนวนครั้งในการเข้าถึงระบบ และรูปแบบในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impacts) ในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงาน (Job performance) และประสิทธิภาพในการตัดสินใจ (Decision making performance) ตัววัดความสำเร็จของระบบ E-Commerce ของ DeLone and McLean (2003) ประกอบด้วย ธรรมชาติของการใช้งาน (Nature of use) รูปแบบการเชื่อมโยง (Navigation patterns) จำนวนครั้ง ในการเข้าใช้งาน (Number of site visits)

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นการวัดการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศและเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ซึ่งตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่น ความสนุกสนาน (Enjoyment) เป็นต้น ความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะมีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อใช้วัดในระบบสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจง ซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการใช้ตัวแปรนี้คือ จะวัดความพึงพอใจของใครผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบ หรือผู้ใช้งานระบบ

Kotler (1997) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของสินค้าหรือบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล

DeLone and McLean (2003) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการได้สำเร็จตามความคาดหวัง ในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean มีตัวแปรที่ใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การกลับมาซื้ออีก (Repeat purchases) การกลับมาใช้งานอีก (Repeat visits) ความพึงพอใจโดยรวม (User surveys)

Petter et al. (2008) ได้กล่าวว่าตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานในแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานและประโยชน์โดยรวมที่ผู้ใช้งานได้รับ กล่าวคือ หากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศจะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานระบบสารสนเทศไม่ว่าทางบวกก็ทางลบและหากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในระบบสารสนเทศแล้ว ผู้ใช้จะตัดสินใจได้ว่าระบบสารสนเทศนั้นมีประโยชน์หรือไม่

6. ประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) เป็นความสมดุลระหว่างผลกระทบทางบวกและทางลบ ต่อลูกค้า ผู้ส่งวัตถุดิบ พนักงาน องค์กร ตลาด อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และสังคม การวัดความสำเร็จของ ประโยชน์สุทธินั้นสำคัญที่สุด แต่ไม่สามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้ หากไม่มีการวัดคุณภาพของระบบ และคุณภาพของข้อมูล ซึ่งตัวชี้วัดประโยชน์สุทธิ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งการตลาด การเพิ่มขึ้นของยอดขาย และการลดเวลาในการทำงาน เป็นต้น ประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้ใช้งาน เปรียบเทียบเสมือนความสำเร็จที่ได้จากการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ โดยประโยชน์ดังกล่าวมี ผลกระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไป จึงเรียกได้ว่าประโยชน์สุทธิ

Doll และ Torkzadeh (1998) ได้แบ่งประโยชน์สุทธิจากการใช้งานระบบเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความสามารถในการผลิต คือ ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพ ผลลัพธ์ของงานต่อหน่วยเวลาของผู้ใช้งาน
- 2) ด้านนวัตกรรม หรือการคิดค้น คือ ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างและทดลองความคิด ใหม่ๆ ในการทำงาน
- 3) ด้านความพึงพอใจ คือ ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด
- 4) ด้านการควบคุมบริหารจัดการ คือ ระบบช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามแผนการ ดำเนินงานที่ถูกควบคุมไว้

DeLone และ McLean (1992) ได้กล่าวว่า คุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความ ระดับพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะเห็นได้ว่า คุณภาพ ของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง คุณภาพของระบบในสภาพแวดล้อมทาง อินเทอร์เน็ตจะเป็นตัววัดลักษณะที่ต้องการของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง การที่เว็บไซต์ สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้ใช้ระบบได้จากทุกที่ (Bélanger et al., 2007, p. 116) รวมไปถึงการ ที่ข้อมูลในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ (Luarn, Chen, & Lo, 2006, p. 165) และคุณภาพของข้อมูลในเว็บ ไซต์ก็เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเพื่อ ประกอบการตัดสินใจ

Dong และคณะ (2014) ศึกษาการบริการเว็บไซต์เครือข่ายสังคมในอุตสาหกรรมเนื้อหาด้าน ดิจิตอล: กรณีเฟซบุ๊กในประเทศไทยได้หวั่น การศึกษานี้ได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อตรวจสอบ ผลกระทบของ คุณลักษณะเทคโนโลยี website ทั้งสาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ประโยชน์ ของการมี ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการใช้งาน website อย่างต่อเนื่อง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งาน เฟซบุ๊กในได้หวั่น จำนวน 346 คน ใช้วิธีการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ

Floropoulos, Spathis, Halvatzis และ Tsipouridou (2010) ศึกษาการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศภายในของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

อุบลวรรณ ขุนทอง, (2556) ได้สรุปไว้ว่า ผลการวัดความสำเร็จของระบบ ERP ที่ดีประกอบด้วย 1) คุณภาพของบริษัทจัดจำหน่ายระบบ/บริษัทที่ปรึกษา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร 2) คุณภาพของระบบ ได้แก่ ง่ายต่อการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของระบบ 3) คุณภาพสารสนเทศ ได้แก่ ความเข้าใจสารสนเทศตรงกับความต้องการ 4) ผลกระทบส่วนบุคคล ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตในส่วนบุคคล มีประโยชน์ในการทำงานส่วนบุคคล 5) ผลกระทบการทำงานร่วมกัน ได้แก่ มีการร่วมมือในการทำงานและ 6) ผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่ ลดต้นทุน เพิ่มความพึงพอใจกับลูกค้า เป็นต้น

ธัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชันของคนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านประโยชน์สุทธิสามารถใช้สื่อสารได้หลากหลาย สามารถส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ครบถ้วนชัดเจน มีการออกแบบแอปให้ง่ายต่อการใช้งาน มีสถานะที่พร้อมใช้งานทุกที่ทุกเวลา การตอบสนองต่อคำสั่งได้ทันที การตอบสนองความต้องการที่จะซื้อสินค้าได้ สรุปรวมได้ว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชันของคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร

แนวคิดระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร Enterprise Resource Planning (ERP) เริ่มในยุคปี ค.ศ. 1990 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา จุดกำเนิดเริ่มแรก ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาจากแนวคิดของการพัฒนาระบบการบริหารการผลิตรวม (Material Requirement Resource Planning / Manufacturing Resource Planning, MRP System) ของอุตสาหกรรมผลิต ในอเมริกา โดยคาดว่าระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และแนวคิดของ ERP พัฒนามาจาก MRP แนวคิด MRP เกิดขึ้นครั้งแรกที่อเมริกาในยุคต้นของ ทศวรรษ 1960 ในช่วงแรก MRP ย่อมาจาก Material

Requirement Planning (การวางแผนความต้องการวัสดุ) เป็นวิธีการในการหาชนิด และจำนวนวัสดุที่ต้องใช้ในการผลิตตามตารางเวลาและจำนวนสินค้าที่ได้วางแผนโดย MPS (Master Production Schedule) ในยุคปี ค.ศ.1970 MRP ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถในการรวมเอางานการวางแผนการผลิต และการบริหารการผลิตเข้าเชื่อมโยงกัน จากที่ก่อนหน้านี้ทำงานแยกกันและการพัฒนาต่อยอดขึ้นเป็น MRPII ในยุคปี ค.ศ. 1980 (โดย MRP ใหม่นี้ย่อมาจาก Manufacturing Resource Planning) ซึ่งได้รวมการวางแผนและบริหารทรัพยากรการผลิตอื่นๆ นอกจากการวางแผนและควบคุมกำลังการผลิต และวัตถุดิบการผลิต เข้าไปในระบบด้วย

MRPII ได้วิวัฒนาการถึงขั้นที่รวมหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงบ การจัดซื้อวัตถุดิบ การวางแผนต้นทุนสินค้าคงคลังของระบบบริหารสินค้าคงคลัง การวางแผน กำลังคนที่สัมพันธ์กับการผลิต ด้วยความสามารถทำให้ MRPII เป็นระบบที่สามารถส่งข้อมูลทุกชนิดที่ระบบบัญชีต้องการให้แก่ระบบบัญชีได้ และเป็นการขยายขอบเขตของสิ่งที่ สามารถวางแผน และบริหารให้กว้างขวางออกไปยิ่งขึ้นกว่าเดิมซึ่งการใช้ระบบ MRPII ธุรกิจการผลิตสามารถที่จะวางแผนและบริหารระบบงานต่าง ๆ คือ การขาย บัญชี บุคคล การผลิต และสินค้า คงคลัง เข้าด้วยกัน ได้อย่างบูรณาการด้วยความสามารถนี้ทำให้ MRPII เริ่มถูกเรียกว่า BRP (Business Resource Planning) และเริ่มเป็นแนวคิดหลักของระบบ CIM (Computer Integrated Manufacturing) ซึ่ง MRPII เป็นแนวคิดที่ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต หลังจากนั้นก็ได้มีการพัฒนาเป็นระบบ ERP ได้ขยายแนวคิดของ MRPII ให้สามารถใช้ได้ทั้งองค์กรของธุรกิจที่หลากหลาย โดยการรวมระบบงานหลักทุกอย่างในองค์กรเข้ามาเป็นระบบเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ERP เกิดขึ้นจากความต้องการที่จะสามารถตัดสินใจในด้านธุรกิจ อย่างมีประสิทธิภาพ และแบบเรียลไทม์ โดยอาศัยข้อมูลทุกชนิดจากทุกระบบงานในองค์กรที่ระบบ นำมาบันทึกเก็บไว้ในฐานข้อมูลรวม (นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค, 2549: 568-569)

ระบบ ERP หมายถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรเป็นระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรโดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านการบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้าเพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานได้อีกด้วย (นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค, 2549: 569)

Valacich and Schneider (2012) กล่าวว่า Enterprise Resource Planning เป็นการวางแผนทรัพยากรขององค์กรโดยรวมเพื่อให้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร ERP จึงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อีกทั้ง ยังช่วยให้สามารถจัดวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กร โดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ERP จะช่วยทำให้การเชื่อมโยงทางแนวนอนระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิตและการขายทำได้อย่างราบรื่นผ่านข้ามกำแพงระหว่างแผนกและทำให้สามารถบริหารองค์กรรวมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด สามารถ

บูรณาการ (integrate) ร่วมงานหลัก (core business process) ต่าง ๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดการด้านการเงิน ด้านการบริหาร โครงการ และการบริหารงานบุคคลเข้าด้วยกันเป็นระบบสัมพันธ์กัน และสามารถเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่องและอยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน (Valacich and Schneider, 2012 อ้างใน ภูมิ สุภินนพงศ์, 2565)

ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) หมายถึง ระบบที่ช่วยในการจัดการ และวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์ ความสะดวก และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงาน (อภิสิทธิ์ ต้นอ่วม, 2556)

ภูมิ สุภินนพงศ์, (2565) กล่าวว่า ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรภายในองค์กร เป็นระบบปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนภายในองค์กร เพื่อเรียกใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ร่วมกันภายในองค์กร โดยมีระดับของการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศตามตำแหน่งหน้าที่ โดยเชื่อมโยงสายงานทั้งหมดขององค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อการใช้งานที่ตอบสนองการทำงานตลอดเวลา ผู้ใช้งานสามารถใช้งานทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันที่สุด และเรียกดูย้อนหลังได้ ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานรวดเร็วทันต่อข้อมูลปัจจุบัน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เฮอร์เบิร์ต เอไซมอน (Herbert A. Simon) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ ซึ่งการพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับซึ่งเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และมีความพึงพอใจ เกิดขึ้นในกระบวนการนั้น จึงจะถือว่าเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งเขียน เป็นสูตรได้ตามนี้ $E = (O - I) + S$ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output) I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input) S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

เมเจอร์และเบรจ (Mager and Besch, 1967 : 45 -51) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1.) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่าง ระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่าหรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง (2.) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหา ต่าง ๆ กระทำโดยการสอนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา (3.) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การรู้ได้ว่า จะต้อง

ทำอะไรหรือ ใช้อะไรในการปฏิบัติงาน ตลอดจนลำดับขั้นตอนหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงาน ที่เป็นประสิทธิภาพและ ความสามารถเชิงสติปัญญา (4). ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึงการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ การ นำมาใช้ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้สำเร็จได้ (5.) ความสามารถในการพูด หมายถึง การพูดในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ

Woodcock (1989) กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้ (1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced roles) คือในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน งานของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป (2) เป้าหมายที่ชัดเจนและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear objectives and agreed goals) คือ มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจน สอดคล้องกัน และสมาชิกทุกคนรับรู้และยอมรับ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (3)การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็น ทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารตรงไปตรงมาแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจร่วมกัน (4) การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and trust) คือ สมาชิกทุกคนช่วยเหลือมีความจริงใจ สนับสนุนซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และพร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน (5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co -operation and conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุน เสริมสร้างทักษะและถ่ายทอดความรู้ความสามารถให้แก่กันรวมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารและข้อมูลการบริหารจัดการความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน (6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound procedures)คือการทำงานของทีมมีการประชุม ปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติงานร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทุกคน (7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (8) ทบทวนการทำงานอยู่เสมอ(Regular review) คือการติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ หากพบปัญหาใดต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข (9) การพัฒนาบุคลากร (Individual development)คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะของสมาชิกและการให้โอกาสได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound inter - group relations)คือการทำงานด้วยความสัมพันธ์อันดีการให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือกัน (11) การสื่อสารที่ดี(Good communications)คือการติดต่อสื่อสารใช้ช่องทางที่ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสมสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นระหว่างกัน

สาวิตรา สุวรรณ (2560) ระบุว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ ของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำได้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว นอกจากนี้ ในการ

ดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็วถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เป็นต้น

ธัญญรัตน์ สาริกา (2566) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรที่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม คุ้มค่า ประหยัด เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร อีกทั้งยังสามารถลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมายิ่งขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หมายถึง การนำทรัพยากรที่องค์กรมีมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงหมายถึงการมุ่งเน้นทำให้เกิดการทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ สามารถทำได้ด้วยแนวคิด 3 ประการ คือ

- 1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) กล่าวคือ ความสามารถขององค์กรจากการได้มาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด รวมถึงการใช้อย่างมีคุณค่ามากที่สุด
- 2) ตามแนวความคิดนี้คือ เป้าหมายสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตาม สถานการณ์
- 3) การมุ่งเน้นในเชิงพฤติกรรม กล่าวคือเป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในระยะยาว หรือเป็นการยอมรับว่าเป้าหมายองค์กรจะสามารถสำเร็จได้ ต้องอาศัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Grosvenor E Plowman and E Peterson, 1989 อ้างใน สาวิตรา สุวรรณ, 2560) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้น จะต้องเปลี่ยนไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้กำไรมากที่สุด

แนวคิดของโบว์ดิทซ์และบัวโน (Bowditch & Buono, 1990, pp. 508-510 อ้างใน นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ, 2021) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรอยู่คู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยี อย่างเหมาะสม องค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กรบุคลากร กระบวนการทำงานเทคโนโลยี แนวทางการ

ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาการให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักของเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อ ความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ตลอดจน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศการประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานคือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการ ประเมินผลการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยงานใน 18 การที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ตลอดจน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงานเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ahmad and Cuenca (2013) ได้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP ในธุรกิจ SMEs (Critical success factors for ERP implementation in SMEs) เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน การศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามผลกระทบของแต่ละปัจจัยให้ธุรกิจ SMEs ที่ผ่านระบบการวางระบบ ERP การสัมภาษณ์บุคลากรที่อยู่ในธุรกิจการวางระบบ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อจำแนกประเภทความสำคัญ และหาความสัมพันธ์ระหว่างกันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP โดยใช้ตารางปัจจัยที่มี ผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP และเปอร์เซ็นต์การเกิดขึ้นที่ได้จากการศึกษางานวิจัยของ Rockart, Esteves-Sousa และ Pastor-Collado ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านองค์กรมีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการวางระบบ ERP ส่งผลกระทบต่อปัจจัยด้านอื่นมากที่สุดโดย 80 % ของ 10 ลำดับปัจจัยแรกถูกจัดอยู่ในปัจจัยด้านองค์กร และมีข้อสังเกตพบว่าเมื่อวางระบบ ดำเนินการไปจำนวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจะมีเพิ่มมากขึ้น

Puspitasari et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะและตัวชี้วัดของปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จของการวางระบบ ERP (Identification and Indicators of ERP Implementation Success Factor-a Literature Review) วัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้าเพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือ ล้มเหลวในการวางระบบ การเก็บข้อมูลใช้การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

ตัวชี้วัดด้านปัจจัย ความสำเร็จในการวางระบบ ERP โดยใช้ 56 งานวิจัย จากนั้นนำมาแปลผลและจัดกลุ่มโดยใช้ Keyword ที่มีความหมายคล้ายกัน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีกล่าวถึงมากที่สุด 5 อันดับแรก ประกอบไปด้วย การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความพร้อมขององค์กร ผู้สนับสนุนการใช้งาน การบริหาร โครงการ และการส่งมอบความรู้และอบรมการใช้งาน

Dezdar (2011) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสำเร็จในการวางระบบ ERP จาก มุมมองสภาพแวดล้อมของโครงการ (Examining ERP implementation success from a project environment perspective) วัตถุประสงค์โดยเน้นที่ปัจจัยในสภาพแวดล้อมของโครงการ ERP ได้แก่ การบริหาร โครงการ องค์ประกอบและความสามารถของทีม และการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ การวิจัย ด าเนินการโดยรวบรวมน ค ำตอบจากแบบสอบถามโดยผู้ใช้ระบบ ERP ในประเทศอิหร่านจำนวน 384 คน ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างการบริหารโครงการและทีมงานกับ ความสำเร็จ ของการวางระบบ ERP โดยการบริหารโครงการที่ดีและทีมที่มีการประสานงานและ ประสพการณ์มาก จะช่วยเพิ่มโอกาสในการวางระบบ ERP ให้ประสบความสำเร็จ

วิสุทธิ วิมลธรรม และชิตยา นิลพลับ. (2564). ได้ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งกรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดชัยภูมิงานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลมี กลุ่มตัว อย่างคือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ ที่ใช้งาน แอปพลิเคชัน A-Mobile จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านรูปแบบของระบบและด้านความปลอดภัย ส่งผล ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ด้านความรวดเร็ว ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้ง ด้านความรวดเร็ว ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะเดียวกัน ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ร้อยละ 65.30 สามารถอธิบายได้ว่า ธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรให้ความสำคัญในการพัฒนารูปแบบของระบบ ทั้งด้านความ สวยงาม ความสามารถในการรองรับอุปกรณ์ในทุกระบบปฏิบัติการ การมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น เพื่อ สร้างการยอมรับในการใช้งาน

อุบลวรรณ ขุนทอง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กร ด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

(Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยระบบ ERP จะช่วยให้องค์กรสามารถบูรณาการ การวางแผนและใช้ประโยชน์ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบ ERP ทางด้านบัญชีและการเงิน ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ การดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ซึ่งงานวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและระดับปฏิบัติการสำหรับหน่วยงานบัญชี และหน่วยงานการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งมีการนำระบบ ERP มาใช้งานไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวนทั้งสิ้น 8 บริษัท จากผู้ให้สัมภาษณ์ 13 ท่าน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาจัดทำเครื่องมือ สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการทบทวนวรรณกรรม และได้จัดส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,320 ฉบับ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 308 คน โดยการใช้การวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง (SEM) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อยืนยันปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ 2 ด้านได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ (Non Information System Environment) ประกอบด้วย การสื่อสาร การบริหารพนักงานและ 2) ด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ (Information System Environment) ประกอบด้วยคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ส่งผลให้นักบัญชีและนักการเงินเปลี่ยนแปลงบทบาท คือบทบาทผู้ให้คำปรึกษาภายในทางด้านบัญชีและการเงินแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร และบทบาทผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ การตอบสนองและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้สามารถใช้เวลาน้อยลงสำหรับการปิดงบการเงิน และการบริหารเงินสดมีความคล่องตัวขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้มีการวางแผนและตัดสินใจที่ดี องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี และผู้ใช้งานสามารถนำความรู้ที่ได้เป็นประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ศิริเดช คำสุพรหม (2561) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชีในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP โมดูล FI ของพนักงานบัญชีในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งนี้ SAP FI คือระบบบัญชีการเงินของระบบปฏิบัติการทรัพยากรองค์กรโดยรวมที่ประกอบด้วยส่วนประกอบย่อย ๆ ได้แก่ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบบัญชีลูกหนี้และเจ้าหนี้ ระบบบัญชีทรัพย์สิน ระบบบัญชีธนาคาร ระบบการจัดการค่าใช้จ่ายเดินทาง ระบบจัดการการลงทุน และระบบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีรูปแบบความสำเร็จทางระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 380 คน ซึ่งมีเพียง 191 ชุด ได้รับตอบกลับและมีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปงานวิจัยนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์

สหสัมพันธ์และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมากที่สุด สำหรับ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กรนั้นเป็นความสำคัญรองลงมาตามลำดับ ยิ่งไปกว่านั้น ปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าวยังมีอิทธิพลเชิงบวกกับปัจจัยความสำเร็จด้านบุคลากรและด้าน องค์กรอีกด้วยทั้งนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ตามลำดับ

ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ (2561) ได้ศึกษาการนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี-เขตลาดกระบัง การวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ Systems, Applications and Products in Data Processing (SAP) ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการนำระบบ SAP เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้า 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของระบบ SAP มีการกำหนดรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน และด้านผลกระทบต่อบุคคล ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ 1.ด้านความประหยัดต้นทุน 2.เสร็จทันตามกำหนดเวลาและ 3.คุณภาพของงาน

อรรถพล วงศ์สุขศรี (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบอีอาร์พีในธุรกิจก่อสร้าง เป็นการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบการวางแผนทรัพยากรของบริษัท (ERP) ในธุรกิจก่อสร้าง โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทธุรกิจก่อสร้างในกรุงเทพมหานคร 5 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีระดับอายุ 35 ปีขึ้นไปมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานอยู่ในส่วนโครงการ มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี และมีระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมการใช้เทคโนโลยีในระดับมากโดยด้านความพร้อมของเครือข่ายมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา แผนกการทำงานและระดับตำแหน่งมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีด้านบุคคล ด้านข้อมูล และด้านเครือข่าย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบ ERP เนื่องจากการใช้ระบบ ERP นั้นใช้บุคคลทำงานบนระบบเครือข่ายเป็นหลัก

ดังนั้น จึงต้องใช้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของบุคคลและเลือกระบบเครือข่ายที่ใช้งาน ทั้งนี้ การจะนำระบบ ERP มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นต้องใช้ความพร้อมทุกด้านร่วมกัน

ภูมิ สุภินนพงศ์ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติงานพนักงานระดับบริหารงานจำนวนพนักงานทั้งหมด 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีของการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีด้านบุคคล ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่ายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือพีเคเอฟ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตตา มธุรสพรวัฒนา (2561) ศึกษาถึงทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Netflix ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยทางด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) และความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการความพึงพอใจ Netflix จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุรวมถึงทัศนคติในการใช้งาน Netflix ของผู้ใช้บริการในแต่ละ Generation ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation คือ Generation Baby bloomer Generation X และ Generation Y คือ พฤติกรรมในการใช้บริการ Netflix และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา(Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการตอบแบบสอบถามโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่างผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix มีจำนวน 3 ปัจจัย ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัย ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ใน

ขณะเดียวกันปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ(Service Quality) และปัจจัยด้านการดำเนินเสนอ (Presentation) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Netflix

ภัทรพร จิตสร้างบุญ (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP ต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานระบบ SAP ช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่ใช้ SAP ทั้งภาครัฐและเอกชนวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้วิธีทางสถิติในรูปแบบการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ นอกจากนี้การศึกษายังได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน SAP ผ่านการวิเคราะห์ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชายจากภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ อายุสูงสุดคือ 41 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ทำงานมากกว่า 3 ปี ตำแหน่งงานแตกต่างกันไป ผู้ปฏิบัติงานหลักจะได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP และแสดงความพึงพอใจในระดับสูงในด้านต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพระบบ ความสามารถในการปรับตัว และความพึงพอใจโดยรวมกับความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน SAP อย่างไรก็ตามมีบางแง่มุมที่มีคะแนนความพึงพอใจปานกลางกับการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน การให้คำปรึกษา และเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน SAP รวมถึงโมดูลย่อย (Sub-Module) และฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อกันซึ่งควรที่ต้องให้ความสำคัญ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานโดยการทดสอบสหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่าองค์กรขนาดใหญ่มีความพึงพอใจต่อการวัดผลความสำเร็จมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรขนาดเล็ก นอกจากนี้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณภาพระบบและความสามารถในการปรับตัว ตลอดจนการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตโควิด-19 ล้วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้ให้บริการ SAP ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานระบบ SAP ช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร

หทัยรัตน์ จิรรวมแสง (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กรกรณีศึกษา : บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและเปรียบเทียบระดับความสำคัญ และปริมาณกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริงของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในองค์กร และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบSAP ของระดับหน่วยงาน และภาพรวมขององค์กร โดยอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกับประชากร ของบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูง ซึ่งก็มีความสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กร แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบกับปริมาณกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริงภายในบริษัทฯ พบว่ามี 3 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยที่ห่างกันค่อนข้างมาก เรียงลำดับจากค่าความห่างของค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยด้าน

ประโยชน์ที่ได้จากระบบ SAP โดยผู้วิจัยได้คิดกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และสามารถแก้ปัญหาจากผลกระทบของปัจจัยทั้ง 3 ที่กล่าวมา เพื่อให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการนำระบบ SAP เข้ามาใช้

สรวิชัย แหนโส (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำนักงานบัญชี ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2562 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ทำการศึกษามี 4 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหาร 2. หัวหน้างาน 3. พนักงานประจำ 4. พนักงานรายวันที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ประเทศไทย จำนวน 210 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีที่ส่วนใหญ่มีนักบัญชีปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นจะให้ความสำคัญต่อการมีข้อมูลอันมีคุณภาพโดยให้ความสำคัญต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและความมีอยู่จริง ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอของข้อมูลทางบัญชีที่นำมาจัดท่างบการเงินนั้น จนนำไปสู่ความเป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพตาม จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2547) นอกจากนี้ปัจจัยด้านให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการมีเมตริจิตในการบริการ และคำนึงถึงผู้รับบริการโดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวกและสม่ำเสมอ พร้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีหรืออาจสรุปได้ว่าการข้อมูลที่มีความถูกต้อง และการบริการที่มีมาตรฐานจะสามารถพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพต่อไป

วิไลภรณ์ แสงสุวรรณ และภริดา ชัยรัตน์ (2561). ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จาแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บริหารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานระบบการ

วางแผนบริหารทรัพยากรองค์การ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี จำนวน 164 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารและคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดหน่วยงาน ประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกันในขณะที่การสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภัทรพร จิตสร้างบุญ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP ต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานระบบ SAP ช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP ต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานระบบ SAP ช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่ใช้ SAP ทั้งภาครัฐและเอกชน วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้วิธีทางสถิติในรูปแบบการวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ นอกจากนี้ การศึกษายังได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน SAP ผ่านการวิเคราะห์ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชายจากภาคธุรกิจสงฆ์หรือธุรกิจ อายุสูงสุดคือ 41 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ทำงานมากกว่า 3 ปี ตำแหน่งงานแตกต่างกันไป ผู้ปฏิบัติงานหลักจะได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP และแสดงความพึงพอใจในระดับสูงในด้านต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร คุณภาพระบบ ความสามารถในการปรับตัว และความพึงพอใจโดยรวมกับความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงาน SAP อย่างไรก็ตามมีบางแง่มุมที่มีคะแนนความพึงพอใจปานกลางกับการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน การให้คำปรึกษา และเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน SAP รวมถึงโมดูลย่อย (Sub-Module) และฐานข้อมูลที่เชื่อมต่อกันซึ่งควรที่ต้องให้ความสำคัญ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานโดยการทดสอบสหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่า องค์กรขนาดใหญ่มีความพึงพอใจต่อการวัดผลความสำเร็จมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรขนาดเล็ก นอกจากนี้ ปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณภาพระบบและความสามารถในการปรับตัว ตลอดจนการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤติโควิด-19 ล้วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้ให้บริการ SAP ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานระบบ SAP ช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร

วีรวิทย์ อุทร และสวัสดิ วรรณรัตน์. (2555). ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยได้ศึกษาปัจจัยสำคัญ 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) การส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง 2) การวางแผนโครงการ 3) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร 4) การให้ความรู้และการอบรม และ 5) ทักษะส่วนบุคคลของพนักงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ใช้งานซอฟต์แวร์ SAP และในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงานของพนักงาน มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้อย่างไม่แตกต่างกัน และปัจจัยการส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง การวางแผนโครงการ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การให้ความรู้และการอบรม และทักษะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้

จิรภัทร วิชญพงศ์.(2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP : มุมมองของที่ปรึกษาโครงการ การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงผสมผสานประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการออกแบบแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของที่ปรึกษาโครงการที่ทำงานในบริษัทผู้ให้บริการวางระบบ ERP จากนั้นใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จหกปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านขอบเขตโครงการ, ปัจจัยด้านที่ปรึกษาโครงการ, ปัจจัยด้านผู้บริหาร, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน, ปัจจัยด้านการโอนย้ายข้อมูล และปัจจัยด้านการปรับแก้ไขระบบ กับความสำเร็จในการวางระบบ ERP ทั้งหมดสามด้าน ได้แก่ การปิดงานแต่ละเฟสของการวางระบบ ERP ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพและระบบ ERP สามารถยกระดับความสามารถขององค์กรได้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านขอบเขตโครงการ, ปัจจัยด้านที่ปรึกษาโครงการ, ปัจจัยด้านผู้บริหาร, ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านการโอนย้ายข้อมูลมีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยขอบเขตโครงการเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จคือ ปัจจัยด้านการปรับแก้ไขระบบ ข้อมูลและผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินโครงการในอนาคตเพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จของโครงการวางระบบ ERP

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ ทั้งหมด 85 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เจ้าหน้าที่ด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้งหมด 85 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morga, 1970: 608) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน $\pm$ ร้อยละ 5 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 75 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ความถี่ในการใช้ระบบ ERP โดยให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านผู้ใช้งาน (Intention to Use) ด้านองค์กร (Organization side) มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ด้านระยะเวลา (Time) ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work) มีจำนวนทั้งสิ้น 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม ท่านคิดว่า ก่อนและหลังการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในส่วนงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรอย่างไรบ้าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

เกณฑ์การวัดระดับและแปลความหมายของคะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อคำถามเป็นแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน (5 - Point Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ระดับน้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งความเชื่อมั่นจะต้องได้คะแนนมากกว่า 0.7 ขึ้นไป

3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง และนำไปวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

2. ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย บทความ ตำราที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ทั้งหมดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำข้อมูลประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์และพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดระดับและทิศทางความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด รวมทั้งเป็นการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีผลต่อตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา โดยมีตัวแบบของสมการดังนี้

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

โดยที่ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการถดถอย

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม โดยใช้ Y สำหรับค่าประมาณหรือทำนาย

x คือ ค่าของตัวแปรตาม (Independent Variable)

b คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

b_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ i (x_i)

ซึ่งแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่า x ตัวที่ i ที่มีค่าต่อค่า y ตัวที่ i

$b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็น ประสิทธิภาพการถดถอยเพียงบางส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ b_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม y เมื่อตัวแปรอิสระ x_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่น ๆ คงที่ เช่น ถ้า x_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า y จะเปลี่ยนไป b_1 หน่วย โดยที่ $x_1, x_2, \dots, x_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

1. ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งค่าทดสอบไม่ควรเกิน 0.80 (Hair, et al., 2006) ซึ่งหากเกิน 0.80 อาจเกิดปัญหา Multicollinearity

2. ทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์ ซึ่งใช้ Tolerance ซึ่งปกติต้องอยู่ระหว่าง 0.2-1.0 ซึ่งหากต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity และค่า VIF ควรจะมีค่าตั้งแต่ 1 ขึ้นไป แต่ไม่ควรเกิน 10 ถ้าเกิน 10 แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชบัญชา, 2558)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่องผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์ จำนวน 75 ชุด จึงได้นำมาเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาดังกล่าวทางสถิติในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียด ดังนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับสำคัญในสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งจะเป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง
β (Beta)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งจะเป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
Sum of Squares	แทน	ผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Mean Squares	แทน	ความแปรปรวน หรือส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองเฉลี่ย
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R Square)
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Std.Error	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

Tolerance	แทน	ค่าการบอกระดับความไม่สัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในสมการ
VIF	แทน	ค่าแสดงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ในสมการวิเคราะห์ความถดถอยพหุเชิงเส้น
Adjusted R Square	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้ให้เหมาะสม เมื่อข้อมูลที่ใช้มี จำนวนน้อยและตัวแปรอิสระมีจำนวนมาก
Durbin-Watson	แทน	ค่าทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์การภายใน ตัวเองหรือไม่
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.01
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การเสนอการวิเคราะห์ผลข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP และความถี่ในการใช้ระบบ ERP โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (n = 70)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	21.33
หญิง	59	78.67
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	75	100

ตาราง 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (n = 75) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	11	14.66
31 – 40 ปี	32	42.67
41 – 50 ปี	18	24.00
51 ขึ้นไป	14	18.67
รวม	75	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	8.00
ปริญญาตรี	39	52.00
ปริญญาโท	30	40.00
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	75	100
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	4	5.34
2 - 5 ปี	15	20.00
5 -10 ปี	13	17.33
11 ปีขึ้นไป	43	57.33
รวม	75	100
ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP		
น้อยกว่า 1 ปี	9	12.00
2 - 5 ปี	17	22.67
5-10 ปี	22	29.33
มากกว่า 10 ปี	27	36.00
รวม	75	100
ความถี่ในการใช้ระบบ ERP		
เป็นประจำทุกวัน	38	50.67
เป็นประจำทุกสัปดาห์	23	30.67
เดือนละ 1- 2 ครั้ง	7	9.33
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	7	9.33

รวม	75	100
-----	----	-----

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 78.67 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีอายุ 51 ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และมีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.66 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 57.33 มีอายุการทำงาน 2 - 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP มากกว่า 10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP 5-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP 2 - 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษามีความถี่ในการใช้ระบบ ERP เป็นประจำทุกวัน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมาใช้เป็นประจำทุกสัปดาห์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 ใช้ เดือนละ 1- 2 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบ

การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ ด้าน

คุณภาพข้อมูล ด้านผู้ใช้งาน และด้านองค์กร ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวม (n = 75)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของระบบ	3.94	0.724	มาก	2
2. ด้านคุณภาพข้อมูล	4.12	0.697	มาก	1
3. ด้านผู้ใช้งาน	3.85	0.869	มาก	3
4. ด้านองค์กร	3.59	0.922	มาก	4
รวม	3.87	0.692	มาก	

จากตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.692) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.697) รองลงมา ด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.724) ด้านผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.869) และด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.922) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ (n = 75)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพของระบบ				
1. ระบบ ERP มีการใช้งานง่ายสามารถเข้าถึงระบบ และใช้งานได้อย่างปลอดภัย	4.08	0.749	มาก	1
2. ระบบ ERP ถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งาน ตรงตามความต้องการขององค์กร	3.99	0.814	มาก	3
3. ระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการประมวลผล ได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เหมาะแก่การปฏิบัติงานของท่าน	3.96	0.779	มาก	4
4. ระบบ ERP มีการทำงานบูรณาการ และเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่น ๆ ได้	3.77	0.938	มาก	6
5. ระบบ ERP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น	4.03	0.900	มาก	2
6. ระบบ ERP สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำ และมีความซับซ้อนได้ดี	3.80	0.986	มาก	5
รวม	3.94	0.724	มาก	

จากตาราง 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.724) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบ ERP มีการใช้งานง่ายสามารถเข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.749) รองลงระบบ ERP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.900) ระบบ ERP ถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.814) ระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เหมาะแก่การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.779) ระบบ ERP สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำและความซับซ้อน

ได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.986) และระบบ ERP มีการทำงานบูรณาการและเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่น ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.938) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพข้อมูล (n = 75)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพข้อมูล				
1. ข้อมูลมีความครบถ้วน	3.92	0.801	มาก	5
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง	4.16	0.717	มาก	3
3. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	4.21	0.722	มาก	1
4. ข้อมูลมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.20	0.771	มาก	2
5. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ ได้ทันที	4.09	0.857	มาก	4
รวม	4.12	0.697	มาก	

จากตาราง 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพข้อมูล ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.697) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.722) รองลงมาข้อมูลมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.771) ข้อมูลมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.717) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ ได้ทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.857) และข้อมูลมีความครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.801) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน (n = 75)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านผู้ใช้งาน				
1. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมใช้งานระบบ ERP	3.64	1.111	มาก	5
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ERP ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ	3.89	0.994	มาก	3
3. ท่านแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ภายในกลุ่มผู้ใช้งานด้วยกัน	3.96	1.032	มาก	2
4. ท่านมีประสบการณ์ และความชำนาญในการใช้งานระบบ ERP	3.71	0.927	มาก	4
5. ท่านให้การยอมรับต่อการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กร	4.03	0.838	มาก	1
รวม	3.85	0.869	มาก	

จากตาราง 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.869) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านให้การยอมรับต่อการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.838) รองลงมาท่านแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ภายในกลุ่มผู้ใช้งานด้วยกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 1.032) ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ERP ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.994) ท่านมีประสบการณ์ และความชำนาญในการใช้งานระบบ ERP อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.927) และท่านได้เข้าร่วมการอบรมใช้งานระบบ ERP อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 1.111) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร (n = 75)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านองค์กร				
1. องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP	3.63	0.927	มาก	2
2. องค์กรสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ERP อย่างสม่ำเสมอ	3.59	1.092	มาก	3
3. องค์กรสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น	3.65	0.979	มาก	1
4. องค์กรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง	3.51	1.083	มาก	4
รวม	3.59	0.922	มาก	

จากตาราง 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.922) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.979) รองลงมาองค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.927) องค์กรสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ERP อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 1.092) และองค์กรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.083) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม (n = 75)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านค่าใช้จ่าย	3.41	0.944	ปานกลาง	3
2. ด้านระยะเวลา	3.57	0.898	มาก	2
3. ด้านคุณภาพของงาน	3.85	0.796	มาก	1
รวม	3.61	0.805	มาก	

จากตาราง 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.805) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.796) รองลงมาด้านระยะเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.898) และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.944) ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ด้านค่าใช้จ่าย (n = 75)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านค่าใช้จ่าย				
1. ระบบ ERP ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลง เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้หมึกพิมพ์ เป็นต้น	3.32	1.080	ปานกลาง	3
2. ระบบ ERP ช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และการนำเข้าระบบในการจัดเก็บข้อมูลแทน เช่น ลดค่าเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารหลักฐาน เป็นต้น	3.45	1.017	ปานกลาง	2
3. ระบบ ERP ช่วยลดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่หลังจากนำระบบมาใช้	3.36	1.098	ปานกลาง	4
4. ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้จริง	3.52	0.935	มาก	1
รวม	3.41	0.944	ปานกลาง	

จากตาราง 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.944) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้จริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.935) รองลงมา ระบบ ERP ช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และการนำเข้าระบบในการจัดเก็บข้อมูลแทน เช่น ลดค่าเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารหลักฐาน เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.017) ระบบ ERP ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลง เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้หมึกพิมพ์ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 1.080) และระบบ ERP ช่วยลดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่หลังจากนำระบบมาใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 1.098) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ด้านระยะเวลา (n = 75)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านระยะเวลา				
1. ระบบ ERP สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จของงานได้อย่างเหมาะสม	3.59	0.917	มาก	2
2. ระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และความซ้ำซ้อนของงาน	3.47	1.082	ปานกลาง	4
3. ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาด ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมายระบบ ERP	3.49	1.032	ปานกลาง	3
4. สามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา	3.73	0.963	มาก	1
รวม	3.57	0.898	มาก	

จากตาราง 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.898) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.963) รองลงมา ระบบ ERP สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จของงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.917) ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาด ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมายระบบ ERP อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.032) และระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และความซ้ำซ้อนของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.082) ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ด้านคุณภาพของงาน (n = 75)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพของงาน				
1. ระบบ ERP แสดงผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด	3.85	0.817	มาก	3
2. ระบบ ERP สามารถประเมินคุณภาพของงานเป็นไปตามตัวชี้วัดได้	3.79	0.920	มาก	4
3. ระบบ ERP ช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบและได้รับความน่าเชื่อถือ	3.91	0.903	มาก	1
4. ระบบ ERP มีการจัดการข้อมูลที่ดี ทำให้คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก	3.85	0.896	มาก	3
5. ท่านสามารถนำระบบ EPR มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.87	0.844	มาก	2
รวม	3.85	0.796	มาก	

จากตาราง 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.796) โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบ ERP ช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบและได้รับความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.903) รองลงมา ท่านสามารถนำระบบ EPR มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.844) ระบบ ERP แสดงผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.817) ระบบ ERP มีการจัดการข้อมูลที่ดีทำให้คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.896) และระบบ ERP สามารถประเมินคุณภาพของงานเป็นไปตามตัวชี้วัดได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.920) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยมาก หรือไม่มีเลย (Hinkle D.E., 1998) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตาราง 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตัวแปร	ด้าน ค่าใช้จ่าย (Y ₁)	ด้าน ระยะเวลา (Y ₂)	ด้านคุณภาพ ของงาน (Y ₃)	ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน (Ŷ)
ด้านคุณภาพของระบบ (X ₁)	0.705**	0.659**	0.647**	0.734**
ด้านคุณภาพข้อมูล (X ₂)	0.643**	0.654**	0.695**	0.724**
ด้านผู้ใช้งาน (X ₃)	0.642**	0.642**	0.546**	0.670**
ด้านองค์กร (X ₄)	0.690**	0.711**	0.652**	0.749**
ปัจจัยความสำเร็จ (X̂)	0.778**	0.776**	0.733**	0.834**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.11 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) (X̂) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (Ŷ) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.834$, $P = 0.01$) โดยค่าระดับความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) (X̂) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย (Y₁) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.778$, $P = 0.01$) รองลงมา คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) (X̂) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา (Y₂) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.776$, $P = 0.01$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าระดับความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร (X_2) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา (Y_2) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.711$, $P = 0.01$) รองลงมาคือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ (X_1) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย (Y) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.705$, $P = 0.01$)

2) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ภายในของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เป็นการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง เพื่อทดสอบปัญหา Multicollinearity โดยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ในการวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.80 Multicollinearity ตามเกณฑ์ของ Stevens (1996) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตาราง 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ภายในของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

ตัวแปร	ด้านคุณภาพ ของระบบ (X_1)	ด้านคุณภาพ ข้อมูล (X_2)	ด้านผู้ใช้งาน (X_3)	ด้านองค์กร (X_4)
ด้านคุณภาพของระบบ (X_1)	1	0.800**	0.608**	0.637**
ด้านคุณภาพข้อมูล (X_2)		1	0.645**	0.691**
ด้านผู้ใช้งาน (X_3)			1	0.592**
ด้านองค์กร (X_4)				1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ภายในของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.800 - 0.592 ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่าไม่เกิน 0.80 ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

โดยปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล ด้านผู้ใช้งาน และด้านองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.5 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) ของผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตาราง 4.13 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	P-value
Regression	33.739	4	8.435	41.489	0.00**
Residual	14.231	70	.203		
Total	47.970	74			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ค่า $F = 41.489$ และค่า $P = 0.00 < 0.01$ แสดงว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบในขั้นต่อไป ว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังตาราง 4.14

ตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	-0.044	0.323		-0.137	0.892		
ด้านคุณภาพของระบบ	0.322	0.125	0.290	2.588	0.012**	0.338	2.961
ด้านคุณภาพข้อมูล	0.116	0.140	0.100	0.828	0.411	0.288	3.473
ด้านผู้ใช้งาน	0.194	0.083	0.209	2.337	0.022*	0.529	1.889
ด้านองค์กร	0.324	0.083	0.371	3.929	0.000**	0.475	2.105
n = 75				R = 0.839			
R Square = 0.703				Adjusted R Square = 0.686			
Std. Error of the Estimate = 0.45089				Durbin-Watson = 1.871			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.871 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.50 - 2.50 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันภายในตัวเอง และค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.529 - 0.288 มีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีอยู่ระหว่าง 3.473 - 1.889 ซึ่งค่า VIF ที่เหมาะสมไม่เกิน 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นอิสระต่อกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2558)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ($P = 0.012$) ด้านองค์กร ($P = 0.000$) และ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผู้ใช้งาน ($P = 0.022$) ในขณะที่ด้านด้านคุณภาพข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยังพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ร้อยละ 68.60 ($\text{Adjust } R^2 = 0.686$) ที่เหลืออีกร้อยละ 31.40 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้รวมไว้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ร้อยละ 45.08 (Std. Error = 0.45089)

ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปแบบสมการคะแนนดิบและสมการมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \dots \\ &= -0.044 + 0.322(x_1) + 0.194(x_3) + 0.324(x_4)\end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.290(x_1) + 0.209(x_3) + 0.371(x_4)$$

1. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพิ่มขึ้น 0.290 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพิ่มขึ้น 0.209 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

3. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพิ่มขึ้น 0.371 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร ($\beta = 0.371$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ ($\beta = 0.290$) และด้านผู้ใช้งาน ($\beta = 0.209$) ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย

ตาราง 4.15 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	P-value
Regression	41.300	4	10.325	29.335	0.00**
Residual	24.637	70	0.352		
Total	65.937	74			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ค่า $F = 29.335$ และค่า $P = 0.00 < 0.01$ แสดงว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบในขั้นต่อไป ว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย ดังตาราง 4.16

ตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	-0.517	0.425		-1.214	0.229		
ด้านคุณภาพของระบบ	0.505	0.164	0.388	3.084	0.003**	0.338	2.961
ด้านคุณภาพข้อมูล	-0.079	0.184	-0.058	-0.429	0.669	0.288	3.473
ด้านผู้ใช้งาน	0.265	0.109	0.244	2.427	0.018**	0.529	1.889
ด้านองค์กร	0.347	0.109	0.339	3.198	0.002**	0.475	2.105
n = 75				R = 0.791			
R Square = 0.626				Adjusted R Square = 0.605			
Std. Error of the Estimate = 0.59326				Durbin-Watson = 1.946			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.946 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.50 - 2.50 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันภายในตัวเอง และค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.529 - 0.288 มีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีอยู่ระหว่าง 3.473 - 1.889 ซึ่งค่า VIF ที่เหมาะสมไม่เกิน 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นอิสระต่อกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (กลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ($P = 0.003$) ด้านผู้ใช้งาน ($P = 0.018$) และด้านองค์กร ($P = 0.002$) ในขณะที่ด้านด้านคุณภาพข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยังพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 60.50 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.605$) ที่เหลืออีกร้อยละ 39.50 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้รวมไว้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ร้อยละ 59.32 ($\text{Std. Error} = 0.59326$)

ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปแบบสมการคะแนนดิบและสมการมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \dots \\ &= -0.517 + 0.505(x_1) + 0.265(x_3) + 0.347(x_4)\end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.388(x_1) + 0.244(x_3) + 0.339(x_4)$$

1. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น 0.388 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น 0.244 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

3. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น 0.339 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ ($\beta = 0.388$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร ($\beta = 0.339$) และด้านผู้ใช้งาน ($\beta = 0.244$) ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา

ตาราง 4.17 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	P-value
Regression	36.597	4	9.149	27.727	0.00**
Residual	23.098	70	0.330		
Total	59.695	74			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ค่า $F = 27.727$ และค่า $P = 0.00 < 0.01$ แสดงว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบในขั้นต่อไป ว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย ดังตาราง 4.18

ตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	-0.111	0.412		-0.269	0.789		
ด้านคุณภาพของระบบ	0.275	0.159	0.222	1.736	0.087	0.338	2.961
ด้านคุณภาพข้อมูล	0.062	0.179	0.048	0.346	0.731	0.288	3.473
ด้านผู้ใช้งาน	0.251	0.106	0.243	2.381	0.020*	0.529	1.889
ด้านองค์กร	0.383	0.105	0.393	3.642	0.001**	0.475	2.105
n = 75				R = 0.783			
R Square = 0.613				Adjusted R Square = 0.591			
Std. Error of the Estimate = 0.57444				Durbin-Watson = 1.976			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.976 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.50 - 2.50 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันภายในตัวเอง และค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.529 - 0.288 มีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีอยู่ระหว่าง 3.473 - 1.889 ซึ่งค่า VIF ที่เหมาะสมไม่เกิน 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นอิสระต่อกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (กลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านองค์กร ($P = 0.001$) และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผู้ใช้งาน ($P = 0.020$) ในขณะที่ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยังพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา ได้ร้อยละ 59.10 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.591$) ที่เหลืออีกร้อยละ 40.90 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้รวมไว้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ร้อยละ 57.44 ($\text{Std. Error} = 0.57444$)

ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปแบบสมการคะแนนดิบและสมการมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \dots \\ &= -0.111 + 0.251(x_3) + 0.383(x_4)\end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.243(x_3) + 0.393(x_4)$$

1. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา เพิ่มขึ้น 0.243 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลาเพิ่มขึ้น 0.333 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร ($\beta = 0.393$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้งาน ($\beta = 0.243$) ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระยะเวลา

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

ตาราง 4.19 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	P-value
Regression	25.963	4	6.491	21.694	0.00**
Residual	20.944	70	0.299		
Total	46.907	74			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ค่า $F = 21.694$ และค่า $P = 0.00 < 0.01$ แสดงว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบในขั้นต่อไป ว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านค่าใช้จ่าย ดังตาราง 4.20

ตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ ERP	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.495	0.392		1.261	0.211		
ด้านคุณภาพของระบบ	0.186	0.151	0.169	1.231	0.223	0.338	2.961
ด้านคุณภาพข้อมูล	0.365	0.170	0.320	2.149	0.035*	0.288	3.473
ด้านผู้ใช้งาน	0.065	0.101	0.071	0.647	0.520	0.529	1.889
ด้านองค์กร	0.243	0.100	0.281	2.423	0.018**	0.475	2.105
n = 75				R = 0.744			
R Square = 0.553				Adjusted R Square = 0.528			
Std. Error of the Estimate = 0.54699				Durbin-Watson = 1.750			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.20 พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.750 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.50 - 2.50 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันภายในตัวเอง และค่า Tolerance มีค่าอยู่ระหว่าง 0.529 - 0.288 มีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีอยู่ระหว่าง 3.473 - 1.889 ซึ่งค่า VIF ที่เหมาะสมไม่เกิน 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นอิสระต่อกัน จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (กลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านองค์กร ($P = 0.018$) และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านคุณภาพข้อมูล ($P = 0.035$) ในขณะที่ด้านคุณภาพของระบบ และด้านผู้ใช้งาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยังพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 52.28 ($\text{Adjust } R^2 = 0.528$) ที่เหลืออีกร้อยละ 47.72 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้รวมไว้ และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ร้อยละ 54.69 (Std. Error = 0.54699)

ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปแบบสมการคะแนนดิบและสมการมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \dots \\ &= -0.111 + 0.365(x_2) + 0.243(x_4)\end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.320(x_2) + 0.281(x_4)$$

1. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพข้อมูล มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน เพิ่มขึ้น 0.320 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น 0.281 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพข้อมูล ($\beta = 0.320$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านองค์กร ($\beta = 0.281$) ตามลำดับ

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน

บทที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินบัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ ทั้งหมด 85 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งกลุ่มขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ เท่ากับ 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์ จำนวน 75 คน จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ด้านการคลัง การเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.67 และเพศชาย ร้อยละ 21.33 ในขณะที่ มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 42.67 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 24.00 มีอายุ 51 ขึ้นไป ร้อยละ 18.67 และมีอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 14.66 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 52.00 ปริญญาโท ร้อยละ 40.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.00 มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57.33 มีอายุการทำงาน 2 - 5 ปี ร้อยละ 20.00 มีอายุการทำงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 17.33 และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี ร้อยละ 5.34 มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 36.00 มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP 5-10 ปี ร้อยละ 29.33 มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP 2 - 5 ปี ร้อยละ 22.67 และมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.00 นอกจากนี้ มีความถี่ในการใช้ระบบ ERP เป็นประจำทุกวัน ร้อยละ 50.67 รองลงมา ใช้เป็นประจำทุกสัปดาห์ ร้อยละ 30.67 ใช้เดือนละ 1- 2 ครั้ง ร้อยละ 9.33 และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 9.33

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพข้อมูล อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก ด้านผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก และด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านคุณภาพของระบบ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบ ERP มีการใช้งานง่ายสามารถเข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมาก รองลงระบบ ERP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ระบบ ERP ถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งาน ตรงตามความต้องการขององค์กร อยู่ในระดับมาก ระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เหมาะแก่การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ระบบ ERP สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำและมีความซับซ้อนได้ดี อยู่ในระดับมาก และระบบ ERP มีการทำงานบูรณาการและเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่น ๆ ได้ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ด้านคุณภาพข้อมูล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปเป็นหลักฐานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ ได้ทันที อยู่ในระดับมาก และข้อมูลมีความครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ด้านผู้ใช้งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ใช้งานให้การยอมรับต่อการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมาผู้ใช้งานแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ภายในกลุ่มผู้ใช้งานด้วยกัน อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้งานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ERP ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้งานมีประสบการณ์ และความชำนาญในการใช้งานระบบ ERP อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้งานได้เข้าร่วมการอบรมใช้งานระบบ ERP อยู่ในระดับมาก และสุดท้าย ด้านองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น อยู่ในระดับมาก รองลงมาองค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP อยู่ในระดับมาก องค์กรสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ERP อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก และองค์กรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในขณะที่ ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ซึ่งประกอบด้วย ระบบ ERP ช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบและได้รับความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้งานสามารถนำระบบ EPR มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบ ERP แสดงผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ระบบ ERP มีการจัดการข้อมูลที่ดีทำให้คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และระบบ ERP สามารถประเมินคุณภาพของงานเป็นไปตามตัวชี้วัดได้ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในขณะที่ ด้านระยะเวลา ประกอบด้วย ระบบสามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา ระบบ ERP สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จของงานได้อย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาด ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมายระบบ ERP อยู่ในระดับปานกลาง และระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และความซ้ำซ้อนของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และสุดท้าย ด้านค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้จริง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ระบบ ERP ช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และการนำเข้าระบบในการจัดเก็บข้อมูลแทน เช่น ลดค่าเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารหลักฐาน เป็นต้น ระบบ ERP ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลง เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้หมึกพิมพ์ เป็นต้น และระบบ ERP ช่วยลดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่หลังจากนำระบบมาใช้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ส่งผลกระทบบนเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มากที่สุด รองลงมา ด้านคุณภาพของระบบ และด้านผู้ใช้งาน ตามลำดับ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

วางแผนด้านการ
ด้านกา
ัญทาง
พข้อมูล
โลยีรา
ปฏิบัติ
า ได้รู้
องค์กร
วิทยาลัย

ทางแผน
งานด้าน
อย่าง
บบ และ
ทยาลัย
ะสิทธิ
้านคุณ
รองค
ูชีและ
มรับสม

ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านองค์กร และด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ในขณะที่ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านผู้ใช้งาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน อีกทั้ง สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 59.10 สรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพข้อมูล และด้านองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพของระบบมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ เนื่องจากคุณภาพของระบบได้แก่ การใช้งานง่ายสามารถเข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างปลอดภัย สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น อีกทั้ง ระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เหมาะแก่การปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ ขุนทอง (2556) พบว่า คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น การตอบสนองและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้สามารถใช้ลดเวลาในการจัดทำรายงานการเงิน และการบริหารเงินสดมีความคล่องตัวขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานที่อื่น ๆ เช่น รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้มีการวางแผนและตัดสินใจที่ดี องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี และผู้ใช้งานสามารถนำความรู้ที่ได้เป็นประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

นอกจากนี้ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านผู้ใช้งานระบบส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านระยะเวลา เนื่องจากผู้ใช้งานให้การยอมรับต่อการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กร ผู้ใช้งานมีการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ภายในกลุ่มผู้ใช้งานด้วยกัน และมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ERP ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ในขณะที่ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านระยะเวลา และด้านคุณภาพของงาน เนื่องจาก องค์กรสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น อีกทั้ง องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP และการสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ERP อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ Ahmad and Cuenca (2013) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการวางระบบ ERP ซึ่งเมื่อวางระบบดำเนินการไปจำนวนของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จจะมีเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน เนื่องจากข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้อง มีความครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ (2561) พบว่า ความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้า 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน และด้านผู้ใช้งานต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน

คือ 1. ด้านความประหยัดต้นทุน 2. ด้านระยะเวลาที่เสร็จทันตามกำหนด และ 3.คุณภาพของงาน เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังต่อไปนี้

5.3.1 องค์กรควรให้การสนับสนุนให้มีการใช้งานระบบ ERP มากขึ้น เพื่อให้บุคลากร รับรู้ และเข้าใจถึงประโยชน์ และความสดวกจากการใช้งาน อีกทั้ง องค์กรควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง รวมถึง การสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ERP เพิ่มขึ้น

5.3.2 องค์กรควรให้การสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานกับระบบย่อยอื่นๆ ผ่านระบบ ERP มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำและมีความซับซ้อนจากระบบ manual

5.3.3 องค์กรควรให้การสนับสนุนในการติดตามและประเมินการใช้ระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลสำเร็จและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ รวมทั้ง ส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ควรศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านผู้ใช้งานระบบถึงความรู้ความสามารถที่มีต่อประสิทธิภาพในใช้งานระบบ ERP

5.4.2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานผ่านการใช้ระบบ ERP ดังนั้น ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ ERP ของหน่วยงานต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 28. สามลดา, กรุงเทพฯ.
- จิรภัทร วิชญพงศ์.(2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP : มุมมองของที่ปรึกษาโครงการการค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธิดา มธูสพรวัฒนา. (2561). ทศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการ Netflixในแต่ละ Generation. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2558). การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชันของคนในกรุงเทพมหานคร
- นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค, 2549.ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.สำนักพิมพ์ท็อป.ชื่อทรัพยากรระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรุงเทพฯ.หน้า569.
- นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ, (2564). ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ และชัยรัตน์ สุริยะอาภา. (2561). การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน. วารสารเกษมบัณฑิต, 19(พิเศษ), 47-62.
- พริญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย.วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ. คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทรพร จิตสร้างบุญ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP ต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานระบบ SAP ช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 ในเขต กรุงเทพมหานคร.คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภูมิ สุภินนพงศ์, (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย). สืบค้นวันที่ 12 มีนาคม 2567 <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214155586.pdf>

- วิไลภรณ์ แสงสุวรรณ และภริดา ชัยรัตน์ (2561). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิสุทธิ วิมลธรรม และชាយยา นิลพลับ. (2564). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งกรณีศึกษา ลูกค้ายานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดชัยภูมิ. วารสาร การจัดการและการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, 8(2), 93-109.
- วีรวิทย์ อุทร และสวัสดิ วรรณรัตน์ (2555). ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรมาใช้กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. ภาค วิชาการจัดการการผลิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริเดช คำสุพรหม, ธาริน พองชัยภูมิ และเปรมวดี กระตุกฤษ (2561). ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของ พนักงานบัญชี ในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วารสารสุทธิปริทัศน์. 32(พิเศษ), 140-152.
- สรวิษฐ์ แหนใส. (2563). ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตสาขาการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- หทัยรัตน์ จิรวรรณ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในองค์กรกรณีศึกษา : บริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา มหาบัณฑิตการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิสิทธิ์ ต้นอ่วม, (2556). ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อรรถพล วงศ์สุขศรี. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบอีอาร์พีในธุรกิจก่อสร้าง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตสาขาการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุบลวรรณ ขุนทอง. (2556). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- อุบลวรรณ ขุนทอง, ศิริเดช คำสุพรหม และนพพร ศรีวรวิไล, (2014). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและ นักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย. วารสารสุทธิปริทัศน์, 28(86), 295-321.
- Ahmad, M. M., & Pinedo-Cuenca, R. (2013). Critical success factors for ERP implementation in SMEs. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 29(3), 104-111. <https://doi.org/10.1016/j.rcim.2012.04.019>
- Bélanger et al.(2007),Technology and work’. In M. Korczynski, R. Hodson and P.Edwards (eds.), *Social Theory at Work*. Oxford: Oxford University Press, pp. 166.
- Bowditch, J.L. and Buono, A.F.1990, *A Primer on Organizational Behavior* New York John Wiley, Sons .pp. 508-510.
- Calero, C., Caro, A., & Piattini, M. (2008). An Applicable Data Quality Model for Web PortalData Consumers. *Journal World Wide Web*, 11(4):465-484. DeLone, W.H., and McLean, E.R. (1992) Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3, 1, 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Dezdar, S., & Sulaiman, A. (2011). Examining ERP implementation success from a project environment perspective. *Business Process Management Journal*, 17(6), 919-939. <https://doi.org/10.1108/14637151111182693>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1998). Developing a multidimensional measure of system-use in an organizational context. *Information & management*, 33(4), 171-185.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1998). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*. 30, 47-56.
- Herbert Alexander Simon.(1960). *The New Science of Management Decision*. Harper, 1960 University of Michigan.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management : analysis, planning, implementation and control*. 5 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall. . (2000). *Marketing Management*. 5 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), 607-610
- Lewis, and Bloom, Benjamin S.. (1983). *Human Characteristics and School Learning*. New York : Mc Grew – Hill Book.
- Li, E. (1997). Perceived importance of information system success factors: a meta analysis of group differences. *Information & Management*, 32(1):15-28.
- Li, T. (2014). *Applying the IS success model to mobile banking apps*. Lethbrige, Alta.: University of Lethbridge, Faculty of Management.
- Luarn, P., Chen, I. J., & Lo, K. Y. (2006). An Exploratory Study of the Critical Success Factors of One-to-One Web-Marketing: User Perspectives. *Journal of Internet Commerce*, 5(3), 147-178
- Mager, R.F. and Bench, K.M. (1967). *Developing Vocational Instruction*. Belmont: Fearon Publishing 1967 : 45 -51
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.
- Puspitasari, W., Saputra, M., & Witjaksono, W. (2021). Identification and indicators of ERP implementation success factors: A literature review. *International Journal of Innovation in Enterprise System*, 5(02), 109-121.
<https://doi.org/10.25124/ijies.v5i02.132>
- Stair, R. M., Reynolds, G. W., & Chesney, T. (2008). *Principles of business information systems*. Australia: Course Technology Cengage Learning.
- Valacich, J., & Schneider, E. (2012). *Information Systems today: managing in the digital world*. 5th ed. Pearson Education Limited.

ภาคผนวก ก
ใบรับรองการประเมินจริยธรรมการวิจัยมนุษย์





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ใบรับรองการประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ประเภทโครงการวิจัย : แบบยกเว้น (Exemption Review)
รหัสโครงการ : IRB-054-2024
ชื่อโครงการวิจัย
(ภาษาไทย) : ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
(ภาษาอังกฤษ) : The impact of success factors of Enterprise Resource Planning
system that affects the operational efficiencies in finance,
accounting and supplies of Rajamangala University of Technology
PhraNakorn
หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวณฐมนพร วรณชัย
สถาบันที่สังกัด : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
หมายเลขหนังสือรับรอง : IRB-COE-055-2024
วันที่ออกเอกสารรับรอง : 13 สิงหาคม 2567
วันหมดอายุเอกสารรับรอง : วันที่สิ้นสุดการดำเนินโครงการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ได้รับการประเมินจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ลงนาม.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญ์ บุญกนิษฐ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



Human Research Ethics Approval Certification
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Research/Project Category: Exemption Review

Application Number: IRB-054-2024

Research/Project Title

(Thai Title) : ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

(English Title) : The Impact of success factors of Enterprise Resource Planning
system that affects the operational efficiencies in finance,
accounting and supplies of Rajamangala University of Technology
PhraNakhon

Head of Research/Project Name : Miss Nathamonporn Wannachai

Department Title : Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology
Phra Nakhon.

Approval Number: IRB-COE-055-2024

Date of Approval: Aug 2024, 13

End of Approval: End of Research/Project Date

This Research/Project has been approved From Human Research Ethics Committee
of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

Signature.....

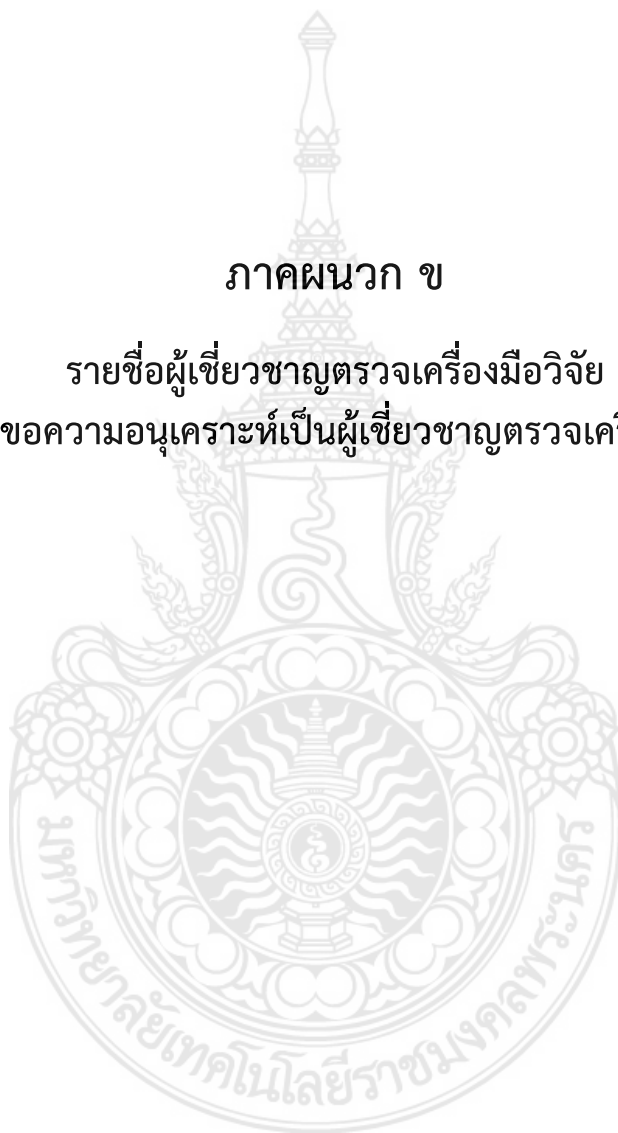
(Asst. Prof. Dr. Prin Boonkanit)

Head of Human Research Ethics Committee
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Institute of Research and Development, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.
399 Samsen Rd. Vachira Phayaban Dusit Bangkok 10300.Tel 0 2665 3777 Ext. 8178

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอหะ
อาจารย์ประจำสาขาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. ดร.พกามาศ ชัยรัตน์
ผู้ช่วยคณบดีคณะศิลปศาสตร์ อาจารย์ประจำสาขาการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. นางสาวอรรวรรณ ศิริพราหมณกุล
หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ ฝ่ายวิชาการและวิจัย งานวิจัยและพัฒนา โทร. ๐๒-๖๖๕-๐๓๓๗๗ ต่อ ๘๐๑๒๗

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๘/ ๑๘๔

วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเกาะ

ตามที่ นางสาวณฐมนพร วรรณชัย สังกัดคณะศิลปศาสตร์ ได้รับอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ที่ได้รับการจัดสรรผ่านงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นั้น

ในการนี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธิภูมิ สุวรรณเวช)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ ฝ่ายวิชาการและวิจัย งานวิจัยและพัฒนา โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๓๓๓๓ ต่อ ๘๘๐๒๐๗

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๘/ 384

วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ผกามาศ ชัยรัตน์

ตามที่ นางสาวณฐมนพร วรรณชัย สังกัดคณะศิลปศาสตร์ ได้รับอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ที่ได้รับการจัดสรรผ่านงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นั้น

ในการนี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธิภูมิ สุวรรณเวช)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ ฝ่ายวิชาการและวิจัย งานวิจัยและพัฒนา โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๓๓๒๗ ต่อ ๘๐๒๒๗

ที่ อว ๐๖๕๒.๐๘/

984

วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวอรรณพ ศิริพรหมณกุล

ตามที่ นางสาวอรรณพ วรรณชัย สังกัดคณะศิลปศาสตร์ ได้รับอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ที่ได้รับการจัดสรรผ่านงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นั้น

ในการนี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

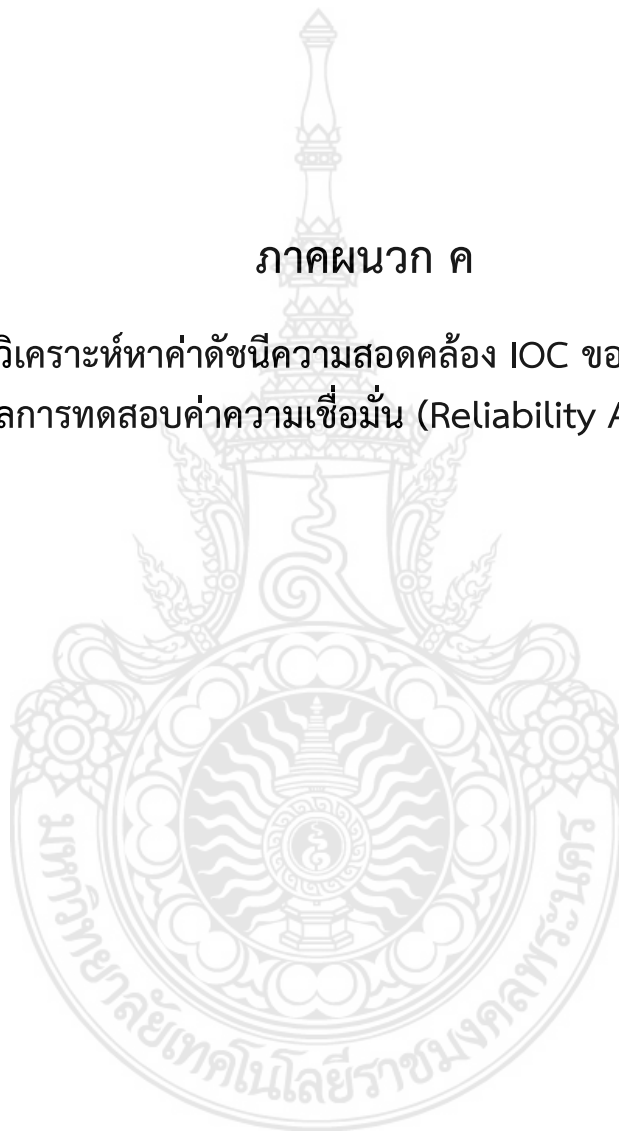
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทวุฒิ สุวรรณเวช)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของแบบสอบถาม
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis)



1. ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของแบบสอบถาม

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องถูกต้องตรงกับตัวแปรที่ต้องการวัด กำหนดค่าตัวเลขดังนี้

- +1 ใช่ คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 0 ไม่แน่ใจ คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 -1 ไม่ใช่ คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม							
ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ICO	แปรผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	อายุ ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41– 50 ปี ☐ 51 ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	อายุการทำงาน ☐ ต่ำกว่า 2 ปี ☐ 2 - 5 ปี ☐ 5 -10 ปี ☐ 11 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2 - 5 ปี ☐ 5 -10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ICO	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	ความถี่ในการใช้ระบบ ERP ☐ เป็นประจำทุกวัน ☐ เป็นประจำทุกสัปดาห์ ☐ เดือนละ 1- 2 ครั้ง ☐ มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ
ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource
Planning: ERP) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล
ด้านผู้ใช้งาน และด้านองค์กร

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)						
1. ด้านคุณภาพของระบบ						
1.1 ระบบ ERP มีการใช้งานง่ายสามารถเข้าถึงระบบ และใช้งานได้อย่างปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 ระบบ ERP ถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 ระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เหมาะแก่การปฏิบัติงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4 ระบบ ERP มีการทำงานบูรณาการ และเชื่อมต่อกับระบบย่อยอื่น ๆ ได้	1	1	+1	2	1.00	ใช้ได้
1.5 ระบบ ERP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.6 ระบบ ERP มีความยืดหยุ่น สำหรับการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ปัญหาได้	-1	+1	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้
1.7 ระบบ ERP สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำ และมีความซับซ้อนได้ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ด้านคุณภาพข้อมูล						
2.1 ข้อมูลมีความครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 ข้อมูลมีความถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4 ข้อมูลมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2.5 ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปเป็นหลักฐานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ ได้ทันที	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ด้านผู้ใช้งาน						
3.1 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมใช้งานระบบ ERP	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ERP ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 ท่านแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ภายในกลุ่มผู้ใช้งานด้วยกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4 ท่านมีประสบการณ์ และความชำนาญในการใช้งานระบบ ERP	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.5 ท่านให้การยอมรับต่อการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านองค์กร						
4.1 องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ ERP	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.2 องค์กรสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ERP อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.3 องค์กรสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.4 องค์กรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่าย ด้านระยะเวลา ด้านคุณภาพของงาน

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี						
1. ด้านค่าใช้จ่าย						
1.1 ระบบ ERP ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลง เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้หมึกพิมพ์ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.2 ระบบ ERP ช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และการนำเข้าระบบในการจัดเก็บข้อมูลแทน เช่น ลดค่าเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารหลักฐาน เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 ระบบ ERP ช่วยลดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่หลังจากนำระบบมาใช้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4 ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้จริง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ด้านระยะเวลา						
2.1 ระบบ ERP สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จของงานได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 ระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และความซ้ำซ้อนของงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาด ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายระบบ ERP	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4 สามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ด้านคุณภาพของงาน						
3.1 ระบบ ERP แสดงผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 ระบบ ERP ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถประเมินคุณภาพของงานเป็นไปตามตัวชี้วัดได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 ระบบ ERP ช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องเป็นไปตามระเบียบและได้รับความน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4 ระบบ ERP มีการจัดการข้อมูลที่ดี ทำให้คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.5 ท่านสามารถนำระบบ ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

2. ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง 30 คน (Reliability Analysis)

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง (Reliability Analysis)

ตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
คุณภาพของระบบ (System Quality)	6	x1.1	0.704	0.915
		x1.2	0.843	
		x1.3	0.825	
		x1.4	0.756	
		x1.5	0.777	
		x1.6	0.694	
ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)	5	x2.1	0.820	0.940
		x2.2	0.827	
		x2.3	0.903	
		x2.4	0.859	
		x2.5	0.804	
ด้านผู้ใช้งาน (Intention to Use)	5	x3.1	0.747	0.929
		x3.2	0.864	
		x3.3	0.835	
		x3.4	0.833	
		x3.5	0.820	
ด้านองค์กร (Organization side)	4	x4.1	0.773	0.923
		x4.2	0.881	
		x4.3	0.813	
		x4.4	0.830	
ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)	4	y1.1	0.872	0.933
		y1.2	0.858	
		y1.3	0.861	
		y1.4	0.785	
ด้านระยะเวลา (Time)	4	y2.1	0.811	0.920
		y2.2	0.861	
		y2.3	0.839	
		y2.4	0.760	

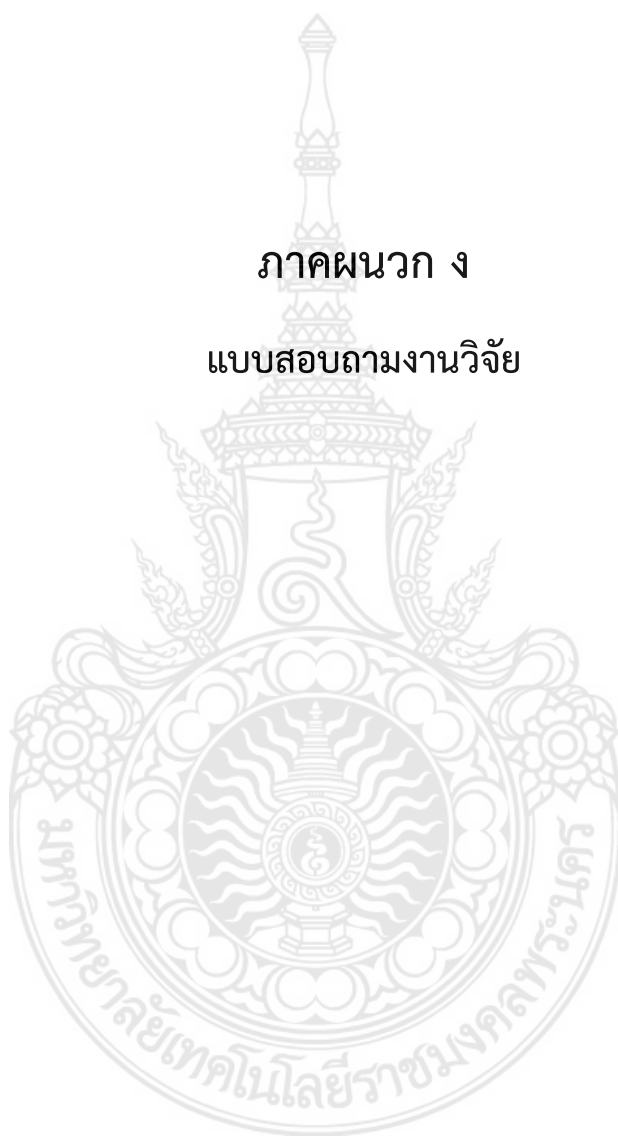
ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work)	5	y3.1	0.843	0.947
		y3.2	0.840	
		y3.3	0.889	
		y3.4	0.848	
		y3.5	0.857	



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามงานวิจัย



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

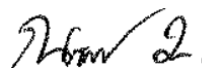
แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP)

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะที่เป็นผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และเป็นเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านโดยจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



นางสาวณฐมนพร วรณชัย

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



เอกสารชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย☐ 2. หญิง☐ 3. ไม่ระบุ

2. อายุ

☐ 1. 20 – 30 ปี☐ 2. 31 – 40 ปี☐ 3. 41– 50 ปี☐ 3. 51 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี☐ 2. ปริญญาตรี☐ 3. ปริญญาโท☐ 4. ปริญญาเอก

4. อายุการทำงาน

☐ 1. ต่ำกว่า 2 ปี☐ 2. 2 - 5 ปี☐ 3. 6 -10 ปี☐ 3. 11 ปีขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP

☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี☐ 2. 2 - 5 ปี☐ 3. 6-10 ปี☐ 4. มากกว่า 10 ปี

6. ความถี่ในการใช้ระบบ ERP

☐ 1. เป็นประจำทุกวัน☐ 2. เป็นประจำทุกสัปดาห์☐ 3. เดือนละ 1- 2 ครั้ง☐ 4. มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

โดยกำหนดความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

(Enterprise Resource Planning: ERP) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ (System

Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านด้านผู้ใช้งาน (Intention to Use)

และด้านองค์กร (Organization side)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพของระบบ (System Quality)					
1.1 ระบบ ERP มีการใช้งานง่ายสามารถเข้าถึงระบบ และใช้งานได้อย่างปลอดภัย					
1.2 ระบบ ERP ถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานตรงตาม ความต้องการขององค์กร					
1.3 ระบบ ERP มีประสิทธิภาพในการประมวลผลได้ อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ของท่าน					
1.4 ระบบ ERP มีการทำงานบูรณาการ และเชื่อมต่อกับ ระบบสารสนเทศอื่นของหน่วยงานได้					

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.5 ระบบ ERP สามารถโอนถ่ายข้อมูล (Export) เพื่อนำมาใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Excel เป็นต้น					
1.6 ระบบ ERP สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำ และมีความซับซ้อนได้ดี					
2. ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)					
2.1 ข้อมูลมีความครบถ้วน					
2.2 ข้อมูลมีความถูกต้อง					
2.3 ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ					
2.4 ข้อมูลมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
2.5 ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปเป็นหลักฐานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ได้ทันที					
3. ด้านผู้ใช้งาน (Intention to Use)					
3.1 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมใช้งานระบบ ERP					
3.2 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ERP ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ					
3.3 ท่านแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ERP ภายในกลุ่มผู้ใช้งานด้วยกัน					
3.4 ท่านมีประสบการณ์ และความชำนาญในการใช้งานระบบ ERP					
3.5 ท่านให้การยอมรับต่อการใช้ระบบ ERP ภายในองค์กร					
4. ด้านองค์กร (Organization side)					
4.1 องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนา ระบบ ERP					
4.2 องค์กรสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมการ ใช้งานระบบ ERP อย่างสม่ำเสมอ					

ปัจจัยความสำเร็จของระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.3 องค์กรสนับสนุนทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เป็นต้น					
4.4 องค์กรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง					

ข้อมูลส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)					
1.1 ระบบ ERP ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลง เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้หมึกพิมพ์ เป็นต้น					
1.2 ระบบ ERP ช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และการนำเข้าระบบในการจัดเก็บข้อมูลแทน เช่น ลดค่าเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารหลักฐาน เป็นต้น					
1.3 ระบบ ERP ช่วยลดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่หลังจากนำระบบมาใช้					
1.4 ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้จริง					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2. ด้านระยะเวลา (Time)					
2.1 ระบบ ERP สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จของงานได้อย่างเหมาะสม					
2.2 ระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และความซ้ำซ้อนของงาน					
2.3 ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาด ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ระบบ ERP					
2.4 สามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา					
3. ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work)					
3.1 ระบบ ERP แสดงผลลัพธ์ของข้อมูลที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด					
3.2 ระบบ ERP สามารถประเมินคุณภาพของงานเป็นไปตามตัวชี้วัดได้					
3.3 ระบบ ERP ช่วยให้เพิ่มผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบและได้รับความน่าเชื่อถือ					
3.4 ระบบ ERP มีการจัดการข้อมูลที่ดี ทำให้คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก					
3.5 ท่านสามารถนำระบบ EPR มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมท่านคิดว่า ก่อนและหลังการนำระบบการวางแผนทรัพยากร
องค์กร (ERP) ในส่วนงานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ
การดำเนินงานในองค์กรอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้และเสนอแนะข้อคิดเห็นในครั้งนี้



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวณฐมนพร วรณชัย

ระดับการศึกษา : ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาการเงิน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการจัดการจัดทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประสบการณ์ในการทำงาน/การวิจัย :

- พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่ ณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ฝ่ายบริหาร ตำแหน่งหัวหน้างานการเงินและบัญชี
ตำแหน่งหัวหน้างานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้

สถานที่ติดต่อ : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์ : 0 2665 3555 ต่อ 8329, โทรศัพท์มือถือ : 06 2324 5362
E-mail : kloyjai.w @rmutp.ac.th

